

## IV

(Tájékoztatások)

AZ EURÓPAI UNIÓ INTÉZMÉNYEITŐL, SZERVEITŐL, HIVATALAITÓL ÉS  
ÜGYNÖKSÉGEITŐL SZÁRMAZÓ TÁJÉKOZTATÁSOK

## EURÓPAI BIZOTTSÁG

## A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE

a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv értelmezésére és  
alkalmazására vonatkozó iránymutatásról

(EGT-vonatkozású szöveg)

(2021/C 525/01)

## TARTALOMJEGYZÉK

	<i>Oldal</i>
BEVEZETÉS .....	5
1. Alkalmazási kör .....	6
1.1. A „kereskedő” és a „fogyasztó” fogalma .....	6
1.2. A „szerződés” fogalma .....	7
1.3. A lefedett szerződések .....	8
1.4. Vegyes szerződések .....	9
1.5. A digitális szolgáltatások és az online digitális tartalom megkülönböztetése .....	10
1.6. Fizetés ellenében kötött szerződések és olyan szerződések, amelyek értelmében a fogyasztó személyes adatokat ad át .....	12
1.6.1. Fizetés ellenében kötött szerződések .....	12
1.6.2. Szerződések, amelyek értelmében a fogyasztó személyes adatokat ad át .....	13
1.7. Azon szerződések köre, amelyekre az irányelv nem vonatkozik .....	14
1.7.1. Bérleti szerződések és ingatlanszerződések .....	14
1.7.2. Szervezett utazás .....	15
1.7.3. Köztisztviselő által okiratba foglalt szerződések .....	16
1.7.4. Mindennapi fogyasztásra szánt termékekre vonatkozó szerződések .....	16
1.7.5. Utasszállítás .....	16
1.7.6. Automatizált eladások .....	17
1.7.7. Elektronikus hírközléssel kapcsolatos egyes szerződések .....	17
1.8. Az üzlethelyiségen kívül kötött, alacsony értékű szerződések lehetséges kizárása .....	18
1.9. A nyilvános árverésekre vonatkozó szabályok .....	19

2.	Az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések .....	19
2.1.	A kereskedő üzlethelyiségén kívül kötött szerződések .....	19
2.2.	A fogyasztóval való kapcsolatfelvételt követően, üzlethelyiségen kívül kötött szerződések .....	20
2.3.	A kereskedő által szervezett út során kötött szerződések .....	21
3.	A fogyasztók tájékoztatása .....	22
3.1.	Általános követelmények .....	22
3.1.1.	Bevezetés .....	22
3.1.2.	A tájékoztatás egyértelműsége és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvre mutató link .....	22
3.1.3.	A „körülmények alapján nyilvánvaló” információk .....	23
3.1.4.	Egyéb uniós jogszabályokban előírt tájékoztatási követelmények .....	23
3.1.5.	További tájékoztatási követelmények előírása .....	24
3.1.6.	A „mindennapi élet ügyletei” jelentette kivételek .....	25
3.1.7.	A szerződéskötést megelőző tájékoztatás kötelező ereje .....	25
3.1.8.	További nyelvi követelmények .....	25
3.1.9.	Bizonyítási teher .....	26
3.2.	Közös követelmények az üzlethelyiségben és a távollevők között/üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekre ..	26
3.2.1.	Fő jellemzők .....	26
3.2.2.	A kereskedő azonosító adatai és elérhetősége .....	27
3.2.3.	Ár .....	30
3.2.4.	Szállítás és a szerződés teljesítése .....	31
3.2.5.	A fizetési feltételek .....	32
3.2.6.	Jótállás és értékesítés utáni szolgáltatások .....	32
3.2.7.	A szerződés időtartama és felmondása .....	34
3.2.8.	Funkcionalitás, kompatibilitás és interoperabilitás .....	34
3.3.	A távollevők között/üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekre vonatkozó további követelmények .....	36
3.3.1.	Személyre szabott ár .....	36
3.3.2.	A távközlő eszköz használatának díja .....	36
3.3.3.	Letét és pénzügyi biztosítékok .....	37
3.3.4.	Peren kívüli jogorvoslati mechanizmusok .....	37
3.4.	Az online piacterekre vonatkozó további követelmények .....	38
3.4.1.	Rangsorolási kritériumok .....	38
3.4.2.	A szerződő fél jogállása .....	40
3.4.3.	Tájékoztatás az uniós fogyasztóvédelmi jog alkalmazhatóságának hiányáról .....	40
3.4.4.	A szerződés tekintetében fennálló felelősség megosztása .....	41
3.4.5.	További tájékoztatási követelmények előírásának lehetősége .....	41

4.	A távollevők között kötött szerződésekre vonatkozó speciális követelmények .....	42
4.1.	A távollevők között kötött szerződés fogalma .....	42
4.2.	A szerződéskötést megelőző tájékoztatás .....	43
4.2.1.	Közvetlenül a megrendelés leadása előtt megjelenítendő információk .....	43
4.2.2.	Megrendelés megerősítése gomb .....	44
4.2.3.	Tájékoztatás a szállítási korlátozásokról és a fizetési módokról .....	44
4.2.4.	Az olyan távközlő eszköz alkalmazásával megkötött szerződés, amelyen az információk megjelenítésére korlátozott hely vagy idő áll rendelkezésre .....	45
4.3.	Telefonon keresztül megkötött szerződések .....	46
4.4.	A szerződés visszaigazolása .....	47
5.	Az elállás joga .....	49
5.1.	Az elállási időszak számítása .....	49
5.1.1.	Bevezetés .....	49
5.1.2.	Az elállási időszak kezdete .....	50
5.2.	Az elállási joggal kapcsolatos tájékoztatás .....	51
5.3.	Az elállási jog gyakorlása .....	52
5.4.	Az elállásnak az adatokra vonatkozó következményei .....	53
5.5.	Az elállási jog áruk tekintetében .....	54
5.5.1.	Több áru vagy hibás áruk .....	54
5.5.2.	Az áruk visszaküldése .....	54
5.5.3.	A fogyasztótól kapott összeg visszatérítése .....	55
5.5.4.	A fogyasztó felelőssége az áruk nem megfelelő kezeléséért .....	56
5.5.5.	Kárveszély az áruk kereskedő részére történő visszaszállítása esetében .....	58
5.6.	A szolgáltatási szerződésektől és a közüzemi szolgáltatásokra vonatkozó szerződésektől való elállás joga ....	58
5.6.1.	A fogyasztó hozzájárulása az azonnali teljesítéshez .....	58
5.6.2.	A fogyasztó kártérítési kötelezettsége .....	60
5.7.	Az online digitálistartalom-szolgáltatásra vonatkozó szerződéstől való elállás joga .....	61
5.8.	Az elállási jogról való tájékoztatás elmulasztásának következményei .....	62
5.8.1.	Az árukra vonatkozó következmények .....	63
5.8.2.	A szolgáltatásokra és a közüzemi szolgáltatásokra vonatkozó következmények .....	63
5.8.3.	Az online digitális tartalomra vonatkozó következmények .....	64
5.9.	A szerződés megszüntetése az elállás jogának gyakorlása után .....	64
5.10.	Járulékos szerződések .....	65

5.11. Az elállási jog alóli kivételek .....	65
5.11.1. Olyan áruk vagy szolgáltatások, amelyek ára a pénzügyi piac ingadozásaitól függ .....	65
5.11.2. A fogyasztó által megadott jellemzőknek megfelelően elkészített vagy egyértelműen a fogyasztó személyére szabott áruk .....	66
5.11.3. Gyorsan romló vagy lejáró áruk .....	67
5.11.4. Egészségvédelmi vagy higiéniai okokból lezárt csomagolású áruk .....	67
5.11.5. Olyan áruk, amelyek nem különíthetők el más áruktól .....	68
5.11.6. Meghatározott teljesítési időpontra vagy időszakra vonatkozó szerződések .....	68
5.11.7. A fogyasztó által igényelt javítások .....	69
5.12. Szabályozási döntések kéretlen látogatások vagy kirándulások esetén .....	69
5.12.1. Bevezetés .....	69
5.12.2. Az elállási időszak meghosszabbítása .....	70
5.12.3. Eltérések az elállási jog alóli kivételektől .....	71
6. Szállítás .....	71
7. A kárveszély átszállása .....	72
8. A fizetési eszköz használati díjai .....	73
8.1. Bevezetés .....	73
8.2. A „díjak” meghatározása .....	73
8.3. A kereskedő által viselt „költség” meghatározása .....	74
8.3.1. A kereskedői díj és egyéb közvetlen költségek .....	74
8.3.2. A vállalkozás működtetésének általános költségei .....	74
8.3.3. A fizetési eszköz használati díjait igazoló elszámolható költségek .....	74
8.4. Fizetések külföldi készpénzben .....	75
9. Telefonos kapcsolat .....	76
10. Többletöltségek fizetése .....	77
11. Végrehajtás .....	77
11.1. A hatóságok és a magánfelek általi jogérvényesítés .....	77
11.2. Harmadik országokra való alkalmazás .....	78
11.3. Szankciók .....	79
11.3.1. A szankciók kiszabásának kritériumai .....	79
11.3.2. Szankciók a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet szerinti összehangolt végrehajtási intézkedésekkel összefüggésben .....	80
MELLÉKLET .....	82

## BEVEZETÉS

A fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv <sup>(1)</sup> (a továbbiakban: „a fogyasztók jogairól szóló irányelv”, „CRD” vagy „irányelv”) célja, hogy a fogyasztóvédelem magas szintjének Unió-szerte történő elérése révén hozzájáruljon a belső piac megfelelő működéséhez azáltal, hogy közelíti a fogyasztók és kereskedők között kötött szerződésekre vonatkozó tagállami törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések bizonyos vonatkozásait. <sup>(2)</sup>

Ezen iránymutatás (a továbbiakban: Közlemény) célja az irányelv hatékony alkalmazásának elősegítése. A Közlemény célja továbbá, hogy Unió-szerte valamennyi érdekelt fél, így a fogyasztók, a vállalkozások, a tagállami hatóságok, köztük a nemzeti bíróságok és a gyakorló jogászok körében növelje az irányelv ismertségét. A Közlemény az (EU) 2019/2161 európai parlamenti és tanácsi irányelv <sup>(3)</sup> által az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtása és korszerűsítése érdekében bevezetett, 2022. május 28-tól alkalmazandó módosításokat is lefedi. Ennek megfelelően ezen iránymutatás azokat a szabályokat is tükrözi és tárgyalja, amelyek e Közlemény kiadásának időpontjában még nem léptek hatályba. A vonatkozó szakaszok és pontok egyértelműen meg vannak jelölve.

A Közlemény tükrözi az Európai Unió Bíróságának (a továbbiakban: EUB vagy a Bíróság) az irányelvvvel kapcsolatos ítélezési gyakorlatát az alkalmazásának 2014. június 13-i kezdőnapja óta. Alkalmazásának kezdőnapja óta az irányelv az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről szóló 85/577/EGK európai parlamenti és tanácsi irányelv <sup>(4)</sup>, valamint a távollevők között kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről szóló 97/7/EK irányelv <sup>(5)</sup> helyébe lépett. A CRD megtartotta a korábbi 85/577/EGK és 97/7/EK irányelvek egyes rendelkezéseit. Ezért ez a dokumentum adott esetben hivatkozik a Bíróságnak az említett irányelvek értelmezésére vonatkozó ítélezési gyakorlatára is.

A közlemény nem elemzi az irányelv alkalmazását az egyes tagállamokban, ideértve a nemzeti bíróságok és más illetékes szervek határozatait is. A tagállamokban elérhető különböző információforrások mellett az európai igazságügyi portálon keresztül elérhető fogyasztóvédelmi jogszabályok adatbázisa <sup>(6)</sup> információkkal szolgál az irányelvet átültető nemzeti rendelkezésekről, az ítélezési gyakorlatról és a jogi szakirodalomról.

E Közlemény címzettjei az uniós tagállamok, valamint – az Európai Gazdasági Térségről (EGT) szóló megállapodás <sup>(7)</sup> aláíró feleként – Izland, Liechtenstein és Norvégia. Következésképpen az EU-ra, az Unióra vagy az egységes piacra történő hivatkozásokat az EGT-re, illetve az EGT piacára tett utalásokként kell értelmezni.

Ez a Közlemény csupán iránymutatásként szolgál, jogi hatállyal kizárólag az uniós jogszabályok szövege rendelkezik. A jog bármilyen hiteles értelmezését az irányelv szövegéből és közvetlenül a Bíróság határozataiból kell levezetni. Ez a Közlemény a Bíróság által 2021 októberéig meghozott ítéleteket veszi figyelembe, és nem képes megjósolni a Bíróság ítélezési gyakorlatának jövőbeni alakulását.

A jelen Közleményben leírt vélemények nem előlegezik meg az Európai Bizottságnak a Bíróság előtt esetleg képviselendő álláspontját. A jelen Közleményben szereplő információk általános jellegűek, és ezek címzettje nem egy meghatározott személy vagy szervezet. Sem az Európai Bizottság, sem pedig más, a nevében eljáró személy nem visel felelősséget az alábbi információk esetleges felhasználásával kapcsolatban.

Mivel ez a Közlemény a megszövegezése időpontjában aktuálisnak tekintett szakmai álláspontot tükrözi, előfordulhat, hogy a benne foglalt iránymutatás később módosításra szorul.

<sup>(1)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 304., 2011.11.22., 64. o.).

<sup>(2)</sup> Lásd az irányelv 1. cikkét.

<sup>(3)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/2161 irányelve (2019. november 27.) a 93/13/EGK tanácsi irányelvről, valamint a 98/6/EK, a 2005/29/EK és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvről az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtása és korszerűsítése tekintetében történő módosításáról (HL L 328., 2019.12.18., 7. o.).

<sup>(4)</sup> Az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről szóló, 1985. december 20-i 85/577/EGK tanácsi irányelv (HL L 372., 1985.12.31., 31. o.).

<sup>(5)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 1997. május 20-i 97/7/EK irányelve a távollevők között kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről – A Tanács és a Parlament nyilatkozata a 6. cikk (1) bekezdésének tárgyában – A Bizottság nyilatkozata a 3. cikk (1) bekezdése első francia bekezdésének tárgyában (HL L 144., 1997.6.4., 19. o.).

<sup>(6)</sup> [https://e-justice.europa.eu/591/HU/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/HU/consumer_law_database)

<sup>(7)</sup> HL L 1., 1994.1.3., 3. o.

## 1. Alkalmazási kör

### 1.1. A „kereskedő” és a „fogyasztó” fogalma

A fogyasztók jogairól szóló irányelv 1. cikke értelmében az irányelv a „fogyasztók és kereskedők között kötött szerződésekre” alkalmazandó. Ezért ahhoz, hogy egy szerződés az irányelv hatálya alá tartozzon, meg kell állapítani, hogy az egyik fél a 2. cikk (2) bekezdésében meghatározott kereskedő, a másik fél pedig a 2. cikk (1) bekezdésében meghatározott fogyasztó.

A 2. cikk (1) bekezdése szerint „**fogyasztó**”: bármely természetes személy, aki az irányelv hatálya alá tartozó szerződések keretében olyan célból jár el, amely kívül esik kereskedelmi, ipari, kézműipari vagy szakmai tevékenysége körén. E rendelkezésből az következik, hogy ahhoz, hogy valamely személy e fogalom hatálya alá tartozzon, **két együttes feltételnek** kell teljesülnie, nevezetesen: i. a személy természetes személy, és ii. a személy nem szakmai célból jár el.

A (13) preambulumbekkezdésben kifejtettek szerint a tagállamok fenntarthatnak vagy bevezethetnek az irányelv rendelkezéseinek megfelelő nemzeti jogszabályokat az irányelv hatályán kívül eső szerződésekre vonatkozóan, például úgy, hogy a nemzeti szabályok alkalmazását kiterjesztik olyan természetes személyekre, akik a 2. cikk (1) bekezdése értelmében nem fogyasztók, mint amilyenek a nem kormányzati szervezetek, az induló vállalkozások vagy a kis- és középvállalkozások.

E tekintetben a Bíróság a C-329/19. sz. Condominio di Milano ügyben <sup>(8)</sup> megerősítette, hogy a „fogyasztó” fogalmát a nemzeti ítélkezési gyakorlat kiterjesztheti oly módon, hogy annak védelmi szabályai a kereskedő és a nem természetes személy jogalany – mint például az olasz jog szerinti „condominio” (társ tulajdonosok szövetsége) – közötti szerződésre is alkalmazandók.

A Bíróság kimondta továbbá, hogy a „fogyasztó” fogalma a kereskedelmi vagy szakmai tevékenységében nem érintett valamennyi magánszemélyt jelöli. <sup>(9)</sup> Ezt a második kritériumot a (17) preambulumbekkezdés fényében kell értelmezni, amely bevezeti a „elsődleges felhasználás” minősítést: „[...]kettős célú szerződések esetében azonban, amelyeknél a szerződést részben a személy szakmájába tartozó, részben pedig azon kívül eső célból kötik, és **a kereskedési cél annyira korlátozott, hogy a teljesítés egésze szempontjából nem elsődleges, az adott személy szintén fogyasztónak tekintendő**”.

Így az a természetes személy, aki az ezen irányelv hatálya alá tartozó szerződések keretében *elsősorban* kereskedelmi, ipari, kézműipari vagy szakmai tevékenységén kívül eső célból jár el, szintén a „fogyasztó” fogalmába tartozna. Az ilyen besorolásnak eseti értékelésen kell alapulnia. <sup>(10)</sup>

A „**kereskedő**” fogalmát a 2. cikk (2) bekezdése úgy határozza meg, mint olyan természetes vagy jogi személy, aki vagy amely „kereskedelmi, ipari, kézműipari vagy szakmai tevékenységével összefüggő célok érdekében, vagy a kereskedő nevében vagy javára jár el. Nemcsak magántulajdonban lévő, hanem állami tulajdonban lévő személyek is minősülhetnek kereskedőnek.

A C-105/17. sz. Kamenova-ügyben <sup>(11)</sup> a Bíróság megállapította, hogy a „kereskedő” fogalmát a CRD és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv <sup>(12)</sup> (a továbbiakban: a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv) szinte azonos módon határozza meg, és ezért egységesen kell értelmezni. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv alapján kialakított ítélkezési gyakorlatra támaszkodva a Bíróság tágan értelmezte a „kereskedő” fogalmát, figyelembe véve, hogy azt a „fogyasztó” kapcsolódó, de vele szöges ellentétben álló fogalmával összefüggésben kell meghatározni. A kereskedővel szemben a fogyasztó gyengébb helyzetben van, és úgy kell tekinteni, hogy ő kevésbé tájékozott, gazdaságilag gyengébb, jogilag pedig tapasztalatlanabb, mint a másik szerződő fél. A „kereskedőként” való besorolásnál eseti alapon történő értékelés szükséges, amelyet a következő indikatív kritériumok figyelembevételével kell elvégezni:

- i) az értékesítésre szervezett módon került-e sor;
- ii) az értékesítés jövedelemszerzés céljából történt-e;
- iii) az eladó rendelkezik-e az általa eladásra kínált árukat illetően olyan információkkal és technikai szakértelemmel, amellyel a fogyasztó nem feltétlenül rendelkezik, és így az eladó előnyösebb helyzetbe kerül-e az említett fogyasztóhoz képest;
- iv) az eladó rendelkezik-e olyan jogállással, amely lehetővé teszi számára kereskedelmi gyakorlatok megvalósítását;

<sup>(8)</sup> Lásd: a Bíróság ítélete, Condominio di Milano, C-329/19, ECLI:EU:C:2020:263, 34. pont.

<sup>(9)</sup> A Bíróság ítélete, Kamenova, C-105/17, ECLI:EU:C:2018:808, 33. pont.

<sup>(10)</sup> Analógia útján: a Bíróság ítélete, Kamenova, C-105/17, 36 – 37. pont.

<sup>(11)</sup> A Bíróság ítélete, Kamenova, C-105/17, ECLI:EU:C:2018:808, 27 – 29. és 34. pont.

<sup>(12)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve (2005. május 11.) a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EKG tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról („Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról”) (HL L 149., 2005.6.11., 22. o.).

- v) az értékesítés mennyiben kapcsolódik az eladó kereskedelmi vagy szakmai tevékenységéhez;
- vi) az eladó héaalany-e;
- vii) a meghatározott kereskedő nevében vagy javára eljáró, illetve az ő nevében vagy javára eljáró más személy útján eljáró eladó részesült-e díjazásban vagy más vagyoni előnyben;
- viii) az eladó vásárol-e új vagy használt termékeket azok továbbértékesítése céljából, amely így e tevékenység rendszeres jellegét, gyakoriságát és/vagy a kereskedelmi vagy szakmai tevékenységéhez mért egyidejűségét eredményezi;
- ix) az értékesített termékek ugyanolyan típusúak-e vagy ugyanolyan értékűek-e; valamint
- x) az ajánlat korlátozott számú termékre vonatkozik-e.

Az EUB hangsúlyozta, hogy ezek a kritériumok nem kimerítőek és nem is kizárólagosak, így főszabály szerint egy vagy több kritérium megvalósulása önmagában nem elegendő ahhoz, hogy a szóban forgó személyt „kereskedőnek” minősítsék. Pusztán az, hogy az eladás jövedelemszerzés céljából történt, vagy az, hogy valamely személy egy online platformon egyidejűleg több olyan hirdetést tesz közzé, amelyben új és használt árukat kínál eladásra, önmagában nem elég ahhoz, hogy e személy „kereskedőnek” minősüljön <sup>(13)</sup>.

Olyan helyzetekben, amikor közvetítő (például online piactér) vagy egy másik kereskedőt képviselő kereskedő érintett, e különböző kereskedőknek egyértelművé kell tenniük a fogyasztó számára, hogy **melyik kereskedő a fogyasztó szerződéses partnere**, és mik a különböző kereskedők szerepei és felelősségi körei. Ezzel a kérdéssel a 3.2.2.1. szakasz foglalkozik részletesebben.

E tekintetben az (EU) 2019/2161 irányelv módosította a fogyasztók jogairól szóló irányelvet, és bevezette az online piac szolgáltatóira vonatkozó azon követelményt, hogy a harmadik fél szolgáltató által az online piac szolgáltatója felé tett nyilatkozat alapján tájékoztassák a fogyasztót arról, hogy a harmadik fél szolgáltató „kereskedőként” vagy „nem kereskedőként” (kollaboratív fogyasztóként) jár-e el. Az online piacterekre vonatkozó tájékoztatási követelményekkel a 3.4.2. szakasz foglalkozik.

## 1.2. A „szerződés” fogalma

Az irányelv alkalmazását kiváltó tényező a kereskedő és a fogyasztó közötti szerződéskötésre vonatkozó ajánlat. Az irányelv nem határozza meg a „szerződés” fogalmát, és nem határozza meg azokat a körülményeket, amelyek fennállása esetén az irányelv hatálya alá tartozó szerződést megkötöttnek kell tekinteni. Az érintett tagállam nemzeti bíróságainak és végrehajtó hatóságainak feladata annak értékelése, hogy egy jogviszony **„szerződésnek” minősül-e**. A 3. cikk (5) bekezdése szerint:

### 3. cikk

(5) Ezen irányelv nem érinti az általános nemzeti szerződési jogot, így a szerződések érvényességére, létrejöttére vagy joghatására vonatkozó szabályokat, amennyiben általános szerződési jogi kérdéseket ezen irányelv nem szabályoz.

Az irányelv például nem érinti a **szerződéses jogok és kötelezettségek** egyik fogyasztóról a másikra történő **átruházására** vonatkozó nemzeti szerződési jogi szabályokat.

Meg kell jegyezni, hogy **egyetlen szerződés több tételre is vonatkozhat**, árukra és digitális tartalmakra egyaránt. Például a feltételektől függően egy előfizetési szerződés sokfajta digitális tartalom nyújtását fedheti le. Előfizetési szerződés keretében ezen szerződésen belül minden egyéni digitális tartalom nem jelent az irányelv céljai szempontjából új szerződést.

A C-922/19. sz. Stichting Waternet-ügyben <sup>(14)</sup> a Bíróság azzal a kérdéssel foglalkozott, hogy egy lakásban, amelybe új lakó költözik, a vízszolgáltatás folytatólagos fenntartása – az új lakó kifejezett kérése hiányában – a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv I. mellékletének (a továbbiakban: „feketelista”) 29. pontja értelmében vett „nem kért értékesítésnek” minősül-e, ami a fogyasztó számára azt a jogot eredményezi, hogy a CRD 27. cikkének megfelelően ne fizessen az ilyen szolgáltatásért. Az ügy többek között annak eldöntését követelte meg, hogy valamely szerződés egy vízszolgáltató társaság és egy fogyasztó között az utóbbi kifejezett beleegyezésének hiányában is létrejöttek tekinthető-e.

<sup>(13)</sup> A Bíróság ítélete, Kamenova, C-105/17, ECLI:EU:C:2018:808, 27 – 29., 34 – 40. és 45. pont.

<sup>(14)</sup> A Bíróság ítélete, Stichting Waternet, C-922/19, ECLI:EU:C:2021:91.

A Bíróság elismerte, hogy a vízszolgáltatáshoz **nem mindig szükséges szerződés megléte**. Az is lehetséges, hogy az érintett szolgáltató és fogyasztó közötti jogviszonyt **teljes egészében a nemzeti jogszabályok szabályozzák, mind a [szóban forgó] szolgáltató általi vízellátást, mind pedig az e szolgáltatáshoz kapcsolódóan a fogyasztót terhelő költségeket illetően** <sup>(15)</sup>.

Abban az esetben, ha nincs szerződés, az irányelv nem vonatkozna a szolgáltató és a fogyasztó közötti jogviszonyra. Mindenesetre továbbra is az a döntő, hogy az adott jogviszony az alkalmazandó nemzeti jog értelmében „szerződésnek” minősül-e.

### 1.3. A lefedett szerződések

Az irányelv a kereskedő és a fogyasztó közötti szerződések bizonyos aspektusait szabályozza. Először is, a megkötésük körülményei alapján különbséget tesz a különböző szerződések között:

- (1) a kereskedő üzlethelyiségén kívül kötött szerződések (**üzlethelyiségen kívül kötött szerződések**);
- (2) távollevők között, interneten, többek között online piactereken, telefonon stb. kötött szerződések (**távollevők között kötött szerződések**); valamint
- (3) a távollevők között vagy üzlethelyiségen kívül kötött szerződésektől eltérő szerződések (jellemzően hagyományos üzlethelyiségekben kötött szerződések, a továbbiakban: **üzlethelyiségben kötött szerződések**).

Az irányelv a szerződés tárgya alapján az alábbi szerződéstípusokat különbözteti meg:

- (1) **adásvételi szerződések**;
- (2) **szolgáltatási szerződések**, beleértve a **digitális szolgáltatásokra vonatkozó szerződéseket** is;
- (3) nem fizikai adathordozón szolgáltatott digitális tartalom szolgáltatására vonatkozó szerződések (**online digitális-tartalom-szolgáltatásra vonatkozó szerződések**); valamint
- (4) a víz-, gáz- vagy villamosenergia-szolgáltatási szerződések, továbbá távfűtés-szolgáltatási szerződések, amelyeket nem korlátozott, meghatározott mennyiségben árusítanak (**közműszolgáltatási szerződések**).

Az adásvételi szerződéseket és a szolgáltatási szerződéseket az irányelv 2. cikkének (5) és (6) bekezdése határozza meg. Az online digitális-tartalom-szolgáltatásra vonatkozó szerződéseket és a közműszolgáltatási szerződéseket nem határozza meg konkrétan, de a (19) preambulumbekkezdés kifejti, hogy az irányelv alkalmazásában **nem minősülnek adásvételi vagy szolgáltatási szerződéseknek**.

Bár az irányelv sok rendelkezése általában mind a négyfajta szerződésre alkalmazandó, bizonyos szabályokat csak adott típusú szerződésekre kell alkalmazni. A különböző szerződésekre (lásd 9. cikk) különösen az elállás jogának gyakorlására rendelkezésre álló időszak számítására nézve vonatkoznak eltérő szabályok (lásd még az elállási jogra vonatkozó 5. szakaszt).

A (19) preambulumbekkezdés azt is egyértelművé teszi, hogy **az irányelv a fizikai adathordozón szolgáltatott digitális tartalmat „árúnak” tekinti**. Példaként a CD-n vagy DVD-n szolgáltatott digitális tartalmat említi, de ugyanez a megközelítés vonatkozik a más hordozókon vagy intelligens eszközökön – például az előre telepített játékokat tartalmazó játékkonzolon – szolgáltatott digitális tartalomra is. A fizikai adathordozó típusától függetlenül <sup>(16)</sup> **az ilyen digitális tartalomra vonatkozó szerződés a CRD adásvételi szerződésekre alkalmazandó elállási jogra vonatkozó szabályainak hatálya alá tartozik** <sup>(17)</sup>.

Mivel az adásvételi szerződés meghatározása (lásd lent) a kereskedő által az áruk tulajdonjogának fogyasztóra való átruházását takarja (vagyis fogyasztói szerződéseket), az irányelv nem alkalmazandó azon szerződésekre, amikor a **fogyasztó ruhazza át árukat** (például használt autó vagy ékszer) **tulajdonjogát a kereskedőre**.

<sup>(15)</sup> Uo., 39. pont.

<sup>(16)</sup> Ezzel szemben az adathordozó típusa fontos a digitális tartalmakra vonatkozó (EU) 2019/770 irányelv és az áruk adásvételéről szóló (EU) 2019/771 irányelv alkalmazása szempontjából, mivel az előbbi a fizikai adathordozón – például DVD-n, CD-n, USB-kulcsra és memóriakártyán – szolgáltatott digitális tartalomra, valamint magára a fizikai adathordozóra vonatkozik, feltéve, hogy a fizikai adathordozó *kizárólag* a digitális tartalom *hordozójaként* szolgál (lásd a digitális tartalmakra vonatkozó irányelv (20) preambulumbekkezdését).

<sup>(17)</sup> A vonatkozó korlátozásokat is alkalmazni kell, például a 16. cikk első bekezdésének i) pontja szerinti elállási jogra vonatkozó kivételt a lezárt csomagolásban lévő hang-, illetve képfelvétel, valamint lezárt számítástechnikai szoftver értékesítése esetében, ha a szállítás után a csomagolást felbontották.



#### 1.4. Vegyes szerződések

##### 2. cikk

(5) „adásvételi szerződés”: bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a kereskedő átruházza vagy vállalja, hogy átruházza a fogyasztóra valamely áru tulajdonjogát, ideértve az árukra és szolgáltatásokra egyaránt vonatkozó adásvételi szerződéseket;

(6) „szolgáltatási szerződés”: az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek alapján a kereskedő a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, ideértve a digitális szolgáltatásokat is;

A gyakorlatban a kereskedők és a fogyasztók közötti azon szerződések, amelyekre az irányelv vonatkozik, gyakran mind az adásvételi, mind pedig a szolgáltatási szerződések elemeit tartalmazzák. Ezekben az esetekben a 2. cikk (5) bekezdésében foglalt meghatározás utolsó része a releváns, mivel az adásvételi szerződések „árukra és szolgáltatásokra egyaránt vonatkozhatnak”.

A 2. cikk (5) bekezdése szerinti fogalom meghatározás értelmében a szerződés „adásvételi szerződésnek” való minősítésének kritériuma az **áru tulajdonjogának** a fogyasztóra történő **átruházása**. Ezért ha a szerződés fő célja bizonyos áruk tulajdonjogának átruházása, akkor adásvételi szerződésnek minősül akkor is, ha az eladó által nyújtott, kapcsolódó szolgáltatásokat is lefed, így például a beszerelést, karbantartást vagy más feldolgozást, az áruk és a szolgáltatások relatív értékétől függetlenül.

Az árukat és szolgáltatásokat is lefedő szerződésekre példák, amelyeket elsődleges céljuk alapján adásvételi szerződésnek kell szokásosan tekinteni:

- új konyhabútor vásárlása, ideértve a fogyasztó lakásában történő beszerelését is;
- adott építőelemek – például ablakok és ajtók – megvásárlása, ideértve beszerelésüket is a fogyasztó házába;
- okostelefon vásárlása, amelyhez elektronikus kommunikációs szolgáltatásra való előfizetés kötődik.

Ezzel szemben, ha az adott áruk tulajdonjogának átruházása nem a vegyes szerződés elsődleges célja, abban az esetben a szerződés nem minősül adásvételi szerződésnek.

A szolgáltatásokat és árukat is lefedő szerződésekre példák, amelyeket elsődleges céljuk alapján szolgáltatási szerződésnek kell tekinteni:

- melléképületek építéséhez, valamint az épületek javításához vagy felújításához kapcsolódó szerződések (lásd a (26) preambulumbekendést);
- előadáson való részvételtől szóló szerződés, ideértve a résztvevők számára tollak és mappák biztosítását;
- képzésről szóló szerződés, ideértve minden résztvevő számára a tankönyv biztosítását.

Ezt az értelmezést az EUB állandó ítélkezési gyakorlata is támogatja az áruk szabad mozgásával és a szolgáltatásnyújtás szabadságával kapcsolatosan, amely jelen irányelv kontextusában is iránymutató.

Például a C-20/03. sz. Marcel Burmanjer-ügyben a Bíróság kimondta, hogy egy gazdasági tevékenységet **vagy** az áruk szabad mozgása, **vagy** a szolgáltatásnyújtás szabadsága kontextusában kell vizsgálni, ha az egyik szabadság a másikhoz képest „**teljesen másodlagos, és ahhoz kapcsolható**”<sup>(18)</sup>.

Ez azt is jelenti, hogy egy vegyes szerződést adásvételi szerződésnek kell tekinteni, amennyiben a tények azt mutatják, hogy valós célja az áruk tulajdonjogának átruházása volt:

- Például ha egy tankönyv eladása kiemelt szerepet tölt be a kereskedő képzésre és a felek közötti kommunikációra szóló ajánlatában, és ha ez a tankönyv jelentős relatív értékkel bír a képzés összértékéhez képest, a szerződés adásvételi, nem pedig szolgáltatási szerződésnek minősülhet az irányelv alkalmazásában.

<sup>(18)</sup> A Bíróság ítélete, Marcel Burmanjer, C-20/03, ECLI:EU:C:2005:307, 24–35. pont. Ugyanezt a megközelítést a Bíróság a C-108/09. sz. Ker-Optika bt ügyben (ECLI:EU:C:2010:725) is megerősítette (lásd az ítélet 43. pontját).

Másrésről, még abban az esetben is, ha a vegyes szerződés egy dolog kézzelfogható formában történő előállítását eredményezi, szolgáltatási szerződésnek kell tekinteni, feltéve, hogy **a szerződés tárgya szellemi szolgáltatás vagy magasan képzett szakembereket igénylő szolgáltatás**, és az azt követő szállításnak csak járulékos szerepe van: <sup>(19)</sup>

- Például az építéssel kötött, háztervezésre irányuló szerződés és az ügyvéddel kötött, perelőkészítésre és perindításra irányuló szerződés egyaránt szolgáltatási szerződésnek minősül, még akkor is, ha a folyamat végén van egy kézzelfogható eredmény (pl. építési terv, kereseti kérelem vagy beadvány). Hasonlóképpen, a festmény festésére irányuló, művésszel kötött szerződés és az esküvői fotóssal kötött szerződés is szolgáltatási szerződésnek minősül.

Összegezve: minden vegyes szerződést annak valós célja szerint kell besorolni. A tény, hogy a szerződés tartalmazhatja azt követő megállapodások megkötésének lehetőségét, önmagában nem változtatja meg jellemzőit. Például:

- Ha egy árubérleti szerződés csak lehetőségként, nem pedig kötelezettségként tartalmazza a tulajdonjog átruházását, akkor az az irányelv alkalmazásában szolgáltatási szerződésnek minősül.

A szerződések adásvételi vagy szolgáltatási szerződésként való besorolása meghatározza az elállási időszak számítási módját (9. cikk). **Szolgáltatási szerződések** esetében a 14 napos elállási időszak a szerződés megkötésétől számít. **Adásvételi szerződések** esetében az elállási időszak csak az áruk kézhezvételekor kezdődik. Ezen túlmenően az irányelv egyes rendelkezései – például a 18. és a 20. cikk a szállításról és a kárveszély átszállásáról – csak az adásvételi szerződésekre vonatkoznak.

Ugyanaz az adásvételi vagy szolgáltatási szerződés olyan szolgáltatásokra is kiterjedhet, amelyek nem tartoznak az irányelv hatálya alá. Például egy adásvételi vagy szolgáltatási szerződés lehetővé teheti, hogy a vételárat bizonyos mértékű kamattal terhelt részletekben fizessék meg. Egy ilyen szerződésre a fogyasztói pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó speciális szabályok is alkalmazandók lennének. <sup>(20)</sup> A járulékos szerződésekre vonatkozó, az irányelv 15. cikkében foglalt szabályok analógia útján alkalmazandók lennének (lásd az 5.10. szakaszt).

## 1.5. A digitális szolgáltatások és az online digitális tartalom megkülönböztetése

Az (EU) 2019/2161 irányelv egyértelművé tette a „szolgáltatási szerződés” CRD szerinti meghatározását, azaz azt, hogy a „szolgáltatási szerződés” fogalma magában foglalja a „digitális szolgáltatásokra” vonatkozó szerződéseket is (lásd az előző szakaszban szereplő fogalom meghatározást). Emellett az (EU) 2019/2161 irányelv 2. cikkének (16) bekezdése bevezette a **„digitális szolgáltatás” fogalom meghatározását**, amely a digitális tartalmakra vonatkozó (EU) 2019/770 európai parlamenti és tanácsi irányelv <sup>(21)</sup> 2. cikkének 2. pontjában szereplő fogalom meghatározásra utal.

A digitális tartalmakra vonatkozó irányelv 2. cikke a következőképpen rendelkezik:

### 2. cikk

1. „digitális tartalom”: digitális formában előállított és szolgáltatott adat;
2. „digitális szolgáltatás”:
  - a) olyan szolgáltatás, amely lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy digitális adatokat hozzon létre, kezeljen, tároljon vagy azokhoz hozzáférjen; vagy
  - b) olyan szolgáltatás, amely lehetővé teszi a fogyasztó és a szolgáltatás más igénybe vevői által feltöltött vagy létrehozott digitális adatok megosztását, illetve az azokkal való egyéb interakciót;

A digitális tartalmakra vonatkozó irányelv (19) preambulumbekzdése kifejti, hogy „a gyors technológiai fejlődés követése, valamint a digitális tartalom és a digitális szolgáltatás fogalma időállóságának fenntartása érdekében ezen irányelv hatályának többek között ki kell terjednie a számítógépes programokra, alkalmazásokra, videofájlokra, audiofájlokra, zenefájlokra, digitális játékokra, e-könyvekre és egyéb e-kiadványokra, valamint a [...] digitális szolgáltatásokra, például az olyan **szolgáltatásként nyújtott szoftverekre**, mint a video- és audiomegosztás és egyéb tárhelyszolgáltatás, szövegszerkesztés és játékok felhőalapú szolgáltatás keretében, valamint a közösségi média”. Meg kell jegyezni, hogy bár a második példacsokor egyértelműen a digitális szolgáltatások kategóriájába tartozik, az elsőként említett példák digitális tartalomnak vagy szolgáltatásnak való minősítése a továbbítás vagy hozzáférés módjától, valamint az üzleti modell más jellemzőitől függ.

<sup>(19)</sup> Lásd e tekintetben: a Bíróság ítélete, NK, C-208/19, 58 – 59. pont.

<sup>(20)</sup> Különösen az Európai Parlament és a Tanács 2002. szeptember 23-i 2002/65/EK irányelve a fogyasztói pénzügyi szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazásáról, valamint a 90/619/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK irányelv és a 98/27/EK irányelv módosításáról (HL L 271., 2002.10.9., 16. o.), valamint az Európai Parlament és a Tanács 2008. április 23-i 2008/48/EK irányelve a fogyasztói hitelmegállapodásokról és a 87/102/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 133., 2008.5.22., 66. o.).

<sup>(21)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2019. május 20-i (EU) 2019/770 irányelve a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések egyes vonatkozásairól (HL L 136., 2019.5.22., 1. o.).

Az (EU) 2019/2161 irányelv (30) preambulumbekzdése további iránymutatást nyújt az online digitálistartalom-szolgáltatásra vonatkozó szerzódések és a digitális szolgáltatásokra vonatkozó szerzódések megkülönböztetése tekintetében. Konkrétan, „digitális szolgáltatások például a videó- és audioanyagok megosztását lehetővé tevő szolgáltatások, valamint az egyéb tárhelyszolgáltatás, szövegszerkesztés vagy játékok, illetve a felhőalapú tárhely, a webalapú e-mail, a közösségi média és a felhőalkalmazások”. Ezzel szemben „a [...] **digitális tartalom** szolgáltatására vonatkozó szerzódések jellemzője, hogy **egyszeri szolgáltatással** biztosítják a fogyasztó számára az adott digitális tartalmat vagy tartalmakat, például zene- vagy videofájlokat”.

Ennek megfelelően digitális szolgáltatások például a következők:

- a fogyasztó által létrehozott internetes alapú képtárolásra való előfizetések, közösségi hálózatokra vagy internetes hang/videó telefonra való előfizetések;
- online időjárásjelentésre vagy forgalmi jelentésre való előfizetések;
- online újságokra/hírlevelekre való előfizetések (lásd még az elállási jog alól való, a 16. cikk első bekezdésének j) pontja alá eső kivételt, amely hírnap-értékesítésre vonatkozik, de előfizetéses szerzódésre nem).

Az (EU) 2019/2161 irányelv (30) preambulumbekzdése elismeri, hogy mindazonáltal nehezen lehet különbséget tenni az online digitális tartalom és a digitális szolgáltatások bizonyos típusai között. Ezért „amennyiben **kétség merül fel** azt illetően, hogy szolgáltatási szerzódésről vagy pedig nem fizikai adathordozón rögzített digitális tartalom szolgáltatására vonatkozó szerzódésről van-e szó, akkor a **szolgáltatásokra vonatkozó elállási jog szabályai alkalmazandóak**”.

A különböző elállási szabályok miatt fontos **különbséget tenni az online digitálistartalom-szolgáltatásra vonatkozó szerzódések és a digitális szolgáltatásokra vonatkozó szerzódések** között. A **szolgáltatásnyújtásra irányuló szerzódések** esetében az **elállási jogra** vonatkozó szabályok **ténylegesen lehetővé teszik a fogyasztó** számára, hogy **tesztelje a szolgáltatást** és a szerzódés megkötésétől számított 14 napon belül eldöntse, hogy megtartja-e azt vagy sem.

Ezzel szemben a CRD 16. cikke első bekezdésének m) pontja értelmében **online digitális tartalom szolgáltatása esetében** – több feltétel teljesülése esetén – nincs elállási jog. Az (EU) 2019/2161 irányelv által bevezetett módosításokkal összhangban ezek a feltételek a következők: a teljesítés a fogyasztó kifejezett előzetes hozzájárulásával és annak tudomásulvételével kezdődött meg, hogy a fogyasztó ezáltal elveszíti elállási jogát, és hogy a kereskedő visszaigazolta a megkötött szerzódést (lásd még az 5.7. szakaszt).

A Bíróság a C-641/19. sz. PE Digital ügyben hozott ítéletében egyértelművé tette, hogy a CRD 16. cikkének m) pontja szerinti elállási jog alóli, az online digitálistartalom-szolgáltatásra vonatkozó szerzódésekre alkalmazandó kivételt szigorúan kell értelmezni. <sup>(22)</sup> Az ügy tárgya egy internetes társskereső oldalra vonatkozó prémium előfizetési szerzódéstől való, azt követően történő elállás volt, hogy a fogyasztó elvégzett egy személyiségtesztet, amely egy védett algoritmus alapján partnerajánlásokat adott.

A Bíróság kimondta, hogy a CRD 2. cikkének 11. pontjával összefüggésben értelmezett 16. cikkének m) pontját úgy kell értelmezni, hogy a személyiségre vonatkozó ilyen szakvélemény elkészítése nem minősül „digitális tartalom” értékesítésének. A Bíróság általánosabban megjegyezte azt is, hogy az irányelv (19) preambulumbekzdésének fényében az olyan webalapú **szolgáltatás, amely lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy digitális adatokat hozzon létre, kezeljen, tároljon vagy azokhoz hozzáférjen, és amely lehetővé teszi a fogyasztó és a szolgáltatás más igénybevevői által feltöltött vagy létrehozott digitális adatok megosztását, illetve az azokkal való egyéb interakciót,** önmagában nem tekinthető a 16. cikk m) pontja értelmében vett „digitális tartalom” értékesítésének <sup>(23)</sup>.

Például a **videójátékok** szolgáltatása online digitálistartalom-szolgáltatásra vonatkozó szerzódés és digitális szolgáltatásokra vonatkozó szerzódés egyaránt lehet. A **letölthető játékok** általában online digitális tartalomnak minősülnek, ha használatuk nem függ a játékszolgáltató folyamatos közreműködésétől. Ezzel szemben a **felhőalapú környezetben szolgáltatott online játékok** digitális szolgáltatásnak minősülnek.

Az **adott felhasználó játékelményét javító, játékon belüli mikrotranzakciók (alkalmazáson belüli vásárlások)**, mint például a virtuális eszközök, rendszerint online digitálistartalom-szolgáltatásra vonatkozó szerzódésnek minősülnek. A **játékon kívül felhasználható tartalmak** alkalmazáson belüli vásárlása (pl. videomegosztó platformon letölthető vagy megosztható játékmenet rögzítése) általában szintén online digitálistartalom-szolgáltatásra vonatkozó szerzódésnek minősül. Ezzel szemben az **online játékkörnyezetet bővítő** prémium tartalom vásárlása új digitális szolgáltatást jelentene, amely kiegészíti az eredetit.

<sup>(22)</sup> A Bíróság ítélete, PE Digital, C-641/19, ECLI:EU:C:2020:808, 41 – 46. pont.

<sup>(23)</sup> Uo., 44. pont.

### 1.6. Fizetés ellenében kötött szerződések és olyan szerződések, amelyek értelmében a fogyasztó személyes adatokat ad át

A CRD 3. cikkét, amely meghatározza az irányelv hatályát, az (EU) 2019/2161 irányelv módosította. A módosított (1) bekezdés immár az irányelv alkalmazásának feltételeként említi az „**ár kifizetését**”.

Ugyanakkor a szöveg egy új (1a) bekezdéssel egészült ki, amely kiterjesztette az **irányelv alkalmazási körét az online digitálistartalom-szolgáltatásra vonatkozó szerződésekre, valamint azokra a digitális szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekre is, amelyek értelmében a fogyasztó személyes adatokat ad át a kereskedőnek (néhány kivétellel).**

#### 3. cikk

(1) Ezen irányelv – **az irányelv rendelkezései által meghatározott feltételek szerint és mértékben** – kereskedők és fogyasztók között kötött bármely szerződésekre alkalmazandó, amikor **a fogyasztó kifizeti vagy vállalja, hogy kifizeti az árat.** Ezen irányelv víz, gáz, villamos energia vagy távfűtés – akár közszolgáltatók általi – szolgáltatására vonatkozó szerződésekre alkalmazandó, amennyiben e termékeket szerződés alapján biztosítják.

(1a) **Ez az irányelv abban az esetben is alkalmazandó, ha a kereskedő nem tárgyi adathordozón rögzített digitális tartalmat szolgáltat vagy digitális szolgáltatást nyújt vagy vállalja, hogy nyújt a fogyasztó részére, a fogyasztó pedig személyes adatokat szolgáltat vagy ilyen adatok szolgáltatását vállalja a kereskedő részére, kivéve, ha a fogyasztó által szolgáltatott személyes adatokat a kereskedő kizárólag az ezen irányelvnek megfelelő, nem tárgyi adathordozón rögzített digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás biztosításának vagy a kereskedőre vonatkozó jogi követelményeknek való megfelelés lehetővé tétele céljából kezeli, és a kereskedő semmilyen más célból nem kezeli ezeket az adatokat.**

#### 1.6.1. Fizetés ellenében kötött szerződések

Az (EU) 2019/2161 irányelv módosította az **adásvételi és szolgáltatási szerződéseknek** a CRD 2. cikkének (5) és (6) bekezdésében szereplő **fogalom meghatározását**, amely már nem utal arra, hogy a fogyasztó „**árat**” fizet. A 3. cikkben szereplő módosításokat figyelembe véve azonban **ezek a szerződések csak akkor tartoznak az irányelv hatálya alá, ha a fogyasztónak árat kell fizetnie** (kivéve, ha a szolgáltatási szerződés tárgya digitális szolgáltatás – lásd alább).

A „**kifizeti az árat**” kitételt tágran kell értelmezni, amelybe bizonyos konvertibilis vagy pénzben kifejezett értékkel rendelkező eszközök is beletartoznak (még ha ez idővel változhat is), ilyenek például az utalványok <sup>(24)</sup>, ajándékkártyák, hűségpontok, valamint a digitális ellenérték <sup>(25)</sup>, mint például az e-utalványok, az e-kuponok és a virtuális fizetőeszközök.

Az irányelv az ügylet értékétől függetlenül alkalmazandó, így az alacsony értékű előfizetési szolgáltatásokra is kiterjed (pl. havi vagy évi 5 EUR a prémium árukhoz vagy ajánlatokhoz való hozzáférésért). Az irányelv a szolgáltatási szerződésekre is vonatkozik, ideértve a digitális szolgáltatásokra vonatkozó szerződéseket is, amelyek **ingyenes próbaidőt tartalmaznak**, és amelyeket a próbaidő lejártát követően automatikusan fizetett szerződéssé alakítanak át (kivéve, ha a fogyasztó a próbaidő lejártá előtt felbontja a szerződést).

Amennyiben a digitális szolgáltatás (korlátozott) változata ingyenesen elérhető, és ezt követően a fogyasztó választhatja a fizetett (teljes) szolgáltatást, két egymást követő külön szerződés megkötésére kerül sor. Ebben az esetben az irányelv alkalmazandó a fizetett szerződésre, míg a digitális szolgáltatás ingyenes (korlátozott) változatára vonatkozó első szerződésre való alkalmazhatósága attól függ, hogy a fogyasztó a 3. cikk (1a) bekezdésében meghatározott feltételek mellett szolgáltat-e személyes adatokat.

<sup>(24)</sup> Lásd a (46) preambulumbekendést, amely a 13. cikk (1) bekezdését kifejtve a fogyasztótól kapott összeg visszatérítésével kapcsolatosan kifejezetten említi az utalványok formájában történt fizetést. Magára az utalványvásárlási szerződésre a fogyasztók jogairól szóló irányelv követelményei vonatkoznak, különösen az érvényességi időre, az áruk és szolgáltatások cseréjének feltételeire és az átruházhatóságra vonatkozó, a szerződéskötést megelőző tájékoztatás tekintetében.

<sup>(25)</sup> A „digitális ellenérték” fogalmát a digitális tartalmakra vonatkozó (EU) 770/2019 irányelv (23) preambulumbekendése pontosítja az elektronikus utalványok, elektronikus kuponok és virtuális fizetőeszközök példáira hivatkozva, amennyiben azokat a nemzeti jog elismeri.

Az irányelv **nem** vonatkozik a kereskedő által az ár megfizetése nélkül nyújtott ajándékokra és szolgáltatásokra, azaz az „ingyenes” szolgáltatásokra. <sup>(26)</sup>

#### 1.6.2. Szerződések, amelyek értelmében a fogyasztó személyes adatokat ad át

Az irányelv azon online digitális tartalom-szolgáltatásra vonatkozó szerződésekre és digitális szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekre alkalmazandó, amelyek értelmében a fogyasztó személyes adatokat ad át a kereskedőnek. <sup>(27)</sup> E tekintetben a fogyasztók jogairól szóló irányelv ugyanazt a megközelítést követi, mint a digitális tartalmakra vonatkozó irányelv.

