



BUDAPEST FŐVÁROS
KORMÁNYHIVATALA
V. KERÜLETI HIVATALA
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

végleges 2018.08.18.

Ügyiratszám: BP-05/FOGY/2391-6/2018.

Tárgy: Kötelezésre szóló határozat

Ügyintéző: dr. Völgyi Krisztina

18202-00494

E-mail: volgyi.krisztina@bfkh.gov.hu

HATÁROZAT

Kötelezem a Shaldon Business Investm.-t (Suite 1., 5 Percy street, Fitzrovia, London, W1T 1DG, United Kingdom, a továbbiakban: Társaság.), hogy a http://hu.thehondrocream.com/?source=leadbit&utm_medium=cpa&utm_campaign=2225&TID=5B47169F7EED7B602808953B&host=leadbit.biz&c=hu internetes oldalon az indokolás részben részletezett információkról a vásárlókat a vonatkozó jogszabálynak megfelelő módon tájékoztassa.

Kötelezem továbbá, hogy fent nevezett weboldalon megvásárlásra kínált hirdetett Hondrocream elnevezésű termékének, kereskedelmi gyakorlata során, olyan a szakhatóság által el nem ismert, egészségre gyakorolt hatást, mellyel nem rendelkezik, ne tulajdonítson.

Fenti kötelezettségének a vállalkozás e határozat véglegessé válásának napjától számított 30 napon belül köteles eleget tenni.

Kötelezem továbbá a vállalkozást arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a hatóságot a határozat véglegessé válását követő 30 napon belül értesítse.

Az eljárás az Országos Gyógyszerészeti és Élelmezés-Egészségügyi Intézet (a továbbiakban: OGYÉI) OGYÉI/40241-2/2018. számú szakhatósági állásfoglalásán alapszik.

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, figyelemmel a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (továbbiakban: Kkv tv.) 12/A. §-ára, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

A határozat ellen annak kézhezvételétől számított 15 napon belül a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályához (1088 Budapest, József krt. 6.) címzett, de a Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatala Fogyasztóvédelmi Főosztályánál (1051 Budapest, Sas u. 19.) benyújtandó fellebbezésnek van helye. 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.

Az illetéket az ügyfél neve, lakcíme vagy székhelye, és az ügyszám (iktatószám) megjelölésével banki átutalással kell megfizetni, a Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-01012107-00000000 számú Eljárási illetékbevételei számlára, amely összegnek a beadvány Hatósághoz érkezését követő legkésőbb

Fogyasztó-kapcsolati Osztály

1051 Budapest, Sas u. 19. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu – Honlap: www.kormanyhivatal.hu

2018 AUG 21

W

8. napon a számlán kell lennie. Átutalás esetén az átutalási bizonylat másolatát a fellebbezéshez csatolni kell.

A jogi képviselővel eljáró fél, valamint a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvényben (a továbbiakban: Eüsztv.) meghatározott elektronikus úton köteles benyújtani a fellebbezést az elsőfokú közigazgatási határozatot hozó szervnél. Az elsőfokú hatóság KRID száma: 659510135, az elsőfokú hatóság hivatali kapujának megnevezése: JH105FOGY.

A fellebbezést a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya bírálja el, amely a sérelmezett döntést, valamint az azt megelőző eljárást megvizsgálja, melynek során nincs kötve a fellebbezésben foglaltakhoz. A fellebbezésnek a végrehajtásra halasztó hatálya van.

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 fellebbezést indokolni kell. A fellebbezésben csak olyan új tényre lehet hivatkozni, amelyről az elsőfokú eljárásban az ügyfélnek nem volt tudomása, vagy arra önhibáján kívül eső ok miatt nem hivatkozott.

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 visszautasítja.

