

AZ ELEKTRONIKUS SZERZŐDÉSKÖTÉS FOGYASZTÓVÉDELMI ASPEKTUSAI

THE CONSUMER PROTECTION ASPECTS OF THE CONTRACTS CONCLUDED BY ELECTRONIC MEANS

Fürjes Fanni*

Abstract

The study is focusing on the consumer protection issues in electronic contracting. The biggest problem is that consumers don't have the confidence to contract online. The legislator still has to overcome a number of difficulties that still exist and cause problems. The study also contains the difficulties of the informations.

Keywords: informations, electronic contract, online contracting, problems of the legal system

Kulcsszavak: információk, elektronikus szerződés, online szerződéskötés, jogrendszer problémái

Bevezetés

A digitalizáció egyre nagyobb térnyerésével és robbanásszerű elterjedésével meglehetősen átalakította a személyek vásárlási szokásait, szerződéskötéseit a digitális térben, s ez által magát a kereskedelmet is. Ma már kétségtelenül elmondható, hogy az emberek javarészt az interneten kötik meg a mindennapi élet szokásos szerződéseit, és az interneten bonyolítják le a vásárlásaikat. A robbanásszerű technikai fejlődést és az online vásárlások megjelenését, a jogrendszer és jogalkalmazás nem minden esetben tudta megfelelően követni. Számos területen tapasztalható az a jelenség, hogy a radikális változásokat a jogrendszer nehezen tudja folyamatában hirtelen kezelni, és sokszor később, a gyakorlat alakítja ki az egyes szabályokat az újonnan létrejövő területekhez. Ugyanez elmondható az online vásárlások kapcsán, ugyanis az internetes vásárlások megjelenésével és azonnali elterjedésével, sajnos arányosan megnőtt a tisztességtelen gyakorlatoknak a száma is, így ezek elengedhetetlenül szükségessé tették a sokszor kiszolgáltatott helyzetben lévők (fogyasztók) érdekeinek az előtérbe helyezését.

A fogyasztók a vásárlások során részletesen kidolgozott, általános szerződési feltételekkel találják szembe magukat, és a legtöbbjüket azok elolvasása nélkül jóváhagyólag elfogadják, amely a későbbiekben hátrányos lehet a számukra. A vállalkozások a jogszabályoknak eleget téve, és annak elkerülése érdekében, hogy felelősségre lehessen őket vonni olyan dologért is, melyet nem fogalmaztak meg az ászf-ükben, óriási mennyiségű adathalmazt állítanak a

*Fürjes Fanni, ötödéves, nappali tagozatos joghallgató a Miskolci Egyetem Állam- és Jogtudományi Karán. E-mail: furjesfanni2726@gmail.com Konzulens: Dr. Tóth Gergő József tudományos segédmunkatárs, Miskolci Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar, Polgári Jogi Tanszék.

fogyasztó elé. Ez egyértelműen nem éri el azt a célját, hogy megfelelő tájékoztatás kapjon a fogyasztó, mivel sok esetben az ászf-ek megnyitása illetve megtekintése nélkül elfogadják az azokban rejlő feltételeket, vagy ha véletlenül valaki által megnyitásra is kerülnek ezen dokumentumok, azok hosszúságát látván bele sem kezdenek a feltételeknek a végig olvasásába.

1. Az elektronikus szerződéskötésről

A kereskedelem napjainkban jelentős változásokon megy keresztül. Az internet térnyerésével az online tranzakciók is egyre gyakoribbá válnak, mely azt eredményezi, hogy egyre nagyobb részét teszi ki a teljes hazai kereskedelemnek. Ezt az évek során egyre növekvő számadatok is jól mutatják, ugyanis a 2000-es évek elején ennek aránya 1-2 % körül mozgott, de 2020-ra már a 10%-ot is elérte. A koronavírus okozta járvány miatt kialakult félelem, illetve a többszöri lezárások otthonaikba kényszerítették az embereket. A bezárások hatására számtalan kereskedelmi egység, mely csak fizikai üzlettel rendelkezett, óriási bevételkieséssel számolhatott, melynek hatására két nagyon jelentős folyamat indult el. A kereskedelemmel foglalkozó cégek a lehető leggyorsabban elkezdtek felépíteni az online jelenlétüket, ezáltal jelentősen megnőtt a kereslet a webshop működtetéséhez szükséges szolgáltatások iránt. A keresleti oldalon is érzékelhető változások zajlottak le, ugyanis olyan vásárlóközeg jelent meg az elektronikus kereskedelem ökoszisztémájában, amely korábban nem volt jelent, így az idősebb korosztály is rákényszerült az online vásárlásnak a kipróbálására. Ez az egy év olyan kardinális jelentőségű volt, hogy az e-kereskedelem soha nem látott tempóban kezdett növekedni, és ez idő alatt 2-3 évnyi fejlődést produkált.¹

