



SZABOLCS-SZATMÁR-BEREG MEGYEI  
KORMÁNYHIVATAL

NYÍREGYHÁZI JÁRÁSI HIVATALA

Ügyiratszám: SZ-10/109/FO/00455-4/2018.

Ügyintéző: Dr. Stefán Péter

Telefon: 42/500-694

Modulszám: 1815K-00140

Tárgy: Jogsértő magatartás  
folytatásának megtiltása

Hiv. szám: -

Melléklet: -

Végleges volt:

2018. 10. 09. *lu*

*sf*

H A T Á R O Z A T

A fogyasztóvédelmi, illetve piacfelügyeleti hatáskörben eljáró Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Nyíregyházi Járási Hivatala (a továbbiakban: Nyíregyházi Járási Hivatal) ELEKTRIX Rendszerház Kft-t (4700 Mátészalka, Hősök tere 15., adószám: 14023547-2-15; a továbbiakban: vállalkozás)

k ö t e l e z i

arra, hogy az általa a <http://pce.hu> internet címen üzemeltetett webáruházban végzett termékértékesítés során a weboldalán tegye közzé

- a tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét.

Kötelezi a vállalkozást arra, hogy a rendelés technikai lebonyolítása során „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés”, illetve ehhez hasonló tartalmú figyelmeztetést tüntessen fel annak érdekében, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után.

Kötelezi a vállalkozást arra, hogy tüntesse fel a weboldalán az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket, továbbá tájékoztassa a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez.

Kötelezi a vállalkozást továbbá arra, hogy a fogyasztók szerződési nyilatkozatának megtétele előtt adjon tájékoztatást

- a vállalkozás panaszkezelési módjáról;
- a vállalkozásnak a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettsége van;
- a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről;
- a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről.

Kötelezi a vállalkozást arra, hogy a fogyasztókat teljes körűen tájékoztassa a jótállásra vonatkozó jogszabályi kötelezettségekről.

A vállalkozás elállási/felmondási nyilatkozatmintát tegyen közzé, továbbá a fogyasztók elállási jogával kapcsolatban tájékoztasson arról, hogy:

- elállási jog 14 naptári napon belül gyakorolható;
- a fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával;
- a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja;
- elállás esetén a szolgáltató legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget;
- ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni;
- a vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés, illetve ésszerű költségeinek – ha a szolgáltatásra nyújtására irányuló szerződés teljesítését a fogyasztó kifejezett kérésére határidő előtt megkezdte és gyakorolja felmondási jogát – megtérítését.

Megtiltja továbbá a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatását abban a tekintetben, hogy az elállási vagy felmondási joggal kapcsolatosan megtévesztő tájékoztatásokat tüntessen fel a honlapján.

A fenti kötelezettségeinek a vállalkozás a határozat véglegessé válásának napjától számított 30 napon belül köteles eleget tenni.

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

A véglegesen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást foganatosító szerv a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti, a kötelezettel szemben pénzbírságot szabhat ki, továbbá a rendőrség közreműködésével kényszerítheti ki a meghatározott cselekményt.

Felhívom figyelmét, hogy amennyiben a jelen határozatban foglalt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetésére irányuló kötelezettségének nem tesz eleget, és a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések ismételt megsértését, úgy a hatóság az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja. Ugyanakkor az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése, és a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv tv.) 12/A. §-a értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

A Nyíregyházi Járási Hivatal 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 Nyíregyházi Járási Hivatal Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályán (4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.) 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 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: 205929196 (Eüsztv. szerinti elérhetőség).

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

A fellebbezés eljárási illetéke 5 000 Ft. Az illetéket az ügyfél neve, lakcíme vagy székhelye, és az ügyszám (iktatószám) megjelölésével banki átutalással vagy külön igényelt készpénz-átutalási megbízás útján (csekk) kell megfizetni. Banki átutalás esetében az illetéket a Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-01012107 számú számlára kell teljesíteni, amely összegnek a beadvány hatósághoz érkezését követő legkésőbb 8. napon a számlán kell lennie. Az átutalásnál a közlemény rovatban a következőket kell feltüntetni: „Fellebbezés, SZ-10/109/FO/00455-4/2018., fellebbező neve”.

