

Ez a határozat jogerős és végrehajtható
Szeged, 2017. május 11. nap
aláírás: 1.



**CSONGRÁD MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL
SZEGEDI JÁRÁSI HIVATAL**

Ügyiratszám: CS/001/00830-4/2017.
Ügyintéző: dr. Ács Karolina
Tel: + 36 (62) 680-530
Ügyfél: Fashion & Style Kft. (székhelye: 6724 Szeged, Vág u. 9/B. fszt. 1.)
Melléklet: -
Hiv. szám: -
Tárgy: Kötélezési alkalmazó határozat

H A T Á R O Z A T

A Csongrád Megyei Kormányhivatal Szegedi Járási Hivatal Foglalkoztatási és Fogasztóvédelmi Főosztály Fogasztóvédelmi Osztálya (a továbbiakban: Hatóság) a Fashion & Style Kft.-t (székhelye: 6724 Szeged, Vág u. 9/B. fszt. 1.; adószáma: 24961167-2-06; a továbbiakban: Társaság)

k ö t e l e z i

arra, hogy az általa üzemeltetett, www.arenasugarbirt.com weboldalon a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően tájékoztassa a fogasztókat:

- a tárhely szolgáltató székhelyéről, telephelyéről, e-mail címéről;
- az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről;
- arról, amikor a fogasztót nem illet meg a jogszabály alapján az elállási jog;
- a panaszkezelési módjáról;
- az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linkről, valamint a platform létezéséről, továbbá arról, hogy az a jogviták rendezésére használható, valamint
- a bekelletto tesztelési eljárásban való együttműködési kötelezettségéről.

A fenti kötelezettségének a határozat jogerőre emelkedésének napjától köteles eleget tenni.

Kötélezem továbbá a Társaságot arra, hogy a fogasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogserűtés megszüntetése érdekében tett intézkedéseiről a Hatóságot a határozat jogerőre emelkedését követő 30 napon belül értesítse.

A jogerősen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást fogamatostító szerv a meghatarozott cselekményt a kötelezett költiségeire és vesszélyére elvégezetheti, ha a teljesítés elmaradása a kötelezettnek felróható, a kötelezettel szemben vagyoni helyzete és jövedelmi viszonyai vizsgálata nélkül eljárási bírságot szabhat ki, továbbá a rendőrség közreműködésével kényszerítheti ki a meghatarozott cselekményt.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztálya (2017. január 01. után: Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Infokommunikációért és Fogyasztóvédelemért Felelős Allamtitkársága, a továbbiakban: NFM) a 2017. január 01. – december 31. közötti időszakban „Az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése” címen témavizsgálatot indított.

1. Eljárási cselekmények:

INDOKOLÁS

A fellebbezés eljárási illetéke a vitatott összeg minden megkezdett 10.000,- Ft-ja után 400,- Ft, de legalább 5.000,- Ft és legfeljebb 500.000,- Ft. Ha a fellebbezés tárgyának értéke pénzben nem állapítható meg, a fellebbezés illetéke 5.000,- Ft. Az illetéket az ügyfél neve, lakcíme vagy székhelye, és az ügyszám (iktatószám) megjelölésével banki átutalással kell megfizetni. Banki átutalás esetében az illetéket a Magyar Allamkincstárnál vezetett 10028007-00299664-00000000. számú eljárási illetékbevételei számlára kell teljesíteni, amely összegnek a beadvány Hatóságához érkezését követő legkésőbb 8. napon a számlán kell lennie.

A fogyasztóvédelmi hatóság döntése ellen fellebbezni csak a megtámadott döntésre vonatkozóan, tartalmilag közvetlenül összeüggő okból, illetve csak a döntésből közvetlenül adódó jog- vagy érdeksérelemre hivatkozva lehet. A fellebbezésben részletesen elő kell adni annak indokait. A fellebbezésben nem lehet olyan új tényre hivatkozni, amelyről az ügyfélnek a döntés meghozatala előtt tudomása volt. Az elkészített fellebbezést, a fellebbezésre nem jogosultól származó fellebbezést, az önálló fellebbezéssel meg nem támadható végzés ellen irányuló fellebbezést, valamint az előző bekezdésben rögzítettékeknek nem megfelelő fellebbezést az első foku döntést hozó hatóság érdemi vizsgálat nélkül elutasítja.

