



# Hírközlési fogyasztóvédelem



**Nemzeti Fejlesztési Ügynökség**

ÚMFT infóvonal: 06 40 638 638  
nfu@nfu.gov.hu • www.nfu.hu

*Befektetés a jövőbe*



**Új Magyarország**  
FEJLESZTÉSI TERV

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg

## FOGYASZTÓI TÁJÉKOZTATÓ FÜZETEK 2.

### Hírközlési fogyasztóvédelem

2009.

## **Hírközlési fogyasztóvédelem**

**Írta:**  
**Fischer Gábor**  
**Ercsényi István**

**Nyelvi szerkesztő:**  
**Újlaki-Vácz László**

**Kiadó:**  
**Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület**  
**(1012 Budapest, Logodi u. 22-24., [www.ofe.hu](http://www.ofe.hu))**

**Kézirat lezárva:**  
**2009. december**

**Készült:**  
**G-print Bt.**  
**1062 Budapest, Székely Bertalan u. 2/a.**  
**Felelős vezető: Wilpert Gábor**  
**Tel.: 331-2935**  
**e-mail: [postmaster@gprint.t-online.hu](mailto:postmaster@gprint.t-online.hu)**

# Hírközlési fogyasztóvédelem

Hírközlési fogyasztóvédelem.....	1
A hírközlés helyzetének és környezetének elemzése .....	4
Történeti áttekintés .....	4
A Magyar Posta funkcionális szétválása .....	5
Hírközlési szabályozás fogyasztóvédelmi vonatkozásai .....	8
A távközlés fogyasztóvédelem .....	8
Az elektronikus kereskedelem fogyasztóvédelmi problémái.....	9
Mi az elektronikus kereskedelem? .....	9
Az elektronikus kereskedelem jogi vonatkozásai: .....	9
Az elektronikus úton létrejövő szerződések jogi természete .....	10
Elállás joga .....	10
Miért vásároljunk Interneten keresztül?.....	11
Élelmiszer értékesítése .....	13
Melyik a legbiztonságosabb fizetési mód?.....	13
Az öt legfontosabb dolog, amire figyelni kell, amikor Online – vásárolunk .....	14
Ismerd a kockázatokat! .....	15
Az elektronikus kereskedelem speciális szabályai.....	16
Cenzúra vagy önvédelem .....	17

## ***A hírközlés helyzetének és környezetének elemzése***

És kezdetben volt a hiány... A modern távközlés első évszázadát a hiány, a szűkös erőforrás helyzet jellemezte, hiába volt magyar találmány az első telefonközpont a távközlés elterjedését anyagi és politikai eszközök is akadályozták. Ennek a korszaknak legfontosabb fogyasztóvédelmi problémája az volt, hogy hogyan, milyen praktikákkal, trükkökkel és protekcióval lehet telefonhoz jutni. Később azután a több szolgáltató és a piac fejlődése a haszonszerzés a fogyasztók intézményes megkárosítását eredményezte. Munkánkban először röviden áttekintjük a modern magyar távközlés történetét, majd a távközlési és az elektronikus kereskedelmi fogyasztóvédelmi problémák tárgyalásával fogunk foglalkozni.

### **Történeti áttekintés**

A magyar távközlés a XIX. század végén Európa első vonalába tartozott. Nemsokkal Graham Bell felfedezése után Edison egyik magyar tanítványa Puskás Tivadar már Magyarországon is kísérletezni kezdett míg azután feltalálta és üzembe helyezte a Telefon hírmondót ami a világ első központjának tekinthető. A Magyar Posta a megjelenő műszaki újdonságokat 2-3 éven belül bevezette, esetenként kifejezetten a fejlesztés éllovasa volt.

Az első világháború után a gazdasági fejlettségbeli olló nyílásával párhuzamosan a technológiai követési idő is meghosszabbodott. Ezzel

együtt a hírközlés állapota egészen az ötvenes évek elejéig az európai mércével mérve is megfelelt az ország gazdasági színvonalának.

Az 1950-es és a nyolcvanas évek közepe közötti, közel négy évtized, a hírközlés fejlesztése, illetve a fejlesztés visszafogása politikai kérdéssé vált. A telefon egyrészt társadalmi pozíció szerint, másrészt térségi vonatkozásban is felnagyította a rétegződési különbségeket: a hetvenes évek végén a beszélőhelyek kétharmada közületi előfizető birtokában volt, emellett Budapest és a vidék között a távbeszélő ellátottság 5:1 arányt mutatott.

Maga a távközlési szakma ezt a helyzetet háromszoros háttérbe szorításként élte meg: háttérbe szorult a (közlekedési és postaügyi) tárca a nemzetgazdaságon belül, a hírközlés egésze a tárcán belül, illetve a távközlés a postán belül.

Magyarország - speciális geopolitikai helyzete és gazdasági állapota következtében - a hírközlési-távközlési infrastruktúra fejlesztése területén jelentősen elmaradt a fejlett európai országokkal, sőt a környezetében lévő közép-európai országokkal szemben is.

Az 1989. évi adatok alapján a főállomások-sűrűségében az európai átlag egynegyedét sem érte el. A kis volumenű és műszakilag nem a legkorszerűbb távközlési hálózat merev intézményi rendszerrel párosult. Az ország helyi távbeszélő központjainak egy része 1990-ben kézi kapcsolású volt és több mint 700 településen nem volt biztosított a napi 24 órán keresztül a távbeszélő hozzáférés.

