

## Mi szükséges egy webáruház létrehozásához?

Az internetes kereskedelem az elmúlt évtizedben mind Magyarországon, mind pedig külföldön hatalmas mértékben fejlődött. Ennek okán szükséges, hogy minden vállalkozás felismerje az ebben rejlő lehetőségeket, és ezzel együtt tisztában legyen legalább a legalapvetőbb, lényegesebb ismeretekkel, jogszabályokkal, amelyek szükségesek egy webáruház alapításához és beindításához, működtetéséhez.

Megjegyezzük, hogy jelen összefoglaló anyagnak nem célja mindazon szakmai ismeretek kimerítő jellegű bemutatása, amelyek betartása mind-mind szükséges egy vállalkozás törvényes működtetéséhez, hanem a teljesség igénye nélkül, tájékoztatási céllal kívánunk a kereskedőknek segíteni, legalább az alapvető információkban, mi mindenre kell odafigyelniük, ha webáruházat szeretnének üzemeltetni. Vállalkozások nélkül ugyanis nincsen, és nem létezhet hatékony fogyasztóvédelem. Esetleges további kérdés esetén ezért forduljanak a vállalkozások bizalommal a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamarához, és a mellette működő Budapesti Békéltető Testülethez.

### A. Az első tisztázandó kérdés, hogy milyen termékeket lehet webáruházban árulni?

Akik már jelenleg is működtetnek vállalkozást, azok számára valószínűleg adott, hogy mit kívánnak az interneten értékesíteni, de a webáruház nem feltétlenül alkalmas minden termékkör értékesítésére.

Általánosságban elmondható, hogy azon termékek árusíthatóak hatékonyan online, amelyek:

- viszonylag kis értékűek (így alacsony a vásárlással járó kockázat) vagy
- viszonylag kevés információ átadását igénylik (azaz egy lépésben, interneten keresztül is átadható minden fontosabb információ).

Ha nincs konkrét ötlet, akkor érdemes megnézni, hogy mire van igény. Hasznos, ha ennek felmérését alapos kutatás előzi meg, hogy tisztában legyenek az aktuális piaci trendekkel.

### Szabályozási feltételek

#### I. A számlaképesség

A webáruház nyitásának alapvető feltétele a számlaképesség, tehát egyéni vállalkozó, betéti társaság, korlátolt felelősségű társaság, a részvénytársaság egyes típusai, stb. egyaránt alkalmas forma lehet ehhez a tevékenységhez.

#### II. Bejelentés

2008. március 31-e óta a csomagküldő kereskedelem üzlethelyiség nélkül is folytatható, nem szükséges tehát vevőszolgálati helyiséget fenntartani, így nem kell beszerezni az üzlethelyiséghez/vevőszolgálati helyiséghez kellő engedélyt sem.

Ugyanakkor már az egyes, konkrét termékek árusításához és forgalmazásához az illetékes szakhatóság engedélyére szükség lehet (például: építésügyi hatóság, közlekedésügyi felügyelet stb.).

Önmagában viszont az internetes kereskedelem nem engedélyköteles, hanem bejelentés-köteles: be kell jelenteni azt a helyi önkormányzatnál, hogy internetes csomagküldő szolgáltatást is lehessen végezni.

Ennek feltételeit elsősorban a *kereskedelemtől szóló 2005. évi CLXIV. törvény és a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet* vonatkozó rendelkezései határozzák meg.

### III. Környezetvédelmi kötelezettségek

Az internetes kiskereskedőknek számítaniuk kell környezetvédelmi kötelezettségekre is, hiszen a termékek kiszállítása önkéntelenül is az árucikkek becsomagolásával jár együtt (magát az árucikket is egyébként már úgy kell csomagolni, hogy a csomagolás óvja meg a termék minőségét, könnyítse meg szállítását, ne befolyásolja hátrányosan a termék minőségét vagy mennyiségét.). Itt, többek között a *környezetvédelmi termékdíjról szóló 2011. évi LXXXV. törvény határozhat meg kötelezettségeket*, míg az előbb említett, a becsomagolás módjára, mikéntjére vonatkozó követelményt már a *fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény* tartalmazza (és emellett is, más egyéb, alacsonyabb szintű jogszabályok).