## I N D O K O L Á S

A fogyasztóvédelmi, illetve piacfelügyeleti hatáskörben eljáró Nyíregyházi Járási Hivatal 2018. augusztus 2. napján „Az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése” – elnevezésű központi témavizsgálat keretében hatósági ellenőrzés alá vonta a vállalkozás által üzemeltetett <http://pce.hu> weboldalt.

Az SZ-10/109/FO/00455-1/2018. számú, valamint az SZ-10/109/FO/00455-3/2018. számú hivatalos feljegyzésekben az alábbiak kerültek megállapításra:

A <http://www.pce.hu> webáruházban 2018. 08. 02-án próbavásárlást végeztünk, melynek során 1 db „Sandisc 64 GB usb 3.0 cruiser Ultra flair ezüst flash drive” terméket rendeltünk, melynek eladási ára: 11.499 Ft.

A weboldalon feltüntetésre került a kiszállítás költsége, mely 990 Ft. A megrendelés végösszege így 12.489 Ft. A rendelés leadása gombra kattintva a webáruház a következőkről tájékoztatott: „A megrendelését sikeresen feldolgoztuk!”

A webáruház a rendelés elküldését követően azonnal visszaigazolta a „181” számú rendelés beérkezését a megrendelés során megadott e-mail címre küldött elektronikus levelében.

Az ellenőrzés során az alábbiakat állapítottuk meg:

A vállalkozás nem tett teljes körűen eleget a jogszabályokban meghatározott információ közzétételére vonatkozó előírásoknak, így nem tette közzé:

- a tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét.

A vállalkozás a rendelés technikai lebonyolítása során „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés”, illetve ehhez hasonló tartalmú figyelmeztetést nem tüntetett fel annak érdekében, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után.

Kifogásoltuk, hogy a vállalkozás nem tüntette fel honlapján az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket, továbbá nem tájékoztatta a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez.

Kifogásoltuk, hogy a vállalkozás a fogyasztók szerződési nyilatkozatának megtétele előtt:

- nem tájékoztattott a vállalkozás panaszkezelési módjáról;
- a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről;
- 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 vállalkozásnak a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettsége van);
- a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;
- hiányosan tájékoztattott a jótállásra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről (az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet szabályait hiányosan foglalta össze).

Kifogásoltuk, hogy a vállalkozás elállási/felmondási nyilatkozatmintát nem tett közzé, továbbá a fogyasztók elállási jogával kapcsolatban nem adott tájékoztatást arról, hogy:

- elállási jog 14 naptári napon belül gyakorolható;
- a fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával;
- a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja;
- a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket;
- elállás esetén a szolgáltató legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget;
- ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni;
- a vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés, illetve ésszerű költségeinek – ha a szolgáltatásra nyújtására irányuló szerződés teljesítését a fogyasztó kifejezett kérésére határidő előtt megkezdte és gyakorolja felmondási jogát – megtérítését.

Kifogásoltuk a honlapon feltüntetett elállási jog gyakorlásával kapcsolatos megtévesztő tájékoztatásokat:

- a vállalkozás megtévesztő módon a már hatályon kívül helyezett 17/1999. (II. 5.) Korm. rendeletre hivatkozott;
- az elállási jog gyakorlásának határidejére (14 munkanap, illetve 8 munkanap) vonatkozó zavaros, félreérthető, kettős tájékoztatás megtévesztő;
- az elállást az eredeti csomagolás meglétének feltételéhez kötötte (a honlapon szereplő tájékoztatás: „Az elállás feltétele, hogy a megvásárolt termék eredeti állapotában az eredeti csomagolásba, minden tartozékával együtt sértetlen állapotban legyen”).

Kifogásoltuk továbbá, hogy a próbavásárolt „Sandisc 64 GB usb 3.0 cruiser Ultra flair ezüst flash drive” termék 2018. 08. 28-ig nem érkezett meg a rendelés során megadott címre, annak ellenére, hogy a megrendelés időpontjában, valamint 2018. 08. 14-én, illetve 2018. 08. 28-án egyaránt arról tájékoztatott a vállalkozás a webshopban, hogy a termék készleten van.

