



A fogyasztói jogokról szóló irányelv (2011/83)

MI AZ IRÁNYELV CÉLJA?

- Az irányelv célja a fogyasztóvédelem fokozása az eladók és vevők közötti szerződésekre vonatkozó nemzeti jogszabályok számos kulcsfontosságú szempontjának összehangolása révén.
- Ösztönzi az uniós országok közötti kereskedelmet, különösen az online vásárlást előnyben részesítő fogyasztók tekintetében.

FŐBB PONTOK

Hatály

A [szervezett utazási formákhoz](#) vagy a pénzügyi szolgáltatásokhoz – például [fogyasztói hitelhez](#) és [biztosításhoz](#) – hasonló néhány kivételtől eltekintve, a következők tartoznak ezen irányelv hatálya alá: az áruk, szolgáltatások (a víz, gáz vagy villamos energia), valamint az online digitális tartalom értékesítésére vonatkozó, **kereskedők és fogyasztók közötti szerződések**. A távértékesítésről ([97/7/EK](#)), valamint a hálaló kereskedésről ([85/577/EGK](#)) szóló irányelvek helyébe lép.

Tájékoztatási kötelezettségek

Szerződés megkötése előtt a kereskedőknek egyértelmű, érthető tájékoztatást kell nyújtaniuk a fogyasztóknak a következőkkel kapcsolatban:

- a **személyazonosságuk és elérhetőségük**,
- a **termék főbb jellemzői és**
- a **vonatkozó feltételek** – többek között a fizetési feltételek, a szállítási idő, a teljesítés, továbbá a szerződés időtartama és annak megszűnésére vonatkozó feltételek.

Boltokban kizárólag a nem nyilvánvaló információkra vonatkozik e tájékoztatási kötelezettség.

A tájékoztatási követelmények – különösen az elállási jogra vonatkozóan – **részletesebbek** a postai úton, a telefonon kötött vagy az online szerződések, valamint az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések tekintetében.

Elállási jog

A fogyasztók a távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésektől **indokolás és költség nélkül** elállhatnak az áruk szállításától vagy a szolgáltatási szerződés megkötésétől számított 14 napon belül, figyelemmel bizonyos kivételekre. Az értékesítő által biztosított elállásnyilatkozat-minta alkalmazása elegendő. Az elállási időszak 12 hónappal meghosszabbítható, amennyiben a fogyasztó figyelmét nem hívták fel jogaira.

A **kivételek** a következőkre vonatkoznak: a gyorsan romló áruk; a fogyasztó által felbontott, lezárt csomagolású áruk, amelyek egészségvédelmi vagy higiéniai okokból nem küldhetők vissza; valamint szállodai foglalások vagy konkrét időponthoz kötött autókölcsönzések.

Az indokolatlan fizetési költségek, illetve további díjak megtiltása

A kereskedők nem terhelhetik a fogyasztókat olyan díjjal, amely az adott bizonyos fizetési mód igénybevétele után az eladók által fizetendő díjat meghaladják.

Amennyiben a fogyasztó valamely szerződéssel kapcsolatos kérdéssel vagy panasz céljából hívja fel telefonon a kereskedőt, a telefonálás költsége nem haladhatja meg az **alapdíj összegét**.

A fogyasztó kifejezett hozzájárulása szükséges a **többszögletes fizetésével járó szolgáltatások** nyújtása esetében. Az előre kipipált jelölő négyzeteket megjelenítő megrendelőlap nem alkalmazható e kifizetésekhez.

MIKORTÓL HATÁLYOS EZEN IRÁNYELV?

Az irányelv 2011. december 12-én lépett hatályba. Az uniós országoknak 2013. december 13-ig kellett átültetniük nemzeti jogukba. Az irányelv a 2014. június 13 -a után megkötött szerződésekre alkalmazandó.

HÁTTÉR

További információkért lásd: A [„Fogyasztók jogairól szóló irányelv”](#) oldalt az Európai Bizottság honlapján.

JOGI AKTUS

Az Európai Parlament és a Tanács [2011/83/EU](#) irányelve (2011. október 25.) 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., 64–88. o.)

A honlapot az Európai Bizottság tartja fenn. Az ezen az oldalon található információ nem feltétlenül tükrözi az Európai Bizottság hivatalos álláspontját. A Bizottság semmilyen felelősséget vagy kötelezettséget nem vállal az e dokumentumban foglalt vagy említett információk és adatok tekintetében. Kérjük, az európai oldalak szerzői jogi szabályai vonatkozásában vegye figyelembe a jogi nyilatkozatot.

Utolsó frissítés: 08/08/2018