INDOKOLÁS

I. Tényállás

Az Innovációs és Technológiai Minisztérium jogelődjeként a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkárság Fogyasztóvédelmi Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztály Internet Laboratóriuma „Az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése” elnevezésű témavizsgálat keretében 2018. július 12. napján vizsgálat alá vonta a a Shaldon Business Investm. által üzemeltetett

http://hu.thehondrocream.com/?source=leadbit&utm_medium=cpa&utm_campaign=2225&TID=5B47169F7EED7B602808953B&host=leadbit.biz&c=hu weboldalt, valamint az oldalon hirdetett **Hondro cream fájdalomcsillapító krém** elnevezésű terméket, amelyek esetében próbavásárlásra is sor került.

Az ellenőrzött honlap címe:

<http://hu.hondocream-hungary.com/>

A vásárlás gombra kattintás után átirányítás történt a http://hu.thehondrocream.com/?source=leadbit&utm_medium=cpa&utm_campaign=2225&TID=5B47169F7EED7B602808953B&host=leadbit.biz&c=hu oldalra.

A honlapon feltüntetett vállalkozás: BERNADETTE LTD, Av Ricardo J. Alfaro, Panama International.

A számlán feltüntetett vállalkozás: Shaldon Business Investm, Suite 1., 5 Percy street, Fitzrovia, London, W1T 1DG, United Kingdom

A Fogyasztóvédelmi Főosztály az ügyben BP-05/FOGY/2391-3/2018. számon 2018. 07. 24-én eljárást indított és tájékoztatta a Társaságot az eljárás menetével kapcsolatban, illetve, arról, hogy, ügyében nyilatkozat-tételi jog illeti meg.

A Társaság nyilatkozattételi jogával nem élt.

A Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatala Fogyasztóvédelmi Főosztálya (a továbbiakban: Főosztály) BP-05/FOGY/2391/2018. ügyiratszámú eljárása keretében meghozott végzésében szakhatósági állásfoglalás kiadása érdekében kereste meg az Országos Gyógyszerészeti és Élelmezés-Égészségügyi Intézetet a

http://hu.thehondrocream.com/ source=leadbit&utm_medium=cpa&utm_campaign=2225&TID=5B47169F7EED7B602808953B&host=leadbit.biz&c=hu weboldalon árusított termék orvostechikai eszköz, illetve gyógyászati segédeszköz státuszának és a termék vonatkozásában megvalósított kereskedelmi gyakorlat jogszerűségének és a termék valós teljesítőképességének tisztázása céljából.

Az OGYÉI/40241-2/2018. számú szakhatósági állásfoglalása szerint:

*Az eljárásban érintett termék, **Hondrocream**, a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény 186. § (5) bekezdés szerint nem minősül egészségügyi terméknek (pl. törzskönyvezett gyógyszernek). Forgalomba hozatalára nem szükséges külön engedély, így az OGYÉI nem adhatott ki erre vonatkozó engedélyt. Hatására, minőségére illetve biztonságosságára vonatkozó adatokkal nem rendelkezünk. Mivel a **Hondrocream** nem minősül gyógyszernek, nem értelmezhető a kategóriába sorolása sem. Az előtalált termék, **nem tekinthető orvostechikai eszköznek és gyógyászati segédeszköznek sem.***

*A **Hondrocream** krémet a beérkezett másodlagos csomagolás hatékony mikrocirkuláció növelőnek, izomfeszülés csökkentőnek nevezi meg. Azonban az itt feltüntetett összetevők alapján nem tartalmaz szintetikus hatóanyagot, sem olyan anyagot, amely bizonyítottan ilyen hatást fejtené ki.*

A terméket több honlap is (<http://hu.hondrocream-hungary.com/>, <http://hungary.hondrocream.site/>) gerinc és ízületi betegségekre hatékony szernek nevezi, azonban itt és a másodlagos csomagoláson található összetevők szerint sem tartalmaz szintetikus hatóanyagot, sem olyan anyagot, amely bizonyítottan a reklámozott hatást hatást kifejtene. A termékben főleg növényi kivonatok találhatóak, mely használata főleg hagyományokon alapul, hatásmechanizmusa nem tisztázott, kísérletekkel nem bizonyított.

