



fogyó: 2018.01.03-án
jka

HEVES MEGYEI KORMÁNYHIVATAL
EGRI JÁRÁSI HIVATALA

Ügyintéző szervezeti egység: Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya
Ügyiratszám: HE/001/00875-0003/2017.
Ügyszám: 1702K-00153
Ügyintéző: Jezoviczkiné dr. Czakó Judit
Telefonszám: +36 (36) 795-176
Ügyfélfogadás: H – Cs: 8.00-16.00
Péntek: 8.00-13.30

Tárgy: kötelezés alkalmazása a Thummerer Vilmos egyéni vállalkozó ellen folyamatban lévő fogyasztóvédelmi eljárásban

Határozat:

A fogyasztóvédelmi hatáskörben eljáró Heves Megyei Kormányhivatal Egeri Járási Hivatala Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya (a továbbiakban: I. fokú hatóság) Thummerer Vilmos egyéni vállalkozót (székhelye: 3325 Noszvaj, Szomolyai út 2101/3. hrsz., adószáma: 47905553-2-30, a továbbiakban: vállalkozás) jelen eljárásban vizsgált elektronikus kereskedelmi tevékenysége tekintetében

kötelezi

arra, hogy

- az általa üzemeltetett www.thummerer.hu honlapon megtalálható „Thummerer Pince” elnevezésű webáruházban tüntesse fel – elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhetően tegye közzé – a nyilvántartásba vevő szerv megnevezését és a honlap tárhelyszolgáltatójának székhelyét, telephelyét (ha van) és e-mail címét.
- az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően egyértelműen és teljes körűen tájékoztassa az igénybe vevőt a szerződéskötés feltételeiről: így arról, hogy a visszaigazolás elektronikus úton van-e 48 órán belül; a megkötött szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül-e; hogy a szolgáltató iktatja-e a szerződést; hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e; a szerződéskötés lehetséges nyelveiről – még akkor is, ha az csak a magyar nyelv –.
- amennyiben a távollevők közötti, elektronikus úton kötött szerződés a fogyasztó számára fizetési kötelezettséget keletkeztet, abban az esetben gondoskodjon arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a nyilatkozat megtétele gomb vagy hasonló funkció aktiválásával jár, a gombot vagy a hasonló funkciót könnyen olvasható módon „fizetési kötelezettséggel” járó

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos út 9. – 3301 Eger Pf.: 81. Telefonszám: +36 (36) 515-598 - Fax: +36 (36) 510-698

E-mail: fogyved@heves.gov.hu - Honlap: www.heves.gov.hu

megrendelés” vagy ennek megfelelő tartalmú felirattal lássa el, amely jelzi, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele a vállalkozás javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után!

- a weboldalon biztosítson írásbeli tájékoztatást a szerződéskötést megelőzően a fogyasztók számára a szállítási határidőről.
- a honlapon szerepeltesse a vonatkozó EU rendeletben előírt ODR linket, továbbá tájékoztassa írásban a fogyasztóit a platform létezéséről, és arról, hogy az jogviták rendezésére használható.
- a honlapon szerepeltesse az arra vonatkozó tájékoztatást is, miszerint fogyasztói jogvita esetében a szolgáltatás igénybevevője békéltető testülethez fordulhat a vitarendezés érdekében, és a társaságnak a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettsége van, valamint szerepeltesse az illetékes békéltető testület megnevezését, pontos postacímét.
- a webáruházban biztosítsa a fogyasztók számára az elállási jog gyakorlására vonatkozóan a hatályos jogszabályi előírások szerinti részletes tájékoztatást, melyet a 45/2014. Kormány rendelet 1. számú mellékletében közölt mintatájékoztató alkalmazásával is teljesíthet.
- a vizsgált webáruházban tegye elérhetővé fogyasztói számára a 45/2014. Kormány rendelet 2. számú mellékletében közölt elállási nyilatkozatmintát.

A fenti kötelezettségeinek a vállalkozás a határozat jogerőre emelkedését követő 30. naptól köteles eleget tenni.