A szemléletváltást és a hozzácsatolódó struktúra, technológia és szemléletváltást a Rendszerváltozás hozta meg.

## **A Magyar Posta funkcionális szétválása**

A távközlés 1989-ig állami monopólium volt Magyarországon. A monopólium birtokosa a Magyar Posta, a hagyományosan postai szolgáltatásokkal és a műsorszórással együtt. 1990-ben a Magyar Posta három részre bontották, és megalapították a Magyar Távközlési Vállalatot, a Magyar Műsorszóró Vállalatot, a Magyar Posta Rt-t.

### *Távközlési törvény*

A magyar távközlés fejlődése 1993-tól kezdődően számottevően felgyorsult és a nemzetgazdasági célok megvalósításának egyik infrastrukturális előmozdítójává vált.

A távközlés megújításának fő feladata volt: a hálózatoknak és a szolgáltatásoknak modern eszközökkel történő fejlesztése és bővítése, az intézményi keretek korszerűsítése, a megfelelő jogszabályi környezet kialakítása.

A világtendenciákkal gyakorlatilag egy időben valósulnak meg a távközlésen belül azok a szervezeti és intézményi korszerűsítések, amelyek a szabályozói és szolgáltatói feladatok szétválását eredményezték. (miniszteriális és hatósági átalakulás, HIF)

A jogszabályi környezet korszerűsítését az 1993-ban hatályba lépett Távközlési Törvény biztosította, amely lényegében meghatározta a távközlés jelenlegi struktúrájának elméleti kereteit. (A Távközlési Törvény szerint háromféle típusú hálózatról beszélünk: a közcélú pl. a MATÁV-é, a külön célú, azaz technológiához kötött pl. MÁV, a MOL hálózata és a kormányzat által zártcélúnak minősített pl. rendőrségi, honvédségi hálózatokról.)

A törvény a közcélú távbeszélő, a mobil rádiótelefon a közcélú személyhívó, továbbá a közszolgálati műsorszórást és műsorszétosztást koncessziós alapon végzendő szolgáltatásként határozta meg.

Az összes többi távközlési és informatikai szolgáltatást a versenyszférába sorolta, ahol bárki szolgáltathat, aki a Távközlési Törvény kikötéseinek megfelelő adminisztratív engedély birtokában van.

Az állam feladata ebben a folyamatban a minél teljesebb ellátást célzó távközlés-politika érvényre juttatása és olyan szabályozási kör kialakítása, amellyel biztosíthatók a szektor piacosodásának feltételei.

### *Koncessziós szerződések*

A magyar távközlés megújításához, bővítéséhez a korszerű technikai eszközök alkalmazásához, valamint a fejlesztéshez a külső pénzügyi források bevonására, a koncessziós folyamat beindítása vált szükségessé.

A nemzetközi és a belföldi távolsági közcélú telefon forgalom ellátására, valamint 31 primer körzetben a helyi közcélú telefon ellátásra a koncessziós jogosultságot a MATÁV Rt. nyerte el, míg 23 helyi körzetben 14 stratégiai befektető osztozott a koncessziós szolgáltatói jogon.

A MATÁV-nak 25 évi koncessziót adtak (meghosszabbítható 12,5 évvel) a gerinchálózati szolgáltatásokra, amelyekből kizárólagos jogot biztosítottak 8 évre.

A MATÁV köteles az oda nem ítélt körzetekben koncessziós kötelezettséget vállalni.

### *Hírközlés-politika - stratégia*

A hírközlés általános fogalom, mely magában foglalja a hírek és információk átvitelének, tárolásának és feldolgozásának számos területét, a távközlési szolgáltatásokat (beleértve a közcélú és külön célú vezetékes és mobiltelefon és adatátvitelt), a rádió és televízió műsorszórást, műsorelosztást, műsorszétosztást, valamint a postai szolgáltatásokat.

A hírközlés-politika részét képező hírközlési stratégia a kormányzati teendőket s a kormány cselekvési programját tartalmazza, meghatározva

a piaci struktúra és szabályozás fejlesztésének konkrét, határidőkhöz kötött kormányzati teendőit.

Ennek megfelelően a távközlési és postai ágazatot átfogó, az Európai Unió normáival összhangban lévő egységes hírközlési törvény előkészítését tűzte ki célul 2000-re. Ennek megfelelően először a távközlési és posta egységes szabályozására elkészült az Egységes Hírközlési törvény, majd a piacosítás tanulságainak levonása után az Elektronikus Hírközlési törvény (C/2003 tv.) amely azóta is módosításaival és végrehajtási utasításaival együtt a hírközlési ágazat teljes szabályozását szolgálja.

A hírközlés-politika célja az alternatív távközlési szolgáltatások kialakítása. Ezek a kizárólagos távközlési koncessziók időszakának lejártakor (2001) léphettek be a piacra.

A mobiltelefon piac liberalizálását követően 2002-2003-tól az európai egységes mobil telefonrendszer (UMTS) megjelenésével számottevő tömeges fejlődés indult be.

A hírközlés-politika előrevetítette a teljes digitalizálást, ami lehetővé tette a távközlés, az informatika és a média integrálódását. Ehhez kapcsolódik a széles sáv elterjedése kábeltelevíziózásban olyan új műsorelosztó hálózatok megjelenése, amelyek alkalmasak mind a távbeszélő-, mind a széles sávú interaktív szolgáltatásokra. Bevezetés alatt áll a digitális földfelszíni televíziózás és a 3. generációs multimédiás mobil szolgáltatások köre, amelyek mind újabb és újabb fogyasztói csoportok részére hozza meg a világ közelségét, de ugyanakkor egyre fontosabbá teszi a tudatos fogyasztás a piaci verseny túlkapásainak felismerését, és ha kell törvényi, hatósági megnyirbálását.

