



BÉKÉS MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

BÉKÉSCSABAI JÁRÁSI HIVATALA

Ügyiratszám:	BE-02/10/662-5/2018.	Tárgy:	Jogsértő magatartás folytatásának megtiltása
Ügyintéző:	dr. Kálló Szilvia	Hiv. sz.:	-
Telefon:	(66) 546-150 / 19005	Melléklet:	-
Ügyfél neve:	Bagyinka Ádám egyéni vállalkozó		
címe:	5675 Telekgerendás Munkás utca 15.		

H A T Á R O Z A T

Bagyinka Ádám egyéni vállalkozót (székhely: 5675 Telekgerendás, Munkás utca 15., adószám: 66437752-2-24, továbbiakban: vállalkozó)

k ö t e l e z e m

arra, hogy a www.cipofarm.hu honlapon:

1. Tüntesse fel a [tarhelyszolgaltato](mailto:tarhelyszolgaltato@cipofarm.hu) e-mail címét, székhelyét, telephelyét (ha van), kivéve, ha az egyébként is megismerhető.
2. A hatályos jogszabályoknak megfelelően, a szerződés megkötése előtt részletesen tájékoztassa a fogyasztókat szerződéskötés feltételeire vonatkozóan, valamint a szerződés teljesítésével kapcsolatban.
3. Tájékoztassa a fogyasztókat a vállalkozó panaszkezelési módjáról. Továbbá a hatályos jogszabályoknak megfelelően adjon tájékoztatást a vállalkozóra nézve kötelező panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségeiről, valamint ezek hozzáférési módjáról.
4. Tájékoztassa a fogyasztókat a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, az illetékes békéltető testület nevééről, székhelyének postai címéről, valamint arról, hogy a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.
5. A hatályos jogszabályok szerint világosan és közérthető módon informálja a fogyasztókat a szavatossági jogokról. A kellékszavatosság, és a termékszavatosság fogalmakat részletesen, - a hatályos jogszabályok alapján - úgy ismertesse, hogy a fogalmak közötti különbség a fogyasztó számára egyértelmű legyen.
6. Teljeskörűen, a hatályos jogszabályok alapján tájékoztassa a fogyasztókat az elállás feltételeiről.

E kötelezettségének a vállalkozó a határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

Kötelezem továbbá a vállalkozót arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a Békés Megyei Kormányhivatal Békéscsabai Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályát (továbbiakban: Hatóság) **a határozat véglegessé válását követő 30 napon belül értesítse.**

Felhívom figyelmét, hogy amennyiben a jelen határozatban foglalt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetésére irányuló kötelezettségének nem tesz eleget, és a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (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 § -a értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

A Hatóság eljárása során eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

E határozat ellen a kézhezvételtől számított 15 napon belül a Pest Megyei Kormányhivatalhoz (1088 Budapest, József krt. 6.) címzett, de a Hatósághoz (5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.) benyújtandó, a végrehajtásra halasztó hatályú fellebbezésnek van helye. A Pest Megyei Kormányhivatal a sérelmezett döntést, valamint az azt megelőző eljárást megvizsgálja, melynek során nincs kötve a fellebbezésben foglaltakhoz.

A fogyasztóvédelmi hatóság döntése ellen fellebbezni csak a megtámadott döntésre vonatkozóan, tartalmilag azzal 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 okból nem hivatkozott.

Az elkésztett fellebbezést, a fellebbezésre nem jogosulttól származó fellebbezést, az önálló fellebbezéssel meg nem támadható végzés ellen irányuló fellebbezést, valamint az előző bekezdésben rögzítetteknek nem megfelelő fellebbezést az első fokú döntést hozó hatóság visszautasítja.

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: 413038955 (Eüsztv. szerinti elérhetőség).

