

A legfontosabb tudnivalók a fogyasztói jogokról szóló új uniós irányelvről

június 2014

Az EU-ban a fogyasztóvédelmi jogszabályok mindenki számára garantálják a tisztességes bánásmódhoz való jogot, a szupermarketben történő áruvásárláskor, az energiaszolgáltatónál történő számlafizetéskor vagy zenék letöltésekor.

Az Európai Unió Alapjogi Chartája, az európai Szerződések és az ágazatspecifikus uniós szabályozás együttesen magas szintű fogyasztóvédelmet biztosítanak az EU-ban. Az európai jogszabályok tisztességes bánásmódot, elfogadható minőségi szabványoknak megfelelő termékeket és probléma esetén jogorvoslati lehetőségeket biztosítanak.

Ezek a szabályok a belföldi, valamint a határokon átnyúló kereskedelemre vonatkoznak, fellépnek a tisztességtelen gyakorlatok ellen és feljogosítják a fogyasztót arra, hogy az interneten megvásárolt termékek megvételétől elálljanak. E sikerek ellenére azonban az uniós fogyasztók nem mindig érzik, hogy megfelelő védelemben részesülnek, továbbá nem rendelkeznek elegendő bizalommal ahhoz, hogy – főleg internetes és/vagy határokon átnyúló – vásárlásokat bonyolítsanak le. Mivel a fogyasztói kiadások az EU GDP-jének 56%-át teszik ki, a fogyasztói bizalom növelése közvetlen ösztönző hatással lehet a gazdasági növekedésre.

Az irányelv – amely 2014. június 13-án lépett hatályba minden tagállamban – megerősíti a fogyasztói jogokat azzal, hogy minden fogyasztót ugyanazokkal a jogokkal ruház fel az EU egész területén, és ezzel egyidejűleg egyensúlyt teremt a fogyasztóvédelem és a vállalkozások versenyképessége között.



A fogyasztók és a vállalkozások hozzáállása a határokon átnyúló kereskedelemhez és a fogyasztóvédelemhez az EU-ban

- A fogyasztók **59%-a** rendelkezett elegendő bizalommal **online vásárlások** lebonyolítására **saját országán belül**, ezzel szemben **38%-uk** rendelkezett elegendő bizalommal **más uniós országokból** történő online vásárlások lebonyolítására.
- A fogyasztók **53%-a** **vásárolt valamit az interneten** az elmúlt 12 hónapban és **15 %-a** vásárolt online egy **másik uniós országból**.
- A fogyasztók **23%-a** vásárolt valamit **félrevezető vagy megtévesztő hirdetés alapján** az elmúlt 12 hónapban, **44%-a** pedig **találkozott** ilyen hirdetésekkel.
- A fogyasztók **30%-a** tapasztalt **késedelmeket a** saját országában vásárolt áruk kiszállítása során, miközben az áruk **8%-át** egyáltalán ki **se szállították**.
- az uniós kereskedők csupán **25%-a** **bonyolít határokon átnyúló kereskedelmet**
- az uniós kereskedők **41%-a** látja úgy, hogy az eltérő nemzeti fogyasztóvédelmi **szabályoknak** való megfelelés költsége a kereskedelem **komoly gátját** képezi.

Források: Flash Eurobarometer 358(2013)

Mik az új fogyasztóvédelmi szabályok főbb előnyei?



• Az új fogyasztóvédelmi szabályok számos fontos területen egységesítik és harmonizálják a nemzeti fogyasztóvédelmi szabályokat, például a vásárlásokat megelőző, a fogyasztóknak nyújtandó tájékoztatás tekintetében, valamint az online vásárlásoktól való elállási jogokra vonatkozóan. A szorosabb harmonizáció azt jelenti, hogy a fogyasztók – akárhol vásárolnak az EU-ban – mindenütt ugyanazokkal a jogokkal rendelkeznek.

• Az új fogyasztóvédelmi szabályok erősítik a fogyasztók jogait, magas szintű védelmet biztosítanak, függetlenül attól, hogy az üzletekben vagy interneten, a saját országukban vagy bárhol máshol az EU-ban vásárolnak. Például a fogyasztók egyértelműbb információkkal rendelkeznek majd az árakról akárhol és akármilyen módon vásárolnak, mivel a kereskedőknek fel kell tüntetniük a termék vagy a szolgáltatás teljes költségét és az összes további költségeket.

Hogyan segítik az új szabályok a vásárlókat?