A teljes körű liberalizációra való felkészülésben két meghatározó eszközt lehetett felhasználni: a piacépítést és a szabályozást. Jelentős szerepet kaptak a már működő, illetve a jövőben piacra lépő alternatív szolgáltatók, melyek a verseny keretében azt gondoltuk, hogy letörhetik az árakat, olcsóbbá tehetik a távközlést.

Az állam szerepe elsődlegesen a piaci szabályozás és intézményi környezet megteremtése lett. A szabályozás döntő eleme az információs társadalom jogrendszerének a létrehozása. Az átlátható és a versenysemlegességet biztosító szolgáltatási engedélyezési rendszer megvalósítása, a szociális, jóléti elemeket nagymértékben tartalmazó egyetemes szolgáltatási kötelezettség bevezetése, a költségalapú árrendszerre való áttérés, a privatizáció kiteljesítése és a piaci verseny egyes területeken még korlátozó akadályok lebontása.

A hírközlés-politika emellett meghatározza a frekvenciagazdálkodással, a hívószám gazdálkodással és az építményekhez szükséges terület felhasználással kapcsolatos szabályozási feladatokat, s foglalkozik a szabványosítás kérdésével is.

## *Információs társadalom*

Napjaink modern társadalma az információs társadalom, mely a számítástechnika, a távközlés és az elektronikus média robbanásszerű fejlődése és összekapcsolódására épül.

Korunkban a modernizáció a kevésbé fejlett társadalmak a globális világgazdasági rendszerbe való aktív bekapcsolását jelenti. Ebben a világban a versenyképesség alapja a fejlett, elsősorban számítástechnikai és távközlési infrastruktúra és az arra támaszkodó szolgáltatások megléte és széleskörű alkalmazása. Ezek nélkül ma már sem olcsó munkaerő, sem a természeti források, sem a meglévő ipari és pénzügyi alapok lehetőségei nem használhatók ki.

A kiélezett nemzetközi gazdasági versenyben a cégek tevékenységük különböző elemeit oda telepítik, ahol az a leggazdaságosabban végezhető. Ez azonban csak akkor lehetséges, ha a fizikailag sokrétűvé váló tevékenység egységesen szervezhető, kézben tartható. Az informatika, és ezen belül is a világméretű hálózati szolgáltatások nélkül a termelékenység ilyen úton történő növelése nem lenne lehetséges.

A magyar információs társadalom megteremtése csak a már kialakulóban lévő globális információs társadalom részeként képzelhető el. A hírközlési ágazatban a nemzetközi vállalatok szerepe erősödik. Folytatódik a globalizáció. A Magyarországra letelepedett és a jövőben betelepülő multinacionális vállalatok és pénzintézetek növekvő keresletet támasztanak a hírközlési szolgáltatások iránt, miközben maguk is hozzájárulnak az ágazat fejlesztéséhez. A teljes liberalizáció további befektetéseket eredményez a hírközlés, ezen belül főleg a távközlés területén. Az ezredforduló után a médiában, az informatikában és a távközlésben egyaránt a mindhárom területre befektető multinacionális cégek jelenléte vált jellemzővé

## **Hírközlési szabályozás fogyasztóvédelmi vonatkozásai**

### ***A távközlés fogyasztóvédelem***



## ***Az elektronikus kereskedelem fogyasztóvédelmi problémái***

### **Mi az elektronikus kereskedelem?**

Az Internet, a világháló használata összeköti egymással az ország és a világ bármely részén élő embereket. Mindenki, akinek számítógépe, esetleg arra alkalmas mobiltelefonja, megfelelő programja és telefonvonala van, csatlakozhat erre az egész világot behálózó világsztrádára, és kedvére böngészhet, tanulhat, játszhat, szórakozhat, s egyre inkább vásárolhat anélkül, hogy ehhez el kellene mozdulnia a helyéről.

Az elektronikus kereskedelem Magyarországon is gyorsan fejlődik. Egyre több virtuális üzlet kínálja termékeit a világhálón. Az internetes áruházak a világ legkényelmesebb beszerzési forrásai,

#### ***Figyelem!***

- *Ellenőrizzük az áruház adatait, címét, telefonszámát, hogy ha problémánk van, fel tudjuk venni a kapcsolatot,*
- *minden esetben gondosan olvassuk el a szerződési feltételeket (csomagolási, szállítási költség, szállítási határidő, felelősségvállalás),*
- *ha lehet, próbáljuk ki az üzletet egy kisebb értékű vásárlással,*
- *hasonlítsuk össze a kínálatot,*
- *a tranzakciók idejét és az összegeket tartsuk nyilván, célszerű megrendelni valamilyen biztonsági szolgáltatást, hogy csak a visszajelzésünk után terheljék meg a számlánkat!*

### **Az elektronikus kereskedelem jogi vonatkozásai:**

Az internetes kereskedelem a magyar jogi szabályozás szerint - általános jellemzőit tekintve - más kereskedelmi tevékenységekkel azonos megítélés alá esik. E kereskedelmi formával foglalkozhat (a gazdasági társaságokról szóló 1997. évi CXLIV. törvény alapján) a Magyarországon létrehozott, illetve (a külföldi székhelyű vállalkozások magyarországi fióktelepeiről és kereskedelmi képviselőitől szóló 1997. CXXXIV törvény értelmében) a képviseletet, fióktelepet alapító külföldi székhelyű vállalkozás. De legátfogóbb szabályozása Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló, többször módosított 2001. évi CVIII. törvény által valósul meg