Az I. fokú hatóság egyebekben kötelezi a vállalkozást arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a **jogsértések megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a hatóságot a határozat jogerőre emelkedését követő 30 napon belül értesítse.**

A jogerősen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást foganatosító szerv a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti, ha a teljesítés elmaradása a kötelezettel szemben vagyoni helyzete és jövedelmi viszonyai vizsgálata nélkül eljárási bírságot szabhat ki, továbbá a rendőrség közreműködésével kényszerítheti ki a meghatározott cselekményt.

Felhívom figyelmét, hogy amennyiben a jelen határozatban foglalt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetésére irányuló kötelezettségének 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 értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

Az I. fokú hatóság eljárása során eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

E határozat ellen a kézhezvételtől számított 15 napon belül a Pest Megyei Kormányhivatalhoz, mint másodfokú hatósághoz (1088 Budapest, József krt. 6.) címzett, de a Heves Megyei Kormányhivatal Egri

Járási Hivatala Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályán (3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.) benyújtandó, a végrehajtásra halasztó hatályú fellebbezésnek van helye. A másodfokú hatóság a sérelmezett döntést, valamint az azt megelőző eljárást megvizsgálja, melynek során nincs kötve a fellebbezésben foglaltakhoz.

A fogyasztóvédelmi hatóság döntése ellen fellebbezni csak a megtámadott döntésre vonatkozóan, tartalmilag közvetlenül összefüggő 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 elkésett fellebbezést, a fellebbezésre nem jogosulttól származó fellebbezést, az önálló fellebbezéssel meg nem támadható végzés ellen irányuló fellebbezést, valamint az előző bekezdésben rögzítetteknek nem megfelelő fellebbezést az első fokú döntést hozó hatóság érdemi vizsgálat nélkül elutasítja.

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 eljárás megindítását megelőzően készpénz-átutalási megbízás útján vagy átutalással kell megfizetni a Heves Megyei Kormányhivatalnak a Magyar Államkincstárnál vezetett 10035003-00299619-00000000 számú előirányzat felhasználási keretszámlájára. Készpénz-átutalási megbízás útján történő fizetés esetén a feladóvevény másolatát a beadványhoz csatolni kell. Átutalással történő fizetés esetén a közlemény rovatban fel kell tüntetni az „illeték” szót, az ügyfél nevét, valamint az általa választott 8 számjegyű, eltérő számjegyekből álló azonosítószámot, mely azonosítószámot a beadványon is fel kell tüntetni.

Indokolás:

1. Eljárási cselekmények

A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Fogyasztóvédelmi Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztály internetes laboratóriuma (a továbbiakban: IT Laboratórium) ellenőrizte a Thummerer Vilmos egyéni vállalkozó által üzemeltetett, www.thummerer.hu internetes oldalon megtalálható „Thummerer Pince” elnevezésű webáruházat. Az IT Laboratórium az eljárás lefolytatása kezdeményezése céljából 2017. december 6. napján az ügyben keletkezett dokumentumokat megküldte az I. fokú hatóságnak.

Az ellenőrzés során feltárt tájékoztatási hiányosságok alapján az I. fokú hatóság 2017. november 7. napján hivatalból fogyasztóvédelmi eljárást indított a vállalkozás ellen, amellyről a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 29. § (3) bekezdés a) pontjában foglaltak alapján a HE/001/00875-0002/2017. számú végzésben értesítette az ügyfelet.

2. Az alábbi jogszabályhely(ek) figyelembe vételével hoztam meg döntésemet:

Az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdései értelmében a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével –

- a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,
- b) a gyermek- és fiatalkorúak védelmével,
- c) a fogyasztói csoporttal,
- d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatával, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint
- e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

Az Fgytv. 45/A. § (2) bekezdés A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként 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) bekezdés Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi

- 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 árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,
- 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.

