



PEST MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL
ÉRDI JÁRÁSI HIVATALA

JOGERŐS 2018. 08. 07

Ügyiratszám: PE/ÜZ3/11/2018

Tárgy: Kötelezés

Előzmény: PE/001/00104/2018

Ügyszám: 1813K-000HQ

PE/001/02419/2017

Ügyintéző:

E-mail: fogyved@pest.gov.hu

Kérjük, beadványaiban hivatkozzon ügyiratszámunkra!

Ügyfél: Web Fashion Kft. (2724 Újlengyel, Kossuth Lajos u. 115., adószáma: 25287196-2-13)

HATÁROZAT

A Web Fashion Kft.-t (2724 Újlengyel, Kossuth Lajos u. 115., a továbbiakban: Vállalkozás)

k ö t e l e z e m

arra, hogy a <http://www.myparfum.hu> weboldalon:

1. Elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon tegye közzé a Vállalkozást nyilvántartásba vevő szerv, vagyis a cégjegyzéket vezető törvényszék cégbíróságának megnevezését.
2. Tüntesse fel az egységárakat azon termékek esetében, ahol azt a vonatkozó jogszabály előírja.
3. A weboldalon megvételre kínált termékek lényeges tulajdonságairól szóló tájékoztatása körében tüntesse fel a termékek illatkategóriáját (illatcsaládját) és illatösszetételét.
4. Adjon tájékoztatást a vállalkozás panaszkezelési módjáról, vagyis a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény panaszkezelésre vonatkozó előírásairól, úgymint jegyzőkönyvezésről, válaszadás menetéről, válaszadási határidőről, továbbá arról, hogy a fogyasztó panasz elutasítása esetén – annak jellege szerint - a lakóhelye szerinti járási hivatalhoz is fordulhat, illetve arról, hogy a Vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.
5. Tájékoztassa a fogyasztókat az európai uniós online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról, hogy az a jogviták rendezésére szolgál, továbbá helyezze el a platformra mutató elektronikus linket:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>
6. Tájékoztassa a fogyasztókat a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, és tüntesse fel a Vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevét és postai címét.
7. Nyújtson tájékoztatást arról, hogy a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.
8. Bocsásson a fogyasztók rendelkezésére egy, a vonatkozó jogszabály által meghatározott tartalmú elállási nyilatkozat-mintát.

Fenti kötelezettségeinek jelen határozat jogerőre emelkedésének napjától számított 30 napon belül köteles eleget tenni.

Fentieken túl

k ö t e l e z e m

arra, hogy a Hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a Hatóságot a határozat jogerőre emelkedésének napjától számított 30 napon belül értesítse.

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 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések ismételt megsértését, úgy a Hatóság az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja. Az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

E határozat ellen a döntés közlésétől számított 15 napon belül a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályához (1088 Budapest, József krt. 6.) címzett, de a Pest Megyei Kormányhivatal Érdi Járási Hivatala Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályánál (a továbbiakban: Hatóság) az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 9.§ és 14.§-ai alapján a PMKHFF hivatali kapun keresztül benyújtandó, a végrehajtásra halasztó hatályú fellebbezésnek van helye.

A fellebbezési eljárás 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 banki átutalással kell megfizetni a fellebbezési eljárás kezdeményezését megelőzően vagy a Hatóság felhívására, és a Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-01012107 számú eljárási illetékbevételei számlára kell teljesíteni. Az átutalás „közlemény” rovatában fel kell tüntetni a fellebbező ügyfél nevét, lakcímét vagy székhelyét, adószámát vagy adóazonosító jelét továbbá az ügyszámot (iktatószámot).

A fellebbezési eljárás kezdeményezését megelőzően teljesített átutalás esetén az átutalást igazoló bizonylat vagy folyószámla kivonat másolatát a fellebbezési eljárást kezdeményező irattal egyidejűleg kell megküldeni a Hatóságnak.

A fellebbezést a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya bírálja el, mely a sérelmezett döntést, valamint az azt megelőző eljárást megvizsgálja, melynek során nincs kötve a fellebbezésben foglaltakhoz.

A döntés 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 elkésztett 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.