A legnagyobb kihívás az online szerződéskötésekkel kapcsolatban magánjogi szempontból az, hogy a szerződést kötő fogyasztókban hasonló komfort alakuljon ki, mint a hagyományos szerződéskötési formák során.² Az online szerződéseket kötő fogyasztók gyakori aggodalma, hogy nem tudják biztosan, hogy ki az a személy, akivel valójában szerződést kötnek.³

Az új Ptk. előtt az elektronikus út, mint új szerződéskötési módozat egy ismeretlen lehetőségnek számított, azonban alapjaiban az nem különbözik sokban a klasszikusnak mondható szerződéskötéstől, hiszen a főbb elemei, mint az ajánlat és annak az elfogadása, továbbá az egyéb jognyilatkozatok nagyrészt megtalálhatók jelen esetben is. Azonban azokat a jelentős kérdéseket, melyek sajátossá teszik ezt a szerződéskötési módot szükséges volt megfelelően szabályozni, hiszen alapvető különbség, hogy a szerződést kötő felek a legtöbb esetben nem ismerik egymást és nem is találkoznak személyesen, és sok esetben az interneten keresztül adatátviteli hibák merülhetnek fel, valamint a felek akaratbeli különbségei is jelentős problémákat okozhatnak a szerződés fontosabb részeiben.⁴ Az elektronikus szerződés megkötésére vonatkozó szabályanyag lényegi elemeiben nem változott sokat az új Ptk.

¹ <https://wplanning.hu/uzlet/e-kereskedelem-novekedese/> (Letöltés ideje: 2021.08.08.)

² BOÓC Ádám: Az online szerződéskötés magánjogi problémái, In: Homicskó Árpád Olivér (szerk.): Egyes modern technológiák etikai, jogi és szabályozási kihívásai. Károli Gáspár Református Egyetem ÁJK, Budapest, 2018. 37.

³ European Parliament: Update the Unfair Contract Terms Directive for Digital Services; Policy Department for Citizens' Rights and Constitutional Affairs Directorate-General for Internal Policies PE 676.006 – February 2021 [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2021/676006/IPOL_STU\(2021\)676006_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2021/676006/IPOL_STU(2021)676006_EN.pdf)

(Letöltés ideje: 2022.02.21.) 18-19.

⁴Boóc i.m. 39.

hatálybalépésével, mivel elmondható, hogy a Ptk.⁵ az Ekertv.⁶ rendelkezéseit vette át némi változtatással.⁷

2. Tájékoztatási kötelezettség

A Ptk. 6:82. §-a az Ekertv. 5.§-hoz viszonyítva hasonlóan szabályozza a szolgáltató, míg a Ptk. elnevezése alapján az elektronikus utat biztosító fél tájékoztatási kötelezettségét a szerződés megkötését megelőzően, továbbá az általános szerződési feltételek hozzáférhetővé tételét.⁸ A törvény nagy jelentőséget tulajdonít az elektronikus utat biztosító fél felelősségére és kötelezettségeire, hiszen a kötelmi jogban ugyan mellérendelteknek számítanak a felek, és a kógens szabályok nem engednek hátrányos eltérést a fogyasztók számára, bizonyos hierarchia azért érzékelhető a szerződést kötő felek között.⁹ Az Ekertv. 5.§-a a szolgáltató kötelezettségeit határozza meg, miszerint a szolgáltató köteles az információs társadalommal összefüggő szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az igénybe vevő számára, hogy tárolja és előhívja azokat.¹⁰ Ezzel a rendelkezéssel teljesítette az Ekertv. az ászf-ek reprodukálhatóságának a követelményét.¹¹ Az esetben, ha egy átfogó általános szerződési feltétellel korlátozza a vállalkozás a fogyasztó mozgásterét, mivel a fix szolgáltatásokat eltérő keretek között nem, vagy nem az elvárásnak megfelelően nyújtja, ekkor a fogyasztó kénytelen elfogadni a szolgáltató által diktált feltételek, mellyel szemben ellensúlyozásként szolgál, hogy a szerződő fél terjes körűen megismerheti az ajánlat és szerződés tartalmát.¹² A fogyasztó számára a legnagyobb veszélyt jelentő probléma az, hogy a vállalkozásnak a honlapján, vagy más felületen lévő tájékoztatását a vállalkozó később megváltoztathatja, vagy eltüntetheti, ezáltal nehezzé válik a fogyasztó számára a bizonyítás a dokumentum eredeti tartalmát illetően. Ezért a jogalkotó azt a megoldást választotta, hogy a tájékoztatásnak maradandó eszközzel kell történnie, tehát a dokumentumban foglalt eredeti tartalom bármikor letölthető és a későbbiekben is elérhető lesz a számára.¹³