Az elektronikus kereskedő tevékenysége hazai jogunk szerint tulajdonképpen csomagküldő tevékenységnek felel meg. Ebből kifolyólag az internetes kereskedelemmel foglalkozó társaságra irányadóak az egyes kereskedelmi tevékenységek gyakorlásáról szóló I S/1989. (IX. 7.) KeM

rendelet előírásai, valamint a A távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II.5.) Korm. rendelet

A kereskedelmi tevékenység folytatásának feltétele, hogy a nyilvántartásba vételre jogosult szerv (a kereskedő székhelye, fióktelepe szerint területileg illetékes kereskedelmi és iparkamara) a kereskedőt és üzletét vagy telephelyét nyilvántartásába felvegye.

## Az elektronikus úton létrejövő szerződések jogi természete

Az elektronikus úton kötött szerződések távollevők között létrejött adásvételi szerződések, mint a utáni vételként határozhatók meg. Az Interneten elhelyezett képek alapján a fogyasztó úgy válogathat a termékek között, mintha a kínálatról egy katalógus oldalai alapján tájékozódna.

Figyelmet érdemelnek az egymással közvetlenül nem érintkező személyek között létrejövő szerződések speciális fogyasztóvédelmi szabályai, mert az Internet mint új információs technológia alkalmazása előnyei mellett komoly veszélyeket is rejt magában. A fogyasztó szempontjából rendkívül nagy kockázatot jelent, ha aha a szerződés feltételeit nem ismeri kínált termékek és szolgáltatások alapos megvizsgálására nincs módja lényeges részletek így rejtve maradhatnak.

Az online kereskedelem hazai szabályozásában kiemelkedő jelentőségű az Európai Unió vonatkozó irányelvének szabályaira épülő, a távollévők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (ILS.) Korm. rendelet, amely 1999. március 1-én lépett hatályba.

## Elállás joga

A fogyasztót az elállás joga – a kivétel alá nem eső értékesítés vagy szolgáltatás nyújtás vonatkozásában - 8 napon belül, indokolás nélkül megilleti. Amennyiben a szolgáltató a rendelet hatálya alá eső értékesítést végez, úgy az erről szóló tájékoztatás hiánya a minősítést kizárja.

A rendelet erről így szól:

**3. § (1)** *Az értékesítő köteles a fogyasztót a szerződés megkötése előtt kellő időben, de legkésőbb a szerződés megkötésekor a 2. § (1) bekezdésének a)-f) pontjában foglaltakról írásbeli tájékoztatóval vagy más, a szóbeli tájékoztatást megerősítő dokumentummal (a továbbiakban együtt: írásbeli tájékoztató) ellátni.*

*(2) Az írásbeli tájékoztatónak az (1) bekezdésben előírtakon felül tartalmaznia kell:*  
*a) a 4. § szerinti elállási jog gyakorlásának feltételeit, módját és következményeit, ideértve a 4. § (5) bekezdésében, a 6. §-ban és a 7. § (3) bekezdésében foglaltakat, továbbá azt az esetet is, amikor a fogyasztót az 5. § alapján az elállás joga nem illeti meg;*

*b) az értékesítő azon telephelye (fiókja) vagy egyéb szervezeti egysége címét, ahol a fogyasztó kifogásait érvényesítheti;*

*c) a szavatosság, illetve a jótállás feltételeit, valamint a teljesítést követően igénybe vehető kiegészítő szolgáltatás (alkatrészellátás, javítószolgálat) biztosítását;*

d) a szerződés megszüntetésének lehetőségét, ha az határozatlan időre szól, vagy tartama az egy évet meghaladja.

**4. § (1)** A fogyasztó a szerződéstől nyolc munkanapon belül indokolás nélkül elállhat.

(2) A fogyasztó az elállás jogát attól a naptól kezdve gyakorolhatja, amikor az árut átvette, szolgáltatás nyújtása esetében pedig, amikor a szerződést megkötötte, feltéve, hogy az értékesítő a 3. § szerinti tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

(3) Ha az értékesítő nem tesz eleget a 3. § szerinti tájékoztatási kötelezettségének, a fogyasztó az elállás jogát az áru átvételének napjától, szolgáltatás nyújtása esetében pedig a szerződés megkötésének napjától számított három hónapon belül gyakorolhatja.

(4) Ha a 3. § szerinti tájékoztatásra a (3) bekezdésben meghatározott három hónapon belül sor kerül, a fogyasztó számára az elállásra nyitva álló nyolc munkanapos határidő attól a naptól kezdődik, amikor a tájékoztatót kézhez kapta.

(5) Az értékesítő köteles a fogyasztó által kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül visszatéríteni. A fogyasztó viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket. A fogyasztót ezen felül egyéb költség nem terheli. Az értékesítő azonban követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését.

### **Figyelem!**

Az elektronikus úton kereskedőre vonatkozó tájékoztatási kötelezettség előírja, hogy:

- a fogyasztónak a szerződés megkötése előtt, kellő időben, egyértelmű, közérthető és pontos tájékoztatás kell kapnia az áru jogszabályban meghatározott valamennyi lényeges tulajdonságáról,
- a kereskedő a kommunikációs technika szerinti formában közöltek mellett, a szerződés megkötése előtt, kellő időben, de legkésőbb a szerződés megkötésekor köteles írásban is felhívni a fogyasztó figyelmét a kötendő szerződéssel kapcsolatos információkra.

