



PEST MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: PE/002/00862-2/2019.

Ügyintéző: Kalmárné Békés Renáta

E-mail: fogyved.2.fok@pest.gov.hu

Tárgy: Fellebbezés elbírálása

Hiv. szám: BP-05/200/912-6/2019.

H A T Á R O Z A T

A Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya (a továbbiakban: másodfokú hatóság) az **S.C. Dante International S. A.** (székhely: RO-Bucharest, 148 Virtutii St., Space E47, Sector 6., kézbesítési megbízott útján: **Vajda és Társa Ügyvédi Iroda Dr. Vajda Ákos ügyvéd 18260869#cegkapu**; a Társaság leányvállalata: Dante International Kft., levelezési cím 1074 Budapest, Rákóczi út 70-72. 8. em., adószáma: 13282156-2-42; képviseli: dr. Kenéz Judit Ildikó meghatalmazott) által benyújtott fellebbezésére tekintettel a **Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztó-kapcsolati Osztály** (a továbbiakban: elsőfokú hatóság) **BP-05/200/912-6/2019. számú határozatát – az indokolás megváltoztatása és kiegészítése mellett – megváltoztatja, és a fogyasztóvédelmi bírság összegét 600.000,-Ft-ra, azaz Hatszázezer forintra emeli.**

A határozat változtatással nem érintett részét a másodfokú hatóság hatályában továbbra is fenntartja.

A másodfokú hatóság döntésének véglegessége jelen határozat közlésével áll be.

A másodfokú hatóság elrendeli egyúttal a Társaság által **átutalás útján** megfizetett **20.000 Ft-, azaz Húszezer forint eljárási illeték** Fellebbező részére történő **visszatérítését a Nemzeti Adó- és Vámhivatal által.**

A másodfokú hatóság felhívja a Társaság figyelmét, hogy a **fogyasztóvédelmi bírság összegét (600.000,-Ft-ot, azaz Hatszázezer forintot)** a Pest Megyei Kormányhivatal Magyar Államkincstárnál vezetett 10023002-01040030-00000000 számú számlára **fizesse be.** A bírságösszegnek a határozat véglegessé válását követő 15 napon belül a fenti számlára be kell érkeznie.

A másodfokú hatóság felhívja a Társaság figyelmét, hogy a fent említett határozat rendelkező részében megfogalmazott **kötelezésnek** az abban foglaltak figyelembe vételével **tegyen eleget.**

Az ügyintézési határidő megtartott, így ennek kapcsán a másodfokú hatóságnak fizetési kötelezettsége nem keletkezett. A másodfokú hatóság eljárása során egyéb eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

A végleges döntésben kiszabott bírság meg nem fizetése esetén a kiszabott összeget késedelmi pótlék terheli, amelynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A késedelmi pótlékot a teljesítési határidő utolsó napját követő naptól a teljesítés napjáig terjedő időszakra, részleges teljesítés esetén a hátraléokra kell felszámítani. A bírság és a késedelmi pótlék adók módjára behajtandó köztartozás.

A végleges döntésben kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást annak elsőfokú hatóság általi elrendelését követően a Nemzeti Adó- és Vámhivatal foganatosítja. A meghatározott cselekmény önkéntes végrehajtásának további elmaradása esetén - természetes személy esetén 200 ezer forintig, jogi személy és egyéb szervezet esetén 500 ezer forintig terjedő - eljárási bírságot szabhat ki, és a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti.

Fogyasztóvédelmi Főosztály
1088 Budapest, József krt. 6.
Telefon: (06-1) 459 4911

E-mail: fogyved.2.fok@pest.gov.hu Web: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/pest>

A határozat végleges, ellene további fellebbezésnek nincs helye, a perindításra jogosult fél azonban a döntés ellen közigazgatási pert indíthat.

A keresetlevelet a vitatott közigazgatási cselekmény közlésétől számított harminc napon belül kell az elsőfokon eljáró közigazgatási szervnél benyújtani.

- Az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet (*állam / önkormányzat / költségvetési szerv / ügyész, jegyző / köztestület / az egyéb közigazgatási hatóság*), illetve az ügyfél jogi képviselője elektronikus ügyintézésre köteles. Elektronikus ügyintézés esetén a keresetlevelet a <https://e-kormanyablak.kh.gov.hu> honlapon keresztül kell benyújtani. A képviselő elektronikus kapcsolattartás esetén a keresetlevél mellékleteként csatolja az elektronikus okiratként rendelkezésre álló vagy az általa digitalizált meghatalmazást, kivéve, ha a képviselő meghatalmazása a rendelkezési nyilvántartásban szerepel.
- A jogi képviselő nélkül eljáró természetes személy a keresetlevelet postán (ajánlott küldeményként) is megküldheti, illetve a jogszabályban meghatározott nyomtatványon is előterjeszheti.

A közigazgatási perek a közigazgatási és munkaügyi bíróság hatáskörébe tartoznak, a perre az a bíróság illetékes, amelynek illetékességi területén az elsőfokú közigazgatási cselekmény megvalósult.

A bíróság eljárása illetékköteles, melynek mértéke 30.000 Ft, azonban a feleket vagyoni és jövedelmi viszonyaikra tekintet nélkül illetékfeljegyzési jog illeti meg.

A bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz, ha egyik fél sem kérte tárgyalás tartását, és azt a bíróság sem tartja szükségesnek. Tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevélben kérheti, melynek elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.

A keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs, ugyanakkor a halasztó hatály elrendelése azonnali jogvédelem keretében a bíróságtól kérhető. A kérelemben valószínűsíteni kell a kérelmet megalapozó tényeket, valamint részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A bíróság tanácsa az azonnali jogvédelem iránti kérelemtől a bírósághoz érkezésétől számított tizenöt napon belül dönt. Hiánypótlásnak nincs helye.

INDOKOLÁS

1. Eljárási cselekmények

Az Innovációs és Technológiai Minisztérium Fogyasztóvédelmi Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztálya "Az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése" elnevezésű országos témavizsgálat keretében 2018. november 23-án, valamint 29-én vizsgálat alá vonta az S.C. Dante International S.A. gazdálkodó szervezet által www.emag.hu weboldalon üzemeltetett webáruházat, próbavásárlással egybekötve.

Az emag webáruházból 2018. november 23-án megrendelt teafőző november 30-án érkezett meg, a vásárlástól való elállást december 4-én jelezték a honlapon elérhető űrlap segítségével. A visszaigazolás alapján a terméket futár viszi el díjmentesen, 5 munkanapon belül. A futár azonban nem jelentkezett, december 14-én e-mailben érdeklődtek, hogy mikor várható a futár. Válasz 2019. január 14-éig bezárólag nem érkezett. A vásárlástól való elállás eképp hiúsult meg.

Mindezek alapján Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztó-kapcsolati Osztálya (továbbiakban: elsőfokú hatóság) az alábbiakat tárta még fel a honlap működése kapcsán:

1. A szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatokra vonatkozóan az alábbi elemek nem szerepelnek az oldalon:
 - a tárhelyszolgáltató székhelye, telephelye,
 - a tárhelyszolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatok, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt e-mail cím.

2. A szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás körében az alábbiakról nem tájékoztatnak az oldalon:
 - 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 alakísága), a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e,
 - a szerződéskötés lehetséges nyelveiről.
3. Szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás követelményei az alábbiakban nem teljesülnek:
 - az áru vagy szolgáltatás ellenértékéről való tájékoztatás
 - nem megfelelő, mert az egységárakra vonatkozó szabályokat nem tartja be.
4. Egyéb hiányzó tájékoztatási követelmények:
 - a békéltető testületi eljárásban a vállalkozásra vonatkozó együttműködési kötelezettségről nem tájékoztatnak.
5. A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozóan az alábbi tájékoztatások nem pontosak:
 - Nem egyértelmű a tájékoztatás a fogyasztót terhelő azon kötelezettség kapcsán, hogy a terméket az elállás közlésétől számított 14 napon belül kell visszajuttatnia,
 - illetve, hogy elállás esetén a visszaszállítás költsége kit terhel.
6. Az elállási jogról szóló tájékoztatási hiányosságok mellett az oldalon az alábbi téves tájékoztatások szerepelnek:
 - A GYIK „Mit kell tennem, ha hibás terméket kaptam?” és a „Nem vagyok megelégedve a vásárolt termékkel. Mi a módja, hogy visszakapjam a vételárat?” kérdésekre ugyanaz a válasz: „Ilyen esetben ki kell töltenie az úgynevezett „Termék visszaküldési” űrlapot. Ezután a futár 2-5 munkanapon belül átveszi Öntől a meghibásodott terméket, amelyet a visszaérkezést követően ellenőrzünk. Az űrlapon megjelölteknek megfelelően a jóváhagyást követően vagy visszatérítjük a vételárat, vagy vásárlási utalványt biztosítunk Önnek.