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ektv.) 2. § f) pontja értelmében az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás elektronikus úton, távollevők részére, rendszerint ellenszolgáltatás fejében nyújtott szolgáltatás, amelyhez a szolgáltatás igénybe vevője egyedileg fér hozzá.

Az Ektv. 2. § a) pontja szerint elektronikus kereskedelmi szolgáltatás: olyan információs társadalommal összefüggő szolgáltatás, amelynek célja valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ideértve a pénzt és az értékpapírt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket –, szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog üzletszerű értékesítése, beszerzése, cseréje vagy más módon történő igénybevétele.

A jelen vizsgálat tárgyát képező online áruértékesítés és szolgáltatásnyújtás, így a webáruház tevékenysége az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások körébe sorolható. A webáruházban történő vásárlás során létrejött szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 45/2014. Korm. r.) 4. § 10. pontja szerint távollévők között kötött szerződésnek minősül, azaz olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.

Az Ektv. 4. § d) és h) pontjai szerint a szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a következő adatokat közzétenni:

d) ha a szolgáltató létrejöttét vagy tevékenysége gyakorlásának megkezdését jogszabály nyilvántartásba való bejegyzéshez köti, a szolgáltatót a **nyilvántartásba bejegyző bíróság vagy hatóság megnevezését**, és a szolgáltató nyilvántartásba vételi számát,

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

Az Ektv. 5. § (2) bekezdés a)-b) és d) pontjai értelmében a szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt:

a) azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni;

b) arról, **hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e;**

d) a **szerződéskötés lehetséges nyelveiről.**

A 45/2014. Korm. r. 1. § (1) bekezdése alapján e rendeletben foglaltakat a fogyasztó és a vállalkozás között kötött szerződésekre (a továbbiakban: fogyasztói szerződés) kell alkalmazni.

A (2) bekezdés úgy rendelkezik, hogy e rendelet meghatározza a fogyasztói szerződéssel kapcsolatos tájékoztatás és a teljesítés egyes szabályait, továbbá a távollévők között és az üzlethelyiségen kívül kötött fogyasztói szerződés esetében a szerződés megkötésére és az elállási, illetve a felmondási jogra vonatkozó részletes szabályokat.

A (3) bekezdés kimondja, hogy e rendeletet akkor kell alkalmazni, ha az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusát átültető jogszabály eltérően nem rendelkezik.

A (4) bekezdés értelmében e rendeletben foglaltaktól a **fogyasztó javára a felek megállapodása eltérhet.**

A 45/2014. Korm. r. 11. § (1) bekezdés h)-l), v)-w) pontjai értelmében üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött **szerződés megkötését 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**;

j) arról, hogy a 20. § szerinti jog gyakorlása esetén a **termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie**, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és – a távollévők között kötött szerződés esetében – a termék postai küldeményként nem küldhető vissza;

k) arról, hogy a fogyasztó a 26. § szerint **köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit**, ha a 13. § vagy a 19. § esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a 20. § szerinti felmondási jogát;

l) arról, ha a 29. § alapján a **fogyasztót nem illeti meg a 20. § szerinti jog**, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó **elveszíti a 20. § szerinti jogát**;

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

w) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes **békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről**.

A 45/2014. Korm. r. 11. § (2) bekezdés Ha a vállalkozás nem tett eleget az (1) bekezdés e) és f) pontjaiban meghatározott valamennyi járulékos költségre vagy az (1) bekezdés j) pontjában meghatározott költségre vonatkozó tájékoztatási követelménynek, a fogyasztó nem köteles megfizetni e költségeket.

A 45/2014. Korm. r. 11. § (4) bekezdés szerint az (1) bekezdés i), j) és k) pontjában meghatározott tájékoztatás az **1. mellékletben foglalt mintatájékoztató megfelelő kitöltésével is megadható**.

A 45/2014. Korm. r. 11. § (7) bekezdés alapján az e §-ban meghatározott tájékoztatási kötelezettség teljesítésének bizonyítása a vállalkozást terheli.