## **Miért vásároljunk Interneten keresztül?**

Figyelem!

Az Internet megnyitotta a termékek és szolgáltatások világát. Olyan utakat is kínál, amelyeken egyébként sohasem járhatnánk. Az információkat könnyen meg lehet találni, így néhány perc alatt könnyen összehasonlíthatók az egyes termékek árai a különböző árusító helyeken, megnézhetők a szállítási feltételek stb. Egyszóval kiválasztható a számunkra legmegfelelőbb kínálat. Az Interneten keresztül történő vásárlás lehetőséget ad sikeres vásárlásokra a legkülönfélébb nemzetiségű áruházakban, anélkül, hogy kitennék a lábunkat az otthonunkból. Ráadásul mindezt nem korlátozza a nyitvatartási idő, a nap és az éj

### **Különösen figyeljünk:**

- Bizalmas adataink védelmére,
- a választékról nyerhető információkra,
- az eladóról megszerezhető információkra,
- a szállítással összefüggő információkra,
- pénzügyi biztonságunkra!

bármely órájában vásárolhatunk a kívánságunk szerint. Az Interneten keresztül szinte mindent megtalálunk, amit csak akarunk, árut és információt, szolgáltatást és szórakozást egyaránt. (

A magukra valamit adó Internet szerkesztők, akár a jó boltosok lapjuk nagyon jól látható helyén tüntetik fel közérthető és világosan megfogalmazott adatvédelmi elveiket. Általában az derül ki, hogy a védelem önszabályozó programokon nyugszik. A programok változatosak, de ügyelni kell a következőkre:

- Ne abból induljunk ki hogy a szolgáltató meg tudja határozni a személyiségvédelmi szükségletünket, hogy nekünk mennyi az elegendő. Ezért mindig tudnunk kell, hogy milyen információkat írtunk le, adtunk ki és miért tettük.
- Olyan oldalakat keressünk, amelyeknek szabályai, vagy személyiségi programjai, pl. a regisztráció, lehetővé teszik, hogy mi választhassuk meg, mikor és milyen körülmények között használják a személyes adatainkat.

***Figyelem!***

*Legyen gyanús, ha olyan adatokat kérnek, amelyek nem tartoznak szorosan a vásárláshoz!*

A boltok általában elegendő információt nyújtanak a vásárláshoz. Így biztosan eldönthető, hogy mit akarunk vásárolni, az mennyibe fog kerülni, mennyi időre szól a garancia és hogyan tudunk kapcsolatba lépni a felelős eladóval, ha problémánk van. Ezek az adatok döntő fontosságúak, mert vizuálisan megismert, majd elektronikusan megvásárolt termékeket, szolgáltatásokat csupán később tudjuk ténylegesen megkapni és használni.

Mint már szó volt róla, keressük meg a terméket árusító társaság tényleges címét és telefonszámát! Ha nincs a kezdőlapon feltüntetve, keressük a "Kapcsolatok", vagy "Info" feliratú helyeket. Keressünk arról is információkat, hogy vajon ez a cég tagja-e valamilyen áruházi láncnak, vagy esetleg valamilyen fogyasztóbarát tömörülésnek.

***Figyelem!***

*A megvásárolt termék bármilyen hibájáért a boltot üzemeltető cég a felelős! Majd e cég eldönti, hogy pontosan kit és mennyire terhel a felelősség! Ez nem az Ön dolga, mert csak az üzemeltető céggel áll szerződéses kapcsolatban.*

Kérjen visszaigazolást, és biztosan tudja meg, hogy a megvásárolt terméket mikor és hogyan szállítják haza, illetve, hogy a szolgáltatást mikortól veheti igénybe! Érdemes odafigyelni arra is, hogy a szállítási és postaköltséget, ha különböző helyeken vásárolunk forgalmazóként kell

fizetni. Tehát ha több helyről rendeltünk, az többszörös árat jelent .

A jó web-oldalak informálnak arról, mennyire képesek megvédeni az Ön pénzügyi adatait átvitel, illetve tárolás idején. A számítógépe Internet böngészője mindig figyelmeztet arra, hogy mennyire biztonságos adatátvitel szempontjából az az oldal, amit meglátogatott. Vegye szigorúan a figyelmeztetéseket! Keressen kulcsot vagy zárt lakatot a kereső alsó üzenet sávján. Ezek a jelek a biztonságot jelentik.

## **Élelmiszer értékesítése**

Az élelmiszer elektronikus értékesítésének ugyancsak két jellemző csoportja különíthető el: az alapvető élelmiszerek elektromos bolti értékesítése, illetve a készételek értékesítése. Mindkét esetben fontos a szállítási határidő, a készételek esetében azonban ez alapvető. Lényeges elvárás tehát a szolgáltatótól, a vállalt szállítási határidő egyértelmű feltüntetése és betartása. A minősítés során szükséges az arra vonatkozó próbavásárlás elvégzése, hogy a szolgáltató valóban a vállalt határidőn belül szállítja-e az ételt.

Készétel esetében továbbá lényeges az annak összetevőiről való részletes tájékoztatás. A szolgáltatónak a fogyasztói döntés meghozatalát megelőzően kell információt nyújtania arról is, hogy a csomagolási és a szállítási költségek a feltüntetett áron felül jelentkeznek-e, és ha igen, milyen összegben.