Az egyes honlapokon történő tájékozódás sokszor problémás lehet, mivel a fogyasztó olyankor is kaphat felszólítást például az általános szerződési feltételek elolvasására, amikor még nem alakult ki vásárlási szándéka, és ekkor még egyértelműen korai az ászf-ek megismerése a számára, mely azt eredményezi, hogy mivel máshogy nem fér hozzá az őt érdeklő információhoz, úgy tesz mintha megismerte volna az információkat és egy kattintással elfogadja azokat.¹⁴ Az így kötött megállapodásokat nevezik „click-wrap” megállapodásoknak.

⁵ 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (a továbbiakban: Ptk.)

⁶ 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (a továbbiakban: Ekertv.)

⁷ CERTICKY Mária - BARTA Judit: Az elektronikus szerződéskötés általában és a biztosítási, különösen a gépjármű-felelősségbiztosítási szerződés elektronikus úton történő megkötése Publicationes Universitatis Miskolcensis Sectio Juridica et Politica, Tomus 2018/2. szám, 313.

⁸ CERTICKY-BARTA i.m. 313.

⁹ Boóc i.m. 40.

¹⁰ Ekertv. 5.§

¹¹ MISKOLCZI-BODNÁR Péter: A fogyasztók tájékoztatása és a digitalizáció, In: Homicskó Árpád Olivér (szerk.): A digitalizáció hatása az egyes jogterületeken. Károli Gáspár Református Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar. Budapest, 2020. 202.

¹² Boóc i.m. 40.

¹³ MISKOLCZI-BODNÁR i.m. 202.

¹⁴ MISKOLCZI-BODNÁR i.m. 208.

Amennyiben tehát a vásárló nem olvassa el ezeket a feltételek, nem ismeri meg a szerződése alapvető tartalmát, de ezt úgy értékeli, hogy ezt a következmények teljes tudatában teszi, így később megtévesztésre sem hivatkozhat.¹⁵ Ezzel a vállalkozások azonban csak formálisan tesznek eleget a tájékoztatási kötelezettségeiknek. Miskolczi-Bodnár Péter véleménye szerint, az lehetne egy jó megoldás a problémára, ha a honlap hagyna bizonyos időt a feltételek megismerésére és ezen idő letelte előtt nem engedné tovább a vásárlás folyamatát.¹⁶ Azonban úgy vélem, hogy ez csak egy további megoldással együtt lenne képes a megfelelő hatás elérésére. Tehát, hogyha a fogyasztó egy sokkal specifikusabb, információ orientáltabb változatot kapna a terjedelmes ászf helyett, és erre adna a honlap megfelelő időkeretet, hogy a fogyasztó áttanulmányozza, mert változatlan tartalom mellett az időkeretet a fogyasztók úgy gondolom, nem használnák fel arra, hogy a hosszadalmas, sokszor bonyolult feltételeket tanulmányozzák, így az nem érné el a kívánt hatást.

A digitalizációnak köszönhetően a fogyasztó a korábbinál lényegesebb több információhoz jut, mely információk több forrásból is származhatnak. Egyrészt információt közöl a vállalkozás, amellyel a fogyasztó a későbbiekben szerződéses kapcsolatba lép, valamint információközlést biztosítanak a vállalkozás versenytársai, akiknek célja, hogy a fogyasztót saját szolgáltatásuk igénybevevőjeként megszerezzék. A jog rögzíti, hogy a vállalkozás milyen körben és mélységben köteles információt szolgáltatni a fogyasztó számára, mely során elvárja a tájékoztatás valóságát. A szükséges ismeretek hiányát tekintik a fogyasztók legsúlyosabb hátrányának, ami akadályozza őket abban, hogy a szükségleteiknek legmegfelelőbb terméket választhassák ki. A fogyasztóvédelem központi kérdése a tájékoztatás, mely alkalmas arra, hogy a fogyasztók információhiányát kiküszöbölje, és mivel ez viszonylag alacsony költségekkel jár, ebből adódóan nem emeli olyan mértékben a termék árát, mely ellensúlyozná a tájékoztatás adta előnyöket. A jog számos szerződéstípus esetében előírja, hogy a vállalkozás és fogyasztó közötti kapcsolatban - melyet B2C (business to consumer) kapcsolatnak szoktak nevezni - a fogyasztók számára tájékoztatást nyújtsanak. Az Ekertv. szerződéstípustól független, általánosan érvényesülő, többféle típusú tájékoztatási kötelezettséget határoz meg az elektronikus úthoz kötődően.¹⁷ A B2C viszonyrendszerben a jogalkotó által is méltányolt körülmény, hogy a fogyasztó a gyengébb fél, ezért úgy határozott, hogy az információs aszimmetriát csak kógens szabályokkal hozhatják egyensúlyba.¹⁸