A határozat ellen a kézhezvételtől számított 15 napon belül a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályához (címe: 1088 Budapest, József krt. 6.), de a Hatóságunknál (címe: 6728 Szeged, Kereskedő köz 3-5.) benyújtandó, a végrehajtásra hatalyú fellebbezésnek van helye. A Pest Megyei Kormányhivatal a sérelmezett döntést, valamint az azt megelőző eljárást megvizsgálja, melynek során nincs köve a fellebbezésben foglaltakhoz.

Az eljárás során eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükség.

Felhívom figyelmét, hogy amennyiben a jelen határozatban foglalt hiba, hiányosság, illetve a jogszűrés megszüntetésére irányuló kötelezettségnek nem tesz eleget, és a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések ismételt megsértését, úgy a Hatóság az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja. Ugyanakkor az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése, és a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (továbbiakban: Kkvtv.) 12/A. §-a értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

Az Ektv. 16/A. § (1) bekezdése szerint a 4. §-ban, az 5. §-ban, a 14/A. §-ban, és a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 14. cikk (1) és (2) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jogosult. Az eljáró hatóság a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott szabályok szerint jár el. Az Ektv. 16/A. § (2) bekezdése b) pontja szerint a 6. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén egyéb szolgáltatások tekintetében a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvény szabályai szerint.

Az Ektv. 5. § (2) bekezdése alapján a szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt:

c) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről.

Az Ektv. 5. § (2) bekezdése alapján a szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt:

h) a szolgáltató részére a tárhelyet biztosító, a 2. § l) pont lc) alponyjában meghatározott szolgáltatás székhelyét, telephelyét, az elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címet, kivéve, ha a szolgáltató részére nyújtott tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan ezek az adatok egyébként is megismerhetők.

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ektv.) 4. §-a szerint a szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a következő adatokat közölni:

2. Az alábbi jogszabályhelyek figyelembe vételével hoztam meg döntésemet:

A Társaság a határozathozatal napjáig nyilatkozatát a Hatóság a rendelkezésre álló adatok alapján döntött.

A Tarsasag a határozathozatal napjáig nyilatkozatát a Hatóság a rendelkezésre álló adatok alapján döntött.

A fentiek alapján a Hatóság 2017. szeptember 07. napján, a fenti ügyiratszámom hivatából eljárást indított, amelyről értesítette a Tarsasagot. A Hatóság az eljárás menetével kapcsolatban tájékoztatta a Tarsasagot, hogy ügyében irat-betekintési és nyilatkozatátételi jog illeti meg.

A Hatóság az ellenőrzés tényét és megállapításait a CS/001/00830-2/2017. ügyiratszámú hivatalos feljegyzésben rögzítette, melyet az eljárás megindító végzés mellékleteként megküldött a Tarsasagnak.

Az NFM mellékleten megküldte a Hatóságunk részére a weboldal fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése során, a jogszabályok részletező ellenőrző listáját, továbbá csatolta a vizsgálat során lementett bizonyítékokat és a weboldal rögzített tartalmát is.

A Hatósághoz 2017. szeptember 07. napján érkezett az NFM 2017. augusztus 29. napján kelt, FOHAT/19281-1/2017-NFM számú levele, melyben jelezte - az NFM Fogyasztóvédelmi Szolgálat-ellenőrzési Főosztály IT Laboratóriumának vizsgálata alapján - a Tarsasag által működtetett, www.arenasugarbird.com weboldalon észlelt jogszabályokkal kapcsolatos gyanúját.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 11. § (1) bekezdése értelmében a távollévők között kötött szerződés megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót;

h) a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;

i) a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;

v) a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételeinek lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról.

A Korm. rendelet 14. §-a szerint távollévők között kötött szerződés esetén a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésben előírt tájékoztatást - világos és közérthető nyelven - a fogyasztóval közli, vagy azt a fogyasztó számára elérhetővé teszi az alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközök megfelelő módon. A tartós adathordozón rendelkezésre bocsátott tájékoztatásnak olvashatónak kell lennie.

A Korm. rendelet 29. § (1) bekezdése szerint a fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát e) olyan zárt csomagolású termékek tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza.

A Korm. rendelet 31. § (1) bekezdése szerint a 9. §, a 11. § (1), (3)-(5) és (7) bekezdésében, a 12. § (1) és (3) bekezdésében, a 14-17. §-ban és a 18. § a) pontjában foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint: -

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Ftv.) 2. § h) pontja szerint ügyleti döntés: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az árval kapcsolatban.