## **Melyik a legbiztonságosabb fizetési mód?**

Hazánkban már a bevett fizetési módok közé tartozik a bankkártyán keresztül történő fizetés. A folyószámla-tulajdonosok nagy része kártyával is rendelkezik. Ennek ellenére az internetes hazai vásárlók többsége még mindig a hagyományos utánvétellel egyenlíti ki a számláját. Ez azonban a fogyasztók hibája, mert a boltok zöme lehetővé teszi a kártyás vásárlást. A kereskedők is félnek ettől a fizetési módtól, nemcsak a vásárlók. Mindkét félelem alaptalan az Internetet ma már olyan biztonsági megoldással látják el, ami mellett kicsi a kockázat. Éppen ezért egyre jobban terjed az elektronikus banki szolgáltatások, ahol már az üzleti forgalomban akár milliók cserélhetnek gazdát. Választható a lakáson történő kártyás fizetés is. Ez a szemünk előtt zajlik le, ellenőrizhető és a kereskedő szintén biztonságban érezheti magát.

Mindezek okáért azt tanácsoljuk, hogy - ha lehetséges - használjuk a kártyás vásárlást. Ma már több olyan lehetőség áll a fogyasztók rendelkezésére, amivel legálissá, átláthatóvá tehető a tranzakció. A

legtöbb banknak van telefonos szolgálata, ahol rögtön kontrollálni lehet a pénzügyi műveleteket. Létezik olyan mobil bankszolgáltatás, amelynél azonnal SMS értesítést kaphat átutalásairól. Alkalmazható átutalási limit. Letiltható a kártyahasználat és a kártérítési felelősség is a fogyasztók érdekét védi.

Növeli a biztonságot, ha fizetés hitelkártya segítségével történik. A bankkártya – angolból fordítva a letéti kártya – mögött tényleges fedezet van, valamilyen átutalás, mint pl. az Ön fizetése. A hitelkártya – kredit kártya – megelőlegezi az áru árát, következtetésképpen, ha az áru nem érkezik meg vagy hibás, és nem veszik vissza, letilthatja a bankjánál az áru kifizetését. Tehát a bankkártya esetén azonnal leemelik a kártyáról a pénzt, hitelkártya esetén nem

A külföldről való vásárlás nagyon sok kockázattal jár, ezért azt tanácsoljuk, csak akkor vásároljon, ha jól érti a nyelvet és tisztában van a vásárlási feltételekkel. Ha nyelvi nehézségei vannak használja nyomtatóját ! Papíron jobban érthető lesz a szöveg és könnyebben észreveszi az esetleges buktatókat.

## **Az öt legfontosabb dolog, amire figyelni kell, amikor Online – vásárolunk**

### **1. Bizalmas adataink védelme**

Magukra valamit adó Internet szerkesztők lapjuk nagyon jól látható helyén tüntetik fel közérthető és világosan megfogalmazott személyiségi- adatvédelmi elveiket. Néhány Web oldalon kiderül, hogy az ő személyiségi szabványuk, önszabályozású programokon alapszik. A programok változatosak, de általában az alábbiakra ügyelned kell:

Ne abból induljon ki, hogy ő, a szolgáltató képes, arra hogy meghatározza a én személyiség védelmi szintjeimet. Mindig tudd, hogy milyen információkat gyűjtöttél, illetve adsz ki magadról és miért teszed mindezt.

Olyan oldalakat keressél, amelyeknek szabályai, vagy személyiségi programjai, pl. a regisztrációs esetén, lehetővé teszik, hogy Te választhasd meg, mikor és milyen körülmények között, használod személyes adataidat, mennyit kötsz belőle mások orrára, vagy zárod el mások elől. Legyen gyanús számodra, hogyha olyan adatokat kérnek tőled, ami nem tartozik szorosan a vásárláshoz.

### **2. Információk a választékról**

A jobb társaságok elegendő információt nyújtanak neked a vásárláshoz és ezeket könnyen meg is tudod találni az oldalon. Így biztosan el tudod dönteni, hogy mit akarsz vásárolni, az mennyibe

fog kerülni, mennyi időre szól a garancia, és hogy hogyan tudsz kapcsolatba lépni a felelős eladóval, ha problémáid vannak. Ezek az adatok döntő fontosságúak, mert itt most **ténylegesen** vásárolunk **vizuálisan megismert** termékeket, és még jó idő fog eltelni addig, amíg ténylegesen meg is látod vagy használni is fogod azt a terméket vagy szolgáltatást, amit majd meg akarsz vásárolni.

### 3. Információk az eladóról

Keress meg a terméket árusító társaság tényleges címét és telefonszámát. Ezeket általában a „ Kapcsolatok „, vagy „ Info” feliratú helyeken találod meg. Még szükséged lehet rájuk, ha a vásárlás után problémáid támadnak, ezért jobb előre gondolni arra, hogy hogyan fogod az esetleges problémákat orvosolni. Ezek különösen fontos dolgok, ha olyan céggel vagy vállalkozóval kötsz üzletet, aki nincs jelen., hiszen most nem a jól ismert sarki fűszeresnél vásárolsz. Keres arról információkat, hogy vajon ez a cég tagja e valamilyen áruházi láncnak, vagy esetleg valamilyen fogyasztóbarát tömörülésnek.

Tudd a megvásárolt termék bármilyen hibájáért a boltot üzemeltető cég a felelős ! Majd ő kinyomozza ki volt az igazi felelős ez nem a te dolgod, mert te csak ővele állsz szerződéses kapcsolatban.