A próbavásárlás során az elállási szándék jelzését követően a termék visszajuttatását biztosító futár nem jelentkezett az előzetesen ígért 5 munkanapos határidőn belül, ezzel kapcsolatos tájékoztatás az újabb érdeklődő levél kapcsán sem érkezett.

Az elsőfokú hatóság BP-05/200/912-2/2019. számú, 2019. február 15-én kelt végzésével értesítette a Társaságot az eljárás hivatalbóli megindításáról, részletezték benne az ellenőrzés során tett megállapításokat, valamint tájékoztatták jogairól és kötelezettségeiről, egyben nyilatkozattételi jogáról is.

Egyben BP-05/200/912-3/2019. számú végzésével 8 napon belüli adatszolgáltatásra hívták fel a Társaságot, hogy mióta működik a jelenlegi, kifogásolt formájában a webáruház, mekkora a látogatottsága, miért nem érkezett meg a futár a termék elvitelére, a készletnyilvántartás megküldésével hitelesen igazolja, hogy a próbarendeléssel érintett termék milyen áron és eladási darabszámmal került értékesítésre a Black Friday akció kezdete előtt, mióta értékesíti a nevezett terméket, hány megrendelés érkezett a nevezett termékre az akció ideje alatt, ebből hány megrendelést teljesítettek, a kifogásolt információkat reklámozták-e országosan, vagy legalább három megyében. Ezen végzésében az elsőfokú hatóság megosztotta a Társasággal a vizsgálat során feltárt szabálytalanságokat.

A Társaság meghatalmazott fogyasztóvédelmi koordinátora 2019. február 28-án határidő hosszabbítási kérelemmel élt az adatszolgáltatásra vonatkozóan. A Társaság 2019. március 12-én elektronikus úton (e-mail) az alábbi nyilatkozatot terjesztette elő:

A mall.hu webáruház jelenlegi formájában 2013. óta működik így. Látogatottsága 2018. november 23-án átlagos munkamenet mellett 1.575.429 volt (ld. 8. számú melléklet). A termék visszaszállítása a DPD futárszolgálat mulasztása miatt következett be, mely végül 2019.01.21-én teljesült, a számla sztornózására 02.12-én került sor (3, 4, 7. számú mellékletek). A készletnyilvántartást, eladási adatokat az 1. számú melléklet tartalmazza. A nevezett termék 2016.12.02. óta szerepel a webáruházban. A Black Friday akció alatt egy megrendelés érkezett az adott termékre. (1. és 2. számú melléklet). A terméket nem reklámozták. Álláspontjuk szerint a Társaság szerződés szerűen járt el, fogyasztói jogok nem sérültek, a futárszolgálat kapacitás problémájáról, így a termék átvételének meghiúsulásáról késedelmesen értesültek.

Mindezek alapján az elsőfokú hatóság meghozta alábbiakban részletezett döntését.

2. Az elsőfokú hatóság által megállapított jogkövetkezmények

Az elsőfokú hatóság a feltárt jogsértések miatt BP-05/200/912-6/2019. számú, 2019. május 6-án kelt határozatával kötelezte a Társaságot arra, hogy a www.emag.hu weboldalon az indokolási részben részletezett információkról a vásárlókat a vonatkozó jogszabálynak megfelelő módon tájékoztassa.

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

Egyben 500.000,-Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a Társaság terhére.

A határozatot a Társaság részéről 2019. május 17-én vették át.

3. Az elsőfokú hatóság döntésének meghozatalakor az alábbi jogszabályhelyeket vette figyelembe

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 14. § (3) bekezdését, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ekertv.) 4. § h) pontját, 5. § (2) bekezdés b), c) és d) pontját, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) 2. § d), e), f) pontját, 3. § (1)-(3) és (5) bekezdését, 6. § (1) bekezdés i) pontját, 7. § (1) bekezdését, 9.§ (1)-(3) bekezdését, 19. §-át, valamint 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 1. § b) pontját.

4. A döntés elleni fellebbezés

A Társaság meghatalmazott képviselője törvényi határidőben, 2019. június 3-án, szabályosan, elektronikus úton nyújtotta be fellebbezését, melyben előadta, hogy kéri a határozat megsemmisítését, másodlagosan annak megváltoztatását.

A próbavásárolt termék esetében a DPD futárszolgálat az elállással érintett csomag felvételét nem tudta teljesíteni, így a megbízás törlésre került. Végül a termék 01.21-én elszállításra került, az eljárás náluk 02.12-én lezárásra került.

A fellebbezésben a következő reakciók szerepelnek (a sorszám megjelölések a másodfokú határozat szerkezetére utalnak):

1/1. A weboldalukon jelenleg szerepel a tárhelyszolgáltató megnevezése és elérhetőségei.

1/2. Az adatbeviteli hibák kijavításának lehetősége kapcsán az ÁFF jelenleg tartalmazza, hogy a megrendelés teljesítéséig jogosult a vásárló a szerződést módosítani, illetve törölni a saját fiókján

keresztül. Az ÁFF-ben jelenleg szerepel, hogy amennyiben a visszaigazolás legkésőbb 48 órán belül az ügyfélhez nem érkezik meg, a vásárló mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól. Az ÁFF-ben továbbá jelenleg szerepel, hogy a szerződéskötés nyelve magyar, nem minősül írásba foglalt szerződésnek. A vásárlók saját fiókjukban bármikor visszakereshetik saját megrendeléseiket és a generált dokumentumokat.

1/3. Az egységáruk feltüntetésének technikai háttere jelenleg fejlesztés alatt áll.

1/4. Az ÁFF 18.2 pontjában szerepel, hogy az eMAG a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást. Megfelelően tájékoztatják a fogyasztókat a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről. Minden esetben együttműködnek a békéltető testülettel. A PMKH PE/002/139-2/2019. számú határozatában kimondta, hogy a Társaság a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés v) és w) pontjában foglaltaknak maradéktalanul eleget tett.

1/5. Az elsőfokú hatóság által idézett szövegrész álláspontjuk szerint az elállási jogra vonatkozóan egyértelmű. A jogszabályon felül a Társaság 30 napon belül is visszafogadja a termékeket.

1/6. A Társaság térítésmentesen futárszolgálatot biztosít saját forgalmazású termékeinek a Társaság részére való visszajuttatásához.

A fentiek alapján a hatóság által megjelölt követelmények, jogszabályi előírások betartása a kiszabott bírság nélkül is elérhető, így ismételten kéri a bírságot kiszabó határozat megsemmisítését, vagy ha ez nem lehetséges, a bírság mérséklését.

Az elsőfokú hatóság nem értett egyet a fellebbezésben foglaltakkal, ezért az Ákr. 119. § (3) bekezdése alapján felterjesztette a fellebbezést, észrevételeivel és a közigazgatási iratokkal együtt.

A másodfokú hatóság megvizsgálta a rendelkezésre álló iratokat és a fellebbezést, és a következő megállapításra jutott.

A fellebbezés részben alapos a következők alapján.

I. A másodfokú hatóság döntése

Az elsőfokú hatóság a tényállást részben megfelelő módon feltárta, és a rendelkezésre álló bizonyítékokból részben helyes jogi következtetéseket vont le, indokolási kötelezettségének részben eleget tett, a bírság mértékét nem megfelelő hangsúllyal állapította meg, így a bírság megemelésére került sor, az elsőfokú határozat indokolási részének megváltoztatása és kiegészítése mellett az alábbiak szerint.