### IV. Előzetes tájékoztatási kötelezettség

- a) **A webáruházat működtető vállalkozásokra különféle tájékoztatási kötelezettségek vonatkoznak.** A vonatkozó jogszabályok meghatározzák, hogy mely adatokat szükséges a webáruházban egyértelműen hozzáférhetővé tenni, ilyen többek között a:
- Név, székhely, levelezési cím. Nem természetes személy esetén a kereskedést képviselő neve és telefonszáma, e-mail címe, amelyen az ügyfélszolgálat ellátása történik.
  - Adószám, cégjegyzék szám, vállalkozói igazolvány szám, nyilvántartó cégbíróság neve.
  - A tárhely-szolgáltató székhelye, telephelye, az elérhetőségére vonatkozó adatok, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe.
  - Amennyiben a kínált termékek, vagy szolgáltatások értékesítése engedélyhez kötött, annak meglétének igazolása. (nyilvántartási szám feltüntetése)
- b) **A fogyasztóval kötött szerződéssel kapcsolatban is tájékoztatási kötelezettség terheli a webáruház tulajdonost.** A webáruház üzemeltetője a megrendelés elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni a fogyasztót:
- Azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni. Ez tulajdonképpen a vásárlás folyamatának részletes leírását jelenti.
  - Arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e.
  - Az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről.
  - A szerződéskötés lehetséges nyelveiről.
  - Az Általános Szerződési Feltételről (ÁSZF) és az – esetlegesen létező – magatartási kódexről, amelynek az adott szolgáltatás tekintetében aláveti magát a fogyasztó.
- c) **Az ÁSZF-ben tájékoztatni kell a vásárlót:** az áruházban megvásárolható termékekről vagy szolgáltatásokról, a termék házhoz szállításának esetleges

költségéről, a szállítási határidőről, szállítás módjáról, a regisztráció és vásárlás menetéről, a termék átvételi módjáról, a fizetési lehetőségekről, a fizetési kötelezettségéről, a garanciális feltételekről, a kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás feltételeiről (részletesen kifejtve lentebb).

- d) **A webáruháznak rendelkeznie kell adatvédelmi tájékoztatóval, az Adatkezelési Szabályzatot** a honlapra szükséges feltölteni, továbbá, mivel működése során (például hírlevél küldések vagy fórum működtetések) személyes adatokat kezel, köteles az általános adatvédelmi rendeletnek megfelelni. Az elsődleges vonatkozó jogszabály, *az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete*, valamint *az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény*.
- e) **Az áruházban forgalmazott termékeket is el kell látni a megfelelő tájékoztatóval**, ezért fel kell tüntetni rajtuk a termék nevét, a gyártó vagy forgalmazó nevét, címét, amennyiben pedig Európai Közösségen kívüli országból származó termékről van szó, úgy a származási ország nevét is magyar nyelven.  
Nem szabad elfelejteni az ugyancsak magyar nyelvű, a termék működésével és tulajdonságaival kapcsolatos tájékoztató feltüntetését sem. Ha a gyártó vagy az importáló ezeket nem teljesítette, akkor a kereskedőnek kell ezeket pótolnia.
- f) **Az áru vagy szolgáltatás ellenértékéről szóló előzetes tájékoztatás.**  
Az elektronikus kereskedelembe érvényesülő árfeltüntetési szabályok megegyeznek a hagyományos kereskedelemre vonatkozó előírásokkal, így a fogyasztót a webáruház honlapján tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról.
- g) **Az ellenértéken felüli (járulékos) költségekről szóló előzetes tájékoztatás.**  
A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt teljes körű ismerettel kell rendelkeznie arról is, hogy az áru vagy szolgáltatás ellenértékén kívül milyen egyéb fizetési kötelezettség terheli majd a szerződés teljesítése során.
- h) **A vállalkozásnak tájékoztatnia kell a fogyasztót a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi előírásokról, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről.**
- i) **A panaszkezelés módjáról is előzetesen kell tájékoztatni a fogyasztót;** a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról tájékoztatja a fogyasztót.
- j) **A vállalkozás a szerződés megkötését megelőzően, világosan és közérthető módon köteles a fogyasztót tájékoztatni az indokolás nélküli elállási vagy felmondási jogával kapcsolatban.**