### 4. Szállítási időpont

Kérj visszaigazolást, és biztosan tudd meg, hogy a megvásárolt terméket mikor és hogyan szállítják haza, illetve, hogy a szolgáltatást mikortól veheted igénybe.

### 5. Biztonság

A jó Web-oldalak informálnak arról, mennyire képesek megvédeni a pénzügyi adataidat átvitel illetve tárolás idején. A computered Internet böngészője mindig figyelmeztet arra, hogy mennyire biztonságos adatátvitel szempontjából az az oldal, amit meglátogattál. Vedd szigorúan a figyelmeztetéseket! Keress feltörhetetlen kulcsot vagy zárt lakatot a kereső alsó üzenet sávján.

Végül egy fontos figyelmeztetés

#### **Ismerd a kockázatokat!**

Mialatt hatalmas vásárlási lehetőségeid vannak az Interneten át elérhet néhány lehetséges ártalmas kockázat is

- **Invázió a magánéleted kifürkészésére.** Akár hiszed, akár nem a technika ma már képes arra, hogy a számítógépeden keresztül

kifürkésze minden jó és rossz szokásodat, következtessen anyagi helyzetedre, feltérképezze egész életedet. Egy csomó WEB oldal személyes információkat kér ahhoz, hogy kapcsolatba kerülhessél velük – regisztráció ürüggyén -, vagy azzal az ürüggyel, hogy komplett legyen a tranzakció vagy egyszerűen csak marketinges kíváncsiságból. A te adataidat kiadhatja – eladhatja más cégeknek, és így teljesen váratlanul ismeretlen céllal megkereshetnek olyan cégek vagy emberek akiknek a társaságára egyáltalán nem vágysz. Miközben lehet, hogy valós felhasználói célt is megjelölnek, olyan túlkapások jelentkezhetnek aminek hatását évekig „ élvezheted „. Ezért figyelj oda milyen adatokat adsz ki, csak a \*-gal jelölt kötelező adatokat ad meg, de ha azok is túlságosan részletezőnek vagy kíváncsinak tűnnek, keres másik boltot ahol nem ilyen kíváncsiak az eladók. Minden lehetséges módon tiltsd meg adataid továbbadását ! Jobb helyeken megkérdezik, kipipálhatod, ha ilyen szándékod van, de ha nem találsz erre utaló jelölést e-mailben tiltsd meg adataid kiadását !

- kellemetlen esemény akkor is utolérhet, ha az Internet közelébe sem mész, esetleg telebank szolgáltatást veszel igénybe, vagy a postán adod fel a pénzedet. Kicsalhatják a pénzedet személyesen megjelenő szélhámosok is, így ez nem Internet specifikus rizikó
- **Becstelen vagy felelőtlen árusok.** Az Interneten nagyon sok törvényesen működő cég van, de természetesen itt is vannak szélhámos, csaló cégek akik igyekeznek becsapni a fogyasztókat. Nem nehéz csábos, oldalakat felrakni a Webre vagy megbízható eladónak tüntetni fel magukat egyes On-line aukciókon. Ráadásul olcsó és könnyű dolog ajánlatokat vagy csábos egyedül állónak tűnő ajándékot küldeni e-mailon. A becstelen árusok képesek hamisan beállítani az ajánlataikat, hogy kicsalják a pénzedet, amit aztán soha nem adnak vissza. A felelőtlen árusok nem törődnek a szabályokkal és csak tetézik a problémákat ezzel.

Valljuk be ilyen és ehhez hasonló esetek nem csak az elektronikus kereskedelemben fordulnak elő, de mikor az árus nincs szemtől szemben veled, vagy elkápráztat a virtuális valóság könnyebben követünk el könnyelműséget . Ezért a legfontosabb tanácsunk így szól ne higgy a szemednek csak az értelmeknek ! Lehet, hogy tovább tart egy kicsit szemlélődni, kutatni az adott Web-lapon, de megéri mert csak így csökkenthető a rizikó

## **Az elektronikus kereskedelem speciális szabályai**

### *Kéretlen reklámüzenetek*

Az utóbbi időben elektronikus úton küldött kéretlen reklámok, hirdetések (spamek) egyre nagyobb problémát jelentenek a felhasználóknak, a reklámszakmának, a hírközlési szolgáltatóknak és a hatóságoknak is.



Kiemelt fontosságú, hogy a szolgáltató a hírlevél szolgáltatását, az idevonatkozó törvényi szabályozások, és a Nemzeti Hírközlési Hatóság határozatai alapján végezze, és a levelek küldése ne minősülhessen spam-elésnek.

Az elektronikus hirdetésekkel kapcsolatos követelményeket, valamint a kéréstlen elektronikus hirdetésekkel kapcsolatos felügyeleti eljárásra vonatkozó egyes rendelkezéseket az *elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről* szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: *Ekertv.*) tartalmazza, az eljárásra egyébként a *közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól* szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: *Ket.*) az irányadó. A törvény értelmű rendelkezései közt találhatjuk meg az elektronikus hirdetés, az elektronikus hirdető, az elektronikus hirdetés közléte, valamint az elektronikus hirdetői szolgáltató fogalmát. Elektronikus hirdetésnek minősül minden olyan küldemény, amely közvetlenül, vagy akár közvetve népszerűsíti a hirdető személyt, vállalkozást, szervezetet, annak áruját, szolgáltatását, tevékenységét. A 2007-es évben az elektronikus hirdetések tartalmát tekintve gyakoriak voltak azok az elektronikus hirdetések a bejelentettek között, amelyek valamilyen informatikai szolgáltatást kínáltak, így tárhely-szolgáltatást vagy éppen honlapkészítést reklámoztak. A törvény definíciója értelmében ugyancsak elektronikus hirdetésnek minősülnek azok az üzenetek, amelyek társadalmi célt megvalósító közlést tartalmaznak, így különösen ebbe a körbe tartoznak a politikai hirdetések, valamint az adó 1%-ának felajánlására vonatkozó felhívások.