– A fogyasztók jogairól szóló irányelv alkalmazandó például az online digitális tartalmakhoz vagy digitális szolgáltatásokhoz való ingyenes hozzáférést biztosító szerződésekre, és a fogyasztó hozzájárul a személyes adatok marketingcélú kezeléséhez is.

Ugyanakkor fogyasztók jogairól szóló irányelv – a digitális tartalmakra vonatkozó irányelvhez hasonlóan – **nem terjed ki** az online digitális tartalom-szolgáltatásra vonatkozó szerződésekre és a digitális szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekre, **amennyiben a személyes adatok kezelésére kizárólag a szerződés teljesítése és a jogi követelményeknek való megfelelés céljából** kerül sor. Az (EU) 2019/2161 irányelv (34) preambulumbekzdése egyértelművé teszi, hogy az ilyen jogi követelmények közé tartozhat például a **fogyasztó biztonsági és azonosítási célú nyilvántartásba vétele**, amennyiben azt az alkalmazandó jog kifejezetten előírja.

Továbbá, amint azt az (EU) 2019/2161 irányelv (35) preambulumbekzdése kifejti, az irányelv nem alkalmazandó azokra a helyzetekre, amikor a fogyasztó – anélkül, hogy szerződést kötött volna a kereskedővel – **csak azért kénytelen reklámokat megtekinteni**, hogy hozzáférhessen egy digitális tartalomhoz vagy egy digitális szolgáltatáshoz. <sup>(28)</sup>

Azt is egyértelművé teszi, hogy az irányelv nem alkalmazandó azokra a helyzetekre, amikor a kereskedő **kizárólag metaadatokat** – például a fogyasztó eszközére vagy böngészőjére vonatkozó információkat („eszközzonosítás” vagy „böngészőazonosítás”) vagy böngészési előzményeket – **gyűjt**, kivéve, ha a nemzeti jogszabályok ezt a helyzetet szerződéses viszonyként tekintik <sup>(29)</sup>.

Amennyiben a szerződés személyes adatok kezelésével jár, a kereskedőnek eleget kell tennie a fogyasztóvédelmi jog szerinti kötelezettségeinek és – adatkezelői minőségében – az (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: „általános adatvédelmi rendelet” vagy „GDPR”) <sup>(30)</sup> szerinti kötelezettségeknek is. **Mindkét jogi keret egyszerre és egymást kiegészítve alkalmazandó a fogyasztói (B2C) kapcsolatokra.**

Minden olyan szerződés esetében, amelynek értelmében a fogyasztó személyes adatokat ad át (függetlenül attól, hogy ez együtt jár-e fizetéssel vagy sem), a kereskedőnek a személyes adatok megszerzésének időpontjában **tájékoztatnia kell a fogyasztót az adatkezelés céljairól**. Az adatkezelőnek továbbá bizonyítania kell, hogy a személyes adatok kezelése az általános adatvédelmi rendelet 6. cikkének (1) bekezdésében meghatározott jogalapok valamelyikén alapul. A „szerződés” (az általános adatvédelmi rendelet 6. cikke (1) bekezdésének b) pontja) a rendelet által engedélyezett jogalapok egyike. Ez azonban csak a „**szerződés teljesítéséhez szükséges**” adatkezelésre érvényes, amelyet szigorúan értelmeznek <sup>(31)</sup>.

<sup>(26)</sup> Az ágazatspecifikus uniós jogszabályok azonban az ilyen „ingyenes” szerződésekre is kiterjeszhetik a fogyasztók jogairól szóló irányelvet (annak egyes rendelkezéseit). Nevezetesen az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex (EEHK) létrehozásáról szóló (EU) 2018/1972 irányelv 102. cikke előírja, hogy a fogyasztók jogairól szóló irányelv 5. és 6. cikkében említett információkat a közvetlen díjfizetés nélkül nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások tekintetében is meg kell adni, ezek azonban más kötelezettségeket róhatnak a felhasználókra. Ezekben az esetekben az (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók által használandó szerződésösszefoglaló-minta létrehozásáról szóló (EU) 2019/2243 bizottsági végrehajtási rendelet előírja a kereskedők számára, hogy az „ár” rovatban tüntessék fel, hogy a szolgáltatást azzal a feltétellel nyújtják, hogy a felhasználó bizonyos kötelezettségeket vállal.

<sup>(27)</sup> Az egyértelműség kedvéért, a fizetés ellenében kötött szerződéssel személyes adatok fogyasztó általi átadása is együtt járhat, de besorolási szempontból ez ellenérték fejében kötött szerződésnek minősül.

<sup>(28)</sup> Ilyen helyzetekben a kereskedőnek az általános adatvédelmi rendelettel összhangban kell kezelnie a személyes adatokat.

<sup>(29)</sup> Az azonosítás egyéni felhasználók vagy eszközök teljes vagy részleges azonosítására használható, még a süti kikapcsolása esetén is. Mindenesetre a felhasználó végberendezéséről történő minden adatgyűjtésnek (akár személyes adatok, például helymeghatározási adatok vagy előfizetői adatok, vagy más adatok, például a böngésző típusára és verziójára, az operációs rendszerre, az aktív csatlakozókra, az időzónára, a nyelvre stb. vonatkozó adatok gyűjtéséről van szó) meg kell felelnie az elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelvnek, különösen annak 5. cikke (3) bekezdésének.

<sup>(30)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (HL L 119., 2016.5.4., 1. o.). A 4. cikk (7) bekezdése meghatározza az „adatkezelő” fogalmát.

<sup>(31)</sup> Az Európai Adatvédelmi Testületnek az általános adatvédelmi rendelet 6. cikke (1) bekezdése b) pontjának alkalmazásáról szóló, 2019. októberi iránymutatása megerősíti a 29. cikk szerinti munkacsoport korábbi álláspontját a korábbi 95/46/EK irányelvvel kapcsolatban, amely szerint „az érintettel kötött szerződés teljesítéséhez szükséges” kitélt: ... megszorítóan kell értelmezni, és nem terjed ki azokra az esetekre, amikor az adatkezelés nem ténylegesen szükséges a szerződés teljesítéséhez, hanem az adatkezelő egyoldalúan írja elő az érintettel szemben. Az a tény, hogy bizonyos adatkezelésre szerződés vonatkozik, nem jelenti automatikusan azt, hogy az adatkezelés szükséges a szerződés teljesítéséhez.

Ennek megfelelően a szerződés teljesítéséhez nem szükséges adatkezelési műveletek esetében a kereskedőnek az általános adatvédelmi rendelet szerinti másik engedélyezett jogalapra is támaszkodnia kell, például a fogyasztó szabad és tájékoztatáson alapuló beleegyezésére (a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja) <sup>(32)</sup>. Az általános adatvédelmi rendelettel összhangban a fogyasztók hozzájárulása csak akkor érvényes, ha az önkéntes, konkrét, tájékoztatáson alapuló és egyértelmű. Szerződéses jogviszonnyal összefüggésben a hozzájárulás csak akkor lehet önkéntes, ha azt nem szabták a szerződés teljesítésének feltételül (az általános adatvédelmi rendelet 7. cikkének (4) bekezdése). Ezért a hozzájárulás anélküli visszavonásának lehetősége, hogy az az adott személy kárára válna, a hozzájárulás érvényességének alapvető követelménye (az általános adatvédelmi rendelet (42) preambulumbekzdése). A hozzájárulás visszavonását követően a kereskedő már nem kezelheti jogszerűen azokat a személyes adatokat, amelyek kezelése e hozzájáruláson alapult.

Ennek megfelelően a szerződés teljesítéséhez nem szükséges adatkezelési műveletek esetében a kereskedő-adatkezelőnek biztosítania kell, hogy az adatkezelésnek legyen egy másik, az általános adatvédelmi rendelet szerinti jogalapja. Ezzel szemben a **CRD értelmében vett „szerződés” a felek valamennyi jogát és kötelezettségét magában foglalja**, függetlenül a GDPR szerinti személyesadat-kezelés jogalapjában való különbségtételtől.

A fogyasztókkal kötött szerződésekkel összefüggésben végzett adatkezelési tevékenységek és az általános adatvédelmi rendelet szerinti megfelelő jogalap azonosítása segíthet a kereskedőnek annak megértésében, hogy a fogyasztóval kötött „szerződés” a CRD hatálya alá tartozik-e. **A gyakorlatban, ha a kereskedőnek a fogyasztók személyes adatainak kezeléséhez külön fogyasztói hozzájárulásra vagy az általános adatvédelmi rendelet szerinti egyéb jogalapra (a jogi kötelezettség kivételével) kell támaszkodnia, az a szerződés, amelynek keretében ez az adatkezelés történik, a CRD követelményeinek hatálya alá fog tartozni.**

#### 1.7. Azon szerződések köre, amelyekre az irányelv nem vonatkozik

Amint azt az előző szakaszban kifejtettük, az (EU) 2019/2161 irányelvvel a fogyasztók jogairól szóló irányelv 3. cikkéhez bevezetett módosítás értelmében az irányelv nem alkalmazandó azokra a szerződésekre, amelyek esetében a fogyasztó nem fizet árat, illetve online digitálistartalom-szolgáltatásra vagy digitális szolgáltatásokra vonatkozó szerződések esetében, ha a fogyasztó sem árat nem fizet, sem személyes adatokat nem ad át a kereskedőnek.

Ezenfelül a 3. cikk (3) bekezdése felsorolja azokat a konkrét szerződéstípusokat, amelyek nem tartoznak az irányelv hatálya alá. Például az irányelv nem vonatkozik a pénzügyi szolgáltatási szerződésekre, ideértve a biztosítási és a befektetési szerződéseket is. A szociális és egészségügyi szolgáltatások, a szerencsejáték, az üdülési jog és a kapcsolódó üdülési szolgáltatások szintén ki vannak zárva e körből. A személyszállítási szolgáltatásokra és az utazási csomagra vonatkozó szerződések <sup>(33)</sup> főszabály szerint ki vannak zárva, bár egyes rendelkezések alkalmazandók rájuk.

További magyarázat az alábbiakban olvasható. Főszabály szerint ezeket a kivételeket szűken kell értelmezni <sup>(34)</sup>.

##### 1.7.1. Bérleti szerződések és ingatlanszerződések

###### 3. cikk

(3) Ez az irányelv nem alkalmazandó azon szerződésekre:

- e) amelyek tárgya ingatlanok vagy ingatlanokkal kapcsolatos jogok megszerzése, illetve létrehozása vagy átruházása;
- f) amelyek tárgya új épületek építése, meglévő épületek jelentős átalakítása, valamint lakóépületek lakáscélú bérbeadása;

Az e) pont alatti kivétel az ingatlanok általános kategóriájára vonatkozik, ideértve a földterületeket is, míg az f) pont az épületekkel kapcsolatos.

Míg a lakáscélú bérlet nem tartozik az irányelv hatálya alá, **a nem lakáscélú bérlet igen**. Ezt a (26) preambulumbekzdés is kifejti: „[...] A különösen az épületekhez tartozó melléképületek (például garázsok vagy verandák) építéséhez, valamint az épületek jelentős átalakítástól eltérő jellegű javításához vagy felújításához kapcsolódó szolgáltatási szerződéseknek, továbbá az ingatlanügynöki

<sup>(32)</sup> A hozzájárulás mellett az általános adatvédelmi rendelet 6. cikke számos egyéb jogalapot biztosít az adatkezeléshez, amelyek az adott eset körülményeitől függően alkalmazhatók.

<sup>(33)</sup> Lásd az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásokról szóló (EU) 2015/2302 irányelv 27. cikkének (2) bekezdését.

<sup>(34)</sup> Lásd például: a Bíróság ítélete, E. Friz GmbH, C-215/08, ECLI:EU:C:2010:186, 32. pont: „E vonatkozásban először is emlékeztetni kell arra, hogy az állandó ítélkezési gyakorlat szerint a fogyasztók védelmét szolgáló uniós jogi rendelkezésektől való eltéréseket szigorúan kell értelmezni (lásd különösen a C-481/99. sz. Heining-ügyben 2001. december 13-án hozott ítélet [EBHT 2001., I-9945. o.] 31. pontját)”.

szolgáltatásokhoz kapcsolódó szerződéseknél és a lakóépületek nem lakáscélú bérbeadására vonatkozó szerződéseknél ezen irányelv hatálya alá kell tartozniuk.”

– Például egy parkolóhely vagy egy rendezvényterem kibérlése az irányelv hatálya alá tartozik.

Különbséget kell tenni az építési szerződések és az építéshez kapcsolódó szolgáltatási szerződések között. A C-208/19. sz. NK-ügyben a Bíróság megállapította, hogy a 3. cikk (3) bekezdésének f) pontja szerinti kivétel nem vonatkozik az építész és a fogyasztó közötti szerződésre, amely szerint az előbbinek el kell készítenie az új épület építésére vonatkozó terveket. Bár a tervezés megelőzi az építési munkálatokat, külön folyamatról van szó, és valójában nem is biztos, hogy az épületet egyáltalán megépítik <sup>(35)</sup>.

Továbbá a 2. cikk (3) és (4) bekezdése, valamint a 16. cikk első bekezdésének c) pontja alapján az ilyen szerződés nem tekinthető az utóbbi rendelkezés értelmében vett, a fogyasztó leírásának megfelelő vagy egyértelműen személyre szabott termékértékesítésnek. Bár a tervek kézzelfogható formában, papíron vagy digitális tartalomként is rendelkezésre bocsáthatók, a szerződés tárgya szellemi szolgáltatás – építészeti tervezés, és az azt követő átadásnak csak kiegészítő funkciója van <sup>(36)</sup>.

A fenti logikát követve a fogyasztók jogairól szóló irányelvnek azokra a szolgáltatási megállapodásokra kell vonatkoznia, amelyek kapcsolódhatnak az építkezéshez, de önálló teljesítéssel járó külön folyamatnak minősülnek, mint például a földmérőkkel kötött szerződések, a belsőépítészeti szerződések, a tájtervezési szerződések stb.

#### 1.7.2. Szervezett utazás

##### 3. cikk

(3) Ez az irányelv nem alkalmazandó azon szerződésekre:

g) amelyek az (EU) 2015/2302 európai parlamenti és tanácsi irányelv 3. cikkének 2. pontjában meghatározott utazási csomagokra vonatkoznak.

Ezen irányelv 6. cikkének (7) bekezdése, 8. cikkének (2) és (6) bekezdése, 19. cikke, 21. cikke és 22. cikke az (EU) 2015/2302 irányelv 3. cikkének 6. pontja szerinti utazók tekintetében értelemszerűen alkalmazandó az említett irányelv 3. cikkének 2. pontjában meghatározott utazási csomagokra;

Az irányelv egyes rendelkezései az utazási csomagokról szóló (EU) 2015/2302 európai parlamenti és tanácsi irányelvben <sup>(37)</sup> meghatározott **utazási csomagra vonatkozó szerződésekre** alkalmazandók; nevezetesen a tagállamok azon szabályozási választása, hogy meghatározzák a szerződésekkel kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó nyelvi követelményeket (6. cikk (7) bekezdés); azon információk, amelyeket a kereskedőknek közvetlenül a fogyasztók rendelkezésére kell bocsátaniuk a szerződés elektronikus úton történő megkötése előtt, beleértve a fogyasztó fizetési kötelezettségét is (8. cikk (2) bekezdés); a távollevők között telefonon kötött szerződések esetében a tagállamoknak az ajánlat megerősítését illető szabályozási választása (8. cikk (6) bekezdés); a fizetési eszközök használatáért fizetendő díjak tilalma (19. cikk); az alapdíjnál magasabb díjú telefonszámok használatának tilalma (21. cikk); valamint a fogyasztók többletösszeg fizetéséhez való kifejezett hozzájárulásának követelménye (22. cikk).

Meg kell jegyezni, hogy az utazási csomagokról szóló irányelv az úgynevezett „**utazási szolgáltatás együtteseket**” <sup>(38)</sup> is szabályozza, amelyek legalább két különböző típusú, ugyanazon utazás vagy üdülés céljára vásárolt utazási szolgáltatást foglalnak magukban, amelyek azonban nem minősülnek (az említett irányelv értelmében vett) utazási csomagnak, és az egyes utazási szolgáltatásokkal kötött külön szerződésekből erednek. A CRD meghatározza a szerződéskötést megelőző

<sup>(35)</sup> A Bíróság ítélete, NK (Új családi ház építésének terve), C-208/19, ECLI:EU:C:2020:382, 43. pont.

<sup>(36)</sup> Ugyanott, 58 – 59. pont.

<sup>(37)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2015. november 25-i (EU) 2015/2302 irányelve az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatás együttesekről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 326., 2015.12.11., 1. o.).

<sup>(38)</sup> Meghatározása az utazási csomagokról szóló irányelv 3. cikkének (5) bekezdésében található.

tájékoztatási követelményeket, és az utazási szolgáltatásnyújtásból álló egyedi szolgáltatási szerződésekre alkalmazandó, a 3. cikk (3) bekezdésében és a 16. cikk első bekezdésének l) pontjában meghatározott korlátozásokkal. Például a személyszállítási szolgáltatásokra vonatkozó szerződések esetében csak a 8. cikk (2) bekezdésében, valamint a 19., 21. és 22. cikkben foglalt követelmények alkalmazandók (további információkért lásd az alábbi 1.7.5. szakaszt).

#### 1.7.3. Köztisztviselő által okiratba foglalt szerződések

##### 3. cikk

(3) Ez az irányelv nem alkalmazandó azon szerződésekre:

i. amelyeket a tagállamok jogszabályai szerint köztisztviselő foglal okiratba, akinek törvényben előírt kötelezettsége, hogy független és pártatlan legyen és átfogó jogi felvilágosítás révén biztosítsa, hogy a fogyasztó a szerződést csak alapos jogi megfontolás után, jogi következményeinek ismeretében kösse meg;

Az irányelv nem határozza meg az e rendelkezésben szereplő köztisztviselőket. Ugyanakkor lefekteti azokat a kritériumokat, amiknek meg kell felelniük ahhoz, hogy a szerződés ne essen az irányelv hatálya alá. Ez a kivétel csak egy olyan köztisztviselő (például közjegyző) által okiratba foglalt szerződésekre vonatkozik, aki a nemzeti jog értelmében a 3. cikk (3) bekezdésének i) pontjában felsorolt valamennyi feltételnek megfelel:

– Például a kivétel nem vonatkozik egy olyan szerződésre, amelyben a köztisztviselő – akinek törvényi kötelessége a függetlenség és a pártatlanság – pusztán a felek személyazonosságát állapította meg.

Ahhoz, hogy ez a kivétel alkalmazható legyen, nem szükséges, hogy a nemzeti jog **előírja** a szóban forgó szerződésre nézve annak köztisztviselő által történő okiratba foglalását. A kivételt akkor is alkalmazni kell, ha egyik vagy mindkét szerződéses fél **önként igényli** a köztisztviselő közreműködését a szerződés okiratba foglalásához <sup>(39)</sup>.

#### 1.7.4. Mindennapi fogyasztásra szánt termékekre vonatkozó szerződések

##### 3. cikk

(3) Ez az irányelv nem alkalmazandó azon szerződésekre:

j) amelyek tárgya élelmiszereknek, italoknak és egyéb, a háztartásban mindennapi fogyasztásra szánt termékeknek a kereskedő által a fogyasztó lakhelyére, tartózkodási helyére vagy munkahelyére történő, gyakori és rendszeres szállítása;

Ez a kivétel két feltétel teljesülését igényli, mégpedig:

- a kereskedő „gyakori és rendszeres” módon szállítsa a termékeket, és
- ezeket a termékeket „a háztartásban mindennapi fogyasztásra” ajánják.

A kivétel kifejezetten említi a fogyasztó „munkahelyére” történő szállítást, tehát a termékek tényleges fogyasztásának nem feltétlenül otthon kell megtörténnie.

#### 1.7.5. Utasszállítás

##### 3. cikk

(3) Ez az irányelv nem alkalmazandó azon szerződésekre:

k) amelyek tárgya személyszállítási szolgáltatás, kivéve a 8. cikk (2) bekezdését, valamint a 19., 21. és 22. cikket;

<sup>(39)</sup> Lásd a fogyasztói hitelmegállapodásokról szóló 2008/48/EK irányelvet, amelynek 14. cikke az elállási jogról olyan megállapodásokra utal, amelyek „megkötéséhez a törvény közjegyző közreműködését írja elő”: „(6) A tagállamok rendelkezhetnek úgy, hogy az e cikk (1)–(4) bekezdését nem kell alkalmazni azon hitelmegállapodásokra, **közjegyző közreműködését írja elő**, feltéve, hogy a közjegyző megerősíti, hogy a fogyasztó számára garantálták az 5. és 10. cikk szerinti jogokat.”



Az (EU) 2019/2161 irányelv módosította ezt a kivételt, és a szerződéskötést követő telefonbeszélgetések alapdíjára vonatkozó követelményről szóló 21. cikket a személyszállításra is alkalmazandóvá tette (további információért lásd a 9. szakaszt).

A C-583/18. sz. DB Vertrieb ügyben a Bíróság kimondta, hogy ez a kivétel nem vonatkozik a **szállítási kedvezménykártyák** értékesítésére, amelyek ennek megfelelően az irányelv hatálya alá tartoznak.

A Bíróság az utóbbit olyan, különleges tárgyú „szolgáltatási szerződésnek” minősítette, amely önmagában **nem közvetlenül az utasok szállításának lehetővé tételére irányul**. Ehelyett az a szerződés, amelynek tárgya az, hogy a fogyasztót árengedményre jogosítja fel, amikor a személyszállítási szerződéseket később megkötik, illetve a jegyvásárlási szerződés két jogilag elkülönülő szerződés, így az előbbi nem tekinthető az utóbbihoz elválaszthatatlanul kapcsolódó szerződésnek. Az olyan kártya megvásárlása ugyanis, amely lehetővé teszi a jogosultja számára, hogy a menetjegyvásárlás során árengedményben részesüljön, nem feltétlenül vonja maga után az önmagában személyszállításra irányuló szerződés későbbi megkötését <sup>(40)</sup>.

#### 1.7.6. Automatizált eladások

##### 3. cikk

(3) Ez az irányelv nem alkalmazandó azon szerződésekre:

l) amelyeket árusítóautomata vagy automatizált üzlethelyiség alkalmazásával kötnek;

Ez a kivétel azokra a szerződésekre vonatkozik, amelyeket a fogyasztó fizikai jelenlétében, valamint az áruk vagy szolgáltatások automatizált módon történő értékesítésének/szolgáltatásának helyén – például árusító automatánál, automatizált üzemanyagöltő állomásokon vagy parkolóhelyeknél – kötöttek.

#### 1.7.7. Elektronikus hírközléssel kapcsolatos egyes szerződések

##### 3. cikk

(3) Ez az irányelv nem alkalmazandó azon szerződésekre:

m) amelyeket távközlési szolgáltatókkal nyilvános távbeszélő állomás igénybevétele útján kötnek nyilvános távbeszélő állomás igénybevétele céljából vagy telefon-, internet- vagy faxösszeköttetés egyszeri igénybevétele céljából.

Ez a rendelkezés két típusú szerződést von ki az irányelv hatálya alól.

A fogyasztók jogairól szóló irányelvben említett első típust azok a szerződések alkotják, amelyeket **távközlési szolgáltatókkal nyilvános távbeszélő állomás igénybevétele útján kötnek e távbeszélő állomás igénybevétele céljából**. A „nyilvános telefonállomás” fogalma a nagyközönség rendelkezésére álló telefonra utal, amelynek használata esetén a fizetőszköz lehet pénzérme és/vagy hitelkártya/betéti kártya és/vagy előrefizetett kártya, beleértve a hívóköddel használatos kártyákat <sup>(41)</sup>.

- Mivel ez a kivétel a nyilvános telefonon „keresztül” kötött szerződésekre vonatkozik, ki kell terjednie azokra az esetekre, amikor a szerződést például érmék behelyezésével vagy hitelkártyának a nyilvános távbeszélőbe való behelyezésével, hanghívás végrehajtása vagy az ugyanazon szolgáltató által kínált telefonkönyvhöz vagy más referenciaszolgáltatáshoz való hozzáférés céljából kötik;
- A kivétel nem vonatkozik olyan szerződésekre, amelyeket nyilvános távbeszélő állomások üzemeltetőivel kötöttek, például egy előrefizetett kártya előzetes megvásárlásával.

A 3. cikk (3) bekezdésének m) pontjának második fele, amely **a fogyasztó által „egyszeri igénybevétel” céljából kötött szerződésekre** vonatkozik, szélesebb körű. A nyilvános távbeszélő állomások igénybevételevel kötött szerződésektől eltérően az ilyen típusú szerződéseknél nincs meghatározva a szerződéses fél, ami azt sugallja, hogy nemcsak az elektronikus hírközlési szolgáltatókkal kötött szerződéseket fedik ezek le. Ezen túlmenően az ilyen típusú szerződés céljára vagy tartalmára nézve semmilyen konkrétum nincs meghatározva.

<sup>(40)</sup> A Bíróság ítélete, DB Vertrieb, C-583/18, ECLI:EU:C:2020:199, 35. pont.

<sup>(41)</sup> A „nyilvános telefonállomás” fogalmát az Egyetemes szolgáltatási irányelv, azaz a 2002/22/EK irányelv 2. cikke határozta meg, amelyet az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex (az (EU) 2018/1972 irányelv, az EEHK) hatályon kívül helyezett. Az EEHK nem határozza meg külön a „nyilvános telefonállomás” fogalmát, a (235) preambulumbekzdés azonban az Egyetemes szolgáltatási irányelv 2. cikkének szövegét használja.

Ezért ez a kivétel lefedi például a következőket:

- Vezeték nélküli hozzáférési pont (WAP) használatára vonatkozó szerződés egyetlen internetes munkamenetre.

Ezzel ellentétben a kivétel nem alkalmazható **az olyan elektronikus hírközlési szolgáltatásokra kötött szerződésekre** <sup>(42)</sup>, amelyek bizonyos időszakra és/vagy használati mennyiségre vonatkoznak, például:

- *Előre fizetett SIM-kártya mobil szolgáltatásokhoz vagy többcélú vagy hosszú távú Wi-Fi-hozzáférési szolgáltatások hozzáférési kódjának előzetes megvásárlásával kötött szerződések.*

Ez a kivétel az emelt díjas szolgáltatások – azaz a fogyasztó telefonszámláján keresztül fizetett szolgáltatások <sup>(43)</sup> – szolgáltatóival kötött szerződésekre is vonatkozik, amennyiben a szerződést **a fogyasztó által az emelt díjas számra küldött egyetlen hívással vagy SMS-sel kötik meg és egyidejűleg teljes mértékben teljesítik**, például:

- Egy, a telefonos tudakozóhoz vagy egy showműsor teleshavazásához intézett telefonhívás.

Ezzel szemben a CRD olyan szerződésekre alkalmazandó, amelyeknél az emelt díjas hívószámra irányuló hanghívás vagy SMS **a szerződés megkötésének és kifizetésének módja**, amely utólagosan történik:

- *Például a parkolási szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatónak küldött SMS-en keresztül kötött szerződések.*

Ezekben az esetekben a kereskedőnek tájékoztatnia kell a fogyasztót az emelt díjas hívószámra irányuló hanghívás vagy SMS díjáról, mivel ez a díj fogja alkotni az érintett szerződésnek a 6. cikk (1) bekezdésének e) pontja értelmében vett „árát”. Ezenkívül az irányelv 6. cikke (1) bekezdésének f) pontja előírja a szerződés megkötéséhez alkalmazott távközlő eszköz használatának díjára vonatkozó tájékoztatást, ha azt az „alapdíjtól” eltérően állapítják meg. Az „alapdíj” fogalmának értelmezését a 8. szakasz tárgyalja részletesebben.

A tény, hogy a 3. cikk (3) bekezdésének m) pontja értelmében az irányelv nem vonatkozik bizonyos, emelt díjas telefonszámmal kapcsolatos szerződésre, nem jelenti azt, hogy ezek nem tárgyai fogyasztóvédelmi szabályoknak. Az elektronikus hírközlésre vonatkozó uniós szabályozási keret, különösen Európai Elektronikus Hírközlési Kódex (az (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv <sup>(44)</sup>) lehetővé teszi a tagállamok és az illetékes nemzeti szabályozási hatóságok számára, hogy külön intézkedéseket fogadjanak el az emelt díjas telefonszámokkal kapcsolatosan a fogyasztók védelmére. Következésképpen számos tagállam fogadott el további biztosítékokat ezen a területen, ideértve például a fogyasztási határokat, a hívás kezdetén az ár bejelentésének kötelezettségét stb.

### 1.8. Az üzlethelyiségen kívül kötött, alacsony értékű szerződések lehetséges kizárása

A 3. cikk (4) bekezdése lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy ne alkalmazzák az irányelvet az üzlethelyiségen kívül kötött olyan szerződésekre, amelyek keretében a fogyasztó által fizetendő összeg nem haladja meg az 50 EUR-t vagy a nemzeti jog által meghatározott alacsonyabb értéket. Ha egy tagállam él ezzel a szabályozási lehetőséggel, fennáll az a kockázat, hogy az irányelvet megkerülik azok a kereskedők, akik mesterségesen feloszthatnak egy, a fenti küszöb fölé eső értékű szerződést több szerződésre. Ahogy azt a (28) preambulumbekkezdés kifejti: „[...] *Abban az esetben, ha a fogyasztó egyidejűleg kettő vagy több hasonló tárgyú szerződést köt, azok teljes összegét figyelembe kell venni ezen összességét alkalmazása céljából.*” Ez az elv alkalmazandó:

- *Például egy trilogia három kötetének három különböző szerződés keretében vagy egy pár fülbevaló két különböző szerződés keretében történő egyidejű eladására.*

A hosszú távú szerződések (előfizetések) esetében e kivétel alkalmazásának releváns összege az a teljes összeg, amelynek megfizetésére a fogyasztó a szerződéskötéskor kötelezettséget vállal, azaz a havi részletek vagy díjak teljes összege a megállapodás szerinti szerződéses időszakban, beleértve az „ingyenes” időszakokat is.

<sup>(42)</sup> Lásd még az ágazati jogszabályokat, különösen az EEHK-t, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekre alkalmazandó rendelkezéseket tartalmaz, pl. a 102–107. cikket.

<sup>(43)</sup> Ezek lehetnek bizonyos „hozzáadott értékű szolgáltatások” vagy „különleges díjas szolgáltatások”. A barangolásról szóló rendeletre irányuló, 2021. február 24-i bizottsági javaslat (az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletre irányuló javaslat, COM/2011/0402 final – 2011/0187 (COD)) értelmében a hozzáadott értékű szolgáltatásokat úgy kell érteni, hogy olyan szolgáltatásokról van szó, amelyeket például emelt díjas hívószámok, ingyenes telefonszámok vagy megosztott költségű számok használatával biztosítják, és ezekre nemzeti szinten különleges árképzési feltételek vonatkoznak (lásd az említett javaslat (36) preambulumbekkezdését). Ezért az emelt díjas szolgáltatások a hozzáadott értékű szolgáltatásoknak csak az egyik kategóriáját alkotják, mely utóbbi a fogyasztók számára ingyenesen hívható forródrótokat/segélyhívókat is magában foglaló tágabb fogalom.

<sup>(44)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/1972 irányelve (2018. december 11.) az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról (HL L 321., 2018.12.17., 36. o.).

## 1.9. A nyilvános árverésekre vonatkozó szabályok

Az irányelv kiterjed az árverésekre, a „nyilvános árverésre” vonatkozó külön szabályok alapján, amelyet a 2. cikk (13) bekezdés a következőképpen határoz meg: „*olyan értékesítési módszer, amelynek során a kereskedő az árukat vagy a szolgáltatásokat az árverésvezető által lefolytatott átlátható, versenyszerű licitálás keretében kínálja a fogyasztóknak, akik személyesen megjelennek vagy lehetőséget kapnak arra, hogy személyesen megjelenjenek az árverésen, és amelyen a sikeres licitáló köteles megvenni az árut vagy a szolgáltatást.*”

A nyilvános árverésekre vonatkozóan a 6. cikk (3) bekezdése lehetővé teszi az árut vagy szolgáltatást értékesítő kereskedő nevének, elérhetőségének, a letelepedési helye postai címének helyettesíthetőségét az árverező megfelelő adataival. Ezenkívül a 16. cikk első bekezdésének k) pontjában foglalt kivétel alapján a nyilvános árverésen kötött szerződésekre vonatkozóan nem áll fenn elállási jog.

Egy nyilvános árverésnek lehetőséget kell biztosítania a fogyasztók számára, hogy személyesen megjelenjenek, még akkor is, ha online vagy telefonon is lehet liciteket megadni. Ezzel ellentétben az online árverések a személyes megjelenés lehetősége nélkül nem minősülnek nyilvános árveréseknek.

A (24) preambulumbegyezdés meghatározza, hogy „[...] ezen irányelv alkalmazásában nem minősülhet nyilvános árverésnek a fogyasztók és a kereskedők rendelkezésére álló árverési célú online platformok használata”. Ennek megfelelően az online árverések teljes mértékben az irányelv hatálya alá tartoznak pl. a szerződési kötelelem létrejötte (a licit) előtti tájékoztatás és az elállási jogának vonatkozásában.

- A fenti kivétel korlátaira példa az olyan online platform, amely különböző cikkeket kínál a fogyasztóknak, például járműalkatrészeket, kis méretű gépeket, szerszámokat, elektronikai cikkeket és bútorokat. Még ha az ügyleteket olyan árverés formájában is meg lehet kötni, amelynek során az áruk eladási árát a kiindulási áron felül tett ajánlatok alapján határozzák meg, ez nem minősülne „nyilvános árverésnek”. Így a fogyasztók megtartanak azt a jogot, hogy a fogyasztók jogairól szóló irányelvben előírt feltételek mellett visszavonják ajánlatukat.

## 2. Az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések

### 2.1. A kereskedő üzlethelyiségen kívül kötött szerződések

Az üzlethelyiségen kívül kötött szerződéseket a 2. cikk (8) bekezdése a következőképpen határozta meg:

2. cikk

- (8) „üzlethelyiségen kívül kötött szerződés”: a kereskedő és a fogyasztó között kötött bármely olyan szerződés,
- amelyet a kereskedő és fogyasztó egyidejű fizikai jelenléte mellett, a kereskedő üzlethelyiségétől eltérő helyen kötöttek meg;
  - amelyre vonatkozóan a fogyasztó tett ajánlatot az a) pontban említettekkel azonos körülmények között; [...]

Az üzlethelyiséget a 2. cikk (9) bekezdése a következőképpen határozta meg:

2. cikk

- (9) „üzlethelyiség”:
- bármely ingatlan kiskereskedelmi üzlethelyiség, ahol a kereskedő a tevékenységét állandó jelleggel folytatja; vagy
  - bármely ingó kiskereskedelmi üzlethelyiség, ahol a kereskedő a tevékenységét rendszeres jelleggel folytatja;

A (22) preambulumbegyezdés számos példával szolgál arra, hogy mi tekinthető „üzlethelyiségnek”. Egyrészt a fogalom magában foglalja a „boltokat, árusítóbódékat és teherautókat, valamint a piaci árusítóhelyeket és vásári standokat, amelyek a kereskedő üzleti tevékenységének állandó vagy szokásos helyszínéül szolgálnak”.

Hasonlóképpen, az olyan kiskereskedelmi üzlethelyiségek, amelyekben a kereskedő – például sípályák és strandok közelében lévő üdülőhelyeken az idegenforgalmi szezonban – idényjelleggel végzi tevékenységét, üzlethelyiségnek minősülhetnek, ha ezen üzlethelyiségekben a kereskedő tevékenységét rendszeres jelleggel végzi.

Másrészt nem üzlethelyiségek a kereskedő által üzleti tevékenysége céljára alkalmi jelleggel igénybe vett, a nyilvánosság előtt nyitva álló helyek, így az utcák, a bevásárlóközpontok, a strandok, a sportlétesítmények és a tömegközlekedési eszközök. A magánlakások és a munkahelyek (a fogyasztók munkahelye) sem tekinthetők üzlethelyiségnek.

A kereskedő által a fogyasztó otthonában vagy munkahelyén tett látogatás során kötött szerződések üzlethelyiségen kívül kötött szerződések, **függetlenül attól, hogy a látogatást a fogyasztó kérte-e vagy sem**. Az ilyen üzlethelyiségen kívül kötött szerződéseket előkészítő lépések előzhetik meg:

- Ha például a kereskedő képviselője (technikusa) egy berendezés vagy eszköz egyidejű értékesítése és telepítése céljából felkeresi a fogyasztó lakóhelyét, az üzlethelyiségen kívül kötött szolgáltatási szerződés lesz, függetlenül attól, hogy a fogyasztó a kereskedő üzletében tett személyes látogatást követően korábban kérte-e (előjegyezte-e) az ilyen látogatást.
- Ezzel szemben, ha a szerződést az ügyfélnek az üzletben tett látogatása során vagy távközlési eszköz útján kötötték meg, a technikus ezt követő látogatása, amely a szükséges berendezéseknek a fogyasztó lakóhelyén történő felszerelésére irányul, nem változtatná meg a szerződés besorolását, azaz a szerződés nem válna ezáltal üzlethelyiségen kívül kötött szerződéssé.

A C-485/17. sz. Verbraucherzentrale Berlin ügyben <sup>(45)</sup> a Bíróság megerősítette, hogy a 2. cikk 9. pontjának b) alpontja szerinti „rendszeres jelleggel” kifejezés úgy értendő, hogy az a szóban forgó tevékenység adott helyszínen történő folytatásának megszokott jellegére utal. E fogalom alkalmazása eseti értékelést igényel, figyelembe véve különösen az értékesített áruk vagy szolgáltatások típusát és az adott kereskedő kereskedelmi gyakorlatát.

Konkrétabban a Bíróság egy kereskedő által egy kereskedelmi vásáron fenntartott stand helyzetével foglalkozott, ahol a kereskedő minden évben néhány napon keresztül végzi tevékenységét. A Bíróság úgy határozott, hogy egy **stand „üzlethelyiségnek” minősül**, amennyiben – az e tevékenységekkel kapcsolatos körülmények összességére, különösen e stand megjelenésére és magán a vásár helyszínén kihelyezett információkra tekintettel – a szokásosan tájékozott, észszerűen figyelmes és körültekintő **fogyasztó észszerűen számíthat arra, hogy a kereskedő tevékenységét ott folytatja és vele szerződéskötési céllal kapcsolatba lép** <sup>(46)</sup>.

A Bíróság elismerte továbbá, hogy a korábbi 85/577/EGK tanácsi irányelv értelmezésével kapcsolatban a C-423/97. sz. Travel-Vac, S.L. ügyben megállapított korábbi következtetései továbbra is relevánsak. Ebben az ítéletben a Bíróság kifejezetten kimondta, hogy:

„Ami azt a kérdést illeti, hogy a szerződést a kereskedő üzlethelyiségén kívül kötötték-e, azt kell megjegyezni, hogy ez a fogalom olyan helyiségre utal, amelyben a kereskedő általában tevékenységét végzi, és **amely egyértelműen eladási helyiségként van azonosítva a nyilvánosság felé.**” <sup>(47)</sup>

Ennek megfelelően, ha a kereskedő olyan áruk és szolgáltatások eladására használt helyiségeket használ, amelyeket nem „szokásosan használnak” erre a célra, és amelyeket nem határoztak meg egyértelműen a nyilvánosság számára történő értékesítés helyszínéként, a fogyasztókkal kötött szerződések valószínűleg üzlethelyiségen kívül kötött szerződések lesznek.

- Például az adott rendezvény céljára bérelt éttermekben, kávéházakban vagy szállodákban szervezett rendezvények (szakmai konferenciák, szemináriumok, pártgyűlések stb.) során történő termékértékesítés valószínűleg üzlethelyiségen kívül kötött szerződés lesz.

A szerződés üzlethelyiségen kívül kötött szerződésnek minősítése a szerződés megkötésének körülményeitől függ. A kereskedő tisztában van tevékenysége jellegével, és az üzlethelyiségben vagy kívül kötött szerződésekre vonatkozó szabályoknak megfelelően kell eljárnia. Bármely arra vonatkozó vitát, hogy például az elállás joga alkalmazható-e, mert a szerződést üzlethelyiségen kívül kötött szerződéseknek kell tekinteni, eseti alapon kell eldönteni.

## 2.2. A fogyasztóval való kapcsolatfelvételt követően, üzlethelyiségen kívül kötött szerződések

2. cikk

(8) „üzlethelyiségen kívül kötött szerződés”: a kereskedő és a fogyasztó között kötött bármely olyan szerződés, [...]

- c) amelyet a kereskedő üzlethelyiségében vagy távközlő eszközök alkalmazásával közvetlenül azt követően kötöttek meg, hogy a kereskedő – a kereskedő és a fogyasztó egyidejű fizikai jelenléte mellett – személyesen és egyénileg kapcsolatba lépett a fogyasztóval a kereskedő üzlethelyiségétől eltérő helyen; vagy [...]

<sup>(45)</sup> A Bíróság ítélete, Verbraucherzentrale Berlin, C-485/17, ECLI:EU:C:2018:642.

<sup>(46)</sup> Uo., 46. pont.

<sup>(47)</sup> A Bíróság ítélete, Travel-Vac, S.L., C-423/97, ECLI:EU:C:1999:197, 37. pont.

A 2. cikk (8) bekezdésének c) pontja egy újabb példát ad az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekre. A „személyesen és egyénileg kapcsolatba lépett” kifejezés ebben a rendelkezésben az ajánlatokra és hasonló kereskedelmi célú kommunikációra (jogi besorolásától függetlenül) alkalmazandó, amelyet közvetlen ezután szerződés formájában formalizálnak a kereskedő üzlethelyiségében vagy bármely távközlő eszköz alkalmazásával.

Ahhoz, hogy ezt a rendelkezést alkalmazni lehessen, a kereskedő ajánlatát egy bizonyos fogyasztóhoz kell, hogy intézzé, például:

- A kereskedő képviselője egy havi magazin előfizetésére vonatkozó ajánlatot intéz az adott fogyasztóhoz az utcán, és a szerződést azonnal aláírják a kereskedő közeli üzlethelyiségében.
- Ezzel szemben a reklám szóróanyagok pusztá szétosztása az utcán a kereskedő üzlethelyiségéhez közel, anélkül, hogy egyéni fogyasztókat egyénileg célozna meg, nem számít „személyes és egyéni kapcsolatba lépésnek”, e rendelkezés alkalmazásában.

Ezen túlmenően a rendelkezés alkalmazásához a szerződést azonnal meg kell kötni. A szerződés nem kerül azonnal megkötésre, ha a fogyasztó elhagyja a kereskedő üzlethelyiségét azután, hogy oda behívták, és saját kezdeményezéséből később visszatér oda, például a következő napon, miután megfontolta az ajánlatot.

A C-465/19. sz. B & L Elektrogeräte GmbH ügyben a Bíróság úgy határozott, hogy **a vásár csarnokában lévő különböző standok közös használatú folyosóját**, ahol a kereskedő standja áll (magát a standot elismerték „üzlethelyiségnek”), **nem lehet „üzlethelyiségnek” tekinteni**, mivel ez a folyosó az e csarnokban lévő valamennyi kereskedő standjának megközelítésére szolgált. Következésképpen, ha a kereskedő a vásár ilyen közös használatú terében lép kapcsolatba a vevővel, amelynek eredményeként a szerződést közvetlenül ezt követően a kereskedő standján kötik meg, akkor a CRD 2. cikkének 8. pontja értelmében vett „üzlethelyiségen kívül kötött szerződésről” van szó <sup>(48)</sup>.

### 2.3. A kereskedő által szervezett út során kötött szerződések

2. cikk

- (8) „üzlethelyiségen kívül kötött szerződés”: a kereskedő és a fogyasztó között kötött bármely olyan szerződés, [...] d) amelyet a kereskedő által szervezett olyan út során kötöttek meg, amelynek célja vagy eredménye áruknak vagy szolgáltatásoknak a fogyasztó számára történő népszerűsítése és értékesítése;

Az irányelv 2. cikke (8) bekezdésének d) pontja az üzlethelyiségen kívül kötött szerződéseket a kereskedő által szervezett út során kötött szerződésként határozza meg, **függetlenül attól, hogy az ilyen szerződéseket a kereskedő üzlethelyiségétől távol vagy üzlethelyiségében kötik-e meg.**

Ezen túlmenően az irányelv leszögezi, hogy olyan szervezett utakra is vonatkozik, amelyeknek „célja” és olyanokra is, amelyeknek „eredménye” az áruknak a fogyasztó számára történő népszerűsítése **és értékesítése, vagyis nem számít, hogy a fogyasztót előzetesen tájékoztatták-e az áruk út során tervezett értékesítéséről.**

Az „út” fogalma magában foglalja a városnézéssel vagy egyéb szabadidős tevékenységekkel egybekötött utakat, vagy az olyan helyszínekre történő utazásokat, mint az éttermek, kávéházak vagy szállodák, ahol üzlethelyiségen kívüli értékesítési rendezvényt szerveznek. E meghatározás alkalmazásánál nem számít, hogy a kereskedő, aki az út során a termékeket eladja, maga szervezi meg a szállítást vagy egy közlekedési céggel kötött erre megállapodást:

- Például ha a kereskedő megegyezett az út szervezőjével, hogy az biztosítja a kirándulás során a turisták látogatását az ő boltjába, a boltban kötött szerződéseket várhatóan üzlethelyiségen kívül kötött szerződéseknek minősülnek attól a tényről függetlenül, hogy a kérdéses bolt a kereskedő üzlethelyisége.
- Ezzel ellentétben egy bevásárlóközpont által szervezett buszos transzfer szolgáltatás, amelynek kizárólagos célja a potenciális vevők bevásárlóközpontba történő szállítása, csupán a tevékenység fő céljának (vagyis az áruk és szolgáltatások eladásának) kiegészítője, ezért a 2. cikk (8) bekezdés értelmében nem minősül „szervezett útnak”.

<sup>(48)</sup> A Bíróság ítélete, B & L Elektrogeräte GmbH, C-465/19, ECLI:EU:C:2019:1091, 29. és 34. pont.

### 3. A fogyasztók tájékoztatása

#### 3.1. Általános követelmények

##### 3.1.1. Bevezetés

A szerződéskötést megelőző tájékoztatásra vonatkozó követelményeket az irányelv 5–8. cikke tartalmazza. Ezek nyilvánvalóan elkülönülnek az üzlethelyiségben (5. cikk (1) bekezdés) és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések (6. cikk (1) bekezdés) esetében. Az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekre és a távollevők között kötött szerződésekre vonatkozó előírások bővebbek és az üzlethelyiségben kötött szerződések szabályaira alapoznak. Az online piacon kötött szerződésekre vonatkozó további konkrét tájékoztatási követelményeket a CRD 6a. cikke tartalmazza, amellyel az (EU) 2019/2161 irányelv egészítette ki a CRD-t.

Az **elállás jogára** vonatkozó tájékoztatási követelmények (6. cikk (1) bekezdés h)–k) pont) szintén külön, az 5. szakaszban szerepelnek.

##### 3.1.2. A tájékoztatás egyértelműsége és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvre mutató link

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 7. cikke tiltja a megtévesztő mulasztásokat, azaz az olyan kereskedelmi gyakorlatot, amely homályos, érthetetlen, félreérthető, vagy időszerűtlen módon nyújt „az átlagfogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges **jelentős információkat**”, amennyiben ez a gyakorlat az átlagfogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg. A 7. cikk (4) bekezdése tájékoztatási követelményeket ír elő a „vásárlásra való felhívásra”, azaz a termék jellemzőire és árára vonatkozó információkat tartalmazó kereskedelmi kommunikációra, amely tehát az ügylet szerződéskötést megelőző szakaszára is kiterjed.

A CRD a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvnél részletesebben szabályozza a szerződéskötést megelőző szakaszt. A CRD 5. és 6. cikke a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 7. cikkének (4) bekezdésében meghatározott valamennyi tájékoztatási követelményre kiterjed. <sup>(49)</sup> Ezért amikor a kereskedő a CRD-vel összhangban szerződéskötést megelőző tájékoztatást nyújt, meg kell felelnie a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 7. cikkének (4) bekezdése szerinti, a vásárlásra való felhívásra vonatkozó egyedi tájékoztatási követelményeknek is. Ez nem érinti a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv szerinti egyéb átláthatósági és méltányossági követelmények alkalmazását.

Az 5. cikk (1) bekezdése és a 6. cikk (1) bekezdése egyaránt megköveteli, hogy a tájékoztatás „*egyértelműen és közérthető módon*” történjen. A (34) preambulumbekkezdés szerint e tájékoztatás nyújtásakor „[...]a kereskedőnek figyelembe kell vennie azon fogyasztók egyedi szükségleteit, akik szellemi, testi vagy pszichés fogyatékoságuk, koruk vagy hiszékenyséjük miatt különösen kiszolgáltatottak oly módon, amelyet a kereskedőnek – észerű elvárhatóság mellett – előre kellett látnia. Ezen egyedi szükségletek figyelembevétele azonban nem vezethet a fogyasztóvédelem eltérő szintjeihez.”

Ezenkívül a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 7. cikkének (2) bekezdésében foglalt általános szabályok értelmében a kereskedőknek biztosítaniuk kell, hogy a tájékoztatás érthető és időszerű legyen, azaz a szerződéskötést megelőző releváns tájékoztatás módjának és időpontjának lehetővé kell tennie az átlagos fogyasztó számára, hogy tájékozott ügyleti döntést hozzon.

Az **üzlethelyiségen kívül kötött szerződések** vonatkozásában a CRD 7. cikkének (1) bekezdése megköveteli továbbá, hogy a szerződéskötést megelőző tájékoztatást „*olvasható módon és egyszerű, közérthető nyelven*” kell rendelkezésre bocsátani, a **távollevők között kötött szerződésekre** nézve pedig a 8. cikk (1) bekezdése előírja, hogy az információkat „*világosan és közérthető nyelven*” kell közölni a fogyasztóval, vagy a fogyasztó rendelkezésére bocsátani „*az alkalmazott távközlő eszközöknek megfelelő módon*”. „Amennyiben az említett tájékoztatást tartós adathordozón bocsátják rendelkezésre, annak olvashatónak kell lennie.”

**Nem elegendő a szerződéskötést megelőző kötelező tájékoztatást pusztán azon általános szerződési feltételek részeként megadni**, amelyeket a fogyasztónak az ügyleti folyamatban való továbblépés előtt el kell fogadnia olvasható módon és egyszerű, közérthető nyelven <sup>(50)</sup>. Az „egyértelmű és közérthető” tájékoztatás követelménye azt jelenti, hogy a kötelező tájékoztatás egyes elemeire fel kell hívni a fogyasztó figyelmét.

Az online környezetben a kereskedőknek a kötelező tájékoztatást könnyen hozzáférhetővé és jól láthatóvá kell tenniük a fogyasztók számára. Terjedelme miatt előfordulhat, hogy a fogyasztók kötelező tájékoztatását nem lehet „egyértelműen és közérthetően” feltüntetni egyetlen oldalon. Kerülni kell a túl hosszú oldalakat, ahol a fogyasztóknak az összes tartalom olvasásához sokat kell lefelé görgetniük.

