

**A Budapesti Békéltető Testület 1/2019. számú ajánlása
az online élelmiszer-, illetve ételrendeléskor tanúsítandó körülményekről
fogyasztói és vállalkozói magatartásról**

I. Ajánlás a fogyasztók számára

1. Ne feledjék a fogyasztók, hogy online ételrendelésnél sokkal szűkebb körben, és csak bizonyos esetekben élhetnek a 14 napos indokolás nélküli elállási joggal! Nem gondolhatják meg magukat, és nem küldhetik vissza például a készített: így, ha egy étterem szolgáltatását vették igénybe és onnan pizzát, salátát vagy szárnyasokat, frissensülteket rendeltek online. A romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termékek ugyanis a kivételek közé tartoznak, így nem küldhető vissza ugyanúgy a kenyér sem, vagy ha más egyéb, rövid ideig eltartható élelmiszert vásároltak!

2. Visszaküldhetőek például az átvételtől számított 14 napon belül az olyan, hosszú ideig eltartható (tartós) élelmiszerek, amelyek csomagolását még nem bontották fel a fogyasztók! Rizs, tészta, olaj, ecet, liszt, cukor, méz, müzli, gabonapehely, lekvár, konzervek, savanyúságok, fűszerek, szószok, mártások – tipikusan ezek a lezárt csomagolású, dobozú élelmiszerek tartoznak ide. Ezekben a példákban az egyedüli megkötés az, hogy a doboza, a csomagolás érintetlen, sértetlen legyen. Ellenkező esetben ugyanis már egészségvédelmi okokból nincs lehetőség az indokolás nélküli elállásra.

3. Tartsák észben a fogyasztók, hogy akkor sem gondolhatják meg magukat, ha például az élelmiszer-rendelés a fogyasztó otthonába vagy éppen a munkahelyére történő gyakori és rendszeres kiszállításra (például egy menü alapján, előre egy hétre vagy egy hónapra) vonatkozik. Ebben az esetben ugyanis szintén nem lehet élni a 14 napos indokolás nélküli elállási joggal!

4. Amennyiben mást hozott a futár, mint amit rendeltek vagy pedig romlott élelmiszert kaptak, lehetőleg a problémát már ott és azonnal, személyesen jelezzék a kiszállításnál a futárnak! Panaszt lehet tenni ugyanúgy akkor is, ha már letelt az élelmiszer minőség megőrzési ideje vagy a fogyaszthatósági ideje! A minőség megőrzési idő az az időpont, vagy időtartam, ameddig az élelmiszer (megfelelően tárolva) eredeti minőségét, egyedi tulajdonságait megőrzi. Vannak viszont olyan élelmiszerek, amelyek nagyon gyorsan romlandók, és már alig néhány nap elteltével sem szabad őket megenni, mert az már egyenesen veszélyt jelentene az egészségre vagy a fogyasztók életére nézve. Ilyen esetekben az érintett élelmiszereken a minőség megőrzési idő helyett már a fogyaszthatósági idő szerepel.

5. Ha csak később vették észre a fogyasztók, hogy nem azt hozták ki, amit kértek, vagy már lejárt, romlott az élelmiszer, ez esetben is lehet panaszt tenni utólag akár személyesen, telefonon vagy írásban is. Ezekre az esetekre érdemes megőrizni egyébként a blokkot is, hiszen ez igazolja, hogy nem egy másik áruházláncból vásároltak. Ilyenkor azt kérhetik a fogyasztók az áruháztól, hogy elsősorban cseréljék ki az élelmiszert egy megfelelőre (ami nem romlott és nem telt le a fogyaszthatósági, minőség megőrzési ideje,

vagy pedig azt az érintett terméket szállítsák ki, amit megrendeltek), de ha ezt a vállalkozás nem vállalja, akkor akár a teljes vételárat is visszakérheti a fogyasztó.