A 45/2014. Korm. r. 15. § (2) bekezdés előírja, hogy az (1) bekezdésben meghatározott esetben a **vállalkozás köteles gondoskodni arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után**. Ha a nyilatkozat megtétele gomb vagy hasonló funkció aktiválásával jár, a gombot vagy a hasonló funkciót könnyen olvasható módon fizetési kötelezettséggel járó megrendelés vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal kell ellátni, amely jelzi, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele a vállalkozás javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a vállalkozás nem tett eleget e bekezdésben foglalt kötelezettségének, a szerződés semmis. A semmisségre csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni.

A 45/2014. Korm. r. 20. § (1) bekezdés szerint az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli **elállási jog** illeti meg. Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.

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

- a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén
 - aa) a terméknek,
 - ab) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,
 - ac) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
 - ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,
- a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;
- b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

A 45/2014. Korm. r. 20. § (3) bekezdése azt is rögzíti, hogy a (2) bekezdés a) pontjában foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e §-ban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

A 45/2014. Korm. r. 22. § (1) bekezdés értelmében a fogyasztó a 20. §-ban biztosított jogát

- a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy
- b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

A 45/2014. Korm. r. 21. § (1) bekezdés Ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének *i)* pontjában meghatározott tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik.

(2) Ha a vállalkozás a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő lejártát követő tizenkét hónapon belül megadta a fogyasztónak az (1) bekezdésben meghatározott tájékoztatást, az elállásra vagy a felmondásra nyitva álló határidő az e tájékoztatás közlésétől számított tizennegyedik napon jár le.

A 45/2014. Korm. r. 24. § (1) bekezdése szerint, ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők között kötött szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejártá előtt elküldi.

A 45/2014. Korm. r. 23. § (1) bekezdése alapján, ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is.

A 45/2014. Korm. r. 23. § (2) bekezdése szerint a 22. §-nak megfelelő elállás vagy felmondás esetén a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

A 45/2014. Korm. r. 23. § (3) bekezdés szerint, ha a fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

A 45/2014. Korm. r. 31. § (1) bekezdése alapján 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.

Az Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerint a **vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli**, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válaszirátát 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, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: 524/2013/EU rendelet) 14. cikk (2) bekezdése a következőket írja elő:

Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett azon kereskedőknek, **akik kötelesek egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni** a fogyasztókkal fennálló vitáik rendezéséhez, vagy erre kötelezettséget vállalnak, tájékoztatniuk kell a fogyasztókat **az online vitarendezési platform létezéséről**, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform **felhasználható a vitáik rendezéséhez**. Emellett az online vitarendezési **platformra mutató elektronikus linket** kell megjeleníteniük honlapjukon, illetve, ha az ajánlatot e-mailben teszik, akkor az adott e-mailben. Ezt az információt fel kell tüntetni adott esetben az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés általános feltételei között is.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: 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 Fttv. 10. § (4) bekezdése szerint a (3) bekezdés nem alkalmazható, ha a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat kizárólag a terméken, annak csomagolásán vagy a termékhez egyéb módon rögzítve (a továbbiakban együtt: címke), illetve a termékhez adott használati és kezelési útmutatóban vagy jótállási jegyben jelenik meg, vagy ha a 7. § (3) bekezdésében említett tájékoztatási követelmény megsértésével valósul meg.

Az Fttv. 19. § a) pontja alapján a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az e törvényben meghatározott eltérésekkel a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása tekintetében a fogyasztóvédelemről szóló törvény rendelkezéseit kell alkalmazni.

Az Fttv. 4. § (1) bekezdése szerint a kereskedelmi gyakorlat megítélése során olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is.

Az Fttv. 9. § (1) bekezdése rögzíti, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.

Az Fttv. 2. § d), e) és h) pontjai szerint:

d) A kereskedelmi gyakorlat: a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenységek vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja.

e) Kereskedelmi kommunikáció: a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől.

h) Az 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 áruval kapcsolatban.

Az Fttv. 3. § (1) bekezdés előírja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

A (3) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő vagy agresszív.

