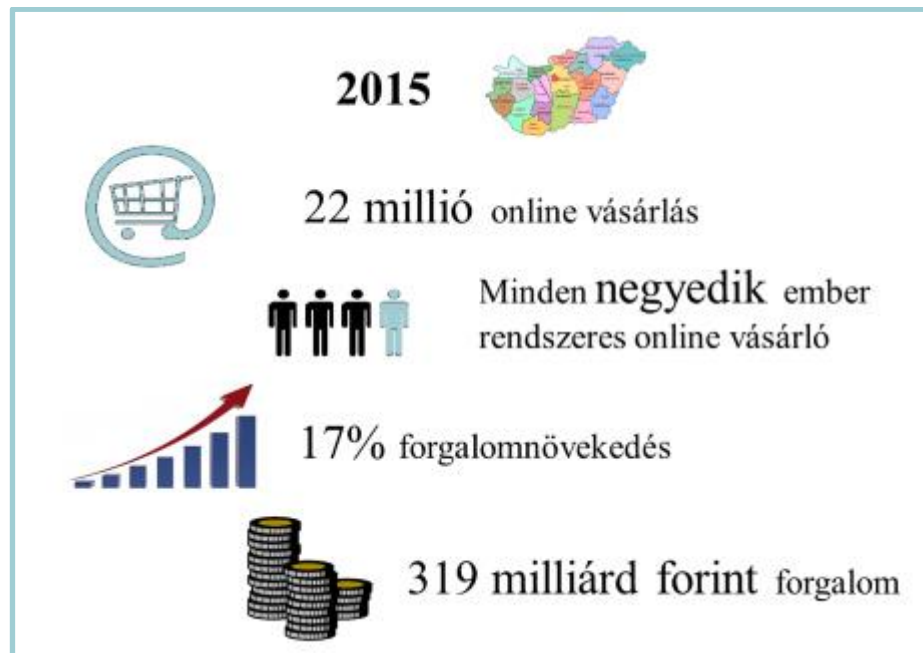


## FOGYASZTÓVÉDELEM AZ E-KERESKEDELEMBEN

- Miközben Magyarországon évről évre fokozódó mértékben emelkedik az online vásárlások száma, az Európai Unióban már a növekedés mérséklődésére számítanak.
- Az online kereskedelmi forgalom további élénkítésének eszközei:
  - a vásárlást megkönnyítő-kényelmesebbé tevő technikai fejlesztések;
  - a fejlődést serkentő szabályozás;
  - a szabálytalanul működő webáruházak kiszűrése;
  - a fogyasztói panaszok minél hatékonyabb kezelése;
  - különféle büntető és ösztönző módszerek alkalmazása a jogkövetés elősegítésére.
- Folyamatos a technikai fejlődés az elektronikus vásárlások minden fázisában a termékek kiválasztásától a csomagok átvételéig.
- Az Európai Bizottság 2016. májusi javaslat-csomagjával le akarja bontani a határokon átvéelő e-kereskedelem előtti akadályokat.
- A webáruházak jelentős részénél kisebb-nagyobb szabálytalanságok tapasztalhatók.
- Az online kereskedelmi vállalkozások ösztönzése a jogszerű működésre történhet pozitív listák, feketelisták, minőségi tanúsítványok révén.

*Az elektronikus hírközléssel és a fogyasztóvédelemmel összefüggő egyes törvények módosításáról szóló [T/12733.](#) számú törvényjavaslat 3-7. §-a többek között olyan nyilvános adatbázis létrehozásának jogszabályi feltételeit teremti meg, amely a fogyasztókkal szemben súlyos jogsértést elkövető vállalkozások elleni elmarasztaló határozatokat tartalmazná. A jelen Infojegyzet a téma hátterét, főbb aktualitásait mutatja be.*



Forrás: Infoszolg / [KSH 2016](#), [eNet 2016](#), [GKI Digital - Árkereső.hu 2016](#)

2015-ben **Magyarországon** minden negyedik ember vásárolt rendszeresen az interneten keresztül. Az elektronikus kereskedelem 17 százalékos forgalomművekedés mellett 319 milliárd forintos forgalmat ért el. A trend 2016 első félévében is folytatódott, az előző év hasonló időszakához képest immár további 18 százalékos forgalombővüléssel.