6. Érdemes akkor is panaszt tenni, ha például nagyobb tételben vásároltunk be olyan élelmiszerből, ami gyorsan romlik és már nagyon közel van a lejáratára, hiszen ekkor nem várható el, hogy azt mind elfogyasszuk akár egy-két napon belül. A fogyasztók ugyanis tipikusan a nagybevásárlásaikat szeretik online intézni, amikor is eleve nem csak néhány napra, hanem már előre akár egy-két hétre, egy hónapra tervezik meg az étkezésüket

II. Ajánlás a vállalkozások számára

1. Tájékoztassák megfelelően a fogyasztókat a vállalkozások az élelmiszerrendeléstől történő elállás, illetve a visszaküldés esetén a lehetőségeikről.

2. A honlapon minden vonatkozó információ, és hatályos jogszabály legyen átláthatóan és közérthetően feltüntetve.

3. Próbálják elkerülni a hibás teljesítést, ha ez mégis bekövetkezik, akkor biztosítsák a megfelelő intézkedést a hiba orvoslására.

4. Figyeljenek arra a kereskedők, hogy a kiszállított élelmiszerek minőség megőrzési ideje, fogyaszthatósági ideje lehetőleg megfelelő legyen, azaz az élelmiszer ne járjon le már a kiszállítás napján vagy az azt követő egy-két napon belül. Ez biztosítja a fogyasztók számára azt, hogy az élelmiszer alkalmas a hosszabb ideig tartó eltartásra és fogyasztásra.

5. Az ételek egyes összetevőiről és a forgalmazott ételek, élelmiszerek allergiát és/vagy intoleranciát okozó összetevőiről pontos információkkal szolgáljanak a fogyasztóknak.

Indokolás:

I. A hagyományos kiskereskedelemhez képest továbbra is háromszoros sebességgel bővül a hazai online értékesítés, a szektor 2018-ban meghaladta a nettó 425 milliárd forintos éves forgalmat, ami mintegy 17%-kal múlta felül a 2017-es szintet és 4,5%-át adja a teljes magyar kiskereskedelmi forgalomnak.

II. A bővülés mértéke jelzi, az ágazat továbbra is dinamikusan fejlődik.

A mindennapi fogyasztási cikkek piacának kis százaléka realizálódik az online térben, a területtel foglalkozók szerint a szomszédos országokban szintén kevesebb az ilyen jellegű online vásárlások száma.

Ugyanakkor az látszik, hogy ahogy egyre nő az internetes rendelések aránya, egyre többen választják ezt a kényelmes lehetőséget akár műszaki cikket, akár ruhát vagy élelmiszert akarnak vásárolni.

És természetesen egyre jobban kezd elterjedni az élelmiszerek internetről történő beszerzése is, hiszen a nagy áruházláncok is sorra vezetik be az online vásárlás lehetőségét, de van lehetőség kisebb cégektől is rendelni.

Azért is népszerűbb az internetes élelmiszerrendelés is a fogyasztók körében, mert sokkal kényelmesebb, mint a bolti bevásárlás, hiszen nem kell kivárni az áruházakban a kigyózó sorokat a pénztárak előtt, és a futár házhoz jön. A választék széleskörű, a tortáktól a kolbászig, a tartós élelmiszerektől a friss tejtermékig bármi megvásárolható már online is. Azonban, mint az internetes vásárlás esetében általában, itt sem árt körültekintően eljárni.

III. Azt már nagyon sokan tudják a fogyasztók közül, hogy az online megrendeléseknél általában meggondolhatják magukat, ha egy kereskedőtől vásároltak.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) vonatkozó rendelkezése alapján, az átvételtől számított tizennégy napon belül minden további nélkül visszaküldhetik az adott terméket, és ekkor vissza kell kapniuk a teljes, korábban kifizetett összeget. Ezt hívjuk indokolás nélküli elállási jognak.

Nem egyszerű viszont a helyzet, ha élelmiszert rendeltünk, hiszen ekkor számos kivétel van, amikor utóbb mégsem gondolhatja meg magát a fogyasztó. Ez attól is függ, hogy mi a megrendelés tárgya pontosan. Bizonyos élelmiszerek esetében, ha még nem bontottuk fel a csomagolást vagy a dobozát, visszaküldhető tizennégy napon belül például az internetről rendelt rizs, tészta, olaj. De nem gondolhatjuk meg magunkat már akkor, ha kenyeret vagy más, rövid ideig eltartható élelmiszert vásároltunk vagy éppen pizzát rendeltünk. Mitől függ a visszaküldés lehetősége és milyen további dolgokra kell ügyelni, ha online rendelünk élelmiszert.

