

**FOGYASZTÓVÉDELMI FŐFELÜGYELŐSÉG
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY
SZOLGÁLTATÁS-ELLENŐRZÉSI OSZTÁLY**

Ikt. szám: SEO-381/2006.

J E L E N T É S

**az elektronikus kereskedelemre vonatkozó
tájékoztatási kötelezettség betartásának ellenőrzéséről**

BUDAPEST, 2006. DECEMBER

1. Az ellenőrzés célja

Az Internetre épülő gazdaság egyre több nemzet számára nyújt valódi távlatokat fejlődésük szempontjából. Az elmúlt évek látványos előretörésének köszönhetően az elektronikus kereskedelem mára húzóágazattá vált.

Tapasztalhatjuk, hogy az informatika és alkalmazásainak fejlődése alapvetően megváltoztatja a társadalom életét. A hálózati technológia fejlődése, egyre bővülő szolgáltatásai gyökeres változásokat indítanak el az információk megszerzését és feldolgozását illetően.

A gazdaság rendkívül fontos szereplője a fogyasztó. A piac azért küzd, hogy a fogyasztó bizalmát megnyerje, vásárlásra ösztönözze, melynek érdekében rendkívüli számú eszközt alkalmaznak. Az információtechnológia fejlődése megteremtette azokat a modelleket, módszereket, technikai vívmányokat, amelyek a fogyasztó eredményes elérésének lehetnek az eszközei.

Az e-kereskedelem előnye, hogy a világhálón nincsenek határok, így a földrajzi távolság már nem akadály a ügyfelek megtalálásának. Ide tartozik az is, hogy az elektronikus üzletek mindig „nyitva” vannak, így a fogyasztók akkor bonyolíthatják tranzakcióikat, amikor szeretnék. Az internetes kereskedelem további jellemzője az is, hogy a korábbi reklámozási eljárásokhoz képest messzemenőig interaktív, mindez szorosabb ügyfélkapcsolatok kialakítását teszi lehetővé.

Az elektronikus kereskedelemben ugyanakkor fontos kockázati tényező a kereskedő és a fogyasztó közötti távolság, hiszen a felek egymást nem ismerve köthetnek szerződést, vállalhatnak kötelezettségeket. Éppen ezért a fogyasztó rendkívül kiszolgáltatott lehet: nem tudhatja, hogy az általa fellelt webáruház mennyiben szolgáltat valós, s a kereskedő által is betartani szándékozott adatokat, információkat, szerződéses feltételeket.

Az információtechnológia fejlődése és egyre szélesebb körű megjelenése a kereskedelemben a bizalom kérdését veti fel rendkívül élesen. E bizalom megteremtése érdekében foglalkoznak fontos fogyasztóvédelmi jogszabályok az elektronikus kereskedelem tárgykörével. Az előírások célja, hogy a szerződő felek közötti térbeli távolságból adódó, az off-line szerződésekhez képest különleges körülményekhez igazodó fokozottabb védelmet biztosítsanak a fogyasztónak. E „megerősített” oltalom a gazdálkodó szervezet nyilvántartási kötelezettségén, valamint a fogyasztó számára nyújtandó információk szélesebb körén, mint alappilléreken nyugszik. A vonatkozó előírások tárgyalják, hogy a kereskedő milyen információkat köteles megadni honlapján vállalkozásáról, termékeiről, a szerződés és a szállítás különböző paramétereiről, a fogyasztó személyes adatainak védelméről.

Az Internet üzleti célú alkalmazásai a fogyasztók számára újszerűségükből adódóan kihívásokat jelentenek, mindezért a fogyasztóvédelem legújabb kérdései között tarthatjuk számon az „e-fogyasztóvédelmet”.

A rendszeresen végzett ellenőrzéseink azt mutatják, hogy az elektronikus kereskedelmi honlapok vizsgálata fontos feladata a fogyasztóvédelmi hatóságnak, ugyanis ennek révén növekedhet a fogyasztók biztonsága e piaci szegmensben, amelynek fejlődését — a piaci szereplők számának folyamatos növekedése miatt — rendkívüli dinamizmus jellemzi.