**Európában** az emberek majdnem fele (43 százaléka) vesz részt rendszeresen az online kereskedelemben, a növekedés ütemében azonban már lassulást jósolnak: a 2015. évi 13 százalékos forgalomművekedés 2016-ban várhatóan 12 százalékra fog mérséklődni.

Jelentős gátjai a további növekedésnek az eltérő tagállami szabályok, illetve a határokon átnyúló online kereskedelem útjában álló akadályok, melyek következtében európai uniós szinten csak minden harmadik online vásárló rendel terméket másik országból, s a vállalkozásoknak is csak 8 százaléka teljesít külföldi online megrendeléseket.

Magyarországon emellett az európai uniós átlagnál nagyobb a webáruházak iránti bizalmatlanság. Az elutasítás okai között a KSH.

2015. évi [adatai](#) szerint elsősorban a "látatlanban vásárlástól" való idegenkedés, kisebb részben az online fizetés biztonságával és a garanciális jogok érvényesítésével szembeni kétségek szerepeltek

Fontos tehát a növekedés ütemének fokozása, de legalábbis megőrzése szempontjából az interneten keresztül már **vásárlók elégedettségének és biztonságérzetének garantálása**, egyszersmind újabb fogyasztók bevonása az online kereskedelembé.

Ezeket a célokat szolgálják

- az újabb és újabb technikai megoldások a termékek keresése, kiválasztása, kifizetése, majd leszállítása és átvétele terén;
- a vonatkozó jogi szabályozás folyamatos felülvizsgálata és a gyorsan változó viszonyokhoz igazítása;
- a jogszabályok betartásának ellenőrzése;
- a panaszkezelés hatékonyságának állandó javítása; végezetül
- különféle büntető és ösztönző intézkedések megtétele az e-kereskedelemben részt vevő vállalkozások jogkövető attitűdjének elősegítésére.

#### TESTSZKENNER, SÜTI, CSOMAGAUTOMATA

Az online vásárlást könnyítheti meg az egyes amerikai áruházakban már működő [Me-Ality](#) testszkennel, mely 150 ezer adatpontra szkenneli a testet, s ezzel megkönnyíti a ruha felpróbálás nélküli megvásárlását is. Plasztikusabbá tehetik a termékek online megjelenítését a hologramok is.

Az ún. big data adatelemző-adatstrukturáló rendszerek az internetes keresések, vásárlások során keletkező adatokat rendszerezik, majd ennek révén a webáruházak az adott vevő számára csak a releváns termékeket kínálják fel. A süti (cookie-k) is új lehetőségeket nyitnak az egyénre szabott marketingben, mivel valamely weboldal meglátogatása alapján tárolják a látogató böngészési adatait, ezzel az oldal személyre szabását is lehetővé teszik.

A kézbesítési megoldások is egyre sokszínűbbé válnak: a népszerű fixpontos átvételi helyek ugrásszerű növekedése mellett megjelentek Magyarországon is a csomagautomaták.