A webáruház vásárlási feltételek menüpontjában feltüntetett tájékoztatás szerint „Általános teljesítési határidő, amennyiben a megrendelt termék raktáron van a visszaigazolástól számított 1-3 munkanapon belül. Amennyiben a megrendelt termék nincs készleten 3-14 nap.”

Kifogásoltuk, hogy a webáruház fenti tájékoztatását a termék elérhetőségére, beszerezhetőségére, szállítására vonatkozóan. A termék annak ellenére nem került kiszállításra, hogy a weboldal tájékoztatása alapján készleten van. A kiszállításra a megrendelést követő 26. napig nem került sor. A késésről, illetve a módosított teljesítési időpontról a vállalkozás tájékoztatást nem adott.

A vizsgálat során, 2018. 08. 02-án és 2018. 08. 28-án a honlap tartalma archiválásra került. Az ellenőrzés teljes körű volt, az a honlap ellenőrzés napján elérhető valamennyi tartalmára kiterjedt. Szintén archiváltuk a rendelés folyamatát, a vállalkozással történt levelezést. A vizsgálat időpontjában a webáruházban több mint 200 féle terméket forgalmaznak.

Az ellenőrzés során tett megállapítások alapján a Nyíregyházi Járási Hivatal 2018. augusztus 2. napján a fenti ügyiratszámom hivatalból eljárást indított és az eljárás menetével kapcsolatosan tájékoztatta a vállalkozást, hogy ügyében iratbetekintési jog, illetőleg nyilatkozattételi- és észrevételeztetési jog illeti meg.

A vállalkozás jelen határozatom meghozataláig iratbetekintési jogával, valamint nyilatkozattételi- és észrevételeztetési jogával nem élt, ezért a rendelkezésemre álló adatok alapján hoztam meg a döntésemet.

A vállalkozás terhére a feltárt tényállás alapján az alábbi jogsértéseket állapítottam meg:

A vállalkozás nem tett teljes körűen eleget a jogszabályokban meghatározott információ közzétételére vonatkozó előírásoknak, így nem tette közzé:

- a tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét.

A vállalkozás a rendelés technikai lebonyolítása során „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés”, illetve ehhez hasonló tartalmú figyelmeztetést nem tüntetett fel annak érdekében, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után.

A vállalkozás nem tüntette fel honlapján az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket, továbbá nem tájékoztatta a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségéről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez.

A vállalkozás a fogyasztók szerződési nyilatkozatának megtétele előtt:

- nem tájékoztattott a vállalkozás panaszkezelési módjáról;
- a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről;
- arról, hogy a vállalkozásnak a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettsége van;
- a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;
- hiányosan tájékoztattott a jótállásra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről.

A vállalkozás elállási/felmondási nyilatkozatmintát nem tett közzé, továbbá a fogyasztók elállási jogával kapcsolatban nem adott tájékoztatást arról, hogy:

- elállási jog 14 naptári napon belül gyakorolható;
- a fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával;
- a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja;
- a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket;
- elállás esetén a szolgáltató legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget;
- ha a fogyasztó nem a legkevesebb költségű, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni;

- a vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés, illetve ésszerű költségeinek – ha a szolgáltatásra nyújtására irányuló szerződés teljesítését a fogyasztó kifejezett kérésére határidő előtt megkezdte és gyakorolja felmondási jogát – megtérítését.

A honlapon a vállalkozás az elállási jog gyakorlásával kapcsolatos az alábbi megtévesztő tájékoztatásokat tüntette fel:

- a vállalkozás megtévesztő módon a már hatályon kívül helyezett 17/1999. (II. 5.) Korm. rendeletre hivatkozott;
- az elállási jog gyakorlásának határidejére (14 munkanap, illetve 8 munkanap) vonatkozó zavaros, félreérthető, kettős tájékoztatás megtévesztő;
- a vállalkozás az elállási jog gyakorlását az eredeti csomagolás feltételéhez kötötte (a honlapon szereplő tájékoztatás: „Az elállás feltétele, hogy a megvásárolt termék eredeti állapotában az eredeti csomagolásba, minden tartozékával együtt sértetlen állapotban legyen”).