Az Ftv. 3. § (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Ftv. 3. § (3) bekezdése szerint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, amely megtevésző (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

Az Ftv. 3. § (5) bekezdése szerint a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatra vonatkozóan az 1. § (4) vagy (5) bekezdése szerint külön jogszabályban előírt, az e törvényben foglaltakkal szigorúbb követelményeket megteremtő kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen.

Az Ftv. 7. § (1) bekezdése szerint megtevésző az a kereskedelmi gyakorlat, amely - figyelembe véve valamennyi tényezőt körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátai - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki és ezáltal a

fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

Az Fttv. 10. § (1) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt – a (2) és a (3) bekezdésben foglalt kivétellel – a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

Az Fgytv. 17/A. § (6) bekezdése szerint az irásbeli panaszt a vállalkozás - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktsusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennek rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

Az Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerint a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban egyúttmüködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül választírártat megküldeni a békéltető testület számára. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szintűi meggyébe van bejegyezve, a vállalkozás egyúttmüködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő irásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

Az Fgytv. 45/A. § (2) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrző a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezéseket meghatározott rendelkezések betartását, és - ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik - eljár azok megsértése esetén.

Az Fgytv. 45/A. § (3) bekezdése szerint az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrző

a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,
b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,
c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági ára vagy egyébként kötelezően megállapított ára,
d) a fogyasztói panaszok intézésére,
e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,
f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá
g) a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (a továbbiakban: Fogyasztói online vitarendezési irányelv) 14. cikkének (2) bekezdése szerint az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett azon kereskedőknek, akik kötelesek egy vagy több alternatív

3. A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozóan a Társaság nem nyújtott tájékoztatást az alábbiaktól:

Azzal, hogy a Társaság nem nyújtott tájékoztatást a fenti adatról, megsértette az Fttv. 3. § (5) bekezdésében foglaltakat.

- az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről (vagyis azon technikai eszközökről nyújtott tájékoztatás, amikor a fogyasztó tévedésből vagy téves tartalommal küldi meg a szerződés megkötésére irányuló nyilatkozatát).

2. A szerződéskötés feltételeire vonatkozóan a Társaság nem nyújtott tájékoztatást az alábbiaktól:

A fenti adatok feltüntetéseinek elmulasztásával a Társaság megsértette az Fttv. 3. § (5) bekezdésében foglaltakat, kereskedelmi gyakorlatára tisztességtelennek minősült.

- a tárhely szolgáltató székhelyéről, telephelyéről, e-mail címéről.

1. A Társaság beazonosíthatóságát szolgáló adatok körében a honlapján nem nyújtott tájékoztatást az alábbiaktól:

A rendelkező részben meghatározott hiányosságokat, illetve hibákat részletezve az alábbiak állapíthatók meg:

- a tárhely szolgáltató székhelyéről, telephelyéről, e-mail címéről;
- az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről;
- arról, amikor a fogyasztót nem illeti meg a jogszabály alapján az elállási jog;
- a panaszkezelési módjáról;
- az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linkről, valamint a platform létezéséről, továbbá arról, hogy az a jogviták rendezésére használható, valamint a békéltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettségeről.

A Társaság a www.arenasugarbird.com internetes oldalon üzemeltetett webáruház felületén nem, illetve nem a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően tájékoztatta a fogyasztókat:

3. A fentiek alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

Általános feltételei között is. Ezt az információt fel kell tüntetni adott esetben az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megjelölésük honlapjukon, illetve, ha az ajánlatot e-mailben teszik, akkor az adott e-mailben. Vitáik rendezéséhez. Emellett az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket kell létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a kötelezettséget vállalnak, tájékoztatniuk kell a fogyasztókat az online vitarendezési platform vitarendezési fórumot igénybe venni a fogyasztókkal fennálló vitáik rendezéséhez, vagy erre

rendelkezőket:

A feltart tényállás alapján megállapítottam, hogy a Társaság megsértette az alábbi jogszabályi

4. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

A Társaság azzal, hogy nem nyújtott megfelelő tájékoztatást a panaszkezelési módjáról, a békéltető testületi együttműködési kötelezettségéről, valamint az ODR platformról, megsértette az Fttv. 3. § (5) bekezdésében foglaltakat, kereskedelmi gyakorlatára tisztességtelenségnek minősült.