#### EU: A NÖVEKEDÉST ELŐSEGÍTŐ SZABÁLYOZÁS

2016 májusában az Európai Bizottság javaslat-csomagot nyújtott be az Európai Parlament és az Európai Tanács elé az elektronikus kereskedelem további ösztönzésére. Mivel még mindig számos akadály nehezíti az országhatáron átvilágított elektronikus kereskedelmet, a javaslatok elsősorban erre a kérdéskörre összpontosítanak: fellépnek

- a területi alapú korlátozás (geoblocking), illetve minden más olyan hátrányos megkülönböztetés ellen, amely a vásárló tartózkodási helye alapján dönt az áru vagy szolgáltatás nyújtásáról (ezzel az eszközzel egyébként uniós szinten az online kereskedők 38 százaléka él) ([COM \(2016\)289](#));
- a tagállamok közötti csomagkézbesítés indokolatlanul magas - sokszor a belföldi árhoz képest ötszörös - költségei ellen ([COM \(2016\)285](#)); továbbá
- a tagállami fogyasztóvédelmi szervek jogosítványainak erősítése érdekében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytató webáruházak ellen, felhatalmazva e szerveket akár az adott webáruház bezárására is ([COM \(2016\)283](#)).

#### WEBSHOPOK ELLENŐRZÉSE

Az Európai Unió területén működő online kereskedések mintegy 37 százaléka már a jelenleg hatályban levő fogyasztóvédelmi előírásoknak sem felel meg.

A magyar kormányhivatalok által 2015-ben végzett fogyasztóvédelmi ellenőrzés ezzel szemben az online kereskedések 88 százalékánál talált valamilyen szabálytalanságot; ez nyolc százalékos növekedést jelent az előző évben tapasztaltakhoz képest.

A webáruházakat többnyire azért marasztalták el, mert nem vagy hiányosan tájékoztatták, néhan fêlretájékoztatták a vásárlókat többek között

- a panaszkezelés módjáról (30%), illetve a békéltető testülethez fordulás lehetőségérôl (70%);
- a szavatosságra, illetve a jótállásra vonatkozó szabályokról (60%);
- a 14 napos indoklás nélküli elállási jogról (64%).

Az ellenôrzés során próbavásárlást is végeztek, s a 42 alkalomból 37-ben tártak fel valamilyen jogsértést.

A [Budapesti Békéltető Testület](#) tapasztalatai alapján kiemelkedően sok panasz érkezik a repülôvel utazóktól:

- a repülôtársaságok elutasítják, illetve összegszerű igazoláshoz kötik a járatok törlésébôl, késésébôl adódó károk megtérítését;
- az utasok nem tudnak adott járáttal elutazni rosszul megadott személyes adatok, lejárt útlevél, késve átutalt viteldíj miatt.

A [Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság](#) tapasztalata végeredményben az, hogy a feltárt szabálytalanságok túlnyomó része nem jelentôs, s a vállalkozások általában törekszenek az elôírások betartására.

A jogkövetés arányainak javítása érdekében a fogyasztóvédelmi hatóság egy [mintawebáruházat](#) is létrehozott, amely segítséget nyújthat az elôírásoknak mindenben megfelelô honlapok elkészítésében.

## PANASZKEZELÉS

A határokon átnyúló fogyasztói panaszok elintézésének megkönnyítésére az Európai Bizottság 2016. február 15-tôl [online vitarendezési felületet](#) mûködtet, melyhez más európai uniós tagország e-kereskedelmi szolgáltatójával kapcsolatos panasszal is lehet fordulni.

A magyar nyelven is elérhető felületen az eljárás végig online zajlik, a döntést azonban magyar panaszos, illetve magyar online szolgáltató esetén a Budapesti Békéltető Testület hozza meg.

## POZITÍV LISTA, FEKETELISTA, MINÔSÉGI TANÚSÍTVÁNYOK

### *Gyakori fogyasztói panaszok az online vásárlás során*

*A vállalkozás a megrendelést és a fizetést követően elérhetetlenné válik, honlapja nem mûködik, a fogyasztó netán a megrendelt terméket sem kapja meg;*

*hibás terméket küldenek;*

*a kézhez kapott termék mérete, színe, illetve egyéb lényeges tulajdonsága különbözik az eredetileg vállalttól;*

*a kiszállítás több idôt vesz igénybe az ígértnél;*

*téves az árfeltüntetés a honlapon;*

*a vállalkozás a visszaküldött termékért - jogtalanul - csak csökkentett vételárat hajlandó téríteni.*

*Forrás: [KSH](#), [Budapesti Békéltető Testület](#)*

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2011 márciusában vezette be az ún. [pozitív listát](#), amely minden olyan - nemcsak e-kereskedelmi - vállalkozás nevét tartalmazza, amelynél az ellenôrzések során semmilyen rendellenességet nem tapasztaltak. A lista terjedelmes, jelenleg mintegy 2400 nevet tartalmaz.