Az egész évben zajló ellenőrzés során az elektronikus kereskedelmi szolgáltatók jogszerű működését a hivatkozott rendelkezések alapulvételével ellenőriztük. Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatók 2006. január 1. - március 15. között kiemelten is ellenőrzésre

kerültek. Emellett minden internetes szolgáltatót, weblapot érintő panaszbejelentés során az érintett honlapot — függetlenül a kifogás tárgyától — ellenőriztünk a vonatkozó jogszabályi rendelkezések tükrében.

2. Az ellenőrzés ütemezése

A vizsgálat időszaka: 2006. január - 2006. december

(2006. január 1. - március 15. között kiemelten is ellenőrzésre kerültek az elektronikus kereskedelmi szolgáltatók)

A vizsgálatban részt vett: Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség
Reklámfelügyeleti- és e-kereskedelmi Osztály
Szolgáltatás-ellenőrzési Osztály

3. Az ellenőrzés jogszabályi háttere

- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ektv.)
- az egyes kereskedelmi tevékenységek gyakorlásáról szóló 15/1989. (IX. 7.) KeM rendelet (a továbbiakban: KeM rendelet)
- a távollévők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.)
- a gazdasági reklámtevékenységről szóló 1997. évi LVIII. törvény (a továbbiakban: Grtv.)
- a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény

4. Az ellenőrzés szempontjai

Az ellenőrzések „helyszínei”

Az Interneten folytatott tevékenységek ellenőrzésekor a legkülönbözőbb elektronikus szolgáltatók információs tevékenységét vizsgáltuk meg. Az eddigi vizsgálat során összességében **78 elektronikus weboldalt kerestünk fel, amelyekről archivált adatbázist készítettünk.**

Minden honlap vonatkozásában lényeges követelmény, hogy a közzétett információk a fogyasztó számára „átláthatóságot” biztosítsanak: a fogyasztó egy internetes oldalra való belépéskor tudja, milyen céggel áll kapcsolatban, milyen célt szolgál a weboldal, milyen lépések vezetnek esetlegesen egy szerződés létrejöttéhez, illetve abból milyen jogok és kötelezettségek származnak. Ennek az átláthatóságnak megteremtését célozzák az Ektv. rendelkezései.

Éppen ezért az Ektv. információ közzétételére vonatkozó előírásainak minden esetben meg kell felelni, vagyis az alább felsorolt adatokat — függetlenül a weboldal funkciójától — közzé kell tenni:

- a szolgáltató neve, amennyiben a szolgáltató nem természetes személy, képviselőjének neve is
- a szolgáltató lakcíme, illetve székhelye, telephelye
- a szolgáltató elérhetősége, különösen elektronikus levelezési címe
- a szolgáltató adószáma
- az általa nyújtott szolgáltatás lényeges tulajdonságainak ismertetése (akkor is, ha az nem a honlapon keresztül vehető igénybe)

Az ellenőrzés fő iránya azoknak a weboldalnak a szűrése volt, amelyek kereskedelmi tevékenységet folytatnak; a honlap segítségével árut, vagy szolgáltatást értékesítenek, de minimálisan az elektronikus úton történő szerződéskötés feltételeit teremtik meg. E honlapok vonatkozásában az ellenőrzés kiterjedt — az Ektv. fentebb ismertetett információ feltüntetés kötelezettsége mellett — a KeM. rendelet által megkövetelt nyilvántartásba vételi szám, valamint az áru tulajdonságaira, a szerződéskötés módjára vonatkozó egyéb, a Korm. rendeletben, valamint az Ektv-ben is megfogalmazott előírások vizsgálatára.

4.1 Az elektronikus kereskedelmi üzletek tevékenysége

A vizsgált 78 weboldal közül 74 kereskedelmi tevékenységet folytató webáruház volt, s mindössze 4 kapcsán volt elég az Ektv. rendelkezéseinek vizsgálata.

4.1.1 Az elektronikus kereskedelmi üzletek nyilvántartásba vételi kötelezettsége

A vizsgálat elsődlegesen a felkeresett Interneten árusító — egyúttal csomagküldő kereskedelemnek is minősülő — e-üzletek nyilvántartási kötelezettsége teljesítésének ellenőrzésére irányult. A vonatkozó előírásokat a KeM rendelet 2. §-ának (1) bekezdése tartalmazza:

„A kereskedő a rendelet 1. számú mellékletében felsorolt termékekkel kereskedelmi, ügynöki és bizományosi, valamint bármely áruval csomagküldő kereskedést akkor folytathat, ha a nyilvántartásba vételére jogosult szerv a kereskedőt és üzletét vagy raktárát, tárolóját (a raktár és tároló továbbiakban együtt: telephely) nyilvántartásba vette.”