Jogsértésként állapítottuk meg továbbá, hogy a próbavásárolt „Sandisc 64 GB usb 3.0 cruiser Ultra flair ezüst flash drive” termék 2018. 08. 28-ig nem érkezett meg a rendelés során megadott címre, annak ellenére, hogy a megrendelés időpontjában, valamint 2018. 08. 14-én, illetve 2018. 08. 28-án egyaránt arról tájékoztatott a vállalkozás a webshopban, hogy a termék készleten van.

A webáruház tájékoztatása a termék elérhetőségére, beszerezhetőségére, szállítására vonatkozóan megtévesztő. A termék annak ellenére nem került kiszállításra, hogy a weboldal tájékoztatása alapján készleten van. A kiszállításra a megrendelést követő 26. napig nem került sor. A késésről, illetve a módosított teljesítési időpontról a vállalkozás tájékoztatást nem adott.

A vállalkozás ezen magatartásaival tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott.

A vállalkozás a fenti – tájékozott ügyleti döntés meghozatalához szükséges és ezért jelentős – információkat félreérthető és megtévesztő módon bocsátotta a fogyasztók rendelkezésére. A vállalkozás ezáltal tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, mert a fogyasztó a rendelkezésére álló információk alapján olyan ügyleti döntés meghozatalára kényszerülhet, melyet egyébként nem hozott volna meg.

A vállalkozás a feltárt szabálytalanságokkal az alábbi jogszabályi rendelkezéseket sértette meg:

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

h) 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.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 11. § (1) bekezdése szerint üzlethelyisegen kívül kötött

szervezés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót

- h) a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;
- i) a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;
- k) arról, hogy a fogyasztó a 26. § szerint köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit, ha a 13. § vagy a 19. § esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a 20. § szerinti felmondási jogát;
- m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;
- n) az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről;
- v) a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról;
- w) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. § (1) bekezdése alapján megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

- b) az áru lényeges jellemzői, így különösen
- be) beszerezhetősége, szállítása,
- i) a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelet 14. cikk (1) és (2) bekezdése az alábbiakat rögzíti:

A fogyasztók tájékoztatása

(1) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek, valamint az Unióban letelepedett olyan online piacoknak meg kell jeleníteniük a honlapjukon az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket. Ennek a linknek a fogyasztók számára könnyen elérhetőnek kell lennie. Az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett, az Unióban letelepedett kereskedőknek meg kell adniuk az e-mail címüket is.

(2) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett azon kereskedőknek, akik kötelesek egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni a fogyasztókkal fennálló vitáik rendezéséhez, vagy erre kötelezettséget vállalnak, tájékoztatniuk kell a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez. Emellett az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket kell megjeleníteniük honlapjukon, illetve, ha az ajánlatot e-mailben teszik,



akkor az adott e-mailben. Ezt az információt fel kell tüntetni adott esetben az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés általános feltételei között is.

A döntés meghozatalánál a fentiekén túl az alábbi jogszabályi rendelkezéseket vettem figyelembe:

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

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

A Korm. rendelet 20. § (2) bekezdés szerint a fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát

b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

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

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

b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

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

A Korm. rendelet 23. § (3) bekezdése alapján, ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesebb költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

A Korm. rendelet 24. § (1) bekezdés alapján, ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők 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 lejárta előtt elküldi.

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

Az Fttv. 3. § (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

Az Fttv. 3. § (3) bekezdés: A (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

Az Fttv. 3. § (5) bekezdése szerint a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatra vonatkozóan az 1. § (4) vagy (5) bekezdése szerint külön jogszabályban előírt, az e törvényben foglaltaknál szigorúbb követelményeket megsértő kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen.

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

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

Az 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:

b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását.

A (2) bekezdés 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.

Döntésem meghozatalánál a fentiekén túl az alábbiakat vettem figyelembe:

A [www.e-beszamolo.im.gov.hu](http://www.e-beszamolo.im.gov.hu) nyilvántartása szerint a vállalkozás 2017. évi nettó árbevétele 233 018 eFt, a foglalkoztatotti létszáma 8 fő. Ezen létszám- és gazdálkodási adatok értelmében a vállalkozás a Kkv tv. 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembe vételével kis/középvállalkozásnak minősül.