INDOKOLÁS

A Hatóság az „Online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése” elnevezésű országos témavizsgálat keretében 2017. december 5-én, próbarendelés leadásával ellenőrizte a Vállalkozás által üzemeltetett <http://www.myparfum.hu> elérhetőségű webáruházat.

A honlap ellenőrzése teljes körű volt, mely a honlap ellenőrzés napján elérhető valamennyi menüpontjára kiterjedt, és annak tartalma az ellenőrzés napján a Hatóság szerverén archiválásra, és azt követően kinyomtatásra került.

A próbarendelés körülményei és a weboldal ellenőrzése során megállapított tényállások a Hatóság hivatalos helyiségében, a PE/001/02419-1/2017 számon iktatott hivatalos feljegyzésben kerültek rögzítésre.

A webáruház ellenőrzése során az alábbiak kerültek megállapításra:

1. Nincs feltüntetve a weboldalon a Vállalkozást regisztráló hatóság, vagyis a cégjegyzéket vezető törvényszék cégbíróságának a megnevezése.
2. Az áru ellenértékéről való tájékoztatás nem megfelelő, mert a Vállalkozás az egységárra vonatkozó szabályokat nem tartja be, vagyis nem tünteti fel a weboldalon az értékesítésre kihelyezett termékek egységárait.

A teljesség igénye nélkül pl.:

Calvin Klein CK One SHOCK 150 ml női testápoló tej 4510 Ft
 Bruno Banani Bruno Magic 150 ml női dezodor 2590 Ft
 Azzaro Azzaro Chrome EDT 200 ml férfi parfüm akciós ára:12160 Ft
 DKNY Be Delicious EDP 150 ml női parfüm 13600 Ft

3. A szerződés tárgyának lényeges tulajdonságairól szóló előzetes tájékoztatás körében a weboldalon közzétett termékek közül nem mindegyik esetében található megfelelő tartalmú termék-leírás mivel pl. az illatkategóriára (illatcsalád), illat összetételre vonatkozó jellemzőkről nem tájékoztat.

A teljesség igénye nélkül pl.:

Bruno Banani Bruno Magic 150 ml női dezodor 2590 Ft
 Azzaro Azzaro Chrome EDT 200 ml férfi parfüm akciós ára:12160 Ft
 DKNY Be Delicious EDP 150 ml női parfüm 13600 Ft

4. Nincs tájékoztatás a vállalkozás panaszkezelési módjáról.
5. Nincs tájékoztatás az európai uniós online vitarendezési platform (röviden: ODR) létezéséről, arról, hogy a platform a fogyasztói jogviták rendezésére használható, továbbá nincs a platformra mutató alábbi elektronikus link megjelenítve.

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>

6. Nincs tájékoztatás a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, továbbá a Vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.
7. Nincs tájékoztatás a békéltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettségről.
8. Elállási nyilatkozat-minta nem áll rendelkezésre a weboldalon.

A Hatóság további észrevétele:

Az elállási jog nem illeti meg minden esetben a fogyasztót, mivel a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 29. §-a – a felek eltérő megállapodása hiányában egyes termékek vonatkozásában, mint pl. olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontás után nem küldhető vissza (kozmetikumok, parfümök, krémek) – kizárja e jog gyakorlását.

A weboldalon az elállási jog gyakorlásának menetéről és a kivételszabályokról szóló tájékoztatás nem egyértelmű a tekintetben, hogy a fogyasztót nem illeti meg az elállás joga a kozmetikumokat, parfümöket, krémeket közvetlenül védő csomagolás megbontása esetén.

Fentiek alapján a Hatóság hivatalból eljárást indított a Vállalkozás ellen, melynek tényéről a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 29. § (3) bekezdés a) pontja alapján a PE/001/02419-2/2017. ügyiratszámú végzésével értesítette a Vállalkozást, és egyben adatközlésre szólította fel, a tényállás tisztázása érdekében.

A Vállalkozás 2018. január 29-én e-mailben előadta, hogy a weboldal 2015. júniusában indult, illetve látogatottsági statisztikával nem rendelkezik.

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a Vállalkozás az alábbi jogszabályi előírásokat sértette meg:

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló **2001. évi CVIII. törvény** (a továbbiakban: Ektv.) **4. § d) pontjában** foglaltak szerint a szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon közzétenni:

- 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.