Az (5) bekezdés alapján a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatra vonatkozóan az 1. § (4) vagy (5) bekezdése szerint külön jogszabályban előírt, az e törvényben foglaltaknál szigorúbb követelményeket megsértő kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen.

Az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

a) – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait – 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

b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas

(a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

Az Fttv. 7. § (3) bekezdése rögzíti, hogy e § alkalmazásában

a) az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusában,

b) kötelező európai uniós jogi aktus rendelkezéseinek átültetése céljából elfogadott külön jogszabályi rendelkezésekben, illetve

c) az 1. § (4) bekezdésének a)–d) pontja, valamint (5) bekezdésének b) pontja szerinti külön jogszabályi rendelkezésekben

meghatározott tájékoztatási követelményekben előírt információ az ott meghatározott kereskedelmi kommunikáció tekintetében jelentős.

3. A fentiek alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

A www.thummerer.hu oldalon a szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok körében jogsértő módon nem adnak tájékoztatást:

- a nyilvántartásba vevő szerv megnevezéséről,
- a honlap tárhelyszolgáltatójának székhelyéről, telephelyéről és e-mail címéről.

A vizsgált honlapon, a szerződéskötés feltételeire vonatkozó információk körében jogsértő módon nem szerepelt tájékoztatás:

- visszaigazolás elektronikus úton van-e 48 órán belül,
- arról, hogy a megkötött szerződés írásban kötött szerződésnek minősül-e,
- arról, hogy a megkötött szerződést iktatják-e,
- ha a szerződést iktatják, arról, hogy az utólag hozzáférhető lesz-e,
- a szerződéskötés lehetséges nyelveiről.

A szerződéskötés technikai feltételei körében a vállalkozás a webáruház üzemeltetése során jogsértő módon nem gondoskodott arról, hogy ha a távollevők közötti, elektronikus úton kötött szerződés a fogyasztó számára fizetési kötelezettséget keletkeztet, akkor a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után.

A szerződés teljesítésére vonatkozóan a weboldalon közölt tájékoztatás szintén hiányos volt, ugyanis jogsértő módon nem adtak tájékoztatást a szolgáltatást igénybevevője számára a kiszállítási határidőről.

A vállalkozás webáruházában jogsértő módon elmulasztotta a tájékoztatást:

- az Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerinti, békéltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettségről, valamint
- szerződéses jogvita esetében a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről,
- az illetékes békéltető testület nevééről, postacíméről.

A vállalkozás az általa üzemeltetett elektronikus kereskedelmi honlapon az 524/2013/EU rendelet 14. cikk (2) bekezdésében foglalt tájékoztatási kötelezettségének sem tett eleget, ugyanis a honlapon nem volt megtalálható az ODR link, valamint hiányzott a tájékoztatás a platform létezéséről, és arról, hogy az jogviták rendezésére használható.

A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás hiányos, mert jogsértő módon nem ad tájékoztatást arról, hogy:

- az elállási jog indoklás nélkül gyakorolható,
- az elállási jog 14 naptári napon belül gyakorolható,
- a fogyasztó elállási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával,
- az elállási határidő a termék átvételekor kezdődik, illetve szolgáltatás esetén szerződéskötéskor,
- a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja,
- írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül,
- a fogyasztónak haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket,
- elállás esetén a szolgáltató legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget,
- ha a fogyasztó nem a legkevesebbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni,
- elállás esetén a fogyasztót a termék visszaküldésének a költsége terheli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költségek viselését,
- a vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését,
- mely esetekben nem illeti meg a fogyasztót jogszabály alapján az elállási/felmondási jog.

A fentiekben túlmenően a honlapon nem volt megtalálható elállási nyilatkozatminta sem.

A honlapon a vállalkozás az elállási jog gyakorlásának szabályai tekintetében általánosan a 17/1999. Kormány rendelet már nem hatályos szabályaira hivatkozik, és részletes tájékoztatást nem közöl erről a joggyakorlási formáról.