<sup>(49)</sup> A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 7. cikkének (4) bekezdése értelmében a vásárlásra való felhívásnak tartalmaznia kell – amennyiben az a kontextusból nem tűnik ki – a következőkre vonatkozó információkat: a termék lényeges tulajdonságai, a kommunikációs eszköznek és a terméknek megfelelő mértékben; a kereskedő címe és azonosító adatai; az adókkal együtt számított ár; a fizetés, a szállítás és a teljesítés feltételei, amennyiben azok eltérnek a szakmai gondosság által támasztott követelményektől; továbbá adott esetben az elállási jog megléte.

<sup>(50)</sup> A közzététel időpontjában folyamatban lévő C-536/20. sz. Tiketa-ügy azzal foglalkozik, hogy egy jegykiadó platformon (azaz online piactéren) kötött szerződés esetében az általános szerződési feltételek elfogadásával teljesülhetnek-e a CRD követelményei.

Ehelyett a szerződés-kötést megelőző tájékoztatás különböző elemeit akkor kell megadni, **amikor azok a szerződés-kötési folyamat során a legrelevánsabbak**, ahogyan a fogyasztó az online felület egyik oldaláról lép a másikra. Szükség esetén az egyes témákra vonatkozó információkat rétegezni kell, az első oldalon egy jól látható mutatóval, amely rávezet az adott témára vonatkozó összes részletet tartalmazó oldalra. <sup>(51)</sup>

A távollevők között, elektronikus úton kötött szerződések megjelenítésére vonatkozó további követelményeket az irányelv 8. cikkének (2) bekezdése tartalmazza, amint azt a 4.2.4. szakasz részletesebben tárgyalja.

### 3.1.3. A „körülmények alapján nyilvánvaló” információk

Az **üzlethelyiségben kötött szerződések** tekintetében az 5. cikk megengedi a kereskedők számára, hogy ne nyújtsanak olyan információkat, amelyek „a körülmények alapján nyilvánvalóak”.

A „körülmények alapján nyilvánvaló” információk fogalmát a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 7. cikkének (2) bekezdése is használja <sup>(52)</sup>. Például a kereskedő postai címe és azonosítási adatai „a körülmények alapján nyilvánvalóak” tekinthetők, mivel a fogyasztók általában tudják egy üzlet vagy étterem címét, amelyben tartózkodnak.

### 3.1.4. Egyéb uniós jogszabályokban előírt tájékoztatási követelmények

Az irányelv horizontális jellegű. Kiegészíti a termék- és ágazatspecifikus fogyasztóvédelmi szabályokat, különösen a tájékoztatási követelmények tekintetében.

A CRD 3. cikkének (2) bekezdése <sup>(53)</sup> értelmében a CRD nem érinti az egyéb ágazatspecifikus uniós jogszabályok szerinti tájékoztatási követelmények alkalmazását. Ezek közé tartozik az (EU) 2016/679 általános adatvédelmi rendelet és a 2002/58/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv, azaz az elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv <sup>(54)</sup>, amelyek különösen fontosak az online értékesítés területén olyan kérdések tekintetében, mint az adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás és szükség esetén az érintettek személyes adataik kezeléséhez való hozzájárulása.

Ezen túlmenően az elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó további tájékoztatási követelményeket az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex (a továbbiakban: EEHK; az (EU) 2018/1972 irányelv) és a szerződésösszefoglaló-mintáról szóló (EU) 2019/2243 bizottsági végrehajtási rendelet <sup>(55)</sup> határozza meg.

Az EEHK 102. cikkének (1) bekezdése a CRD 5. és 6. cikkére, valamint az EEHK VIII. mellékletére hivatkozva meghatározza azokat az információkat, amelyeket a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatóknak nyújtaniuk kell, mielőtt egy fogyasztó szerződést köt vagy bármilyen ennek megfelelő ajánlatot elfogad. A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók kötelesek továbbá a fogyasztók számára tömör és könnyen olvasható szerződés-összefoglalót biztosítani (az EEHK 102. cikkének (3) bekezdése és az (EU) 2019/2243 végrehajtási rendelet). A **szerződés-összefoglaló pusztá rendelkezésre bocsátásával azonban nem teljesül teljes mértékben a szerződés-kötést megelőző tájékoztatási kötelezettség**, amelyet az EEHK 102. cikkének (1) bekezdése és VIII. melléklet előír.

<sup>(51)</sup> 2019 júliusában az uniós üzleti szervezetek önszabályozó kezdeményezést tettek közzé „Ajánlások a fogyasztók tájékoztatásának jobb megjelenítésére” címmel. Az ajánlás a fogyasztók kötelező tájékoztatásával és a kereskedő szerződési feltételeivel egyaránt foglalkozik. Konkrétan javasol egy olyan modellt („fogyasztói utazás”), amely lehetővé teszi a fogyasztók tájékoztatását az ügylet különböző szakaszaiban, például grafikus elemekkel is. Elérhető a következő címen: [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/sr\\_information\\_presentation.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/sr_information_presentation.pdf).

<sup>(52)</sup> Lásd a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv útmutatójának 2.9. szakaszát.

<sup>(53)</sup> A 3. cikk (2) bekezdésének szövege a következő: „Ha ezen irányelv bármely rendelkezése ellentétes valamely más, konkrét ágazatot szabályozó uniós jogi aktus rendelkezésével, az adott ágazatra az utóbbi uniós jogi aktus rendelkezése irányadó és alkalmazandó.”

<sup>(54)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2002/58/EK irányelve (2002. július 12.) az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”) (HL L 201., 2002.7.31., 37. o.).

<sup>(55)</sup> A Bizottság (EU) 2019/2243 végrehajtási rendelete (2019. december 17.) az (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók által használandó szerződésösszefoglaló-minta létrehozásáról (EGT-vonatkozású szöveg) (HL L 336., 2019.12.30., 274. o.).

További tájékoztatási követelményeket határoz meg az audiovizuális médiaszolgáltatásokról szóló 2010/13/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv <sup>(56)</sup>, a villamos energiáról szóló 2009/72/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv <sup>(57)</sup>, a földgázról szóló 2009/73/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv <sup>(58)</sup> stb. <sup>(59)</sup>

A CRD 6. cikkének (8) bekezdése kifejezetten az ezen irányelvben, valamint a **2006/123/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvben (szolgáltatási irányelvben)** <sup>(60)</sup> és a **2000/31/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvben (elektronikus kereskedelemről szóló irányelvben)** <sup>(61)</sup> foglalt tájékoztatási követelmények közötti kapcsolatra vonatkozik. **Először is pontosítja, hogy e három eszköz tájékoztatási követelményei kiegészítik egymást. Másodsor, egyértelművé teszi,** hogy amennyiben e két irányelvnek a „tartalomra és az információszolgáltatás módjára” vonatkozó rendelkezése ellentétes a CRD valamely rendelkezésével, az utóbbi az irányadó <sup>(62)</sup>.

### 3.1.5. További tájékoztatási követelmények előírása

A CRD 4. cikke értelmében: „Ha ez az irányelv másként nem rendelkezik, a tagállamok nem tarthatnak fenn és nem vezethetnek be nemzeti jogukba az ebben az irányelvben megállapított rendelkezésektől eltérő – ideértve az eltérő szintű fogyasztóvédelmet biztosító szigorúbb vagy kevésbé szigorú – rendelkezéseket.”

E teljes harmonizációs megközelítés alól az egyik eltérést az 5. cikk (4) bekezdése tartalmazza, amely lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy az **üzlethelyiségben kötött szerződésekre** nézve a szerződéskötést megelőző tájékoztatásra további tájékoztatási követelményeket fogadjanak el vagy tartsanak fenn.

Míg az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekre és a távollevők között kötött szerződésekre vonatkozó tájékoztatási követelmények elvben kimerítő jellegűek, ugyanakkor az irányelv 6. cikkének (8) bekezdésével és (12) preambulumbekkezdésével összhangban a **tagállamok további tájékoztatási követelményeket írhatnak elő a 2006/123/EK szolgáltatási irányelvvel és az elektronikus kereskedelemről szóló 2000/31/EK irányelvvel összhangban.**

Az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv erre vonatkozó rendelkezése az 5. cikk, amely előírja a tagállamok számára annak biztosítását, hogy a szolgáltató könnyen, közvetlenül és folyamatosan hozzáférhetővé tegye a szolgáltatás igénybe vevői és az illetékes hatóságok számára legalább az említett cikkben előírt információkat. Az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv 10. cikke további tájékoztatási követelményeket határoz meg a szerződés megkötésére vonatkozó eljárással kapcsolatban.

A szolgáltatási irányelv 22. cikkének (1)–(4) bekezdése konkrét követelményeket határoz meg azon információkra vonatkozóan, amelyeket a szolgáltatóknak a szolgáltatás igénybe vevőinek rendelkezésére kell bocsátaniuk, valamint előírja ezen információk világos, egyértelmű és időben történő közlését. A 22. cikk (5) bekezdése továbbá kimondja, hogy ezek a követelmények „nem akadályozzák meg a tagállamokat abban, hogy a területükön letelepedett szolgáltatókra alkalmazandó további tájékoztatási követelményeket írjanak elő”.

A 6. cikk (8) bekezdésének megfelelően előírt további tájékoztatási követelmények azon szabályozási döntések közé tartoznak, amelyekről a tagállamok a 29. cikkel összhangban kötelesek tájékoztatni a Bizottságot. A Bizottság ezt az információt közzéteszi az interneten. <sup>(63)</sup>

<sup>(56)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2010/13/EU irányelve (2010. március 10.) a tagállamok audiovizuális médiaszolgáltatások nyújtására vonatkozó egyes törvényi, rendeleti vagy közigazgatási rendelkezéseinek összehangolásáról (Audiovizuális médiaszolgáltatásokról szóló irányelv) (HL L 95., 2010.4.15., 1. o.).

<sup>(57)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2009/72/EK irányelve (2009. július 13.) a villamos energia belső piacára vonatkozó közös szabályokról és a 2003/54/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 211., 2009.8.14., 55. o.).

<sup>(58)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2009/73/EK irányelve (2009. július 13.) a földgáz belső piacára vonatkozó közös szabályokról és a 2003/55/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 211., 2009.8.14., 94. o.).

<sup>(59)</sup> Az ágazati és termékspecifikus jogszabályok teljesebb jegyzékét lásd a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv útmutatójának 1.2. szakaszában.

<sup>(60)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2006/123/EK irányelve (2006. december 12.) a belső piaci szolgáltatásokról (HL L 376., 2006.12.27., 36. o.).

<sup>(61)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2000/31/EK irányelve (2000. június 8.) a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól („Elektronikus kereskedelemről szóló irányelv”) (HL L 178., 2000.7.17., 1. o.).

<sup>(62)</sup> Vö. az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv 5. és 10. cikkét. A digitális szolgáltatásokról szóló jogszabályra vonatkozó bizottsági rendeletjavaslat (COM(2020) 825, 2020. december 15.) azt irányozza elő, hogy az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv egyes rendelkezései (12–15. cikk) helyett más rendelkezéseket fogadjanak el anélkül, hogy a rendeletjavaslat javaslatot tenne az irányelv tájékoztatási követelményekről szóló 5. cikkének módosítására.

<sup>(63)</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en)



### 3.1.6. A „mindennapi élet ügyletei” jelentette kivételek

Az 5. cikk (3) bekezdése lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy ne legyenek kötelesek alkalmazni az 5. cikk (1) bekezdésében szereplő szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelményeket azon üzlethelyiségben kötött szerződésekre, **„amelyek a mindennapi élet ügyleteit foglalják magukban, és amelyeket közvetlenül a szerződéskötés időpontjában teljesítenek”**.

Természetük szerint ezek az ügyletek valószínűleg alacsony árú tárgyra vonatkoznak. Az egyik nyilvánvaló példa az azonnali fogyasztásra szánt élelmiszerek és italok vásárlása (pl. snackek, elvitelre szánt ételek stb.).

Ezen túlmenően az 5. cikk (3) bekezdése bizonyos szolgáltatásokra is vonatkozhat, nem csak árukra. Ebben az összefüggésben az 5. cikk (3) bekezdésében szereplő második feltétel – vagyis az, hogy a szerződést közvetlenül a szerződéskötés időpontjában teljesítsék – is különös jelentőséggel bír.

- *Példák a mindennapi élettel kapcsolatos ilyen lehetséges szolgáltatásokra: utcán nyújtott cipőtisztító szolgáltatás, moziszigetelés, ahol a jegyet közvetlenül a film megtekintése előtt veszik meg (vagyis teljesítik a szerződést).*

### 3.1.7. A szerződéskötést megelőző tájékoztatás kötelező ereje

A 6. cikk (5) bekezdés a következőt rögzíti a 6. cikk (1) bekezdésnek megfelelően a szerződéskötést megelőző tájékoztatás kötelező erejére nézve: „(5) Az (1) bekezdésben említett tájékoztatás a távollevők között vagy az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés szerves részét képezi és nem módosítható, kivéve, ha a szerződő felek erről kifejezetten megállapodnak.”

Ennek megfelelően a kereskedő honlapján nyújtott tájékoztatás köti a szerződő feleket, és amennyiben a kereskedő ennek bármely elemét módosítani szeretné, a fogyasztó kifejezett hozzájárulását meg kell ehhez szereznie:

- *Például a felek kifejezetten egyetérthetnek abban egy e-mailváltás során, hogy a kereskedő honlapján szereplőtől eltérő időpontban szállítják a termékeket;*
- *Ugyanakkor az az általános feltételekben szereplő rendelkezés, amely kimondja, hogy a kereskedő eltérhet a honlapon szereplő információkkal, nem felel meg a felek kifejezett egyetértéséről szóló feltételnek.*

A 6. cikk (5) bekezdése nem alkalmazandó a szerződés feltételeinek a szerződés megkötését követő módosításaira. Amennyiben ezek a módosítások a szerződés feltételein alapulnak, a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv<sup>(64)</sup> lesz irányadó.

### 3.1.8. További nyelvi követelmények

A 6. cikk (7) bekezdése értelmében a tagállamok bevezethetnek saját nemzeti jogukba az üzlethelyiségen kívül/távollevők között kötött **szerződésekkel kapcsolatos tájékoztatásra** vonatkozó nyelvi követelményeket<sup>(65)</sup>.

Ha élnek ezzel a szabályozási lehetőséggel, a vonatkozó követelmények – például az érintett tagállam hivatalos nyelvén történő tájékoztatás – a szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogról szóló 593/2008/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (Róma I.)<sup>(66)</sup> rendelkezései szerint vonatkoznak a határokon átnyúló tevékenységet folytató kereskedőkre. Ennek 6. cikke úgy rendelkezik, hogy ha a kereskedő üzleti vagy szakmai tevékenységét abban az országban folytatja, ahol a fogyasztó szokásos tartózkodási helye található vagy ha **ilyen jellegű tevékenységei** ebbe az országba vagy ezen országot is magában foglaló országokba **irányulnak**, annak az országnak a joga az irányadó a szerződésre, ahol a fogyasztó szokásos tartózkodási helye található.

Ha a felek más jogot választottak, ez a jogválasztás nem eredményezheti azt, hogy a fogyasztót megfosztják fogyasztó tartózkodási országa szerinti kötelező rendelkezések által biztosított védelemtől. Ezért ebben a helyzetben is, ha a kereskedő a tevékenységét olyan tagállamban lévő fogyasztókra irányítja, amely a CRD 6. cikkének (7) bekezdése értelmében nyelvi követelményeket írt elő, a kereskedőnek az adott tagállam által előírt nyelven biztosítania kell a fogyasztók számára a szerződésekkel kapcsolatos tájékoztatást, amennyiben ez a nyelvi kötelezettség a nemzeti joggal összhangban kötelező „szerződéses kötelezettségnek” minősül.

<sup>(64)</sup> A fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló, 1993. április 5-i 93/13/EGK tanácsi irányelv (HL L 95., 1993.4.21., 29. o.).

<sup>(65)</sup> A tagállamok e szabályozási döntéséről szóló értesítései a következő címen érhetők el: [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en)

<sup>(66)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 593/2008/EK rendelete (2008. június 17.) a szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogról (Róma I.) (HL L 177., 2008.7.4., 6. o.).

A Bíróság a C-585/08. és C-144/09. sz., Peter Pammer és Hotel Alpenhof GmbH egyesített ügyekben foglalkozott a kereskedelmi vagy szakmai tevékenységek fogyasztó országára való „irányulásának” fogalmával. Ez az ítélet számos kritériumot határoz meg annak megállapítására, hogy egy weboldal egy adott tagállamra „irányul”, ilyen például a különböző nyelvek vagy valuták használata a weboldalon <sup>(67)</sup>.

Meg kell jegyezni, hogy a CRD szerinti szabályozási lehetőség kiegészíti az ágazat- és termékspecifikus uniós jogszabályokat, amelyek lehetővé teszik a tagállamok számára, hogy például a játékokra <sup>(68)</sup> vagy rádióberendezésekre <sup>(69)</sup> vonatkozó figyelmeztetésekkel vagy utasításokkal kapcsolatosan nyelvi követelményeket határozzanak meg. Emellett az (EU) 2019/771 európai parlamenti és tanácsi irányelv <sup>(70)</sup> lehetővé teszi az árukra vonatkozó kereskedelmi jótállásra vonatkozó nyelvi követelmények meghatározását.

### 3.1.9. Bizonyítási teher

Mivel ha a kereskedő nem adja meg az irányelvben előírt konkrét információkat, az az irányelvben előirányzott különböző szankciókhoz vezethet (a nemzeti jog értelmében alkalmazható szankciókon felül), a 6. cikk (9) bekezdése egy nagyon fontos rendelkezést tartalmaz, miszerint a távollévők között és az üzlethelyisegen kívül kötött szerződések esetében „az e fejezetben meghatározott tájékoztatási követelmények teljesítésének bizonyítása a kereskedőt terheli”.

A tények más módon történő bizonyítási lehetőségének kizárása nélkül a kereskedő helyzete nyilvánvalóan gyengébbé válna, ha a szükséges információ hiányzik a szerződés tartós adathordozón történő megerősítéséből, amelynek a 7. cikk (1)–(2) bekezdése vagy a 8. cikk (7) bekezdése (a 4.4. szakasz részletezi) értelmében mindig tartalmaznia kell a 6. cikk (1) bekezdésében előírt információt, kivéve, ha azt tartós adathordozón már megadták.

### 3.2. Közös követelmények az üzlethelyiségben és a távollévők között/üzlethelyisegen kívül kötött szerződésekre

#### 3.2.1. Fő jellemzők

5. cikk (1) bekezdés a) pontja és 6. cikk (1) bekezdés a) pontja

„az áru vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságai, az adathordozónak és az árunak vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben”

Bár ez a tájékoztatási kötelezettség kifejezetten „árura vagy szolgáltatásra” hivatkozik, az 5. cikk (2) bekezdése és a 6. cikk (2) bekezdése értelmében közműszolgáltatásokra és online digitális tartalmakra is vonatkozik.

Ugyanezt a kötelezettséget írja elő a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 7. cikkének (4) bekezdése, amely a „vásárlásra való felhívásra” vonatkozó tájékoztatási követelményeket határozza meg. Eszerint a kereskedőnek a fogyasztóval közlendő lényeges tulajdonságok kiválasztásakor ugyanazt a megközelítést kell alkalmaznia, mint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv alkalmazásában, azaz tájékoztatást kell adnia azokról a jellemzőkről, amelyekre a fogyasztóknak szükségük van ahhoz, hogy tájékozott vásárlási döntéseket hozhassanak. Az áruk lényeges tulajdonságairól a fogyasztó által megtekinthető csomagolásból vagy címkéből lehet tájékozódni. Az összetettebb áruk esetében előfordulhat, hogy lényeges tulajdonságaik megállapításához további információk közlésére van szükség.

<sup>(67)</sup> Lásd különösen: a Bíróság ítélete, Peter Pammer és Hotel Alpenhof GmbH, C-585/08 és C-144/09, ECLI:EU:C:2010:740, 92. és 93. pont.

<sup>(68)</sup> A játékok biztonságáról szóló, 2009. június 18-i 2009/48/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL L 170., 2009.6.30., 1. o.) előírja, hogy a gyártók és az importőrök gondoskodjanak arról, hogy a **játékokhoz mellékeljék a használati utasítást és a biztonsági tájékoztatót** a fogyasztók által könnyen érthető nyelven vagy nyelveken az érintett tagállam által meghatározottaknak megfelelően.

<sup>(69)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2014/53/EU irányelve (2014. április 16.) a rádióberendezések forgalmazására vonatkozó tagállami jogszabályok harmonizációjáról és az 1999/5/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 153., 2014.5.22., 62. o.). Előírja, hogy **az érintett tagállam által meghatározott módon a rádióberendezéshez a fogyasztók és más végfelhasználók által könnyen érthető nyelven mellékeljék a használati utasítást és a biztonsági tájékoztatót**. Ezenfelül úgy rendelkezik, hogy a rádióberendezést az EU-megfelelőségi nyilatkozatnak vagy az egyszerűsített EU-megfelelőségi nyilatkozatnak kell kísérmie, és mindkettőt le kell fordítani az azon tagállam által kívánt nyelvre vagy nyelvekre, amelynek területén a rádióberendezést forgalomba hozták vagy forgalmazzák.

<sup>(70)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/771 irányelve (2019. május 20.) az áruk adásvételére irányuló szerződések egyes vonatkozásairól, az (EU) 2017/2394 rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról, valamint az 1999/44/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 136., 2019.5.22., 28. o.). Lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy szabályokat állapítsanak meg arra a nyelvre vagy nyelvekre vonatkozóan, amelyen vagy amelyeken a kereskedelmi jótállási nyilatkozatot a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

Különösen minden olyan **termékjellemzőt és korlátozó feltételt** kell közölni a fogyasztókkal, amelyet az **átlagfogyasztó általában nem vár** az adott áru- vagy szolgáltatásfajtatól, mivel ezek különösen befolyásolhatják üzleti döntéseiket <sup>(71)</sup>.

Minden olyan szerződés esetében, amelynek értelmében a fogyasztó személyes adatokat ad át, függetlenül attól, hogy ez együtt jár-e fizetéssel vagy sem, a **kereskedőnek** a személyes adatok megszerzésének időpontjában **tájékoztatnia kell a fogyasztót az adatkezelés céljairól**.

### 3.2.2. A kereskedő azonosító adatai és elérhetősége

5. cikk (1) bekezdés

b) a kereskedő azonosító adatai, úgymint kereskedői neve, letelepedési helyének postai címe és telefonszáma;

6. cikk (1) bekezdés

b) a kereskedő azonosító adatai, úgymint kereskedői neve;

c) a kereskedő letelepedési helyének postai címe, valamint telefonszáma és e-mail-címe; ezenkívül ha a kereskedő megad egyéb online kommunikációs eszközöket is, amelyek biztosítják, hogy a fogyasztó tartós adathordozón megőrizhesse a kereskedővel folytatott írásbeli kommunikációt, beleértve az ilyen levelezés dátumát és időpontját is, az információnak tartalmaznia kell az ilyen egyéb eszközök adatait is; minden ilyen, a kereskedő által biztosított kommunikációs eszköz célja, hogy segítségével a fogyasztó gyorsan és hatékonyan kapcsolatba tudjon lépni a kereskedővel; adott esetben a kereskedő tájékoztatást nyújt annak a kereskedőnek a postai címéről és azonosító adatairól is, akinek a nevében eljár;

d) ha a c) pont szerint megadott címétől eltérő, a kereskedő üzleti tevékenysége helyének postai címe, és adott esetben annak a kereskedőnek a postai címe, akinek a nevében eljár, ahova a fogyasztó a panaszait címezheti;

#### 3.2.2.1. A kereskedő azonosító adatai

A fogyasztók jogairól szóló irányelv rendelkezésein túlmenően a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 7. cikke (4) bekezdésének b) pontja előírja, hogy vásárlásra való felhívás esetén a kereskedő postai címe és azonosító adatai lényeges információnak minősülnek. Az **üzlethelyiségben kötött szerződések** esetében ezek az információk a körülmények alapján is nyilvánvalóak lehetnek (lásd még a 3.1.3. szakaszt).

Az üzlethelyiségen kívül/távollevők között kötött szerződésekkel kapcsolatban a fogyasztók jogairól szóló irányelv előírja, hogy az a **kereskedő, aki egy másik kereskedő nevében jár el**, ez utóbbi kereskedő azonosító adatait és postai címét is köteles feltüntetni. Az online piactereknek – még akkor is, ha pusztán közvetítők, és nem egy másik kereskedő „nevében járnak el” – lépéseket kell tenniük annak biztosítása érdekében, hogy a maga a kereskedő által szolgáltatott információk alapján **megfelelően tájékozottassák a fogyasztót az érintett árukat vagy szolgáltatásokat kínáló tényleges kereskedő kilétéről**. Valójában, ha a piac nem ad tájékoztatást a tényleges kereskedő kilétéről, az azt a benyomást kelti, hogy a piac a tényleges kereskedő, ez pedig a piacnak a kereskedő kötelezettségeiért való felelősségét eredményezheti.

A C-149/15. sz. Wathelet-ügyben <sup>(72)</sup> a Bíróság egy offline közvetítőnek (gépjármű-garázs) az értékesített áru megfeleléséért fennálló felelősségével foglalkozott egy olyan áru tekintetében, amelyet az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv <sup>(73)</sup>, azaz a fogyasztási cikkek adásvételéről szóló korábbi irányelv alapján értékesítettek. A Bíróság megállapította, hogy bár az 1999/44/EK irányelv nem foglalkozik a közvetítők fogyasztókkal szembeni felelősségének kérdésével, „önmagában nem zárja ki, hogy az »eladónak« az 1999/44/EK irányelv 1. cikke (2) bekezdésének c) pontja értelmében vett fogalmát úgy is lehet értelmezni, hogy az magában foglal egy olyan eladót vagy szolgáltatót, aki valamely magánszemély nevében és javára jár el, amennyiben a fogyasztó szempontjából úgy jelenik meg, mint aki szerződés alapján valamely fogyasztási cikket értékesít gazdasági vagy szakmai tevékenysége keretében. Ily módon eljárva ugyanis összezavarhatja a fogyasztót, és azt a téves képzetet keltheti benne, hogy eladóként jár el mint a fogyasztási cikk tulajdonosa” <sup>(74)</sup>.

<sup>(71)</sup> Lásd még a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv útmutatójának 2.9.5. szakaszát a vásárlásra való felhívásban szereplő „lényeges információkról” – 7. cikk (4) bekezdés.

<sup>(72)</sup> A Bíróság ítélete, Wathelet, C-149/15, ECLI:EU:C:2016:840.

<sup>(73)</sup> A fogyasztási cikkek adásvételének és a kapcsolódó jótállásnak egyes vonatkozásairól szóló, 1999. május 25-i 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL L 171., 1999.7.7., 12. o.).

<sup>(74)</sup> Ugyanott, 33 – 34. pont.

A Bíróság azt is megállapította, hogy „*e tekintetben elsősorban a következők lehetnek relevánsak annak meghatározása céljából, hogy a fogyasztó képes volt-e annak megértésére, hogy a közvetítő egy magánszemély nevében és javára jár el: a közvetítő részvételének szintje és erőfeszítésének intenzitása az értékesítésben, azon körülmények, amelyek között a fogyasztási cikket a fogyasztónak bemutatták, valamint a fogyasztó magatartása*”<sup>(75)</sup>.

A Bíróságnak az offline közvetítőnek az áruk megfelelőségéért fennálló felelősségére vonatkozó következtetése relevánsak lehetnek **más közvetítők és a kereskedők uniós jog szerinti egyéb kötelezettségei** szempontjából is, többek között online összefüggésben is. Konkrétan, az online piacterek felelőssége megállapítható a kereskedőnek a CRD szerinti, a szerződéskötést megelőző tájékoztatással vagy a szerződésszerű teljesítéssel kapcsolatos kötelezettségeiért, **amennyiben a fogyasztó szempontjából kereskedőként jelenik meg a (javasolt) szerződésben.**

A C-149/15. sz. Wathet-ügyben hozott ítéletben a Bíróság hangsúlyozta, hogy „*elengedhetlen az a tény, hogy a fogyasztó megismerje az eladó személyazonosságát, különösen pedig annak magánszemély, illetve eladó vagy szolgáltató minőségét, annak érdekében, hogy a fogyasztó számára lehetővé váljon, hogy az 1999/44 irányelv által nyújtott védelemben részesüljön*”<sup>(76)</sup>. Ugyanakkor, még ha a tényleges szolgáltató egyben kereskedő is, és a fogyasztót nem fosztanak meg jogaitól, a fogyasztó nem köthette meg a szerződést, ha a tényleges kereskedő kiléte ismert volt. A fogyasztónak különösen aggályai lehetnek például az ilyen kereskedő megbízhatóságát és a fogyasztói jogok vele szembeni érvényesítésének lehetőségét illetően.

A kereskedő kilétére vonatkozó tájékoztatás elmulasztása vagy helytelen adatok szolgáltatása a fogyasztók jogairól szóló irányelv megsértését jelentené. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv értelmében megtévesztő gyakorlatnak is minősülhet, amennyiben befolyásolja a fogyasztó üzleti döntését. Az uniós jog ágazati rendelkezéseket is tartalmaz, amelyek megerősítik ezt a követelményt. Például a gyógyszerek online értékesítése esetében<sup>(77)</sup> szigorúan tilos a piac és a kiskereskedő közötti különbség elfedése. Az uniós piacon gyógyszereket kínáló platformnak biztosítania kell, hogy a fogyasztók ellenőrizhessék, hogy a kereskedő rendelkezik-e a vonatkozó engedélyekkel és a jogszabályoknak megfelelően működik-e<sup>(78)</sup>.

A harmadik fél kereskedőt érintő szerződés teljesítésének módja nem érinti a fogyasztók jogairól szóló irányelvből eredő, a szerződésre vonatkozó jogokat és kötelezettségeket. Például a „dropshipping” (saját árukészlet nélküli értékesítés) üzleti modelljében a kereskedő nem tart raktáron bizonyos árukat, amelyeket elad, hanem a fogyasztótól érkező megrendelés esetén a kereskedő azokat harmadik féltől vásárolja meg, és közvetlenül a vevőnek szállítja le.

Ha azonban a kereskedő csak közvetítőként dolgozza fel a megrendelést, majd továbbítja egy másik kereskedőnek azzal a céllal, hogy e második kereskedő a saját nevében teljesítsen, akkor a Wathet-ügyben hozott ítélet szerint az első kereskedő felelőssége megállapítható a fogyasztóval szemben, ha a fogyasztó szempontjából a kereskedő a szerződés szerinti fogyasztási cikket eladóként jelenik meg. Az ilyen felelősség elkerülése érdekében a kereskedőnek egyértelműen tájékoztatnia kell a fogyasztót arról, hogy ő közvetítőként jár el, és jól láthatóan tájékoztatnia kell a tényleges eladó kilétéről<sup>(79)</sup>.

E tekintetben meg kell jegyezni, hogy az (EU) 2019/2161 irányelv által bevezetett 6a. cikk b) pontja konkrét kiegészítő követelményt tartalmaz az online piacterek szolgáltatói számára, hogy a harmadik fél által szolgáltatott információk alapján tájékoztassák a fogyasztókat az árukat, szolgáltatásokat vagy digitális tartalmat kínáló **harmadik fél jogállásáról** (lásd a 3.4.2. szakaszt).

### 3.2.2.2. Kommunikációs eszközök

A távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések tekintetében az (EU) 2019/2161 irányelvvvel módosított 6. cikk (1) bekezdésének c) pontja előírja a kereskedő számára, hogy a szerződéskötést megelőző tájékoztatás részeként tájékoztassa a fogyasztót a következő kommunikációs eszközökről:

- a kereskedő postai címe, telefonszáma és e-mail-címe; valamint

<sup>(75)</sup> Uo., 44. pont.

<sup>(76)</sup> Uo., 37. pont.

<sup>(77)</sup> Az emberi felhasználásra szánt gyógyszerek közösségi kódexéről szóló, 2001. november 6-i 2001/83/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL L 311., 2001.11.28., 67. o.) előírja, hogy kizárólag engedélyezett (vagy a nemzeti jog alapján jogosultsággal rendelkező) gyógyszerár-kiskereskedő értékesíthet gyógyszereket az interneten. A kiskereskedőnek fel kell tüntetnie a weboldalán az uniós logót, amely lehetővé teszi annak ellenőrzését, hogy a szervezet jogszerűen működik-e.

<sup>(78)</sup> Lásd a 2001/83/EK irányelv 85c. cikkét.

<sup>(79)</sup> Az elvet az online közvetítők tekintetében a digitális szolgáltatások egységes piacáról szóló rendeletjavaslat 5. cikkének (3) bekezdése is kifejezetten rögzíti. További iránymutatás várható a „kereskedő” fogalmára vonatkozóan a folyamatban lévő C-536/20. sz. Tiketa-ügyben, amely azzal a kérdéssel foglalkozik, hogy egy online közvetítő (jegykiadó platform) a szolgáltatást ténylegesen nyújtó kereskedővel egyetemlegesen felelősségre vonható-e, különösen akkor, ha a közvetítő nem nyújtott egyértelmű tájékoztatást arról, hogy pusztán közvetítőként jár el.

- adott esetben az írásbeli kommunikáció egyéb olyan online eszközei, amelyek lehetővé teszik a levelezés tartalmának, dátumának és időpontjának tartós adathordozón történő megőrzését.

A „tartós adathordozó” fogalmát a fogyasztók jogairól szóló irányelv 2. cikkének 10. pontja a következőképpen határozza meg: „bármely olyan eszköz, amely lehetővé teszi a fogyasztó vagy a kereskedő számára a személyesen neki címzett adatoknak a jövőben is hozzáférhető módon és az adat céljának megfelelő ideig történő tárolását, valamint a tárolt adatok változatlan formában történő megjelenítését” (lásd még a 4.4. szakaszt).

Ami például az üzenetküldő alkalmazásokat illeti, ezek némelyike lehetővé teszi a küldő – például a fogyasztói értékesítéssel (B2C-vel) összefüggésben a kereskedő – számára, hogy a címzett eszközéből az üzenetek kézbesítését követően meghatározott (rövid) időn belül akár alapértelmezetten, akár manuálisan törölje az általa küldött üzeneteket. Ennek megfelelően ezek a kommunikációs eszközök nem teszik ténylegesen lehetővé a fogyasztó számára a kapott üzenet tárolását. A címzett elmentheti vagy biztonsági mentéssel megőrizheti üzeneteit, de ehhez olyan további technikai készségekre és ismeretekre lenne szükség, amelyek az átlagos fogyasztótól nem várhatók el. Ennélfogva minden egyes üzenetküldő alkalmazás esetében egyedi értékelésre lesz szükség annak megállapításához, hogy az megfelel-e a meghatározott kritériumoknak, figyelembe véve ezen alkalmazások folyamatos fejlődését is.

A Bíróság a C-649/17. sz. Amazon EU ügyben kifejezetten rámutatott arra, hogy a fogyasztók számára a kereskedőkkel való gyors kapcsolatfelvétel és a velük való hatékony kommunikáció lehetősége alapvető fontosságú a fogyasztói jogok biztosítása és hatékony végrehajtása szempontjából<sup>(80)</sup>. Következésképpen a kereskedő által használt kommunikációs eszköznek meg kell felelnie a közvetlen és hatékony kommunikációval kapcsolatos kritériumoknak.

E határozatban a Bíróság megerősítette, hogy a 6. cikk (1) bekezdésének c) pontja **nem tiltja meg, hogy a kereskedő a rendelkezésben felsoroltakon kívül más kommunikációs eszközöket is használjon, amelyek közvetlen és hatékony kommunikációt biztosítanak** (81).

Ez az értelmezés az (EU) 2019/2161 irányelv által bevezetett módosításokat követően is releváns marad. Miközben a kereskedőnek a szerződés megkötése előtt tájékoztatnia kell a fogyasztót a felsorolt és a 6. cikk (1) bekezdésének c) pontjában foglalt kritériumoknak megfelelő kommunikációs eszközökről, **a kereskedőt semmi sem akadályozza abban, hogy alternatív kommunikációs eszközöket is rendelkezésre bocsásson**. Ezek lehetnek például automatizált hangasszisztensek vagy online írásbeli kommunikációs eszközök (csevegőrobotok), amelyek nem rendelkeznek a 6. cikk (1) bekezdésének c) pontjában meghatározott jellemzőkkel. Az ilyen további eszközökre a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv általános szabályai alkalmazandók. A kereskedőknek egyértelműen és időben tájékoztatniuk kell a fogyasztókat arról, hogy ezek az alternatív eszközök lehetővé teszik-e a fogyasztók számára, hogy nyomon kövessék az írásbeli levelezést, beleértve a dátumot és az időpontot is.

A kereskedőnek azt is biztosítania kell, hogy a kereskedő felhasználói felületén könnyen hozzáférhető legyen minden olyan online kommunikációs eszköz, amelyről a 6. cikk (1) bekezdésének c) pontjával összhangban a fogyasztót a szerződés megkötése előtt (és a szerződés visszaigazolásában) tájékoztatták. Semmilyen további kommunikációs eszközt nem szabad olyan módon bemutatni és reklámozni, amely megnehezíti a fogyasztók számára a 6. cikk (1) bekezdésének c) pontjával összhangban biztosított kommunikációs eszközökhöz való hozzáférést és azok használatát.

A kommunikációs eszközök biztosításának célja annak lehetővé tétele, hogy a fogyasztó gyorsan és hatékonyan elérje a kereskedőt. Ez magában foglalja, hogy intézkedéseket kell tenni annak biztosítására például, hogy a telefonhívásokat munkaidőben fogadják, és az e-mail megkereséseket haladéktalanul megválaszolják.

### 3.2.2.3. Székhely

A „letelepedés” fogalma ebben a tájékoztatási követelményben azonos azzal, mint amit például a 2006/123/EK szolgáltatási irányelv (4. cikk) használ a következőképpen: „a Szerződés 43. cikke szerinti valamely gazdasági tevékenységnek a szolgáltató általi, határozatlan ideig tartó, a szolgáltatásnyújtás valódi helyét képező, állandó infrastruktúrán keresztül történő tényleges végzése”. Ugyanezen irányelv (37) preambulumbekkezdése kifejti, hogy „[...] ha egy szolgáltatónak több telephelye is van, fontos meghatározni, hogy melyik telephelyről nyújtják az érintett tényleges szolgáltatást [...]”.

Ugyanez a megközelítés alkalmazható azon hely meghatározásánál, amelynek földrajzi címéről tájékoztatást kell nyújtani ezen irányelv értelmében, Mivel a „földrajzi” címre vonatkozó információ az előírt, ennek fizikai helyszínre kell utalnia:

- *Például nem elégséges egy postafiók szám megadása a kereskedő címeként.*

<sup>(80)</sup> A Bíróság ítélete, Amazon EU, C-649/17, ECLI:EU:C:2019:576, 41. pont.

<sup>(81)</sup> Uo., 52. pont.

### 3.2.2.4. Az üzleti tevékenység helye

Az „üzleti tevékenység helye” az a hely, ahol a kereskedő általános irányítására vonatkozó lényeges döntéseket meghozzák, és ahol a központi ügyvezetési feladatokat ellátják. Ez a következtetés például a Bíróság C-73/06. sz. Planzer-ügyben hozott ítéletéből adódik:

„A társaság gazdasági tevékenysége székhelyének meghatározása során számos tényezőt kell figyelembe venni, amelyek között első helyen szerepel az alapító okirat szerinti székhely, a központi ügyvitel helye, a társaság vezetői üléseinek helyszíne és az ezzel rendszerint azonos helyszín, ahol meghatározzák a társaság általános üzletpolitikáját. Egyéb körülmények is számításba vehetők, úgymint a vezető tisztségviselők lakóhelye, a közgyűlés, illetve taggyűlés helyszíne, és az ügyviteli és számviteli iratok őrzésének helye, valamint az a hely, ahol a pénzügyi tevékenységeket, így különösen a bankügyleteket elsődlegesen bonyolítják”<sup>(82)</sup>.

### 3.2.3. Ár

#### 5. cikk (1) bekezdés

c) az áru vagy szolgáltatás adóval növelt teljes ára, vagy – amennyiben az áru vagy a szolgáltatás jellegéből adódóan az árat nem lehet előre észszerűen kiszámítani – az ár kiszámításának módja, valamint adott esetben az összes fuvardíj, szállítási vagy postaköltség, illetve, amennyiben e költségeket nem lehet észszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetése, hogy esetlegesen további költségek merülhetnek fel;

#### 6. cikk (1) bekezdés

e) az áru vagy szolgáltatás adóval növelt teljes ára vagy – amennyiben az áru vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az árat nem lehet előre észszerűen kiszámítani – az ár kiszámításának módja, valamint adott esetben az összes fuvardíj, szállítási vagy postaköltség és minden egyéb költség, vagy – amennyiben e díjak előzetes kiszámítására nincs mód – annak közlése, hogy további ilyen jellegű díjak merülhetnek fel. **Határozatlan időre szóló vagy előfizetést magában foglaló szerződés esetében a teljes ár a számlázási időszakra vonatkozó teljes díjat tartalmazza. Átalánydíjas szerződés esetén a teljes ár egyúttal a teljes havi költséget is jelenti. Amennyiben a teljes díjat nem lehet előre kiszámítani, a fogyasztót tájékoztatni kell az ár kiszámításának módjáról;**

A 6. cikk (1) bekezdés e) pontjának aláhúzott részei a távollevők között/üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekre vonatkozó a további követelményeket jelentik az üzlethelyiségben kötött szerződésekre vonatkozó, az 5. cikk (1) bekezdés c) pontjában szereplő előírásokkal összevetve. A távollevők között/üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekre különösen az **előfizetésekkel és határozatlan idejű szerződésekkel** kapcsolatos konkrét információk szükségesek.

Ha a terméket (vagy a termékek egyikét) határozatlan idejű szerződés keretében vagy egy fix összegű előfizetés alapján nyújtják, a számlázási időszakra eső teljes költséget és a teljes havi költséget is meg kell adni.

– Például az internetes vagy az audiovizuális médiaszolgáltatások előfizetéseinél jellemzően havi/kéthavi/negyedéves rögzített árat érvényesítenek, a használattól függetlenül. Ezért a havi költséget és – ha a számlázási időszak eltérő – a számlázási időszakra eső költségeket is meg kell adni annak a fogyasztónak, aki online vagy üzlethelyiségen kívül szeretne szerződést kötni.

Ha egy szerződés olyan terméket is lefed vagy magában foglal, amelyre nézve a teljes költséget előzetesen nem lehet kiszámolni, a kereskedőnek tájékoztatnia kell a fogyasztót arról a módról, ahogy ezeket a változó költségeket kiszámítja:

– Például a beszédalapú telefonszolgáltatás esetében, amelyek költsége a tényleges használattól függ, a kereskedőnek a telefonhívásokra vonatkozó részletes árlistára kell felhívnia a fogyasztó figyelmét<sup>(83)</sup>.

<sup>(82)</sup> A Bíróság ítélete, Planzer, C-73/06, ECLI:EU:C:2007:397, 61. pont.

<sup>(83)</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatások tekintetében lásd még az (EU) 2018/1972 irányelv (Európai Elektronikus Hírközlési Kódex) 102. cikkének (1) bekezdését és VIII. mellékletét, valamint az (EU) 2019/2243 végrehajtási rendeletben előírt, az elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó összefoglaló formanyomtatványt és annak részleteit.

A 6. cikk (6) bekezdése értelmében a távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében a fogyasztók nem kötelesek olyan további díjat vagy költséget viselni, amelyről a kereskedő nem tájékoztatta őket. Ez tükrözi a kereskedő azon kötelezettségét, hogy tájékoztassa a fogyasztót a teljes árról, beleértve az összes alkalmazandó adót, vámot és további díjat, különösen a nem uniós kereskedőktől történő beszerzésekre alkalmazandó behozatal utáni hozzáadottérték-adót, a váموkat, vámkezelési díjat stb. <sup>(84)</sup>.

Ahol a digitális tartalom vagy szolgáltatás **opcionális további és beépített vásárlásokat** is magában foglal, a vásárlót megfelelően tájékoztatni kell arról, hogy ilyen további vásárlási opciót kínálhatnak neki, mielőtt megveszi a digitális terméket. Ez a követelmény alkalmazható például a következőkre:

- *alkalmazások, amelyek mobilalkalmazásokon belüli vásárlásokat tartalmaznak, például egy videójátékban bővítményekre vagy extra szintekre;*
- *audiovizuális tartalomszolgáltatási előfizetés, amely opcionális fizetési műsorválasztási (pay-per-view) tartalmat (filmeket) kínál további fizetésért.*

#### 3.2.4. Szállítás és a szerződés teljesítése

##### 5. cikk (1) bekezdés

d) *adott esetben a fizetés, a szállítás és a teljesítés feltételei, az a határidő, amelyen belül a kereskedő vállalja, hogy leszállítja az árut vagy teljesíti a szolgáltatást, valamint a kereskedő panaszkezelési módja;*

##### 6. cikk (1) bekezdés

g) *a fizetés, a szállítás és a teljesítés feltételei, az a határidő, amelyen belül a kereskedő vállalja, hogy leszállítja az árut vagy teljesíti a szolgáltatást, valamint adott esetben a kereskedő panaszkezelési módja;*

Ez a tájékoztatási követelmény hasonló az üzlethelyiségben és a távollevők között/üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekre vonatkozóan azzal a kivétellel, hogy az **üzlethelyiségben kötött szerződések**nél minden releváns információt „adott esetben” kell megadni, míg a **távollevők között/üzlethelyiségen kívül kötött szerződések**nél minden esetben, kivéve a kereskedő panaszkezelési eljárására vonatkozó információt, amelyet csak „adott esetben” kell megadni.

Ez az információs követelmény hasonló a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 7. cikkének (4) bekezdése d) pontjában foglalttal. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv értelmében azonban a fizetési, szállítási és teljesítési feltételekről csak akkor kell tájékoztatást adni a vásárlásra való felhívásban, ha az a fogyasztót hátrányosan érinti a helyes piaci gyakorlatokkal összehasonlítva.

A kereskedő megfelel továbbá az 5. cikk (1) bekezdés d) pontja vagy a 6. cikk (1) bekezdés g) pontja előírásainak a szállítás vagy a teljesítés idejére vonatkozóan, ha időszakot **(például 10 nap vagy 2 hét) tüntet fel a szerződés megkötésétől** (a fogyasztó rendelésétől) számítva. A kereskedőnek nem feltétlenül kifejezett naptári napot kell feltüntetnie, mivel ez nem mindig kivitelezhető a gyakorlatban.

Az **üzlethelyiségben megkötött szerződések** esetében az áruk kereskedő általi leszállításának vagy a szolgáltatás teljesítésének idejére vonatkozó tájékoztatási kötelezettség nem áll fenn, ha a **kézbesítés vagy a teljesítés azonnal megtörténik**.

Az **üzlethelyiségben kötött adásvételi szerződések** esetében a szállítási idő „adott esetben” való jelzésére vonatkozó követelményt a 18. cikk fényében is értelmezni kell. Nevezetesen, a kereskedőnek nem kell tájékoztatást adnia az áruk kézbesítésének időpontjáról, ha azokat a **18. cikkben meghatározott alapértelmezett 30 napos határidőn** belül kívánja leszállítani. Természetesen ez nem akadályozza meg a kereskedőt abban, hogy ettől eltérő szállítási időről tájékoztassa a vásárlót, vagy hogy a kereskedő és a vásárló más időpontban állapodjon meg egymással. A megállapodás szerinti dátum ekkor a 18. cikkben meghatározott „megállapodás szerinti” kézbesítési időpont lesz (lásd még a 6. szakaszt a szállításról).

A **határokon átnyúló csomagkézbesítési** szolgáltatásokról szóló (EU) 2018/644 európai parlamenti és tanácsi rendelet <sup>(85)</sup> 7. cikke előírja, hogy minden kereskedő, aki a fogyasztókkal küldemények határokon átnyúló küldését magában foglaló adásvételi szerződést köt, a szerződéskötés előtti szakaszban bocsássa rendelkezésre a konkrét adásvételi szerződéssel kapcsolatos, határon átnyúló kézbesítési lehetőségekről és a fogyasztó által a határon átnyúló csomagkézbesítésért fizetendő díjakról, valamint adott esetben saját panaszkezelési szabályairól szóló információkat.

<sup>(84)</sup> Az Európai Unión kívüli országokból származó áruk online vásárlásával kapcsolatos információkért lásd: [https://ec.europa.eu/taxation\\_customs/buying-goods-online-coming-non-european-union-country\\_en](https://ec.europa.eu/taxation_customs/buying-goods-online-coming-non-european-union-country_en).

<sup>(85)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/644 rendelete (2018. április 18.) a határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatásokról (HL L 112., 2018.5.2., 19. o.).

Ami az **online digitális tartalmakat és szolgáltatásokat** illeti, meg kell jegyezni, hogy a digitális tartalmakra vonatkozó irányelv 5. cikkének (1) bekezdése értelmében a felek eltérő megállapodásának hiányában a kereskedőnek a szerződés megkötését követően **indokolatlan késedelem nélkül** szolgáltatnia kell a digitális tartalmat vagy nyújtania kell a digitális szolgáltatást a fogyasztónak. Ugyanakkor a CRD 7. cikkének (3) bekezdésével és 8. cikkének (8) bekezdésével összhangban a (digitális) szolgáltatások esetében (lásd az 5.6. szakaszt), valamint a CRD 16. cikke első bekezdésének m) pontjával összhangban az online digitális tartalom-szolgáltatásra vonatkozó szerződések tekintetében (lásd az 5.7. szakaszt) a szolgáltatónak az elállási jog lejárta előtt be kell szereznie a **fogyasztó kifejezett előzetes kérését/hozzájárulását** a digitális szolgáltatás vagy online digitális tartalom szolgáltatására vonatkozóan. Ellenkező esetben a fogyasztó továbbra is elállhatna a vonatkozó szerződésektől, és jogosult lenne arra, hogy ne fizessen (vagy igényeljen visszatérítést) a CRD 14. cikkének (4) bekezdésével összhangban kapott digitális szolgáltatásért vagy online digitális tartalomért (lásd az 5.8. szakaszt).

A digitális tartalmakra vonatkozó irányelv 5. cikkének (2) bekezdése továbbá egyértelművé teszi, hogy a kereskedő teljesítette a szolgáltatási kötelezettségét, ha:

- a) a digitális tartalom, vagy az ahhoz való hozzáféréshez vagy annak letöltésére alkalmas bármely megoldás a fogyasztóhoz vagy a fogyasztó által e célból kiválasztott fizikai vagy virtuális eszközre került;
- b) a digitális szolgáltatás hozzáférhetővé vált a fogyasztó számára, vagy a fogyasztó által e célból kiválasztott fizikai vagy virtuális eszköz részére.

### 3.2.5. A fizetési feltételek

**A fizetési feltételekre** példák, amelyeket különösen egyértelműen kell a vásárló számára elmagyarázni:

- A fogyasztó telefonszámláján keresztül történő fizetés;
- Előfizetési szerződéseknél – például online videójátékok esetében – a feltétel, miszerint a kereskedő a vásárló által az előfizetés kezdetekor megadott fizetési eszközre vonatkozó információkat (például a hitelkártya adatokat) a későbbi vásárlások számlázásához is felhasználja anélkül, hogy a vásárlót ezen információ ismételt rögzítésére hívná fel.