A csomagküldő kereskedelem fogalmát a KeM rendelet 10. §-ának j) pontja határozza meg, a következőképpen:

„Csomagküldő kereskedés: ha a kereskedő kizárólag az áru ismertetőjét (katalógusát) juttatja el a vásárlóhoz, vagy reklámban (hirdetésben) hívja fel az árura a figyelmet, és az ismertető, illetve reklám alapján kiválasztott és megrendelt árut szállítja (szállíttatja) a megjelölt címre. Megrendelés nélkül áru nem küldhető”

Az e-kereskedelmi honlapok áttekintése alapján megállapítható, hogy azok legnagyobb része a belkereskedelem egy speciális szegmensét képezi, ugyanis minden elemében megfelel a csomagküldő kereskedelem fogalmának: az internetes áruházak, webboltok áruismertetői reklámnak, katalógusnak minősülnek, a fogyasztó ennek alapján rendelhet meg egy adott árut, amelyet a forgalmazó szállít, vagy szállíttat el a vevőhöz.

A nyilvántartási kötelezettség teljesítése kérdésében az engedélyező hatóság, a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (a továbbiakban: MKEH) információira támaszkodtunk. A megvizsgált webhelyek adatai, illetőleg a nyilvántartás összevetése

alapján megállapítottuk, hogy az általunk ellenőrzött csomagküldő kereskedőnek minősülő 74 internetes áruházból mindössze 28 rendelkezik az engedélyezési hatóság nyilvántartási számával.



A KeM rendelet 2/D. § (1) bekezdése — a fentiekkel összefüggésben — a csomagküldő kereskedelemre vonatkozóan fontos rendelkezést tartalmaz:

„A 2. § (1) bekezdésében meghatározott tevékenység csak a nyilvántartásba vételről szóló értesítés kézhezvétele után kezdhető meg.”

Az idézett előírás értelmében tehát minden olyan esetben, amikor az adott cég csomagküldő kereskedelmi tevékenységét a szükséges nyilvántartásba vétel nélkül kezdi meg, jogosulatlan kereskedelmi tevékenységet végez.

A szabályozás fontosságára nézve megjegyzendő, hogy a **nyilvántartásba vétel nélkül végzett csomagküldő kereskedelmi tevékenység** folytatójának működése **sértheti a fogyasztók alapvető érdekeit**: a tevékenység gyakorlója a hatóságok közvetlen kontrollja alól rejtve maradhat, amely alkalmat adhat a visszaélésekre.

A nyilvántartásba vétel jelentősége kapcsán utalni szükséges arra, hogy az MKEH általi nyilvántartásba vétel jelzi a fogyasztók felé azt, hogy az adott társaság a regisztrációhoz szükséges mértékben ellenőrzésre került, meghatározott feltételeknek megfelelt, így rendelésüket a nyilvántartásba vett társaságnál bizalommal leadhatják. A nyilvántartásba vétel tehát egy hatóság általi kontrollt, egyfajta legalitást biztosít, így a fogyasztók számára a szerződéses biztonság egy komponensét jelenti.

4.1.2 Az elektronikus kereskedelmi üzletek tájékoztatási kötelezettsége

Az elektronikus kereskedelem előnyei mellett kockázati tényezőket is magában foglal, ugyanis a szerződések megkötésekor hiányzik a fogyasztó-kereskedő közötti személyes kontaktus, ennél fogva a fogyasztó nem képes a szerződés feltételeinek átfogó tanulmányozására, a kínált termékek és szolgáltatások alapos megvizsgálására. Ez abból ered, hogy az elektronikus üzlet „polcain” kizárólag információk, nem pedig fizikai árucikkek találhatóak, így a tájékoztatások korrekt és tényszerű volta a fogyasztó anyagi biztonságának egyik eleme.

