

A 14 napos elállási jog

az online kereskedelem szent grálja. Legalábbis a vásárlók szemében mindenképpen. Ha a kereskedői oldalt kérdezzük meg, már korántsem biztos, hogy ugyanez lesz a véleményük.

Itt az ideje, hogy lerántsuk a leplet erről a bizonyos 14 napos elállási jogról. A most következő cikkben többek között megtudod:

- [Mi a 14 napos elállási jog?](#)
- [Milyen kötelezettségei vannak a vevőnek?](#)
- [Milyen kötelezettségei vannak a webáruháznak?](#)
- [Mikor nem érvényesíthető az elállási jog?](#)

És a végén néhány tévhitet is tisztázunk, hogy senkiben ne hagyjunk kétségeket a téma kapcsán.

Mit jelent a 14 napos elállási jog?

Az internetes vásárlás sajátja, hogy anélkül veszel meg egy terméket, hogy azt meg tudnád nézni. A vakon vásárlásban pedig előfordulhat, hogy megütheted a bokádat. Nem feltétlen azért, mert hibás terméket kapsz vagy mert valaki hibázik. Simán előfordulhat, hogy előben nem tetszik az a termék, ami a képernyő előtt ülve még tetszett.

A jogi szabályozás az ilyen helyzetekre (is) találta ki az elállási jogot, ami egyfajta utolsó mentsvár a fogyasztó számára. Egy biztos pont, hogy ne érje kár a fogyasztót.

A 14 napos elállási jog szerint ugyanis a fogyasztó bármiféle indoklás nélkül elállhat az online vásárlástól, a termék kézhezvételétől számított 14 napon belül.

Bár a jogi szabályozás alapvetően a fogyasztók érdekében hozta meg ezt a szabályozást, de mellékhatásként egyfajta ösztönzőt is megteremtett ezzel. Hiszen az elállási jognak hála, azok is ki merik próbálni az online vásárlást, akik egyébként kicsit ódzkodnak ettől a vásárlási formától. És ki tudja, lehet a végén pont belőlük lesz a későbbiekben rendszeres online vásárló.

14 napos elállási jog a fogyasztó oldaláról

Ahhoz, hogy a fogyasztó élhessen ezzel a 14 napos elállással, vannak kötelezettségei. Alapvetően kétféle kötelezettsége van a fogyasztónak az elállás kapcsán. Az egyik a bejelentési kötelezettség, a másik pedig a visszaküldési kötelezettség.

Bejelentési kötelezettség

Első és legfontosabb dolog, hogy a termék kézhezvételét követően 14 nap van az elállásra. Ezen időtávon belül kell jeleznie a webáruház felé az elállási szándékot, például egy [elállási nyilatkozattal](#). Ezt akár szóban, például a telefonos ügyfélszolgálatot felhívva is megteheti, de akár írásban is postai levélként vagy emailben. A lényeg, hogy az elállási szándékot mindenképpen be kell jelenteni a webáruház felé!

Visszaküldési kötelezettség

Ha megtörtént a bejelentés az elállásról, a következő feladat, hogy a terméket sértetlenül vissza kell juttatni a webáruháznak.

- A visszaküldésről az elállási jog érvényesítésétől, vagyis a bejelentéstől számított 14 napon belül kell gondoskodni. Ez a 14 napos határidő nem jelenti azt, hogy ennyi időn belül vissza is kell érkeznie a terméknek a webáruházhoz, de mindenképpen fel kell legyen adva.
- A visszaküldés költsége minden esetben a fogyasztót terheli. Ezalól csak akkor van kivétel, ha a webáruház saját döntéseként átvállalja a visszaküldés költségét vagy pedig a vásárlási folyamat során a webáruház előzetesen nem tájékoztatta a fogyasztót, hogy a visszaküldés a vásárló költsége. Ha a tájékoztatás nem volt megfelelő, akkor a webáruháznak kell fedeznie a visszaküldés költségét.
- A terméket mindig arra a címre kell visszaküldeni, amit a webáruház visszaküldési címként megjelöl.

Fontos: ha nem kézzelfogható termékről, hanem szolgáltatásról van szó, arra nem feltétlenül vonatkozik ez a 14 napos időablak. Persze előfordulhat, hogy egy cég ennek ellenére is [biztosít lehetőséget elállásra](#), a saját feltételei alapján.

14 napos elállási jog a webáruház oldaláról

Ahogy a fogyasztónak, úgy a [webáruház](#)nak is vannak kötelezettségei az elállási folyamatban. Esetükben tájékoztatási és visszatérítési kötelezettségről beszélhetünk.