A törvény az 1. §-ában határozza meg hatályát, eszerint a törvényt alkalmazni, valamint az alapján eljárást indítani kizárólag a Magyar Köztársaság területéről nyújtott, illetőleg a Magyar Köztársaság területére irányuló szolgáltatások esetében lehet. Szintén az értelmű rendelkezések között határozza meg az *Ekertv.*, hogy mi tartozik ezekbe a kategóriákba. A Magyar Köztársaság területéről nyújtott szolgáltatások esetén az elektronikus hirdetést magyarországi székhellyel, telephellyel, lakóhellyel rendelkező hirdető/szolgáltató küldi, akár magyar, akár külföldi címzettnek

A legfontosabb szabályokat két mondatban határozhatjuk meg:

1. **Opt in**, hírlevelet reklámot, üzenetet küldeni csak előzetes beleegyezés alapján lehet
2. Adatvédelem: **kezelheti** az adatokat, de kötelezni csak a folyamat végrehajtásához szükséges azonosítók megadására lehet

## **Cenzúra vagy önvédelem**

Az Internet a szabadság birodalma, gyakorlatilag bárki bármilyen tartalmat közzé tehet és csupán egyes diktatúrák gyakorlata az, hogy elektronikus eszközökkel korlátozzák a tartalmakhoz való szabad hozzáférés jogát. Ez az állapot azonban töménytelen problémát rejt magában. A szabadság nem sértheti mások jogait ezért

tilos olyan tartalmak terjesztése, amelyek törvénytörtő magatartásra, vagy mások személyiségi jogait sérti, erőszakra buzdít, vagy éppen mások megsemmisítésének célját szolgálja. Emellett vannak olyan tartalmak, amelyek bizonyos korosztályok számára jelentenek ártalmat. A gyermekeket, általában a kiskorúakat szüleiknek általában a felnőtteknek kell megvédeni fejlődésüket, személyiségüket torzító tartalmaktól.

### *A Safer Internet program*

Ez a program támogatja az európai forródrótok hálózatát, amelyen keresztül a jogellenes tartalom bejelenthető. Célul tűzi ki a hatékonyabb illeszkedést a nemzeti programokhoz és intézkedésekhez, az országok közötti információcserének és a helyes gyakorlatok kicserélésének a feljavításához is. A közelmúltban működési köre kiterjedt az új online technológiákra is, beleértve a mobil és szélessávú tartalmat, az online játékokat, a peer-to-peer fájlcsere, valamint a valós idejű kommunikáció minden területét, elsődlegesen a csevegő szobák és azonnali üzenetváltások területeire. A jogellenes és káros tartalom, valamint az aggodalomra okot adó viselkedésformák szélesebb területeit fedi le, beleértve a rasszizmus és az erőszak jelenségeit is.

A Safer Internet program célja az Európai Unió által követett koherens megközelítéssel összhangban az Internet és az új online technológiák használatának biztonságosabbá tétele, különösen a gyermekek számára, és a jogellenes, valamint a végfelhasználó által nem igényelt tartalom elleni küzdelem hatékonyságának a biztosítása. A Deloitte és a K.U.Leuven jelenleg 3-éves tanulmány elkészítésén munkálkodik annak érdekében, hogy a műszaki megoldásokról eladóktól/szállítóktól független, tárgyilagos szakértői felmérést készítsen.

A szülői felügyeleti termékek és szolgáltatások többszöri megismételt teljesítményértékelése, valamint a piacon beszerezhető szülői felügyeleti termékek és szolgáltatások táblázatos összehasonlítása helyett, amit különféle felek már elvégeztek, a Safer Internet program teljesítményértékelésének a célja:

- A megoldások ismertségének javítása és a helyes gyakorlat alkalmazásának előmozdítása
- Útmutatás a szülők / oktatók számára
- Iránymutatás a szoftverszállítók és a szolgáltatások nyújtói számára
- Egyértelmű megkülönböztetés a
  - 6-10 éves
  - 11-14 éves
  - 15-16 éveskorosztályok között.

### Önszabályozás –

A korszerű operációs rendszerek böngészői ma már el vannak látva olyan lehetőségekkel, amikkel be tudjuk állítani számítógépünk internetes kapcsolatának tartalmát. A legjobban elterjedt Microsoft Windows

operációs rendszer böngészője az Internet Explorer rendelkezik olyan beállításokkal, amelyek segítségével különböző biztonsági fokozatokkal szabályozhatjuk a megjeleníthető tartalmakat. Az un. ICRA3 rendszer kiszűri a nem kívánt tartalmakat pl. a kisgyermek számára ártalmas dolgok területén, vagy éppen a szerencsejátékokkal kapcsolatban, az erőszak ábrázolása kapcsán. Ezek alól a korlátozások alól csak rendszergazdai jogosultsággal rendelkezők oldhatják fel a számítógépet.