Az áru tulajdonságainak megismerésére, a szerződéskötés feltételeire, valamint a kereskedő elérhetőségére vonatkozó információk közzététele azért is nagy jelentőségű, mert a kereskedő fizikai jelenlétének hiányában az eladóval való közvetlen interaktivitásra e nélkül nincs lehetőség. Közvetlen kapcsolatot egyedül a telefonos, emailés vagy személyes kommunikáció jelenthet. Tapasztaltuk, hogy sok esetben az ügyfélszolgálat is

automatizált, ahol a fogyasztó rendelkezésére állnak a különböző dokumentációk, a „gyakran ismételt kérdések” és más adatbázisok. Így az e-kereskedelmi honlapok információi nem csupán a vásárlás tárgyával, hanem a kereskedő személyével, a vásárlás menetével, az esetleges jogorvoslatokkal, a termék meghibásodása esetén szükséges teendőkkel kapcsolatos közlések szempontjából is relevánsak.

A fogyasztók magas szintű védelme érdekében az Ektv. és a Korm. rendelet azokat az alapinformációkat határozza meg, amelyek szükségesek a távközlő eszközök — így akár az Internet — útján kötött adás-vétel biztonságos lebonyolításához.

Az ellenőrzések célja, hogy a tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi kötelezettségek kikényszerítésével biztosítsuk, hogy a fogyasztók ne kerüljenek kiszolgáltatott, a „hagyományos” vásárlás biztosította feltételekhez képest — például a személyes kontaktus — hátrányosabb helyzetbe.

Az Ektv. és a Korm. rendelet szabályainak figyelembevételével a következő információk meglétét ellenőriztük az egyes elektronikus üzleteknél:

- a szolgáltató neve, amennyiben a szolgáltató nem természetes személy, a képviselőjének neve;
- a szolgáltató lakcíme, székhelye, telephelye;
- a szolgáltató elérhetősége, különösen elektronikus levelezési címe;
- a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal által vezetett nyilvántartási szám;
- a szolgáltató adószáma;
- a szerződés tárgyának lényeges tulajdonságai;
- az ellenszolgáltatás, beleértve az ellenszolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb fizetési kötelezettségeket is;
- szükség szerint a szállítás költsége;
- a fizetés, a szállítás vagy a teljesítés egyéb feltételei;
- az elállás joga: annak feltételei, gyakorlásának módja és következményei, ideértve azt az esetet is, amikor a fogyasztót az elállás joga nem illeti meg;
- a gazdálkodó szervezet azon telephelyének vagy egyéb szervezeti egységének címe, ahol a fogyasztó kifogásait érvényesítheti;
- a szavatosság, illetve a jótállás feltételei, valamint a teljesítést követően igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások (alkatrészellátás, javítószolgálat) biztosítása;

A vizsgált 78 elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó honlap közül 69 esetében állapítottuk meg valamely feltüntetni szükséges információt hiányát.



Különös jelentőséggel bír — ezért az ellenőrzés súlyponti kérdése — ,hogy a forgalmazó ad-e tájékoztatást a fogyasztót — bizonyos kivételek mellett — megillető, indokolás nélküli elállási jogosultságról, illetőleg e jog gyakorlásának feltételeiről. E vonatkozásban a Korm. rendelet előírja, hogy:

„A fogyasztó a szerződéstől nyolc munkanapon belül indokolás nélkül elállhat.” [4. § (1) bekezdés] „A fogyasztó az elállás jogát attól a naptól kezdve gyakorolhatja, amikor az árut átvette, szolgáltatás nyújtása esetében pedig, amikor a szerződést megkötötte, feltéve, hogy a gazdálkodó szervezet a 3. § szerinti tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.” [4. § (2) bekezdés]

Az elállási jog biztosítása abból a megfontolásból származik, hogy a fogyasztónak a szerződés megkötését megelőzően nincs lehetősége arra, hogy ténylegesen megtekintse a megvásárolni kívánt árut, így a szerződés tárgyának lényeges tulajdonságai az áru átvételéig rejtve maradhatnak előtte. Az indokolás nélküli elállás lényege, hogy a fogyasztó azt bármely kompenzáció vagy egyéb hátrányos következmény nélkül gyakorolhatja. Abból kiindulva, hogy e rendkívül erős fogyasztói jogosítvány ne váljék formális lehetőséggé, a jogszabály az elállással kapcsolatos fogyasztói kiadásokat az áru visszajuttatásának közvetlen költségeire korlátozza.