1/A. A Társaság nyilatkozatának értékelése az elsőfokú hatóság által

Az elsőfokú hatóság döntésében nem reagált érdemében a Társaság nyilatkozatában foglaltakra, ezért ezt a másodfokú eljárás során szükséges pótolni az alábbi rendelkezések figyelembevételével.

Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.) 2. § (1) bekezdése szerint a közigazgatási hatóság (a továbbiakban: hatóság) jogszabály felhatalmazása alapján, hatáskörét a jogszabály keretei között, rendeltetésszerűen gyakorolva jár el. A (2) bekezdés a) pontja alapján az ügyfelek garanciális védelme érdekében az Ákr. az alapjogok között említi meg, hogy a hatóság a hatásköre gyakorlása során a szakszerűség, az egyszerűség, az ügyféllel való együttműködés és a jóhiszeműség követelményeinek megfelelően jár el. Az Ákr. 5. § (1) bekezdése szerint az ügyfél az eljárás során bármikor nyilatkozatot, észrevételt tehet.

Az Ákr. 62. § (1) bekezdése alapján, ha a döntéshozatalhoz nem elegendőek a rendelkezésre álló adatok, a hatóság bizonyítási eljárást folytat le. A (2) bekezdés szerint a hatósági eljárásban minden olyan bizonyíték felhasználható, amely a tényállás tisztázására alkalmas. Nem használható fel bizonyítékként a hatóság által, jogszabálysértéssel megszerzett bizonyíték. A (4) bekezdés rendelkezik arról, hogy a hatóság szabadon választja meg a bizonyítás módját, és a rendelkezésre álló bizonyítékokat szabad meggyőződése szerint értékeli. Az Ákr. 63. §-a szerint, ha a tényállás tisztázása azt szükségessé teszi, a hatóság az ügyfelet nyilatkozattételre hívhatja fel. Az Ákr. 119. § (6) bekezdése szerint, ha a döntés meghozatalához nincs elég adat, vagy ha egyébként szükséges, a másodfokú hatóság tisztázza a tényállást és meghozza a döntést.

A Társaság a nyilatkozattételre való felhívásra megfelelő határidőben válaszolt, azt azonban a hatóság eljárása során érdemben nem értékelte. Figyelemmel arra, hogy a nyilatkozatban foglaltak a másodfokú eljárás során is értékelhetőek, alapozva az Ákr. 119. § (6) bekezdésére, a Társaság alapvető jogai nem sérülhetnek azáltal, hogy a másodfokú hatóság az abban foglaltakra megfelelően reagál, kiegészítve ezzel az elsőfokú szerv indokolását.

Attól függetlenül, hogy jogkérdésről van-e szó, vagy nem, a tényállást a hatóságnak tisztázni kell és a tényállás tisztázásának egyik eszköze az Ákr. 5. § (1) bekezdése alapján az ügyfél nyilatkozata. Az eljárásjogi jogsértést nem csökkenti az a körülmény, hogy a Társaság nyilatkozatot tehetett, de azt az elsőfokú hatóság nem értékelte. Eljárásjogi jogsértés valósult meg ezáltal, de az ügy érdemére nem kihatóan, mivel a Társaság az elsőfokú határozat ellen jogorvoslatot vehetett igénybe, és a másodfokú hatóság eljárása során a rendelkezésére álló valamennyi bizonyítékot értékeli, köztük a Társaság nyilatkozatát is. A Társaság ezért az elsőfokú határozat meghozatalát követően ügyféli jogait teljeskörűen gyakorolhatta. Eljárásjogi jogsértés csak abban az esetben vezethet a döntés hatályon kívül helyezéséhez, ha az olyan súlyos, az ügy érdemére is kiható, melynek orvoslására a másodfokú eljárásban nincs lehetőség.

A másodfokú döntés hatékony, követhető szerkesztési módjaként a másodfokú hatóság pontonként ismerteti az alábbiakban a megállapított jogsértő tényállást, a számonkérés alapját képező jogszabályi előírásokat, valamint egyidejűleg reagál a Társaság nyilatkozatában, illetve fellebbezésében foglaltakra.

I/B. A megállapított jogsértő tényállások jogszerűségi vizsgálata

I/B/1. Tárhelyszolgáltató adatainak hiánya

Megállapított tényállás:

Az elsőfokú hatóság megállapítása szerint a weboldal ellenőrzése idején a szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatokra vonatkozóan az alábbi elemek nem szerepeltek az oldalon:

- a tárhelyszolgáltató székhelye, telephelye,
- a tárhelyszolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatok, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt e-mail cím.

Vonatkozó rendelkezések:

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ekertv.) 4. § h) pontja szerint a szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a következő adatokat közzétenni 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 megismerhetőek.

Társaság nyilatkozatára ill. fellebbezésére reagálás:

A Társaság ezen tényállási elemet nem vitatta, jelzése szerint a hiányosság pótlásra került, melyet a másodfokú hatóság is megállapított.

A másodfokú hatóság azonban nyomatékmal kíván arra hivatkozni, hogy a Társaság üzemeltetése alatt álló weboldalt 2017. szeptember 1-jén is vizsgálta a hatóság, s ugyanezen jogsértést tárta fel BP/FOGY/5582-5/2017. számú, 2018. január 02-án véglegessé vált kötelező határozatában (továbbiakban: alaphatározat), mely határozat az Innovációs és Technológiai Minisztérium által

kezelt "Súlyos jogsértést elkövető webáruházak adatbázisában" 2020. július 3-áig szerepel¹, s melynek kapcsán korábban azt igazolták vissza, hogy a kötelezésben foglaltakat teljesítették.

Ennek azonban tájékoztatásuk ellenére sem tettek eleget, s 2018. szeptember 28-án egy újabb ellenőrzés során az elsőfokú hatóság BP-05/FOGY/3709-7/2018. számú, 1.000.000,-Ft fogyasztóvédelmi bírságot kiszabó határozatával ismételtén megállapította ezt a jogsértést, mely döntést a másodfokú hatóság PE/002/139-2/2019.² számú, 2019. március 25-én véglegessé vált döntésével megváltoztatott, a bírság összegét 400.000,-Ft-ra mérsékelve. (továbbiakban: korábbi bírság határozat).

Ezt követően sem tett eleget azonban a Társaság a kötelezésben foglaltaknak, mivel a jelen döntés alapját képező, 2018. november 23-ai ellenőrzés során a szabálytalanság továbbra is fennállt.

A hivatkozott korábbi határozatokban a jelen döntés I/B/1. pontjában szereplő tényállási elem ugyanúgy hiányzó tájékoztatási szabálytalanságként került feltárára, vagyis bizonyítható, hogy a Társaság az előző határozatok által elrendelt kötelezettségének sem tett eleget, súlyosítva a most feltárt szabálytalanság súlyát. A Társaság hivatkozása a hiányosságok jelenlegi pótlására tehát nem menti ki a jogsértés tényét, sőt megállapítható, hogy a szabálytalanság kijavítására különösebben hosszabb ideje nem fordítottak figyelmet, a korábbi bírság mértéke sem ösztönözte a Társaságot a jogkövető magatartásra.

I/B/2. Adatbeviteli hibák javítására, 48 órán belüli visszaigazolásról, írásbeli szerződésről, a szerződéskötés nyelvéről szóló tájékoztatások hiánya

Megállapított tényállás:

Az elsőfokú hatóság megállapítása szerint a weboldal ellenőrzése idején a szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás körében az alábbiakról nem tájékoztattak az oldalon:

- 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.

Vonatkozó rendelkezések:

Az Ekertv. 5. § (2) bekezdésének alábbi pontjai szerint a szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt:

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**.