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) **szóló az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelet 14. cikkének (1) és (2) bekezdése** szerint: „(1) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek, valamint az Unióban letelepedett olyan online piacoknak meg kell jeleníteniük a honlapjukon az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket. Ennek a linknek a fogyasztók számára könnyen elérhetőnek kell lennie. Az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett, az Unióban letelepedett kereskedőknek meg kell adniuk az e-mail címüket is.

(2) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett azon kereskedőknek, akik kötelesek egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni a fogyasztókkal fennálló viták 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 viták 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 fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló **45/2014. (II. 25.) Korm. rendelet** (a továbbiakban: Korm. rendelet) **11. § (1) bekezdésének a), h), i), v) és w) pontjában** foglaltak szerint:

„Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót...

...a) a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és a terméknek vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;

...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 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 fogyasztóvédelemről szóló **1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 14. § (1) bekezdése** szerint:

„A fogyasztót - a (2) bekezdésben meghatározott kivétellel - a külön jogszabályban meghatározottak szerint írásban tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról.”

A termékek ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló **4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet (a továbbiakban: Ár rendelet) 4. §-a** szerint:

„Az egységárat

- a) a térfogatra értékesített terméknel literenként (Ft/l) vagy - ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást - milliliterenként (Ft/ml), illetve köbméterenként (Ft/m³),
- b) a tömegre értékesített terméknel kilogrammonként (Ft/kg) vagy tonnánként (Ft/t),
- c) a hosszúságra értékesített terméknel méterenként (Ft/m),
- d) a felületre értékesített terméknel négyzetméterenként (Ft/m²),
- e) a kizárólag darabra értékesített terméknel darabonként (Ft/db) kell feltüntetni.”

Fentieken túl megállapításra került, hogy a Vállalkozás megsértette a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban: Fttv.) 3. § (1) bekezdését is, miszerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, tekintettel az alábbiakra:

- A termékek lényeges tulajdonságairól szóló hiányos tájékoztatás, - tekintettel az Fttv. 7. § (3) bekezdésének b) pontjára - az Fttv. 7. § (1) bekezdés szerinti megtévesztő mulasztásnak és ezáltal tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül, mivel ezen tájékoztatás elmulasztása alkalmas arra, hogy a fogyasztó ügyleti döntését torzítsa.
- A Korm. rendeletben és az Ektv.-ben előírt előzetes tájékoztatási kötelezettség elmulasztása, az Fttv. 3. § (5) bekezdése alapján szintén tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül.

A Hatóság javasolja továbbá, hogy egyértelműen nyújtson tájékoztatást arról, hogy a fogyasztót nem illeti meg az elállás joga a kozmetikumokat, parfümöket, krémeket közvetlenül védő csomagolás megbontása esetén.

A döntést megalapozó jogszabályi rendelkezések:

Az Fgytv. 17/A. § (3)-(8) bekezdései szerint:

„(3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,
 - b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,
- egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(4) A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

(5) A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

(6) Az írásbeli panaszt a vállalkozás - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

(7) A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

(8) A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást."

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 szerint:

„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.”

Az Fttv. 3. § (5) bekezdésében foglaltak szerint 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.

A Korm. rendelet 31. §-ában foglaltak szerint: „(1) 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.

(3) Az (1) és (2) bekezdésben említett rendelkezések a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.”

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 Fttv. 9. § (1) bekezdése szerint: „A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.”

Az Fttv. 9. § (1) bekezdése alapján az ügyben megállapítható a Vállalkozás felelőssége.

Az Fttv. 10. § (1) bekezdése szerint: „A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt – a (2) és a (3) bekezdésben foglalt kivétellel – a **fogyasztóvédelmi hatóság jár el.**”

Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint: „A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.”

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 Ektv-ben és a Korm. rendeletben foglalt tájékoztatási kötelezettség elmulasztásával megvalósuló jogsértések esetében az Fttv. hatásköri szabályaira – különösen a 10. § (4) bekezdésében foglaltakra – figyelemmel a Hatóság rendelkezik hatáskörrel és jogosult eljárni.