A Társaság a jogelőd fogyasztóvédelmi hatóságot, és elérhetőségeit nevezte meg a honlapján.

„Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
6721 Szeged, Tisza L. krt. 11.
Postacím: 6701 Szeged, PF: 12.
Telefonszám: +36 62 541 737
Telefax: +36 62 541 739
E-mail: fvf@fvf.csmkh.hu”

A vonatkozó jogszabály akként rendelkezik, hogy a fogyasztói panaszokat legkésőbb 30 napon belül kell írásban, érdemben megválaszolni, így megállapítható volt, hogy a Társaság nem a vonatkozó jogszabályban foglaltaknak megfelelően nyújtott tájékoztatást a panaszkezelése tekintetében.

– „Az írásbeli panaszokat 5, de legfeljebb 30 munkanapon belül megvizsgáljuk és megválaszoljuk. Válaszunkat indokoljuk.”

- A fentiekben túlmenően a Társaság a honlapján az alábbiakról nyújtott tájékoztatást:
 - az online vitarendezési platform linkről, a platform létezéséről, valamint arról, hogy az a jogviták rendezésére használható;
 - a békéltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettségéről.
- A Társaság a honlapján nem nyújtott tájékoztatást az alábbiakról:

4. Az egyéb tájékoztatási követelmények tekintetében:

Azzal, hogy a Társaság a honlapján nem nyújtott teljes körű tájékoztatást az elállási jog gyakorlásának feltételeiről, megsértette az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglaltakat, így megállapítható volt a megtévesztő mulasztás.

- amikor a fogyasztót nem illeti meg a jogszabály alapján az elállási jog (pl.: higiéniai termékek – body, fehérmű, stb.).

A Társaságnak a ww.e-beszamolo.im.gov.hu oldalon közzétett éves beszámolójából megállapítottam, hogy az éves nettó árbevétele a 2014. évben 36.143.000,- Ft volt, a 2015. évben 71.095.000,- Ft volt, a ww.nav.gov.hu oldalon közzétett adatokból pedig megállapítottam, hogy a Társaság összes foglalkoztatotti létszáma 3 fő. Ezen létszám- és gazdálkodási adatok

ertesitse.

Az Fgytv. 47. § (2) bekezdése szerint az (1) bekezdésben foglalt jogkövetkezmények alkalmazása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság - amennyiben azt az eset körülményeire tekintettel szükségessé tartja - határidő tűzésével kötelezheti a jogsertő vállalkozást, hogy a hibák, hiányosságok, illetve a jogsertés megszüntetése érdekében tett intézkedésekről a hatóságot

i) fogyasztóvédelmi bíróságot (a továbbiakban: bíróság) szabhat ki.

ideiglenes bezárását,

esetén pedig elrendelheti a jogsertéssel érintett üzlet legfeljebb harminc nap időtartamra történő dohánytermék, illetve a szexuális termék forgalmazását, e rendelkezések ismételt megsértése megállapításától számított legfeljebb egy évig megtilthatja az alkoholtartalmú ital, a h) a 16/A. § (1)-(3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a jogsertés fogyasztók szűles körét érintő kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében szükséges,

ideiglenes bezárását, ha az a fogyasztók életének, testi épségének, egészségének védelme vagy a jogsertő állapot helyreállításáig terjedő időtartamra elrendelheti a jogsertéssel érintett üzlet, illetve értékesítését,

d) a jogsertő állapot helyreállításáig fellelhető kórhéti, vagy megtilthatja az áru forgalmazását,

c) határidő tűzésével a feltart hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást,

b) megtilthatja a jogsertő magatartás folytatását,

a) elrendelheti a jogsertő állapot megszüntetését,

jogkövetkezményeket állapíthatja meg:

előny - figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi állapot időtartamának, a jogsertő magatartás ismételt tanúsításának, illetve a jogsertéssel érintett megsértését, az eset lényeges körülményeinek - így különösen a jogsertés súlyának, a jogsertő megállapítja a 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések alapján, ha a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során

alapján vettem figyelembe:

5. A döntésem meghozatala során a mérlegelési szempontokat az alábbi jogszabályhelyek

- az Ektv. 4. § h) pontját;
- az Ektv. 5. § (2) bekezdés c) pontját;
- a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h), i), v) pontját;
- a Korm. rendelet 14. §-át;
- a Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés e) pontját;
- az Fttv. 3. § (1), (3), (5) bekezdésait;
- az Fttv. 7. § (1) bekezdését;
- az Fgytv. 17/A. § (6) bekezdését;
- az Fgytv. 29. § (11) bekezdését, valamint
- a Fogyasztói online vitarendezési irányelv 14. cikkének (2) bekezdését.