A fizetésekre a pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló (EU) 2015/2366 európai parlamenti és tanácsi irányelv<sup>(86)</sup> vonatkozik (lásd még a 8. szakaszt a fizetési eszköz használati díjairól szóló 19. cikkel kapcsolatosan). A 64. cikk (1) bekezdése kimondja, hogy „a tagállamok biztosítják, hogy a fizetési művelet csak akkor legyen engedélyezettnek tekinthető, ha a fizető fél jóváhagyását adta a fizetési megbízás teljesítéséhez. A fizető fél a fizetési művelet teljesítését megelőzően, vagy – a fizető fél és a pénzforgalmi szolgáltató közötti ilyen értelmű megállapodás esetén – azt követően is engedélyezheti a fizetési műveletet.”

Ezen túlmenően a fogyasztókat világosan, előre és kiemelt módon tájékoztatni kell a szóban forgó további vásárlásokra vonatkozó **fizetési szabályokról**, mielőtt a felkínált fő digitális termékre elköteleznék magukat.

A fizetésekre vonatkozó alapbeállításnak biztosítania kell, hogy a fogyasztó (jelszó vagy egyéb megfelelő eszköz útján megadott) kifejezett hozzájárulása nélkül ne kerülhessen sor további vásárlásokra. A mobilalkalmazásokon belüli vásárlásokat illetően, ha a rendszer a felhatalmazás érvényesítésére időkeretet (pl. 15 percet) biztosít, a kereskedő nem alkalmazhatja az alapbeállításokat, hanem a fogyasztó kifejezett hozzájárulását kell beszereznie az érvényesség alkalmazandó időtartamára nézve is<sup>(87)</sup>.

### 3.2.6. Jótállás és értékesítés utáni szolgáltatások

#### 5. cikk (1) bekezdés

e) az áruk, digitális tartalmak és digitális szolgáltatások megfelelőségének szavatolására vonatkozó jogszabályi kötelezettség fennállására irányuló emlékeztetésen túl adott esetben az értékesítés utáni szolgáltatások és a jótállás megléte és feltételei;

#### 6. cikk (1) bekezdés

l) az áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás megfelelőségének szavatolására vonatkozó jogszabályi kötelezettség fennállására irányuló emlékeztető;

m) adott esetben az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás megléte és feltételei;

<sup>(86)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2366 irányelve (2015. november 25.) a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról és a 2002/65/EK, a 2009/110/EK és a 2013/36/EU irányelv és az 1093/2010/EU rendelet módosításáról, valamint a 2007/64/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 337., 2015.12.23., 35. o.).

<sup>(87)</sup> Lásd a 2014.2.27.-i IP/14/187 sz. sajtóközleményt és a nemzeti fogyasztóvédelmi végrehajtási hatóságok közös álláspontját az online játékok esetében a mobilalkalmazásokon belüli vásárlásokra vonatkozó fogyasztóvédelemről, elérhető a következő címen: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP\\_14\\_187](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_14_187) és [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/common-position\\_of\\_national\\_authorities\\_within\\_cpc\\_2013\\_en\\_0.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/common-position_of_national_authorities_within_cpc_2013_en_0.pdf).



Bár kissé eltérően ismertetik, az üzlethelyiségben és az üzlethelyiségen kívül/távollevők között kötött szerződésekre gyakorlatilag azonos követelmények vonatkoznak a **jótállással és az értékesítés utáni szolgáltatásokkal** kapcsolatos tájékoztatás tekintetében.

A **jótállás** anyagi jogi szabályait az áruk adásvételéről szóló irányelv 10. cikke és a digitális tartalmakra vonatkozó irányelv 11. cikke határozza meg. E szabályok a következőkről rendelkeznek:

- **Áruk** esetében az eladó felelőssége a szállítás időpontjában fennálló és a szállítástól számított két éven belül (vagy a vonatkozó nemzeti jog szerint alkalmazandó, ennél hosszabb felelősségi időn belül) felismerhetővé váló hibás teljesítésért (hibáért);
- **Digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás** esetében a szolgáltató felelőssége a hibás teljesítésért, amely a szolgáltatásnyújtás időpontjában fennállt, és a szolgáltatástól számított két éven belül (vagy a vonatkozó nemzeti jog szerint alkalmazandó, ennél hosszabb felelősségi időn belül) válik nyilvánvalóvá, amennyiben a szolgáltatásnyújtásra egyetlen szolgáltatási ügylet keretében kerül sor, illetve a szerződéses szolgáltatási időszakon belül, amennyiben folyamatosan nyújtott digitális tartalomról vagy digitális szolgáltatásról van szó.

A fogyasztók jogairól szóló irányelv 6. cikke (1) bekezdésének l) pontja a „kötelezettség fennállására irányuló emlékeztető” kifejezést használja, így nem szükséges részletes tájékoztatást adni a jótállásról. A tájékoztatási követelményeknek való megfelelés érdekében azonban a kereskedőnek tájékoztatnia kell a fogyasztókat legalább a jótállás meglétéről, és meg kell jelölnie annak időtartamát.

Az áruk adásvételéről szóló irányelv és a digitális tartalmakra vonatkozó irányelv elvben teljes mértékben harmonizálja a szabályokat a saját hatályán belül. A tagállamok csak néhány tekintetben tudnak erősebb fogyasztóvédelmet – különösen hosszabb jótállási időket – biztosítani <sup>(88)</sup>.

A kereskedők – különösen a határokon átnyúló tevékenységet folytató online kereskedők – ajánlataikkal több tagállam piacait is megcélozhatják anélkül, hogy az információkat az egyes célpiacokra szabnák. Ezért a nemzeti jogi követelmények esetleges eltéréseinek lefedése érdekében ezeknek a kereskedőknek tudomásul kell venniük, hogy az általuk megcélzott különböző tagállamokban esetlegesen szigorúbb szabályok vannak érvényben. Konkrétan szem előtt kell tartaniuk azt a tényt, hogy a **jogszabályi garancia minimális időtartama két év, és hogy a fogyasztó lakóhelye szerinti ország nemzeti joga erősebb fogyasztói jogokat is biztosíthat.**

A jogszabályi garanciára való emlékeztetés mellett az árukat értékesítő vagy szolgáltatásokat nyújtó kereskedőnek tájékoztatást kell nyújtania minden olyan **értékesítés utáni előnyről** is, amelyet az áru eladója vagy a szolgáltatás nyújtója vagy más érintett kereskedő – például az áru gyártója – önként nyújt.

Csak akkor kell tájékoztatást nyújtani az **értékesítés utáni ügyfélszolgálat**, az **értékesítés utáni szolgáltatások és/vagy a kereskedelmi jótállás** létezéséről és feltételeiről, ha ténylegesen kínálnak ilyen további előnyöket.

A **jótállás** fogalmát az irányelv 2. cikkének 14. pontja tágran határozza meg: kötelezettségvállalás a kifizetett vételár visszatérítésére, illetve az áru kicserélésére, kijavítására vagy szervizelésére, ha az áru nem megfelelő vagy nem felel meg más követelményeknek. Más típusú előnyöket a jogszabály nem határoz meg. A gyakorlatban ugyanazon típusú előnyt különböző kereskedők különböző néven jeleníthetik meg a piacon.

Az áruk adásvételéről szóló irányelv a jótállás kibocsátójára nézve jogilag kötelező erejűvé teszi az eladó vagy más fél, például a gyártó által nyújtható jótállást. Ennek ellenére a kereskedelmi jótállás keretében a fogyasztót megillető jogokat szerződésben rögzítik, és ezért azok kereskedőnként, vagy akár ugyanazon kereskedő által kínált különböző áruk tekintetében is eltérőek lesznek <sup>(89)</sup>. Amennyiben az áruk adásvételéről szóló irányelv 17. cikkével összhangban a gyártó meghatározott időre **„tartóssági jótállást”** vállal, a fogyasztó kijavításra és kicserélésre jogosult az ezen irányelvben meghatározottak szerint.

Az értékesítés utáni előnyökre vonatkozó tájékoztatásnak különösen azt kell tisztáznia, hogy az érintett szolgáltatást hol végzik el és (adott esetben) ki viseli a szállítás költségét. Az értékesítés utáni előnyökre vonatkozó téves vagy félrevezető információk a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv szerinti megtévesztő gyakorlatnak minősülhetnek. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv megtiltja a „fogyasztók törvényes jogára vonatkozóan olyan látszat keltését, mintha az a kereskedő ajánlatának sajátossága lenne” (lásd a 6. cikk (1) bekezdésének g) pontját és az I. melléklet 10. pontját) <sup>(90)</sup>.

<sup>(88)</sup> Lásd például az áruk adásvételéről szóló irányelv 11. cikke (2) bekezdésének második albekezdését.

<sup>(89)</sup> Az áruk adásvételéről szóló irányelv 17. cikkének (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi jótállás kötelező érvényű a jótállásra kötelezetre nézve, a kereskedelmi jótállási nyilatkozatban, valamint a szerződés megkötésekor vagy azt megelőzően rendelkezésre álló, kapcsolódó reklámokban foglalt feltételeknek megfelelően.

<sup>(90)</sup> A folyamatban lévő C-179/21. sz. Victorinox-ügy tárgya, hogy a kereskedőnek milyen mértékben kell tájékoztatnia a fogyasztót a harmadik fél (gyártó) által nyújtott jótállásról.

### 3.2.7. A szerződés időtartama és felmondása

Az 5. cikk (1) bekezdésének f) pontja és a 6. cikk (1) bekezdésének o) pontja  
adott esetben a szerződés időtartama, illetve ha a szerződés határozatlan időre szól vagy automatikusan meghosszabbodik, a szerződés felmondásának feltételei;  
6. cikk (1) bekezdés  
p) adott esetben a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartama;

A határozatlan idejű vagy automatikusan meghosszabbított szerződések (úgy az üzlethelyiségben kötött, mint az üzlethelyiségen kívül/távollevők között kötött szerződések) felmondásának feltételeiről szóló tájékoztatás különösen az alábbiakról tartalmazzon információt:

- Vonatkozó költségek;
- Felmondási eljárás, különösen a felmondási idő és a felmondásról szóló értesítés módja (pl. e-mail vagy postai cím).

Az **üzlethelyiségen kívül és a távollevők között kötött szerződésekre** a 6. cikk (1) bekezdés p) pontja megköveteli továbbá a fogyasztói kötelezettségek minimális időtartamáról szóló információt, vagyis azt a minimális időtartamot, amely alatt a fogyasztótól elvart, hogy a kereskedő által meghatározott feltételek mellett fizessen:

- Például egy 24 hónapos mobiltelefon-szerződés tartalmazhat egy minimális 6 hónapos időtartamot, amelyet a lejárat előtti felmondás esetén ki kell fizetni. <sup>(91)</sup>

Bármilyen minimális időszak, amely alatt a szerződés felmondása nem megengedett, szintén a határozatlan idejű vagy automatikusan meghosszabbított **szerződések felmondásának egyik fő feltételeként** kezelendő az 5. cikk (1) bekezdés f) pontja értelmében. Ezért a minimum időszakról szóló információt a határozatlan idejű vagy automatikusan meghosszabbított üzlethelyiségben kötött szerződések esetében is meg kell adni, amelyekre vonatkozik az 5. cikk (1) bekezdés f) pontja.

Az irányelv csak a szerződések felmondására és meghosszabbítására vonatkozó tájékoztatási követelményeket határozza meg. Az egyes szerződési feltételek tisztességességének értékelése a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló 93/13/EGK irányelv <sup>(92)</sup> hatálya alá tartozik. A vonatkozó uniós ágazatspecifikus jogszabályok konkrét szabályokat állapíthatnak meg a szerződések időtartamára, meghosszabbítására és megszüntetésére vonatkozóan <sup>(93)</sup>.

### 3.2.8. Funkcionalitás, kompatibilitás és interoperabilitás

Az (EU) 2019/2161 irányelv által bevezetett módosításokkal összhangban a digitális elemeket tartalmazó árukat („intelligens” eszközöket), digitális tartalmakat és digitális szolgáltatásokat kínáló kereskedőknek azok **funkcionalitásáról, kompatibilitásáról és interoperabilitásáról** is tájékoztatniuk kell a fogyasztót. A vonatkozó követelményeket az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések és a távollevők között kötött szerződések vonatkozásában a 6. cikk (1) bekezdésének r) és s) pontja, az üzlethelyiségben kötött szerződések vonatkozásában pedig az 5. cikk (1) bekezdésének g) és h) pontja azonos módon határozza meg.

5. cikk (1) bekezdés g) pont és 6. cikk (1) bekezdés r) pont  
adott esetben a digitális elemeket tartalmazó áruk, digitális tartalmak és digitális szolgáltatások működése, beleértve az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedéseket is;

5. cikk (1) bekezdés h) pont és 6. cikk (1) bekezdés s) pont  
adott esetben a digitális elemeket tartalmazó áruk, a digitális tartalom és digitális szolgáltatás bármilyen vonatkozó kompatibilitása és interoperabilitása, amelynek a kereskedő tudatában van vagy észszerűen elvárható tőle, hogy tudatában legyen;

A funkcionalitás, kompatibilitás és interoperabilitás fogalmát a digitális tartalmakra vonatkozó irányelv 2. cikke határozza meg.

<sup>(91)</sup> Lásd az EHK 105. cikkének (1) bekezdését és 107. cikkét.

<sup>(92)</sup> Lásd még: a Bizottság közleménye a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló 93/13/EGK tanácsi irányelv értelmezésére és alkalmazására vonatkozó iránymutatásról (HL C 323., 2019.9.27., 4. o.).

<sup>(93)</sup> Például az (EU) 2018/1972 irányelv (Európai Elektronikus Hírközlési Kódex) 105. és 107. cikkében az elektronikus hírközlési szolgáltatások tekintetében.

A „digitális elemeket tartalmazó áruk” (azaz „intelligens” eszközök) alkategóriát jelentenek az áruk adásvételéről szóló irányelvben szereplő, aktualizált fogalom meghatározásban, amely a fogyasztók jogairól szóló irányelvvel összefüggésben is alkalmazandó. Az áruk adásvételéről szóló irányelv (14) preambulumbekzdése kifejti, hogy a „digitális elemeket tartalmazó áru” digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatást foglal magában vagy azzal össze van kapcsolva, olyan módon, hogy az érintett digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás hiányában az áru nem tudná betölteni funkcióját. Az áruba beépített vagy azzal összekapcsolt digitális tartalom lehet bármilyen adat, amelyet digitális formában állítottak elő és szolgáltatnak, mint például az operációs rendszerek, az alkalmazások és bármely egyéb szoftver. Előfordulhat, hogy a digitális tartalom az adásvételi szerződés megkötésekor már fel van telepítve, vagy amennyiben a szerződés ekként rendelkezik, előfordulhat, hogy e tartalmat később telepítik. Az áruhoz kapcsolt digitális szolgáltatások olyan szolgáltatásokat foglalhatnak magukban, amelyek lehetővé teszik a digitális adatok létrehozását, kezelését vagy tárolását, illetve az ezen adatokhoz való hozzáférést, mint például a felhőalapú szolgáltatás keretében szolgáltatásként nyújtott szoftverek, a folyamatos forgalmi adatok biztosítása egy navigációs rendszerben, illetve egyénileg kialakított edzéstervek folyamatos biztosítása okosórák esetében.

A kereskedőnek fel kell mérnie, hogy szükséges-e tájékoztatást nyújtani a digitális elemeket, digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatást tartalmazó áruk jellemzőiről azok sajátos jellemzői alapján. Az elemek alábbi tájékoztató jellegű, nem kimerítő listája, amely a **funkcionalitás, a kompatibilitás és az interoperabilitás szempontjait** is magában foglalja, ellenőrző listaként használható annak eldöntésekor, hogy milyen információkat kell nyújtani egy adott, digitális elemeket, digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatást tartalmazó árurol (lásd még a lényeges tulajdonságokról szóló 3.2.1. szakaszt):

- (1) a digitális elemeket, digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatást tartalmazó áruk interfészének nyelve(i), és ha eltérő, a működésükre vonatkozó bármely használati utasítás nyelve(i);
- (2) a digitális tartalom vagy szolgáltatás nyújtásának módja: pl. streaming, online, egyszeri letöltés, meghatározott ideig tartó letöltés;
- (3) video- vagy audiofájlok esetében: a tartalom lejátszásának időtartama;
- (4) letölthető fájlok esetében: a fájl típusa és mérete;
- (5) a kereskedő vagy harmadik fél kötelezettséget vállalt-e arra, hogy karbantartja vagy frissíti a digitális elemeket, digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatást tartalmazó árukat;
- (6) az interoperabilitáshoz közvetlenül nem kapcsolódó feltételek, mint például:
  - a) nyomon követés és/vagy személyre szabás;
  - b) az internetkapcsolat szükségessége és műszaki követelményei (például a minimális letöltési és feltöltési sebesség);
  - c) a más felhasználók számára szükséges külön telepítendő szoftver (pl. kommunikációs szoftver).
- (7) a használatra vonatkozó korlátozások, mint például:
  - a) a digitális tartalom vagy szolgáltatás nézésének, olvasásának vagy használatának korlátozása az alkalmak számát vagy az időkeretet tekintve;
  - b) az újrafelhasználásra vonatkozó korlátozások, például a magáncélú másolatok esetében;
  - c) a fogyasztó készülékének elhelyezkedésével kapcsolatos korlátozások;
  - d) bármely funkcionalitásra vonatkozó korlátozások, amelyek feltételesek vagy további vásárlásoktól függenek, például fizetett tartalom, klubtagság vagy további hardver, esetleg szoftver.
- (8) olyan eszközök, amelyeken a digitális tartalom vagy szolgáltatás használható a szükséges operációs rendszerrel és adott esetben a szükséges szoftverrel, beleértve a verziószámot és hardvert, mint például a processzor sebessége és a videokártya jellemzői;
- (9) a digitális elemeket tartalmazó áruknak a „dolgoz internete” funkcióihoz kapcsolódó bármely sajátossága.

### 3.3. A távollevők között/üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekre vonatkozó további követelmények

#### 3.3.1. Személyre szabott ár

6. cikk (1) bekezdés

ea) adott esetben, hogy az ár automatizált döntéshozatal alapján személyre szabott;

Az (EU) 2019/2161 irányelv által bevezetett tájékoztatási kötelezettség a távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekre vonatkozik. A gyakorlatban csak az olyan online megkötött szerződések esetében lesz releváns, amelyek lehetővé teszik az automatizált döntéshozatal és a fogyasztói magatartásra vonatkozó profilalkotás alkalmazását annak érdekében, hogy meghatározott fogyasztók vagy fogyasztói csoportok számára személyre szabják az árat.

Amennyiben ilyen technikákat alkalmaznak az ár személyre szabására, a fogyasztókat egyértelműen és jól láthatóan tájékoztatni kell annak érdekében, hogy vásárlási döntéseikben figyelembe vehessék a lehetséges kockázatokat.

Az (EU) 2019/2161 irányelv (45) preambulumbekkezdésében kifejtetteknek megfelelően „*e tájékoztatási követelmény nem alkalmazandó az olyan technikákra, mint a „dinamikus” vagy „valós idejű” árszabás, amelyek azzal járnak, hogy az ár a piaci keresletre reagálva igen rugalmasan és gyorsan változik, amennyiben az említett technikák nem alkalmazzák az árak automatizált döntéshozatalon alapuló személyre szabását.*”

A dinamikus árképzés olyan változók miatti árváltozásokra utal, amelyek nem a vevőhöz kapcsolódnak; ilyen például a napszak, a rendelkezésre álló kínálat, a versenytársak árai. Ha a dinamikus árképzést az árak személyre szabása nélkül alkalmazzák, akkor a különböző fogyasztóknak vagy fogyasztói csoportoknak ugyanazt az árat kell látniuk, ha ugyanazon időpontban ugyanabból a termékből vásárolnak, tekintet nélkül profiljukra és egyedi jellemzőikre.

Az adók vagy az alkalmazandó díjak eltéréseiből (pl. a tagállamonként eltérő héakulcsokból) adódó árkülönbségek szintén nem jelentenek személyre szabott árképzést. Hasonlóképpen, az általánosan alkalmazott árengedmények, amelyek nem az automatizált profilalkotással kiválasztott konkrét egyént vagy csoportot célozzák, szintén nem tartoznak a személyre szabott árképzés kategóriájába.

A személyre szabott árképzés testre szabást jelent. A kereskedők automatizált döntéshozatalt alkalmazva gyűjtenek adatokat az egyes fogyasztókról a fogyasztói magatartás profiljának megajzolásához. A keresési előzményekre vagy a számítástechnikai eszközre vonatkozó adatok olyan elemek, amelyek felhasználhatók a fogyasztó profiljának meghatározásához.

Például egy online kereskedő a dinamikus árképzés egyik formájaként megemelheti az árat, ha megnövekedett forgalmat észlel a weboldalon. A fogyasztó egy adott weboldalon végzett „kattintásainak számát” azonban az algoritmus arra is használhatja, hogy meghatározza a fogyasztó magatartását, és személyre szabja az árat az adott fogyasztó számára.

A fogyasztók jogairól szóló irányelv szerinti követelmény a személyre szabás tényére vonatkozó információra korlátozódik. Ez egy kiegészítő tájékoztatási követelmény, amelynek a személyre szabott ár felkínálásakor kell eleget tenni. Ez „*nem érinti az (EU) 2016/679 rendeletet, amely rögzíti többek között az érintett arra való jogát, hogy ne terjedjen ki rá az automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés*” (az (EU) 2019/2161 irányelv (45) preambulumbekkezdése). A személyre szabott árképzés az általános adatvédelmi rendelet 22. cikkében foglalt, az automatizált döntéshozatalra vonatkozó különös rendelkezések hatálya alá tartozhat<sup>(94)</sup>. Az általános adatvédelmi rendelet egyéb, ebben az összefüggésben releváns követelményei közé tartozik a jogalpra vonatkozó, a 6. cikk szerinti követelmény, valamint a 12–14. cikk szerinti tájékoztatási kötelezettségek.

A kereskedő adatvédelmi politikájában szereplő, az automatizált döntéshozatallal kapcsolatos tájékoztatás nem lesz elegendő a CRD szerinti, az árak személyre szabásával kapcsolatos, a szerződés kötést megelőző tájékoztatási követelmények teljesítéséhez. Az árak személyre szabásával kapcsolatos információkat minden ügylet előtt meg kell adni, nem egyszerűen a személyes adatok kereskedő általi kezeléséről nyújtott általános tájékoztatás részeként.

#### 3.3.2. A távközlő eszköz használatának díja

6. cikk (1) bekezdés

f) a szerződés megkötéséhez alkalmazott távközlő eszköz használatának díja, ha azt az alapidíjtól eltérően állapítják meg;

<sup>(94)</sup> További útmutatásért lásd a 29. cikk alapján létrehozott adatvédelmi munkacsoport: Iránymutatás az (EU) 2016/679 rendelet alkalmazásában az egyedi ügyekben történő automatizált döntéshozatalról és profilalkotásról c. dokumentumát.

Ez a tájékoztatási követelmény különösen olyan esetekben alkalmazandó, amikor a kereskedő emelt díjas szolgáltatás telefonszámát hirdeti, amelyet a fogyasztónak fel kell hívnia a kínált árukra vagy szolgáltatásokra vonatkozó szerződés megkötéséhez.

### 3.3.3. Letét és pénzügyi biztosítékok

#### 6. cikk (1) bekezdés

q) *adott esetben a kereskedő kérésére a fogyasztó által fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték megléte és feltételei;*

A letét és a pénzügyi biztosíték bérleti szerződések jellemzője, amelyek része egy értékes tárgynak a fogyasztó rendelkezésére bocsátása, így például az autóbérlés. Ahogy azt a (33) preambulumbekkezdés kifejti: „A kereskedőket kötelezni kell arra, hogy tájékoztassák a fogyasztókat bármely olyan megállapodás előtt, amelynek eredményeként a fogyasztó letétet fizet a kereskedőnek, beleértve az olyan megállapodást is, amelynek során a fogyasztó hitel vagy betéti kártyáján valamely összeget zárolnak.”

- *Például a biztosíték feltételeiről szóló információknak kifejezetten el kell magyarázni, hogy a szóban forgó összeget blokkolják vagy levonják a fogyasztó számlájáról, valamint hogy milyen feltételek mellett és mikor szüntetik meg a blokkolást vagy térítik vissza az összeget a fogyasztónak.*

### 3.3.4. Peren kívüli jogorvoslati mechanizmusok

#### 6. cikk (1) bekezdés

t) *adott esetben peren kívüli panasztételi és jogorvoslati mechanizmus igénybevételének lehetősége, amelyek kötelezőek a kereskedőre nézve, valamint az ehhez való hozzáférés módja.*

A fenti tájékoztatási kötelezettség a kereskedővel szembeni minden peren kívüli panasztételi és jogorvoslati mechanizmusra vonatkozik, köztük azokra a mechanizmusokra is, amelyek a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv<sup>(95)</sup> (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv) hatálya alá tartoznak.

A fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv biztosítja, hogy az uniós lakosok számára peren kívüli vitarendezési mechanizmusok álljanak rendelkezésre az EU-ban letelepedett kereskedőkkel fennálló vitáik rendezése céljából. Konkrét minőségi követelményeket ír elő az alternatív vitarendezési szervezetekre és eljárásokra vonatkozóan. A fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv értelmében csak azok az alternatív vitarendezési testületek minősülnek „alternatív vitarendezési fórumnak”, amelyeket a tagállamok e követelmények alapján értékelték, és bejelentettek a Bizottságnak.

A fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv az adásvételi szerződésekből vagy szolgáltatási szerződésekből eredő szerződéses kötelezettségekkel kapcsolatos belföldi és határokon átnyúló jogvitákra alkalmazandó, függetlenül attól, hogy a fogyasztó milyen terméket vagy szolgáltatást vásárolt (csak az egészségügyet és a felsőoktatást érintő jogviták nem tartoznak ide<sup>(96)</sup>), függetlenül attól, hogy a terméket vagy szolgáltatást online vagy offline vásárolták-e, és hogy a kereskedő a fogyasztó tagállamában vagy egy másik tagállamban letelepedett jogalany-e.

Következésképpen, amennyiben az a bíróságon kívüli mechanizmus, amelyről a kereskedő a CRD 6. cikke (1) bekezdésének t) pontja alapján tájékoztatja a fogyasztót, a fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv 4. cikke (1) bekezdésének h) pontja szerinti „alternatív vitarendezési fórum”, a kereskedőnek meg kell felelnie az említett irányelv 13. cikkében meghatározott követelményeknek is. Az irányelv előírja a kereskedők számára, hogy tájékoztassák a fogyasztókat azon alternatív vitarendezési fórum(ok)ról, amely(ek)nek a hatáskörébe tartoznak, amennyiben a kereskedő vállalja, hogy ezekhez a szervekhez fordul, vagy köteles ezekhez a szervekhez fordulni a fogyasztókkal fennálló jogviták rendezése céljából. E tájékoztatásnak a vonatkozó alternatív vitarendezési fórumok honlapcímére is ki kell terjednie. A fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv 13. cikkének (2) bekezdése szerint az információkat világos, érthető és könnyen elérhető módon kell közzétenni a kereskedők honlapján, amennyiben van ilyen, valamint adott esetben fel kell tüntetni a kereskedő és a fogyasztó között létrejött adásvételi vagy szolgáltatási szerződések általános feltételeiben.

<sup>(95)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv) (HL L 165., 2013.6.18., 63. o.).

<sup>(96)</sup> Az alkalmazási kör alóli kivételek tekintetében lásd a fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv 2. cikkének (2) bekezdését.

A Bíróság e tekintetben kifejtette, hogy a fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv 13. cikkének (2) bekezdése és a CRD 6. cikke (1) bekezdésének t) pontja értelmében nem elegendő, ha a fogyasztó a kereskedővel kötött szerződés megkötésekor – akár az általános szerződési feltételekben, akár az általános szerződési feltételektől elkülönülő dokumentumban – egyszerűen tájékoztatást kap az alternatív vitarendezésről. Ehelyett a fogyasztónak e tájékoztatást kellő idővel a szerződés megkötése előtt, nem pedig csupán a szerződés megkötésekor kell megkapnia <sup>(97)</sup>.

Emellett a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (fogyasztói online vitarendezési rendelet) <sup>(98)</sup> 14. cikkének (1) bekezdése előírja, hogy az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedők, valamint az Unióban letelepedett online piacok jelenítsenek meg a honlapjukon az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket <sup>(99)</sup>.

### 3.4. Az online piacokra vonatkozó további követelmények

Az (EU) 2019/2161 irányelv úgy módosítja a fogyasztók jogairól szóló irányelvet és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvet, hogy tájékoztatási kötelezettségeket vezet be az „**online piacokra**” vonatkozóan. Az online piactér fogalmát a fogyasztók jogairól szóló irányelv 2. cikkének 17. pontja határozza meg. <sup>(100)</sup>

#### 2. cikk

17. „online piac”: olyan szolgáltatás, amely a kereskedő által vagy a kereskedő nevében működtetett szoftvert, többek között weboldalt, valamely weboldal egy részét vagy valamely alkalmazást alkalmaz, és amelynek révén a fogyasztók távollévők közötti szerződést köthetnek más kereskedőkkel vagy fogyasztókkal;

Az (EU) 2019/2161 irányelv egy új 6a. cikkel egészítette ki a fogyasztók jogairól szóló irányelvet: „Az online piacokon kötött szerződésekre vonatkozó egyedi kiegészítő tájékoztatási követelmények”.

A 6a. cikk egy általános érvényű rendelkezéssel kezdődik, amely meghatározza az online piactér által nyújtandó tájékoztatás hozzáférhetőségére vonatkozó követelményeket – ezek a formai követelmények valamennyi távollévők között kötött szerződés esetében megfelelnek a 6. cikk (1) bekezdésében és a 8. cikk (1) bekezdésében foglalt követelményeknek:

#### 6a. cikk

(1) Mielőtt a fogyasztó számára kötelezővé válna egy online piaci távollévők közötti szerződés vagy bármilyen kapcsolódó ajánlat, az online piac szolgáltatója, a 2005/29/EK irányelv sérelme nélkül, világos és érthető nyelven, az alkalmazott távközlő eszközöknek megfelelő módon tájékoztatást nyújt a fogyasztó számára az alábbiakról:

A konkrét tájékoztatási kötelezettségeket a 6a. cikk (1) bekezdése tartalmazza. Az a) pont előírja a rangsorolási paraméterek átláthatóságát, míg a b), c) és d) pontban foglalt kötelezettségek előírják a másik szerződő fél jogállására, a fogyasztói jogok alkalmazhatóságára és a szerződés teljesítéséért felelős személyekre vonatkozó információkat.

#### 3.4.1. Rangsorolási kritériumok

##### 6a. cikk (1) bekezdés

a) az ajánlatokat bemutató oldalról közvetlenül és könnyen elérhető online felület egy külön részén rendelkezésre bocsátott általános információ a fogyasztó számára a keresési lekérdezése nyomán megjelenő ajánlatok rangsorolását meghatározó fő paraméterekről a 2005/29/EK irányelv 2. cikke (1) bekezdésének m) pontjában meghatározottak szerint, valamint e paraméterek más paraméterekhez viszonyított jelentősége;

<sup>(97)</sup> A Bíróság ítélete, Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, C-380/19, ECLI:EU:C:2020:498, 34 – 35. pont.

<sup>(98)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) (HL L 165., 2013.6.18., 1. o.).

<sup>(99)</sup> <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

<sup>(100)</sup> A digitális ágazat vonatkozásában a megtámadható és méltányos piacokról szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletre irányuló bizottsági javaslat (COM(2020) 842 final, 2020. december 15.) (2020/0374(COD)) további kötelezettségeket ír elő bizonyos, úgynevezett kapuőrök által működtetett piacokra vonatkozóan.

Az (EU) 2019/2161 irányelv hasonló tájékoztatási kötelezettséggel egészítette ki a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvet; az új szöveg a megtévesztő mulasztásokról szóló 7. cikkbe került be egy új, (4a) bekezdés formájában. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv I. mellékletének „feketelistája” egy új 11a. ponttal egészült ki, amely tiltja a nem nyilvános hirdetéseket és a fizetett reklámokat a keresési eredményekben.

A fogyasztók jogairól szóló irányelvben foglalt kötelezettség azokra az online piacokra vonatkozik, amelyek lehetővé teszik fogyasztói szerződések harmadik felekkel való közvetlen megkötését (mind a B2C, mind a C2C szerződések esetében). Ezzel szemben nem vonatkozik az ár-összehasonlító eszközökre és az internetes keresőmotorokra, amennyiben azok nem online piactérként működnek – ezekre a közvetítőkre csak a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv követelményei vonatkoznak.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 2. cikkének m) pontja úgy határozza meg a rangsorolást, mint „a termékek relatív kiemelését a kereskedők által bemutatott, megszervezett vagy közölt módon, tekintet nélkül az ilyen bemutatáshoz, szervezéshez vagy közléshez használt technológiai eszközökre”. Ugyanez a meghatározás alkalmazandó a fogyasztók jogairól szóló irányelvvel összefüggésben is.

Az (EU) 2019/2161 irányelv (19) preambulumbekzdése magyarázatképpen hozzáfűzi, hogy „például szekvenciális algoritmusok, minősítési és értékelési mechanizmusok, vizuális kiemelések vagy más rangsorolási eszközök, vagy ezek kombinációi használatának eredményeként”.

A rangsorolási paraméterekre vonatkozó tájékoztatási kötelezettség akkor keletkezik, amikor a piactér – a fogyasztó keresési lekérdezését követően – a piactéren működő különböző kereskedők által kínált termékekre vagy a piactéren található különböző fogyasztókra vonatkozó keresési találatokat biztosít. Ezzel szemben **nem alkalmazandó a fogyasztó számára megjelenített online interfész alapértelmezett felépítésére, amely nem az adott online felületen található konkrét keresési lekérdezés eredménye.**

Ami az információk tartalmát illeti, a piactérnek „általános” tájékoztatást kell nyújtania a termékek rangsorolását meghatározó fő paraméterekről, valamint e paraméterek más paraméterekhez képest fennálló „viszonylagos jelentőségéről”.

Az (EU) 2019/2161 irányelv (22) preambulumbekzdése szerint „a fő paraméter fogalma a rangsorolással összefüggésben használt bármely általános kritériumot, folyamatot, algoritmusokba épített különös jeleket vagy más kiigazítási vagy visszavetési mechanizmust jelent”.

A rangsorolásra vonatkozó információk nem sértik az üzleti titkokról szóló (EU) 2016/943 európai parlamenti és tanácsi irányelvet<sup>(101)</sup>. Amint azt az (EU) 2019/1150 európai parlamenti és tanácsi rendelet<sup>(102)</sup> (a továbbiakban: P2B rendelet) 5. cikkében az összes online platformra és internetes keresőmotorra vonatkozóan előírt párhuzamos rangsorolási átláthatósági kötelezettség kapcsán a rendelet kifejti, ez azt jelenti, hogy az érintett szolgáltatók kereskedelmi érdekeinek figyelembevétele miatt soha nem lehet megtagadni a rangsorolást meghatározó fő paraméterek felfedését. Ugyanakkor sem az (EU) 2016/943 irányelv, sem a P2B rendelet nem írja elő az érintett szolgáltatók rangsorolási mechanizmusai részletes működésének közzétételét, ideértve algoritmusait is<sup>(103)</sup>. Ugyanez a megközelítés vonatkozik a fogyasztók jogairól szóló irányelv szerinti tájékoztatási követelményre is.

Az alapértelmezett rangsorolási paraméterek leírása általános szinten maradhat, nem kell minden egyes keresési lekérdezés esetében testreszabott módon megjeleníteni<sup>(104)</sup>. A hozzáférhetőségre vonatkozó általános követelmények mellett a rangsorolási paraméterekre vonatkozó információkat az online felület egy külön részében is elérhetővé kell tenni, amely közvetlenül és könnyen hozzáférhető azon az oldalon, ahol az ajánlatokat bemutatják<sup>(105)</sup>.

A tájékoztatási kötelezettség akkor is alkalmazandó, ha a kereskedő nem begépeléssel, hanem **szóbeli parancsok** útján („**digitális asszisztensek**” segítségével) teszi lehetővé a keresést egy online felületen. Az információkat ebben az esetben is hozzáférhetővé kell tenni a kereskedő honlapján/alkalmazásában „az online felület egy meghatározott részén”.

A rangsorolás fogyasztók felé való átláthatóságára vonatkozó szabályok (a CRD-ben és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvben) lényegében a P2B rendelethez hasonló módon határozzák meg a rangsorolást. A P2B rendelet előírja a platformok számára, hogy üzleti felhasználóikat a platform üzleti (B2B) szerződési feltételeiben szereplő információkon keresztül tájékoztassák, vagy a szerződéskötést megelőző szakaszban bocsássák rendelkezésre az információkat.

<sup>(101)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/943 irányelve (2016. június 8.) a nem nyilvános know-how és üzleti információk (üzleti titkok) jogosulatlan megszerzésével, hasznosításával és felfedésével szembeni védelemről (HL L 157., 2016.6.15., 1. o.).

<sup>(102)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/1150 rendelete (2019. június 20.) az online közvetítő szolgáltatások üzleti felhasználói tekintetében alkalmazandó tisztességes és átlátható feltételek előmozdításáról (HL L 186., 2019.7.11., 57. o.).

<sup>(103)</sup> Lásd az (EU) 2019/2161 irányelv (23) preambulumbekzdését és a P2B rendelet (27) preambulumbekzdését.

<sup>(104)</sup> Lásd az (EU) 2019/2161 irányelv (23) preambulumbekzdését.

<sup>(105)</sup> Lásd a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 7. cikkének (4a) bekezdését.

Bár a vonatkozó tájékoztatási követelmények hasonlóak, „közönségük” eltérő. Ezért a fogyasztók jogairól szóló irányelv (és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv is) csak „általános” információkat követel meg a fő rangsorolási paraméterekről és azok viszonylagos jelentőségéről. Ez a P2B rendelethez képest fennálló különbség a **fogyasztók** tájékoztatási igényeit tükrözi, **akiknek könnyen érthető, tömör információkra van szükségük**. Ugyanezen okból a fogyasztói jogokról szóló irányelv (és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv) szabályai sem írják elő a P2B rendelet által előírt fő rangsorolási paraméterek viszonylagos fontossága „indokainak” magyarázatát.

A gyakorlatban az online közvetítő szolgáltatók a P2B rendelet alapján az üzleti felhasználók rendelkezésére bocsátott részletesebb információkat használhatják fel a rangsorolási paraméterek fogyasztók felé irányuló magyarázatának kialakításához. A Bizottság a P2B rendelet értelmében iránymutatásokat adott ki a rangsorolás átláthatóságáról.<sup>(106)</sup> Ezek az iránymutatások számos olyan kérdéssel foglalkoznak, amelyek közvetve szintén relevánsak a fogyasztók jogairól szóló irányelv és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv átláthatóságra vonatkozó szabályainak alkalmazása szempontjából, mint például a „fő paraméterek”, a „relatív kiemelés” és a „közvetlen és közvetett díjazás” fogalma.

#### 3.4.2. A szerződő fél jogállása

6a. cikk (1) bekezdés

b) az, hogy az árukat, szolgáltatásokat vagy digitális tartalmat kínáló harmadik fél kereskedőnek minősül-e, az említett harmadik fél által az online piac szolgáltatója felé tett nyilatkozat alapján;

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 7. cikke (4) bekezdésének a vásárlásra való felhívással foglalkozó új f) pontja hasonló követelményt állapít meg a harmadik fél forgalmazó jogállására vonatkozóan.

A kifejezetten az online piacokra vonatkozó tájékoztatási kötelezettség célja annak biztosítása, hogy a fogyasztók mindig tudják, kitől vásárolnak árut vagy szolgáltatást az online piacon – kereskedőtől vagy egy másik fogyasztótól. Az a téves feltételezés, hogy a harmadik fél forgalmazó kereskedő, gondot okozhat a fogyasztónak, ha az online vásárlással kapcsolatban probléma merül fel (pl. az áru nem megfelelő), és ha kiderül, hogy a fogyasztóvédelmi szabályok, mint például a 14 napon belüli elállás joga vagy a jótállás valójában nem alkalmazandók a szerződésre.

Mind a fogyasztók jogairól szóló irányelv, mind pedig a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv rendelkezései előírják, hogy a harmadik fél forgalmazó jogállására vonatkozó információnak az adott forgalmazó nyilatkozatán kell alapulnia, amelyet azután az online piactér továbbít a fogyasztónak. Ezért az online piactér elsősorban a harmadik fél forgalmazó által tett nyilatkozatra támaszkodhat. Ez a megközelítés összhangban van az elektronikus kereskedelemről szóló irányelvben<sup>(107)</sup> foglalt tilalommal, miszerint nem írható elő általános nyomkövetési kötelezettség az online közvetítők számára, amennyiben az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv vonatkozó rendelkezései alkalmazandók az online piactérré. Ugyanakkor nem érinti a piactér illegális tartalmakkal kapcsolatos kötelezettségeit, például azt, hogy olyan értesítés alapján eljárjon, amely a kereskedők konkrét csalárd ajánlatait hozza a platform tudomására<sup>(108)</sup>.

Hangsúlyozni kell, hogy a 6a. cikk (1) bekezdésének b) pontja a nagyobb érthetőség érdekében tájékoztatási kötelezettséget ír elő az online piacon vásárló fogyasztók számára. Az önbevallás jól jelzi a forgalmazó jogállását, de nem helyettesíti a „kereskedő” fogalmának meghatározását, amelyet továbbra is a meghatározott kritériumok szerint kell alkalmazni. E tekintetben utalni kell a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv I. mellékletének 22. pontjára („feketelista”), amely megtiltja a kereskedőknek, hogy azt állítsák, nem kereskedők. Ez a tilalom az új tájékoztatási szabály értelmében a nem kereskedői minőségről szóló helytelen vagy pontatlan nyilatkozatra vonatkozik.

#### 3.4.3. Tájékoztatás az uniós fogyasztóvédelmi jog alkalmazhatóságának hiányáról

A 6a. cikk (1) bekezdésének c) pontja arra ösztönzi a kereskedőket, hogy helyesen nyilatkozzanak a jogállásukról. Előírja az online piac szolgáltatója számára, hogy figyelmeztesse a fogyasztókat arra, hogy nem illetik meg őket a fogyasztói jogok, amennyiben a harmadik fél szolgáltató nem kereskedőként határozta meg a jogállását.

<sup>(106)</sup> A Bizottság közleménye – Iránymutatás a rangsorolási átláthatóságról az (EU) 2019/1150 európai parlamenti és tanácsi rendeletnek (HL C 424., 2020.12.8., 1. o.).

<sup>(107)</sup> Ugyanezt a szabályt tartalmazza a digitális szolgáltatásokról szóló jogszabályra irányuló bizottsági javaslat is, lásd: [https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment\\_hu](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment_hu)

<sup>(108)</sup> Lásd az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv 14. cikkének (2) bekezdését.



## 6a. cikk (1) bekezdés

c) az, hogy amennyiben az árukat, szolgáltatásokat vagy digitális tartalmat kínáló harmadik fél nem kereskedő, az uniós fogyasztóvédelmi jogszabályokból eredő fogyasztói jogok nem alkalmazhatók a szerződésre;

Az arra vonatkozó információt, hogy az uniós fogyasztói jogok nem vonatkoznak a szerződésre, a lehető legtömörebb és legfeltűnőbb módon hozzá kell fűzni ahhoz az információhoz, amely szerint a harmadik fél szolgáltató nem kereskedőként határozta meg magát. Az értesítés fő célja, hogy felhívja a fogyasztók figyelmét arra, hogy nem számíthatnak arra a jogi védelemre, amelyet rendes körülmények között elvárnának, például az elállási jogra vagy a jótállásra, úgyhogy e korlátozások teljes tudatában kössék meg a szerződést.

## 3.4.4. A szerződés tekintetében fennálló felelősség megosztása

## 6a. cikk (1) bekezdés

d) adott esetben az, hogy a szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek hogyan oszlanak meg az árukat, szolgáltatásokat vagy digitális tartalmat kínáló harmadik fél és az online piac szolgáltatója között, és hogy ez az információ nem érinti azokat a felelősségeket, amelyek az online piac szolgáltatójára vagy a harmadik fél kereskedőre hárulnak a szerződéssel kapcsolatban más uniós vagy nemzeti jog szerint.

Az online piacteret használó fogyasztók szerződést kötnek a piac szolgáltatójával vagy a harmadik fél forgalmazóval a piacon kínált konkrét termékek szállítására. Ezenkívül a fogyasztó (keret)szerződést kötött az online piac szolgáltatójával, és ez utóbbi szerződést kötött a piacon működő forgalmazókkal. Ezek a szerződések szabályozzák a felhasználók számára nyújtott piactéri szolgáltatás igénybevételének feltételeit, beleértve azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket a piactér kínál a fogyasztónak az egyes termékek forgalmazóival kötött szerződéseikhez kapcsolódóan.

A 6a. cikk (1) bekezdésének d) pontja egyértelművé kívánja tenni a fogyasztók számára, hogy „hogyan oszlanak meg a szerződéshez kapcsolódó kötelezettségek” a harmadik fél forgalmazó és a piac szolgáltatója között, amikor a piacon működő harmadik fél forgalmazóval kötnek szerződést. Előírja a piactér számára, hogy emlékeztesse a fogyasztót minden olyan kötelezettségre, amelyet a piactér az ilyen szerződésekkel kapcsolatban vállalt a fogyasztó felé.

Az online piac szolgáltatója és a harmadik fél forgalmazó közötti felelősségmegosztásra vonatkozó információkat „adott esetben” kell megadni. Ez a követelmény csak akkor alkalmazandó, ha az online piactér és a harmadik fél forgalmazó közösen felel a fogyasztók felé. Például az online piactér vállalhatná a felelősséget az áruk kiszállításáért, míg a harmadik fél forgalmazó marad felelős az áruk megfeleléséért.

A fogyasztók jogairól szóló irányelv nem szabályozza a felelősség felek közötti megosztásának módját. Az online piactér és a harmadik fél kereskedő feladata, hogy megállapodjanak a piacon kötött szerződésekkel kapcsolatos felelősségükről, az alkalmazandó nemzeti jogra is figyelemmel, és a piactérnek tájékoztatnia kell erről a fogyasztókat.

Az (EU) 2019/2161 irányelv (27) preambulumbekkezdése szemlélteti, hogy az online piac hogyan tudná végrehajtani ezt az új tájékoztatási kötelezettséget: „Az online piac szolgáltatója jelezheti, hogy a fogyasztói jogok biztosításáért egyedül a harmadik fél kereskedő felelős, illetve ismertetheti egyes saját felelősségeit, azokban az esetekben, amikor vállalja a felelősséget a szerződés egyes vonatkozásaiért, például a kiszállításáért vagy az elállási jog gyakorlásáért.” A (27) preambulumbekkezdés azt is megemlíti, hogy a tájékoztatást egyértelmű és érthető módon kell biztosítani, nem pedig csupán az általános szerződési feltételekben vagy hasonló szerződéses dokumentumokban,

## 3.4.5. További tájékoztatási követelmények előírásának lehetősége

A 6a. cikk (2) bekezdése lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy további tájékoztatási követelményeket írjanak elő az online piacterek számára, figyelembe véve az elektronikus kereskedelemről szóló 2000/31/EK irányelv szabályait.

## 6a. cikk

(2) A 2000/31/EK irányelv sérelme nélkül ez a cikk nem akadályozza meg a tagállamokat abban, hogy további tájékoztatási követelményeket írjanak elő az online piacok szolgáltatói számára. Ezeknek a rendelkezéseknek arányosnak, megkülönböztetéstől mentesnek és a fogyasztóvédelem szempontjából indokoltaknak kell lenniük.

Ennek megfelelően ez a szabályozási opció hasonló a 6. cikk (8) bekezdésében foglalt általánosabb opcióhoz, amely megengedi a tagállamoknak, hogy további tájékoztatási követelményeket írjanak elő (lásd a fenti 3.1.5. szakaszt).

#### 4. A távollevők között kötött szerződésekre vonatkozó speciális követelmények

##### 4.1. A távollevők között kötött szerződés fogalma

A 2. cikk a következőképpen határozza meg a távollevők között kötött szerződés fogalmát: „7. „távollevők között kötött szerződés”: a kereskedő és a fogyasztó között áru vagy szolgáltatás értékesítésére szervezett távértékesítési rendszer keretében, a kereskedő és a fogyasztó egyidejű fizikai jelenléte nélkül – a szerződés megkötésének időpontjáig – beleértve magát a szerződéskötést is – kizárólag egy vagy több távközlő eszköz alkalmazásával – kötött szerződés”.

A (20) preambulumbekkezdés tovább bontja ezt a fogalmat, ideértve a távközlő eszközökre hozott példákat: „A távollevők között kötött szerződés fogalom meghatározásának valamennyi olyan esetre vonatkoznia kell, amikor áru vagy szolgáltatás értékesítésére szervezett távértékesítési rendszer keretében, a szerződés megkötésének időpontjáig – beleértve magát a szerződéskötést is – kizárólag egy vagy több távközlő eszköz (mint például **postai megrendelés, internet, telefon vagy fax**) alkalmazásával jön létre szerződés a kereskedő és a fogyasztó között. E fogalom meghatározásnak azokra a helyzetekre is vonatkoznia kell, amikor a fogyasztó csupán az áruról vagy a szolgáltatásról való információgyűjtés céljából tesz látogatást az üzlethelyiségben és ezt követően távolról folytat tárgyalást a szerződéssel kapcsolatban, illetve köti meg azt. Ezzel ellentétben a kereskedő üzlethelyiségében megtárgyalta, de végső soron távközlő eszközök alkalmazásával megkötött szerződések nem minősülnek távollevők közötti szerződéseknek. Szintén nem minősülnek távollevők közötti szerződéseknek a távközlő eszközök alkalmazásával kezdeményezett, de végső soron a kereskedő üzlethelyiségében megkötött szerződések. A távollevők között kötött szerződések fogalmába hasonlóképpen nem tartoznak bele a fogyasztó által távközlő eszközök alkalmazásával végrehajtott olyan foglalkozások, amelyek során szakmai szolgáltatás nyújtását kéri szakembertől, például amikor a fogyasztó telefonon bejelentkezik a fodrászhoz. [...]”

A távollevők között kötött szerződés megkötésekor a felek **többfajta távközlő eszközt kombináltnak** is alkalmazhatnak (pl. honlapot, mobilalkalmazást vagy telefonhívást). Az a tény, hogy a felek találkoznak a távollevők között kötött szerződés megkötése után, általában a kézbesítéskor vagy a fizetéskor, nem módosítja a szerződés ilyenekénti minősítését. Ha a fogyasztó pusztán azért kereste fel az üzlethelyiséget, hogy információt szerezzen be az árukról vagy szolgáltatásokról, a kereskedővel ezt követően kialakult és távollevőkként megkötött szerződés távollevők között kötött szerződésnek minősül. Bár a kereskedőnél pusztán egy időpont lekötése nem minősül távollevők között kötött szerződésnek, egy kötőerejű foglalkozás, amelyet például telefonon tesznek áruk adott időpontban történő felvételére vagy szolgáltatások fogadására, valószínűleg távollevők között kötött szerződésnek minősül az irányelv céljai szempontjából.

Az irányelv csak azon távollevők között kötött szerződésekre vonatkozik, amelyeket **áru vagy szolgáltatás értékesítésére szervezett távértékesítési rendszer keretében kötöttek meg**. Például ha a kereskedő csak kivételesen köti meg a szerződést a fogyasztóval e-mail vagy telefon útján, miután a fogyasztó felvette vele a kapcsolatot, az ilyen szerződés az irányelv értelmében nem minősül távollevők között kötött szerződésnek. Nem szükséges azonban, hogy a kereskedő a távértékesítésre olyan összetett szervezetet hozzon létre, mint az online interfész. Az olyan egyszerűbb megoldások is, mint például az e-mail vagy telefon használatának ösztönzése a fogyasztókkal kötött szerződések esetében, kiváltják a fogyasztók jogairól szóló irányelv követelményeinek alkalmazását.