Itt van néhány kérdésre adott válasz, amely segíthet az eligazodásban:

Megilleti a fogyasztókat az indokolás nélküli elállási jog élelmiszer, étel rendelés esetében?

A különböző weboldalakon eltérő, egymásnak ellentmondó tájékoztatás olvasható az indokolás nélküli elállási jog gyakorlásáról. Van, ahol teljes mértékben kizárják, van, ahol csak korlátozottan gyakorolható, van, ahol pedig nincs is tájékoztatás erről a lehetőségről.

Mit mond a jogszabály?

A jogszabály általános jelleggel rögzíti, hogy a távollévők között kötött szerződés esetén, tehát ha weboldalról vásárol a fogyasztó, akkor a termék átvételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől az alábbiak szerint:

A Korm. rendelet 20. §-a alapján:

„(1) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.

(2) A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

- ab) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utóljára szolgáltatott terméknek,*
- ac) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utóljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,*
- ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,*
- a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;*
- b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.*
- (3) A (2) bekezdés a) pontjában foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e §-ban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.*
- (4) Ha a szerződés megkötésére a fogyasztó tett ajánlatot, a fogyasztót a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.”*

Ez azt jelenti, hogy bizonyos termékek esetében a fogyasztót megilleti az elállási jog az átvételtől számított 14 napon belül, vagy akár a termék átvételét megelőzően is.

IV. Vannak azonban kivételek, így az élelmiszereket illetően a fogyasztó nem gyakorolhatja elállási jogát:

A Korm. rendelet 29. § (1) bekezdése meghatározza azon eseteket, amikor a fogyasztó nem élhet az elállási jogával. Ebben kerül meghatározásra, azon élelmiszerek, ételek köre is, amely esetében nem gyakorolható az indokolás nélküli elállási, visszaküldési jog, (hibás teljesítés esetén is lehet elállás, a második lépcsőben, hiszen akkor elsősorban csak az ingyenes javítást vagy cserét: élelmiszer esetében a cserét kérhetik a fogyasztók):

„29. § (1) A fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát

d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;

f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;

g) olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;”

Tehát nem gyakorolható például az indokolás nélküli elállási jog a romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében (például, rendelt pizza, ebéd), olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva vegyülnek más termékkel, vagy olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ.

V. Milyen határidővel gyakorolható az indokolás nélküli elállási jog?

Nagyon sok webáruháznál még mindig téves, rossz tájékoztatás szerepel az indokolás nélküli elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő és a kifizetett összeg visszafizetésére vonatkozó határidő esetében. Ugyanis gyakran még mindig a 2014 júniusát megelőző, már hatálytalan

jogszabályra hivatkoznak, ami az elállási jog esetében 8 munkanapot, a visszafizetés tekintetében pedig 30 napot határozott meg.

Azonban a hatályos és fentebb idézett jogszabály szerint a termék átvételétől számított 14 napon belül lehet élni az indokolás nélküli elállási joggal.

A Korm. rendelet 22. §-a szerint:

„(1) A fogyasztó a 20. §-ban biztosított jogát

a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy

b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

(2) A vállalkozás internetes honlapján is biztosíthatja a fogyasztó számára a 20. §-ban meghatározott jog (1) bekezdés szerinti gyakorlását. Ebben az esetben a vállalkozás tartós adathordozón haladéktalanul visszaigazolja a fogyasztói nyilatkozat megérkezését.

(3) A 20. §-ban meghatározott jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a 20. § (2) bekezdésében, illetve a 21. §-ban meghatározott határidő lejárta előtt elküldi.

(4) A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a 20. §-ban meghatározott jogot e §-sal összhangban gyakorolta.”