A másodfokú hatóság kiegészíti továbbá a döntés indokolását az Ekertv. 6. § (1) bekezdésével, miszerint a szolgáltató köteles megfelelő, **hatékony és hozzáférhető technikai eszközökkel biztosítani, hogy az igénybe vevő az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását megrendelésének elektronikus úton való elküldése előtt el tudja végezni**. Ilyen lehetőség hiányában az igénybe vevő megrendelése nem minősül szerződéses nyilatkozatnak.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:83. §-a az Ekertv-hez hasonlóan rendelkezik az adatbeviteli hibák javításáról, miszerint az elektronikus utat biztosító fél köteles megfelelő eszközökkel biztosítani, hogy a másik fél az adatok elektronikus rögzítése során felmerülő hibákat

¹ <http://jogsertowebaruhazak.kormany.hu/app/file/eset/13121.pdf>

² <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/node/35561>

szerződési jognyilatkozatának megtételét megelőzően kijavíthassa. Ha az elektronikus utat biztosító fél e kötelezettségének nem tesz eleget, a másik fél szerződési jognyilatkozatát megtámadhatja.

A Ptk. 6:84. § (2) bekezdése szerint az elektronikus utat biztosító fél köteles a másik fél szerződési jognyilatkozatának megérkezését elektronikus úton késedelem nélkül visszaigazolni. **A fél mentesül az ajánlati kötöttség alól és a szerződés teljesítésére nem kötelezhető, ha a visszaigazolás a másik félhez nem érkezik meg késedelem nélkül.**

Az Ekertv. 6. § (2) bekezdése részleteiben szabályozza ezt, mely szerint 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 Korm. rendelet 11.§ (1) bekezdés h) és r) pontja szerint üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót **a teljesítés feltételeiről és a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról.**

Nem kétséges, hogy a Társaság megküldi a megrendelés kapcsán az automatikus választ a rendelés megérkezéséről és annak elfogadása esetén a visszaigazoló e-mailt is, azonban a fogyasztót előzetesen szükséges tájékoztatni a szerződéskötés feltételeiről, így arról is, hogy amennyiben 48 órán belül nem kap visszaigazolást, úgy mentesül az ajánlattétel alól.

Társaság nyilatkozatára ill. fellebbezésére reagálás:

A Társaság fellebbezése szerint az adatbeviteli hibák kijavításának lehetősége kapcsán az ÁFF jelenleg tartalmazza, hogy a megrendelés teljesítéséig jogosult a vásárló a szerződést módosítani, illetve törölni a saját fiókján keresztül. Az ÁFF-ben jelenleg szerepel, hogy amennyiben a visszaigazolás legkésőbb 48 órán belül az ügyfélhez nem érkezik meg, a vásárló mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól. Az ÁFF-ben továbbá jelenleg szerepel, hogy a szerződéskötés nyelve magyar, nem minősül írásba foglalt szerződésnek. A vásárlók saját fiókjukban bármikor visszakereshetik saját megrendeléseiket és a generált dokumentumokat.

A másodfokú hatóság felhívja a Társaság figyelmét a jogszabály megfogalmazásának pontosabb értelmezésére, az adatbeviteli hibákat ugyanis a megrendelés elküldése, a szerződéskötés előtt kell tudnia kijavítani a fogyasztónak. A megrendelés érvénytelenítésére vonatkozó tájékoztatás tehát nem fedi a fenti kötelezettséget, sem a személyes adatok utólagos javítási lehetősége. Annak menetét kell leírniuk, hogy megrendelés közben az adatok javítására hogyan van lehetősége a vásárlónak (pl. vissza gomb, frissítés gomb, termék törlés gomb alkalmazásával stb.)

A megrendelés megérkezését követő 48 órán belüli visszaigazolási kötelezettségről is tájékoztatni szükséges a vásárlókat. A Társaság nyilatkozatában, majd fellebbezésében előadott hivatkozás nem alkalmas a szabálytalanság kimentésére, mivel az ellenőrzés idején a szövegben sehol nem szerepelt az, hogy ha a vállalkozás 48 órán belül nem igazolja vissza a megrendelést, akkor a fogyasztó mentesül a szerződéskötési kötelezettség alól.

Arról, hogy hivatkozásuk szerint a megrendelések megrendelési azonosítószámot kapnak és utólag visszakereshetők, a Társaság nem tájékoztatja honlapján a fogyasztókat, különösen nem az előírt módon nem. Abban ugyanis annak kell konkrétan szerepelnie, hogy a szerződést írásbelinek tekintik-e, iktatják-e, tárolják-e, visszakereshető lesz-e.

A szerződéskötés nyelvéről (nyelveiről) akkor is tájékoztatást kell adniuk, ha egyébként a honlap csak magyar nyelven működik, mivel az Ekertv. ezt kifejezetten előírja. A hiányosságok utólagos pótlása az ellenőrzéskori szabálytalanságok tényét nem menti ki.

A másodfokú hatóságnak itt is szükséges hivatkozni arra, hogy a korábbi határozatokban ugyanezen négy jogsértő tényállás 2017-ben és 2018-ban is megállapításra került, tehát nem intézkedtek a hibák kijavításáról annak ellenére, hogy ezt a szabálytalanságot a korábbi kötelező határozat is tartalmazta, melyet eredetileg nem fellebbeztek meg, sőt a súlyosan jogsértő webáruházak adatbáziskezelője felé azt a tájékoztatást közvetítették, hogy a kötelezésben foglaltaknak eleget tettek.

I/B/3. Az egységár feltüntetésre kötelezett termékek esetében az egységár hiánya

Megállapított tényállás:

Az elsőfokú hatóság megállapította továbbá, hogy a szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás követelményei az alábbiakban nem teljesülnek:

- az áru vagy szolgáltatás ellenértékéről való tájékoztatás körében, mivel az egységárakra vonatkozó szabályokat nem tartják be.

Az elsőfokú határozat nem részletezte az ezzel kapcsolatban érintett termékek körét, ezért a másodfokú hatóság a döntés indokolását kiegészíti azzal, hogy az ellenőrzés során szűrőpróbaszerűen ellenőrizték az egységár feltüntetésre kötelezett termékek körét, mint például a kutyatáp száraz eledeleket, illetve a folyékony mosószereket. Azokkal kapcsolatban megállapítható volt, hogy csak az eladási árat tüntették fel, az egységárat nem.



1-2. ábra: Az ellenőrzés kapcsán lementett képernyőképek

Vonatkozó rendelkezések:

Az 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 másodfokú hatóság kiegészíti az elsőfokú határozat indokolását az Fgytv. 14. § (6) bekezdésére való hivatkozással is, **miszerint ha a termékre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció megjelöli a termék eladási árát – amennyiben jogszabály eltérően nem rendelkezik –, az egységárat is meg kell adni.** A honlapon tehát az egységár feltüntetésre kötelezett termékek esetében az egységárat is fel kell tüntetni.

Hivatkozni szükséges továbbá a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM–SZMM együttes rendelet 4. §-ára, mely szerint az egységárat:

- a) a térfogatra értékesített terméknél literenként (Ft/l), vagy – ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást – milliliterenként (Ft/ml), centiliterenként (Ft/cl), deciliterenként (Ft/dl), illetve köbméterenként (Ft/m³),
- b) a tömegre értékesített terméknél kilogrammonként (Ft/kg), vagy – ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást – grammonként (Ft/g), dekagrammonként (Ft/dkg) vagy tonnánként (Ft/t),

- c) a hosszúságra értékesített terméknel méterenként (Ft/m), vagy – ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást – milliméterenként (Ft/mm) vagy centiméterenként (Ft/cm),
 d) a felületre értékesített terméknel négyzetméterenként (Ft/m²),
 e) a kizárólag darabra értékesített terméknel darabonként (Ft/db) kell feltüntetni.

Társaság nyilatkozatára ill. fellebbezésére reagálás:

Bár a Társaság hivatkozása szerint a hiba kijavítása folyamatban van, a honlap jelenlegi állapotában sem tartalmazza az egységáruk megjelölését. A jogsértés az ellenőrzés idején kellő alappal megállapítható volt.

I/B/4. Békéltető testületi eljárásra vonatkozó együttműködésről való tájékoztatás hiánya

Megállapított tényállás:

Az elsőfokú hatóság az egyéb tájékoztatási követelmények tekintetében hiányosságként tárta fel, hogy:

- a békéltető testületi eljárásban a vállalkozásra vonatkozó együttműködési kötelezettségről nem tájékoztatnak.