A fellebbezés eljárási illetéke a vitatott összeg minden megkezdett 10 000 Ft-ja után 400 Ft, de legalább 5 000 Ft és legfeljebb 500 000 Ft. Ha a fellebbezés tárgyának értéke pénzben nem állapítható meg, a fellebbezés illetéke 5 000 Ft. Az illetéket az ügyfél neve, lakcíme vagy székhelye, és az ügyszám

(iktarószám) megjelölésével banki átutalással vagy külön igényelt készpénz-átutalási megbízás útján (csekk) kell megfizetni. Banki átutalás esetében az illetéket a Békés Megyei Kormányhivatalnak a Magyar Államkincstárnál vezetett 10026005-00299578-00000000 számú számlára kell teljesíteni, amely összegnek legkésőbb a beadvány Hatósághoz érkezését követő 8. napon a számlán kell lennie.

I N D O K O L Á S

„Az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése” c. témavizsgálat keretében, a Hatóság 2018. november 19. napján - a hatályos jogszabályok alapján - megvizsgálta a vállalkozó által üzemeltetett www.cipofarm.hu webáruházat, valamint próbavásárlást végzett.

A honlap ellenőrzése a címlap, a termékek, a bemutatkozás, az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF), az ingyenes szállítás, a szállítás és garancia, az adatkezelés, a használat feltételei, valamint a kapcsolat információkra terjedt ki.

A vizsgálat során az alábbiak kerültek megállapításra:

I.

Tárhelyszolgáltató:

A vállalkozó nem tünteti fel a weboldalon a tárhelyszolgáltató székhelyét, telephelyét, valamint az e-mail címét.

II.

Szerződéskötés feltételei:

Nem található meg minden jogszabályban előírt információ a szerződéskötés feltételeire vonatkozóan:

- Adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről való tájékoztatás.
- Tájékoztatás a 48 órán belüli kötelező visszaigazolásról, valamint a visszaigazolás elmaradásának következményeiről (ajánlati kötöttség alóli mentesülés).
- "Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés", vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés.

A távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a fogyasztó nem tud teljeskörűen tájékozódni a vásárlás folyamatával kapcsolatban.

III.

A szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás:

1.

Fizetés feltételei:

A vállalkozó a vásárlást megelőzően nem tájékoztatta a fogyasztókat a fizetési módokról. Az, hogy a kosárba rakott terméket csak előre utalással, vagy rózsaszín csekken lehet kifizetni, csak a vásárlás folyamatában derül ki.

2.

Szállítási költség:

A vállalkozó nem adott pontos tájékoztatást a szállítási költségekkel kapcsolatban. Bár a szállítás Békés megye bizonyos településein ingyenes, de más városba történő szállítás esetén nincs információja a fogyasztónak arra vonatkozóan, hogy mennyibe kerül a szállítási költség vásárlás esetén.

IV.

Panaszkezelés, Békéltető testület:

- Nincs tájékoztatás arról, hogy a vállalkozó hogyan intézi a panaszkezelést.
- Továbbá a peren kívüli panaszkezelésre és vitarendezési mechanizmusra vonatkozóan sem található információ.
- Nem található meg az online vitarendezési platformra mutató elektronikus link sem (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>), valamint a platformról történő fogyasztói tájékoztatás.
- Nincs feltüntetve a honlapon a békéltető testülethez fordulás lehetősége, az illetékes békéltető testület neve, székhelyének postai címe. Továbbá nem található információ arra vonatkozóan, hogy a vállalkozó a fogyasztói jogvita rendezése érdekében, igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

V.

Szavatossági/jótállási jogok:

A vállalkozó a szavatossági jogokról csupán egy mondatba adott tájékoztatást, mely tájékoztatás jogszerűtlen.

„Termékekre gyártótól függően minimum 6 hónap garanciát vállalunk.”

A vállalkozó nem tájékoztatja teljeskörűen a fogyasztókat a kellékszavatosság, a termékszavatosság feltételeiről.

VI.

Az ÁSZF „Az elállás joga” címszó alatt található az elállással kapcsolatos információk.