4. A vállalkozás által megsértett jogszabályhelyek:

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a társaság megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdését és a 7. § (1) bekezdését, az Ektv. 4. § d) és h) pontját, 5. § (2) bekezdése a)-b) és d) pontjait, a 45/2014.

Korm. r. 11. § (1) bekezdés h)-l), v)-w) pontjaiban, a 15. § (2) bekezdésben, valamint az 524/2013/2013/EU rendelet 14. cikk (2) bekezdésében foglaltakat.

5. A döntésem meghozatala során a mérlegelési szempontokat az alábbi jogszabályhelyek alapján vettem figyelembe:

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdés c) pontjában foglaltak alapján, ha a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, az eset lényeges körülményeinek - így különösen a jogsértés súlyának, a jogsértő állapot időtartamának, a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának, illetve a jogsértéssel elért előny - figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket állapíthatja meg:

c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást.

Az Fgytv. 47. § (2) bekezdése azt is előírja, hogy az (1) bekezdésben foglalt jogkövetkezmények alkalmazása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság – amennyiben azt az eset körülményeire tekintettel szükségesnek tartja – határidő tűzésével kötelezheti a jogsértő vállalkozást, hogy a hibák, hiányosságok, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedésekről a hatóságot értesítse.

A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv tv.) 12/A. § (1) bekezdése alapján a hatósági ellenőrzést végző szervek kis- és középvállalkozásokkal szemben az első esetben előforduló jogsértés esetén - az adó- és vámhatósági eljárást és a felnőttképzési tevékenységet folytató intézmények ellenőrzésére irányuló eljárást kivéve - bírság kiszabása helyett figyelmeztetést alkalmaznak, illetve kötelesek megvizsgálni a Ket. 94. § (1) bekezdés a) pontjában szabályozott eljárás alkalmazásának lehetőségét.

Az egyéni vállalkozó létszám- és gazdálkodási adatai alapján a Kkv tv. 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembe vételével mikro/kis/középvállalkozásnak (KKV) minősül.

A fentiekre tekintettel az Fgytv. 47. § (1) bekezdés c) pontja és (2) bekezdése, valamint a Kkv tv. 12/A. §-ában foglaltak alapján szabtam ki a szankciót a vállalkozás jogkövető magatartásának előmozdítása érdekében.

6. Döntésem során 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 jogsértés súlya tekintetében a fogyasztók érdekei sérelmének körében a vállalkozás terhére értékelttem, hogy a webáruház honlapján hiányos tartalmú tájékoztatást közölt a fogyasztókkal, amely magatartásával a vállalkozás megsértette a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz- és jogérvényesítéshez fűződő alapvető érdekét. Az online vásárlás – előnyei mellett – számos kockázatot is

jelent a fogyasztók számára, miután a szerződő felek nincsenek személyesen jelen a szerződéskötés során. A speciális vásárlási szituációban a fogyasztói döntést szokásosan megelőző megfontolás kevésbé érvényesül. Ebben az esetben fennállhat annak a lehetősége, hogy a fogyasztó nem kellően tájékozott, és a szerződéskötés szempontjából jelentős információ hiányában köti meg a jogügyletet. Ez a sajátos helyzet az oka annak, hogy a távollévők közötti szerződések során a vállalkozó és a fogyasztó viszonyában a jogalkotó a speciális szakismeret nélkül eljáró fogyasztó érdekében a másik fél számára rendkívül részletes tájékoztatási kötelezettséget ír elő, mind a szerződéskötést megelőzően, mind a szerződés teljesítése során. Ezen szerződések, illetve ilyen típusú szolgáltatás igénybe vétele esetén a vállalkozás a szerződés megkötése, illetve a szolgáltatás igénybe vétele előtt kellő időben köteles a fogyasztót a vállalkozás adatairól, valamint mindazon jogairól, igényérvényesítési lehetőségeiről tájékoztatni, amelyek ismerete kompenzálja egyrészt az információk és a szakmai tájékoztatás hiányát, másrészt a szerződéskötés és a szolgáltatás igénybe vétele sajátosságaiából adódó kockázatokat, és így a fogyasztónak lehetősége van a szerződéskötést előzetesen átgondolni. A társaságnak az előzetes tájékoztatási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos mulasztásai alkalmasak arra, hogy érzékelhetően rontsák azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