A fentiek alapján a fogyasztó vagy formanyomtatványon, vagy nyilatkozatban állhat el a vásárlástól.

Tehát a fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogát még határidőben, 14 napon belül gyakorolta, és erről megfelelően értesítette a vállalkozást is.

A Korm. rendelet 23. § (1) bekezdése szerint:

„23. § (1) Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is.”

A fogyasztó elállását követően a vállalkozásnak a kifizetett összeg visszatérítésére is 14 nap áll rendelkezésére.

Van helye reklamációnak élelmiszerek esetében?

Természetesen élelmiszerek esetében is előfordulhat hibás teljesítés, így nem lehet kizárni a fogyasztók azon jogát, hogy éljenek szavatossági jogaikkal.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) 6:157. § (1) bekezdése alapján:

„[Hibás teljesítés]

(1) A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.”

A Ptk. 6:159. § [Kellékszavatossági jogok] (1)-(3) bekezdése alapján:

„(1) Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

(2) Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény

teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy

b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

(3) Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.”

Megállapítható, hogy ha bizonyos élelmiszerek esetében a fogyasztók nem gyakorolhatják indokolás nélküli elállási jogukat, a hibás teljesítés esetén még akkor is joguk van a szavatossági igényüket érvényesíteni.

VI. Látható, hogy a különböző élelmiszerek esetében, különböző elállási jogok illetik meg a fogyasztókat. Nézzünk néhány gyakorlati példát.

Sokan például már előre megrendelik egész hétre vagy akár a teljes hónapra, egy megadott menü alapján, hogy mit szeretnének ebédelni. De nem egy cég például már teljes körű étkeztetést és kiszállítást is kínál reggelivel, ebéddel és vacsorával. Fontos tudni, hogy az ilyen és ehhez hasonló esetekben, amikor az élelmiszer-rendelés a fogyasztó otthonába vagy éppen a munkahelyére történő gyakori és rendszeres kiszállításra vonatkozik, akkor nem lehet élni a tizennégy napos indokolás nélküli elállási joggal.

Ugyanez igaz azokra az esetekre is, amikor már készételt vásárolunk az interneten. Így például egy étterem szolgáltatását vesszük igénybe és pizzát, salátát vagy szárnyasokat, frissensülteket rendelünk online. Ezekben a példákban ismét nem gondolhatja meg magát a fogyasztó, hiszen a romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termékek a kivételek közé tartoznak.

Más a helyzet viszont és visszaküldhetőek például az olyan, hosszú ideig eltartható (tartós) élelmiszerek, amelyek csomagolását még nem bontottuk fel. Ahogy már említésre került, ide tartozhatnak a rizs, tészta, olaj, ecet, liszt, cukor, méz, müzli, gabonapehely, lekvár, konzervek, savanyúságok, fűszerek, szószok, mártások – tipikusan ezek a lezárt csomagolású, dobozú élelmiszerek.

Ezekben a példákban tehát a fogyasztók visszaküldhetik a terméket még tizennégy napon belül, és az egyedüli megkötés az, hogy a doboza, a csomagolás érintetlen, sértetlen legyen. Ellenkező esetben ugyanis már egészségvédelmi okokból nincs lehetőség az indokolás nélküli elállásra.

Ha esetleg a tizennégy napos meggondolási határidő már lejárt vagy épp olyan élelmiszert rendeltünk, amely eleve a kivételek körébe tartozik, akkor is lehet reklamálni, ha például nem azt kaptuk, amit rendeltünk. Ugyanez igaz akkor is, ha eleve romlott volt az áru vagy már lejárt az élelmiszer minőségmegőrzési ideje vagy a fogyaszthatósági ideje. A minőségmegőrzési idő az az időpont, vagy időtartam, ameddig az élelmiszer (megfelelően tárolva) eredeti minőségét, egyedi tulajdonságait megőrzi. Vannak viszont olyan élelmiszerek, amelyek nagyon gyorsan romlandók, és már alig néhány nap elteltével sem szabad őket megenni, mert az már egyenesen veszélyt jelentene az egészségre vagy a fogyasztók életére nézve. Ilyen esetekben az érintett élelmiszereken a minőségmegőrzési idő helyett már a

fogyaszthatósági idő szerepel. Ne fogyasszuk el tehát azt az élelmiszert, amelynek lejárt a minőségmegőrzési ideje, de még inkább vigyázzunk azoknál, amelyeknél már a fogyaszthatósági idő járt le.