Az elsőfokú hatóság e körben nem részletezte sem a megállapított tényállást, sem a jogsértést alátámasztó jogszabályi rendelkezéseket.

A másodfokú hatóság megállapította, hogy PE/002/139-2/2019. számú határozatában erről a jogkérdésről már állást foglalt, bár az a határozat jelen elsőfokú döntés meghozatalát követően vált véglegessé, mégis figyelemmel kell lenni rá jelen fellebbezés során.

E tényállás körében tehát a másodfokú hatóság megállapítja, hogy bár a Társaság az ellenőrzés idején nem tájékoztatott arról honlapján, hogy együttműködik-e a békéltető testületi eljárás során, jelen vizsgálat nem panasz kapcsán indult, hanem hivatalból, ezért fogyasztói érdek nem sérült a tájékoztatás hiányával.

Ezért ez a tényállásbeli megállapítás nem képi a másodfokú bírság jogalapját.

Vonatkozó rendelkezések:

A másodfokú hatóság – a Társaság tájékoztatása és megfelelő panaszkezelési mechanizmusa érdekében – jelzi azonban, hogy 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. 17/A. § (1) bekezdés c) pontja alapján a vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról.

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés alábbi pontjai szerint üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés **megkötését megelőzően** a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót

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 nevről és székhelyének postai címéről.

Társaság nyilatkozatára ill. fellebbezésére reagálás:

A Társaság szerint honlapjukon jelenleg már szerepel a békéltető testületi eljárás kapcsán, hogy az eMAG a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

Az ellenőrzéskori honlapállapot azonban nem ezt a változatot tükrözte. A Békéltető Testülettel való együttműködés jogszabály által előírt kötelezettségük³, így azon mondatuk a panasz megválaszolása során, miszerint együttműködnek a BT eljárása során, nem elégíti ki az Fgytv. 17/A. § (8) bekezdésének utolsó fordulatát.

I/B/5. Az elállási jogra vonatkozó tájékoztatás hiányossága

Megállapított tényállás

Az elsőfokú hatóság jogsértésként állapította meg, hogy a fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozóan az alábbi tájékoztatások nem pontosak:

- Nem egyértelmű a tájékoztatás a fogyasztót terhelő azon kötelezettség kapcsán, hogy a terméket az elállás közlésétől számított 14 napon belül kell visszajuttatnia,
- illetve, hogy elállás esetén a visszaszállítás költsége kit terhel.

Vonatkozó rendelkezések:

Az elsőfokú határozatban nem szerepel, ezért az alábbiakkal egészül ki az elsőfokú döntés indokolása:

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (Korm. rendelet) 20. § (1) bekezdése 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. A (2) alapján 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 (3) bekezdés szerint 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 Korm. rendelet 22. § (3) bekezdése alapján 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.

A Korm. rendelet 24. § (1) bekezdése alapján 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 (2) bekezdés szerint **a fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli**, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.

³ 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.

Társaság nyilatkozatára ill. fellebbezésére reagálás:

A másodfokú hatóság megállapítása szerint az elsőfokú döntésben nem került részletezésre, megfelelően alátámasztásra, hogy a két tájékoztatást miért minősítette nem egyértelműnek, vagyis ezáltal megtévesztőnek.

Az ellenőrzéskor lementett, az Info Center – Szolgáltatások – Elállási jog (www.emag.hu/info/vasarlas-visszamondasa) menüben szereplő tájékoztató szerint a fogyasztónak legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül kötelessége a terméket visszajuttatni, illetve az is, hogy a termék visszaküldésének költségét a fogyasztó viseli, de mindkét esetben szerepel az a kitétel is, hogy kivéve, ha a kereskedő vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza, illetve kivéve, ha az Eladó vállalta ezen költségek viselését.

Egyik esetben sincs egyértelműen leírva, hogy ezeket a költségeket a Társaság vállalja-e, illetve ha az eladói láncolat miatt kérdéses, hogy melyik vállalkozás mit vállal, az honnan derülhet ki a fogyasztó számára.

Ugyanakkor a weboldalon található GYIK menüben az kerül feltüntetésre, hogy az elállási joggal érintett és szavatossági igénnyel érintett termékeket a Társaság ingyenesen elszállítja.

A fentiek pontosítása szükséges a Társaság részéről, így a fellebbezéssel ellentétben megállapítható, hogy a két tájékoztatás nem elég egyértelmű, nem elég pontos a fogyasztó számára, így a hiányos tájékoztatással megtévesztő mulasztás esete áll fenn.

/B/6. Az elállási jog gyakorlásával kapcsolatos megtévesztő tájékoztatás megvalósulása

Az elsőfokú hatóság megállapította, hogy a weboldalon feltüntetett információk ellenére az elállási szándék bejelentését követő 2-5 munkanapon belül a futár nem jelentkezett a termék elvitelére, ezzel kapcsolatos tájékoztatást a Társaság a panasz bejelentése kapcsán nem tett.

Hatáskörvizsgálat

Az elsőfokú hatóság döntésében a hatáskörvizsgálatra nem utalt (bár azt eljárása során elvégezte), ugyanakkor releváns szempont volt a döntés meghozatala során, hogy a fogyasztóvédelmi hatóságnak volt-e hatásköre vizsgálni a megtévesztő tájékoztatást illetően. **A másodfokú hatóság a hatáskörvizsgálat tekintetében az alapdöntést az alábbi indokolással egészíti ki.**

Az Fttv. 10. § (1) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt - a (2) és a (3) bekezdésben foglalt kivétellel - a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A (3) bekezdés szerint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

A 11. § (1) bekezdése rendelkezik arról, hogy a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál - a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével - a következő szempontok irányadóak:

- a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy
- b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.

(2) A gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha

- a) a kereskedelmi gyakorlat országos médiaszolgáltatást végző médiaszolgáltatón keresztül valósul meg,
- b) a kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg,
- c) a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul, vagy

d) az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül.

Az Fttv. 20. § (2) bekezdés szerint a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörének vizsgálata keretében a hatóság felhívására a vállalkozás köteles nyilatkozni arról, hogy az adott kereskedelmi gyakorlattal összefüggésben milyen kommunikációs eszközök kerültek alkalmazásra. Az Fttv. 10-11. §-ai értelmében a kereskedelmi gyakorlat Fttv. alapján történő értékelését szolgáló eljárást főszabály szerint a fogyasztóvédelmi hatóság, az általa felügyelt tevékenységgel összefüggő kereskedelmi gyakorlat esetében a Felügyelet folytatja le, míg a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

A rendelkezésre álló adatok alapján megállapítható, hogy a hatóság által kifogásolt magatartás tekintetében nem valósultak meg az Fttv. 11. § (2) bekezdésében nevesített körülmények és a feltételezett jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével az Fttv. 11. § (1) bekezdésében nevesített szempontok alapján sem állapítható meg a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmasság, mivel a Társaság a próbavásárlással érintett terméket konkrétan nem reklámozta, az érintett termék csak a weboldalának egy aloldalán jelent meg, ezért az eljárásra a fogyasztóvédelmi hatóságnak volt hatásköre.

Vonatkozó rendelkezések:

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 3. § (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. § (3) bekezdése szerint a 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. 6. § (1) bekezdés 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 **a fogyasztó jogai**, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata **tekintetében**.

Az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátai – 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 ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

Az Fttv. 2. § h) pontja szerint üzleti 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.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa (a továbbiakban: VT) szerint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megállapításának nem feltétele a vállalkozás valamennyi kommunikációjának együttes vizsgálata. **Adott esetben tehát egyetlen reklám, egyetlen információközlés is lehet kereskedelmi gyakorlat, amellyel a vállalkozás megsértheti az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését, és a jogsértés attól függetlenül fennáll, hogy a fogyasztó utóbb, illetve egyéb helyekről teljeskörűen megismerheti a valós információkat.** (Vj-5/2011.)

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 1. § b pontja szerint 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 felróható magatartása miatt a fogyasztó a jogszabályban meghatározott elállási jogával nem tudott élni.