A Korm. rendelet ugyanakkor előírja, hogy a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy mely esetekben nem gyakorolhatja elállási jogát.

„5. § A felek eltérő megállapodása hiányában a fogyasztó nem gyakorolhatja a 4. § szerinti elállási jogot

a) szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés esetében, ha a nyolc munkanapos elállási határidő lejártá előtt az értékesítő a teljesítést a fogyasztó beleegyezésével megkezdte;

b) olyan áru értékesítése, illetve szolgáltatás nyújtása esetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi értékesítő által nem irányítható ingadozásától függ;

c) olyan áru értékesítése esetében, amely a fogyasztó személyéhez kötött, illetve amelyet a fogyasztó utasításai alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy amely természeténél fogva nem szolgáltatható vissza vagy gyorsan romlandó;

d) hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépi szoftver példányára vonatkozó szerződés esetében, ha a csomagolást a fogyasztó felbontotta;

e) hírlap, folyóirat és időszaki lap terjesztésére vonatkozó szerződés esetében;

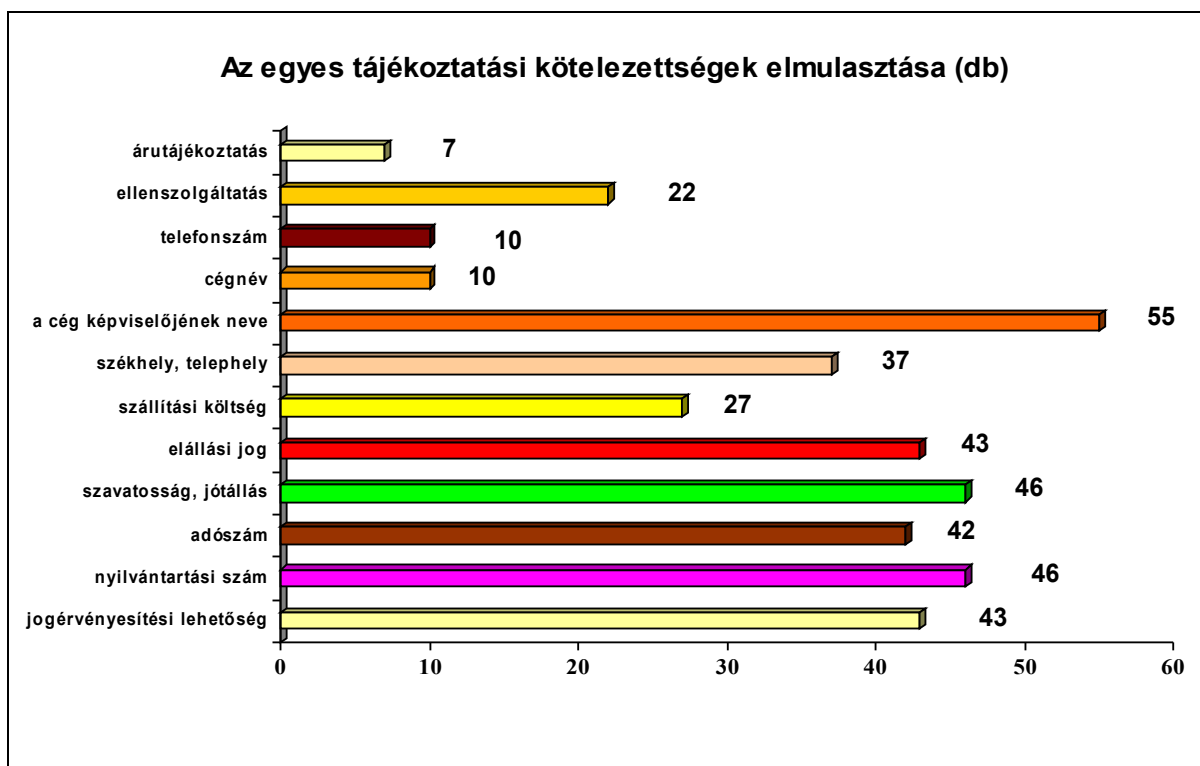
f) szerencsejáték-szerződés esetében.”

Amiért idén — a január - márciusi kiemelt ellenőrzés során — különösen a CD és DVD adathordozókat értékesítő honlapokat ellenőriztük, az ismertetett kivételi rendelkezések jelentős szerepet kaptak. A CD és DVD adathordozón vásárolható szerzői művek kapcsán a Korm. rendelet azt fogalmazza meg, hogy a fogyasztó akkor nem gyakorolhatja elállási jogát, ha a csomagolást már felbontotta.