A szabálytalanságok magas aránya miatt azonban az ún. [Digitális Jólét Program](#) részeként tervezik egyfajta online kereskedelmi fekete lista felállítását is, amelyben a panaszos nevének mellôzésével megtalálhatóak lennének a súlyos jogsértésekrôl szóló jogerôs bírósági, fogyasztóvédelmi vagy versenyhivatali döntések a megszületésüktôl számított két évig.

A fogyasztóvédelmi hatóság egyébként már 2008 óta [közzéteszi](#) honlapján az elmarasztaló határozatait a jogerőre emelkedést követő fél éven keresztül.

2012-ben magánvállalkozásként született meg a [Supplier Blacklist](#), azaz a szállítók feketeliségtája, mert az interneten keresztül külföldről vásárlók kiszolgáltatva érezték magukat az online megrendelt termékek szállítását végző vállalkozásokkal szemben. Az oldal valójában egy nemzetközi internetes fórum, amely a negatív tapasztalatok megosztására szolgál.

A jogkövetésre és az átláthatóságra ösztönöz az Európai Online Kereskedők Szövetsége ([EMOTA](#)) által bevezetett [Európai Bizalmi Tanúsítvány](#) (European Trust Mark), amely tanú-

sítja, hogy adott vállalkozás a vonatkozó jogszabályok maximális betartásával végzi munkáját, s ezzel a fogyasztók biztonságérzetét képes növelni. A bizalmi jegyet az EMOTÁ-ban tagsággal bíró nemzeti tagszervezetek ítélik oda díjmentesen az arra érdemes vállalkozásoknak.

A magyar Szövetség az Elektronikus Kereskedelemért ([SZEK](#)) a "[Vedd a neten](#)" minősítő rendszert működteti, amely egyrészt önellenőrzési lehetőséget biztosít a honlapra látogató webshopok számára, másrészt építi és szolgáltatja a vásárlók számára a [megbízható](#) webshopok listáját. Emellett [etikai kódexet](#) is összeállítottak, amelyet a webáruházak szolgáltatóinak figyelmébe ajánlanak.



#### Források:

- Magyarország, 2015 – [KSH, 2016.](#)
- Minden 25. forintot a neten költenek el a magyarok – [E-Net, 2016. június 7.](#)
- 22 milliószor vásároltunk tavaly az interneten – [GKI Digital, 2016. május 26.](#)
- [Boosting E-commerce in the EU](#) – European Commission Fact Sheet, Brussels, 25 May 2016
- Szalay Dániel: Fenekestül forgat fel mindent az e-kereskedelem – [24óra, 2016. június 15.](#)
- Összefoglaló jelentés az elektronikus kereskedelmi tevékenység jogszerűségének ellenőrzéséről – [Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, Budapest, 2015. november](#)
- Digitális fogyasztóvédelem vállalkozásoknak és fogyasztóknak – [Budapesti Békéltető Testület.](#)

Készítette: Dr. Samu Nagy Dániel  
Képviselői Információs Szolgálat  
E-mail: [infoszolg@parlament.hu](mailto:infoszolg@parlament.hu)

infoszolg

Internet: [www.parlament.hu/infoszolg](http://www.parlament.hu/infoszolg)  
Intranet: [intra.parlament.hu/infoszolg/](http://intra.parlament.hu/infoszolg/)  
Tel.: (1) 441-4529; (1) 441-6486