A fogyasztók védelmének egyik legfontosabb beavatkozása volt, hogy már a szerződéskötés korai szakaszában tájékoztatás nyújtására kötelezte a vállalkozásokat a fogyasztók irányába. Az utóbbi években megfigyelhető jelenség, hogy a termékekre vonatkozóan az adatszolgáltatás mennyisége megnőtt, míg egyéb kötelező tájékoztatási kötelezettségeiknek csak szűk körben tesznek eleget. Az elmúlt néhány évben a fogyasztók érdekében az információhiány kiküszöbölésére azt a módszert választották, hogy minél több információ átadására kötelezték a vállalkozásokat. Ezzel a fogyasztóknak átadható információ mennyiség azt mondhatjuk elérte a határait, és amíg a 20. századi fogyasztók az öt érintő adatok, információk hiánya miatt minősültek tájékoztatatlannak, addig a 21. században már éppen az információk mennyisége miatt nem képes megfelelően átlátni a számára legfontosabbnak vélt ismereteket. Jelenleg tehát az óriási adathalmaz jelenti a legfőbb problémát, mivel a fogyasztó a szerződés megkötését megelőzően nagy terjedelmű általános szerződési feltételekkel ismerkedhet meg, mellyel azt érik el, hogy ezek tanulmányozásába a legtöbb fogyasztó bele

¹⁵Boóc i.m. 45.

¹⁶MISKOLCZI-BODNÁR i.m. 208.

¹⁷MISKOLCZI-BODNÁR i.m. 193-195.; 200.

¹⁸HAJNAL Zsolt: A fogyasztói szerződések joga az Európai Unió jogában: közös alapok, Debreceni Jogi Műhely, 2014/1-2. szám 5.

sem kezd. Ezzel kapcsolatban viszont egyértelműen látszik az a probléma, hogy a különböző fogyasztók számára egy-egy információ más-más jelentőséggel bírhat, így nem lehet mechanikusan csökkenteni a tájékoztatási kört. Azt kellene előmozdítani, hogy a fogyasztók könnyen felismerhessék és megtalálhassák a számukra fontos adatokat, mivel azt lenne szükséges ezáltal elérni, hogy az adatdömping ne riassza el a fogyasztókat azoknak a szükséges információknak a megismerésértől, melyek a legnagyobb segítségét nyújtják számára, a megfelelő döntés meghozatalához. Az adatok között való eligazodást segítheti az ászf-ek részekre tagolása, a különböző fejezek címek szerinti elkülönítése és a szövegen belüli tipográfiai kiemelések. Az európai fogyasztóvédelmi jog, azt a megoldást tekintené a leghatékonyabbak, ha a vállalkozások szerződés-összefoglalókat készítenének a legfontosabb tartalmi elemekről.¹⁹