Társaság nyilatkozatára ill. fellebbezésére reagálás:

A Társaság nyilatkozatában előadta, hogy a termék visszaszállítása a DPD futárszolgálat mulasztása miatt következett be, mely végül 2019.01.21-én teljesült, a számla sztorizására 02.12-én került sor. A Black Friday akció alatt egy megrendelés érkezett az adott termékre. (1. és 2. számú melléklet). A terméket nem reklámozták. Álláspontjuk szerint a Társaság szerződésszerűen járt el, fogyasztói jogok nem sérültek; a futárszolgálat kapacitás problémájáról, így a termék átvételének meghiúsulásáról késedelmesen értesültek.

A másodfokú hatóság álláspontja szerint a futárszolgálattal a fogyasztó közvetlen szerződéses kapcsolatba nem kerül. A Társaság weboldalán tett ígéret alapján az elállási joggal, szavatossági igényvel érintett termékeket az általuk megbízott futárszolgálat 2-5 munkanapon belül ingyenesen elszállítja a fogyasztótól.

A Társaság a próbavásárlás során ennek az ígéretének nem tett eleget, mulasztását a fogyasztó felé annak panaszbejelentése ellenére nem mentette ki, ezáltal megállapítható volt a megtévesztő tájékoztatás az adott esetben.

Nem menti ki a Társaság jogsértését arra való hivatkozásuk, hogy a futárszolgálat mulasztott, mivel a futárszolgálatot a Társaság bízta meg a szerződés teljesítésével, abba a fogyasztónak beleszólása nem volt. Így a Társaság felelős a közvetlen érdekkörében felmerülő mulasztás kapcsán feltárt fogyasztói érdeksérelemért.

A fogyasztó elállási jogának korlátozása a Társaság felróható magatartása mellett súlyos jogsértésnek minősül a 453/2016. Korm. rendelet vonatkozásában, ugyanakkor ennek megállapításától a másodfokú hatóság eltekint, figyelemmel arra, hogy végeredményében a Társaság az elállási jog gyakorlása kapcsán jóval később, de 2019. februárjában eljár.

/B/7. A másodfokú hatóság által feltárt új tényállás: panaszkezelési mód hiánya

A másodfokú hatóság további jogsértő tényállásként rögzíti, hogy a weboldalon⁴ található „Felhasználási Feltételek” nevezetű, az ÁSZF-nek megfelelően dokumentum 18.2 pontjában szerepel az az információ, hogy a fogyasztó a BBT-hez fordulhat, **ugyanakkor a panasz eljárás menetéről nem adnak tájékoztatást.**

Vonatkozó rendelkezések:

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pontja alapján üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött **szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a vállalkozás panaszkezelési módjáról**, v) pontja alapján pedig a jogszabályi előírás alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli **panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről**, valamint **az ehhez való hozzáférés módjáról**. A w) pont előírja továbbá előzetes tájékoztatás biztosítását a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevével és székhelyének postai címéről.

Az Fgytv. 17/A. § (1) bekezdés c) pontja szerint a vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról.

⁴ https://www.emag.hu/info/altalanos-felhasznalasi-feltetelek?ref=footer_4_1

I/B/8. A másodfokú hatóság által feltárt új tényállás: kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás kapcsán előírt tájékoztatás hiánya

A másodfokú hatóság további jogsértő tényállásként rögzíti, hogy a Társaság weboldalán⁵ az ellenőrzés idején sem a szavatosságra, sem a jótállásra vonatkozó szabályok nem kerültek megfelelő módon részletezésre, a termékszavatosságra vonatkozó információk pedig egyáltalán nem szerepelnek a honlapon (még a jelenlegi másodfokú elbírálás idején sem), annak ellenére, hogy a 2017. december 7-én kelt, 2018. január 2-án jogerőssé vált BP/FOGY/5582-2/2017. számú kötelező határozat erre vonatkozóan is tartalmazott rendelkezést.

Vonatkozó rendelkezések:

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés m)-n) pontjai szerint a vállalkozás a szerződés megkötését megelőzően köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni **a fogyasztót a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről, az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről.**

A 11. § (5) bekezdése értelmében ezt a tájékoztatást a Társaság a kellékszavatosság, a termékszavatosság és a **jótállás fogalmak pontos és megfelelő használatával köteles megadni olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség.** A bekezdés utolsó mondata továbbá úgy rendelkezik, hogy e tájékoztatás a 3. mellékletben foglalt mintatájékoztató útján is megadható. A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés m)-n) pontjaiban meghatározott tájékoztatás alapvető tartalmára vonatkozóan tehát a Korm. rendelet 3. mellékletében foglaltakat kell irányadónak tekinteni.

A másodfokú hatóság megállapította, hogy a Társaság honlapja nem tartalmazott a fentieknek megfelelő tájékoztatást, ezzel **megsértette a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés m)-n) pontjaiban foglaltakat.**

Hangsúlyozottan veendő figyelembe, hogy ezt a szabálytalanságot már a korábbi határozatok is részletezték, a Társaság ennek ellenére sem pótolta a tájékoztatást érintő hiányosságokat.

I/C. A másodfokú hatóság által figyelembe vett további jogszabályi rendelkezések

A másodfokú hatóság felhívja a Társaság figyelmét, hogy 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 1. §-a b) pontja értelmében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 51/B. § (1) bekezdés a) pontja 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 **h) m) és n)** pontjában meghatározott adatokról.

Az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdése szerint 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 végleges döntést.** Ez a <http://www.jogsertowebaruhazak.kormany.hu> weboldalon valósul meg.

A (7) bekezdése szerint 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

⁵ https://www.emag.hu/info/altalanos-felhasznalasi-feltetelek?ref=footer_4_1

Versenyhivatal vagy a bíróság véglegesen meg nem állapította – **a közzétételtől számított két év elteltével törli a honlapról.**

A fentiek értelmében, figyelemmel arra, hogy a vállalkozás az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyosan jogsértő magatartást valósított meg a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h), m) és n) pontjának megsértésével, ezért a másodfokú döntés közzétételével véglegessé váló döntést a másodfokon eljáró hatóság az Fgytv. fenti rendelkezései értelmében közzététel céljából a megküldi a fogyasztóvédelemért felelős minisztérium számára.

II. Összegzés

Összegezve a fentieket, a Társaság a határozatban terhére rótt szabálytalanságokat elkövette, valamint a becsatolt dokumentumok is alátámasztják a jogsértések minden kétséget kizáró megtörténtét.

A másodfokú hatóság egy tényállás tekintetében nem tartotta indokoltnak bírság alkalmazását, ugyanakkor két új jogsértést is rögzített döntésében, mely szabálytalanságok már a korábbi ellenőrzések során is megvalósultak.

Figyelembe véve a leírtakat, az elsőfokú határozat megsemmisítését vagy a bírság mértékének csökkentését a másodfokú hatóság – a fellebbezésben felhozott körülmények értékelése mellett – nem találta indokoltnak, ugyanis a másodfokú eljárás során újabb jogsértések is feltárára kerültek (pl. panaszkezelés leírásának menete, hiányzó tájékoztatások), a korábbi határozatokban feltárt jogsértő tényállásból jelenleg is megállapításra került az első- és másodfokú hatóság által több szabálytalanság, ezért, valamint figyelemmel az ismételt jogsértés elkövetésére, a másodfokú hatóság a határozat megváltoztatásával a bírság mértékének megemeléséről döntött, az indokolási rész megváltoztatása és kiegészítése mellett.

III. Az alkalmazott jogkövetkezmények

III/1. A Társaság kötelezése

Az elsőfokú hatóság által alkalmazott, kötelezés jellegű szankció megfelelően került megállapításra, annak megváltoztatása, törlése nem indokolt. A kötelező rendelkezések lefedik a jelen vizsgálat során fellelt szabálytalanságokat, azok kiküszöbölése elsődleges a fogyasztók érdekeit tekintve.