*A **Hondrocream** honlapon említett hatásainak, akut és krónikus izomfájdalmak megszüntetésének reklámozásával megvalósulhat a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó szabályok megsértése, valamint a fogyasztók hamis állítások általi megtévesztése.*

II. Megállapítások

Webáruházzal kapcsolatos megállapítások:

A vizsgálat során megállapítást nyert, hogy a http://hu.thehondrocream.com/ source=leadbit&utm_medium=cpa&utm_campaign=2225&TID=5B47169F7EED7B602808953B&host=leadbit.biz&c=hu internetes oldalon **nem, vagy nem megfelelően tájékoztatják a vásárlókat az alábbiakról:**

A szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatokra vonatkozóan az alábbi elemek nem szerepelnek az oldalon:

- a vállalkozás üzleti tevékenységének (üzlete, telephelye) postai címe,
- a vállalkozás cégjegyzékszám, a
- a nyilvántartásba vevő szerv megnevezése,
- a szolgáltató elérhetősége (e-mail cím)
- a szolgáltató egyéb elérhetősége (telefonszám vagy elektronikus bejelentőlap),
- a vállalkozás adószáma,
- a tárhelyszolgáltató székhelye, telephelye,
- a tárhelyszolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatok, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt e-mail cím.

Szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás körében az alábbiakról nem tájékoztatnak az oldalon:

- azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni (az elektronikus szerződéskötés lépéseiről)

- az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről (adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről),
- a vevő megrendelésének megérkezését követő 48 órán belüli kötelező visszaigazolásról, valamint a visszaigazolás elmaradásának következményeiről (ajánlati kötöttség alóli mentesülés),
- arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e (szerződés alakisága), a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e,
- a szerződéskötés lehetséges nyelveiről.

Szerződéskötés technikai feltételeire vonatkozó tájékoztatással kapcsolatos megállapítások:

- a vállalkozás nem gondoskodik arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtevésekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után ("fizetési kötelezettséggel járó megrendelés" vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés nem kerül feltüntetésre),
- adatbeviteli hibák kijavításának technikai feltétele nem biztosított

Szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás követelményei az alábbiak miatt nem teljesülnek:

- a teljesítés feltételeire vonatkozó tájékoztatás nem megfelelő, mivel nem tüntetik fel kiszállítási határidőt,
- fizetés feltételei (fizetési módok) nem kerültek feltüntetésre,
- az áru vagy szolgáltatás ellenértékéről való tájékoztatás nem megfelelő, mivel az egységárra vonatkozó szabályokat nem tartják be.

Egyéb hiányzó tájékoztatási követelmények:

- a vállalkozás panaszkezelési módja nem került feltüntetésre,
- az online vitarendezési platformra mutató ODR link nem szerepel az oldalon,
- a békéltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettségről szóló tájékoztatás hiányzik
- békéltető testülethez fordulás lehetősége, az illetékes békéltető testület neve, székhelyének postai címének feltüntetése hiányzik
- a kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jótállásról szóló tájékoztatás hiányzik

A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozóan az alábbi tájékoztatások hiányoznak:

- a fogyasztót elállási vagy felmondási jog illeti meg
- elállási jog indoklás (külön magyarázat) nélkül gyakorolható
- a fogyasztót megillető elállási jog 14 naptári napon belül gyakorolható,
- az elállási/felmondási nyilatkozatminta rendelkezésre állásának hiányában a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) mellékletében található mintáról nem tájékoztat,
- a fogyasztó az elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával,
- az elállási határidő a termék átvételekor kezdődik,
- a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja,
- a fogyasztó részéről írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül,
- elállás esetén a szolgáltató legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget,