3. Adatbeviteli hibák javítása

Amikor a felek elektronikus úton kötnek szerződéseket, az egész szerződés szó szerint másodpercek alatt, akár egy gombnyomással megköthető.²⁰ Az igénybe vevő és szolgáltató közti személyes kontaktus hiányára, valamint az elektronikus üzenetváltási folyamat visszafordíthatatlan jellegére tekintettel, elengedhetetlen az akarati hibák kiküszöbölésének a megfelelő biztosítása.²¹ Ebből adódik az Ekertv. 6.§ (1) bekezdése, mely megfogalmazza, hogy a szolgáltató köteles megfelelő, hatékony és hozzáférhető technikai eszközökkel biztosítani, hogy az igénybe vevő az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását, megrendelésének elektronikus úton való elküldése előtt el tudja végezni. Ilyen lehetőség hiányában az igénybe vevő megrendelése nem minősül szerződéses nyilatkozatnak, tehát nem jön létre szerződés a felek között.²² Az elektronikus úton történő szerződéskötés során a fogyasztó által tett nyilatkozatok esetében számos dolgot meghatároz, mint például kiválasztja a szerződés tárgyát, a mennyiséget, a minőséget, és hogy milyen címre kéri a szállítást. Ezen nyilatkozatok megtételkor előfordulhatnak elírások, vagy kattintási hibák. Ezért is teszi kötelezővé a jogszabály, hogy a vállalkozás gondoljon előre arra, hogy a fogyasztó hibázhat, és ezt megelőzően adjon felvilágosítást e hibák orvoslásának lehetőségéről.²³ Jelen rendelkezések során azonban élet eltérés tapasztalható az Ekertv. és a Ptk. adatbeviteli hibák javításának biztosításáról szóló szabályozásában. Az Ekertv. rendelkezése alapján, ha a szolgáltató nem biztosítja az adatbeviteli hibák javítását, az igénybe vevő megrendelése nem minősül szerződéses nyilatkozatnak, míg a Ptk. alapján a sérelmet szenvedett fél ebből kifolyólag megtámadhatja a jognyilatkozatát. Annak ellenére, hogy az Ekertv. rendelkezése nem tekinthető kellően magánjogiasnak, az abban foglalt megoldás látszik egyszerűbbnek és egyértelműbbnek, és ebből jól látható, hogy a két törvény szövegbeli különbsége alkalmas arra, hogy elbizonytalanítsa a jogalkalmazást.²⁴

¹⁹ MISKOLCZI-BODNÁR i.m. 202-206.

²⁰ <https://www.lawteacher.net/free-law-essays/commercial-law/potential-problems-using-electronic-contracts-commercial-law-essay.php> Letöltés ideje: 2021.11.16.

²¹ CERTICKY-BARTA i.m. 312.

²² Ekertv. 6.§ (1) bekezdés

²³ MISKOLCZI-BODNÁR i.m. 207.

²⁴ CERTICKY-BARTA i.m. 313.

4. Szerződési nyilatkozat hatályosulásának problémája

A Ptk. 6:84.§ szabályozza az elektronikus szerződési nyilatkozat hatályosulását, mely szintén összeütközésbe kerül az Ekertv. e kérdést a 6.§ (2) bekezdés alatt szabályozó rendelkezéseivel.²⁵ Ez az időpont azért fontos, mert ettől kezdődően lehet az ajánlatot elfogadni, és ez az időpont határozza meg az ajánlati kötöttség kezdetét is.²⁶ Az Ekertv. rendelkezése alapján, a szolgáltató köteles haladéktanul visszaigazolni az igénybe vevő megrendelésének megérkezését az igénybe vevő részére, elektronikus úton. Amennyiben e visszaigazolás az igénybe vevő megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő, elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül az igénybe vevőhöz nem érkezik meg, az igénybe vevő mentesül az ajánlati kötöttség alól.²⁷ Az Ekertv. 6.§ (3) bekezdése szerint a megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekinthető a szolgáltatóhoz, valamint az igénybe vevőhöz megérkezettnek, amikor az hozzáférhetővé válik a számára. Ez alapján az irányadó időpontnak tehát nem az tekinthető, hogy mikor olvassa el az üzenetet a szolgáltató, hanem hogy mikor válik elérhetővé számára a jognyilatkozat.²⁸ A Ptk. rendelkezései pedig késedelem nélküli visszaigazolást várnak el, vagyis az elektronikus utat biztosító fél köteles a másik fél szerződési jognyilatkozatának megérkezését elektronikus úton, késedelem nélkül visszaigazolni. A fél mentesül az ajánlati kötöttség alól és a szerződés teljesítésére nem kötelezhető, ha a visszaigazolás a másik félhez nem érkezik meg késedelem nélkül.²⁹ Jelen rendelkezések során is jól látható a diszharmónia, ami a visszaigazolás határidejében mutatkozik meg, ezzel nehezítve a jogalkalmazást. Ezen rendelkezések hatására eltérő megoldások látszanak alkalmazandónak a gyakorlatban is, mivel van olyan szolgáltató, aki honlapján azonnali visszaigazolást ígér, mások haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belüli, illetve nem ritka az sem, hogy 48 órán belül visszaigazolást ígérnek.³⁰ Ezek mindegyike megfelel az előírt törvényi feltételeknek, azonban mindkét törvényi szabályozás egyoldalúan kógens, csak a fogyasztó javára enged eltérést, így viszont a nem azonnali, hanem a 24-48 órán belüli visszaigazolás Ptk.-ba fog ütközni. Fontos azonban megjegyezni a mindennapi jogalkalmazás, valamint a törvények szűkszavúságából adódóan, hogy sokan az ajánlat megérkezésének visszaigazolását az ajánlat elfogadásával azonosítják. Azonban a visszaigazolás egy mechanikus e-maillal történik a szolgáltató részéről, mellyel azt kívánják jelezni, hogy az ajánlat megérkezett a szolgáltatóhoz, az megismerhetővé vált számára, így abban a helyzetben van, hogy jognyilatkozatot tud tenni. Ez egyértelműen mutatja, hogy szükséges volna az ajánlati kötöttség külön szabályozás alá vétele is.³¹