III/2. Fogyasztóvédelmi bírság alkalmazása

Az Fgytv. 47/C.§ (1a) bekezdése szerint 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 kötelezően szabandó ki fogyasztóvédelmi bírság, melynek minimuma 200.000,-Ft.**

A Társaság tevékenysége az elektronikus kereskedelem terén súlyosan jogsértő, 2017 év vége óta a jelzett tájékoztatásokat nem pótolta, a korábban alkalmazott bírságösszeg sem kényszerítette rá a jogkövetésre.

A fogyasztóvédelmi bírság mellőzésére a fentiek alapján nincs jogszabályi lehetőség, elektronikus kereskedelmi szolgáltatást érintő ismételt szabálytalanság elkövetése esetén legalább 200.000,-Ft-os bírságösszeg szabandó ki.

Jelen ügy kapcsán azonban súlyosítja az elkövetés körülményeit, hogy a korábbi határozatok ellenére a Társaság hosszabb idő elteltével továbbra is szabálytalanul működteti a webáruházat, ezért csak magasabb bírságösszeggel érhető el a Társaság jogkövető magatartásának kikényszerítése, a már feltárt szabálytalanságok visszatartó erejű szankcionálása, az alábbi mérlegelési szempontok alkalmazásával.

IV. A kiszabott jogkövetkezmények alapjául szolgáló jogszabályhelyek

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 47. § (1) bekezdésében 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:

- a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,**
- b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,**
- c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást,**
- i) fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki.**

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. § (3) bekezdése szerint jogszabály az abban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértése esetére további jogkövetkezményeket határozhat meg. Az Fgytv. 47. § (4) bekezdése alapján az (1) és (3) bekezdés szerinti jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.

Az Fgytv. 47/C.§ (1a) bekezdése szerint 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.

A másodfokú hatóság törli az elsőfokú döntés indokolásából az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdésére való hivatkozást.

A fentiek alapján az elsőfokú hatóság a jogsértő állapot megszüntetésére szóló kötelezést és fogyasztóvédelmi bírság kiszabását találta indokoltnak, az alábbi mérlegelési szempontok alapján.

V. Mérlegelési szempontok

V/1. Mérlegelési jogkör alkalmazása

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.

Az Ákr. 81. § (1) bekezdése alapján a döntés tartalmazza a mérlegelés és a döntés indokaira, valamint az azt megalapozó jogszabályhelyek megjelölésére is kiterjedő indokolást.

Mindezek alapján a mérlegelési jogkörben hozott közigazgatási határozat csak akkor tekinthető jogszerűnek, ha a közigazgatási szerv a tényállást kellő mértékben feltárta, az eljárási szabályokat betartotta, a mérlegelés szempontja megállapítható és a határozat indokolásából a bizonyítékok mérlegelésének okszerűsége kitűnik.

Fontos szempont, hogy a jogkövetkezmény alkalmas legyen az alábbi célok elérésére: a jogsértés mielőbbi kiküszöbölése, a jogszerű állapot mihamarabbi helyreállítása, az eljárás alá vont jogsértő vállalkozás jövőbeni jogsértéstől való visszatartása, más vállalkozások jövőbeni jogsértéstől való visszatartása, a jogkövető magatartás megerősítése, illetve az elkövetett jogsértés miatti szankcionálás.

A jogkövetkezmények fajtáját és mértékét a tényállás feltárását követően, az eset lényeges körülményeit – az Fgytv.-ben meghatározott mérlegelési szempontok figyelembevételével értékelve – az adott ügy egyedi sajátosságaira és a fokozatosság elvére tekintettel kell megállapítani, úgy hogy arányos legyen az elkövetett jogsértéssel.

V/2. Az elsőfokú hatóság a Társaság terhére történő jogkövetkezmény megállapításánál az alábbi körülményeket értékelte

A fentiekre figyelemmel a bírság kiszabandó minimuma 200.000,-Ft volt, ehhez képest kellett az elsőfokú szervnek a feltárt jogsértés kapcsán megállapítania a bírság mértékét.

Az elsőfokú hatóság a fogyasztói érdekek sérelmének körében értékelte a bírság mértékének meghatározása során, hogy a vállalkozás azáltal, hogy nem tájékoztatta a fogyasztókat a határozat indokolásában felsoroltakról, valamint a fogyasztók számára megtévesztő tájékoztatást adott, a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz kapcsolódó alapvető jogát sértette.

A jogsértő magatartás kiterjedtségére tekintettel értékelték, hogy a megtévesztő tájékoztatás a Társaság weboldalán került közzétételre, melynek látogatottsága 2018. november 23-án 1.575.429 látogató volt, ezáltal a megtévesztő és hiányos tájékoztatás széles fogyasztói réteget érinthetett.

A jogsértéssel érintett áruk értéke tekintetében nem volt releváns adat, figyelemmel arra, hogy a tájékoztatási hiányosságok a honlap egészét, alapjaiban érintették.

A jogsértő állapot tekintetében az elsőfokú hatóság figyelembe vette, hogy a weboldal kifogásolt tartalma – és ezáltal a feltárt hiányosságok – 2013 óta változatlanul ilyen állapotban szerepeltek a honlapon.

A jogsértéssel elért előny vonatkozásában nem állt rendelkezésre számszerűsíthető adat, figyelemmel arra, hogy a 2013 óta árusított termékek összességét érintették a feltárt szabálytalanságok.

Súlyosító körülményként értékelte az elsőfokú hatóság, hogy a Társaságot a fenti fogyasztóvédelmi tárgyú rendelkezés megsértése miatt korábban már többször kötelezték (BP/FOGY/880/2/2017., BPO/001/6315/2/2015.) jogkövető magatartásra, valamint fogyasztóvédelmi bírság is többször kiszabására került a Társasággal szemben. A másodfokú hatóság azonban az alábbiak szerint döntött ezen mérlegelési körülmény alkalmazásáról.

V/3. A másodfokú hatóság kiegészítése a mérlegelési szempontok értékelése kapcsán

A másodfokú hatóság megállapítja, hogy az ismételtség körében hivatkozott BP/FOGY/880-2/2017. számú elsőfokú határozatot a másodfokú hatóság PE/ÜZ10/304/2017. számú határozatával megsemmisítette, **így az ismételtség körében az nem vehető figyelembe**. A Társaság terhére szóló BPO/001/6315-2/2015. számú határozat értékelése sem indokolt, figyelemmel az eltelt időszakra.

A másodfokú hatóság hozzáteszi továbbá, hogy bár az elsőfokú hatóság nem hivatkozott rá, de a jelen döntésben „alaphatározat”-ként említett, a Társaság üzemeltetése alatt álló emag.hu weboldalt 2017. szeptember 1-jén is vizsgálta a hatóság, s ugyanezen jogsértést tárta fel BP/FOGY/5582-5/2017. számú, 2018. január 02-án jogerőssé vált kötelező határozatában, mely határozat az Innovációs és Technológiai Minisztérium által kezelt "Súlyos jogsértést elkövető webáruházak adatbázisában" 2020. július 3-áig szerepel⁶, s **melynek kapcsán korábban azt igazolták vissza, hogy a kötelezésben foglaltakat teljesítették**.

⁶ <http://jogsertowebaruhazak.kormany.hu/app/file/eset/13121.pdf>

www.emag.hu

Jogsértés: **Az emag.hu webáruház nem tájékoztatta előzetesen a vásárlókat a nyilvántartásba vevő szervről, a tárhelyszolgáltatóról, a szerződéskötés feltételeiről, a panaszkezelési módról, a békéltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettségéről, nem megfelelő tájékoztatást adott a kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jótállásról, az elállási jogról.**

A vállalkozás utólag pótolta a hiányosságokat, a határozatban foglaltakat teljesítette!