- a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a vállalkozás részére,
- 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,
- ha a szolgáltatás nyújtásra irányuló szerződés esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a fogyasztó a felmondási jogát, úgy az elszámolás során köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit,
- a vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését,
- az elállási/felmondási jog hiányáról szóló tájékoztatás, amennyiben a kivételszabály alá tartozó terméket értékesít

Fogyasztói jogérvényesítés feltételeire vonatkozó tájékoztatás körében tett megállapítások:

- hiányzott a fogyasztói kifogások megtételének helye a visszaigazolásban,
- hiányzott az elállási jog meglétéről, esetleges hiányáról és gyakorlásának feltételéről szóló tájékoztatás a visszaigazolásban,
- jótállás feltételei a visszaigazolásban hiányoztak

A próbavásárlás keretében megrendelt termékkel kapcsolatos megállapítások:

A rendelkezésre álló bizonyítékokat megvizsgálva a Főosztályunk megállapította, hogy a Társaság által a http://hu.thehondrocream.com/?source=leadbit&utm_medium=cpa&utm_campaign=2225&TID=5B47169F7EED7B602808953B&host=leadbit.biz&c=hu weboldalon keresztül értékesített, illetve népszerűsített „**Hondro cream fájdalomcsillapító krém**” elnevezésű termék vonatkozásában olyan a termék által az egészségre gyakorolt hatásmechanizmust, pozitív hatást tüntet fel, mely a szakhatóság álláspontja szerint nem bizonyított.

Az egészségükben károsodott laikus felhasználók körébe tartozó fogyasztók fogékonyabbak az esetleges betegségük kezelésére vonatkozó alternatív megoldások igénybevétele tekintetében, ennek kapcsán pedig fentiekben nevezett termék megvásárlására.

Fenti tájékoztatás alapján a Társaság megtévesztő kereskedelmi gyakorlatának megállapítása megalapozott.

III. Megsértett jogszabályok

A Társaság az eljárás során feltárt hiányosságokkal az alábbi jogszabályokat sértette meg, illetve a határozat alapjául a következő jogszabályi rendelkezések szolgáltak:

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 17/A. § (8) bekezdése szerint: „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 Fgytv.14. § (5) bekezdés szerint: A termék eladási áráként és egységárként, illetve a szolgáltatás díjaként a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni.

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény szerint:

4. § A szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a következő adatokat közzétenni:

- c) a szolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét,
- 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,
- f) ha a szolgáltató az általános forgalmi adó alanya, a szolgáltató adószámát,
- 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.

5. § (2) 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;
- c) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről
- d) a szerződéskötés lehetséges nyelveiről;

6. § (2) A szolgáltató köteles az igénybe vevő megrendelésének megérkezését az igénybe vevő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás az igénybe vevő megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül az igénybe vevőhöz nem érkezik meg, az igénybe vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerint:

11. § (1) 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;
- 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;
- m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;
- n) az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről;
- v) a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételeének 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.

15. § (1) Ha a távollévők közötti, elektronikus úton kötött szerződés a fogyasztó számára fizetési kötelezettséget keletkeztet, a vállalkozás egyértelműen és jól látható módon, közvetlenül a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt felhívja a fogyasztó figyelmét a 11. § (1) bekezdés a), e), f), p) és r) pontjában meghatározott információkra.

18. § A távollévők között kötött szerződés megkötését követően - ésszerű időn belül, de a termék adásvételére irányuló szerződés esetén legkésőbb az átadásakor, a szolgáltatásnyújtására irányuló szerződés esetén legkésőbb a szolgáltatás teljesítésének megkezdésekor - a vállalkozás tartós adathordozón visszaigazolást ad a fogyasztónak a megkötött szerződésről. A visszaigazolás tartalmazza
 a) a 11. § (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatást, kivéve, ha azt a vállalkozás már a szerződés megkötése előtt tartós adathordozón a fogyasztónak megadta; és
 b) ha a fogyasztó a 29. § m) pontja szerinti nyilatkozatot tett, az erre vonatkozó visszaigazolást.