A tájékoztatási előírások tekintetében irányadó, legfontosabb jogszabályok:

*-a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete,*

-a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,  
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény,  
-az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény,  
-a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet,  
-illetve az ár tekintetében a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet.

## V. A termékek reklámozására vonatkozó legalapvetőbb előírások

A webáruházak üzemeltetése kapcsán szintén megemlítendő, hogy az egyes termékek népszerűsítésére, reklámozására, valamint az árucikket érintően elhelyezett tájékoztatásokra, hirdetésekre is érvényesek azok a jogszabályok, amelyek meghatározzák a gazdasági reklámtevékenység törvényes kereteit.

A vállalkozásoknak ennek megfelelően az egyes hirdetések, akciók, leárazások népszerűsítése, de egyébként is minden, az eladást ösztönző, fogyasztói tájékoztatást szolgáló tevékenység során szükséges betartaniuk *többek között* az alábbi törvényeket és azok előírásait:

-a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény,  
-a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény.

## Technikai feltételek

### **B. Több lehetőség van az interneten történő árusításra**

Ezek költség szerint növekvő sorrendben:

- a. internetes plázák,
- b. bérelhető webáruházak,
- c. egyedileg testreszabott webáruházak,
- d. egyedi fejlesztésű webáruházak.

#### Internetes plázák

Olyan, mások által üzemeltetett webáruházak, amelyek mások termékeit árusítják jutalékért/havidíjért cserébe.

#### Bérelhető webáruházak

A plázáknál komolyabb megoldást képviselnek a bérelhető webáruházak, ahol egy kész webáruház rendszert lehet bérelni havi- vagy éves díjért. Előnye a plázához képest, hogy ez már saját domain név alatt tud futni, és önálló marketinget tesz lehetővé.

#### Egyedileg testreszabott webáruházak

A bérelhető áruház rendszereknél egyedibb megoldásra adnak lehetőséget az egyedileg testreszabott webáruházak, amelyek szintén egy kész webáruház rendszerre épülnek, viszont e rendszert lehetőség van az adott termékkörhöz és célpiachoz igazítani, azonban ezek általában jóval drágábbak, mint a bérelhető webáruházak.

## Egyedi fejlesztésű webáruházak

Végül a legdrágább megoldást az egyedi fejlesztésű webáruházak jelentik, ahol a vevői igények alapján gyakorlatilag „nulláról” építi fel a fejlesztő a vállalkozás rendszerét.

### **C. Domain név választása**

Fontos a jó domain név választás, mely komoly szerepet játszhat a későbbi sikerekben. A fő kérdés általában az, hogy a cégnév/márkanév/fantázianév szerepeljen a domain névben, vagy inkább a termékkör.

Kezdő vállalkozásként („gyengébb”, kevésbé ismert márkánévvel) érdemes olyan domaint választani, amely tükrözi az árult termékkört.

### **D. Egy webáruházban lévő leggyakoribb tartalmak**

**Kategóriák:** Minél több termék van, annál fontosabb a kategóriák átlátható kialakítása, ezáltal a vásárlók elősegítése a nekik való, általuk keresett termékek megtalálásában.

**Termékek:** Minden termékhez érdemes minimálisan egy darab jó minőségű képet szerezni, továbbá írni hozzá egy – minden vásárló számára érthető – leírást, hogy miért érdemes az adott terméket megvenni.

**Szöveges tartalmak:** A fentebb leírtak szerint, jogilag is kötelező több szöveges tartalmat megírni a webáruházra (például vásárlási feltételek, adatvédelmi nyilatkozat, cégadatok stb.), de ezen felül termékkörtől és célpiactól függően érdemes lehet egyéb információkat (például használati útmutató) feltüntetni.