A kereskedő használhat online piacteret az irányelv hatálya alá tartozó szerződések megkötésére. Ahogy azt a (20) preambulumbekkezdés kifejti: „[...] Az áru vagy szolgáltatás értékesítésére szervezett távértékesítési rendszer fogalmának magában kell foglalnia a kereskedőtől eltérő harmadik fél által felajánlott, azonban a kereskedő által használt rendszereket, például az online értékesítési felületeket. E fogalom azonban nem terjed ki azokra az esetekre, amikor a weboldalak csupán a kereskedőről, annak áruiról és/vagy szolgáltatásairól, illetve a kereskedő elérhetőségéről szolgáltatnak információkat.”

A fogyasztók jogairól szóló irányelv alkalmazása nem függ a kereskedő által használt technológiától. Lényegtelen, hogy a fogyasztó „szokásos” távollevők között kötött internetes szerződést vagy blokklánc-technológiát használ. <sup>(109)</sup>

#### 4.2. A szerződéskötést megelőző tájékoztatás

##### 4.2.1. Közvetlenül a megrendelés leadása előtt megjelenítendő információk

###### 8. cikk

(2) *Ha az elektronikus úton megkötendő, távollevők közötti szerződés fizetési kötelezettséget keletkeztet a fogyasztó számára, a kereskedő egyértelműen és jól látható módon, valamint közvetlenül a megrendelés fogyasztó általi megtétele előtt felhívja a fogyasztó figyelmét a 6. cikk (1) bekezdésének a), e), o) és p) pontjában előírt információkra.*

A 8. cikk (2) bekezdése olyan tájékoztatásra utal, amelyet közvetlenül azelőtt a fogyasztók rendelkezésére kell bocsátani, hogy elektronikus úton megkötnek a – vételár-fizetéssel járó – szerződést.

Az irányelv nem határozza meg az „elektronikus út” fogalmát, de a (39) preambulumbekendést figyelembe véve ezt a kifejezést úgy kell értelmezni, mint ami a **honlapokon és más elektronikus felületeken keresztül kötött szerződéseket takarja**: „Fontos annak biztosítása, hogy a távollevők között, internetes oldalakon keresztül kötött szerződések esetén a fogyasztónak a megrendelés leadása előtt lehetősége legyen a szerződés fő elemeit teljeskörűen elolvasni és megérteni. Ennek céljából ebben az irányelvben rendelkezni kell arról, hogy ezeket az elemeket a megrendelés leadásának megerősítését kérő rész közvetlen közelében tüntessék fel [...]” Ezen túlmenően az (EU) 2015/1535 európai parlamenti és tanácsi irányelv <sup>(110)</sup> által meghatározott „elektronikus út” fogalomra tekintettel a 8. cikk (2) bekezdés más technológiákra is alkalmazható, például a televíziós beltéri egységek által biztosított digitális tartalmakra.

A fogyasztók jogairól szóló irányelv 8. cikkének (2) bekezdését a 2000/31/EK elektronikus kereskedelmi irányelv szerződések megkötésére vonatkozó rendelkezéseit átültető nemzeti szabályok kontextusában kell értelmezni, amelyek akkor alkalmazandók, ha a szerződés az „információs társadalmi szolgáltatások” meghatározása alá esik, vagyis bármely távolról, elektronikus úton, a szolgáltatást igénybe vevő egyéni kérelmére ellenszolgáltatás fejében nyújtott szolgáltatásra vonatkozik.

A fogyasztók jogairól szóló irányelv 8. cikkének (9) bekezdése kifejezetten megerősíti, hogy a 2000/31/EK irányelv 9. és 11. cikkének rendelkezéseinek sérelme nélkül értendő, amely megköveteli a kereskedőtől, **hogy tegye lehetővé a fogyasztó számára az internetes megrendelés leadása előtt annak jóváhagyását.**

Ennek megfelelően a fogyasztók jogairól szóló irányelv 8. cikkének (2) bekezdése a gyakorlatban attól a pillanattól alkalmazandó, amikor a fogyasztót arra kéri, hogy megrendelését az elektronikus kereskedelemről szóló irányelvvel összhangban hagyja jóvá, vagyis hogy ellenőrizze a kosarának tartalmát, mielőtt a „vásárlás” gombra kattint <sup>(111)</sup>.

<sup>(109)</sup> Ez az elv érvényes azokra az ügyletekre is, amelyeknél az úgynevezett „intelligens szerződéseket” alkalmazzák. Az „intelligens szerződés” kifejezés olyan számítógépi programot vagy tranzakciós protokollt jelöl, amelynek célja jogilag releváns események és tevékenységek automatikus végrehajtása, ellenőrzése vagy dokumentálása. Az „intelligens szerződések” fogalmának konszenzusos meghatározása még várat magára. A ConsenSys AG által az Európai Unió Blokklánc Megfigyelőközpont és Fórum nevében készített, a blokkláncok és az intelligens szerződések jogi és szabályozási keretéről szóló jelentés szerint a kifejezés általában olyan számítógépes kódot jelent, amelyet egy blokkláncban tárolnak, és amelyhez egy vagy több fél hozzáférhet ([https://www.eublockchainforum.eu/sites/default/files/reports/report\\_legal\\_v1.0.pdf](https://www.eublockchainforum.eu/sites/default/files/reports/report_legal_v1.0.pdf)). Ezek a programok gyakran önmagukat hajtják végre, és olyan blokklánc-jellemzőket használnak, mint a manipulálással szembeni ellenállás, a decentralizált feldolgozás és hasonlók. Ezért jöllehet az „intelligens szerződés” az általa végrehajtott egyedi szerződés feltételei szerint működik, a feltétel nem használható magának a szerződésnek a szinonimájaként.

<sup>(110)</sup> Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2015/1535 irányelve (2015. szeptember 9.) a műszaki szabályokkal és az információs társadalom szolgáltatásaira vonatkozó szabályokkal kapcsolatos információszolgáltatási eljárás megállapításáról (HL L 241., 2015.9.17., 1. o.). 1. cikk b) pont ii. francia bekezdés: **„elektronikus úton”** azt jelenti, hogy a szolgáltatás kezdőpontjától való elküldése és célállomásán való fogadása adatok feldolgozására (beleértve a digitális tömörítést is) és tárolására szolgáló elektronikus berendezés útján történik, valamint annak elküldése, továbbítása és vétele teljes egészében vezetéken, rádió, optikai vagy egyéb elektromágneses eszköz útján történik.

<sup>(111)</sup> Egyes kereskedők a rendelési folyamat utolsó szakaszában más termékeket is bemutatnak a fogyasztóknak („önnek ajánljuk” kitétel), és ez megnehezítheti a fogyasztók számára a rendelésük átvizsgálását és azt, hogy meggyőződjenek arról, hogy minden rendben van-e a rendeléssel kapcsolatban. Amennyiben a megjelenítés összezavarhatja a fogyasztót, és megakadályozhatja a szerződés fő elemeinek megfelelő megértését a rendelés leadása előtt, az ilyen gyakorlat a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 6. vagy 7. cikke értelmében megtevesztőnek minősülhet.

A 8. cikk (2) bekezdésében szereplő „közvetlenül a megrendelés megtétele előtt” kifejezés elsődlegesen **időbeli szempontot** tükröz és úgy kell érteni, hogy „rögtön előtte”. Ezen túlmenően a 8. cikk (2) bekezdésében a „jól látható módon” és a (39) preambulumbekkezdésben a „közvetlen közelében” kifejezések erősebb követelményekre utalnak az **információ megjelenítésével** kapcsolatosan, mint a 6. cikk (1) bekezdésében és a 8. cikk (1) bekezdésében szereplő általános előírások. Az információt olyan módon kell megjeleníteni, hogy a fogyasztó ténylegesen láthassa és elolvashassa azt rendelése leadása előtt anélkül, hogy a rendelés leadására használt oldalról el kellene navigálnia.

A 8. cikk (2) bekezdése a következő kifejezett szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelményekre utal:

- (1) a főbb jellemzők (6. cikk (1) bekezdés a) pont);
- (2) a teljes ár (6. cikk (1) bekezdés e) pont);
- (3) a szerződés időtartama és a szerződés felmondásának feltételei (6. cikk (1) bekezdés o) pont);
- (4) adott esetben a szerződés minimális időtartama (6. cikk (1) bekezdés p) pont).

#### 4.2.2. Megrendelés megerősítése gomb

8. cikk

(2) [...]

*A kereskedő gondoskodik arról, hogy a fogyasztó a megrendelés megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy a rendelés fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a megrendelés megtétele gomb vagy hasonló funkció aktiválásával jár, a gombot vagy hasonló funkciót könnyen olvasható módon „fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal kell ellátni, amely jelzi, hogy a megrendelés a kereskedő javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után. Amennyiben a kereskedő nem tartotta be az ezen albekezdésben foglaltakat, a szerződés vagy a megrendelés a fogyasztót nem köti.*

A 8. cikk (2) bekezdés második albekezdése előírja, hogy a honlapon a megrendelést véglegesítő gombot egyértelműen megfogalmazott felirattal kell ellátni. A megfelelő jelzésnek (feliratnak) magán a gombon vagy közvetlenül mellette kell lennie. A feliratot sokféleképpen lehet megtervezni, csak egyértelmű üzenetet nyújtson a fizetési kötelezettségről<sup>(112)</sup>:

- Például az olyan kifejezések, mint a „vásárlás most”, a „fizetés most” vagy „hagyja jóvá a vásárlást” közvetítik az e rendelkezés által megkövetelt üzenetet;
- Ezzel ellentétesen az olyan kifejezések, mint a „regisztráció”, „megerősítés” vagy „rendelje meg most”, továbbá a túlságosan hosszú kifejezések, amelyek hatékonyan elrejtik a fizetési kötelezettségről szóló üzenetet, kevésbé valószínű, hogy megfelelnek ennek a követelménynek;

Ez a követelmény akkor is alkalmazandó, ha a kereskedő a szerződéskötést megelőző információ fogyasztó felé történő megjelenítését a 8. cikk (4) bekezdésének megfelelően alakította ki.

#### 4.2.3. Tájékoztatás a szállítási korlátozásokról és a fizetési módokról

8. cikk

(3) *Az internetes kereskedői oldalaknak legkésőbb a rendelési eljárás elején egyértelműen és olvashatóan jelezniük kell, hogy vannak-e szállítási korlátozások, és hogy milyen fizetési módokat fogadnak el.*

A 8. cikk (3) bekezdése értelmében az internetes kereskedői oldalaknak könnyen érthető és jól látható módon tájékoztatniuk kell a fogyasztókat a szállítási korlátozásokról, köztük a földrajzi korlátozásokról is. Ezt az információt például nem csak a kereskedő általános szerződési feltételeiben kell megemlíteni, vagy csak külön weboldalakon, amelyeket nem feliratoztak egyértelműen, és ezért a fogyasztók valószínűleg nem nyitnak meg a vásárlás során.

A 8. cikk (3) bekezdése szerinti „szállítási korlátozásokra” vonatkozó információknak meg kell felelniük a CRD 6. cikkének g) pontjával összhangban nyújtott, a szállítási feltételekre vonatkozó információknak.

<sup>(112)</sup> A folyamatban lévő C-249/21 sz. Fuhrmann-2 ügyben további iránymutatás várható a „megfelelő egyértelmű megfogalmazás” értelmezésére vonatkozóan; az ügy azzal a kérdéssel foglalkozik, hogy az ilyen megfogalmazást a megrendelési vagy foglalási folyamat valamennyi körülményének figyelembevételével kell-e értékelni, különös tekintettel a megrendelési folyamat felépítésére, vagy kizárólag a gomb/hasonló funkció feliratozásánál használt nyelvet kell figyelembe venni.

A szállítási és fizetési korlátozások a területi alapú tartalomkorlátozásról szóló (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet<sup>(113)</sup> hatálya alá tartoznak. A szállítási korlátozásokra vonatkozó információknak a felhasználó földrajzi elhelyezkedése alapján történő automatikus módosítása különösen a területi alapú tartalomkorlátozásról szóló rendelet 4. cikkének megsértését vonhatja maga után, különösen akkor, ha megakadályozza az árukhoz való hozzáférést a kereskedő által szokásosan kiszolgált területen.

- Például az a kereskedő, aki egy adott tagállamban a nemzetközi „.com” weboldalon az alkalmazandó általános feltételeknek megfelelően kínál szállítást, nem zárhatja ki automatikusan ezt a szállítási opciót, ha észlel egy olyan fogyasztót, aki az adott tagállamból csatlakozik, és akinek számára egy erre a célra fenntartott nemzeti weboldal is elérhető.

Ami a fizetési módokat illeti, a területi alapú tartalomkorlátozásról szóló rendelet 5. cikke megtiltja a kereskedőknek, hogy a fizetési módok elfogadását a vevő állampolgársága, az EU-n belüli lakóhelye vagy letelepedési helye, például a bankkártya kibocsátásának helye alapján korlátozzák.

#### 4.2.4. Az olyan távközlő eszköz alkalmazásával megkötött szerződés, amelyen az információk megjelenítésére korlátozott hely vagy idő áll rendelkezésre

A 8. cikk (4) bekezdése a távközlési eszközökre vonatkozik azon esetben, amikor az információk megjelenítésére korlátozott hely vagy idő áll rendelkezésre:

##### 8. cikk

(4) Ha a szerződést olyan távközlő eszköz alkalmazásával kötik meg, amelyen az információk megjelenítésére korlátozott hely vagy idő áll rendelkezésre, az ilyen szerződés megkötése előtt a kereskedő az alkalmazott eszköz útján közli legalább az áru vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságaira, a kereskedő azonosító adataira, a teljes árra, az elállási jogra, a szerződés időtartamára és – amennyiben a szerződés határozatlan időre szól – a szerződés felmondásának feltételeire vonatkozó, a 6. cikk (1) bekezdésének a), b), e), h) és o) pontjában említett, szerződéskötést megelőző információkat, a h) pontban említett és az I. melléklet B. részében meghatározott elállásnyilatkozat-minta kivételével. A 6. cikk (1) bekezdésében említett további információkat, köztük az elállásnyilatkozat-mintát a kereskedő megfelelő módon, e cikk (1) bekezdésével összhangban bocsátja a fogyasztó rendelkezésére.

Ennek megfelelően a 8. cikk (4) bekezdés ugyanazt a tájékoztatási követelményt tartalmazza, mint a 8. cikk (2) bekezdés, amelyhez információt ad a következőkről:

- (1) a kereskedő azonosító adatairól, ahogy az a 6. cikk (1) bekezdés b) pontjában szerepel;
- (2) a 6. cikk (1) bekezdésének h) pontjában említett elállási jog, azaz tájékoztatás e jog gyakorlásának feltételeiről, határidejéről és eljárásairól.

A 8. cikk (4) bekezdésben nem szerepel a 6. cikk (1) bekezdés p) pontjában foglalt tájékoztatási követelmény „a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról”. Ugyanakkor, ahogy az már a 3.2.7. szakaszban is kifejtésre került, bármilyen ilyen minimális időtartam a határozatlan idejű vagy automatikusan meghosszabbított szerződések felmondásának egyik fő feltételként kezelendő a 6. cikk (1) bekezdés o) pontja értelmében. Ezért a gyakorlatban a 8. cikk (4) bekezdésnek erre a tájékoztatási elemre is ki kell terjednie.

A 8. cikk (4) bekezdése az olyan technológiák felhasználásával – például **telefonhívás, élőszó-vezérlésű értékesítő alkalmazások, SMS üzenet** vagy más távközlő eszköz útján – kötött szerződésekre vonatkozik, amelyek műszaki korlátokat szabnak a fogyasztónak bemutatható információ mennyiségére vonatkozóan.<sup>(114)</sup> Ilyen helyzetekben az irányelv lehetővé teszi a kereskedő számára, hogy a távollevők között kötött szerződés megkötése előtt korlátozottabb információk elemeket bocsásson a fogyasztó rendelkezésére, míg a 6. cikk (1) bekezdésében előírt egyéb információkat más forrásból, világosan és közérthető nyelven kell megadni. (Lásd még a (36) preambulumbekendést, amely „díjmentesen hívható telefonszám vagy a kereskedő honlapjához vezető internetes hivatkozás biztosítását” említi.)

Az (EU) 2019/2161 irányelv módosította a CRD 8. cikkének (4) bekezdését, amely a tájékoztatási kötelezettségek közül kizárta az I. melléklet B. részében meghatározott elállásnyilatkozat-minta rendelkezésre bocsátásának kötelezettségét. Következésképpen e formanyomtatvány más forrásból, világos és közérthető nyelven történő közzétevése elegendő<sup>(115)</sup>. A szerződés megkötése után a szerződésnek a 8. cikk (7) bekezdése szerinti, tartós adathordozón történő visszaigazolásában teljeskörű tájékoztatást kell nyújtani.

<sup>(113)</sup> Lásd az Európai Parlament és a Tanács 2018. február 28-i (EU) 2018/302 rendeletét a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról (HL L 60I, 2018.3.2., 1. o.).

<sup>(114)</sup> Lásd az (EU) 2019/2161 irányelv (41) preambulumbekendését is.

<sup>(115)</sup> A Bíróság ítélete, Walbusch Walter Busch, C-430/17, ECLI:EU:C:2019:47, 46. pont.

A Bíróság a C-430/17. sz. Walbusch Walter Busch ügyben foglalkozott a 8. cikk (4) bekezdésének alkalmazásával; az ügy a csomagküldő kereskedés útján történő távértékesítésre (újságokon és magazinokon keresztül terjesztett megrendelőlapra) vonatkozott.

A Bíróság úgy határozott, hogy „annak értékelésénél, hogy valamely konkrét esetben a kommunikációs eszköz a 8. cikk (4) bekezdése értelmében véve az információk közlésére csak korlátozott helyet vagy időt biztosít-e, **figyelembe kell venni a kereskedő üzleti kommunikációs technikájának valamennyi jellemzőjét**. E tekintetben meg kell vizsgálni, hogy figyelembe véve a közléshez szükséges teret és időt, valamint az e közlés címzettjének minősülő átlagos fogyasztó számára megfelelő betűtípus minimális méretét, a **CRD 6. cikkének (1) bekezdésében említett összes információ objektíve megjeleníthető-e** az említett kommunikáció keretében.”

Ezzel szemben „**az érintett kereskedőnek az általa alkalmazott kommunikációs technikától függően rendelkezésre álló tér és idő felhasználásával kapcsolatos választásai azonban nem relevánsak ezen értékelésnél**”<sup>(116)</sup>.

A gyakorlatban a 8. cikk (4) bekezdésében említett, „az információk megjelenítésére korlátozott helyet vagy időt biztosító távközlő eszközök” azok, amelyek **nem teszik lehetővé a többszintű információszolgáltatást** (például bővíthető rovatokon vagy hiperhivatkozásokon keresztül, amelyek a fogyasztókat a vonatkozó információk részletesebb bemutatásához irányítják) – lásd e tekintetben a fogyasztók világos és közérthető tájékoztatására vonatkozó 3.1.1. szakaszt.

Az **okostelefonok** nem minősülnek „olyan távközlő eszközöknek, amelyen az információk megjelenítésére korlátozott hely vagy idő áll rendelkezésre”, mivel az ilyen képernyők felhasználói számára is mindig nyújtható kiegészítő információ többszintű tartalomjegyzékkel vagy további oldalak felvételével. Amennyiben a kereskedő személyre szabta az ilyen eszközök online interfészének tartalmát és megjelenítését, a 8. cikk (4) bekezdését és a kapcsolódó ítélkezési gyakorlatot iránymutatásként használhatja a leginkább feltüntetendő információk kiválasztásához. Ezekben az esetekben a kereskedő összpontosíthat a 8. cikk (4) bekezdésében előírt információkra, adott esetben bővíthető<sup>(117)</sup> formában, és a többi kötelező információt további oldalakon is megadhatja.

#### 4.3. Telefonon keresztül megkötött szerződések

##### 8. cikk

(5) A (4) bekezdés sérelme nélkül, amennyiben a kereskedő telefonon hívja fel a fogyasztót távollevők közötti szerződés megkötése céljából, a telefonbeszélgetés elején tájékoztatja a fogyasztót azonosító adatairól, adott esetben azon személy azonosító adatairól, akinek a nevében telefonál, valamint a telefonhívás kereskedelmi céljáról.

A 8. cikk (5) bekezdése külön szabályt tartalmaz a telefonon kötött szerződésekre nézve, amely előírja, hogy a telefonbeszélgetés elején tájékoztassák a fogyasztót azonosító adatairól, valamint a telefonhívás kereskedelmi céljáról. Mivel ez a szabály a „(4) bekezdés sérelme nélkül” alkalmazandó, a **kereskedő a telefonbeszélgetés során nyújtott információkat a 8. cikk (4) bekezdésével összhangban korlátozhatja**.

##### 8. cikk

(6) A távollevők között telefonon megkötendő szerződések esetében a tagállamok előírhatják, hogy a kereskedő köteles visszaigazolni az ajánlatot a fogyasztó számára, akit az ajánlat csak azt követően kötelez, hogy azt aláírta vagy írásban jelezte egyetértését. A tagállamok azt is előírhatják, hogy az ilyen visszaigazolást tartós adathordozón kell biztosítani.

A 8. cikk (6) bekezdése egy újabb, a tagállamok számára lehetőségként megfogalmazott szabályozási opciót tartalmaz. Egyes tagállamok korlátozottabb módon használták ezt a szabályozási lehetőséget, vagyis a vonatkozó további követelményeket csak a kereskedő által **kezdemenyezett** telefonhívás útján kötött szerződésekre alkalmazták.

<sup>(116)</sup> Uo., 39. pont.

<sup>(117)</sup> A kereskedők bővíthető rovatokkal használhatnák a „tartalomjegyzékek” megközelítést. A legfelső szinten a fogyasztók megtalálhatják a fő témákat, a fő témákra vonatkozó tájékoztatás bővíthető, ha a fogyasztó az adott témára kattint – ilyenkor a fogyasztót a rendszer a releváns információk részletesebb bemutatásához irányítja. Ily módon a fogyasztók egy helyen rendelkeznek az összes szükséges információval, ugyanakkor megtartják az ellenőrzéstafelet, hogy mit és mikor kívánnak áttekinteni.

A „tartós adathordozó” ebben a rendelkezésben papírra és más tartós adathordozóra utal, ahogy azt a (23) preambulumbekzdés kifejti: „A tartós adathordozóknak lehetővé kell tenniük a fogyasztó számára az adattárolást mindaddig, amíg a fogyasztó ezt a kereskedővel való kapcsolatából származó érdekei védelmének érdekében szükségesnek tartja. Az ilyen adathordozók közé sorolandók különösen a papír, az USB kulcsok, a CD-ROM-ok, a DVD-k, a memóriakártyák vagy a számítógépek merevlemezei, illetve az elektronikus levelek.” Ezért a tagállamok megkövetelhetik, hogy mind a kereskedő ajánlatának megerősítése, mind pedig a fogyasztó hozzájárulása tartós adathordozón legyen, amely nem feltétlenül papírformátumot jelent, lehet például e-mailváltás is.

#### 4.4. A szerződés visszaigazolása

##### 8. cikk

(7) A kereskedő a távollevők közötti szerződés megkötését követően – észszerű időn belül, de legkésőbb az áruk leszállításának időpontjában vagy a szolgáltatás teljesítésének megkezdésekor – tartós adathordozón visszaigazolást ad a fogyasztónak a megkötött szerződésről. Az említett visszaigazolás tartalmazza:

- a) a 6. cikk (1) bekezdésében említett információkat, kivéve, ha a kereskedő már a távollevők közötti szerződés megkötése előtt közölte ezen információkat a fogyasztóval tartós adathordozón; valamint
- b) adott esetben a fogyasztó által a 16. cikk m) pontja szerint adott előzetes kifejezett hozzájárulásra és tudomásul vevő nyilatkozatra vonatkozó visszaigazolást.

A kereskedőnek el kell látnia a fogyasztót a szerződés megerősítésével, minden, a 6. cikk (1) bekezdése által előírt információval együtt, hacsak ezt már nem biztosította tartós adathordozón, például termékkatalógus, sms vagy e-mail formájában még a szerződés megkötése előtt.

A „tartós adathordozó” meghatározását a Bíróság a C-49/11. sz. Content Services ügyben vizsgálta meg a távértékesítésről szóló 97/7/EK irányelv vonatkozásában, amely az 5. cikk (1) bekezdésében szintén tartós adathordozón írta elő a távollevők között kötött szerződések megerősítését. A Bíróság ítélete szerint az információ pusztán honlapon történő biztosítása nem minősül tartós adathordozónak: „A távollevők között kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről szóló, 1997. május 20-i 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 5. cikkének (1) bekezdését úgy kell értelmezni, hogy az olyan kereskedelmi gyakorlat, amely abban áll, hogy csak az érintett vállalkozás honlapjára mutató hiperhivatkozáson keresztül teszi hozzáférhetővé az e rendelkezésben előírt információkat, nem teljesíti az említett rendelkezés követelményeit, mivel ugyanezen rendelkezés értelmében ezen információkat nem »közli« e vállalkozás, és nem »kapja meg« a fogyasztó, továbbá mivel az olyan honlap, mint amelyről az alapügyben szó van, az említett 5. cikk (1) bekezdése értelmében nem tekinthető »tartós hordozófelületnek« <sup>(118)</sup>.”

Ugyanakkor a Bíróság nem zárta ki annak lehetőségét, hogy bizonyos honlapok tartós adathordozónak minősüljenek, ha megfelelnek a követelményeknek: „Márpedig az ügy irataiból nem tűnik ki, hogy az eladó honlapja, amelyre a fogyasztó számára megjelölt link mutat, lehetővé tenné a fogyasztónak a személyesen neki címzett információk oly módon történő tárolását, hogy megfelelő időtartamig azokhoz hozzáférhessen, és azokat változatlan formában reprodukálja, azok tartalmának az eladó által történő egyoldalú módosításának bármilyen lehetőségét kizárva.” <sup>(119)</sup>

A „tartós adathordozó” fogalmát részletesebben is elemezték a C-375/15. sz. BAWAG-ügyben, a pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló 2007/64/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel <sup>(120)</sup> összefüggésben, amely hasonlóan határozta meg a „tartós adathordozó” fogalmát. A Bíróság megállapította, hogy bizonyos weboldalak meghatározott feltételek mellett „tartós adathordozónak” minősíthetők:

- a weboldal lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy a személyesen neki címzett információkat oly módon tárolja, hogy azokhoz hozzáférjen, és azokat megfelelő ideig változatlan formában reprodukálhassa, **anélkül, hogy a szolgáltató vagy más kereskedő egyoldalúan módosítani tudná azok tartalmát**; valamint
- ha a fogyasztó az információ megismerése érdekében köteles az adott weboldalra belépni, **ezen információk továbbítását a szolgáltató aktív magatartásának kell kísérnie, amelynek célja a fogyasztónak az említett információk fennállásáról és a fenti internetes oldalon való rendelkezésre állásáról való tájékoztatása** <sup>(121)</sup>.

<sup>(118)</sup> A Bíróság ítélete, Content Services Ltd, C-49/11, ECLI:EU:C:2012:419, 51. pont.

<sup>(119)</sup> Uo., 46. pont.

<sup>(120)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2007/64/EK irányelve (2007. november 13.) a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról és a 97/7/EK, a 2002/65/EK, a 2005/60/EK és a 2006/48/EK irányelv módosításáról és a 97/5/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 319., 2007.12.5., 1. o.).

<sup>(121)</sup> A Bíróság ítélete, BAWAG, C-375/15, ECLI:EU:C:2017:38, 43–45. pont.

Ennek megfelelően a vásárló magán internetes fiókja a kereskedőnél, ahova a kereskedő a vásárlónak szánt információt feltölti, és nem tudja egyoldalúan eltávolítani vagy megváltoztatni azt, az irányelv céljainak megfelelően tartós adathordozónak minősülhet. Ha csak egy ilyen fiók a kereskedő egyetlen módja a szerződéses információ nyújtására, ennek a **fogyasztó számára történő folytatólagos hozzáférhetőségét** megfelelő időszakon keresztül biztosítani kell azután is, hogy a fogyasztó szerződése a kereskedővel megszűnt.

Ami az új közlésről való tájékoztatásra irányuló „aktív magatartást” illeti, az EUB a BAWAG-ügyben megerősítette, hogy elegendő e-mailt küldeni a fogyasztó személyes postafiókjába, feltéve, hogy: i. a fogyasztó szokásosan használja az érintett postafiókot más személyekkel való kommunikációra, és ii. a postafiók használatáról a felek a kereskedő és a fogyasztó között létrejött szolgáltatási szerződésben megállapodtak. Az így választott cím azonban nem lehet az a postafiókcím, amelyet a kereskedő által kezelt weboldalon a fogyasztóhoz rendeltek <sup>(122)</sup>.

A kereskedőt a 8. cikk (7) bekezdés továbbra is kötelezi a szerződés tartós adathordozón történő visszaigazolására akkor is, ha a szerződéskötést megelőző tájékoztatást a 8. cikk (4) bekezdésével összhangban biztosították a fogyasztó számára. Ez a kötelezettség többek között akkor tekinthető teljesítettnek, ha a kereskedő a fogyasztó beleegyezésével e-mailben visszaigazolja a szerződést.

A **visszaigazolás időzítését** illetően a 8. cikk (7) bekezdése előírja, hogy azt a távollévők között megkötött szerződés megkötését követően „*észszerű időn belül*” kell megküldeni. Ezen túlmenően a visszaigazolást legkésőbb az áruk leszállításának időpontjában vagy a szolgáltatás teljesítésének megkezdésekor biztosítani kell.

A **szolgáltatásokra nézve** nincs olyan előírás, hogy a visszaigazolást az elállási időszak vége előtt biztosítani kell (ha a szerződés teljesítése ezen időszak lejáta után kezdődik). Ugyanakkor a visszaigazolás „*észszerű időn belül*” való megküldésére vonatkozó előírás magában foglalja, hogy elég korán kell ahhoz megküldeni, hogy a fogyasztó gyakorolhassa az elálláshoz való jogát. Azt, hogy egy megkésett visszaigazolást a 8. cikk (7) bekezdése értelmében észszerűtlennek kell-e tekinteni, eseti alapon kell eldönteni.

Nincs kifejezett végső határideje az **online digitálistartalom-szolgáltatásra vonatkozó szerződések és a közműszolgáltatási szerződések** visszaigazolásának. Analógia útján a szolgáltatási szerződések szabályai vonatkoznak erre a szerződésekre is, vagyis a visszaigazolást legkésőbb a szolgáltatás teljesítésének megkezdésekor biztosítani kell. Ezt az analógiát megerősíteni látszanak az irányelv elállási időszak számítására vonatkozó közös szabályai e szerződésekre vonatkozóan a 9. cikk (2) bekezdés a) és c) pontjával összhangban.

Az **online digitálistartalom-szolgáltatásra** vonatkozó szerződéseket általában azonnal teljesítik, vagyis az elállási időszak lejáta előtt, és a visszaigazolás legáltalánosabb módja az e-mail. Ebben a kontextusban fontos az a kérdést feltenni, hogy az érintett kereskedő biztosította-e, hogy a fogyasztó ténylegesen megkapja a visszaigazoló e-mailt, mielőtt az online tartalmat letölti vagy az internetes közvetítés elindul, vagy elégséges-e az, hogy a kereskedő elküldi ezt az e-mailt a szerződés teljesítése előtt.

Meg kell jegyezni, hogy a 8. cikk (7) bekezdése nem szól arról, hogy a fogyasztó „megkapja” a visszaigazolást, csak arra kötelezi a kereskedőt, hogy „adja” azt. A távértékesítésről szóló 97/7/EK irányelvvel összefüggésben az Európai Unió Bírósága a C-49/11. sz. Content Services ügyben megvizsgálta a „közöl” („ad”) és a „megkap” szavak jelentését. A távértékesítésről szóló irányelv 5. cikkének (1) bekezdése kimondta, hogy a fogyasztónak írásban vagy más, olyan tartós hordozófelületen, amely a rendelkezésére áll és amelyhez hozzáférhet, **meg kell kapnia** a visszaigazolást megfelelő időben, kivéve, ha a szerződés megkötését megelőzően már **közölték** ezeket az információkat a fogyasztóval írásban vagy más tartós hordozófelületen.

A Bíróság ítéletében megjegyezte, hogy a „kap” és „közöl” eltérő a „rendelkeznie kell” kifejezéstől, amelyeket az irányelv más rendelkezései használnak, és amelyet a Bíróság „semleges” megfogalmazásnak tekintett: „*Ezzel kapcsolatban azt is meg kell állapítani, hogy míg az uniós jogalkotó a 97/7/EK irányelv 4. cikkének (1) bekezdésében a nyelvi változatok jelentős többségében a semleges megfogalmazást választotta, amely szerint a fogyasztónak »rendelkeznie kell« a releváns információkkal, a kereskedőre nézve kötelezőbb jellegű kifejezést választott az irányelv 5. cikkének (1) bekezdésében, amely szerint a fogyasztónak »meg kell kapnia« az említett információk megerősítését. [...]*” <sup>(123)</sup>.

<sup>(122)</sup> Ugyanott, 51. és 53. pont.

<sup>(123)</sup> A Bíróság ítélete, Content Services Ltd, C-49/11, ECLI:EU:C:2012:419, 35. pont.



Azt is el kell ismerni, hogy a kereskedő nem gyakorol ellenőrzést a visszaigazoló e-mail továbbítási folyamata felett. Ennek fényében 8. cikk (7) bekezdése követelményei teljesülnek, ha a visszaigazoló e-mailt **közvetlenül azelőtt** elküldik, hogy a digitális tartalmat szolgáltatják, vagyis a streaming vagy a letöltés megkezdődik.

## 5. Az elállás joga

### 5.1. Az elállási időszak számítása

#### 5.1.1. Bevezetés

#### 9. cikk

(1) Azon esetet kivéve, amikor a 16. cikkben említett kivételek alkalmazandók, a fogyasztó 14 napon belül indoklás nélkül elállhat a távollevők között vagy az üzlethelyiségen kívül kötött szerződéstől, anélkül, hogy a 13. cikk (2) bekezdésében és a 14. cikkben előírtakon kívül más költség terhelné.

(1a) A [...] tagállamok elfogadhatnak olyan szabályokat, amelyek szerint az (1) bekezdésben említett 14 napos elállási időszakot 30 napra hosszabbítják meg azon szerződések esetében, amelyeket egy kereskedő által a fogyasztó otthonában tett kéretlen látogatások vagy egy kereskedő által szervezett olyan kirándulások keretében kötöttek, amelyek célja vagy hatása termékek fogyasztók számára történő népszerűsítése vagy értékesítése volt.

A 9. cikk **14 napot** biztosít az **elállásra** a fogyasztónak a távollevők között vagy üzlethelyiségen kívül kötött szerződéstől indoklás nélkül. A kereskedő által a fogyasztó otthonában tett kéretlen látogatások vagy a kereskedő által szervezett olyan kirándulások keretében kötött szerződések esetében, amelyek célja vagy hatása termékek népszerűsítése vagy értékesítése a fogyasztók számára, a tagállamok a 14 napos elállási időszakot meghosszabbíthatják 30 napra. A kéretlen látogatások vagy kirándulások esetén alkalmazandó szabályozási lehetőségekkel az 5.9. szakasz foglalkozik.

A (41) preambulumbekkezdés szerint „[...] az ebben az irányelvben szereplő valamennyi időszakot **naptári napokban** kifejezve kell érteni. Amennyiben valamely, napokban kifejezett időtartamot attól az időponttól kell számítani, amikor valamely esemény bekövetkezik vagy valamely cselekményt elvégeznek, akkor azt a napot, amelyen az adott esemény bekövetkezik vagy az adott cselekményt elvégzik, a szóban forgó időtartam számításánál figyelmen kívül kell hagyni.”

Ennek megfelelően az e rendelkezésben szereplő „14 nap”/„30 nap” 14, illetve 30 naptári napot jelent, azon napot követő naptól számítva, amikor a releváns esemény bekövetkezett (vagyis megkötötték a szerződést vagy leszállították az árut):

- Ha például az árut március 1-jén szállítják le vagy a szolgáltatási szerződést március 1-jén kötik meg, az elállási jog gyakorlásának utolsó napja március 15., illetve az (1a) bekezdésben meghatározott esetekben március 31.

A (41) preambulumbekkezdés rámutat, hogy az irányelvre az 1182/71/EGK, Euratom tanácsi rendelet<sup>(124)</sup> vonatkozik. E rendelet szerint (3. cikk (3) bekezdés): „A határidők magukban foglalják a munkaszüneti napokat, a vasárnapokat és a szombatokat, kivéve, ha ezeket kifejezetten kizárják, vagy amennyiben a határidőt munkanapokban adják meg.”

Ezért a munkaszüneti napokat, a szombatokat és a vasárnapokat **bele kell számolni** a 14, illetve 30 napba.

Ugyanakkor ha az elállási időszak e napok egyikén **jár le**, azt meg kell hosszabbítani a következő munkanapig, mivel az (EU) 1182/71/EGK, Euratom rendelet 3. cikkének (4) bekezdése kimondja: „Amennyiben egy nem órákban kifejezett határidő utolsó napja munkaszüneti nap, vasárnap vagy szombat, úgy a **határidő a következő munkanap utolsó órájának végével jár le.**”

A tagállamok által az 1182/71/EGK, Euratom rendelet céljai szempontjából munkaszüneti napnak minősített napok listája a Hivatalos Lapban közzétételre kerül<sup>(125)</sup>.

- Ha például egy román fogyasztóval kötött szerződés esetében az 14 napos elállási időszak 2021. december 25-én jár le, azt december 27-ig meg kell hosszabbítani, mivel a december 25–26-i időszak Romániában 2021-ben munkaszüneti napnak minősül.

Noha a kereskedőknek a kiterjesztett elállási időszak során is el kell fogadniuk a fogyasztó elállási jogát, nincs kifejezett kötelességük a fogyasztó hosszabbítási lehetőségre vonatkozó tájékoztatására (lásd még az irányelvhez csatolt „elállási mintatájékoztatót”).

<sup>(124)</sup> A Tanács 1182/71/EGK, Euratom rendelete (1971. június 3.) az időtartamokra, időpontokra és határidőkre vonatkozó szabályok meghatározásáról (HL L 124., 1971.6.8., 1. o.).

<sup>(125)</sup> Például a 2021-es lista itt érhető el: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX%3AC2020%2F451%2F02&qid=1617356863154>.

## 5.1.2. Az elállási időszak kezdete

## 9. cikk

(2) A 10. cikk sérelme nélkül az e cikk (1) bekezdésében említett elállási időszak az alábbiaktól számított 14 nap vagy – amennyiben a tagállamok az e cikk (1a) bekezdésével összhangban szabályokat fogadtak el – 30 nap elteltével jár le:

- a) szolgáltatási szerződés esetében a szerződés megkötésének napja;
- b) adásvételi szerződés esetében az a nap, amelyen a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a szállítótól eltérő harmadik személy átveszi az árukat, vagy
  - i. abban az esetben, ha a fogyasztó több árut rendelt egyetlen megrendelésben, és ezeket külön szállítják le, az a nap, amelyen a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a szállítótól eltérő harmadik személy az utolsó árut átveszi;
  - ii. több tételből vagy darabból álló áru szállítása esetén az a nap, amelyen a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a szállítótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy árut átveszi;
  - iii. áruk meghatározott időszakon belüli rendszeres leszállítására vonatkozó szerződés esetében az a nap, amelyen a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a szállítótól eltérő harmadik személy az első árut átveszi;
- c) víz, gáz vagy villamos energia szolgáltatására vonatkozó, azokat nem korlátozott térfogatban vagy meghatározott mennyiségben értékesítésre kínáló szerződések, távfűtés szolgáltatására vonatkozó szerződések vagy nem tárgyi adathordozón szolgáltatott digitális tartalom szolgáltatására vonatkozó szerződés esetében a szerződés megkötésének napja.

A 14, illetve 30 napos elállási időszak kezdőnapjának számítása attól függ, hogy a szerződés adásvételi, szolgáltatási, online digitálistartalom-szolgáltatásra vonatkozó vagy közműszolgáltatási szerződés. Az irányelv két kiindulási pontot rögzít:

- **a szerződéskötés napját** – szolgáltatási, online digitálistartalom-szolgáltatásra vonatkozó vagy közműszolgáltatási szerződések esetében;
- **az áruk fizikai birtokba vételének (szállításának) napját** – adásvételi szerződések esetében, de több speciális szabály is vonatkozik a következő esetekre: 1) amennyiben a fogyasztó több árut rendelt egyetlen szerződésben, és ezeket külön szállítják; 2) több tételből vagy darabból álló áru külön szállítása; és 3) valamely áru meghatározott időszakon belüli rendszeres leszállítására vonatkozó szerződésekre.

A leszállított árukra az elállási jog azt a napot követő napon kezdődik, amelyen a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a szállítótól eltérő harmadik személy átveszi az árut (9. cikk (2) bekezdés b) pont). Ez eltér a 20. cikktől, amely előírja, hogy a kárveszély a szállítónak történő átadáskor átszáll a fogyasztóra, amennyiben a szállítót a fogyasztó bízta meg a szállítással, és a kiválasztott szállítót nem a kereskedő ajánlotta.

Abban az esetben, ha a fogyasztó **több árut rendelt egyetlen megrendelésben**, és ezeket **külön szállítják le**, az elállási időszak kezdete azon napot követő nap, amelyen a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a szállítótól eltérő harmadik személy **az utolsó árut átveszi** (9. cikk (2) bekezdés b) pont i. francia bekezdés). Ezt a szabályt a fogyasztó jogos érdeke igazolja, hogy egyetlen megrendelés minden részét megkapja, mielőtt arról dönt, hogy eláll-e a szerződéstől, például:

- termék és alkatrészei, például fényképezőgép és lencse, vagy
- együtt rendelt és együttes viselésre szánt ruha, például zakó és öltönyadrág.

Ilyen esetekben egyetlen elállási időszak áll fenn az utolsó tétel leszállítását követő naptól kezdődően.

Ahogy azt a (40) preambulumbekkezdés kimondja: „[...] biztosítani kell a fogyasztó számára, hogy **az elállási jogot az áru kiszállítása előtt gyakorolhassa**”. Ezen túlmenően semmi nem akadályozza meg a fogyasztót abban, hogy ebben az esetben visszautasítsa az áruk átvételét:

- Például az X kereskedőtől a cikk rendelését követően ugyanazon cikkre a fogyasztó Y kereskedőnél kedvezőbb ajánlatot talál; ezért a fogyasztó értesíti X kereskedőt az elállás jogának gyakorlásáról és nem veszi át az árut a postahivatalban.

## 5.2. Az elállási joggal kapcsolatos tájékoztatás

A 6. cikk (1) bekezdés megköveteli a kereskedőtől, hogy bizonyos tájékoztatást nyújtson a távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekkel kapcsolatos elállási jogról.

6. cikk (1) bekezdés

- h) elállási jog fennállása esetén az említett jog gyakorlásának a 11. cikk (1) bekezdése szerinti feltételei, határideje és a vonatkozó eljárások, valamint az I. melléklet B. részében meghatározott elállásnyilatkozat-minta;
- i) adott esetben arról, hogy elállás esetén az áru visszaküldésének költségét és távollevők között kötött szerződések esetében – amennyiben az áru jellegénél fogva a szokásos postai úton nem küldhető vissza – az áru visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie;
- j) arról, hogy a fogyasztó a 14. cikk (3) bekezdésének megfelelően köteles megtéríteni a kereskedő észszerű költségeit, ha a 7. cikk (3) bekezdése vagy a 8. cikk (8) bekezdése szerinti kérelem benyújtását követően gyakorolja elállási jogát;
- k) arról, hogy a fogyasztót nem illeti meg az elállási jog, amennyiben elállási jog a 16. cikk értelmében nem gyakorolható, illetve adott esetben azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszti elállási jogát;[...]

A 6. cikk (1) bekezdés értelmében az információt egyértelműen és közérthető módon kell közölni. A 6. cikk (4) bekezdés értelmében a kereskedő használhatja az irányelv **I. melléklet** A. részében szereplő elállási tájékoztató mintát, hogy a h), i), és j) pontokban szereplő információkról tájékoztatást adjon. Ha az információt helyesen töltik ki és átadják a fogyasztónak, a kereskedő megfelelt ennek a tájékoztatási követelménynek.

Ugyanakkor az I. melléklet A. részében szereplő **elállási tájékoztató minta nem kötelező** erejű, a kereskedő módosíthat a megfogalmazáson, például a „mi” kifejezés helyett „én” szerepelhet, ha a kereskedő egyéni vállalkozó, vagy a kereskedő nevét és elérhetőségi adatait a fejlécbé teheti és erre utal a szövegben.

Ezzel ellentétben, ha a 6. cikk (1) bekezdés h) pont szerinti elállási jog alkalmazandó, a kereskedőnek mindig meg kell adnia a fogyasztó számára az I. melléklet B. részében szereplő **elállásnyilatkozat-mintát**, még akkor is, ha a kereskedő megadja a fogyasztónak a formanyomtatvány **honlapján** történő kitöltésének és beküldésének lehetőségét is, a 11. cikk (3) bekezdésének megfelelően. Eltérő szabályok vonatkoznak az elállásnyilatkozat-minta rendelkezésre bocsátására abban az esetben, ha a szerződéseket a 8. cikk (4) bekezdésével összhangban olyan távközlő eszközön kötik meg, amelyen korlátozott hely vagy idő áll rendelkezésre az információk megjelenítésére – lásd a 4.2.4. szakaszt.

Az a kiegészítő elállási mintanyomtatvány, amelyet a kereskedő a honlapján a 11. cikk (3) bekezdésével összhangban rendelkezésre bocsáthat, **eltérhet** a CRD I. mellékletének B. részében meghatározott **elállásnyilatkozat-mintától**. Ha a kereskedő ilyen online mintát szeretne használni, hogy több információt gyűjtsön a fogyasztóról, például az elállás okáról, minden más ilyen jellegű kérdést külön kell feltüntetni és biztosítani kell, hogy a nyilatkozat az ezekre történő válaszadás nélkül is elküldhető legyen.

Amikor a 6. cikk (1) bekezdése h) pontja időkorlátairól nyújtanak tájékoztatást az adásvételi szerződésektől való elállásról a 9. cikk értelmében (kivéve az áruk rendszeres szállítására szóló szerződéseket), ha a szállítás pontos módja (egyszeri vagy többszöri) előre nem ismert, a kereskedő tájékoztathatja a fogyasztót, hogy az elállási időszak azt követő 14 nap/30 nap múlva jár le, hogy a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a szállítótól eltérő harmadik személy a **megrendelés utolsó tételét vagy áruját fizikailag átveszi**.

Amikor a 16. cikkben felsorolt **elállási jog alóli kivételek** egyikét kell alkalmazni, a 6. cikk (1) bekezdésének k) pontja értelmében a fogyasztót tájékoztatni kell a kivételről.

Ahol az egyik **feltétel nélküli kivételt kell alkalmazni**, csak a 6. cikk (1) bekezdésének k) pontja értelmében megkövetelt tájékoztatást kell megadni, nem pedig a 6. cikk (1) bekezdésének h) és i) pontja értelmében az elálláshoz való jogról szóló információt:

- Például a 16. cikk első bekezdésének d) pontjában foglalt kivétel hatálya alá tartozó áruk, mint például a virágok esetében csak a 6. cikk (1) bekezdésének k) pontja által megkövetelt információ a releváns, vagyis a kereskedőnek arról kell tájékoztatnia a fogyasztót, hogy nincs elállási lehetőség a szerződéstől, mert ezek romlandó vagy minőségüket rövid ideig megőrző áruk.

Ezzel szemben a csak **bizonyos körülmények között alkalmazandó kivételek** esetében a 6. cikk (1) bekezdés k) pontja által megkövetelt információt a 6. cikk (1) bekezdés h) és j) pontja által megkövetelt információ **felül** meg kell adni:

- Például amikor a kereskedő kontaktlencsét vagy fogkefét kínál, amelynek csomagolása a 16. cikk első bekezdésének e) pontja értelmében „lezártnak” minősül, a kereskedőnek tájékoztatnia kell a fogyasztót a 6. cikk (1) bekezdésének h) pontjában előírt elállási feltételekről, határidőkről stb. A kereskedőnek arról is tájékoztatnia kell a fogyasztót, hogy egészségügyi és higiéniai okokból a fogyasztó elveszíti az elállás jogát, ha az áru csomagolását felbontja.

A 6. cikk (1) bekezdés i) pontja értelmében a kereskedőnek meg kell adnia az általában postai úton vissza nem küldhető **árúk visszaküldésének költségeit**:

- Például ez vonatkozik a nagy méretű tárgyra, például bútorra és nagy műszaki cikkekre (hűtők, mosógépek stb.), amelyeket általában házhoz szállítanak, nem pedig postán továbbítanak.

A (36) preambulumbekkezdés kifejti, hogy ennek a tájékoztatási követelménynek úgy lehet eleget tenni például, ha a kereskedő meghatároz egy szállítót (például azt, amelyet felkért az áru szállítására), és feltüntet egy árat az áru visszaküldése vonatkozásában.

A (36) preambulumbekkezdés azt is kimondja, hogy „**abban az esetben, ha a kereskedő nem tudja észszerűen előre kiszámítani az áru visszaküldésének költségeit, például azért, mert a kereskedő nem ajánlja fel, hogy ő maga gondoskodik az áru visszaszállításáról, a kereskedőnek nyilatkozatot kell tennie arról, hogy az ilyen költségeket ki kell fizetni, és hogy a költségek jelentősek lehetnek, továbbá észszerű becslést kell közölnie a maximális költségről, amelyet a fogyasztónak történő szállítás költségeire alapozhat**”.

Ahol a kereskedő eltérő szállítási módszereket kínál, a visszaküldési költséget a vásárló által választott adott szállítási mód költségére alapozva lehet megbecsülni:

- Például ha a szállítást a fogyasztó utcai címére szervezik, akkor a visszaküldés költsége is alapulhat az áruk adott utcai címen való begyűjtésének költségén.

A visszaküldés költsége vagy becsült értéke megadásának kötelezettsége nem követeli meg a kereskedőtől, hogy különböző lehetséges visszaküldési forgatókönyvekre (például a lapra szerelten szállított bútor összeszerelt formában való visszaküldése) adja meg ezt az információt.

### 5.3. Az elállási jog gyakorlása

Az irányelv 11. cikke szerint fogyasztó az elállásnyilatkozat-minta használatával vagy bármely más egyértelmű nyilatkozattal elállhat a szerződéstől. A vonatkozó (44) preambulumbekkezdés „áru egyértelmű magyarázattal való visszaküldéséről” tesz említést: „[...] A fogyasztó számára ugyanakkor továbbra is lehetővé kell tenni, hogy az elállásra vonatkozó döntéséről szóló nyilatkozatát **saját megfogalmazásában** tegye meg, feltéve, hogy a szerződéstől való elállásra vonatkozó döntése a kereskedő számára egyértelmű. Egy levél, egy telefonhívás vagy az áru egyértelmű magyarázattal való visszaküldése megfelelhet ennek a követelménynek, de a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy elállási jogát az ezen irányelvben előírt határidőn belül gyakorolta. Ezért a fogyasztó érdeke, hogy elállását tartós adathordozón közölje a kereskedővel.”