Az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről szóló tájékoztatás hiánya a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. Tekintettel arra, hogy a webáruházak legtöbbjét speciális elektronikus formanyomtatványokat, az online valóságban járattal fogyasztó számára idegen technikai megoldásokat alkalmaznak, szűkséges az adatbeviteli hibák ajánlattelet megelőző azonosításának és kijavításának technikai eszközeiről nyújtott tájékoztatás annak orvoslására, ha a fogyasztó tévedésből vagy téves tartalommal küldi meg a szerződés megkötésére irányuló nyilatkozatát. Ennek hiányában a fogyasztó olyan szerződést is megkötöhet, ami nem áll érdekében, vagy az érdekében álló szerződés megkötése hiúsul meg a technikai problémák miatt.

A tárhely szolgáltatás elérhetőségének hiánya a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A tárhely szolgáltatás elérhetőségével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség ugyanis az igénybe vevőkkel való kapcsolattartást szolgálja, mindezek hiányában a Társaság akadályozza a fogyasztót ezen kapcsolattartásban, amely adott esetben a későbbi jogérvényesítés lehetőségét is megnehezíti.

A fogyasztók érdekei sérelmének köre:

A jogsértés súlya tekintetében az alábbi mérlegelési szempontokat vettem figyelembe:

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdés szerint az (1) bekezdés alkalmazásában a jogsértés súlyát különösen a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége, valamint a jogsértéssel érintett áruk értéke alapozhatja meg.

A Társaság kisközépvállalkozásnak minősül, így az Fgytv. 46. § (6) bekezdésében rögzítettekre figyelemmel voltam a jogkövetkezmény meghatározása során az alábbiak szerint.

Az Fgytv. 46. § (6) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megvizsgálhatja a Kvt. 94. § (1) bekezdés a) és b) pontjában szabályozott eljárás alkalmazásának lehetőségét e törvény 14. § (1) bekezdése és a 14. § (5) bekezdése esetében a termék eladási ára és egységára vonatkozásában, továbbá a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 5. § (4) bekezdésének első mondata és a 6. § (2) bekezdés b) pontja esetében. Ezen esetek kivételével a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során nem vizsgálhatja a Kvt. 94. §-ában szabályozott eljárások alkalmazásának lehetőségét, kivéve, ha a hatósági ellenőrzés alá vont ügyfél a kisközépvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerint kisközépvállalkozásnak minősül.

6. Döntésem során az alábbi mérlegelési szempontokat vettem figyelembe:

A Kkv. 12/A. § (1) bekezdése alapján a hatósági ellenőrzést végző szervek kisközépvállalkozásokkal szemben az első esetben előforduló jogsértés esetén - az adó- és vámhatósági eljárást és a felmóltképzési tevékenységet folytató intézmények ellenőrzésére irányuló eljárást kivéve - bíróság kiszabása helyett figyelemzetést alkalmazhatnak, illetve kötelesek megvizsgálni a Kvt. 94. § (1) bekezdés a) pontjában szabályozott eljárás alkalmazásának lehetőségét.

Értelemben a Társaság a Kkv. 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembe vételével kisközépvállalkozásnak minősül.

Az előállási jogra, illetve annak hiányára vonatkozó tájékoztatás elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz, jogérvényesítéshez megfelelő érdeket egyformán érinti, ezáltal kiemelten sérti a fogyasztók alapvető érdekeit. Ezen szerződések esetén biztosított speciális előállási jog kompenzálja egyrészt az információk és a szakmai tájékoztatás hiányát, másrészt a szerződésenkéntes sajátosságaihoz adódó kockázatok, amely lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy a szerződésenként még egyszer, nyugodt körülmények között átgondolja. Az előállási határidő alatt a fogyasztónak lehetősége van a terméket kipróbálni, valamint megvizsgálni, hogy alkalmas-e a rendelkezésszerű használatra. Eppen ezért a Társaság a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót az előállási jogáról, illetve annak hiányáról tájékoztatni annak érdekében, hogy a fogyasztó a joggal megfelelően élni tudjon.