²⁵ CERTICKY-BARTA i.m. 313.

²⁶ BARTA Judit: Az elektronikus úton történő szerződéskötés és a Ptk. In: Lamm Vanda – Sajó András (szerk.): Studia in honorem Lajos Vékás, HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft., Budapest, 2019. 15.

²⁷ Ekertv. 6.§ (2) bekezdés

²⁸ BARTA i.m. 15.

²⁹ Ptk. 6:84.§ (1)-(2) bekezdés

³⁰ CERTICKY-BARTA i.m. 314.

³¹ BARTA i.m. 16.

5. Az elektronikus szerződésekkel kapcsolatban gyakran felmerült kérdések

Az elektronikus szerződéskötéssel kapcsolatban számos kérdés merül fel a szabályozások során, melyre nem kapunk sem a törvényből sem annak miniszteri indoklásából egyértelmű választ, így akadnak bizonyos jogértelmezési nehézségek ezen a területen, melynek egyértelművé tétele még úgy tűnik várat magára. A következőkben ezekre a problémákra helyezem a hangsúlyt.

A Ptk. miniszteri indoklásában kifejtésre kerül, hogy a szerződéskötésre vonatkozó klasszikus szabályok, mint az ajánlat és annak elfogadása ennél a típusú szerződéskötési technikánál is jól alkalmazhatók, azonban a gyakorlat egészen mást mutat. A weboldalon keresztül történő szerződéskötés során, a nagyobb szolgáltatók rendelkeznek olyan programmal, ami az ajánlat haladéktalan kiértékelését és elfogadását végzi, és az elfogadó nyilatkozatot szinte a visszaigazoló e-maillal együtt küldi meg. A kisebb szolgáltatók viszont nem rendelkeznek minden esetben ilyen technológiával, így ezeket folyamatokat humán erőforrás végzi, melynek következménye, hogy akár napok is eltelhetnek az ajánlat beérkezése és elfogadása között. Látható tehát, hogy nagy eltérés mutatkozhat a gyakorlatban az ajánlatok elfogadásának az idejében.³² E kérdéskör kapcsán felmerül azonban a kérdés, hogy a szerződni kívánó fél a visszaigazolás megérkezését, valamint hozzáférhetővé válását követően meddig van kötve az ajánlatához, vagyis, hogy az elektronikus utat biztosító félnek mennyi ideje áll rendelkezésre az ajánlat elfogadásához? A Ptk. 6:65.§ (1) bekezdés a) pontja alapján a jelenlévők esetében a jognyilatkozat azonnal hatályossá válik, azt a másik félnek azonnal el kell fogadni, mert különben az ajánlati kötöttség megszűnik. E kapcsán meg kell vizsgálni mi minősül a Ptk. szerint jelenlévők között tett ajánlatnak. E tekintetben a Ptk. miniszteri indoklása szerint, határozott célkitűzés volt egy technológia-semleges szabályozás, ugyanis a jogalkotó azokban az esetekben, ahol a technológia gyors fejlődése gyakori módosítást eredményezne, nem kívánt egy taxatív felsorolást adni. Ebből adódóan, a Ptk. nem sorolja fel mi minősül jelenlévők között tett jognyilatkozatnak, hanem azt mondja ki, hogy jelenlévők között tett ajánlatnak minősül minden olyan jognyilatkozat, melyről a címzett az ajánlattétellel egyidejűleg tudomást szerez. Ezzel a rendelkezéssel a jelenlévők között a másik fél tudomásszerzését a törvény nyomában bekövetkezőnek tekinti. A leírtakat azonban nem lehet egészen azonosítani a weboldalak útján történő szerződéskötéssel, mivel attól, hogy a megrendelés megérkezéskor van egy automatikus visszaigazolás, még nem tekinthetjük úgy, hogy a jognyilatkozat adására jogosult is minden esetben ott van, ezért ez esetben csak távollévők között zajló folyamatokról beszélhetünk. A Ptk. 6:65.§ (1) bekezdés b) pontja rendelkezik a távollévők között tett ajánlat esetén az irányadó ajánlati kötöttségről. Ez alapján az ajánlati kötöttség megszűnik, annak az időnek az elteltével, amelyen belül az ajánlattevő figyelemmel a szolgáltatás jellegére és az ajánlattétel módjára, a válasz megérkezését rendes körülmények között várhatta.³³ A klasszikusnak mondható esetekre, mint a postán vagy a faxon küldött jognyilatkozatok van olyan szabályozás és bírói gyakorlat, ami irányt mutat e kérdéskörben. Azonban mi tekinthető rendes körülménynek abban az esetben, ha weboldalon keresztül vagy e-mail útján tesszük az ajánlatot?³⁴ Erre vonatkozóan nem alakult ki konkrét joggyakorlat, továbbá nincs rá megfelelő jogi szabályozás sem.³⁵