Ennek megfelelően nem lehet elállni a szerződéstől pusztán az áruk visszaküldésével bármilyen erre vonatkozó kifejezett nyilatkozat hiányában. A kézbesítés visszautasítása vagy az áruk át nem vétele a postahivatalban nem számít az elállás érvényes kifejezésének. Így az irányelv biztosítja, hogy a kereskedő ne higgye tévesen a csomag visszaküldését elállásnak, amikor technikai okokból nem kézbesítették azt a fogyasztónak.

Ugyanakkor a fogyasztó által használt elállási nyilatkozatnak nem feltétlenül kell az „elállás jogára” jogi kifejezésekkel hivatkoznia:

- Például egy nyilatkozat, amely úgy fogalmaz, hogy „megszünteti” vagy „felbontja” a szerződést, vagy hasonló szavak használata megfelelőképp „egyértelműnek” tekintendő, amíg a fogyasztó és a szóban forgó szerződés beazonosítható.

Mivel a fogyasztó viseli az elállás joga gyakorlására nézve a bizonyítási terhet, a CRD (44) preambulumbekkezdése kiemeli a tartós adathordozó használatának előnyeit arra az esetre, ha esetleg vita merülne fel. Ezen túlmenően az értesítés megküldésének bizonyítéka nyilvánvalóan további biztosítékot jelent a fogyasztó számára állításának igazolásához:

- Például ha a fogyasztó megtartja az elküldött e-mail másolatát vagy a regisztrált postai küldemény feladóvényét.

#### 5.4. Az elállásnak az adatokra vonatkozó következményei

A fogyasztók jogairól szóló irányelv 13. cikke meghatározza a kereskedő elállás esetén fennálló kötelezettségeit. Az (EU) 2019/2161 irányelv módosította ezt a cikket azáltal, hogy rendelkezéseket vezetett be az elállási jognak az adatkezelésre vonatkozó következményeiről.

##### 13. cikk

(4) A fogyasztó személyes adatainak tekintetében a kereskedő eleget tesz az (EU) 2016/679 rendelet szerint alkalmazandó kötelezettségeknek.

(5) A kereskedő tartózkodik a fogyasztó által szolgáltatott vagy létrehozott, a kereskedő által biztosított digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás használata során keletkezett, személyes adatoktól eltérő bármely tartalom felhasználásától, kivéve, ha az ilyen tartalom:

- a) a kereskedő által szolgáltatott digitális tartalom vagy nyújtott digitális szolgáltatás kontextusán kívül nem használható;
- b) kizárólag a fogyasztónak a kereskedő által biztosított digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás felhasználása során végzett tevékenységére vonatkozik;
- c) a kereskedő által más adatokkal összevonásra került, és nem lehet, vagy csak aránytalan erőfeszítéssel lehetne azt szétválasztani; vagy
- d) a fogyasztó által más személyekkel közösen került előállításra, és azt más fogyasztók továbbra is használhatják.

(6) Az (5) bekezdés a), b) vagy c) pontjában említett helyzeteket kivéve a kereskedő a fogyasztó kérésére a fogyasztó rendelkezésére bocsát minden olyan, a személyes adatoktól különböző tartalmat, amelyet a fogyasztó a kereskedő által biztosított digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás használata során szolgáltatott vagy hozott létre.

(7) A fogyasztó jogosult ezeket a digitális tartalmakat ingyenesen, a kereskedő részéről mindennemű akadályoztatás nélkül, észszerű időn belül, általánosan használt és géppel olvasható adatformátumban lehívni.[...]

Ezek a rendelkezések megegyeznek a digitális tartalmakra vonatkozó irányelv 16. cikkének (2)–(4) bekezdésével. Mindkettő foglalkozik a szerződés felmondásának következményeivel – a fogyasztók jogairól szóló irányelv az elállási jog alapján közelíti meg a szerződés felmondását, míg a digitális tartalmakra vonatkozó irányelv a szerződés hibás teljesítés miatti felmondásával foglalkozik.

Az általános adatvédelmi rendelet (GDPR) szabályozza a **szerződés megszüntetésének a személyes adatokra vonatkozó következményeit**. A fogyasztók jogairól szóló irányelv 13. cikkének (és a digitális tartalmakra vonatkozó irányelv 16. cikkének) új rendelkezései azokra az adatokra vonatkoznak, amelyeket a fogyasztó a digitális szolgáltatás igénybevétele során feltöltött vagy generált, és amelyek **nem személyes adatok**.

A CRD 13. cikkének (6) bekezdése szerint a kereskedő a fogyasztó kérésére köteles az elállási jog gyakorlását követően, a szerződés felmondásakor az adatokat általánosan használt, géppel olvasható formátumban rendelkezésre bocsátani.

Amennyiben a fogyasztók élnek a fogyasztók jogairól szóló irányelv szerinti elállási jogukkal (vagy a digitális tartalmakra vonatkozó irányelv szerinti szerződés-megszüntetési jogorvoslattal), az **általános adatvédelmi rendelet körébe tartozik annak értékelése, hogy a szerződéstől való elállás egyben a személyes adatok kezelése jogalapjának visszavonását is jelenti-e**. Sok esetben nagyon valószínű, hogy a fogyasztónak az elállási jog gyakorlására és a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozata úgy értelmezhető, hogy az **magában foglalja a jogalap visszavonását is**, beleértve a személyes adatok olyan egyéb kezeléséhez való hozzájárulás visszavonását, amely nem volt szükséges a szerződés – az általános adatvédelmi rendelet értelmében vett – teljesítéséhez. Ebben a helyzetben a kereskedőnek/adatkezelőnek meg kell vizsgálnia, hogy van-e még érvényes jogalap e személyes adatok ilyen egyéb kezelésére, amilyen például a jogi kötelezettség teljesítése. Érvényes jogalap hiányában az adatkezelést meg kell szüntetni.

Ezen túlmenően az (EU) 2019/2161 irányelv a fogyasztói jogokról szóló irányelvet egyedi szabályokkal egészítette ki a **kereskedő elállás esetén fennálló jogai és a fogyasztó ilyen esetben fennálló kötelezettségei** tekintetében. A 13. cikk (8) bekezdésének és a 14. cikk (2a) bekezdésének e rendelkezései megegyeznek a digitális tartalmakra vonatkozó irányelv 16. cikkének (5) bekezdésével és 17. cikkének (1) bekezdésével.

## 13. cikk

(8) A szerződéstől való elállás esetén a kereskedő megakadályozhatja, hogy a fogyasztó tovább használja a digitális tartalmat, illetve a digitális szolgáltatást, különösen oly módon, hogy a digitális tartalmat, illetve a digitális szolgáltatást – a (6) bekezdés sérelme nélkül – a fogyasztó számára hozzáférhetetlenné teszi, vagy letiltja a fogyasztó felhasználói fiókját.

## 14. cikk

(2a) A szerződéstől való elállás esetén a fogyasztó tartózkodik a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás használatától és ezek elérhetővé tételétől harmadik felek számára.

## 5.5. Az elállási jog áruk tekintetében

## 5.5.1. Több áru vagy hibás áruk

A fogyasztó **részlegesen is el akarhat állni** egy több áruval vonatkozó szerződéstől, ha ezek közül csak egyre vagy többre szeretné a vásárlást visszavonni.

Bár az irányelv nem biztosít kifejezetten ilyen jogot, de nem is akadályozza meg a kereskedőt és a fogyasztót abban, hogy megállapodjanak a szerződéstől való **részleges elállásban** úgy, hogy egy rendelésben eladott egy vagy több árut küld vissza a fogyasztó. Ilyen helyzetben, ha az azonos szerződés keretében biztosított több áru között akciós termékek is voltak, a kereskedő nem kötelezhető arra, hogy csak a teljes árú termékek visszaküldésébe egyezzen bele.

A helyzet eltérő lenne abban az esetben, ha a fogyasztó nem járult hozzá, hogy olyan ajándékot kapjon, amit a kereskedő ennek ellenére nyújtott. Az ilyen ajándékot kéretlen termékértékesítésnek kell tekinteni, és ezért arra a nem kért értékesítésről szóló szabályok vonatkoznak. A fogyasztók jogairól szóló irányelv 27. cikke és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelv I. mellékletének 29. pontja tiltja „**azonnali, vagy halasztott fizetés követelését a kereskedő által szállított termékekért, illetve azok visszaszállításának vagy megőrzésének követelését, ha azokat a fogyasztó nem kérte [...]**”.

Ha a fogyasztó hibás árut kapott, amely nem felel meg a szerződésnek, ahogyan azt az áruk adásvételéről szóló irányelv előírja, a fogyasztónak az elállási időszakon belül választási lehetősége van, hogy vagy él az ezen irányelv nyújtotta jogorvoslatokkal, vagy eláll a szerződéstől.

## 5.5.2. Az áruk visszaküldése

## 14. cikk

(1) A távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében a fogyasztó indokolatlan késedelem nélkül, de minden esetben legkésőbb attól a naptól számított 14 napon belül, amelyen a 11. cikkel összhangban értesítette a kereskedőt a szerződéstől való elállásra vonatkozó döntéséről, visszaküldi az árukat vagy átadja azokat a kereskedőnek vagy a kereskedő által az áruk átvételére felhatalmazott személynek, kivéve, ha a kereskedő vállalta, hogy az árukat maga szállítja vissza. A fogyasztó a határidőt akkor tartja be, ha a 14 napos időszak letelte előtt visszaküldi az árukat.

A fogyasztó kizárólag az áruk visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a kereskedő vállalta e költség viselését, vagy ha a kereskedő elmulasztotta tájékoztatni a fogyasztót arról, hogy ezeket neki kell viselnie.

Az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében, amennyiben az árut a szerződés megkötésekor leszállították a fogyasztó otthonába, a kereskedő saját költségén szállítja vissza az árut, ha az természeténél fogva nem küldhető vissza a szokásos postai úton.

A 14. cikk (1) bekezdése előírja a fogyasztó számára, hogy az árukat a kereskedő szerződéstől való elállásról szóló értesítését követő nap utáni 14 napon belül küldje vissza a kereskedő számára. Mivel a fogyasztó felelős az elállási időszak alatt az áruk kezeléséért és értékcsökkenéséért (lásd még az 5.5.4. szakaszt), ezért a fogyasztó természetes érdeke, hogy a lehető legkorábban visszaküldje ezeket ahelyett, hogy megvárná a határidő lejártát.

Az **üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekre** nézve létezik egy kivétel. Ha az árukat a fogyasztó otthonába szállították a szerződés megkötésekor, **a kereskedőnek** a saját költségén **vissza kell szállítania** az árut, ha az természeténél fogva „nem küldhető vissza a szokásos postai úton”.

Ez a követelmény kivételt jelent a 6. cikk (1) bekezdés i) pontja alól, amely megköveteli a kereskedőtől, hogy tájékoztassák a fogyasztót azon áru visszaküldésének költségéről, amely „nem küldhető vissza a szokásos postai úton” (lásd az 5.2. szakaszt).

**Az áruk visszaküldésének közvetlen költségét** a fogyasztó fizeti meg, kivéve, ha a kereskedő elmulasztotta a fogyasztót tájékoztatni erről a 6. cikk (1) bekezdés i) pontja értelmében fennálló követelményről, vagy vállalta, hogy ő állja ezt a költséget. Ez a két információ megtalálható az I. melléklet A. részében szereplő elállási tájékoztató mintában is, amelyet a kereskedők a fogyasztó felé fennálló tájékoztatási kötelezettségük teljesítésére használhatnak. A „közvetlen költség” fogalmába nem tartozik bele semmilyen adminisztratív, kezelési vagy „újrakészletezési” költség, amelyet a kereskedőnek kell viselnie az áruk visszaküldésével kapcsolatban.

Ha a kereskedő felajánlja, hogy **„az árut maga szállítja vissza”,** ez csak akkor kötelezi a fogyasztót, ha a kereskedő a **költségviselést** is felajánlotta. Ha nem ez a helyzet és a fogyasztó költséghatékonyabb, egyidejűleg megbízható és egy elismert szolgáltató által nyújtott visszaszállítási megoldást talál, a fogyasztó nem köteles az irányelv értelmében elfogadni a kereskedő arra vonatkozó ajánlatát, hogy az árut maga szállítsa vissza.

### 5.5.3. A fogyasztótól kapott összeg visszatérítése

#### 13. cikk

(1) *A kereskedő késedelem nélkül, de minden esetben legkésőbb attól a naptól számított 14 napon belül visszatéríti a fogyasztó által megfizetett teljes összeget, adott esetben a szállítás költségeit is, amikor a 11. cikknek megfelelően értesül a fogyasztó azon döntéséről, hogy eláll a szerződéstől.*

*A kereskedő az első albekezdésben említett visszatérítést a fogyasztó által az eredeti ügylet során igénybe vett fizetési móddal megegyező módon hajtja végre, kivéve, ha az ettől való eltérésbe a fogyasztó kifejezetten beleegyezik, és amennyiben a fogyasztót az ezen visszatérítésből adódóan semmilyen díj nem terheli.*

(2) *Az (1) bekezdéstől eltérve, amennyiben a fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos szállítási módtól eltérő szállítási módot választ, a kereskedő nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.*

(3) *Adásvételi szerződések esetében a kereskedő – amennyiben nem vállalta, hogy az árut maga szállítja vissza – mindaddig visszatarthatja a visszatérítést, amíg vissza nem kapta az árut, vagy amíg a fogyasztó bizonyítékot nem szolgáltat arra vonatkozóan, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.*

A 13. cikk (1) bekezdés megköveteli a kereskedőtől, hogy késedelem nélkül, de minden esetben **legkésőbb attól a naptól számított 14 napon** belül visszatéríti a fogyasztó által megfizetett teljes összeget, amikor értesül a fogyasztó azon döntéséről, hogy eláll a szerződéstől.

Az adásvételi szerződések esetében a 13. cikk (3) bekezdése értelmében a kereskedő csak addig **tarthatja vissza a visszatérítést e határidőn túl**, amíg vissza nem kapta az árut, vagy amíg a fogyasztó bizonyítékot nem szolgáltat arra vonatkozóan, hogy azt visszaküldte.

Ha az árut vagy a bizonyítékot a 14 napos időszak lejártá után kapja meg, a kereskedőnek késedelem nélkül vissza kell térítenie a fogyasztó számára az összeget. A „késedelem nélkülséget” eseti alapon kell értékelni; azonban normális körülmények között a visszatérítést néhány munkanapon belül fel kell dolgozni.

**Az „áruk visszaküldésére vonatkozó bizonyíték”** fogalma fontos a 13. cikk (3) bekezdésének alkalmazása szempontjából. Főszabály szerint ezt a „bizonyítékot” úgy kell értelmezni, mint megbízható fuvarozási vagy postai szolgáltató által tett írásos nyilatkozatot, amely feltünteti a küldőt és a címzettet is.

Főszabály szerint e bizonyítéknak nem kell harmadik fél garanciáját tartalmaznia, miszerint a kérdéses árut megvizsgálták és igazolták. Az ilyen kiegészítő szolgáltatások valószínűleg költségesek lesznek, és eltántoríthatják a fogyasztót az elállási jog gyakorlásától, amit az irányelv kifejezetten kizár (lásd a (47) preambulumbekendést: „[...] A fogyasztót elállás esetén terhelő kötelezettségek nem tarthatják vissza a fogyasztót attól, hogy elállási jogát gyakorolja”).

Bár a 14. cikk (2) bekezdése feljogosítja a kereskedőt, hogy felelősségre vonja a fogyasztót az elállási időszak alatt az áruk nem megfelelő kezelése miatt bekövetkezett értékcsökkenésért, a 13. cikk (3) bekezdésének értelmében a kereskedőnek vissza kell térítenie az összeget a fogyasztó számára, ha bizonyítékot kap az áru visszaküldésére nézve.

Ha a fogyasztó elfogadta a kereskedő ajánlatát arra vonatkozóan, hogy az árut maga szállítsa vissza, vagy a kereskedő felajánlotta, hogy azokat saját költségére visszaszállítja, a kereskedő nem élhet a 13. cikk (3) bekezdés értelmében biztosított visszatérítés visszatartási jogával. Ez további motivációt nyújt a kereskedő számára, hogy a lehető leghamarabb intézkedjen az áruk visszaszállításáról.

A 13. cikk (1) bekezdése kifejezetten megköveteli a kereskedőtől, hogy a visszatérítést a fogyasztó által az eredeti ügylet során igénybe vett **fizetési móddal megegyező módon** hajtsa végre. A kereskedőnek kifejezetten a fogyasztó által fizetettel azonos pénznemben kell visszatérítenie a teljes összeget:

- Például ha a fogyasztó 50 EUR átutalásával fizetett a kereskedő bankszámlájára, a kereskedő a visszatérítésnél ugyanezt az összeget utalja vissza a fogyasztónak, valamint bármely, a fogyasztó bankja által e visszautalás miatt a fogyasztóra terhelt költséget.
- A kereskedőnek azonban nem kell megtérítenie a fogyasztó által a kezdeti kifizetés után fizetett bármely banki költséget.
- Ha a fogyasztó bankszámláját egy adott pénznemben vezetik, de a kifizetés és a visszatérítés egy másik pénznemben történik, a kereskedő nem felelős a visszatérítés összegének a fogyasztó bankja által végzett átváltásából származó bármely veszteségért.

A 13. cikk (1) bekezdése lehetővé teszi, hogy a kereskedő és a fogyasztó kifejezetten megállapodjanak egy **eltérő módszerben**, például csekkes kifizetésben átutalás helyett, vagy az eredeti kifizetés pénznemétől eltérő pénznemben, feltéve, hogy a fogyasztónak az eltérő módszer használatából semmilyen költsége nem származik:

- Például ha a kereskedő megkapja a fogyasztó hozzájárulását a csekkes visszatérítéshez átutalás helyett, a kereskedőnek kell viselnie minden, a fogyasztóra háruló többletköltséget, például a valutaátváltás költségeit vagy banki költségeket, amelyek a kereskedő eltérő fizetési módszeréből fakadnak.

A (46) preambulumbekkezdés az **utalványok** használatával kapcsolatban kimondja: „A visszatérítésre nem kerülhet sor utalványok formájában, kivéve, ha a fogyasztó az eredeti ügyletben utalványokat használt, vagy azokat kifejezetten elfogadta.”

#### 5.5.4. A fogyasztó felelőssége az áruk nem megfelelő kezeléséért

##### 14. cikk

(2) A fogyasztó csak az áruk jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges kezelésből adódó értékcsökkenést meghaladó értékcsökkenésért felel. A fogyasztó semmi esetre sem felel az áru értékcsökkenéséért, amennyiben a kereskedő az elállási jogról szóló, a 6. cikk (1) bekezdésének h) pontjában előírt tájékoztatást elmulasztotta. [...]

(5) A 13. cikk (2) bekezdésében és az e cikkben meghatározott esetek kivételével a fogyasztót az elállási jog gyakorlásának következményeként semmilyen felelősség nem terheli.

Ahogy azt a (47) preambulumbekkezdés is kifejti, a fogyasztó attól függetlenül elállhat a szerződéstől, hogy az árut miként kezelte az elállási időszak alatt: „Néhány fogyasztó az árunak a jellege, tulajdonságai és működése megállapításához szükséges időtartamnál hosszabb használatát követően gyakorolja elállási jogát. **Ebben az esetben a fogyasztó nem veszítheti el elállási jogát, azonban felelősséggel tartozik az áru esetleges értékcsökkenéséért.** [...]

Ugyanakkor a 14. cikk (2) bekezdése felelőssé teszi a fogyasztót „az áruk jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges kezelésből adódó értékcsökkenést meghaladó **értékcsökkenésért**”. A (47) preambulumbekkezdés tovább részletezi ezt a kötelezettséget: „[...] A **fogyasztónak** az árut annak jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapítása céljából **ugyanúgy kell kezelnie és megvizsgálnia, ahogyan azt az üzletben engedélyeznék a számára.** Például a fogyasztó csak felpróbálhatja az adott ruhadarabot, de nem hordhatja azt. Következésképpen a fogyasztónak az elállási időszak során **kellő gondossággal kell kezelnie és megvizsgálnia az árut.**”

Az áruk értékcsökkenése állhat például a tisztítási és javítási költségekből, és – ha az áru többé már nem adható el újként – a kereskedő objektíven igazolható bevételecsökkenéséből, amikor a visszaküldött árut használtcikként tudja eladni.

Az a kérdés, hogy a vásárló az árut azon túlmenően vizsgálta-e meg, amennyiben az annak jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapítása érdekében szükséges volt, vita esetén esetleg értékelendő. Az összehasonlítás azzal, hogy egy vásárló normálisan mit tehet egy hagyományos üzlethelyiségben, jó viszonyítási alap, például:

- Audio/video és rögzítő eszköz megvásárlása előtt a fogyasztó általában tesztelheti a kép- vagy hangminőséget;



- A boltban a ruha felpróbálása általában nem foglalja magában a gyártó címkéinek eltávolítását;
- A fogyasztó általában nem tudja a gyakorlatban kipróbálni a konyhai eszközöket, amelyek tényleges használata elkerülhetetlenül nyomokat hagy;
- A fogyasztó nem tud szoftvert konfigurálni a számítógépen; ezért bármely ilyen eszköz újraállításának költsége értékcsökkenést jelent.
- A fogyasztó az üzletekben szokásosan tesztelhető parfümököt és hasonló kozmetikai termékeket egy olyan ingyenes tesztermék segítségével tesztelheti, amelyet a kereskedő mellékelhet a termékhez. Ily módon a fogyasztóknak nem kellene felbontaniuk a termék csomagolását annak érdekében, hogy gyakorolhassák a termék jellegének és jellemzőinek megállapítására vonatkozó jogukat (bizonyos kozmetikai termékek egészségvédelmi vagy higiéniai okokból lezárhatók – lásd az 5.11.4. szakaszt).

Szem előtt kell tartani, hogy az áru „működésének megállapítása” ebben a kontextusban eltér annak ellenőrzésétől, hogy minden szempontból hibátlan-e. Ha az áru a későbbi használat során hibásnak bizonyul, a fogyasztót az áruk adásvételéről szóló (EU) 2019/771 irányelv védi.

Főszabály szerint a vásárló **kinyithatja a csomagolást** a belső tartalomhoz/tartalmakhoz való hozzáférés érdekében, ha a hasonló árucikkeket a boltokban általában csomagolás nélkül mutatják be. Ezért a csomagolásban pusztán a kinyitással okozott kár nem jelent alapot a kártérítésre. **Ugyanakkor az árun lévő védőfólia csak akkor távolítható el, ha az az ellenőrzéshez szigorúan véve szükséges.**

Az áru eredeti csomagolás (pl. az elektronikus eszközt tartalmazó doboz) nélküli <sup>(126)</sup> vagy a csomagolás a szokásostól eltérő értékcsökkenése melletti visszaküldése az áru értékcsökkenésének tekinthető.

A C-681/17. sz. slewo-ügyben az EUB úgy határozott, hogy a védőfóliával ellátott **matracok** nem tartoznak a 16. cikk e) pontjában foglalt elállási jog alóli kivétel hatálya alá, amely olyan, egészségvédelmi vagy higiéniai okokból lezárt csomagolású árukra vonatkozik, amelyeket a fogyasztó felbontott. A Bíróság úgy ítélte meg, hogy a matracok összehasonlíthatóak a ruházati termékekkel, amelyek esetében a felpróbálás joga kifejezetten megengedett. Ezért az olyan matracot, amelynek védőfóliáját a fogyasztó eltávolította és a matracot esetlegesen használta, alkalmasnak találták az újbóli értékesítésre és arra, hogy azt egy új vevő használja, **amennyiben a kereskedő a matracot (vagy ruházati terméket) valamiféle kezelés, például tisztítás vagy fertőtlenítés után egy harmadik fél általi újbóli használatra alkalmassá képes tenni, az egészség vagy a higiénia követelményeinek megsértése nélkül** <sup>(127)</sup>.

A Bíróság ugyanakkor kifejezetten utalt arra, hogy létezik használtmatrac-piac <sup>(128)</sup>. Még ennél is fontosabb, hogy a Bíróság a 14. cikk (2) bekezdésével összhangban utalt **a fogyasztó felelősségére az áru minden olyan értékcsökkenéséért**, amely az árunak a jellege, tulajdonságai és működése megállapításához szükségéstől eltérő kezelés miatt következik be.

E megállapítások fényében ilyen felelősség akkor merülhet fel, **ha az egészség védelme vagy a higiénia érdekében meg kell tisztítani a matracot (vagy ruházati terméket és más hasonló árukat)** annak érdekében, hogy azt újra el lehessen adni egy új vevőnek. Ez akkor is felmerülhet, ha az **ilyen tisztított áru nem értékesíthető új áruként, hanem csak használt áruként** (jelentősen) alacsonyabb áron. E tekintetben a kereskedő nem vezetheti félre a megtisztított áruk új vevőjét azok (új vagy „használt”) besorolása tekintetében, mivel ez a termék jellemzőinek fontos részét képezi, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvvel összefüggésben is.

A felváltott, távértékesítésről szóló 97/7/EK irányelvvel kapcsolatosan a Bíróság a C-489/07. sz. Pia Messner-ügyben <sup>(129)</sup> kimondta, hogy az azzal kapcsolatos **bizonyítási terhet a vásárlóra helyező** nemzeti jogszabály, miszerint nem használta a termékeket az elállás időszaka alatt oly módon, amely lehetővé tette számára, hogy hatékonyan élhessen az elállás jogával, hátrányosan hatna ki az elállási jog hatékonyságára és hatásosságára.

A 14. cikk (5) bekezdése szerint – az irányelvben meghatározott esetek kivételével – a fogyasztót az elállási jog gyakorlásának következményeként semmilyen felelősség nem terheli. E tekintetben a Messner-ügyben hozott ítélet azt is megerősítette, hogy az eladó nem követelhet ellenértéket az árunak a kereskedőhöz való visszaküldéséig tartó átmeneti időszakban történt, fogyasztó általi használatáért <sup>(130)</sup>.

<sup>(126)</sup> Ez a termék kereskedelmi kiszérének részét képező csomagolásra vonatkozik. A fogyasztók számára lehetővé kell tenni, hogy a kizárólag a tranzitáruk védelmét szolgáló, mindenütt előforduló csomagolásokat helyettesítsék.

<sup>(127)</sup> A Bíróság ítélete, slewo, C-681/17, ECLI:EU:C:2019:255, 43–46. pont.

<sup>(128)</sup> Uo., 42. pont.

<sup>(129)</sup> A Bíróság ítélete, Messner, C-489/07, ECLI:EU:C:2009:502, 27. pont.

<sup>(130)</sup> Ugyanott, 22 – 24. pont.

A fogyasztók jogairól szóló irányelv nem szabályozza a fogyasztó értékcsökkenésért fennálló **felelősségének érvényesítését**. Különösen nem tesz említést arról, hogy ez a felelősség azt foglalja magában, hogy a kereskedő jogi eljárást indíthat a fogyasztó ellen vagy a kereskedő egyoldalúan megterhelheti a fogyasztót az okozott kárra vagy csökkentheti a visszatérítés fogyasztónak járó összegét az állítólagos értékcsökkenés kompenzációja végett.

Ezek a kérdések ezért a tagállamok általános kötelmi és eljárási jogszabályainak tárgyai, ahogy az a 3. cikk (5) bekezdésében is szerepel. Például a tagállamok lehetővé tehetik a kereskedők számára, hogy a visszaküldött árukért visszatérítendő összeget csökkentsék az elállási időszak alatt a nem megfelelő kezelésből fakadó értékcsökkenés fedezésére.

A 14. cikk (2) bekezdése értelmében „*a fogyasztó semmi esetre sem felel az áru értékcsökkenéséért, amennyiben a kereskedő az elállási jogról szóló, a 6. cikk (1) bekezdésének h) pontjában előírt tájékoztatást elmulasztotta*”.

E tájékoztatás elmulasztásának újabb következménye az irányelv 10. cikkének értelmében, hogy az **elállási időszak akár 12 hónappal is meghosszabbodhat**. Ez azt jelenti, hogy a fogyasztó elállhat a szerződéstől bizonyos jelentős idő elteltével, amelynek során ténylegesen használta az árut anélkül, hogy viselnie kellene az ebből eredő elhasználódásért való felelősséget (lásd még a fogyasztó elállási jogra vonatkozó tájékoztatása elmulasztásának következményeiről szóló 5.3. szakaszt).

A 6. cikk (1) bekezdésének h) pontja nem tartalmaz olyan konkrét követelményt, amely előírná, hogy a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy a visszaküldési jog gyakorlásakor milyen felelősség terheli őt az áru értékcsökkenéséért. Az áruk értékcsökkenésével kapcsolatos információkat ugyanakkor az I. melléklet A. részében meghatározott elállási tájékoztató minta tartalmazza. Ezen információk megadása hasznos lehet mind a fogyasztók, mind a kereskedők számára, még akkor is, ha a kereskedő nem követi ezt a tájékoztató mintát.

#### 5.5.5. Kárveszély az áruk kereskedő részére történő visszazállítása esetében

Az irányelv nem szabályozza, hogy ki viseli a kockázatot az **áruk visszazállítása során bekövetkezett véletlen kárért vagy az áru elvesztéséért**, ha a vásárló elállt a szerződéstől. Ezért ez a kérdés a nemzeti jogszabályoktól is függ, amelyek például előírhatják, hogy a kárveszély visszaküldés alatti kockázata a fogyasztóé azután, hogy a 20. cikkel összhangban a kézbesítés ráruházta azt.

Főszabály szerint amikor a fogyasztó visszaküldi az árut, észszerű gondossággal kell eljárnia, például megbízható szállító- vagy postai szolgáltató választásával, biztosítja, hogy az áruk eljussanak a kereskedőhöz és a tranzitban ne sérüljenek meg.

Ha a fogyasztó **soha nem került az áruk fizikai birtokába**, például megtagadta az átvételt, akár bármely kifejezett nyilatkozat nélkül, vagy a kereskedőhöz intézett, elállásról szóló nyilatkozattal, a veszteség vagy károsodás kockázata továbbra is a kereskedőé, mivel a 20. cikk értelmében nem szállt át a kárveszély a fogyasztóra.

#### 5.6. A szolgáltatási szerződésektől és a közüzemi szolgáltatásokra vonatkozó szerződésektől való elállás joga

##### 5.6.1. A fogyasztó hozzájárulása az azonnali teljesítéshez

A CRD 7. cikkének (3) bekezdése és 8. cikkének (8) bekezdése meghatározza azokat az alaki követelményeket, amelyek abban az esetben alkalmazandók, ha a fogyasztók az elállási időszak lejártá előtt meg kívánják kezdeni az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szolgáltatási szerződések vagy közüzemi szerződések teljesítését. A két rendelkezés azonos megfogalmazásban szerepel, azzal a kivétellel, hogy a 7. cikk (3) bekezdése előírja, hogy a kereskedőnek tartós adathordozón kell beszereznie a fogyasztó azonnali teljesítés iránti kérelmét:

7. cikk (3) bekezdés és 8. cikk (8) bekezdés

*Amennyiben a fogyasztó azt akarja, hogy a szolgáltatás teljesítése, illetve a víz-, gáz- vagy villamosenergia-szolgáltatás – amennyiben azokat nem korlátozott térfogatban vagy meghatározott mennyiségben kínálják értékesítésre – vagy távfűtési szolgáltatás a 9. cikk (2) bekezdésében megállapított elállási időszakon belül kezdődjön meg, és a szerződés fizetési kötelezettséget keletkeztet a fogyasztó számára, a kereskedőnek kérnie kell, hogy a fogyasztó [erre vonatkozó] (\*) **kifejezett kérélmét** [tartós adathordozón] (\*) nyújtsa be, és kérnie kell a fogyasztótól annak tudomásul vételét, hogy miután a kereskedő teljes mértékben teljesítette a szerződést, a fogyasztónak a továbbiakban nem lesz joga a szerződéstől való elállásra.*

(\*) a 7. cikk (3) bekezdésében szereplő kiegészítő elemek jelzése

Ezek a rendelkezések tehát akkor alkalmazandók, ha a fogyasztó azt akarja, hogy a szolgáltatás vagy a közüzemi szolgáltatás az elállási időszak alatt kezdődjön meg. E szabályok nem akadályozhatják meg azonban a kereskedőt abban, hogy aktívan kezdeményezze, hogy a fogyasztó ilyen kérelmet nyújtson be. Ugyanakkor a kereskedő arra sem köteles, hogy felajánlja ezt a lehetőséget vagy elfogadja a fogyasztó kérélmét.

A 14. cikk (3) bekezdése lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy még a **kifejezett kérelem benyújtása után is** elállhasson a szolgáltatások vagy közműszolgáltatások igénybevételétől. Ezt az (50) preambulumbekendés is megerősíti: „A fogyasztó számára abban az esetben is biztosítani kell az elállási jog gyakorlásának lehetőségét, ha az elállási időszak letelte előtt kérte a szolgáltatás nyújtását.”

A **szolgáltatásnyújtásra irányuló** szerződések esetében azonban a 16. cikk első bekezdésének a) pontja értelmében a fogyasztó a szolgáltatás maradéktalan teljesítése után – bizonyos feltételek mellett – elveszíti elállási jogát:

16. cikk

„A távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében a tagállamok nem írják elő a 9–15. cikkben megállapított elállási jogot az alábbiakra vonatkozóan:

a) *szolgáltatási szerződések esetében a szolgáltatás maradéktalan teljesítése után, azonban ha a szerződés fizetési kötelezettséget keletkeztet a fogyasztó számára, csak akkor, ha a teljesítés a fogyasztó kifejezett előzetes beleegyezésével és annak a fogyasztó általi tudomásulvételével kezdődött meg, hogy elveszíti elállási jogát, amint a kereskedő maradéktalanul teljesítette a szerződést;*”

A CRD 7. cikkének (3) bekezdését és 8. cikkének (8) bekezdését az (EU) 2019/2161 irányelv módosította. A módosítás biztosította a 16. cikk első bekezdésének a) pontjával való összhangot. Nevezetesen a 7. cikk (3) bekezdése és a 8. cikk (8) bekezdése most már a 16. cikk első bekezdésének a) pontjával azonos két követelményt tartalmaz: 1) a fogyasztó azonnali teljesítésre vonatkozó kérelmét és 2) annak a fogyasztó általi tudomásulvételét, hogy amint a kereskedő teljeskörűen teljesítette a szerződést, a fogyasztó a továbbiakban már nem lesz jogosult az elállásra.

A módosítások azt is egyértelművé tették, hogy ezek a követelmények csak a fizetett szolgáltatásokra vonatkoznak. Erre a fogyasztók jogairól szóló irányelv hatályának a digitális szolgáltatások területén a 3. cikk (1a) bekezdése szerinti kiterjesztésével összefüggésben volt szükség <sup>(131)</sup>.

Az, hogy a kereskedő nem teljesíti a fogyasztó azonnali teljesítésre vonatkozó kérelmének beszerzésére vonatkozó követelményt, a 14. cikk (4) bekezdésének a) pontjában meghatározott következményekkel jár, azaz a fogyasztó jogosult lesz arra, hogy ne viselje a szolgáltatás vagy a közüzemi szolgáltatások költségeit – lásd még az 5.8. szakaszt.

A fogyasztónak a 16. cikk első bekezdésének a) pontjában szereplő „kifejezett hozzájárulását” úgy kell értelmezni, mint a 7. cikk (3) bekezdésében és a 8. cikk (8) bekezdésében előírt „kifejezett kérelmet”.

A 22. cikkben szereplő többletfizetésekre vonatkozó szabályok analógiájára a „kifejezett kérelem/hozzájárulás” ebben a kontextusban úgy értelmezendő, hogy magában foglal **a fogyasztó részéről egy megerősítő lépést**, például egy opció bejelölését a honlapon. Az előre bejelölt lehetőségek vagy az általános szerződési feltételek között szereplő ilyen célú kitétel nem teljesíti ezeket a követelményeket. <sup>(132)</sup>

A fogyasztó kifejezett hozzájárulása és tudomásulvétele **a szerződés megkötése előtt, alatt vagy után** is megszerezhető, amennyiben az a teljesítés megkezdése előtt megtörténik. A fogyasztó kérelme és tudomásulvétele egy lépésben is kifejezhető. A 7. cikk (3) bekezdésében, a 8. cikk (8) bekezdésében és a 16. cikk első bekezdésének a) pontjában foglalt követelmények például a következő szöveggel teljesíthetők:

– [...]Kérem a szolgáltatási szerződés [azonnali teljesítését vagy teljesítését az elállási időszak meghatározott napján/napjától kezdődően], és tudomásul veszem, hogy a szolgáltatási szerződés maradéktalan teljesítését követően elveszítem a szerződéstől történő elálláshoz való jogomat.

A 7. cikk (3) bekezdésének hatálya alá tartozó, üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében a „tartós adathordozóra” vonatkozó követelmény akkor teljesül, ha a fogyasztó kérelmét és tudomásulvételét olyan eszközön rögzítik, amely lehetővé teszi a felek számára, hogy az információkat a jövőben is hozzáférhető módon tárolják, és amely lehetővé teszi a változatlan formában történő megjelenítést (további információkért lásd a 4.4. szakaszt). Általában elegendő a fogyasztó által a megrendelőlapon egy négyzetet bejelölni, ha a kérelmet és a tudomásulvételt a fogyasztónak átadott példányon is megfelelően feltüntetik.

<sup>(131)</sup> Az összehangolás szükségességével kapcsolatban lásd az (EU) 2019/2161 irányelv (42) preambulumbekendését.

<sup>(132)</sup> Például lásd a C-673/17. sz. Planet49-ügyben hozott ítélet (ECLI:EU:C:2019:801) 65. pontját a személyes adatok kezeléséről; itt a Bíróság úgy ítélte meg, hogy a hozzájárulásra vonatkozó követelmények nem teljesülnek, ha az adatkezelő előzetesen bejelöli a megfelelő négyzetet.

## 5.6.2. A fogyasztó kártérítési kötelezettsége

## 14. cikk

(3) Ha a fogyasztó a 7. cikk (3) bekezdése, illetve a 8. cikk (8) bekezdése szerinti kérelmet követően gyakorolta elállási jogát, köteles a szerződésben meghatározott szolgáltatások összességéhez arányosan viszonyuló, az elállási joga gyakorlásának a kereskedővel való közlése időpontjáig arányosan teljesített szolgáltatásért járó összeget megfizetni. A fogyasztó által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított teljes ár alapján kell kiszámítani. Amennyiben a teljes ár túlzottan magas, az arányos összeget az addigi teljesítés piaci értéke alapján kell kiszámítani.

Ha a fogyasztó az azonnali teljesítésre vonatkozó kérését követően az elállási időszak alatt eláll a szerződéstől, a 14. cikk (3) bekezdése megköveteli a fogyasztótól, hogy fizessen a **teljes árhoz arányosan viszonyuló**, arányosan teljesített szolgáltatásért járó összeget a kereskedőnek.

- Például ha a fogyasztó mobiltelefon szolgáltatási szerződéstől áll el, miután a szolgáltatást 10 napig használta, a kereskedőnek a havi előfizetési díj harmadát köteles megfizetni <sup>(133)</sup>, valamint bármely többlétszolgáltatás árát, amit ezen időszak alatt igénybe vett.

Ahol a szolgáltatás nyújtása egyszeri költség megfizetését is magában foglalja a kereskedő számára, hogy a szolgáltatást elérhetővé tegye a fogyasztó számára, a kereskedő ezt is belefoglalhatja a kompenzáció számításába:

- Például a kereskedő a beszerelési szolgáltatás árát is beszámíthatja a fogyasztó lakhelyén, amelyet a vonalas vezeték nélküli távközlési kommunikációs szolgáltatás részeként nyújtott, mielőtt a fogyasztó elállt a szerződéstől.

A kompenzációt azonban a szolgáltatás **piaci értéke** alapján kell kiszámítani, ha a teljes összeg önmagában véve aránytalan. A piaci érték meghatározásához hasznos magyarázatot nyújt az (50) preambulumbekkezdés: „[...] Az arányos összeg kiszámításának a szerződésben megállapított áron kell alapulnia, hacsak a fogyasztó nem mutatja ki, hogy a teljes összeg önmagában véve is aránytalan, amely esetben a fizetendő összeget a szolgáltatás piaci értéke alapján kell kiszámítani. A piaci értéket egy másik kereskedő által végzett ugyanolyan szolgáltatás árával összehasonlítva kell meghatározni a szerződéskötéskor. [...]”

A (14) preambulumbekkezdés a tagállamok „túlzó vagy uzsoraárakra” vonatkozó szabályai alkalmazására utal, amely releváns lehet a 14. cikk (3) bekezdésének alkalmazásakor.

A C-641/19. sz. PE Digital ügyben az EUB tisztázta, hogy a 14. cikk (3) bekezdésének alkalmazásakor a fogyasztó által a kereskedőnek fizetendő arányos összeg meghatározása érdekében, amennyiben a fogyasztó azt követően áll el a szerződéstől, hogy kifejezetten kérte, hogy a szolgáltatásnyújtás az elállási időszakon belül kezdődjék meg, főszabály szerint helyénvaló figyelembe venni a szerződésben a szerződés teljes időtartamára megállapított árat, és **időarányosan kiszámítani a fizetendő összeget**.

Csak abban az esetben van így, ha a szerződés kifejezetten előírja, hogy: i. egy vagy több szolgáltatást a **szerződés teljesítésétől kezdve maradéktalanul kell nyújtani**, ii. **elkülönülten fizetendő** ár ellenében, a kereskedőnek a 14. cikk (3) bekezdése alapján járó összeg kiszámítása során csak ebben az esetben kell figyelembe venni az ilyen szolgáltatás vonatkozásában előírt teljes árat <sup>(134)</sup>.

A Bíróság a PE Digital ítéletben még egyértelműbbé tette, hogy a **kereskedő által követelt ellentételezés túlzott mértékének vizsgálata piaci alapú**. A fogyasztók jogairól szóló irányelv (50) preambulumbekkezdésével összefüggésben értelmezett 14. cikkének (3) bekezdése értelmében ennek elemzése során figyelembe kell venni a kereskedő által más fogyasztóknak ugyanolyan feltételek mellett kínált szolgáltatás árát, valamint a szerződés megkötésének időpontjában más kereskedők által nyújtott ugyanolyan szolgáltatás árát <sup>(135)</sup>.

<sup>(133)</sup> Lásd még az 1182/71/EGK, Euratom rendelet 3. cikke (2) bekezdésének d) pontját, mely szerint „ha az időtartam tört hónapot foglal magában, a tört hónap kiszámítása céljából úgy kell tekinteni, hogy a hónap **harminc napból** áll”.

<sup>(134)</sup> A Bíróság ítélete, PE Digital, C-641/19, ECLI:EU:C:2020:808, 29. és 32. pont.

<sup>(135)</sup> Uo., 37. pont.

**Adásvételi szerződés alapján nyújtott** szolgáltatások vonatkozásában az (50) preambulumbekzdés a következőket mondja ki: „[...] Azon szerződések esetében, amelyek tárgya mind áru, mind pedig szolgáltatás, az árukra ezen irányelv áruk visszaküldésére vonatkozó rendelkezéseit, a szolgáltatásokra pedig a **szolgáltatásokra vonatkozó megtérítési szabályokat kell alkalmazni**”.

Az elállási időszak alatt teljesített szolgáltatások ellentételezésének rendszerét a 14. cikk (3) bekezdése és (4) bekezdésének a) pontja határozza meg – lásd még az 5.8.2. szakaszt. Így azokban az esetekben, amikor a szolgáltatást az adásvételi szerződéstől való elállási időszak alatt nyújtják (pl. a szerelési szolgáltatást közvetlenül az áruk leszállítását követően nyújtják), a kereskedőnek az elállási időszak alatt is be kell szereznie a **fogyasztó kifejezett kérelmét a szolgáltatás teljesítésére vonatkozóan**, amennyiben a kereskedő az adott szolgáltatásért ellentételezést kíván kapni abban az esetben, ha a fogyasztó eláll az adásvételi szerződéstől:

- Például a távollevők között vagy üzlethelyiségen kívül kötött adásvételi szerződés rendelkezhet háztartási készülék leszállításáról és beszereléséről. Amennyiben a fogyasztó kifejezetten kéri a kereskedőt, hogy a készüléket a szállítást követően azonnal szerelje be, majd az elállási határidőn belül (a kiszállítástól számított 14 napon belül) eláll a szerződéstől, a kereskedő jogosult lenne a beépítési költségek megtérítésére (adott esetben a készülék értékcsökkenésének ellentételezése mellett).

**A kereskedő azon kötelezettsége, hogy kérje a fogyasztótól annak tudomásulvételét**, hogy miután a kereskedő maradéktalanul teljesítette a szerződést, a fogyasztó már nem rendelkezik elállási joggal, amely rendelkezéssel az (EU) 2019/2161 irányelv egészítette ki a 7. cikk (3) bekezdését és a 8. cikk (8) bekezdését, **nem releváns az adásvételi szerződések keretében nyújtott szolgáltatások esetében**. Ez a kötelezettség csak a szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződésekre vonatkozik, mivel az elállási jog alóli kivétel, amelyet a 16. cikk első bekezdésének a) pontja biztosít, csak a szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződésekre alkalmazandó.

#### 5.7. Az online digitálistartalom-szolgáltatásra vonatkozó szerződéstől való elállás joga

A digitális szolgáltatásokra vonatkozó szerződésektől való elállás jogát az előző szakasz, az általános szolgáltatási szerződésekkel foglalkozó 5.6. szakasz tárgyalja.

Az **online digitálistartalom-szolgáltatásra vonatkozó szerződésektől** való elállási jogra vonatkozó konkrét korlátozásokat a 16. cikk első bekezdésének m) pontja határozza meg.

Az (EU) 2019/2161 irányelv úgy módosította ezt a rendelkezést, hogy hozzáadott egy harmadik feltételt, amelyet a kereskedőnek teljesítenie kell ahhoz, hogy a fogyasztó elveszítse a szerződéstől való elállás jogát. Ez összhangban van a 14. cikk (4) bekezdésének b) pontjában foglalt feltételekkel, mely pont a tájékoztatási/formai követelmények be nem tartásának következményeivel foglalkozik.

#### 16. cikk

A távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében a tagállamok nem írják elő a 9–15. cikkben megállapított elállási jogot az alábbiakra vonatkozóan:

[...](m) nem tárgyi adathordozón rögzített digitális tartalom szolgáltatására vonatkozó szerződések, ha a teljesítés elkezdődött, és amennyiben a szerződés fizetési kötelezettséget keletkeztet a fogyasztó számára, amennyiben:

- i) az elállási időszakon belüli teljesítést a fogyasztó előzetes kifejezett hozzájárulásával kezdték meg;
- ii) a fogyasztó tudomásul vette, hogy ezáltal elveszíti elállási jogát; és
- iii) a kereskedő visszaigazolást adott a 7. cikk (2) bekezdésének vagy a 8. cikk (7) bekezdésének megfelelően.

A 16. cikk első bekezdésének m) pontja a 16. cikk első bekezdésének i) pontjában foglalt szabályhoz hasonló célt szolgál, mely szerint nincs elállási jog a lezárt fizikai adathordozókra (CD-kre, DVD-kre stb.), amennyiben azokat a fogyasztó felbontja. Ez azt jelenti, hogy mindkét esetre az érvényes, hogy – eltérően a szolgáltatások nyújtásától való elállástól (lásd az 5.6. szakaszt) – a **fogyasztónak nincs joga „tesztelni” a digitális tartalmat** az elállási időszak alatt.

Ennek megfelelően a fogyasztó elveszíti elállási jogát, amint a szerződés teljesítése – az ő beleegyezésével és annak tudomásulvételével, hogy ha a kereskedő visszaigazolta a szerződést, ő elveszíti az elállási jogát – megkezdődik. Az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekre vonatkozó 7. cikk (2) bekezdése és a távollevők között kötött szerződésekre vonatkozó 8. cikk (7) bekezdése értelmében a visszaigazolásnak tartalmaznia kell a fogyasztó kifejezett előzetes hozzájárulásának és tudomásulvételi nyilatkozatának megerősítését is (lásd még a szerződés visszaigazolására vonatkozó 4.4. szakaszt).

A teljesítés egy video- vagy audiofájl letöltésével vagy streamelésével (közvetítésével) kezdődik. Ha egy kereskedő a közvetítés vagy letöltés elindításához weblinket ad, a fogyasztó csak akkor veszíti el az elállás jogát, ha aktiválja ezt a linket.

A fogyasztó kifejezett hozzájárulása és tudomásulvétele a szerződés megkötése előtt, alatt vagy után is megszerezhető, amennyiben az a teljesítés megkezdése előtt megtörténik. A CRD 7. cikkének (2) bekezdése és 8. cikkének (7) bekezdése kifejezetten előírja, hogy a szerződés visszaigazolásának tartalmaznia kell a fogyasztó előzetes kifejezett hozzájárulásának és tudomásulvételének megerősítését a 16. cikk első bekezdésének m) pontjával összhangban. Ezért amennyiben a fogyasztó az azonnali teljesítéshez való hozzájárulást és a tudomásulvételi nyilatkozatot azt követően küldi el, hogy a kereskedő már visszaigazolta a szerződést, a kereskedőnek a teljesítés megkezdése előtt külön kiegészítő visszaigazolást kell adnia a fogyasztónak a szóban forgó hozzájárulásról és tudomásulvételről.

A „kifejezett” hozzájárulás és tudomásulvétel a 16. cikk első bekezdésének m) pontja vonatkozásában hasonlóan értelmezendő a kiegészítő szolgáltatásért fizetendő többlettételekről szóló 22. cikkben szereplő kifejezett hozzájárulásra vonatkozó szabályokhoz. Ez azt jelenti, hogy a fogyasztónak **pozitív lépést** kell tennie, például be kell jelölnie egy lehetőséget a kereskedő honlapján. A hozzájárulás és a tudomásulvétel előre bejelölt négyzet segítségével történő kifejezése vagy az általános feltételek elfogadása nem felelne meg a 16. cikk első bekezdésének m) pontjában foglalt követelményeknek.

A fogyasztó kifejezett beleegyezése és tudomásulvételi nyilatkozata egyetlen nyilatkozatban is megadható, amely a 6. cikk (1) bekezdésének k) pontjában előírt elállási jog alóli kivételről is tájékoztatást ad, például:

- [...] A szerződés azonnali teljesítéséhez hozzájárulok és tudomásul veszem, hogy elveszítem a szerződéstől való elállási jogomat, amint a digitális tartalom letöltése vagy közvetítése megkezdődik.

A kereskedőnek teljesítenie kell az elállási jogra vonatkozó, a 6. cikk (1) bekezdésének h) pontja szerinti tájékoztatási kötelezettségeket. A kereskedőnek kizárólag azon online digitálistartalom-szolgáltatásra vonatkozó szerződések esetében, amelyeket **azonnal teljesítenek**, ha a fogyasztó megteszi a szerződés **teljesítésének kezdetét** elindító hozzájárulását és tudomásulvételi nyilatkozatát, a kereskedőnek nem kell megadnia a 6. cikk (1) bekezdésének h) pontja szerinti információkat, köztük az I. melléklet B. részében meghatározott elállásnyilatkozat-mintát.