- A már hatályát veszített, a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II.5.) Korm. rendelet szabályai kerültek feltüntetésre az elállási jog ismertetésénél. Ezen jogszabály fogyasztók felé történő tájékoztatása időszerűtlen.
- Jogszerűen 14 nap áll a fogyasztó rendelkezésére, hogy a vásárlástól elálljon.
- A tájékoztatás alapján, a vállalkozó a termék árát 30 munkanapon belül téríti vissza a fogyasztónak. Jogszerűen az elállásról történő tudomásszerzést követő 14 napon belül kell a vállalkozónak visszatérítenie a termék vételárát, valamint a szállítási költséget.
- Továbbá nincs tájékoztatás arról:
 - hogy fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja.
 - hogy elállás esetén a vállalkozó a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal egyező módon fizeti vissza.
 - hogy, ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozó nem köteles megtéríteni.
 - A fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket.

VII.

A Hatóság munkatársa 2018. november 19. napján, mint fogyasztó, egy ingyenes levelezőrendszerben regisztrált e-mail címmel rendelte meg a webáruházban értékesítésre kínált **35-ös méretű lányka csizmát**. A megrendelést követően 48 órán belül visszaigazolást küldött a vállalkozó, mely tartalmazta, a webáruház nevét, a vállalkozó elektronikus levélcímét. Továbbá a rendelés számát, a megrendelt termék megnevezését, mennyiségét, a termék eladási árát, a szállítási információkat és költségeket.

A **csizmát** személyesen vette át két fogyasztóvédelmi szakügyintéző, a vállalkozó telephelyén található üzletben (5600 Békéscsaba, Gyóni G. utca 14-16.). A termék vételára, azaz: 9.500,- Forint átadásra került a vállalkozó munkatársa részére. A szakügyintézők számlát kaptak (száma: KF5LA3050452). A termék megtekintésre került, a termékről fotó készült. A termék megegyezik a megrendelt termékkel, jellemzői szintén megegyezett a honlapon közzétett tájékoztatással.

Az adásvételt követően a Hatóság munkatársai a helyszínen jelezték elállási szándékukat a vállalkozó munkatársa részére. A vállalkozó munkatársa a terméket visszavette és a teljes vételárat visszafizette, valamint stornó számlát állított ki (száma: száma: KF5EA3050453). A Hatóság kérdésére a vállalkozó édesanyja azt a tájékoztatást adta, hogy elállás esetén mind a termék árát, mind a postaköltséget visszafizetik a fogyasztók részére, mely jogszerű tájékoztatás. A vételár visszafizetését követően történt a Hatóság ellenőrzési jogosultságának igazolása. A termék visszaszolgáltatásáról és a visszafizetett összeg mértékéről a helyszínen jegyzőkönyv került felvételre.

A www.cipofarm.hu weboldalon történt ellenőrzés során tett megállapítások alapján, 2018. november 19. napján, a fenti ügyiratszámom hivatalból eljárást indítottam.

Az eljárás menetével kapcsolatosan tájékoztattam a vállalkozót, hogy ügyében nyilatkozat-tételi jog illeti meg. A vállalkozó a határozat meghozataláig nyilatkozattételi jogával nem élt, így a rendelkezésre álló adatok alapján döntöttem.

Tekintettel arra, hogy az ellenőrzés időpontjában a fent megjelölt adatok nem, vagy hibásan kerültek a webáruház honlapján közzétételre, ezáltal megállapítást nyert, hogy a vállalkozó az alábbiakban hivatkozott jogszabályi előírásokat sértette meg:

I.

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

a h) pont szerint, 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

II.

Az Ektv. 5. § (1) bekezdése szerint, a szolgáltató köteles az információs társadalommal összefüggő szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az igénybe vevő számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

Ezen paragrafus **(2) bekezdése** alapján, 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.

Az Ektv. 6. § (2) bekezdése szerint, a szolgáltató köteles az igénybe vevő megrendelésének megérkezését az igénybe vevő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni. Amennyiben a 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.

III.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet (továbbiakban: **Korm. rendelet**) **11. § (1) bekezdés h) pontjának** első mondatrésze szerint, az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót, a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről.