Néhány fogyasztói panasz rávilágított arra a jelenségre, hogy a kereskedő ugyan nem tájékoztatja a fogyasztót e speciálisan korlátozott elállási lehetőségéről, azonban akkor, amikor a fogyasztó a már felbontott termék kapcsán fordul a kereskedőhöz az elállási jog gyakorlása végett, a kereskedő éppen a Korm. rendelet előírásaira hivatkozva nem teszi lehetővé a fogyasztói jogosultság gyakorlását.

Fontos megállapításunk, hogy az ilyen esetekben éppen a kereskedő az, aki elmulasztja a fogyasztói jogok ismertetését, amely a későbbiekben fogyasztói jogvitát eredményezhet.

Az ehhez hasonló problémák elkerülése végett tért ki a kiemelt vizsgálat kifejezetten arra is, hogy a fogyasztói elállási jog korlátozásáról milyen tájékoztatásokat adnak az elektronikus kereskedelmi honlapok.



A grafikon jól mutatja, hogy a mulasztások egy jelentős része az elektronikusan kereskedő vállalkozások azonosítását lehetővé tevő adatok — cégnév, adószám, a természetes személy képviselő neve — körében mutatkoztak meg.

Vizsgálatunk során több esetben tapasztaltuk olyan elektronikus kereskedelmi tevékenység működését, amelynél a kereskedő azonosítására vonatkozó adatok — így megnevezés, székhely, nyilvántartási szám, adószám, telefonszám — egyike sem került feltüntetésre. Az egyik ilyen áruház működtetője például kizárólag emailben adott lehetőséget a fogyasztói igény előterjesztésére, s minden kommunikáció emailben, illetőleg — ha az áru cseréjéről lenne szó — postai úton történik. E tevékenység jogsértő, hiszen a Korm. rendelet értelmében a fogyasztói kifogás megtételének helyéről a fogyasztót mindenképpen tájékoztatni kell.

A tájékoztatási kötelezettség körében észlelt mulasztások további, ugyancsak számottevő része a fogyasztót megillető speciális elállási lehetőségről, illetőleg a szavatosság és a jótállás, mint a rendelt termékekhez fűződő alapjogosítványokról történő vásárlói tájékoztatással állnak összefüggésben. **Az információk megadása rendkívüli jelentőségű, hiszen a jogi lehetőségek „elhallgatása”** — különösen a széles körben nem ismert elállás esetében — kifejezetten a **fogyasztók jogainak elvonását eredményezheti.**

A jogszabályban biztosított jog gyakorlása tehát nagymértékben a gazdálkodó szervezet információs fegyelmétől függ, ezért különös felelősség terheli a tájékoztatással kapcsolatban. Az elállás körében előfordult olyan eset is, amikor a kereskedő a fogyasztó számára „a kiszállítás előtt”, más esetben „az átvételt követő 1 napig” tette lehetővé az

elállási jog gyakorlását. Az ilyen tájékoztatások éppen úgy jogellenesek, mint azok, amelyek esetében a kereskedő „elhallgatta” a fogyasztó elől az elállási jogosultságot.

Az elállási jog mellett különösen fontos — és kötelezően feltüntetendő — információ az is, hogy a vásárolni szándékozott termékkel összefüggésben milyen **szavatossági és jótállási jogok** gyakorolhatóak, illetőleg, hogy milyen feltételek esetében élhet azokkal a fogyasztó. E tekintetben is nagy számú hiányosságot állapítottunk meg. Az egyik jellemző jogsértő példa az, amikor a fogyasztót kizárólag a szavatossági és jótállási szabályokat tartalmazó jogszabályok nevééről és számáról tájékoztatják, de elmarad a részletes információadás a szavatosság és a jótállás feltételeiről, amelyek nyilvánvalóan elősegítenék a fogyasztói jogvita rendezését.