20. § (1) 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.

(2) 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.

(3) 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.

22. § (1) A fogyasztó a 20. §-ban biztosított jogát

a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy

b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

(3) A 20. §-ban meghatározott jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a 20. § (2) bekezdésében, illetve a 21. §-ban meghatározott határidő lejártá előtt elküldi.

23. § (1) Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők 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.

(3) Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

24. §(1) 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.

(2) A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.

25. § A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Nem felel a fogyasztó az értékcsökkenésért, ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének i) pontjában előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget.

26. § (1) Ha a 13. § vagy a 19. § szerinti esetben a fogyasztó a teljesítés megkezdését követően felmondja az üzlethelyiségen kívül vagy távollévők között kötött szerződést, köteles a felmondás vállalkozással való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a vállalkozás számára megfizetni. A fogyasztó által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell megállapítani. Ha a fogyasztó bizonyítja, hogy az így módon megállapított teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban: Fttv.) 3. § (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (3) bekezdés szerint a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

Az Fttv. 3. § (5) bekezdése 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.”

Az Fttv. 4. § (2) bekezdése szerint: Ha a kereskedelmi gyakorlat csak a fogyasztóknak egy, az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatékosságuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas, és ez a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ésszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni.

Az Fttv. 6. § (1) bekezdés ba), bg), bj) és i) pontja szerint:

„Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

- b) az áru lényeges jellemzői, így különösen
- bg) az adott célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, előnyei,
- bj) az egészségre gyakorolt hatása,
- i) a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.

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

a) - figyelembe véve valamennyi tényt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott üzleti 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 üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas

(a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).”

Az Fttv. Mellékletének 17. pontja szerint:

„17. Annak valótlan állítása, hogy az áru alkalmas betegségek, illetve az emberi szervezet működési zavarai vagy rendellenességei gyógyítására.”

Az Fttv. 19.§-a szerint: „A kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapításra irányuló eljárásra az e törvényben meghatározott eltérésekkel a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása tekintetében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.), rendelkezéseit kell alkalmazni.”

Az Fttv. 2. §-a szerint: „E törvény alkalmazásában:

d) *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, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,

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

f) *reklám*: a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvényben ekként meghatározott fogalom,”

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. § (2) és (3) bekezdése szerint: „Az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.

(3) A (2) bekezdéstől eltérően, a kereskedelmi kommunikáció megjelenítési módjával összefüggő okból eredő jogsértésért az is felel, aki a kereskedelmi kommunikációt az arra alkalmas eszközök segítségével megismerhetővé teszi, valamint aki önálló gazdasági tevékenysége körében a kereskedelmi kommunikációt megalkotja vagy ezzel összefüggésben egyéb szolgáltatást nyújt, kivéve, ha a jogsértés az (1) bekezdés szerinti vállalkozás utasításának végrehajtásából ered. Az ilyen jogsértő kereskedelmi gyakorlattal okozott kárért e személyek az (1) bekezdés szerinti vállalkozással egyetemlegesen felelnek

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 szerint:

1. § 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

b) felróható magatartása miatt a fogyasztó a jogszabályban meghatározott elállási jogával nem tudott élni

Az Európa Parlament és a Tanács 524/2013/EU Rendelete szerint:

14. cikk (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 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.

IV. Hatáskör

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 45/A. §-a értelmében:

„(1) A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi az e törvényben és - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével - a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

(2) 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.

(3) 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.”

„47. § (1) 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,

(2) 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) bekezdése értelmében 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 kötelezés elrendelése során figyelembe vettem, hogy sérült a fogyasztók tájékoztatáshoz fűződő alapvető joga.

Döntésem meghozatalánál a fentiekben túl figyelembe vettem, hogy a Társaság a határozathozatal napjáig ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezést tartalmazó jogszabályt nem sértette meg.

Fentiekre tekintettel a fogyasztóvédelmi bírság kiszabását mellőztem, és a fent megjelölt mérlegelési körülmények figyelembevételével a rendelkező részben foglaltak szerint döntöttem.