**E-mailek:** Egy jó webáruház rendszer automatizáltan kommunikál a vásárlókkal, és küld egy automatikus üzenetet nekik minden vásárláskor, regisztrációkor. Érdemes e szövegeket is minél érthetőbben megírni.

### **E. Raktározási modellek**

Egy webáruház üzemeltetéséhez nem feltétlenül szükséges sok pénz, vagy raktárkészlet:

1. A legegyszerűbb a „**hagyományos**” **raktárkészlet kezelési modell** – ezt alkalmazzák gyakran a „hagyományos” kereskedők, illetve azok, akik saját gyártású termékeket árúsítanak.
2. Elterjedt a **Just in time** megoldás a webáruházaknál, azaz a kereskedő is csak akkor veszi meg vagy gyártja le a terméket, amikor tőle azt megveszi egy vevő.
3. Magyarországon terjedőben van a **dropshipping** nevű megoldás is: amikor nincs raktárkészlet, és a termék csomagolását, kiszállítását és a pénz beszedését az adott nagykereskedő intézi, jutalékért cserébe.
4. Végül vannak a **digitális termékek**, amelyeknek nincs fizikai megjelenése, így a raktározással nem szükséges foglalkozni, csak a termék védelmével, mivel a digitális termékek egyszerűen sokszorosíthatóak.

### **F. Szállítási módok**

- a. A **futárszolgálattal** történő házhozszállítás talán a leggyakoribb szállítási mód, számos megbízható, költséghatékony futárcég létezik a piacon. Használható futárszolgálat helyett a posta is.

- b. Több **átvevőpont/átvevőhely** lehetőség közül lehet választani. Az átvevőpontok és a csomagautomaták még csak pár éve jelentek meg az online kereskedelem piacán, de mára a legkedveltebb szállítási módokká váltak.
- c. A **személyes átvétel** meglepő módon egyre gyakoribb és elterjedtebb.
- d. A **saját járművel** történő kiszállítást a kisebb költséghatékonysága miatt csak bizonyos esetekben szokás alkalmazni: így például, ha valami nagyon sürgős (akár az étel-házhozszállítás), vagy ha az adott áruház csak lokális (például városi szinten) szolgálja ki a vevőket.

## **G. Fizetési módok**

1. **Utánvétel:** Magyarországon még mindig a legelterjedtebb fizetés: amikor átveszi a vevő az árut, akkor fizeti ki az ellenértékét is.
2. **Banki előreutalás:** a második elterjedtebb mód, amely a kereskedő számára kiküszöböli az utánvétel hátrányait, viszont a vevő számára kényelmetlen megoldás.
3. **Bankkártyás fizetés:** a bankkártyás fizetés a banki előreutalás hátrányait igyekszik kiküszöbölni. Magyarországon szinte minden bank biztosít ilyen szolgáltatást.
4. **Virtuális pénztárca megoldások:** terjedőben vannak a különböző virtuális pénztárca megoldások, ahol a vevők előre feltöltik a pénztárcájukat egy bizonyos keretösszeggel, és utána ebből tudnak egyszerűen felhasználni a név és jelszó megadásával vásárolni, az ilyen fizetési módokat biztosító webáruházakban.

**Összefoglalva, ma már szinte minden vállalkozásnak szükséges rendelkeznie webes felülettel és online vásárlási rendszerrel. Akár már egy létező vállalkozásként kíván online értékesíteni, akár valamilyen új ötlettel akar piacra lépni, minden esetben érdemes körültekintően eljárni. A webáruház létrehozása mehet önerőből, de sok olyan vállalkozás is van a piacon, amelyek kifejezetten erre specializálódtak.**

**Szükséges ugyanakkor megjegyezni, hogy maga a webáruház létrehozása csak a kezdő lépés, annak működtetése és ismertté tétele nagyobb feladat, amelyben különböző technikai- és marketing eszközök segíthetnek.**