A fogyasztó által fizetendő ellenérték szempontjából nagy jelentősége van azoknak az anyagi terheknek, amelyek a **csomagolás és szállítás** kapcsán keletkeznek. A vonatkozó előírás szerint a fogyasztó számára már előzetesen tájékoztatást kell adni e költségnemekről éppen úgy, mint a megrendelni szándékozott termék vételáráról. Felleltünk olyan elektronikus kereskedelmi üzleteket is, amelyek e járulékos költségekről csak a rendelési folyamat végén adnak tájékoztatást, amihez a fogyasztónak először regisztrálnia kell magát személyes adataival, s csak ezt követően győződhet meg — a rendelési folyamat bonyolításán keresztül — a szállítási és csomagolási díjról.

4.2 Az Interneten keresztül kereskedelmi tevékenységet nem folytató elektronikus szolgáltatók kapcsán tapasztalt hiányosságok

Az ellenőrzés során **négy** olyan honlapot találtunk, amelyek kizárólag az Ektv. hatálya alatt állnak, hiszen kereskedelmi tevékenységet Interneten keresztül nem folytatnak. Azonban e weblapok is meg kell feleljenek az Ektv. információ közzétételére vonatkozó előírásainak.

- a szolgáltató neve, amennyiben a szolgáltató nem természetes személy, képviselőjének neve is
- a szolgáltató laccíme, illetve székhelye, telephelye
- a szolgáltató elérhetősége, különösen elektronikus levelezési címe
- a szolgáltató adószáma
- az általa nyújtott szolgáltatás lényeges tulajdonságainak ismertetése (akkor is, ha az nem a honlapon keresztül vehető igénybe)

A négy ellenőrzött weboldal közül egy nem tájékoztatott arról, hogy ki a szolgáltató; mind a négy hiányos volt ugyanakkor a szolgáltató képviselőjének feltüntetése tekintetében. A szolgáltató fizikai elérhetőségéről, valamint az elektronikus címről egy honlap nem tájékoztatott. Az adószámát egyik szolgáltató sem adta meg.

5. Összefoglalás

A fentiekben tárgyalt hatósági ellenőrzés alapját azon rendelkezések képezték, amelyek az elektronikus kereskedelem vonatkozásában a fogyasztók védelmének magas szintjéről gondoskodnak, emellett jogi garanciákat nyújtanak és biztosítják a hatékony és eredményes végrehajtást is. Az elektronikus kereskedelmet érintő jogszabályok középpontjában — miképpen fentebb tárgyalásra került — a fogyasztó, egyúttal pedig a fogyasztói bizalom áll, amely az elektronikus kereskedelem jövőjének kulcskérdése.

Még mindig nagy számban tapasztalható, hogy az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások üzemeltetői tevékenységük során nem tesznek eleget a jogszabályok adta

nyilvántartási, illetőleg tájékoztatási kötelezettségüknek. Megjegyzendő ugyanakkor, hogy — feltehetően a korábbi évek ellenőrzéseinek eredményeképpen — jelentős javulás figyelhető meg. Számadatokban is megfigyelhető a pozitív irányú változás, hiszen a nyilvántartásba vételi kötelezettség hiányát a 2005-ben végzett ellenőrzések 83%-ánál, míg az idén végzett ellenőrzések 60%-ánál tapasztaltuk. A tájékoztatási kötelezettséggel kapcsolatos hiányosságok terén tulajdonképpen lényegi elmozdulás se pozitív, se negatív irányba nem mutatható ki. Ez azzal magyarázható, hogy a kifejezetten informatív weboldalak között is kevés olyan van, amely a számos tájékoztatási kötelezettség mindegyikét teljesítené.

Az évek óta zajló ellenőrzések pozitív hatása nem csak a jogszerű weboldalak magasabb számában mutatható ki, hanem abban is, hogy a szolgáltatók egyre gyakrabban kérnek a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségtől szakmai állásfoglalást éppen a jogszabályszerű működés megteremtése érdekében.

A tárgyalt jogszabályi előírásokhoz kapcsolódva megjegyzendő, hogy a nyilvántartási kötelezettség a csomagküldő tevékenységet folytató elektronikus kereskedelmi vállalkozások hatékony hatósági kontrollját biztosítja, a tájékoztatási kötelezettség pedig egy olyan helyzetben védelmezi a fogyasztót, amely a vállalkozás, valamint az áru adataira és tulajdonságaira vonatkozó közvetlen információk hiányából adódik. Mindezért a tájékoztatási kötelezettség különös szerephez jut a fogyasztók védelme biztosításában.