Tájékoztatási kötelezettség

A webáruháznak tájékoztatnia kell a fogyasztót az elállási jog gyakorlásának lehetőségéről és az ezzel kapcsolatos tudnivalókról. Ennek megfelelően előzetesen jeleznie kell, hogy mik az elállási feltételek:

- Az elállási feltételek között kell szerepeltetni, hogy a visszaküldés költségét átvállalja-e a webáruház vagy a fogyasztót terheli. Ha erről külön nem nyilatkozik a webáruház, akkor a visszaküldés költsége a webáruházat terheli.
- Szintén egyértelműen jelezni kell, hogy az elállás során a terméket hova kell a fogyasztónak visszaküldenie. Ez lehet a webáruház székhelye, személyes átvételi pont, ügyfélszolgálat, üzlet, de akár egy postai cím is.
- A jog kötelezően 14 napon belüli elállási jogot biztosít, a webáruháznak ezt minimum biztosítani kell. De saját hatáskörben dönthet úgy, hogy ennél több nap elállási időt nyújt a fogyasztónak. Gyakran találkozni például 30, 60, 90 napos elállási időt biztosító webáruházakkal. Az, hogy 14 vagy ennél több nap van lehetőség elállásra, azt szintén a webáruháznak kell előzetesen jeleznie.

Visszatérítési kötelezettség

Az elállás bejelentését követően a webáruháznak vissza kell térítenie a termék árát és a szállítási költséget. A szállítási költség visszatérítési kötelezettsége nem tévesztendő össze a visszaküldés költségével. A szállítási költség az a költség, amibe a termék fogyasztónak való kiszállítása került.

- A visszatérítés az elállás bejelentését követő 14 napon belül kell megtörténjen.

- A webáruház élhet a visszatartás jogával. Ez azt jelenti, hogy a webáruház nem köteles visszafizetnie a termék árát és a szállítás költségét amíg a termék vissza nem érkezik hozzá vagy addig, amíg a fogyasztó kétségbevonhatatlanul igazolja, hogy a terméket feladta a webáruház számára.
- A webáruház alapvetően a termék teljes árát köteles a fogyasztónak visszafizetnie. Ez alól viszont van kivétel. Mégpedig az az eset, amikor a termék használata túlhaladta azt a mértéket, ami pusztán a kipróbálása okozhatott. Ilyen esetben értékcsökkentett összeget kell visszatéríteni a vásárlónak.
- Attól függően, hogy a vásárló milyen módon fizetett (például: utánvét, átutalás, bankkártyás fizetés) a webáruháznak is ugyanabban a formában kell gondoskodnia a visszatérítésről. Viszont, ha a webáruház előzetesen jelezte, hogy a visszatérítés milyen formában történik és a vásárlással a fogyasztó ezt elfogadta, akkor a visszatérítés formája eltérhet az eredeti fizetési módtól.

Bizonytalan abban, mivel is jár a webshop indítás, és milyen teendői vannak akár az elállási joggal kapcsolatban? [Munkatársaink örömmel segítenek.](#)

Mi a helyzet a szolgáltatásokkal?

Ezidáig következetesen termékekről volt szó, amikor elállásról beszéltünk. De ez nem jelenti azt, hogy szolgáltatás vásárlása után ne lehetne elállni. Szolgáltatások esetén is érvényesíthető ugyanis az elállási jog, viszont itt a szolgáltatás természetéből fakadóan szigorúbbak az elállási feltételek.

Ahogy termékeknél a kézhezvételtől indul a 14 nap, úgy szolgáltatásoknál a szolgáltatási szerződés megkötésétől indul a számláló. Viszont szolgáltatás esetében, ha a szolgáltató már elkezdte a szolgáltatás teljesítését és be is fejezte azt (mindezt a fogyasztó tudtával és beleegyezésével), akkor már nincs lehetőség az elállásra, még akkor sem, ha a 14 napon belül vagyunk.

Ezekre nem érvényesíthető az elállási jog!

A termékek és szolgáltatások köre meglehetősen széles és ugyan eddig általánosan fogalmaztunk, de a pontos tájékoztatás végett fontos tisztázni, hogy azért vannak olyan kategóriák, amikre nem érvényesíthető az elállási jog. A lista elolvasása után talán nem is szorul magyarázatra, hogy ezek a kategóriák miért esnek kívül az elállási jog érvényesíthetőségén:

- romlandó termékek
- virágok, virágcsokrok
- repülőjegyek
- gépjárműbélés
- egyedi megrendelésre készült termékek (például egyedi mérettel rendelkező termékek, saját fotóval ellátott termékek)
- üzemanyag
- újságok
- koncertjegyek
- szállásfoglalás
- nyilvános árverésen kötött szerződések

És a lista végére jöjjön még két termék kategória, ami csak bizonyos feltétel mellett küldhető vissza:

- higiéniai és egészségvédelmi termékek
- hang- videó anyagok, szoftverek

Ebben a két termékkategóriában az a közös, hogy csak abban az esetben érvényesíthető az elállási jog, ha sértetlen az eredeti csomagolás. Ez persze azt jelenti, hogy ezeket nem lehet kipróbálni, felpróbálni.