Felhívom a Társaság figyelmét, hogy az ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezést tartalmazó jogszabály ismételt megsértése esetén a vállalkozás terhére fogyasztóvédelmi bírság szabható ki.

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

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.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerint:

31. § (2) bekezdése szerint: A 6. §-ban foglalt rendelkezés megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény szerint: 16/A (4) bekezdése alapján: A 15. §-ban foglalt rendelkezés megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvény szabályai szerint.

Az Fgytv. 51/B. § (1), (3) és (7) bekezdése szerint: „(1) A fogyasztóvédelemért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján közzé kell tenni az e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértést megállapító, a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal vagy a bíróság által hozott jogerős döntést, valamint az azzal kapcsolatos alábbi adatokat:

- a) a közzététel e § szerinti jogcímét,
- b) a jogerő beálltára történő utalást,
- c) az eljáró hatóság vagy bíróság megnevezését,
- d) az ügy számát és tárgyát,
- e) a jogsértő vállalkozás nevét, székhelyét, a nyilvántartási számát vagy cégjegyzékszámát és adószámát,
- f) a vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása során használt, a fogyasztók számára beazonosítható elnevezését, honlapjának címét,
- g) a döntéssel szembeni jogorvoslati eljárás tényére történő utalást,
- h) a megsértett jogszabályi rendelkezés megjelölését, valamint
- i) a közzététel napját és a honlapról történő törlés (7) bekezdés szerinti várható időpontját.”

„(3) A bíróság, a fogyasztóvédelmi hatóság és a Gazdasági Versenyhivatal az (1) és (2) bekezdés hatálya alá tartozó döntését, valamint az (1) bekezdés b) és g) pontjában meghatározott adatokat a döntés kézbesítését követő 30 napon belül, elektronikus úton megküldi közzététel céljából a fogyasztóvédelemért felelős miniszter részére. A bíróságnak nem kell külön értesítenie a fogyasztóvédelemért felelős minisztert, ha a fogyasztóvédelmi hatóság a perben félként vesz részt.”

„(7) A fogyasztóvédelemért felelős miniszter az (1) és (2) bekezdés alapján közzétett adatokat - feltéve, hogy a vállalkozás felelősségét az e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott újabb súlyos jogsértésért a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal vagy a bíróság jogerősen meg nem állapította - a közzétételtől számított két év elteltével törli a honlapról.”

Az Fgytv.-ben foglalt közzététel a www.jogsertowebaruhazak.hu weboldalon valósul meg.

A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményeket az Ákr. 77. §-a, valamint a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 172-177. §-ai alapján határozta meg.

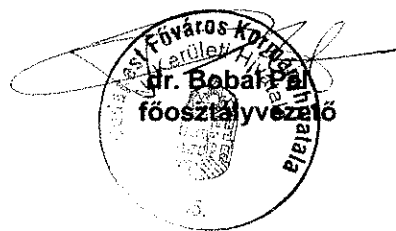
Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (3) bekezdésben meghatározottak szerint, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Statútum R.) 1-2. §-aiban biztosított hatáskörömben és az Ákr. 16. §-a/ Statútum R. 2/A. § szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Ákr. 112. §-a, 116. § (1) és (2) bekezdés a) pontja, valamint 118. § (1)-(3) bekezdései szabályozzák.

A határozat elleni fellebbezési illeték mértékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 29. § (2) bekezdése, megfizetésének módjáról a 73. §-a, valamint az eljárási illetékek megfizetésének és a megfizetés ellenőrzésének részletes szabályairól szóló 44/2004. (XII. 20.) PM rendelet 4/A. §-a rendelkezik.

Budapest, 2018. augusztus 23.

dr. Nagy Júlia V. kerületi hivatalvezető megbízásából



A határozatot kapják:

Shaldon Business Investm.
Iráttár