A hiányos tájékoztatással részben mulasztásos megtévesztés, azaz erre tekintettel tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat is megvalósult, amely magatartás alkalmas a fogyasztók üzleti döntésének befolyásolására, tehát jelen ügyben befolyásolhatja a fogyasztó arra vonatkozó döntését, hogy gyakorolja-e valamely jogát – elállási jog – az áruval kapcsolatban. A fogyasztók az elállási jog gyakorlásának pontos feltételei ismerete nélkül, akadályozva lehet abban, hogy a jogszabály szerint rendelkezésére álló határidőben és módon gyakorolja az áruval kapcsolatos elállási jogát, illetőleg visszakövetelhesse a vállalkozástól az elállás miatt őt megillető összeget.

A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása vonatkozásában figyelembe vettem, hogy a vállalkozás terhére ugyanezen jogsértő magatartás ismételt tanúsítása a határozathozatal napjáig nem állapítható meg

Fentiekre tekintettel a Kkv tv. 12/A. §-ában foglaltakra figyelemmel a fogyasztóvédelmi bírság kiszabását mellőztem, és a fent megjelölt mérlegelési körülmények figyelembevételével a rendelkező részben foglaltak szerint döntöttem.

Felhívom a társaság figyelmét, hogy az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdésének b) pontja értelmében ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezést tartalmazó jogszabály ismételt megsértése esetén terhére fogyasztóvédelmi bírság is kiszabható.

Mindezekre tekintettel határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére köteleztem a vállalkozást, annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson, továbbá határidő tűzésével felhívtam arra, hogy a megállapított jogsértések megszüntetése érdekében tett intézkedéseiről tájékoztassa az I. fokú hatóságot.

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, közzétételi kötelezettséggel járó súlyos jogsértésekről, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet módosításáról szóló 453/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: e-kereskedelmi súlyos jogsértés Korm. r.) 1. § a) pontja értelmében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 51/B. § (1) bekezdésének alkalmazásában **elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértésnek minősül**, ha az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás **a szerződéskötést megelőzően nem tájékoztatja a fogyasztót a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés b)–d), h), i), m), n) vagy p) pontjában meghatározott adatokról.**

Ezzel kapcsolatban felhívom a vállalkozás figyelmét, hogy az e-kereskedelem területén súlyos jogsértést megvalósító vállalkozásokról a fogyasztóvédelemért felelős miniszter internetes nyilvános honlapon elérhető, a vállalkozás vásárlók által közismert nevére kereshető adatbázist vezet, és hatóságunk az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdése alapján jelen döntés jogerőre emelkedését követően meg teszi a szükséges intézkedéseket a döntés közzététele iránt.

7. Záró rendelkezések:

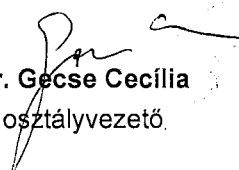
Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá a Ket. 71. § (1) bekezdésben és a 72. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint, az Fgytv. 45/A. § (1)–(3) bekezdéseiben, a 45/2014. Korm. r. 31. § (1) bekezdésében, az Fttv. 10. § (1) bekezdésben, a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 1-2. §-aiban és a 3. § (4) bekezdés d) pontjában biztosított hatáskörömben, valamint a Ket. 21. § (1) bekezdés a) pontja szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Fgytv. 48/A. §-a, a Ket. 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 az Itv. 73. §-a rendelkezik.

Eger, 2017. december „13”

Dr. Boncz László, a Heves Megyei Kormányhivatal Egri Járási Hivatalának hivatalvezetője nevében és megbízásából:


dr. Gecse Cecilia
osztályvezető.