Tények és tévhitek az elállási jogról

Nagyon sok tévhit kering az elállási joggal kapcsolatban. Sokan esnek áldozatul a félretájékoztatásoknak, ezért összegyűjtöttünk néhány szituációt, amellyel kapcsolatban tisztázni fogjuk, hogy mi az igazság.

Megérkezett a termék, ki is próbáltam. Így is elállhatok a vásárlástól?

IGEN! A termékek nagy részénél arra is van lehetőség, hogy a terméket kipróbáld és ezután is érvényesíthető az elállási jog. Viszont ha a termék teljes árát szeretnéd visszakapni, akkor ez a használat valóban nem haladhatja meg a kipróbálás mértékét. Ha ugyanis ezen túlmenően használtad, akkor a webáruház értékcsökkenést számolhat el.

Arról se feledkezz meg, hogy néhány termék esetében viszont nincs lehetőség kipróbálásra, mert ezeket eredeti csomagolásban, sértetlenül kell visszaküldeni. Ezekről az előző pontban esett szó.

Több mint 14 napja vettem át a terméket. Elállhatok még a vásárlástól?

NEM! A termék kézhezvételét követő 14 napon belül kell bejelentni, hogy szeretnél elállni. A 14 nap letelte után már csak akkor állhatsz el a vásárlástól, ha a webáruház a törvényileg előírt 14 napnál több időt biztosít elállásra. Elállási jog kapcsán a napokat nem szabad összekeverni a munkanapokkal. Elállási jog esetén 14 napról és nem 14 munkanapról van szó.

A webáruház postai címre kéri a termék visszaküldését, de én nem szeretnék postázni. Visszavihetem valamelyik üzletükbe a terméket?

NEM! Az elállás feltételeinek azon részét, hogy a terméknek az elállás után hova kell visszaérkezni, a webáruház határozza meg. A fogyasztónak ehhez kell igazodnia.

A terméket nem az eredeti csomagolásban küldtem vissza, ezért a webáruház nem akarja visszafizetni a termék árát. Ezt megteheti?

NEM! Az eredeti csomagolás csak bizonyos termékek esetén feltétele az elállásnak. Ha a webáruház előzetesen máshogy nem rendelkezik, akkor eredeti csomagolás nélkül is érvényesíthető az elállás.

Cégeként, céges számlára rendeltem a terméket. Ilyenkor is elállhatok a megrendeléstől?

NEM! Az elállási jogot fogyasztóként kizárólag magánszemélyek gyakorolhatják. Cégeként nincs lehetőség elállásra.

Nincs bajom a termékkel, egyszerűen csak meggondoltam magam és még sincs szükségem rá. Elállhatok?

IGEN! Az elállási jog érvényesítésénél semmilyen indokot nem kell megnevezni, hogy

miért szeretne a fogyasztó elállni. Ha nem tetszik a termék vagy csak meggondoltad magad, akkor is el lehet állni a vásárlástól.

Kínából rendeltem egy terméket, de szeretnék elállni a vásárlástól. Megtehetem?

NEM! A 14 napos elállási jog csak az Európai Unió webáruházakból rendelt termékekre vonatkozik. Ez persze nem jelenti azt, hogy EU-n kívüli webáruháznál nincs elállási lehetőség, de annak feltételeiről egyedileg kell tájékozódni a webáruház honlapján.

Mit tegyen webáruházként?

Webáruházként az elállási jog biztosítása nem lehetőség, hanem kötelezettség.

Viszont azt már Ön határozza meg, hogy az elállási joggal kapcsolatos folyamatai mennyire fogyasztóbarátok. A piacon többféle megközelítéssel lehet találkozni.

Vannak akik a törvényi szabályozás betartása mellett próbálják minél szigorúbb keretek közé szorítani az elállás lehetőségét. Ezzel igyekeznek visszaszorítani az elállásokat. Más webáruházak viszont egészen más oldalról közelítik meg az elállást. Bár nyilvánvalóan nekik sem a szívük csücske, ennek ellenére igyekeznek a maguk oldalára fordítani és felhasználni az elállást, ha már úgylis kötelező biztosítani. Ezek a webáruházak a lehető legügyfélbarátabbá teszik az elállást, hogy ezzel is maguk mellé állítsák a vásárlókat.

Hogy melyik gyakorlat válik be? Vásárlófüggő, de manapság már olyan széles a választék és olyan nehéz megnyerni magunknak a vásárlókat, hogy ésszerű keretek között inkább a fogyasztóbarát megközelítés a kifizetődő.