A panaszkezelés tekintetében a Társaság megsejtette a fogyasztó megfelelő tájékoztatáshoz való jogát, mivel a fogyasztónak a távértekezései szerződés megkötése előtt ismernie kell, hogy a Társaság a panaszkielégítési módokon intézi, illetve a fogyasztó egyet nem értesítve a fogyasztó eljárását kezdeményezheti. Ennek hiányában a Társaság sértette a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekeit, mivel az esetleges kifogásaitól esetén a fogyasztónak egyéb úton kell ezt az információt beszereznie.

A Társaság köteles internetes honlapján tájékoztatást nyújtani az online vitarendezési platform létezéséről, és annak felhasználásáról. Ennek hiányában a Társaság súlyosan sérti a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekeit, továbbá sérti a fogyasztó érdekvédeleméhez való jogát is, mivel ezen információ hiányában nem gyakorolja a törvény által biztosított jogait.

A Társaságnak fogyasztói előírásokon alapuló kötelezettsége, hogy a békéltető testületi eljárásban együttműködő magatartást tanúsítson, ezzel biztosítva, hogy a fogyasztó és a Társaság közötti jogvitában az egyezség létrejöttön, illetve a fogyasztó igénye kérdésben a békéltető testület álláspontját – a Társaság nyilatkozatára is figyelemmel – minél hamarabb kialakíthassa, mely együttműködési kötelezettségéről tájékoztatást kell nyújtania a weboldalon a fogyasztónak, hogy azzal számolhasson.

A jogosító magatartás ismételt tanúsítása tekintetében az alábbiakat értékeltem:

Figyelembe vettem, hogy a Társaság terhére ugyanazt a jogosító magatartás ismételt tanúsítása a határozathozatal napjáig nem állapítható meg.

A jogosítóval érintett fogyasztók száma, a jogosító magatartás kiterjedtsége, a jogosítóval érintett árak értéke, a jogosító állapot időtartama, valamint a jogosítóval érintett előny tekintetében releváns adat nem került fel, így ezek értékelése nem volt lehetséges.

Fentiekre tekintettel a Kkvv. 12/A. §-ában foglaltakra figyelemmel a fogyasztóvédelmi bíróság kiszabását megelőzően, és a fent megjelölt mérlegelési körülmények figyelembevételével a rendelkező részben foglaltak szerint döntöttem.

Felhívom a Társaság figyelmét, hogy az ugyanazon fogyasztóvédelmi rendelkezést tartalmazó fogyasztói ismételt megsejtése esetén a Társaság terhére fogyasztóvédelmi bírság szabható ki.

Mindezekre tekintettel a Társaság számára a jogosító magatartás folytatását megtiltottam annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

7. Záró rendelkezések:

A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezmények a Kert. 61. §-a, 134-136. §-ai alapján határozam meg.

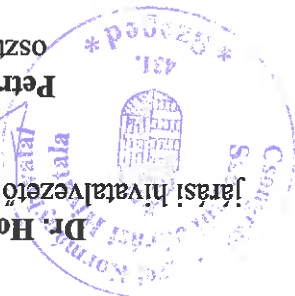
Döntésemet a hivatalozott jogszabályhelyek alapján, továbbá a Kert. 71. § (1) bekezdésben és a 72. § (2) bekezdésben meghatározottak szerint, az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdésében, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 1-2. §-ában biztosított hatáskörömben és a Kert. 21. § (1) bekezdés a) pontja szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Fgytv. 48/A. §-a, a Kert. 96. §-a, 98. § (1) és (1a) bekezdése, valamint 99. § (1) bekezdése és 102. § (3) bekezdése szabályozza.

A határozat elleni fellebbezési illeték mértékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 29. § (2) bekezdése, megfizetésének módjáról a 73. §-a rendelkezik.

S z e g e d, 2017. szeptember 21.

Dr. Holubán Csilla
járási hivatalvezető nevében és megbízásából
Petrik Sándor
osztályvezető



A határozatról értesül:

1. Fashion & Style Kft. (székhelye: 6724 Szeged, Vág u. 9/B. fszt. 1.)
2. Irattár

P.T
09.21.
41