A feltárt jogsértések miatti jogkövetkezmények megállapításának szempontjai:

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdés c) pontja 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:

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

Az Fgytv. 47. § (2) bekezdése szerint 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.

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 az alábbiakat vettem figyelembe:

A fogyasztók érdekei sérelmének köre:

A cégjegyzéket vezető cégbíróóság feltüntetésének elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti, ugyanis a fogyasztónak az internetes oldalra való belépéskor tudnia kell, hogy a kereskedő, akivel kapcsolatban fog állni, hivatalosan bejegyzett, valós cég-e, melyről ezen információ hiányában nem tud meggyőződni. Amennyiben a fogyasztó nem létező céggel lép kapcsolatba, úgy érvényes szerződést azzal nem köthet, amely a későbbi jogérvényesítés lehetőségét megnehezíti.

A Vállalkozás az egységár feltüntetésének elmulasztásával a termék forgalmazásával összefüggő alapvető követelményt sértett meg, továbbá sértette a fogyasztók tájékoztatáshoz való alapvető érdekét, hiszen a termék egységára olyan lényeges információ, amely a fogyasztót vásárlási szándékának kialakításában döntően befolyásolja. Az egységár az áruválasztást könnyíti meg a fogyasztó számára a különböző gyártók azonos termékei, illetve az azonos gyártók különböző kiserelési egységű termékeinél. Ennek ismeretében a fogyasztó eldöntheti, hogy anyagi helyzetének melyik árfekvésű termék a megfelelőbb. Mindez jelentős szempont a fogyasztó számára ügyleti döntése meghozatala során.

Szemben a hagyományos értékesítés móddal, az interneten keresztül lebonyolított vásárlásoknál a fogyasztó nem találkozik személyesen a termékkel, nem tudja például kézbe venni, felpróbálni azt, ezért kizárólag a szolgáltató által megadott információkra tud hagyatkozni a döntéshozatalkor a termék tulajdonságait, jellegzetességeit illetően. Ezért fontos, hogy a Vállalkozás egy megfelelő tartalmú, specifikus termékleírást tegyen közzé, melynek valós, az áruválasztás megkönnyítését szolgáló, valamint az áru használatához szükséges adatot kell tartalmaznia. Ide tartozik minden, a kereskedelmi forgalomban lényegesnek tekintett, valamint az áru értékét meghatározó tulajdonság.

A szerződés tárgyának lényeges tulajdonságairól való tájékoztatás elmulasztásával a Vállalkozás a fogyasztók tájékoztatáshoz fűződő jogát sértette meg, továbbá az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerinti megtévesztő mulasztásnak is minősül, hiszen ez a kereskedelmi gyakorlat alkalmas arra, hogy a fogyasztó üzleti magatartását torzítsa.

A panaszkezelés módjával kapcsolatos tájékoztatás elmulasztása szintén a fogyasztók tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell, hogy a Vállalkozás az esetleges panaszt milyen módon intézi, hogy azzal számolhasson. A panaszkezelés részletes szabályait az Fgytv. 17/A. § (3)-(8) bekezdései tartalmazzák.

A Vállalkozásnak jogszabályon alapuló kötelezettsége tájékoztatást nyújtania az online vitarendezési platformról létezéséről, valamint arról, hogy az online adásvételi és szolgáltatási szerződésekből eredő fogyasztói jogviták rendezésére szolgál, továbbá meg kell jelenítenie a honlapján az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket.

Az Fgytv. 29. § (11) bekezdése alapján a Vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a törvényben rögzített tartalommal és határidőn belül válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára. Erre tekintettel a vállalkozás részére létezik kötelező alternatív vitarendezést előíró jogszabályi előírás, melynek igénybevételi lehetőségéről tájékoztatást kell nyújtania.

A Vállalkozás köteles továbbá az internetes honlapján pontosan megadni, hogy a fogyasztó – jogvita esetén - melyik békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Ennek hiányában a Vállalkozás súlyosan sérti a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekét, továbbá sérülhet a fogyasztó érdekérvényesítéshez való joga is, mivel ezen információ hiányában nem gyakorolja a törvény által biztosított jogait. A Hatóság a fentiekben túlmenően azt javasolja, hogy a weboldalon – lehetőség szerint – legyen elérhető valamennyi békéltető testület neve és postai címe.