Amennyiben tehát mást hozott a futár, mint amit rendeltünk vagy romlott élelmiszert kaptunk, azonnal jelezzük már a kiszállításnál, személyesen a problémát, hogy azt mielőbb orvosolni tudják. Előfordulhat, hogy ezeket csak később vesszük észre, miután a futár már elment. Természetesen ez esetben is lehet panaszt tenni akár személyesen vagy írásban is. Ilyenkor érdemes megőrizni egyébként a blokkot is, hiszen ez igazolja, hogy nem egy másik áruházlánctól vásároltunk. Ezekben az esetekben azt kérhetjük, hogy elsősorban cseréljék ki az élelmiszert egy megfelelőre (ami nem romlott vagy, ami eleve a megrendelés tárgya volt), de ha ezt nem vállalják, akkor akár a teljes vételárat is visszakérhetik a fogyasztók.


Nem egyszer fordul elő, ha személyesen vásárolunk élelmiszert, hogy a sorban legelől lévő élelmiszert vesszük meg, amelynek a minőségmegőrzési vagy a fogyaszthatósági ideje már nagyon közeli lejáratú. Ha internetről rendelünk, akkor viszont a rakodóra, csomagolóra vagyunk teljesen utalva, hogy meddig jó még az adott áru. Érdemes akkor is panaszt tenni, ha például nagyobb tételben vásároltunk be olyan élelmiszerekből, ami gyorsan romlik és már közel van a lejáratához, hiszen ekkor nem várható el, hogy azt mind elfogyasszuk akár egy-két napon belül. A fogyasztók ugyanis tipikusan a nagybevásárlásaikat szeretik online intézni, amikor is eleve nem csak néhány napra, hanem már előre akár egy-két hétre, egy hónapra tervezik meg az étkezésüket.

VII. Az allergénekre vonatkozó tájékoztatás az étel, élelmiszer rendelés esetében is nagyon fontos. Az ételek egyes összetevői és egyéb anyagok vagy termékek (például technológiai segédanyagok) egyes embereknél allergiás reakciót vagy intoleranciát válthatnak ki, ami súlyos tünetekkel járhat, egészséget és életet veszélyeztető helyzeteket is jelenthet. Éppen ezért az élelmiszer-vállalkozókat, így a vendéglátókat is, jogszabály kötelezi arra, hogy az általuk kínált élelmiszerek allergiát és/vagy intoleranciát okozó összetevőiről pontos információkkal szolgáljanak vendégeiknek. A vendégek a megkapott információk alapján döntenek el, hogy elfogyasztják az ételt, vagy elutasítják azt. Emiatt az információt a vásárlás előtt kell megadni, mégpedig pontosan, felelősséggel és dokumentumra alapozottan.

VIII. Összefoglalva megállapítható, hogy folyamatos növekedésben van az interneten rendelt termékek – így az élelmiszerek – aránya, többek között annak egyszerűsége és kényelme miatt. Ugyanakkor itt is szükséges körültekintően eljárni, és a fogyasztói jogokat, ha szükséges, érvényesíteni.

A Budapesti Békéltető Testület a fentiek szerint azt javasolja a fogyasztóknak és a vállalkozásoknak, hogy az 1/2019. számú ajánlásban foglaltaknak megfelelően járjanak el, mindkét fél érdeke ugyanis a vita gyors, olcsó, költséghatékony módon való rendezése és a bírósági eljárás elkerülése. Amennyiben a fogyasztónak a jogvitát mégsem sikerült megfelelően rendezni a vállalkozással, javasoljuk, forduljon a békéltető testülethez.

Budapest, 2019. május 22.


Dr. Baranovszky György
elnök
Budapesti Békéltető Testület