#### 5.8. Az elállási jogról való tájékoztatás elmulasztásának következményei

A 6. cikk (1) bekezdése értelmében a kereskedőnek egyértelmű és közérthető módon tájékoztatnia kell a fogyasztót a szerződéskötést megelőzően. Különösen akkor, ha az elállási jog fennáll, a 6. cikk (1) bekezdésének h) pontja előírja a kereskedő számára, hogy tájékoztassa a fogyasztót az e jog gyakorlására vonatkozó feltételekről, határidőről és eljárásokról, valamint az I. melléklet B. részében meghatározott elállásnyilatkozat-mintáról<sup>(136)</sup>. E kötelezettségek teljesítésének elmulasztása a 10. cikk (1) bekezdése szerinti következményekkel jár, amely valamennyi szerződésre vonatkozóan előírja az **elállási időszak meghosszabbítását**. Ha a kereskedő nem adja meg ezeket az információkat, az elállási időszak 12 hónappal meghosszabbodik.

#### 10. cikk

(1) Ha a kereskedő a 6. cikk (1) bekezdésének h) pontjában előírt, a fogyasztó részére az elállási jogáról nyújtandó tájékoztatást elmulasztotta, a 9. cikk (2) bekezdésében foglaltak értelmében az elállási időszak az eredeti elállási időszak lejárta után 12 hónappal jár le.

A 10. cikk (2) bekezdése arra a helyzetre vonatkozik, amikor a kereskedő késve, a 9. cikk (2) bekezdése szerint számított kezdeti elállási időszak végétől számított **12 hónapon belüli** késedelemmel adja meg a 6. cikk (1) bekezdésének h) pontjában előírt információkat. Ebben az esetben az elállási időszak **14 nappal azt követően jár le, hogy a fogyasztó megkapja ezt az információt**.

#### 10. cikk

(2) Amennyiben a kereskedő a 9. cikk (2) bekezdésében említett naptól számított 12 hónapon belül megadta a fogyasztónak az e cikk (1) bekezdésében előírt tájékoztatást, az elállási időszak az azon napot követő 14 nap vagy – amennyiben a tagállamok a 9. cikk (1a) bekezdésével összhangban szabályokat fogadtak el – 30 nap elteltével jár le, amelyen a fogyasztó megkapta ezen tájékoztatást.

<sup>(136)</sup> A 8. cikk (4) bekezdésének különös szabályaira is figyelemmel – lásd az 5.2.3. szakaszt.

## 5.8.1. Az árukra vonatkozó következmények

Az elállási időszak fent említett meghosszabbításán kívül az **árúk tekintetében** a 14. cikk (2) bekezdése úgy rendelkezik, hogy a fogyasztók **nem felelősek az árúk értékcsökkenéséért**, ha a kereskedő elmulasztotta tájékoztatni őket a 6. cikk (1) bekezdésének h) pontja alapján fennálló elállási jogról.

## 14. cikk

(2) A fogyasztó csak az árúk jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges kezeléssel adódó értékcsökkenést meghaladó értékcsökkenésért felel. A fogyasztó semmi esetre sem felel az áru értékcsökkenéséért, amennyiben a kereskedő az elállási jogról szóló, a 6. cikk (1) bekezdésének h) pontjában előírt tájékoztatást elmulasztotta.

Az olyan személyre szabott áruk vagy romlandó áruk tekintetében (lásd az 5.11.2. és az 5.11.3. szakaszt), **amelyek a 16. cikk első albekezdésének c) és d) pontja** alapján feltétel nélkül mentesülnek az elállási jog alól, a fogyasztók jogairól szóló irányelv nem határozza meg annak következményeit, ha a kereskedő nem teljesíti a 6. cikk (1) bekezdésének k) pontja szerinti elállási jog hiányára vonatkozó tájékoztatási követelményt. Az elállási jog hiányáról való tájékoztatás ilyen helyzetben történő elmulasztása azonban tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak (megtévesztő mulasztásnak) minősülhet, amelyet a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelv tilt, ha a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

## 5.8.2. A szolgáltatásokra és a közüzemi szolgáltatásokra vonatkozó következmények

A **szolgáltatások (beleértve a digitális szolgáltatásokat is) és a közüzemi szolgáltatások** esetében a 14. cikk (4) bekezdésének a) pontja úgy rendelkezik, hogy a fogyasztó nem visel költséget, azaz a fogyasztó jogosult a kifizetett összeg visszatérítésére vagy nemfizetésre, **ha a kereskedő nem adta meg a 6. cikk (1) bekezdésének h) vagy j) pontja szerinti elállási jogra vonatkozó szükséges tájékoztatást, vagy ha a fogyasztó nem kérte kifejezetten, hogy a szolgáltatás az elállási időszak alatt kezdődjön meg a 7. cikk (3) bekezdésével vagy a 8. cikk (8) bekezdésével összhangban.**

## 14. cikk

(4) A fogyasztó nem viseli az alábbiak költségeit:

- a) a szolgáltatások teljesítése, a víz-, gáz-, villamosenergia-ellátás – amennyiben azokat nem korlátozott volumenben vagy meghatározott mennyiségben kínálják értékesítésre – vagy távfűtés teljes vagy részleges költségei, amennyiben:
  - i. a kereskedő elmulasztotta közölni a 6. cikk (1) bekezdésének h) vagy j) pontjában előírt információkat; vagy
  - ii. a fogyasztó nem kérte kifejezetten a 7. cikk (3) bekezdésének és a 8. cikk (8) bekezdésének megfelelően a szolgáltatás nyújtásának az elállási időszak alatti megkezdését; [...]

Ennek megfelelően ezekben az esetekben a fogyasztó elállhat a szolgáltatási szerződéstől vagy az olyan közüzemi szolgáltatásra vonatkozó szerződéstől, amelynek **teljesítése megkezdődött és még folyamatban van** a 9. cikk (2) bekezdése szerint kiszámított kezdeti elállási időszak végétől számított **12 hónapos** meghosszabbított időszakban, és **nem viseli** a nyújtott szolgáltatások költségeit.

Ha a **kereskedő** a 9. cikk (2) bekezdése szerint kiszámított kezdeti elállási időszak végétől számított **12 hónapon belül tájékoztatja a fogyasztót az elállási jogáról**, a fogyasztó a tájékoztatás kézhezvételétől számított 14 napon belül elállhat **anélkül, hogy az elállási jogról történt tájékoztatás időpontjáig viselnie kellene a nyújtott szolgáltatások költségeit.**

A fogyasztó nem viseli a nyújtott szolgáltatás költségeit abban az esetben sem, ha a szolgáltatásnyújtás vagy a közüzemi szolgáltatás nyújtása már az elállási jog gyakorlása előtt **befejeződött (a szolgáltatást maradéktalanul teljesítették)**, beleértve a 10. cikk szerinti meghosszabbított időszakot is, kivéve, ha a kereskedő eleget tett a 7. cikk (3) bekezdésében vagy a 8. cikk (8) bekezdésében foglalt formai követelményeknek, aminek következtében a fogyasztó elveszíti elállási jogát a 16. cikk első bekezdésének a) pontjával összhangban (további információkért lásd az 5.6.1. szakaszt).

### 5.8.3. Az online digitális tartalomra vonatkozó következmények

Az online digitális tartalom-szolgáltatásra vonatkozó szerződések tekintetében, ha a 16. cikk első bekezdésének m) pontjában előírt három feltétel bármelyike nem teljesül (lásd az 5.7. szakaszt), és a fogyasztó él elállási jogával, a 14. cikk (4) bekezdésének b) pontja alkalmazandó, amely feljogosítja a fogyasztót arra, hogy a kapott tartalomért ne fizessen, vagy a kifizetett összegeket visszatérítsék a részére:

#### 14. cikk

(4) A fogyasztó nem viseli az alábbiak költségeit:

[...]

b) a nem tárgyi adathordozón szállított digitális tartalom szállításának teljes vagy részleges költségei, amennyiben:

- i. a fogyasztó előzetesen nem járult hozzá kifejezetten ahhoz, hogy a teljesítés a 9. cikkben említett 14 napos időszak letelte előtt megkezdődjön;
- ii. a fogyasztó nem nyilatkozott annak tudomásulvételéről, hogy a hozzájárulás megadásával elveszti elállási jogát; vagy
- iii. a kereskedő elmulasztotta megadni a 7. cikk (2) bekezdésében vagy a 8. cikk (7) bekezdésében előírt visszajazolást.

### 5.9. A szerződés megszüntetése az elállás jogának gyakorlása után

#### 12. cikk

Az elállási jog gyakorlása megszünteti a felek kötelezettségeit:

- a) a távollevők között vagy üzlethelyiségen kívül kötött szerződés teljesítésére vonatkozóan; vagy
- b) a távollevők között vagy üzlethelyiségen kívül kötött szerződés megkötésére vonatkozóan, amennyiben a fogyasztó tette az ajánlatot.

A 12. cikk szerint az elállási jog gyakorlása megszünteti a felek kötelezettségeit a szerződés teljesítésére vonatkozóan (különösen a fogyasztó fizetési kötelezettségét), vagy a szerződés megkötésére vonatkozóan, amennyiben a fogyasztó tette az ajánlatot.

Ugyanakkor a 3. cikk (2) bekezdése értelmében ez a szabály nem vonatkozik más ágazat-specifikus uniós szabályokra a szerződések megszüntetésére vonatkozóan.

- Például a villamos energia belső piacára vonatkozó közös szabályokról szóló (EU) 2019/944 európai parlamenti és tanácsi irányelv <sup>(137)</sup> és a földgáz belső piacára vonatkozó közös szabályokról szóló 2009/73/EK irányelv <sup>(138)</sup> arról rendelkezik, hogy ha a fogyasztó – a szerződéses feltételek tiszteletben tartása mellett – szolgáltatót kíván váltani, az érintett szolgáltató(k) három héten belül köteles(ek) a váltást megvalósítani.

Tehát ha egy fogyasztó úgy dönt, hogy eláll egy áram- vagy gázszolgáltatásra vonatkozó szerződéstől és új szolgáltatót választ, az előző szolgáltató és a fogyasztó szerződéses köteleme legfeljebb három hétig marad fenn, eltérve a 14. cikk (3) bekezdésében szereplő szabályoktól az elállásig nyújtott szolgáltatásokért járó kompenzációra nézve.

<sup>(137)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/944 irányelve (2019. június 5.) a villamos energia belső piacára vonatkozó közös szabályokról és a 2012/27/EU irányelv módosításáról (HL L 158., 2019.6.14., 125. o.) 12. cikkének (1) bekezdése: „Az ellátóváltást vagy az aggregálásban részt vevő piacszereplő-váltást a lehető legrövidebb időn belül el kell végezni. A tagállamok biztosítják, hogy az a felhasználó, aki ellátót vagy aggregálásban részt vevő piaci szereplőt kíván váltani, a szerződéses feltételek tiszteletben tartásával e váltásra a kérelem időpontjától legfeljebb három héten belül jogosult legyen. [...]”

<sup>(138)</sup> 2009/73/EK irányelv, 3. cikk (6) bekezdés: „A tagállamok gondoskodnak arról, hogy:

- a) amennyiben egy felhasználó a szerződésben előírt feltételek betartásával szolgáltatót kíván váltani, az érintett üzemeltetők három héten belül lebonyolítják a váltást; valamint
- b) a felhasználóknak joguk van valamennyi releváns fogyasztási adatot megkapni.”



### 5.10. **Járulékos szerződések**

#### 15. cikk

(1) A fogyasztói hitelmegállapodásokról szóló, 2008. április 23-i 2008/48/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 15. cikkének sérelme nélkül, ha a fogyasztó a távollevők között vagy az üzlethelyiségen kívül kötött szerződéstől való elállási jogát az ezen irányelv 9–14. cikkével összhangban gyakorolja, bármely járulékos szerződés automatikusan megszűnik a fogyasztót terhelő bármely költség nélkül, kivéve az ezen irányelv 13. cikkének (2) bekezdésében vagy 14. cikkében foglalt esetet.

(2) A tagállamok részletes szabályokat állapítanak meg az ilyen szerződések megszűnésére vonatkozóan.

A 2. cikk (15) bekezdése a következőképpen határozza meg a járulékos szerződést: „ olyan szerződés, amelynek révén a fogyasztó távollevők között vagy üzlethelyiségen kívül kötött szerződéshez kapcsolódó árukhoz vagy szolgáltatásokhoz jut hozzá, és a kereskedő vagy harmadik fél az említett árukat vagy szolgáltatásokat az ezen harmadik fél és a kereskedő közötti megállapodás alapján biztosítja”; például:

- szállítási, karbantartási vagy beszerelési szerződés,
- biztosítási és hitelszerződés a vásárlás finanszírozására;
- kiegészítő jótállás.

Bár az irányelv hatálya alól a 3. cikk (3) bekezdés d) pontja értelmében főszabályként ki vannak véve, bármilyen járulékos biztosítási és hitelszerződés a 15. cikkel összhangban megszűnik.

A különálló kapcsolódó szerződések közötti kapcsolatot értékelni kell annak meghatározása érdekében, hogy melyik a főszerződés és melyik a járulékos szerződés:

- Például abban az esetben, ha a fogyasztó ugyanazon kereskedővel kötött különálló szerződések révén mobiltelefon-szolgáltatásokat és egy okostelefont is vásárol, amelynek kifizetése részletekben történik, az egyes részleteket havonta számlázzák ki a fő előfizetési díjjal együtt, akkor a szolgáltatási szerződést kell főszerződésnek tekinteni. Ez nem akadályozhatja meg a fogyasztót kizárólag a járulékos adásvételtől való elállásban, miközben a szolgáltatási szerződést fenntartja.

Ahol a járulékos szerződés az irányelv tárgya (például egy szállítási vagy beszerelési szerződés), a fogyasztónak a 13. cikk (2) bekezdés és 14. cikk szerint meg kell fizetnie a kereskedő számára a nyújtott szolgáltatás költségét.

Ugyanakkor ha a járulékos szerződés főszabály szerint nem tartozik az irányelv hatálya alá (például egy biztosítási- vagy hitelszerződés), a megszüntetés következményei a tagállamok az ágazat-specifikus vagy általános kötelmi jogi szabályai szerint alakulnak.

A járulékos szerződés megszüntetésének részletes szabályait a tagállamoknak kell meghozniuk. Ezek közé tartozhat például a kereskedő kötelessége már releváns kereskedő tájékoztatása, amikor a fogyasztó tájékoztatja őt a főszerződéstől való elállásra vonatkozó döntéséről.

### 5.11. **Az elállási jog alóli kivételek**

A 16. cikk első bekezdése 13 olyan szerződést/helyzetet ír le, amelyben a fogyasztó nem rendelkezik elállási joggal vagy bizonyos feltételek fennállása esetén elveszíti az elállás jogát.

Emellett az (EU) 2019/2161 irányelv két szabályozási lehetőséget vezetett be a tagállamok számára a kereskedő által a fogyasztó otthonában tett kéréstlen látogatások vagy kirándulások keretében kötött szerződések, valamint a fogyasztó által kifejezetten kért javítások esetében.

A következő helyzetekre vagy szerződésekre érdemes itt különös figyelmet fordítani. A maradéktalanul teljesített szolgáltatási szerződéseket és online digitálistartalom-szolgáltatásra vonatkozó szerződéseket illető kivételekkel az 5.6., illetve 5.7. szakasz külön foglalkozik.

#### 5.11.1. *Olyan áruk vagy szolgáltatások, amelyek ára a pénzügyi piac ingadozásaitól függ*

#### 16. cikk

b) olyan áruk vagy szolgáltatások értékesítése esetében, amelyek ára a kereskedő által nem befolyásolható módon a pénzügyi piacoknak az elállási időszak alatt is lehetséges ingadozásaitól függ;

Az (EU) 2019/2161 irányelv (43) preambulumbekzdése egyértelművé tette, hogy a nem hálózati energia egyedi szolgáltatására vonatkozó szerződésekre is vonatkozik a 16. cikk első bekezdésének b) pontja szerinti kivétel az elállási jog alól, mivel „az ár a kereskedő által nem befolyásolható módon az áru- és energiapiacoknak az elállási időszak alatt is lehetséges ingadozásaitól függ”.

5.11.2. *A fogyasztó által megadott jellemzőknek megfelelően elkészített vagy egyértelműen a fogyasztó személyére szabott áruk*

16. cikk

c) *a fogyasztó által megadott jellemzőknek megfelelően elkészített vagy egyértelműen a fogyasztó személyére szabott áruk értékesítése esetében;*

A „fogyasztó által megadott jellemzőknek megfelelően elkészített áru” fogalmát a fogyasztók jogairól szóló irányelv 2. cikke határozza meg: „bármely olyan nem előre gyártott áru, amelynek elkészítése a fogyasztó egyéni választásán vagy döntésén alapul”. A fogyasztók jogairól szóló irányelv (49) preambulumbekzdése „mérték után készített függönyökről” tesz említést, példaként olyan árucikkre, amelyet a fogyasztó által megadott jellemzőknek megfelelően készítettek el vagy egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.

Mivel ez a szabály kivételt képez a CRD által a fogyasztók számára a távollevők között/üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében elállási jogot biztosító általánosabb szabály alól, ezért szűken kell értelmezni.

Ezért ez a kivétel lefedi például:

- az olyan árukat, amelyekre nézve a fogyasztó jellemzőket adott meg, például bútor vagy anyag méreteit;
- az olyan árukat, amelyekre nézve a fogyasztó kifejezett személyre szabott jellemzőket igényelt, például egy adott, megrendelésre adott autó tervét, vagy számítógéphez egy bizonyos összetevőt, amelyet egyedileg kell beszerezni ehhez a megrendeléshez és amely nem volt része a kereskedő általános, nyilvános ajánlatának;
- a címet feltüntető címkeket, amelyeken a fogyasztó elérhetőségi adatai szerepelnek.

A megadott jellemzők szerinti elkészítést/személyre szabottságot ebben a kontextusban úgy kell érteni, hogy az áruk általában véve egyediek és a fogyasztó által megadott egyéni kívánságoknak és igényeknek megfelelően elkészítettek, amihez a kereskedő is hozzájárult.

Ezzel szemben abban az esetben, ha a fogyasztó egyszerűen úgy állítja össze az árut, hogy a kereskedő által biztosított szabványos (előre beállított) opciókat veszi igénybe, sem e rendelkezés szűk értelmében vett „megadott jellemzők szerinti elkészítésről”, sem „személyre szabásról” nem lehet beszélni. Így a kivétel nem vonatkozik a következő példákra:

- meghatározott színű vagy anyagú bútor kiválasztása a gyártó katalógusából;
- a gyártó katalógusából kiválasztott kiegészítő felszereléssel ellátott gépkocsi;
- szabványos elemeken alapuló bútorgarnitúra.

A kivétel továbbá nem vonatkozik a **kézzelfogható eredményekhez vezető szolgáltatási szerződések**re. A C-208/19. sz. NK-ügyben (egyedi házépítési projekt) a Bíróság megállapította, hogy az építész és a fogyasztó közötti szerződés, amely szerint az előbbinek elő kell készítenie az új épület építésére vonatkozó terveket, nem tekinthető a CRD 16. cikke c) pontja hatálya alá tartozó szerződésnek. Bár a tervek kézzelfogható formában, papíralapú dokumentumként vagy digitális fájlok formájában is rendelkezésre bocsáthatók, a szerződés tárgya szellemi szolgáltatás – építészeti tervezés, és az azt követő átadásnak csak kiegészítő funkciója van <sup>(139)</sup>.

Az EUB ezen érvelése rávilágít arra, hogy a kreatív folyamat fontos szerepet játszik abban, hogy a kézzelfogható eredmény döntő tényezője legyen a szerződés besorolásának. Hasonló érvelés alkalmazható más szellemi szolgáltatásokra is (pl. számviteli vagy jogi tanácsadás, illetve családi rendezvény fényképezése), amelyek eredményeit kézzelfogható formában lehet bemutatni.

Ezzel szemben, amennyiben a kivétel alkalmazandó, a fogyasztó által megadott jellemzőknek megfelelően elkészített vagy egyértelműen személyre szabott áruk szállítására vonatkozó szerződéstől való elállás korlátozása abszolút jellegű, és **nem függ attól, hogy a kereskedő megkezdte-e a megrendelés teljesítését vagy sem**. Ezt megerősítette a C-529/19. sz. Möbel Kraft ügyben hozott ítélet is, amelyben a Bíróság megállapította, hogy a CRD 16. cikke c) pontjának egyetlen értelmezése biztosíthatja a jogbiztonságot, amely az irányelv egyik célkitűzése, ahogyan azt az irányelv (7) és (40) preambulumbekzdése megállapítja <sup>(140)</sup>. A fogyasztó elállási jogának fennállásáról akkor lenne kérdéses, ha az a szerződés

<sup>(139)</sup> A Bíróság ítélete, NK (egyedi házépítési projekt), C-208/19, ECLI:EU:C:2020:382, 58 – 59. pont.

<sup>(140)</sup> A Bíróság ítélete, Möbel Kraft, C-529/19, ECLI:EU:C:2020:846, 27 – 29. pont.

kereskedő általi teljesítésének előrehaladottságától függne, amelyről a fogyasztó általában nem kap tájékoztatást, és még kevésbé rendelkezik arra befolyással. Ezenkívül az ilyen értelmezés nem lenne összeegyeztethető a kereskedő azon kötelezettségével, hogy a szerződéskötést megelőzően egyértelmű tájékoztatást nyújtson.

#### 5.11.3. Gyorsan romló vagy lejáró áruk

##### 16. cikk

d) romlandó vagy minőségüket rövid ideig megőrző áruk értékesítése esetében;

A „gyorsan romló vagy minőségét rövid ideig megőrző” az érintett áru objektív jellemzője. A d) pontban említett, gyorsan romló vagy lejáró árukra vonatkozó nyilvánvaló példák közé tartoznak a következők:

- rövid lejáratú idejű ételek vagy italok, ideértve a hűtést igénylőket;
- elvitelre szánt éttermi szolgáltatások;
- friss virágok.

A rendszeres éttermi szállításokra vonatkozó előfizetési szerződések esetében azonban, bár a tényleges szállítás tekintetében nincs elállási jog, a fogyasztó mégis felmondhatja az előfizetést a 9. cikk (2) bekezdése b) pontjának iii. alpontjával összhangban az „áruk rendszeres leszállítására” vonatkozó elállási szabályok alapján, azaz az első szállítás átvételétől számított 14 napon belül.

A **növények** természetüknél fogva korlátozott élettartamúak, azaz csupán korlátozott ideig őrzik meg jellemzőiket. Főszabály szerint az a követelmény, hogy valakinek (pl. a csomagszállító cégnek, a fogyasztónak) aktívan be kell avatkoznia tulajdonságaik megőrzése érdekében, objektíve elkülöníti a növényeket más áruktól (textilek, elektronikus berendezések stb.). Ezek az egyéb áruk nem „gyorsan romló vagy minőségüket rövid ideig megőrző” termékek, ha megfelelő körülmények között tárolják őket, és a fogyasztónak ahhoz, hogy elkerülje az 14. cikk (2) bekezdésében foglalt felelősséget, pusztán tartózkodnia kell attól, hogy a szokásostól eltérő körülményeknek tegye ki az ilyen árukat, mielőtt visszaküldi őket.

Ezért eseti értékelésre van szükség, figyelembe véve azt a gondosságot, amely ahhoz szükséges, hogy a növények hosszabb ideig megőrizzék jellemzőiket, többek között a fogyasztó általi visszaküldés esetén is. Ezért az elállási jog csak abban az esetben vonatkozik az érintett növényekre, ha azok „gyorsan romlanak vagy minőségüket rövid ideig őrzik meg”.

#### 5.11.4. Egészségvédelmi vagy higiéniai okokból lezárt csomagolású áruk

##### 16. cikk

e) olyan lezárt csomagolású áruk értékesítése esetében, amelyek egészségvédelmi vagy higiéniai okokból a csomagolás szállítását követő felbontása után nem küldhetők vissza;

Ahhoz, hogy egy termék mentesüljön az e) pont szerinti elállási jog alól, valódi egészségvédelmi vagy higiéniai okoknak kell fennállniuk a lezárt csomagolás használatához, amely védőcsomagolásból vagy fóliából állhat. Ez a kivétel vonatkozhat például a következő árucikkekre, ha kiszállítás után a fogyasztó felbontja őket:

- kozmetikai termékek, például rúzsok;
- fogkefe, borotva és hasonló higiéniai cikkek.

A Bíróság a C-681/17. sz. slewo-ügyben úgy határozott, hogy ez a kivétel nem vonatkozik az ágybetétekre. A Bíróság különösen azt állapította meg, hogy az árunak a jellege indokolhatja a csomagolásának egészségvédelmi vagy higiéniai okokból történő lezárását, és az ilyen csomagolás felbontása megfosztja a benne található árut az egészségvédelmi vagy higiéniai garanciáitól <sup>(141)</sup>.

<sup>(141)</sup> A Bíróság ítélete, slewo, C-681/17, ECLI:EU:C:2019:255, 37. pont.

Következésképpen az elállási jog alóli, a 16. cikk első bekezdésének e) pontja szerinti kivétel csak akkor alkalmazandó, ha **az áru értékesíthetősége egészségvédelmi vagy higiéniai okokból a csomagolásának felbontását követően véglegesen megszűnik**, mivel az érintett áru jellege lehetetlenné vagy rendkívül nehézvé tenne a kereskedő számára az áru újbóli értékesíthetővé tételére irányuló intézkedések hozatalát, anélkül hogy e követelmények valamelyikét sértené <sup>(142)</sup>.

#### 5.11.5. Olyan áruk, amelyek nem különíthetők el más áruktól

##### 16. cikk

f) olyan áruk értékesítése esetében, amelyek jellegüknél fogva a kiszállítást követően szétválaszthatatlanul keverednek más termékekkel;

A (49) preambulumbekkezdés az „üzemanyag-ellátást” hozza fel a más árutól nem elkülöníthető áruk példájaként.

#### 5.11.6. Meghatározott teljesítési időpontra vagy időszakra vonatkozó szerződések

##### 16. cikk

l) szállásnyújtás esetében a lakáscélú szolgáltatás kivételével, áru fuvarozás, autókölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatások esetében, amennyiben a szerződésben meghatározott teljesítési időpontot vagy időszakot kötötték ki;

Ahhoz, hogy ez a kivétel alkalmazható legyen, a szerződésnek ki kell kötnie egy „meghatározott teljesítési időpontot vagy időszakot”. Mivel ez kivétel, ezt is szűken kell értelmezni. <sup>(143)</sup> Ezért a (49) preambulumbekkezdésben megadott okokat szem előtt tartva kell alkalmazni: „[...] Az elállási jog gyakorlása szintén célszerűtlen lehet egyes olyan szolgáltatások esetében is, amikor a szerződés megkötése olyan kapacitás lekötését jelenti, amelyet – az elállási jog gyakorlása esetén – a kereskedőnek nehéz lenne kihasználnia. Ez a helyzet állna fenn például a szállodai és üdülőhelyi foglalások, vagy a kulturális és sporteseményekre való helyfoglalások esetében.” Ezért az elállási jognak a 16. cikk első bekezdésének l) pontja szerinti korlátozása nem alkalmazandó az olyan szabadidős tevékenységekre vonatkozó szerződésekre, amelyekben nincs kapacitáskorlátozás.

A (49) preambulumbekkezdés a következő példákkal szemlélteti, hogy a 16. cikk első bekezdésének l) pontjában foglalt kivétel milyen tárgykörökre alkalmazandó:

- szállodai és üdülőhelyi foglalások;
- kulturális vagy sportrendezvények, valamint színházi előadások egy adott napon;
- születésnapi vagy esküvői étkeztetés egy adott napon.

Hasonlóképpen, az „áruszállítás” kifejezést tágan kell értelmezni. A távértékesítésről szóló 97/7/EK irányelvvel kapcsolatos C-336/03. sz. easyCar-ügyben az EUB megállapította, hogy a „szállítási eszköznek a fogyasztó részére történő rendelkezésére bocsátását is <sup>(144)</sup>. Ennek az értelmezésnek megfelelően az adott napon áruszállítás céljára teherautók bérlése a 16. cikk első bekezdésének l) pontja értelmében „áru fuvarozásnak” minősülhet és kivétel lehet.

Végül, bár a 16. cikk első bekezdésének l) pontja az áruszállítási szerződésekre vonatkozik, nem vonatkozna a tárolási szolgáltatásokra, még akkor sem, ha azokat meghatározott időpontokban nyújtják.

<sup>(142)</sup> Uo., 40. pont. Lásd még a 6.5.4. szakaszt részletesen a C-681/17. sz. ügyről.

<sup>(143)</sup> További iránymutatás várható a szabadidős tevékenységekkel kapcsolatos elállási jogról a folyamatban lévő C-96/21. sz. CTS Eventim ügyben, amely azzal a helyzettel foglalkozik, amikor a kereskedő nem közvetlenül nyújtja a fogyasztónak a szabadidős tevékenységekkel kapcsolatos szolgáltatást, hanem csak továbbértékesíti a fogyasztónak az ilyen szolgáltatáshoz való hozzáférési jogot.

<sup>(144)</sup> Lásd különösen: a Bíróság ítélete, easyCar, C-336/03, ECLI:EU:C:2005:150, 26. és 31. pont.

### 5.11.7. A fogyasztó által igényelt javítások

#### 16. cikk

*h) olyan szerződések esetében, amelyeknél a fogyasztó kifejezetten kérte a kereskedőt, hogy keresse fel abból a célból, hogy sürgős javítási vagy karbantartási munkálatokat végezzen. Ha az ilyen kiszállás alkalmából a kereskedő a fogyasztó által kifejezetten kért szolgáltatásokon és a karbantartás vagy javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészekon felül kínál szolgáltatásokat vagy árukat, ezekre a kiegészítő szolgáltatásokra vagy árakra már vonatkozik az elállási jog;*

Az elállási jog alóli, a fogyasztók jogairól szóló irányelv 16. cikke első bekezdésének h) pontjában biztosított kivétel a sürgős javításokra és karbantartásokra vonatkozik.

A nem sürgős javítások esetében a fogyasztóknak joguk van az elálláshoz, és a kereskedőknek tájékoztatniuk kell őket – mások mellett – erről a jogról is. Amennyiben a kereskedők nem tájékoztatták a fogyasztókat az elállási jogról, vagy a tájékoztatást késve adták meg, a 10. cikket és a 14. cikk (4) bekezdésének a) pontját kell alkalmazni. A fogyasztó elállási jogát a szerződés megkötését követő 14 napon belül gyakorolhatja. A 16. cikk első bekezdésének a) pontja értelmében azonban a fogyasztó a (javítási) szolgáltatás maradéktalan teljesítése után elveszíti elállási jogát. Ahhoz, hogy ez a korlátozás alkalmazható legyen, a kereskedőnek be kell szereznie: 1) a fogyasztó kifejezett előzetes hozzájárulását és 2) a fogyasztó tudomásul vevő nyilatkozatát arról, hogy a maradéktalan teljesítést követően elveszíti az elállási jogot. E két feltételt, amely szükséges a szolgáltatás teljesítésének az elállási időszak lejárta előtt történő megkezdéséhez, az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében a 7. cikk (3) bekezdése, a távollevők között kötött szerződések esetében pedig a 8. cikk (8) bekezdése írja elő.

#### 16. cikk

*Azon szolgáltatási szerződések esetében, amelyek fizetési kötelezettséget keletkeztetnek a fogyasztó számára, és amennyiben a fogyasztó kifejezetten kérte a kereskedőtől a javítás céljából történő látogatást, a tagállamok rendelkezhetnek úgy, hogy a fogyasztó elveszíti az elállási jogot a szolgáltatás teljes körű teljesítését követően, feltéve ha a teljesítés a fogyasztó előzetes kifejezett hozzájárulásával kezdődött.*

Az (EU) 2019/2161 irányelvvel <sup>(145)</sup> bevezetett 16. cikk harmadik bekezdésében szereplő szabályozási döntés lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy eltérjenek az elállási jog 16. cikk első bekezdésének a) pontja szerinti elvesztésének feltételeitől annak előírásával, hogy a 16. cikk harmadik bekezdésének hatálya alá tartozó javítások esetében elegendő, ha a kereskedő megszerzi a fogyasztó kifejezett előzetes hozzájárulását a teljesítés megkezdéséhez. Ennek megfelelően ebben az esetben a kereskedő nem köteles a fogyasztónak az elállási jog 7. cikk (3) bekezdése vagy a 8. cikk (8) bekezdése szerinti elvesztésére vonatkozó tudomásulvételi nyilatkozatát is megszerezni.

## 5.12. Szabályozási döntések kéretlen látogatások vagy kirándulások esetén

### 5.12.1. Bevezetés

Az (EU) 2019/2161 irányelv úgy módosította a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvet és a tökekövetelmény-irányelvet, hogy lehetővé tette a tagállamok számára, hogy olyan rendelkezéseket fogadjanak el, amelyek védik a fogyasztók jogos érdekeit az agresszív és megtévesztő marketing- vagy értékesítési gyakorlatokkal szemben a kereskedő által a fogyasztó otthonában tett kéretlen látogatásokkal vagy a kereskedő által szervezett olyan kirándulásokkal összefüggésben, amelyek célja vagy hatása termékek népszerűsítése vagy fogyasztók részére történő értékesítése, amennyiben ezek a rendelkezések arányosak, megkülönböztetéstől mentesek és a fogyasztóvédelem szempontjából indokoltak. A rendelkezések mögött meghúzódó indokokat az (EU) 2019/2161 irányelv (54)–(57) preambulumbekzdése fejt ki, kiemelve a szubszidiaritás elvét és a jogérvényesítés megkönnyítésére irányuló célkitűzést.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv olyan általános rendelkezést tartalmaz, amely lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy arányos, megkülönböztetéstől mentes és indokolt nemzeti rendelkezéseket fogadjanak el annak érdekében, hogy megvédjék a fogyasztókat az agresszív vagy megtévesztő látogatásokkal és/vagy a kereskedő által szervezett kirándulásokkal szemben (további részletekért lásd a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvre vonatkozó iránymutatás 1.1. szakaszát).

<sup>(145)</sup> Lásd az (EU) 2019/2161 irányelv (42) preambulumbekzdését.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv általános rendelkezése mellett a fogyasztók jogairól szóló módosított irányelv lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy az elállási jogra vonatkozóan kedvezőbb szabályokat előíró nemzeti rendelkezéseket fogadjanak el. E célból a fogyasztók jogairól szóló irányelv 9. cikkének (1a) bekezdésével, 10. cikkének (2) bekezdésével, 14. cikkének (4) bekezdésével és 16. cikkével összefüggésben a tagállamok előírhatják, hogy hosszabb, 30 napos elállási időszak álljon rendelkezésre (a 14 napos helyett), vagy a kéréstlen látogatások vagy kirándulások esetében eltérjenek az elállási jog alóli számos meglévő kivételtől.

fogyasztók jogairól szóló irányelv 29. cikkének (1) bekezdése előírja a tagállamok számára, hogy 2021. november 28-ig értesítsék a Bizottságot az elállási jogtól eltérő nemzeti intézkedésekről és azok későbbi módosításairól, azaz külön értesítésben, nem pedig az átültető intézkedésekről szóló általános értesítés keretében magyarázzák el az érintett konkrét nemzeti rendelkezéseket.

#### 5.12.2. Az elállási időszak meghosszabbítása

A 9. cikk úgy rendelkezik, hogy a tagállamok a 14 napos elállási időszakot meghosszabbíthatják 30 napra azon szerződések esetében, amelyeket egy kereskedő által a fogyasztó otthonában tett kéréstlen látogatások vagy egy kereskedő által szervezett olyan kirándulások keretében kötöttek, amelyek célja vagy hatása termékek fogyasztók számára történő népszerűsítése vagy értékesítése volt.

#### 9. cikk

(1a) A fogyasztók jogos érdekeinek az agresszív vagy megtévesztő marketing- vagy értékesítési gyakorlatokkal szembeni védelem céljából a tagállamok elfogadhatnak olyan szabályokat, amelyek szerint az (1) bekezdésben említett 14 napos elállási időszakot 30 napra hosszabbítják meg azon szerződések esetében, amelyeket egy kereskedő által a fogyasztó otthonában tett kéréstlen látogatások vagy egy kereskedő által szervezett olyan kirándulások keretében kötöttek, amelyek célja vagy hatása termékek fogyasztók számára történő népszerűsítése vagy értékesítése volt. Ezeknek a szabályoknak arányosnak, megkülönböztetéstől mentesnek és a fogyasztóvédelem szempontjából indokoltnak kell lenniük.

A 6. cikk (4) bekezdését, a 9. cikk (2) bekezdését, az 10. cikk (2) bekezdését és az 14. cikk (4) bekezdését, amelyek az elállási időszakokkal foglalkoznak, szintén módosította az (EU) 2019/2161 irányelv annak érdekében, hogy tükrözze ezen időszak 30 napra való esetleges meghosszabbítását.

#### 6. cikk (4) bekezdés

(4) Az e cikk (1) bekezdésének h), i) és j) pontjában említett információt az I. melléklet A. részében meghatározott elállási mintatájékoztató útján is meg lehet adni. A kereskedő teljesíti az e cikk (1) bekezdésének h), i) és j) pontjában meghatározott tájékoztatási követelményeket, ha a fogyasztó rendelkezésére bocsátja e tájékoztató megfelelően kitöltött példányát. **Az I. melléklet A. részében meghatározott elállási mintatájékoztatóban szereplő 14 napos elállási időszakra vonatkozó hivatkozásokat 30 napos elállási időszakra vonatkozó hivatkozások váltják fel, amennyiben a tagállamok a 9. cikk (1a) bekezdésével összhangban szabályokat fogadtak el.**

#### 9. cikk (2) bekezdés

(2) A 10. cikk sérelme nélkül az e cikk (1) bekezdésében említett elállási időszak az alábbiaktól számított 14 nap **vagy – amennyiben a tagállamok az e cikk (1a) bekezdésével összhangban szabályokat fogadtak el – 30 nap elteltével jár le:**

#### 10. cikk (2) bekezdés

(2) Amennyiben a kereskedő a 9. cikk (2) bekezdésében említett naptól számított 12 hónapon belül megadta a fogyasztónak az e cikk (1) bekezdésében előírt tájékoztatást, az elállási időszak az azon napot követő 14 nap **vagy – amennyiben a tagállamok a 9. cikk (1a) bekezdésével összhangban szabályokat fogadtak el – 30 nap elteltével jár le, amelyen a fogyasztó megkapta ezen tájékoztatást.**

#### 14. cikk (4) bekezdés

(4) A fogyasztó nem viseli az alábbiak költségeit:

b) a nem tárgyi adathordozón szállított digitális tartalom szállításának teljes vagy részleges költségei, amennyiben:

- i. a fogyasztó előzetesen nem járult hozzá kifejezetten ahhoz, hogy a teljesítés a 9. cikkben említett 14 vagy 30 napos időszak letelte előtt megkezdődjön;

5.1.2.3. *Eltérések az elállási jog alóli kivételektől*

## 16. cikk

A fogyasztók jogos érdekeinek az agresszív vagy megtévesztő marketing- vagy értékesítési gyakorlatokkal szembeni védelme céljából a tagállamok eltérhetnek az elállási jognak az első bekezdés a), b), c) és e) pontjában meghatározott kivételeitől azon szerződések esetében, amelyeket egy kereskedő által a fogyasztó otthonában tett kéréstlen látogatások vagy egy kereskedő által szervezett olyan kirándulások keretében kötöttek, amelyek célja vagy hatása termékek fogyasztók számára történő népszerűsítése vagy értékesítése volt. Ezeknek a rendelkezéseknek arányosnak, megkülönböztetéstől mentesnek és a fogyasztóvédelem szempontjából indokoltnak kell lenniük.

A kereskedő által a fogyasztó otthonában tett kéréstlen látogatások vagy a kereskedő által szervezett olyan kirándulások keretében kötött szerződések esetében, amelyek célja vagy hatása termékek népszerűsítése vagy értékesítése a fogyasztók számára, a tagállamok eltérhetnek az elállási jog alóli alábbi kivételektől:

- szolgáltatási szerződések esetében a szolgáltatás maradéktalan teljesítése után (a 16. cikk első bekezdésének a) pontja);
- olyan áruk vagy szolgáltatások értékesítése esetében, amelyek ára a kereskedő által nem befolyásolható módon a pénzügyi piacoknak az elállási időszak alatt is lehetséges ingadozásaitól függ (a 16. cikk első bekezdésének b) pontja);
- a fogyasztó által megadott jellemzőknek megfelelően elkészített vagy egyértelműen a fogyasztó személyére szabott áruk értékesítése esetében (a 16. cikk első bekezdésének c) pontja);
- olyan lezárt csomagolású áruk értékesítése esetében, amelyek egészségvédelmi vagy higiéniai okokból a csomagolás szállítását követő felbontása után nem küldhetők vissza (a 16. cikk első bekezdésének e) pontja);

Az eltérés **nem feltétlenül jelenti** az elállási jog alóli **kivétel alkalmazásának teljes mellőzését**. Jelentheti a meglévő kivétel módosítását is annak érdekében, hogy az a fogyasztó számára kedvezőbb legyen, biztosítva ugyanakkor annak arányosságát (a kereskedők jogos érdekei tekintetében is), megkülönböztetésmentességét és azt, hogy fogyasztóvédelmi okokból indokolt legyen.

6. **Szállítás**

## 18. cikk

(1) A szállítási idő tekintetében a felek közötti eltérő megállapodás hiányában a kereskedő a szerződés megkötését követően indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb 30 napon belül leszállítja az árukat, a fogyasztó birtokába vagy rendelkezése alá bocsátva azokat.

(2) Amennyiben a kereskedő nem teljesítette azon kötelezettségét, hogy a fogyasztóval kötött megállapodás szerinti időben vagy az (1) bekezdésben meghatározott határidőn belül leszállítsa az árukat, a fogyasztó felszólítja a körülményeknek megfelelő póthatáridőn belüli teljesítésre. Ha a kereskedő e póthatáridőn belül nem szállítja le az árukat, a fogyasztó jogosult felmondani a szerződést.

Az első albekezdés nem alkalmazandó az olyan adásvételi szerződésekre, amelyek esetében a kereskedő megtagadta az áruk leszállítását, vagy amelyek esetében a teljesítési határidő betartása a szerződés megkötéséhez kapcsolódó valamennyi körülmény figyelembevételével alapvető fontosságú, illetve amelyek esetében a fogyasztó a szerződés megkötése előtt tájékoztatja a kereskedőt annak alapvető fontosságáról, hogy a leszállítás legkésőbb a megadott időpontig vagy a megadott időpontban megtörténjen. Ezekben az esetekben, amennyiben a kereskedő nem szállítja le az árukat a fogyasztóval megállapodott időpontban, vagy az (1) bekezdésben foglaltak szerint, a fogyasztó jogosult azonnali hatállyal felmondani a szerződést.

(3) A szerződés felmondása esetén a kereskedő haladéktalanul visszatéríti a szerződéssel összefüggésben kifizetett teljes összeget.

(4) A fogyasztó a szerződés (2) bekezdés szerinti felmondásán túl a nemzeti jogszabályokban biztosított egyéb jogorvoslati lehetőségekkel is élhet.

A 18. cikk csak adásvételi szerződésekre vonatkozik, ahogy azt a 17. cikk (1) bekezdés kifejezetten rögzíti is. A 18. cikk rendelkezései a szállítás idejéről az 5. cikk (1) bekezdés d) pontjában és a 6. cikk (1) bekezdés g) pontjában szereplő, az áruszállítás idejének feltüntetésére vonatkozó követelményhez kapcsolódnak.

A 6. cikk (1) bekezdés g) pontjának megfelelően a **távollevők között, illetve az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekre** vonatkozóan a kereskedőnek tájékoztatnia kell a fogyasztót arról „a határidőről, amelyen belül a kereskedő vállalja, hogy leszállítja az árut”. Az **üzlethelyiségben kötött szerződések esetében** az 5. cikk (1) bekezdés d) pontja szerint ezt az információt „adott esetben” kell megadni.

Következésképp az **üzlethelyiségben kötött szerződések** esetében ezt a tájékoztatást nem kell megadni, ha az árukat azonnal leszállítják vagy a szolgáltatást azonnal teljesítik. Az üzlethelyiségben kötött szerződések esetében ezt a tájékoztatást akkor sem kell megadni, ha az eladó a 18. cikk (1) bekezdésben meghatározott 30 napos időkereten belül tervezi az árukat leszállítani (lásd még a 3. szakaszt a szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelményekről).

Fontos megjegyezni, hogy az irányelv nem tartalmaz kifejezett szabályokat a szolgáltatási szerződésekre, ha a kereskedő elmulasztja megadni a szolgáltatások teljesítésére az időt. Az ilyen mulasztás következményeit a nemzeti jog szabályozhatja.

A 18. cikk (2) bekezdése értelmében ha a kereskedő nem szállítja le az árukat ezen időkereten belül vagy a fogyasztónak megadott időkereten belül, a fogyasztónak meg kell állapodnia a kereskedővel a szállítási időszak meghosszabbításáról. Ha a kereskedő a hosszabbítás lejárta előtt még mindig nem szállítja le az árut, a fogyasztó felmondhatja a szerződést.

Ha azonban a megadott szállítási időszak vagy az alap 30 napos időszak alapvető jelentőségű (például egy esküvői ruha leszállításakor – lásd az (52) preambulumbekendést), és a kereskedő nem szállítja le az árukat időben, a fogyasztó a kezdetben egyeztetett határidő lejártakor azonnal jogosult a szerződést megszüntetni.

A nemzeti jogszabályok szabályozhatják annak módját, ahogy a kereskedőt a fogyasztónak értesíteni kell a szerződés megszüntetéséről (lásd az (52) preambulumbekendést).

A 18. cikk (4) bekezdés értelmében a nemzeti jog más jogorvoslati lehetőségeket is biztosíthat a fogyasztónak, amelyre az (53) preambulumbekendés hoz példákat: „Azon túlmenően, hogy a fogyasztónak jogában áll a szerződés felmondása abban az esetben, ha a kereskedő nem szállítja le az árukat ezen irányelvnek megfelelően, a fogyasztó – az alkalmazandó nemzeti jognak megfelelően – a helyzet orvoslásának egyéb módjait is igénybe veheti, például a kereskedő számára a teljesítésre további időtartamot biztosíthat, követelheti a szerződés teljesítését, visszatárhathatja a fizetendő összeget és kártérítést kérhet.”

A 18. cikk (3) bekezdés értelmében ha a szerződést felmondják, a kereskedőnek minden összeget késedelem nélkül vissza kell térítenie. Az irányelv nem határoz meg határidőt a visszatérítésre. Ha vita keletkezik a fogyasztó és a kereskedő között a visszatérítés időzítésével kapcsolatban, az illetékes nemzeti hatóságok és bíróságok értékelik majd az adott konkrét esetet. Főszabály szerint pár munkanapnak elegendőnek kellene lennie a kereskedő számára a visszatérítés lebonyolításához.

## 7. A kárveszély átszállása

### 20. cikk

Olyan szerződések esetében, amelyeknél a kereskedő elküldi az árukat a fogyasztónak, az áruk elveszésének vagy sériülésének kockázata akkor száll át a fogyasztóra, amikor a fogyasztó vagy az általa kijelölt, a szállítótól eltérő harmadik fél birtokba vette az árukat. Ugyanakkor, a kárveszély a szállítónak történő átadásakor – a fogyasztó szállítóval szembeni jogainak sérelme nélkül – átszáll a fogyasztóra, amennyiben a szállítót a fogyasztó bízta meg a szállítással, és a kiválasztott szállítót nem a kereskedő ajánlotta.

A 20. cikk értelmében a kárveszély a szállítónak történő átadásakor átszáll a fogyasztóra, amennyiben a szállítót a fogyasztó bízta meg a szállítással, és nem a kereskedő ajánlotta.

Az áruk e-kereskedeleme, postai rendelés stb. útján történő rendszeres szállítására gyakran anélkül kerül sor, hogy a fogyasztó azonnal megvizsgálja a leszállított árut. Az irányelv értelmében a kárveszély az áruk birtokba vételével átszáll a fogyasztóra, függetlenül attól, hogy megvizsgálták-e őket a hibák tekintetében. Az áruk adásvételéről szóló (EU) 2019/771 irányelv azonban előírja a hibamentes szállítást. Az említett irányelv 11. cikke meghatározza az esetleges hibás teljesítéssel kapcsolatos bizonyítási teherre vonatkozó szabályokat.



## 8. A fizetési eszköz használati díjai

### 19. cikk

A tagállamok megtiltják a kereskedőknek, hogy az általuk az adott fizetési mód igénybevétele után fizetendő díjat meghaladó díjat terheljenek a fogyasztókra.

### 8.1. Bevezetés

A 19. cikk a „fizetési eszközök” használatára vonatkozik. Mivel ezt a kifejezést semmi nem határozza meg, a 19. cikk a fizetések bármilyen fajtájára vonatkozik, ideértve a készpénzt is.

Meg kell jegyezni, hogy a „pénzforgalmi szolgáltatások” mint olyanok a „pénzügyi szolgáltatások” kategóriájába tartoznak, amelyek a fogyasztók jogairól szóló irányelv 3. cikke (3) bekezdésének d) pontjával összhangban nem tartoznak az irányelv hatálya alá. Ennek következtében a pénzforgalmi szolgáltatókra nem vonatkoznak az irányelv követelményei. A 19. cikk szerinti kötelezettség nem pénzforgalmi szolgáltatókra vonatkozik, hanem más kereskedőkre, akik fogyasztókkal kötnek szerződést – ez utóbbiak a fogyasztók jogairól szóló irányelv hatálya alá tartoznak. A rendelkezés megtiltja a szóban forgó kereskedőknek, hogy egy adott fizetési mód igénybevételeért olyan díjat terheljenek a fogyasztókra, amely meghaladja az ilyen eszközök használatáért szokásosan viselt költségeket.

A 2018. január 13-tól alkalmazandó felülvizsgált pénzforgalmi szolgáltatási irányelv („PSD2”) jelentősen csökkentette a 19. cikk alkalmazási körét. A PSD2 62. cikkének (4) bekezdése kifejezetten tiltja a felár felszámítását a következők után:

- olyan készpénz-helyettesítő fizetési eszközök, amelyekre vonatkozóan a bankközi jutalékot <sup>(146)</sup> a kártyaalapú fizetési műveletek bankközi jutalékairól szóló (EU) 2015/751 európai parlamenti és tanácsi rendelet <sup>(147)</sup> szabályozza; ez a tilalom a fogyasztói betéti és hitelkártyával történő fizetésekre vonatkozik, amelyeket az uniós kártyapiacra a tranzakciók több mint 95 %-ában használnak;
- a 260/2012/EU európai parlamenti és tanácsi SEPA-rendelet <sup>(148)</sup> hatálya alá tartozó pénzforgalmi szolgáltatások, azaz az euroátutalások és -beszedések;

Következésképpen a fogyasztók jogairól szóló irányelv 19. cikke csak a „nem maximált” kártyákra vonatkozik, azaz a vállalkozáskártyákhoz hasonló kereskedelmi kártyákra és az úgynevezett háromszereplős rendszerek által kibocsátott kártyákra, amelyek esetében a kártyákat maga a rendszer bocsátja ki, amely ugyanakkor banknak minősülne, valamint a készpénzes fizetésekre.

Meg kell azonban jegyezni, hogy a PSD2 62. cikkének (5) bekezdése lehetőséget biztosít a tagállamoknak arra, hogy megtiltsák vagy korlátozzák a felár felszámítását a kártyaalapú fizetési műveletek bankközi jutalékairól szóló rendelet hatálya alá nem tartozó konkrét készpénz-helyettesítő fizetési eszközök – például a fent említett kereskedelmi kártyák és a háromszereplős rendszerek által kibocsátott kártyák – használatáért.