Cég neve: **emag.hu (SC Dante International SA)**

Közzététel napja, honlapról történő törlés várható időpontja: **2018.07.03. - 2020.07.03.**

Eljáró hatóság: **Fogyasztóvédelmi hatóság**

Milyen értesítési felületen valósult meg a jogsértés? **Honlapon valósult meg a jogsértés**

A webáruház által elkövetett jogsértés: **Elérhetőséggel kapcsolatos tájékoztatási hiányosságok, Szállítással, elállással és jótállással kapcsolatos problémák**

Bírságot kapott-e a webáruház: **Nem**

3.ábra: A súlyosan jogsértő webáruházak adatbázisának képernyőmentése

Ennek azonban tájékoztatásuk ellenére sem tettek eleget, ezáltal az Ákr. 6. § [A jóhiszeműség elve és a bizalmi elv] (1)-(2) bekezdése sérült a Társaság magatartásával, miszerint az eljárás valamennyi résztvevője köteles jóhiszeműen eljárni és a többi résztvevővel együttműködni. **Senkinek a magatartása nem irányulhat a hatóság megtévesztésére** vagy a döntéshozatal, illetve a végrehajtás indokolatlan késleltetésére.

A 2018. szeptember 28-ai újabb ellenőrzés során ugyanis az elsőfokú hatóság BP-05/FOGY/3709-7/2018. számú, 1.000.000,-Ft fogyasztóvédelmi bírságot kiszabó határozatával ismételen megállapította az alaphatározatban feltárt jogsértéseket, mely döntést a másodfokú hatóság PE/002/139-2/2019.⁷ számú, 2019. március 25-én véglegessé vált döntésével megváltoztatott, a bírság összegét 400.000,-Ft-ra mérsékelve. (továbbiakban: korábbi bírság határozat).

A jelen döntéssel kialakított 600.000,-Ft-os bírságösszeg a másodfokú hatóság álláspontja szerint a korábbi végrehajtandó kötelező határozat sikertelen érvényesülése miatt megfelelően indokolt, sőt nagyobb összegű bírság alkalmazását is indokoltá tenné a 2017. óta bizonyítottan fennálló és a Társaság tudomásával bíró jogsértések folyamatos jellegű elkövetése miatt.

A másodfokú döntés során a hatóság figyelemmel volt arra, hogy az elsőfokú eljárás során nem számonkért két tényállási elem is bekerült a másodfokú felülvizsgálat alkalmával, ezért a bírságösszeg megemelése ezért is szükséges volt. Ugyanakkor a bírságösszeg további megemelését a másodfokú hatóság nem találta indokoltnak, mivel figyelemmel volt arra, hogy a Társaság a kötelezésben foglaltak egy részét teljesítette a másodfokú határozat meghozatalig, illetve a békéltető testületekre vonatkozó tényállás tekintetében a másodfokú hatóság – korábbi döntésére tekintettel – fogyasztóvédelmi bírságot nem alkalmazott.

A másodfokú hatóság a jogkövetkezmények megállapítása során figyelembe vette, hogy Társaság a feltárt jogsértés révén olyan alapvető jogszabály által előírt kötelezettségét sértette meg, amelyek megtartása valamennyi fogyasztónak elemi érdeke. Bizonyos tájékoztatási hiányosságok (pl. panaszkezelés menete, szavatossági – jótállási jogok ismertetése) a fogyasztók ugyancsak alapvető jogát, a jogérvényesítéshez fűződő érdekeit is sértette. Nem utolsó sorban a vonatkozó rendelkezések szerint ezek a szabálytalanságok az elektronikus kereskedelem területén súlyosan jogsértő magatartásnak minősülnek.

⁷ <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/node/35561>

A jogsértő magatartás kiterjedtsége tekintetében megállapítható továbbá, hogy a korábbi határozatokban szereplő tényállásokból 8 a jelenlegi ellenőrzés során is fennállt, ugyanakkor az elsőfokú határozat meghozatala, valamint a végleges bírsághatározat óta 1-2 tekintetben a hibák kijavításra kerültek.

A másodfokú hatóság a rendelkező részben meghatározott összegű fogyasztóvédelmi bírság kiszabását tartotta indokoltnak a törvény által megfogalmazott cél, vagyis a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz ill. vagyoni érdekeinek védelme érdekében. Mindamelllett szükségesnek ítélte a Társaság számára a jogsértő magatartás folytatását megtiltani annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítsanak.

Jelen esetben nincs olyan jogszabály, mely a bírságösszeg megemelését jelen esetben tiltaná, sőt az Fgytv. a bírság alsó határát 200.000,-Ft-ban szabja meg. A másodfokú hatóság arányosítva a korábbi eljárások eredményével a bírság korábbi, 400.000,-Ft-os összegéhez mérten, figyelemmel a 2017-es kötelezésben foglaltak be nem tartására, 600.000,-Ft-ban állapította meg a fogyasztóvédelmi bírság, mint az elkövetett jogsértések szankciójának mértékét.

A másodfokú hatóság álláspontja szerint a bírság rendelkező rész szerinti mértéke alkalmas arra, hogy a Társaság a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson, s honlapján a tájékoztatást olyan módon valósítsa meg, mely a fogyasztó érdemi döntésére kihatással nem minősül megtévesztőnek.

VI. Hatásköri és illetékességi szabályok

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 Korm. rendelet 31. § (1) bekezdése szerint a 9. §, a 11. § (1), (3)–(5) és (7) bekezdésében, a 12. § (1) és (3) bekezdésében, a 14–17. §-ban és a 18. § a) pontjában foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint. A 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. 45/A. § (1) bekezdése alapján a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével -

a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,

d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal, 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) bekezdése kimondja, hogy 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) bekezdése szerint 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,

g) a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

A másodfokú hatóság hatásköre és illetékessége a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 1. § (4) bekezdésén, valamint a fent rögzített jogszabályhelyeken alapul.

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 1. § (4) bekezdésében rendelkezik arról, hogy közigazgatási hatósági ügyekben elsőfokon a járási hivatal, illetve a megyeszékhely szerinti járási hivatal, másodfokon országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el.

VII. Záró rendelkezések

Jelen határozat meghozatalára a másodfokú eljárás megindítása idején hatályos, az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.) 119. § (4)-(5) bekezdése, illetve a fent hivatkozott jogszabályok alapján került sor.

A fellebbezés felterjesztésére 2019. július 3-án került sor, az elbírálás határidőben, augusztus 30-a előtt megtörtént.

Az Fgytv. 51. § (3) bekezdése értelmében a másodfokú határozatot a fogyasztóvédelmi hatóság véglegessé válását követően a fogyasztóvédelmi hatóság honlapján (<http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/>) is közzé teszi.

A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményekről az Ákr. 132-138. §-ai rendelkeznek. A határozat bírósági felülvizsgálatának lehetőségéről az Ákr. 114.§ (1) bekezdése, a keresetindítás szabályairól a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (Kp.) 12. § (1) bekezdése, 13. § (1) bekezdése, 37. §-a, 45. §-a, valamint az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 45/A. § (1) bekezdése és a 62. § (1) bekezdés h) pontja rendelkezik.

Az elektronikus kapcsolattartás szabályairól a 2015. évi CCXXII. törvény 9. § (1)-(2) bekezdései és a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (új Pp.) 605.§-a, 608.§-a és 611.§-a rendelkezik.

A fellebbezési illeték visszatérítéséről a másodfokú hatóság az Itv. 32. § (1) bekezdése alapján rendelkezett.

B u d a p e s t, 2019. időbélyegző szerint

Dr. Tarnai Richárd kormány megbízott
nevében és megbízásából:

Dr. Koller Edit Mária
főosztályvezető

A döntésről értesül:

1. Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztó-kapcsolati Osztály **(HK)**
2. Vajda és Társa Ügyvédi Iroda - Dr. Vajda Ákos ügyvéd (1205 Bp., Kossuth Lajos u. 188., 18260869#cégkapu és általa S.C. DANTE INTERNATIONAL S.A. (RO-Bucharest) **(CK)**
3. Dr. Kenéz Judit meghatalmazott és általa a Társaság (Dante International Kft., 1074 Budapest, Rákóczi út 70-72. 8. emelet; 13282156#cegkapu) **(CK)**
4. Nemzeti Adó- és Vámhivatal Dél-budapesti Adó- és Vámigazgatósága **(HK)** (véglegességet követően)
5. Pest Megyei Kormányhivatal Pénzügyi és Gazdálkodási Főosztálya (véglegességet követően)
6. Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály – Irattár