³² BARTA i.m. 17.

³³ CERTICKY-BARTA i.m. 314.

³⁴ BARTA i.m. 17.

³⁵ BARTA i.m. 378.

Kiemelt jelentőséggel bír annak eldöntése, hogy mikor is tekinthető az elektronikus úton kötött szerződés írásban foglaltnak. A weboldalon keresztül történő szerződéskötések esetében az Ekertv. és a Ptk. alapján is, az elektronikus utat biztosító fél nyilatkozatot tehet arról, hogy a megkötött szerződést írásbelinek tekinti vagy sem.³⁶ A Ptk. 6:4.§ (2) bekezdése szerint, a jognyilatkozatot szóban, írásban vagy ráutaló magatartással lehet tenni. Általában véve elmondható, hogy a weblapon keresztül tett ajánlat ún. kattingatásos módszerrel történik, így fontos tisztázni a másik fél arra vonatkozó e-mailje, vagy az ahhoz csatolt elfogadó nyilatkozata írásbelinek minősül-e, és hogy általában mikor is minősül az elektronikus úton létrejött szerződés írásbelinek?³⁷ Azt, hogy az elektronikus úton megkötött szerződés mikor is tekinthető írásban megkötöttnek a Ptk. rendelkezéseiből vezethetjük le. A Ptk. 6:70.§ (1) bekezdése jelen esetben az irányadó, miszerint az írásbeli alakhoz kötött szerződés megkötésére ajánlatot és elfogadó nyilatkozatot írásban lehet tenni. Ennek alapján írásbelinek kell lenni az ajánlatnak és az elfogadó nyilatkozatnak is egyaránt, ami lehet két külön nyilatkozat, de egy dokumentumba is foglalható.³⁸ A Ptk. 6:7. § (1) bekezdése úgy rendelkezik, ha a jognyilatkozatot írásban kell megtenni, az akkor érvényes, ha legalább a lényeges tartalmát írásba foglalták, míg a (2) bekezdés alapján a nyilatkozó fél aláírása is szükségeltetik. A főszabály tehát, hogy az elektronikus szerződéskötéshez mindkét fél oldalán szükség van olyan elektronikus aláírásra, amely a személyesen tett aláírással azonos joghatás kiváltásra alkalmas. Jelen szerződéskötési típusnál azonban az ajánlattevő személy részéről nem kerül sor aláírásra, az ajánlat elfogadására pedig a jognyilatkozat e-mail formában érkezik, de utóbbi esetben nem kizárt, hogy mellékletként csatolják az elektronikus aláírással ellátott nyilatkozat megtételét. Ennek ellenére, a jogalkotó felhívja az elektronikus utat biztosító felet, hogy tegye meg jognyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy a szerződés írásbelinek minősül e. Itt azonban nem arról van szó, hogy a szolgáltató maga dönthetné el, hogy a szerződést írásban megkötöttnek fogja-e tekinteni, hanem neki kell tudomással rendelkeznie arról, hogy a jogszabályi előírásokkal összhangban, az általa használt technológiai megoldásokkal az írásbelinek minősül majd-e. A Ptk. tartalmaz egy kivételt is a 6:7.§ (3) bekezdésében, miszerint írásban foglaltnak kell tekinteni a jognyilatkozatot akkor is, ha annak közlésére, a jognyilatkozatban foglalt tartalom változatlan visszaidézésére, a nyilatkozattevő személyének és a nyilatkozat megtétele időpontjában azonosítására alkalmas formában kerül sor. Az elektronikus szerződések e kritériumoknak akkor felelnek meg, ha mind a weboldalon tett ajánlat, mind az elfogadó nyilatkozat rendelkezik e tulajdonságokkal. E kritériumok teljesüléséhez az ajánlattevő félnek az e-mailcíme, szállítási és számlázási címe mellett egyéb, személyazonosításhoz szükséges adatokat is kérnie kell a vállalkozásnak, továbbá azonosíthatónak kell lenni a nyilatkozat megtételének időpontjában és a megtett jognyilatkozat változatlan tartalmú előhívására is képesnek kell lennie.³⁹ A szerződés akkor tekinthető tehát írásban megkötöttnek, ha az ajánlat és elfogadó nyilatkozat elektronikus aláírással ellátott elektronikus dokumentumban foglalt, és ezt e-mailhez csatoltan küldik meg, ugyanis önmagában az e-mail útján tett jognyilatkozatok nem minősülnek írásbelinek.⁴⁰