### 8.2. A „díjak” meghatározása

A 19. cikk mindenfajta díjra vonatkozik, amely a fizetési módhoz kapcsolódik, függetlenül attól, hogy azt milyen formában mutatják ki a fogyasztónak.

- Például az **adminisztratív, foglalmi vagy kezelési költségként kezelt díjak** a 19. cikk hatálya alá tartoznak, ha adott fizetési mód használatával elkerülhetők.

Az egyes fizetési módok (jellemzően a csoportos beszedéssel történő fizetés) használatához kapcsolódóan megadott kedvezmények nem tekinthetők automatikusan a 19. cikk értelmében vett többi rendelkezésre álló fizetési mód használatáért felszámított díjnak. Ennek az az oka, hogy a „kedvezmény” a kereskedő azon jogos érdekén alapulhat, hogy ösztönözze bizonyos, az üzleti struktúrájával összefüggésben hatékonyabb fizetési módok használatát <sup>(149)</sup>.

<sup>(146)</sup> A multilaterális bankközi jutalékok (MIF-ek) a fizető fél/fogyasztó pénzforgalmi szolgáltatója és a kedvezményezett/kereskedő pénzforgalmi szolgáltatója által fizetendő, többoldalúan egyeztetett díjak.

<sup>(147)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/751 rendelete (2015. április 29.) a kártyaalapú fizetési műveletek bankközi jutalékairól (HL L 123., 2015.5.19., 1. o.).

<sup>(148)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 260/2012/EU rendelete (2012. március 14.) az euroátutalások és -beszedések technikai és üzleti követelményeinek megállapításáról és a 924/2009/EK rendelet módosításáról (HL L 94., 2012.3.30., 22. o.).

<sup>(149)</sup> A csoportos beszedéssel történő fizetés kifejezetten lehetővé teszi a kereskedő számára, hogy előre lássa a készpénzforgalmat. A csoportos beszedéssel történő fizetés kedvezménye ezért nem annyira adott fizetési mód használata miatt adható meg, mint a fogyasztó arra való bátorítása miatt, hogy rendszeresen, meghatározott napon fizessen.

Ugyanakkor nem lehet kizárni, hogy a 19. cikk értelmében vett felár-felszámítás elérhető azzal, hogy bizonyos fizetési módokat azonos vagy eltérő kedvezményben részesítenek, miközben például egy vagy két fizetési módot kihagynak a kedvezményrendszerből. Minden kedvezményrendszer 19. cikk szerinti összeegyeztethetőségét eseti alapon kell vizsgálni.

A 19. cikk az adott fizetési eszköz használatáért felszámított „díjakat” szabályozza. Nem akadályozza meg a kereskedőket abban, hogy ugyanazon árukért vagy szolgáltatásokért eltérő árat számítsanak fel, ha eltérő értékesítési csatornákon át adják el ezeket:

- *Például magasabb ár számítható fel egy közvetlenül a színházban eladott koncertjegyért, és alacsonyabb a más eladási helyeken eladottért.*

### 8.3. A kereskedő által viselt „költség” meghatározása

#### 8.3.1. A kereskedői díj és egyéb közvetlen költségek

Az irányelv nem határozza meg és nem részletezi a 19. cikkben szereplő, a kereskedő által viselt költség („általuk fizetendő díj”) fogalmát.

A legtöbb kereskedő számára a **kereskedői szolgáltatási díj** („kereskedői díj”) a kártyás fizetések elfogadásának legnagyobb költségtétele. A kereskedői díj általában magában foglalja a következőket:

- (1) a kereskedő bankja (az elfogadó bank) által a kártyakibocsátó számára fizetett bankközi díj <sup>(150)</sup>;
- (2) a kereskedő bankja által a rendszernek (pl. Visa vagy MasterCard) fizetett díj; és
- (3) a kereskedő bankja által a költségek és a haszon fedezésére fenntartott árrés.

A hitelkártya tranzakciókra a kereskedői szolgáltatási díj általában a tranzakció értékének adott százalékában rögzített, míg betétikártya-műveletre általában (bár nem egyetemlegesen) átalánydíj. A kereskedői szolgáltatási díj jelentősen eltérő az árbevételtől, az adott üzleti ágazattól és a kereskedő más jellemzőitől függően.

Ezen túlmenően a **kereskedő további tranzakciós vagy általános díjakat fizethet az elfogadó banknak vagy egy pénzügyi szolgáltatási közvetítőnek.**

A pénzügyi szolgáltatási közvetítők egyes kereskedőket segítenek a biztonságos fizetések fogadásában és díjat számolhatnak fel a fizetési funkciók, csalásérzékelés és kezelési szolgáltatások és/vagy általában elfogadó bankok által nyújtott szolgáltatások nyújtásáért <sup>(151)</sup>.

#### 8.3.2. A vállalkozás működtetésének általános költségei

A kereskedők általában más üzleti költségeket is viselnek, amelyek közvetve kapcsolódnak az alkalmazott fizetési módok elfogadásához vagy feldolgozásához. Ezek elsősorban adminisztratív költségek, eszközök beszerelési és beállítási költségei, valamint a csalás- és kockázatkezelésből fakadó költségek.

#### 8.3.3. A fizetési eszköz használati díjait igazoló elszámolható költségek

Csak a fizetési eszköz használatáért a **kereskedőre közvetlenül kiszabott díjak** tekinthetőek a 19. cikk értelmében a fizetési mód „költségének”.

A kereskedő által jogszerűen figyelembe vehető költségek, amelyek a fogyasztókra kiszabott díjakat igazolhatják: a **kereskedői szolgáltatási díj és a közvetítőknek az általában az elfogadó bankok által nyújtott egy vagy minden szolgáltatás nyújtásáért fizetett tranzakciós díj vagy haszonkulcs**. Ezekben az esetekben a közvetítő általában az elfogadó bankkal szemben intézkedik és kapcsolattartóként lép fel a kereskedők számára, ezért az elfogadó bank díjaira haszonkulcsot számít fel az adott szolgáltatásokért.

<sup>(150)</sup> A kártyaalapú fizetési műveletek bankközi jutalékairól szóló (EU) 2015/751 európai parlamenti és tanácsi rendelet (2015. április 29.) (HL L 123., 2015.5.19., 1. o.) a fogyasztói betéti kártyák tranzakciós értékének 0,2 %-ában, a fogyasztói hitelkártyák esetében pedig e kártyák értékének 0,3 %-ában maximálja a bankközi jutalék mértékét. Ez egyértelműen meghatározza a kereskedő által viselt költségek egyik részét.

<sup>(151)</sup> A pénzügyi szolgáltatási közvetítők egyes kereskedőknek segítenek abban, hogy online biztonságos fizetéseket fogadjanak vagy más „távollévő kártyatulajdonos” helyzeteket kezeljenek (például ügyfélszolgálatokon vagy postai megrendeléseken keresztül). A közvetítők díjat számolhatnak fel a következőkért: i. az online és más távolsági fizetések elfogadásához szükséges felszerelés és szolgáltatások nyújtásáért (például a kereskedő honlapján fizetési funkcióért); és/vagy ii. csalásérzékelés és kezelési szolgáltatások nyújtásáért (egyes közvetítőt erre specializálódnak); és/vagy általában elfogadó bankok által nyújtott egy vagy minden szolgáltatás (ideértve a teljes tranzakció feldolgozást) nyújtásáért. Ezekben az esetekben a közvetítő általában az elfogadó bankkal szemben intézkedik és kapcsolattartóként lép fel a kereskedők számára, ezért az elfogadó bank vonatkozó díjaira haszonkulcsot számít fel.

A kereskedőnek kell eldöntenie, hogy alvállalkozásba adja-e például a következő tételek/szolgáltatások nyújtását:

- a POS terminál (például chip és PIN eszközök) beszerzése és üzemeltetése;
- csalásmegfigyelés és a kártyakibocsátó szervezetek közös adatbiztonsági szabványainak (PCI DSS) való megfelelés fenntartása a csalások megelőzése érdekében, ahogy azt minden jelentősen kártyahálózat megköveteli;
- a kártyás fizetések kezeléséhez szükséges infrastruktúra kiépítése és üzemeltetése, így például a honlapok fizetési funkciója vagy ügyfélszolgálatok; és
- a munkatársak továbbképzése.

A fizetési eszközök, a csalásfelderítési és -kezelési (vagy hasonló) szolgáltatások költségeit ehelyett a vállalkozás működtetésének általános költségeiként kell kezelni, függetlenül attól, hogy azok közvetlenül a kereskedőnél merültek fel vagy kiszervezett költségek. Kiszervezés esetén általában külön számítják fel ezeket a „haszonkulcs díjaktól” vagy a kereskedői szolgáltatási díjtól elkülönítve.

A fizetések feldolgozása és a készpénz kezelése **személyzeti költségeket** is jelent, amelyeket nehéz számszerűsíteni, mivel azok gyakran az általános adminisztratív költségek részei. A **csalás- és kockázatkezelésből** fakadó költségek ágazatonként és kereskedőnként jelentősen eltérnek, de általában csökkenő mértékűnek tekinthetők az új elektronikus fizetési technológiák bevezetésének köszönhetően. Mivel ezek az adott üzleti tevékenységhez szervesen kapcsolódó költségek (még akkor is, ha a szabályoknak való megfelelés biztosítása érdekében merültek fel), a 19. cikk szerinti, „az adott fizetési mód igénybevétele után fizetendő díj” fogalma alól is ki kell zárni őket, és ehelyett a vállalkozás működtetésének általános költségei közé sorolandók.

Ez az érv különösen érvényes a kizárólag online árusító vagy szolgáltatási nyújtó vállalkozásokra, amelyek csak elektronikus fizetési módokat fogadnak el. Az ilyen vállalkozások számára az elektronikus fizetések feldolgozásának személyzeti költségei és a csalás- és kockázatkezelésből fakadó költségek az üzleti modelljük alapvető elemei.

Ezen túlmenően praktikusabb szempontból ha a „költség” fogalmába minden, akár csak közvetetten is a fizetési módhoz kapcsolható elem beszámítható lenne, az **igen megnehezítené a 19. cikk érvényesíthetőségét és megakadályozná, hogy bármilyen gyakorlati hatása legyen.** Ez különösen igaz, mivel például igen kevés információ érhető el nyilvánosan az adminisztratív költségekről, valamint az eszköz és/vagy beszerelési költség pontosan csak akkor számítható ki, ha egy ismeretlen számú műveletre szétoszlik az összeg. Ezért a kereskedőknek ezeket a költségeket az áruik vagy szolgáltatásaik árán keresztül kell visszanyerniük ahelyett, hogy a fizetési eszköz használatáért további díjakat terhelnének a fogyasztókra.

#### 8.4. **Fizetések külföldi készpénzben**

A készpénzes, külföldi pénznemben tett fizetés szintén „fizetési mód” a 19. cikk értelmében. Ezért a kereskedő nem használhatja a pénznem átváltást a fogyasztóra olyan pótdíjak kiszabásának tényleges módszereként, amelyeket a külföldi pénznemben tett fizetés opciója felajánlásának tényleges költségei nem indokolnak (különösen a kapott készpénz kereskedőnél jelentkező átváltási költségei).

- Például, ha egy távoli területen éttermet üzemeltető kereskedő kivételesen elfogadja a turisták külföldi pénznemben történő készpénzfizetését, az alkalmazott átváltási árfolyam kissé magasabb lehet az aktuális árfolyamnál, hogy fedezze a kereskedő legközelebbi bankhoz történő utazásának pluszköltségét és a bank által az átváltásért felszámított díjakat;
- A fenti forgatókönyv szerinti túlzott árfolyam alkalmazása azonban sértene a 19. cikket, mivel az ilyen ügyletből származó bevételek jelentősen meghaladnák a rendkívüli költségeket;
- Ezzel ellentétben ha a külföldi pénznemben tett fizetés elfogadása fizetési módként a kereskedő általános kereskedelmi gyakorlata, az elszámolható költség valószínűleg csak a vonatkozó valutaátváltási díj. Ilyen helyzetben van például egy üdülőhelyen található étterem, amely gyakran külföldi pénznemben készpénzzel fizető turistákat szolgál ki.

## 9. Telefonos kapcsolat

### 21. cikk

*A tagállamok biztosítják, hogy ha a kereskedő telefonvonalat használ a megkötött szerződés céljaira történő kapcsolattartásra, akkor a fogyasztót – amennyiben ő lép kapcsolatba a kereskedővel – az alaplíjnál magasabb összeg ne terhelje.*

*Az első albekezdés nem érinti a távközlési szolgáltatók azon jogát, hogy az ilyen hívásokért díjat számítsanak fel.*

E rendelkezés célja, hogy megvédje a fogyasztót a további költségektől, ha fel akarja hívni a kereskedőt, akivel szerződést kötött, amennyiben például panasszal szeretne élni. Az ilyen telefonhívások nem kerülhetnek többre a fogyasztó számára az „alaplíjnál”. Az (EU) 2019/2161 irányelv módosította a fogyasztók jogairól szóló irányelv 3. cikke (3) bekezdésének k) pontját, és kiterjesztette a 21. cikk hatályát a személyszállítási szolgáltatásokra is.

Bár a fogyasztók jogairól szóló irányelv nem adja meg az alaplíj kifejezett meghatározását, észszerű elvárni a kereskedőktől, hogy biztosítsák, hogy a fogyasztók nem fizessenek többet a 21. cikk hatálya alá tartozó hívások elektronikus távközlési szolgáltatásának **tiszta költségénél**. Ezt a Bíróság a C-568/15. sz. ügyben megerősítette, megjegyezve, hogy az „alaplíj” a szokásos hívások fogyasztó által elvárható standard díjának felel meg, és e rendelkezés nem követeli meg, hogy a kereskedő tájékoztassa a fogyasztót e költségről <sup>(152)</sup>. Más szóval a hívási díjak nem haladhatják meg a **standard (földrajzi) vezetékes vagy mobiltelefonszámokra** történő hívás költségét.

A nem földrajzi számok, amelyeket az elektronikus távközlési szolgáltatók általában fix havidíjas „csomagjaik” ajánlatába foglalnak, és a földrajzi számok díjánál nem magasabb díjért hívható telefonszámok szintén alapdíjas költségű számoknak minősülnek.

Ezzel szemben az általában **különleges tarifarendszer** hatálya alá tartozó számtartományok valószínűleg nem fognak megfelelni az „alaplíj” követelményének. Az úgynevezett **emelt díjas (Premium Rate Service; PRS) számok** jellemzően lehetővé teszik felhasználóik (a kereskedők) számára, hogy telefonos ügyfélszolgálatokat finanszírozzanak, vagy ezek költségeihez hozzájáruljanak, esetleg telekommunikációs üzemeltetőkkel osztozzanak a többek között e telefonszámok hívásából befolyó további bevételeken. A gyakorlatban nagyon valószínűtlen, hogy a PRS-hívószámokra történő hívásokért „alaplíjat” számítsanak fel. Ugyanakkor a Bíróság a C-568/15. sz. ügyben azt is tisztázta, hogy amíg az „alaplíj-szabályt” tiszteletben tartják, nem számít, hogy a kereskedő az ilyen hívásokból hasznot húz-e, vagy sem <sup>(153)</sup>.

Bár a 21. cikk korlátozza a telefonhívások költségét, a kereskedő 21. cikk szerinti célokból történő hívásának tényleges ára továbbra is eltérő lesz a különböző fogyasztók esetében attól függően, hogy melyik elektronikus hírközlési szolgáltatót választják a hívásra.

Az „alaplíj” fogalma a fogyasztói jogokról szóló irányelv céljaira nem érthető úgy, hogy a kereskedők kötelesek „ingyenes” telefonszámokat alkalmazni, amelyek általában a hívó fél számára ingyenesek. Úgy sem lehet ezt értelmezni, hogy a kereskedő arra lenne kötelezve, hogy egy bizonyos távközlési szolgáltatót válasszon vagy mobilszámról vezetékesre váltson, esetleg fordítva.

A 21. cikk nem hathat ki a meglévő, nemzeti, nemzetközi és mobil roaming hívásdíjak közötti különbségekre, amelyeket az elektronikus távközlési szolgáltatók számláznak. Ezért a másik tagállamban letelepedett kereskedőt felhívó fogyasztó többet fog fizetni a telefonhívásért, mint a kereskedő hazai vásárlói.

A Bíróság a C-332/17. sz. Starman-ügyben hozott ítélete <sup>(154)</sup> arra az esetre vonatkozott, amikor a kereskedő a 21. cikk szerinti célból a fogyasztók rendelkezésére bocsát egy alapdíjas számot és mobiltelefonról történő hívás esetére egy emelt díjas rövid hívószámot. A Bíróság kimondta, hogy a 21. cikk ebben az esetben is kizárja, hogy a kereskedő az alaplíjnál magasabb díjat számítson fel a fogyasztónak. Ez attól függetlenül érvényes, hogy a kereskedő érthető és könnyen hozzáférhető módon tájékoztatta a fogyasztót az alapdíjas alternatív telefonszám létezéséről, és a fogyasztó mindazonáltal saját elhatározásából úgy döntött, hogy a 21. cikk szerinti célra más telefonszámot használ:

<sup>(152)</sup> A Bíróság ítélete, Centrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, C-586/15, ECLI:EU:C:2017:154, 22. pont.

<sup>(153)</sup> Ugyanott, 31. és 32. pont.

<sup>(154)</sup> A Bíróság ítélete, Starman, C-332/17, ECLI:EU:C:2018:721.

„[...] Úgy kell értelmezni a 2011/83 irányelv 21. cikkének első albekezdését, hogy azzal ellentétes, ha a kereskedő által valamennyi ügyfele számára rendelkezésre bocsátott egy vagy több emelt díjas rövid hívószám esetén a kereskedővel már szerződött fogyasztók az alapidíjnál magasabb díjat fizetnek abban az esetben, ha e szerződéssel kapcsolatban telefonon kapcsolatba lépnek az említett kereskedővel.”<sup>(155)</sup>

Következésképpen, még ha a fogyasztó (tévedésből) a drágább alternatív telefonszámot használta is az „alapidíjas” telefonszám helyett, ez a fogyasztó továbbra is jogosult arra, hogy az érintett hívásért csak az „alapidíjat” fizesse. Annak biztosítása érdekében, hogy ilyen esetben a fogyasztó élni tudjon a 21. cikkben biztosított joggal, a fogyasztónak az érintett tagállam nemzeti joga szerint megfelelő jogorvoslati lehetőségekkel kell rendelkeznie, azaz olyan lehetőséggel, hogy kártérítést követeljen az alapidíjat meghaladóan fizetett árért.

A Bíróság ítélete önmagában nem tiltja meg a kereskedőknek, hogy különböző típusú számokat használjanak a 21. cikkben szereplő céloktól eltérő célokra, pl. foglalásra. Ennek során azonban az ilyen kereskedőknek különös figyelmet kell fordítaniuk annak biztosítására, hogy a fogyasztók a megfelelő számot, azaz az alapidíjas telefonszámot használják, amikor a 21. cikkben szereplő célból telefonálnak.

## 10. Többletösszegek fizetése

### 22. cikk

*Ha a kereskedő a meggyezés szerinti, a fő szerződéses kötelezettsége teljesítéséért járó ellenértéken felül további pénzbeli követeléssel él, a fogyasztót mindaddig nem köti a szerződés, illetve az ajánlat, amíg e többletösszeg megfizetéséhez kifejezetten hozzá nem járult. Ha a kereskedő nem kapta meg a fogyasztó kifejezett hozzájárulását, azonban arra következtetett azon alaptételezett opciók alkalmazása útján, amelyeket a fogyasztónak a többletösszeg fizetésének elkerülése érdekében el kell utasítania, a fogyasztó jogosult az így kifizetett összeg visszatérítésére.*

A 3. cikk (3) bekezdés k) pontjának megfelelően az előre bejelölt lehetőségek használatával a további áruk/szolgáltatások nyújtására és ezek kiszámlázására vonatkozó tilalom a 22. cikkben kiterjed a személyszállítási szolgáltatásokra is. Ezen túlmenően attól függetlenül alkalmazandó, hogy az adott további szolgáltatás önmagában az irányelv hatálya alá esik-e. A 22. cikk által tiltott előre bejelölt lehetőségek a következőkre vonatkozhatnak például:

- informatikai eszközök vásárlásakor expressz kiszállítási lehetőség vagy üzemeltetési szerződés;
- repülőjegy vásárlásakor biztosítási szerződés.

## 11. Végrehajtás

### 11.1. A hatóságok és a magánfelek általi jogérvényesítés

A 23. cikk értelmében a tagállamoknak biztosítaniuk kell, **hogy megfelelő és hatékony** eszközök álljanak rendelkezésre az irányelv rendelkezéseinek való megfelelés kikényszerítésére.

### 23. cikk

(1) A tagállamok gondoskodnak az irányelv betartását biztosító megfelelő és hatékony eszközökről.

(2) Az (1) bekezdésben említett eszközök olyan rendelkezéseket tartalmaznak, amelyek lehetővé teszik, hogy a következő, a nemzeti jogszabályok által meghatározott egy vagy több szerv a nemzeti jog szerint eljárást kezdeményezhessen bíróság vagy hatáskörrel rendelkező közigazgatási hatóság előtt az ezen irányelvet átültető nemzeti rendelkezések alkalmazásának biztosítása érdekében:

- a) köztisztviselők vagy képviselők;
- b) fogyasztói szervezetek, amelyeknek jogos érdekük fűződik a fogyasztók védelméhez;
- c) jogos érdekből eljáró szakmai szervezetek.

<sup>(155)</sup> Uo., 33. pont.

A fogyasztók jogairól szóló irányelv több rendelkezése közvetlen jogorvoslatot ír elő arra az esetre, ha a kereskedő nem teljesíti a vonatkozó kötelezettségeket. A CRD 6. cikkének (6) bekezdése, 10. cikke, 18. cikkének (2) bekezdése és 22. cikke konkrét jogorvoslati lehetőségekről rendelkezik a fogyasztók számára, míg a 21. cikk megtiltja a kereskedőnek, hogy amikor a fogyasztó a szerződéskötést követően telefonon hozzá fordul, az „alapdíjnal” magasabb díjat kérjen a fogyasztótól, a 27. cikk pedig mentesíti a fogyasztót azon kötelezettség alól, hogy nem kért értékesítés esetén bármilyen ellenszolgáltatást nyújtson. A fogyasztók jogairól szóló irányelv (14) preambulumbekkezdésében foglaltak szerint az irányelv nem érinti a szerződési jog azon területére vonatkozó nemzeti jogot, amelyet az irányelv nem szabályoz, beleértve a szerződésszegés esetén igénybe vehető általános jogorvoslati lehetőségeket is. Ennek megfelelően a tagállamok nemzeti jogukban további, szerződésszegés esetén igénybe vehető jogorvoslatokat is előírhatnak.

A fogyasztók egyéni keresetek útján élhetnek az ilyen jogorvoslatokkal. Ezen túlmenően a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviselői keresetekről szóló (EU) 2020/1828 európai parlamenti és tanácsi irányelv<sup>(156)</sup> valamennyi tagállamban bevezette annak lehetőségét, hogy a fogyasztók jogairól szóló irányelvet **képviselői keresetek** révén is érvényesítsék. Ilyen kereseteket erre feljogosított szervezetek indíthatnak, amelyek jogsértés megszüntetésére irányuló és jogorvoslati intézkedéseket kérnek az érintett fogyasztók nevében<sup>(157)</sup>.

### 11.2. Harmadik országokra való alkalmazás

A fogyasztók jogairól szóló irányelv nem uniós kereskedőkre történő alkalmazása a szerződésen kívüli kötelmi viszonyokra alkalmazandó jogról szóló 864/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (Róma II.)<sup>(158)</sup> és a szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogról szóló 593/2008/EK rendelet (Róma I.) hatálya alá tartozik. A Róma I. és a Róma II. rendelet egyaránt alkalmazandó polgári és kereskedelmi jogvitákban. A fogyasztók jogairól szóló irányelv rendelkezik mind a szerződésen kívüli kötelezettségekről (különösen a szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelményekről, az „előre bejelölt” rovatok betiltásáról stb.), mind pedig a szerződéses kötelezettségekről (különösen az elállási jogról, az áruk szállítására és a szerződés visszaigazolására vonatkozó szabályokról).

A **szerződésen kívüli kötelmi viszonyok**, különösen a fogyasztók jogairól szóló irányelv szerinti szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelmények tekintetében a Róma II. rendeletben meghatározott alkalmazandó jog az a szerződésre irányadó jog, amely a szerződés megkötése esetén a szerződésre vonatkozna<sup>(159)</sup>. Ezért ugyanazokat a kritériumokat alkalmazzák a szerződésen kívüli kötelmi viszonyokra alkalmazandó jog meghatározására, mint a Róma I. rendelet szerinti polgári és kereskedelmi ügyekben fennálló szerződéses kötelezettségekre. **Ez azt jelenti, hogy a szerződéses és a szerződésen kívüli kötelmi viszonyokra alkalmazandó jog azonos**, amennyiben a szerződő felek másként nem állapodnak meg. A jogválasztási megállapodásokra azonban korlátozások vonatkoznak, amelyeket a Róma I. és a Róma II. rendelet határoz meg.

A Róma I. rendelet 6. cikke (1) bekezdésének b) pontja szerint, ha a fogyasztó szerződést köt egy másik országbeli kereskedővel, aki kereskedelmi tevékenységét bármilyen módon a fogyasztó lakóhelye szerinti országba irányítja, a szerződésre általában a fogyasztó szokásos tartózkodási helye szerinti ország joga irányadó. A kereskedelmi vagy szakmai tevékenységeknek a fogyasztó országába való „irányítása” fogalmát ezen iránymutatás 3.1.8. szakasza fejti ki részletesebben.

A Róma I. rendelet 6. cikkének (2) bekezdése értelmében, ha a szerződő felek ettől eltérő jogot választanak, a választás nem foszthatja meg a fogyasztót a fogyasztó szokásos tartózkodási helye szerinti ország jogi rendelkezései által biztosított védelemtől, amelytől a felek szerződésükben nem térhetnek el.

A fogyasztók jogairól szóló irányelvben meghatározott jogok és kötelezettségek ilyen „kötelező rendelkezéseknek” minősülnek, mivel a 25. cikk kimondja, hogy a fogyasztók nem mondhatnak le azokról a jogaikról, amelyeket az ezen irányelvet átültető nemzeti intézkedések biztosítanak számukra. Ennek megfelelően minden olyan esetben, amikor egy harmadik országbeli kereskedő egy vagy több uniós tagállam fogyasztóit célozza meg, a szóban forgó kereskedőnek meg kell felelnie a fogyasztók jogairól szóló irányelv követelményeinek, különösen a szerződéskötést megelőző tájékoztatással és a szerződéstől való elállás jogával kapcsolatos követelményeknek.

<sup>(156)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2020/1828 irányelve (2020. november 25.) a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviselői keresetekről és a 2009/22/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 409., 2020.12.4., 1. o.).

<sup>(157)</sup> Lásd az (EU) 2020/1828 irányelv 4. cikkét.

<sup>(158)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 864/2007/EK rendelete (2007. július 11.) a szerződésen kívüli kötelmi viszonyokra alkalmazandó jogról („Róma II.”) (HL L 199., 2007.7.31., 40. o.).

<sup>(159)</sup> A Róma II. rendelet 12. cikkének (1) bekezdése.

### 11.3. Szankciók

A fogyasztók jogairól szóló irányelv 24. cikke az irányelvet átültető nemzeti szabályok megsértése esetén alkalmazandó szankciókkal foglalkozik. Az (1) bekezdés előírja a tagállamok számára, hogy határozzák meg a fogyasztók jogairól szóló irányelv alapján elfogadott nemzeti rendelkezések megsértése esetén alkalmazandó szankciókra vonatkozó szabályokat. A tagállamokra bízta a rendelkezésre álló szankciók típusának meghatározását és a szankciók kiszabására vonatkozó eljárások meghatározását, amennyiben azok hatékonyak, arányosak és visszatartó erejűek.

A szankciókra vonatkozó szabályok eltérnek a fent említett, az érintett fogyasztók egyéni szerződéses jogorvoslataira vonatkozó szabályoktól, és kiegészítik azokat.

Az (EU) 2019/2161 irányelv a 24. cikket további követelményekkel egészítette ki. Először is tartalmazza a szankciók alkalmazására vonatkozó kritériumok nem kimerítő jellegű, indikatív listáját ((2) bekezdés). Másodsor, konkrétabb szabályokat állapít meg ((3) és (4) bekezdés) a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet) <sup>(160)</sup> szerinti összehangolt végrehajtási intézkedések hatálya alá tartozó súlyos, határokon átnyúló jogsértésekért kiszabott bírságokra vonatkozóan.

Az (EU) 2019/2161 irányelv (15) preambulumbekendése arra ösztönzi a tagállamokat, hogy a pénzbírságokból befolyó összegek elosztásakor „tartsák szem előtt a fogyasztók általános érdekeinek védelmét, valamint más védett közérdekeket is”.

Az (5) bekezdés előírja a tagállamok számára, hogy értesítsék a Bizottságot a szankciókra vonatkozó nemzeti szabályokról és azok későbbi módosításairól, azaz külön értesítésben, nem pedig az átültető intézkedésekről szóló általános értesítés keretében magyarázzák el az érintett konkrét nemzeti rendelkezéseket.

#### 11.3.1. A szankciók kiszabásának kritériumai

A 24. cikk (2) bekezdése hat nem kimerítő, tájékoztató jellegű kritériumot határoz meg, amelyeket a tagállamok illetékes hatóságainak és bíróságainak figyelembe kell venniük a szankciók kiszabásakor. Minden jogsértésre alkalmazandók „adott esetben” kikötéssel, mind belföldön, mind határokon átnyúló helyzetekben.

#### 24. cikk

(2) A tagállamok biztosítják, hogy a szankciók kiszabása tekintetében adott esetben figyelembe veszik az alábbi indikatív, nem kimerítő jellegű feltételeket:

- a) a jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama;
- b) a kereskedő által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy orvoslására irányulnak;
- c) a kereskedő által korábban elkövetett bármely jogsértés;
- d) a kereskedő által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, amennyiben a vonatkozó adatok rendelkezésre állnak;
- e) a kereskedőre az ugyanazon jogsértésért más tagállamokban kiszabott szankciók a határokon átnyúló esetekben, amikor az ilyen szankciókra vonatkozó információk az (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet által létrehozott mechanizmuson keresztül elérhetőek;
- f) az eset körülményeire alkalmazható minden egyéb súlyosító vagy enyhítő tényező.

Az (EU) 2019/2161 irányelv (7) preambulumbekendése néhány kritériumhoz magyarázatot fűz. A (8) preambulumbekendés egyértelművé teszi, hogy e kritériumok „nem minden jogsértés esetén alkalmazhatók a szankciókkal kapcsolatos döntés meghozatalában, különösen a nem súlyos jogsértések esetében”. Ezenfelül „a tagállamoknak a szankciók kiszabására vonatkozó egyéb jogi alapelveket is figyelembe kell venniük, mint például a non bis in idem elvét”.

A jogsértés szándékos jellege releváns az a) és f) pontban meghatározott kritériumok alkalmazása szempontjából. A szándékosság azonban **nem** szükséges feltétele annak, hogy jogsértés esetén szankciókat szabjanak ki.

A c) pontban meghatározott kritérium az adott kereskedő által a fogyasztók jogairól szóló irányelvvel kapcsolatban elkövetett azonos vagy eltérő múltbeli jogsértésekre vonatkozik.

<sup>(160)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2017/2394 rendelete (2017. december 12.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről és a 2006/2004/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről, HL L 345., 2017.12.27., 1. o.

Az e) pontban meghatározott kritériumokra az esetekre vonatkozik, amikor ugyanazt a jogsértést több tagállamban követték el. Csak akkor alkalmazandó, ha a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet alapján létrehozott együttműködési mechanizmuson keresztül rendelkezésre állnak a más tagállamok által ugyanazon jogsértés miatt kiszabott szankciókra vonatkozó információk.

Az ügy körülményeitől függően az ugyanazon kereskedővel szemben ugyanazon jogsértés miatt más tagállam(ok)ban kiszabott szankció(k) az a) pont szerinti nagyobb mértékű és súlyosabb jogsértést is jelezhetnek, és/vagy a c) pont szerinti „korábban elkövetett” jogsértésnek is minősülhetnek. Ebből következően az ugyanazon jogsértés miatt más tagállamokban kiszabott szankciók súlyosító körülményt jelenthetnek. A más tagállamokban ugyanazon jogsértésért kiszabott szankciók más, az f) pontban szereplő egyéb kritériumok közé tartozó „súlyosító” körülményekkel összefüggésben is értelmezhetők, az ilyen szankció általában „minden egyéb” súlyosító vagy enyhítő körülményre utal. Ugyanakkor egy másik tagállam által ugyanazon kereskedővel szemben ugyanazon jogsértés miatt kiszabott szankció a nemzeti joggal és a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet 10. cikkének (2) bekezdésével összhangban a *ne bis in idem* elvének alkalmazása szempontjából is releváns lehet <sup>(161)</sup>.

#### 11.3.2. Szankciók a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet szerinti összehangolt végrehajtási intézkedésekkel összefüggésben

A 24. cikk (3) és (4) bekezdése további, normatívabb szabályokat ír elő (az (1) bekezdésben foglalt főszabályhoz képest) azokra a szankciókra vonatkozóan, amelyeknek a **fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet szerinti összehangolt fellépés tárgyát képező jogsértésekre** a nemzeti jog szerint rendelkezésre kell állniuk.

A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet 21. cikke előírja az összehangolt fellépésben érintett illetékes tagállami hatóságok számára, hogy **hatékony, eredményes és összehangolt módon hozzanak végrehajtási intézkedéseket – ideértve a szankciók kiszabását is – a kiterjedt jogsértésért vagy az uniós dimenzióval rendelkező kiterjedt jogsértésért felelős kereskedővel szemben**. A „kiterjedt jogsértések” és az „uniós dimenzióval rendelkező kiterjedt jogsértések” a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet 3. cikkének (3) és (4) bekezdésében <sup>(162)</sup> meghatározott, határokon átnyúló jogsértések.

A jogsértések e kategóriája tekintetében a 24. cikk (3) bekezdése előírja a tagállamok számára, hogy biztosítsák a **bírság kiszabásának lehetőségét, és a bírság maximális összegének a kereskedő éves forgalmának legalább 4 %-át kell kitennie**. Ennek megfelelően a tagállamok a bírság maximális értékhatárát akár a kereskedő éves forgalmának 4 %-ánál magasabban is meghatározhatják. Dönthetnek úgy is, hogy a bírságot nagyobb viszonyítási alapot képező forgalom, például a kereskedő világméretű árbevétele alapján alkalmazzák. Hasonlóképpen kiterjeszthetik a fogyasztóvédelmi együttműködés keretében végrehajtott összehangolt fellépések esetén rendelkezésre álló szankciókat más típusú jogsértésekre, például a belföldi jogsértésekre is.

Amennyiben a kereskedő éves forgalmára vonatkozó információ nem áll rendelkezésre, például a közelmúltban alapított vállalkozások esetében, a 24. cikk (4) bekezdése előírja a tagállamok számára, hogy úgy rendelkezzenek, hogy a **maximálisan kiszabható bírság összege legalább 2 millió EUR** legyen. A tagállamok a bírság maximális értékhatárát szintén 2 millió EUR-nál magasabban is meghatározhatják.

A bírságokra vonatkozó nemzeti szabályok harmonizálásának célja annak biztosítása, hogy a végrehajtási intézkedések a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet szerinti összehangolt végrehajtási fellépésben részt vevő valamennyi tagállamban lehetségesek és koherensek legyenek.

<sup>(161)</sup> A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet 10. cikkének (2) bekezdése: „E rendelet alkalmazása során a 9. cikkben meghatározott hatásköröket arányosan, az uniós és tagállami joggal – többek között az alkalmazandó eljárási biztosítékokkal és az Európai Unió Alapjogi Chartájában foglalt elvekkel – összhangban kell végrehajtani és gyakorolni. Az e rendelet alkalmazása során elfogadott vizsgálati cselekményeknek és végrehajtási intézkedéseknek a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló uniós jogszabályok megsértésének jellegével és a jogsértés által ténylegesen vagy valószínűsíthetően okozott teljes sérelemmel arányosnak kell lenniük.”

<sup>(162)</sup> A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet 3. cikkének (3) bekezdése: „kiterjedt jogsértés»: a) minden olyan cselekmény vagy mulasztás, amely ellentétben áll a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló uniós jogszabályokkal, és amely sértette, sérti vagy valószínűsíthetően sérti azon fogyasztók kollektív érdekeit, akik az alábbiak szerinti tagállamtól eltérő legalább két tagállamban rendelkeznek lakóhellyel: i. a cselekmény vagy a mulasztás keletkezésének vagy elkövetésének helye; ii. a cselekményért vagy mulasztásért felelős kereskedő letelepedésének helye; vagy iii. a cselekmény vagy mulasztás elkövetésével összefüggő bizonyíték, vagy cselekmény vagy mulasztás elkövetésével összefüggő, a kereskedőhöz kapcsolódó vagyontárgy helye; vagy b) olyan cselekmények vagy mulasztások, amelyek ellentétben állnak a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló uniós jogszabályokkal és sértették, sértik vagy valószínűsíthetően sértik a fogyasztók kollektív érdekeit, és amelyek közös jellemzőkkel bírnak, többek között ugyanazt a jogellenes gyakorlatot erősítik meg vagy ugyanazt az érdeket sértik, továbbá amelyeket egy időben követ el ugyanaz a kereskedő legalább három tagállamban.”

A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet 3. cikkének (4) bekezdése: „uniós dimenzióval rendelkező kiterjedt jogsértés»: olyan kiterjedt jogsértés, amely sértette, sérti vagy valószínűsíthetően sérti a fogyasztók kollektív érdekeit a tagállamok legalább kétharmadában, amelyek együttesen kiteszik az Unió népességének legalább kétharmadát.”



A 24. cikk (3) és (4) bekezdésével összhangban kiszabott bírságokra a 24. cikk (2) bekezdésében meghatározott közös kritériumok vonatkoznak, ideértve különösen „a jogsértés jellegét, súlyát és időtartamát vagy időbeli hatásait”. **Az illetékes hatóság vagy bíróság által egy adott ügyben kiszabott tényleges bírság** a jogsértés jellegétől, súlyosságától és egyéb releváns jellemzőitől függően **alacsonyabb is lehet** a fent leírt maximális összegeknél.

A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet szerinti koordinációs kötelezettségekre is figyelemmel az illetékes hatóság vagy bíróság dönthet úgy, hogy kényszerítő bírságot (például napi pénzbírságot) szab ki mindaddig, amíg a kereskedő meg nem szünteti a jogsértést. A hatóság vagy bíróság dönthet úgy is, hogy feltételesen kiszabja a bírságot, ha a kereskedő az erre vonatkozó meghagyás ellenére az előírt határidőn belül nem hagy fel a jogsértéssel.

A bírság kiszámításakor figyelembe veendő **vonatkozó forgalom** a bírságot kiszabó tagállamban elért árbevétel. A 24. cikk (3) bekezdése azonban azt is lehetővé teszi, hogy a bírságot a kereskedő által az **összehangolt fellépéssel érintett valamennyi tagállamban** elért forgalom alapján lehessen megállapítani, ha a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet szerinti koordináció azt eredményezi, hogy egyetlen tagállam szab ki bírságot a részt vevő tagállamok nevében.

Az (EU) 2019/2161 irányelv (10) preambulumbekzdése egyértelművé teszi, hogy „a kereskedők egyes esetekben vállalatcsoportok is lehetnek”. Ennek megfelelően, ha a **jogsértésért felelős kereskedő vállalatcsoport**, a bírság kiszámításakor a csoportnak az érintett tagállamokban elért összesített forgalmát veszik figyelembe.

Az irányelv nem határozza meg az éves árbevétel meghatározásához használt referenciaévet. Ezért a bírság megállapításához a nemzeti hatóságok felhasználhatják például a szankcióról szóló határozat időpontjában (azaz az előző üzleti évre vonatkozóan) rendelkezésre álló **legfrissebb éves forgalmi adatokat**.

---

## MELLEKLET

**Az e közleményben említett bírósági ügyek listája  
(az ítélet éve szerint)**

Ügyszám és megnevezés	Kérdés(ek)	A közlemény szakasza(i)
1999		
C-423/97. sz. Travel-Vac ügy	85/577/EKG irányelv – Hatály – Megosztott használati jogra vonatkozó szerződések – Elállási jog	2.1. A kereskedő üzlethelyiségén kívül kötött szerződések
2005		
C-20/03. sz. Burmanjer-ügy	Mozgóárusi értékesítés – Folyóirat-előfizetés – Előzetes engedély	1.4. Vegyes szerződések
2009		
C-489/07. sz. Messner-ügy	97/7/EK irányelv – Fogyasztóvédelem – Távollévők között kötött szerződések – Az elállási jog fogyasztó általi gyakorlása – Az eladónak a használatért fizetendő ellenérték	5.5.4. A fogyasztó felelőssége az áruk nem megfelelő kezeléséért
2012		
C-49/11. sz. Content Services ügy	97/7/EK irányelv – Távollévők között kötött szerződések – A fogyasztók tájékoztatása – Közölt vagy kapott információk – Tartós hordozófelület – Fogalom – A szállító honlapjára mutató hiperlink – Elállási jog	4.4. A szerződés visszaigazolása
2016		
C-149/15. sz. Wathelet-ügy	1999/44/EK irányelv – Fogyasztási cikkek adásvétele és a kapcsolódó jótállás – Hatály – Az „eladó” fogalma – Közvetítő – Kivételes körülmények	3.2.2. A kereskedő azonosító adatai és elérhetősége
2017		
C-375/15. sz. BAWAG-ügy	2007/64/EK irányelv – Belső piaci pénzforgalmi szolgáltatások – Keretszerződések – Előzetes általános tájékoztatás – Ezen információk papíron vagy más tartós adathordozón történő rendelkezésre bocsátására vonatkozó kötelezettség – Online banki honlap elektronikus postafiókján keresztül továbbított információk	4.4. A szerződés visszaigazolása
C-586/15. sz. Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main ügy	2011/83/EU irányelv – 21. cikk – Telefonos kapcsolat – Olyan telefonvonal kereskedő általi működtetése, amely lehetővé teszi a fogyasztók számára, hogy a megkötött szerződéssel kapcsolatban kapcsolatba lépjenek vele – Az alapdíjnál magasabb díj alkalmazásának tilalma – Az „alapdíj” fogalma	9. Telefonos kapcsolat
2018		
C-105/17. sz. Kamenova-ügy	2005/29/EK irányelv – A 2. cikk b) és d) pontja – 2011/83/EU irányelv – A 2. cikk (2) bekezdése – A „kereskedő” és a „kereskedelmi gyakorlat” fogalma	1.1. A „kereskedő” és a „fogyasztó” fogalmának meghatározása 3.4.2. A szerződő fél jogállása

C-332/17. sz. Starman-ügy	2011/83/EU irányelv – 21. cikk – Fogyasztókkal kötött szerződések – Telefonos kapcsolat – Távközlési szolgáltató gyakorlata, amely abban áll, hogy a már szerződött ügyfeleinek az alapdíjnál magasabb díjú rövid ügyfélszolgálati hívószámot kínál	9. Telefonos kapcsolat
C-485/17. sz. Verbraucherzentrale Berlin ügy	2011/83/EU irányelv – A 2. cikk (9) bekezdése – Az „üzlethelyiség” fogalma – Szempontok – Kereskedő által vásáron fenntartott standnál megkötött adásvételi szerződés	2.1. A kereskedő üzlethelyiségén kívül kötött szerződések

## 2019

C-430/17. sz. Walbusch Walter Busch ügy	2011/83/EU irányelv – Távollevők között kötött szerződések – A 6. cikk (1) bekezdésének h) pontja – Az elállási jogra vonatkozó tájékoztatási kötelezettség – A 8. cikk (4) bekezdése – Az információk közlésére korlátozott helyet vagy időt biztosító távközlő eszköz révén megkötött szerződés – „Az információk közlésére [rendelkezésre álló] korlátozott hely vagy idő” fogalma – Folyóirathoz mellékelt prospektus – Az elállási jogra vonatkozó információkhoz vezető hiperlinket tartalmazó postai megrendelőlap	4.2.2. A megrendelést véglegesítő gombra vonatkozó követelmények  5.2. Az elállási joggal kapcsolatos tájékoztatás
C-649/17. sz. Amazon EU ügy	2011/83/EU irányelv – A 6. cikk (1) bekezdésének c) pontja – A távollevők között kötött szerződésekre és az üzlethelyiségén kívül kötött szerződésekre vonatkozó tájékoztatási kötelezettségek – A kereskedőt terhelő azon kötelezettség, hogy feltüntesse telefon- és faxszámát, »ha van«	3.1.2. A tájékoztatás egyértelműsége és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvre mutató link  3.2.2. A kereskedő azonosító adatai és elérhetősége  5.2. Az elállási joggal kapcsolatos tájékoztatás
C-681/17. sz. slewo-ügy	2011/83/EU irányelv – A 6. cikk (1) bekezdésének k) pontja, valamint a 16. cikk e) pontja – Távollevők közötti szerződés – Elállási jog – Kivételek – A „lezárt csomagolású áruk, amelyek egészségvédelmi vagy higiéniai okokból nem küldhetők vissza, és amelynek csomagolását a szállítást követően a fogyasztó felbontotta” fogalma – Olyan matrac, amelynek védőfóliáját a fogyasztó a szállítást követően eltávolította	5.4.4. A fogyasztó felelőssége az áruk nem megfelelő kezeléséért
C-465/19. sz. B & L Elektrogeräte ügy	2011/83/EU irányelv – A 2. cikk 8. pontjának c) alpontja és 9. pontja – Üzlethelyiségén kívül kötött szerződés – Az „üzlethelyiség” fogalma – Kereskedelmi vásár standján közvetlenül azt követően megkötött szerződés, hogy a vásár közös használatú helyén tartózkodó fogyasztóval a kereskedő kapcsolatba lépett	2.2. A fogyasztóval való kapcsolatfelvételt követően, üzlethelyiségén kívül kötött szerződések
C-673/17. sz. Planet49-ügy	95/46/EK irányelv – 2002/58/EK irányelv – (EU) 2016/679 rendelet – Az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezelése és a magánélet védelme – „Cookie-k” – Az érintett hozzájárulásának fogalma – Előre bejelölt négyzettel megadott hozzájárulásra vonatkozó nyilatkozat	5.6.1. A fogyasztó hozzájárulása az azonnali teljesítéshez

2020		
C-583/18. sz. DB Vertrieb GmbH ügy	2011/83/EU irányelv – Hatály – Szolgáltatási szerződés – A 2. cikk 6. pontja – Személyszállítási szolgáltatás tárgyú szerződés – A 3. cikk (3) bekezdésének k) pontja – A személyszállítási szerződések későbbi megkötése esetén árendeményre való jogosultságot biztosító kártyák – Ilyen kártyáknak a fogyasztó elállási jogra vonatkozó tájékoztatása nélküli, online értékesítése	1.7.5. Utasszállítás
C-208/19. sz. NK-ügy (Családiház-építés)	2011/83/EU irányelv – Hatály – A 3. cikk (3) bekezdésének f) pontja – Az „új épületek építésére vonatkozó szerződések” fogalma – A 16. cikk c) pontja – „A fogyasztó által megadott jellemzőknek megfelelően elkészített vagy egyértelműen a fogyasztó személyére szabott áruk” fogalma – Építész és fogyasztó között létrejött, új családi ház megtervezésére irányuló szerződés	1.7.1. Bérleti szerződések és ingatlanszerződések  5.11.2. A fogyasztó által megadott jellemzőknek megfelelően elkészített vagy egyértelműen a fogyasztó személyére szabott áruk
C-266/19. sz. EIS-ügy	2011/83/EU irányelv – A 6. cikk (1) bekezdésének c) és h) pontja, és a (4) bekezdés – Az I. melléklet A. része – Elállási jog – Az elállási jog gyakorlásának feltételeit, határidejét és a vonatkozó eljárásokat érintően a kereskedő által nyújtandó tájékoztatás – A kereskedő arra vonatkozó kötelezettsége, hogy fel kell tüntetnie a telefonszámát, „ha van” – Terjedelem	5.2. Az elállási joggal kapcsolatos tájékoztatás
C-329/19. sz. Condominio di Milano, via Meda ügy	93/13/EGK irányelv – A fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételek – Az 1. cikk (1) bekezdése – A 2. cikk b) pontja – A „fogyasztó” fogalma – Társasházi közös tulajdon	1.1. A „kereskedő” és a „fogyasztó” fogalmának meghatározása
C-380/19. sz. Deutsche Apothekeker ügy	2011/83/EU irányelv – Alternatív vitarendezés – A 13. cikk (1) és (2) bekezdése – Kötelező tájékoztatás – Az információk hozzáférhetősége	3.3.4. Peren kívüli jogorvoslati mechanizmusok
C-529/19. sz. Möbel Kraft ügy	2011/83/EU irányelv – A 16. cikk c) pontja – Elállási jog – Kivételek – A fogyasztó által megadott jellemzőknek megfelelően elkészített vagy egyértelműen a fogyasztó személyére szabott áruk – Olyan áruk, amelyek elkészítését a kereskedő megkezdte	5.11.2. A fogyasztó által megadott jellemzőknek megfelelően elkészített vagy egyértelműen a fogyasztó személyére szabott áruk
C-641/19. sz. PE Digital ügy	2011/83/EU irányelv – A 2. cikk 11. pontja, a 14. cikk (3) bekezdése és a 16. cikk m) pontja – Távollevők között kötött szerződés – Digitálistartalom- értékesítés és digitális szolgáltatások nyújtása – Elállási jog – A fogyasztó kötelezettségei elállás esetén – A fogyasztó által az elállási jog gyakorlása előtt nyújtott szolgáltatásokért fizetendő összeg meghatározása – Az elállási jog alóli kivétel a digitális tartalom értékesítése esetén	1.5. A digitális szolgáltatások és az online digitális tartalom megkülönböztetése  5.6.2. A fogyasztó kártérítési kötelezettsége
2021		
C-922/19. sz. Stichting Waternet ügy	97/7/EK irányelv – 9. cikk – 2011/83/EU irányelv – 27. cikk – 2005/29/EK irányelv – Az 5. cikk (5) bekezdése – Az I. melléklet 29. pontja – Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok – A „nem kért értékesítés” fogalma – Ivóvíz-szolgáltatás	1.2. A „szerződés” fogalma

C-536/20. sz. Tiketa-ügy	2011/83/EU irányelv – A 2. cikk 2. pontja – A kereskedő fogalma – A 8. cikk (1) bekezdése – Tájékoztatási követelmények	3.1.2. A tájékoztatás egyértelműsége és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvre mutató link  3.2.2. A kereskedő azonosító adatai és elérhetősége
C-96/21. sz. CTS Eventim ügy	2011/83/EU irányelv – 16. cikk (1) bekezdés – Elállási jog – Kulturális rendezvény – Online közvetítő	5.11.6. Meghatározott teljesítési időpontra vagy időszakra vonatkozó szerződések
C-179/21. sz. Victorinox-ügy	2011/83/EU irányelv – 6. cikk (1) bekezdés m) pont – A kereskedelmi jótállásra vonatkozó tájékoztatás	3.2.6. Jótállás és értékesítés utáni szolgáltatások
C-249/21. sz. Fuhrmann-2 ügy	2011/83/EU irányelv – A 8. cikk (2) bekezdésének második albekezdése – A megrendelést véglegesítő gomb vagy más hasonló funkció felirata	4.2.1. Közvetlenül a megrendelés leadása előtt megjelenítendő információk