IV.

A **Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pontjának** második mondatrésze szerint, az 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.

Továbbá a **Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés v) pontja** szerint, az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót, 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.

A **Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés w) pontja** szerint az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.

V.

A **Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés m) pontja** alapján, az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető

módon tájékoztatni a fogyasztót, a kellékszavatosságra, és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről.

A Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) **6:163. § (2)** bekezdése értelmében, a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el.

A Korm. rendelet 11. § (5) bekezdése szerint, a vállalkozás az (1) bekezdés *m)* pontja szerinti és az *n)* pontban a jótállásra vonatkozó tájékoztatást 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.

VI.

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) pontja szerint, az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről.

A Korm. rendelet 20. § (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 23. § (1) bekezdése értelmében 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. **A (2) bekezdésben foglaltak alapján,** a 22.§-nak megfelelő elállás vagy felmondás esetén a vállalkozás a fogyasztóknak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza.

Továbbá ezen paragrafus **(3) bekezdés szerint,** ha a fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

A 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.

I.-V.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban: **Fttv.**) **3. § (1) bekezdés** szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

Az Fttv. 3.§ (3) bekezdés értelmében, tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6.§ és 7.§) vagy agresszív (8.§).

Az **Fttv. 7. § (1) bekezdés a) pontja** szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki.

VI.

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 megtévevessze a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti 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.

Tekintettel arra, hogy a vállalkozó honlapon történő kommunikációja a versenyérintettséget nem érinti, megállapítást nyert, hogy a honlap vizsgálata a Hatóság hatáskörébe tartozik.

A webáruház tartalma tekintetében, a próbavásárlás és az elállás folyamatában az alábbi jogszabályok betartását vizsgáltam:

A vállalkozó, a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdése értelmében, az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót az a) – w) pontokban foglaltakról.

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h), i), m), v), w) pontja kivételével

az a)- g) pontok,

a j)- l) pontok, valamint

az n)- u) pontok megfelelésége megállapítható.

A jogsértő magatartás folytatásának megtiltása során az Fgytv. 47.§ (1) és (5) bekezdéseire voltam tekintettel a következők szerint:

A honlap tartalma a megjelenítés módjából adódóan nagyobb fogyasztói kör számára válhatott megismerhetővé.

I.

A tárhelyszolgáltató elérhetőségével kapcsolatos tájékoztatás elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti.

II.-III.

Fontos, hogy a webáruházat működtető vállalkozó minden esetben a hatályos jogszabályoknak megfelelően világosan és közérthető módon tájékoztassa a fogyasztókat a vásárlást megelőzően.

Tekintettel arra, hogy az online vásárlás esetén a szerződő felek nincsenek személyesen jelen a szerződéskötés során, ezért elengedhetetlen, hogy a szerződés megkötése előtt a fogyasztó kellő információval rendelkezzen. Ha a webáruház nem tájékoztatja a fogyasztót a szerződéskötés feltételeire

vonatközön (fizetés, szállítás, adatbeviteli hibák, 48 órán belüli visszaigazolás, stb.), akkor a fogyasztó nem kellően tájékozott, és a szerződéskötés szempontjából jelentős információ hiányában köti meg a jogügyletet. Ilyen esetben a fogyasztó érdekei, jogai nagymértékben sérülhetnek a szerződéskötés folyamatában.

IV.

Sérülnek a fogyasztók érdekei azáltal, hogy a vállalkozó nem ad tájékoztatást arról, hogy hogyan intézi a panaszkezelést.

A peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételenek lehetőségei keretében történő tájékoztatás hiánya a hatóságok nevééről, a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti, továbbá sérülhet a fogyasztó érdekérvényesítéshez való joga is, így adott esetben a későbbi jogérvényesítés lehetőségét is megnehezíti, ugyanis a fogyasztónak nincs információja arról, hogy mely hatósághoz fordulhat fogyasztóvédelmi panaszával kapcsolatban. Azon fogyasztói tájékoztatás elmulasztása, miszerint vállalkozó a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást, sérti a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét.

A békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, az illetékes békéltető testület nevééről, székhelyének postai címéről való tájékoztatás elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti, továbbá sérülhet a fogyasztó érdekérvényesítéshez való joga is, mivel ezen információ hiányában nem gyakorolja a törvény által biztosított jogait.

V.

A vállalkozó azzal, hogy a kellékszavatosságról, valamint a termékszavatosságról egyáltalán nem tájékoztatta teljesszörően a fogyasztókat - úgy, hogy a közöttük fennálló különbség a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen, - ezzel súlyosan megsértette a fogyasztók tájékoztatáshoz és a jogérvényesítéshez fűződő érdekét. A tájékoztatás hiánya megtevesztő mulasztásnak minősülő kereskedelmi gyakorlat.

VI.

Az elállással kapcsolatos hiányos, és időszerűtlen tájékoztatás sérti a fogyasztó tájékoztatáshoz fűződő alapvető érdekeit. A jogszerű információk hiányában a fogyasztó nem megfelelően érvényesíti a jogszabály által biztosított elállási jogát.

A valótlan információ közlése, vagy valós információ megtevesztő módon történő közlése alkalmas a fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolására. Amennyiben a fogyasztóval az ügyleti döntése meghozatala előtt valótlan információt közölnek, vagy valós információt megtevesztő módon közölnek, nem biztos, hogy azt az ügyleti döntést hozza meg, mint a valós adatok, tények birtokában.

Döntésem meghozatalánál a fentiekén túl az alábbiakat vettem figyelembe:

A Hatóság a vállalkozó nyilatkozata alapján megállapította, hogy a vállalkozó 2016. és 2017. évi éves nettó árbevétele nem érte el az 50 millió eurónak megfelelő forintösszeget, a foglalkoztatotti létszáma a 250 főt, ezért a Kkv tv. 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembe vételével kis/középvállalkozásnak minősül.

Ezen túlmenően figyelembe vettem, hogy a vállalkozó a határozathozatal napjáig ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezéseket tartalmazó jogszabályokat nem sértette meg.

Fentiekre tekintettel a Kkvtv. 12/A. §-ában foglaltakra figyelemmel a fogyasztóvédelmi bírság kiszabását mellőztem, és a fent megjelölt mérlegelési körülmények figyelembevételével a rendelkező részben foglaltak szerint döntöttem, azaz a vállalkozó számára a jogsértő magatartás folytatását megtiltottam annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

Felhívom a vállalkozó figyelmét, hogy ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezéseket tartalmazó jogszabályok ismételt megsértése esetén a vállalkozó terhére **fogyasztóvédelmi bírság szabható ki, melynek minimum összege - az Fgytv. értelmében - 200.000,- Forint.**

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint hoztam meg. A jogkövetkezmény meghatározása az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) pontja és a (2) bekezdése alapján történt. Az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdés a) pontja, (2) bekezdésén és (3) bekezdés g) pontján, az Ektv. 16/A.§ (1) bekezdésén, az Fttv. 10.§ (1) bekezdésén, 19.§ a) pontján, a 21.§ (1) bekezdésén, továbbá a 45/2014. Korm. rendelet 31.§-ában, illetve a 387/2016. Korm. rendelet 2. §. (2) bekezdésén, a 3. § (4) bekezdés j) pontján biztosított hatáskörömben, és az Ákr. 16. § (1) bekezdése, a 387/2016. Korm. rendelet 1. § (1) bekezdés b) pontja, a 2.§ (2) bekezdése 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.

Békéscsaba, 2018. december 5.

A járási hivatalvezető helyett eljáró

dr. Burai Mihály István

járási hivatalvezető-helyettes

nevében és megbízásából:

dr. Pethő Hajnalka Katalin

osztályvezető

A döntésről értesül:

- 1.) Bagyinka Ádám egyéni vállalkozó - 5675 Telekgerendás, Munkás utca 15.
- 2.) Irattár