A fogyasztó az elállási/felmondási jogát a Korm. rendelet 2. mellékletében található minta felhasználásával vagy az elállásra/felmondásra vonatkozó egyértelmű nyilatkozata útján gyakorolhatja. Az elállási nyilatkozat érvényessége nem függ konkrét formai követelmények megtartásától, azonban a Vállalkozás köteles a weboldalon rendelkezésre bocsátani egy, a jogszabály által meghatározott tartalmú nyilatkozat-mintát, mely segíti a fogyasztót elállási jogának gyakorlásában.

A jogsértő magatartás kiterjedtsége:

A jogsértés bizonyíthatóan a Vállalkozó weboldalán valósult meg, mely a jogsértés alapesete, így enyhítő körülményként nem értékelhető.

A jogsértő állapot időtartama tekintetében az alábbiakat vettem figyelembe:

A webáruház - a Vállalkozás nyilatkozata alapján – 2015. júniusában indult.

A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása tekintetében az alábbiakat vettem figyelembe:

A Vállalkozás terhére ugyanezen jogsértő magatartás ismételt tanúsítása a határozathozatal napjáig nem került megállapításra.

Fentiekben túl a Vállalkozás gazdasági súlyának értékelésénél az alábbiakat vettem figyelembe:

A Vállalkozásnak a www.e-beszamolo.im.gov.hu weboldalon közzétett, 2016. január 1. - 2016. december 31. időszakra vonatkozó beszámolójából megállapítottam, hogy a létszám- és gazdálkodási adatai szerint, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a

továbbiakban: Kkv tv.) 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembevételével kis/középvállalkozásnak minősül.

A 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.

Fentiekre, valamint a Kkv tv. 12/A. §-ában foglaltakra figyelemmel a fogyasztóvédelmi bírság kiszabását mellőztem, és a fent megjelölt mérlegelési körülmények figyelembevételével a Vállalkozást - határidő tűzésével - a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére és a megtett intézkedések kapcsán – hitelt érdemlően - visszajelzésre köteleztem.

Felhívom a Vállalkozás figyelmét, hogy az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdése értelmében az (1) bekezdéstől eltérően az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 2. § a) pontja szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő ismételten megállapított jogsértése esetén a bírság összege 200 ezer forinttól

a) az (1) bekezdés a) pont hatálya alá tartozó vállalkozás esetében a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén 2 milliárd forintig,

b) az (1) bekezdés a) pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében 2 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén **5 millió forintig terjedhet.**

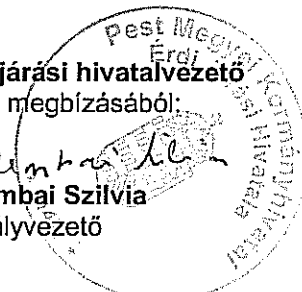
Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az eljárás indításának időpontjában hatályos Ket. 71. § (1) bekezdésben és a 72. § (2) bekezdésben meghatározottak szerint, az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, és a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII.2.) Korm. rendelet 1-2. §-aiban, valamint a 3. § (4) bekezdés d) és j) pontjaiban biztosított hatáskörömben és a Ket. 21. § (1) bekezdés a) pontja továbbá a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 66/2015. (III. 30.) Korm. rendelet 2. § (4) bekezdése szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

A jogorvoslatról az Fgytv. 48/A. §-a, a Ket. 96. §-a, a 98. § (1) és (1a) bekezdése, valamint a 99. § (1) bekezdése alapján, az illeték mértékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 29. § (2) bekezdése alapján, megfizetésének módjáról az Itv. 73.§-a alapján rendelkeztem.

Budapest, 2018. február „20”.

dr. Szabó Zsolt járási hivatalvezető
nevében és megbízásából:

Dr. Helembai Szilvia
dr. Helembai Szilvia
osztályvezető



A határozatról értesül:

- 1) Web Fashion Kft. (2724 Újlengyel, Kossuth Lajos u. 115.)
- 2) Irattár

2019 FEBR 20