Az ellenőrzések tapasztalatai alapján a jogsértő honlapok alapvetően két nagy csoportját különböztethetjük meg. Az elektronikus üzletet fenntartó szolgáltatók jelentős része az off-line üzletekre vonatkozó jogszabályi kötelezettségeknek messzemenőig eleget tesz, ugyanakkor az elektronikus kereskedelem speciális előírásait a jogi szabályozás nem, vagy nem teljes körű ismerete miatt hagyja figyelmen kívül. E vállalkozásoknál egyértelműen megfigyelhető a jogszerű működés megteremtésének az igénye, hiszen a hosszú távon piacon maradás egyik lényegi eleme a jogszerű, a fogyasztói bizalmat elnyerő működés. E vállalkozások zömében az első fokú határozat kézhezvételét, a hiányosságok megismerését követően igyekeznek azokat kiküszöbölni: megfelelően informálni a fogyasztókat és — amennyiben szükséges — megkérni a MKEH nyilvántartási számát. A kereskedők e csoportjával szemben hatékony a hatóság számára biztosított szankcionálási eszköztár, így e körben eredményesnek mondható a hatósági ellenőrzés.

A másik csoportot a szolgáltatók azon része képezi, amelyeknek nem célja az „átláthatóság”, az azonosíthatóság megteremtése, feltehetően a honlap mögött rejlő tevékenység jogszerűtlen vagy tisztességtelen volta miatt. A szándékolt jogkerüléssel szemben fokozott védelmet csak a hatósági fellépést kiegészítő fogyasztói tájékoztatás jelenthet.

A fogyasztói tudatosság erősítésével számos probléma előzetesen elkerülhető. E körben lényegesnek tartjuk felhívni a fogyasztók figyelmét arra, hogy az elektronikus térben éppen olyan óvatossággal válasszák meg a megvásárolni szándékozott termékeket, mint ahogy eddig is tették. Ennek érdekében — a korábbi évekhez hasonlóan — intézményünk honlapján közzétett tájékoztatással kívánjuk felhívni a fogyasztók figyelmét az Internet-használat veszélyeire, valamint bemutatni azokat a jellemzőket, amelyek segítenek kiszűrni a nem megfelelő oldalakat. Ösztönözni kívánjuk a fogyasztókat a kereskedelmi weboldalakon elérhető, vagy éppen kötelezően közzéteendő információk megismerésére, a vásárlással kapcsolatos elektronikus dokumentumok archiválására. Célunk tehát annak elérése, hogy az Internetet alkalmazó fogyasztók minél szélesebb körének „legyen szeme a látásra”, vagyis már a weboldal megtekintésekor érezze, hogy melyek a biztosan nem megbízható, veszélyeket magában rejtő oldalak.

Az ellenőrzés során tapasztalt — a fogyasztók érdekeit veszélyeztető és sértő — hiányosságok miatt, azok megszüntetése érdekében **fogyasztóvédelmi és reklámfelügyeleti eljárásokat kezdeményeztünk** a vizsgált vállalkozások székhelye szerint illetékes területi felügyelőségeknél.

Tájékoztatásul jelezzük, hogy a tavaly végzett ellenőrzések során megállapított hasonló jogellenességek esetében 100.000 és 300.000 Ft közötti bírságösszegek kerültek megállapításra.

A lefolytatott vizsgálat eredményei indokolják azt is, hogy ellenőrzésünket a jövőben is folytassuk, hozzájárulva az elektronikus kereskedelemmel kapcsolatos fogyasztóvédelmi elvárások megvalósulásához.

Bizonyos ugyanakkor az is, hogy a fogyasztói bizalom elősegítésében — a szabályozás és a hatósági beavatkozás súlyához mérten — fontos szerep vár azonban azokra is, akik az elektronikus kereskedelemre vonatkozó jogszabályok valódi végrehajtói, vagyis **a kereskedőkre**. Nyilvánvaló ugyanis, hogy **a tisztességes, a fogyasztókat kellő módon tájékoztató webüzenet** hosszú távon **az e-kereskedelem jövőjét, a fogyasztók elégedettségét, és az elektronikus vállalkozások gazdasági sikerét szolgálja**.

B u d a p e s t , 2006. december „ „

Wittich Tamás
főigazgató