³⁶ CERTICKY-BARTA i.m. 315.

³⁷ BARTA i.m. 17.

³⁸ CERTICKY-BARTA i.m. 315.

³⁹ CERTICKY-BARTA i.m. 316-317.

⁴⁰ BARTA i.m. 19.

Összegzés

Úgy vélem a jogalkotásnak még számos máig fennálló nehézséget kell kiküszöbölnie, melyek akadályozzák a megfelelő jogérvényesítést és problémákat okoznak. Elsősorban az Ekertv. és a Ptk.-ban megjelenő különbségeket lenne ildomos feloldani és egységesíteni, mivel ez jelenlegi formájában diszharmoniót okozva nehezíti a jogalkalmazást. Ezen diszharmonia eredményeképpen, a gyakorlatban is eltérések tapasztalhatóak, melyeket sok esetben nehéz lehet követni, és amely a jogbiztonság követelményeit sem képes kielégíteni, ezért szükséges lenne a szabályok minél előbbi harmonizálására, mely az elmúlt években nem történt meg. Az elektronikus szerződéskötések során úgy vélem, az ajánlat hatályosulásának a kérdése is mielőbbi tisztázásra szorulna, ugyanis a gyakorlat ezt próbálta megfelelően kialakítani, de láthatóan nagyon eltérő megoldásokat alkalmaznak ennek a kérdésnek a megoldására. A jogalkotók a vállalkozások tájékoztatási kötelezettségét kellő részletességgel szabályozás alá vették, ezáltal óriási mennyiségű információhoz juttatva a fogyasztókat, kiküszöbölve a távollevők között fennálló legnagyobb problémákat, azaz a termékkel való közvetlen érintkezés és a személyes kapcsolatok hiányát. Azonban ezzel az óriási mennyiségű információáradattal a fogyasztók már láthatóan nem tudnak megfelelően rendelkezni, mert legtöbb esetben az általános szerződési feltételekben meghatározott információk nem kerülnek elolvasásra. Ez egyértelműen negatívan hat a fogyasztókra, mely azt eredményezi, hogy nem ismerik meg részletesen a szerződés legfontosabb feltételeit. Mindezek ellenére, úgy gondolom az információk mennyiségén nem lehet csökkentéseket végrehajtani, mivel személyre szabott és specifikus az, hogy melyik fogyasztó milyen rendelkezést tart fontosnak magára nézve. Láthatóan ez a kérdés számos oldalról megközelíthető és nehézséget jelent ennek a kettős problémának a feloldása. Véleményem szerint, a már korábban kifejtettek alapján az ászf-ek problémáinak kiküszöbölésére szükség lenne egy megoldási javaslat kidolgozására, melyre az EU törekvései is mutatnak, hogy a vállalkozások készítsenek a szerződésekről összefoglalókat, melyben a fogyasztók megtalálják azok legfontosabb tartalmát, annak érdekében, hogy a fogyasztó egy rövid, tömör lényegre törő tájékoztatás keretében hozzájusson a lényeges információkhoz. A click-wrap megállapodásokkal szemben pedig úgy vélem, hatékonyan szolgálna egy időkeret rendelkezésre tartása, mely alatt megismerhetnék a szerződési feltételek leglényegesebb tartalmát egy rövidebb összefoglaló által.

Összefoglalva tehát úgy vélem, jelenlegi állapotban az Ekertv. és a Ptk. szabályozásában felmerült különbségek elbizonytalaníthatják az amúgy is sokszor nem kellően tájékozott fogyasztókat, megnehezítve ezzel a jogalkalmazást, ezért érdemes lenne e kérdések és különbségek mielőbbi tisztázása és egységes szabályozása.