- Nincs több költségszabvány az interneten. Az online vásárlóknak mostantól kezdve a díjak felszámítása előtt meg kell erősíteniük, hogy elfogadják a vonatkozó fizetési feltételeket. Egyértelműen fel kell tüntetni, hogy mit tartalmaz a kifizetendő ár.
- Nincs több alapbeállításként bejelölt négyzet. Jelenleg előfordulhat, hogy az interneten vásárló fogyasztók olyan szolgáltatásokért fizetnek, amelyeket nem igényelnek (például elsőbbségi beszállást repülőn), mert weboldalon elmulasztották eltávolítani a bejelölést. A fogyasztói jogokról szóló új irányelv egyértelmű tiltást vezet be a további díjak felszámításával járó, alapbeállításként bejelölt négyzeteket tartalmazó weboldalakra.
- Az online vásárlókkal nem fiztethetnek semmilyen olyan díjat, amelyről a vásárlás előtt nem tájékoztatták őket egyértelműen.
- A kereskedők a jövőben csak akkora pótdíjat számíthatnak fel a hitelkártyával történő fizetésért, amennyibe nekik az adott fizetési opció rendelkezésre bocsátása ténylegesen kerül.
- A panaszok vagy kérdések fogadására szolgáló telefonos ügyfélszolgálatot üzemeltető kereskedők csak alapdíjat számíthatnak fel az ilyen hívásokra.



Mi a helyzet az elállással és a pénz visszatérítésével kapcsolatban?

- A fogyasztóknak Uniószerző – a korábbi minimum 7 nap helyett – egységesen 14 nap áll rendelkezésükre ahhoz, hogy meggondolják magukat és elálljanak a távvasárlástól (pl. interneten vettek valamit) vagy üzlethelyiségen kívüli vásárlástól (amikor például az eladó otthonában keresi fel a vevőt). Ez a 14 nap akkor veszi kezdetét, amikor a fogyasztó az árut átveszi. A fogyasztónak bármilyen indokból joga van elállni a vásárlástól. Az elállási időszak egy évre növekszik, amennyiben az eladó nem tájékoztatta egyértelműen a fogyasztót az elállási jogáról.
- A fogyasztók mostantól az eladó kért látogatását követő vásárlástól, valamint a hivatásos kereskedő által működtetett online aukciós rendszeren történő vásárlástól is elállhatnak.
- A kereskedők kötelesek az elállást követő 14 napon belül visszatéríteni a fogyasztó pénzét a rendes szállítási költségekkel együtt. Az árukra vonatkozóan a kereskedő elhalaszthatja a visszatérítést egészen addig, amíg az árut a fogyasztó vissza nem küldi vagy bizonyítékot nem szolgáltat, hogy a kérdéses árut visszaküldte a kereskedőnek.
- Egy szabványos EU-úrlapot bocsátanak majd a fogyasztók rendelkezésére, amelyet akkor használhatnak, ha el kívánnak állni a vásárlástól. Ez megkönnyíti számukra, hogy elálljanak az anyaországukon kívül kötött szerződésektől.
- Azoknak a kereskedőknek, akik az elállást követően ki akarják fizettetni a fogyasztókkal az áruk visszaszállítását, előzetesen és egyértelműen tájékoztatniuk kell őket, valamint a nagyméretű áruk esetében a kereskedőnek a visszaküldés költségének legalább a becsült összegét közölnie kell.



Szabályozza-e a fogyasztói jogokról szóló irányelv a digitális termékek vásárlását?

- Aki digitális tartalmakat vásárol, egyértelműbb tájékoztatást kaphat, mely a szerzői jog védelme mellett többek között olyan részletekre is kiterjed, hogy a tartalmak milyen szoftverrel és hardverrel kompatibilisak.
- A fogyasztók egészen addig a pillanatig elállhatnak digitális tartalmak vásárlásától, amíg a tartalmak letöltése vagy az adatfolyam-továbbítás meg nem kezdődik.

Vannak-e vállalkozásokat érintő vonatkozások?

- Az egységes szabályok révén a vállalkozások Európa-szerte könnyebben kereskedhetnek.
- A telefonon, postai úton vagy interneten, valamint az üzlethelyiségeken kívül kereskedelmet folytató vállalkozásoknak mostantól egységes szabályokat kell követniük. Ez egyenlő versenyfeltételeket teremt és csökkenti a határokon átnyúló ügyletek tranzakciós költségeit.
- A kisvállalkozások és a kisiparosok tekintetében a fogyasztónak nem lesz joga elállni a sürgős javításokra és karbantartási munkákra vonatkozó szerződésektől. A tagállamok bizonyos tájékoztatási kötelezettségek alól fel is menthetik azokat a kereskedőket, akik a fogyasztók otthonában 200 eurónál alacsonyabb értékű javítási vagy fenntartási munkákat végeznek.

További információk

<http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/rights-contracts/directive>

Ez a dokumentum egy tájékoztató kampány részeként készült, amelyet az Európai Bizottság 2014-ben Bulgáriában, Cipruson, Spanyolországban, Görögországban, Olaszországban, Lettországban, Lengyelországban és Portugáliában folytat. A kampány célja, hogy felvértezze a fogyasztókat a jogaikkal és azok gyakorlásának módjával kapcsolatos ismeretekkel.

Tudjon meg többet az alábbi címen: youreurope.eu #EU4Consumers