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

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

Az 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.

Döntésem során az alábbi mérlegelési szempontokat vettem figyelembe:

*A jogsértés súlya tekintetében:*

*A jogsértéssel érintett fogyasztók száma:* E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

*A fogyasztók érdekei sérelmének köre tekintetében az alábbiakat értékeltem:*

A tárhelyszolgáltató adatai feltüntetésének elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A tárhelyszolgáltató elérhetőségével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség ugyanis az igénybe vevőkkel való kapcsolattartást szolgálja, mindezek hiányában a vállalkozás akadályozza a fogyasztót ezen kapcsolatfelvételben, amely adott esetben a későbbi jogérvényesítés lehetőségét is megnehezíti.

A rendelés technikai lebonyolítására vonatkozó mulasztás a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell, hogy számára az elektronikus úton kötött szerződés fizetési kötelezettséget keletkeztet. A szolgáltatónak erre egyértelműen és jól látható módon, közvetlenül a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt kell kifejezetten utalnia, hogy a fogyasztó ezzel a többlet anyagi teherrel előre számolhasson.

A panaszkezelés módjáról, a vitarendezés mechanizmusáról történő tájékoztatással kapcsolatos mulasztás a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell, hogy a vállalkozás a panaszt milyen módon intézi, továbbá ismernie kell az igénybe vehető vitarendezési mechanizmust, hogy azzal számolhasson.

A vállalkozás köteles internetes honlapján tájékoztatást adni az online vitarendezési platformra vonatkozóan. Ennek hiányában a vállalkozás súlyosan sérti a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekét, továbbá sérülhet a fogyasztó érdekérvényesítéshez való joga is, mivel ezen információ hiányában nem gyakorolja a jogszabályok által biztosított jogait.

Az elállási jogról történő tájékoztatásoknak nem megfelelő feltüntetésével, a feltüntetés hiányával, illetve a megtévesztéssel a fogyasztó tájékoztatáshoz, jogérvényesítéshez való érdekét egyformán érinti, ezáltal kiemelten sérti a fogyasztók alapvető érdekeit. Ezen szerződések esetén biztosított speciális elállási jog kompenzálja egyrészt az információk és a szakmai tájékoztatás hiányát, másrészt a szerződéskötés sajátosságaiából adódó kockázatokat, amely lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy a szerződéskötést még egyszer, nyugodt körülmények között átgondolja. Az elállási határidő alatt a fogyasztónak lehetősége van a terméket kipróbálni, felpróbálni, valamint megvizsgálni, hogy alkalmas-e a rendeltetésszerű használatra. Éppen ezért a vállalkozás a szerződés megkötése előtt kellő időben

köteles a fogyasztót az elállás jogáról tájékoztatni annak érdekében, hogy a fogyasztó a jogával megfelelően élni tudjon. Ugyanez vonatkozik a jótállással kapcsolatos nem teljes körű tájékoztatásra is.

A vállalkozás által közölt félrevezető tájékoztatásokkal a vállalkozás megtéveszti a fogyasztót a jogszabályi követelményeknek, előírásoknak való megfelelésre vonatkozóan, és olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amit egyébként nem hozott volna meg.

*A jogsértő magatartás kiterjedtsége:* E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

*A jogsértéssel érintett áruk értéke:* E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

*A jogsértő állapot időtartama:* E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

*A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása:* Figyelembe vettem, hogy a vállalkozás terhére ugyanezen jogsértő magatartás ismételt tanúsítása a határozathozatal napjáig nem állapítható meg.

*A jogsértéssel elért előny tekintetében figyelembe vett mérlegelési szempontok:* E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

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

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

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

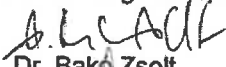
A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményeket az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 77. §-a, valamint a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 172-177. §-ai alapján határoztam meg.

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (3) bekezdésben meghatározottak szerint, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 1-3. §-aiban, valamint az Ektv. 16/A. §-ában, a Korm. rendelet 31. §-ában, az Fttv. 10. § (1) és 21. § (1) bekezdéseiben biztosított hatáskörömben és az Ákr. 16. §-a, illetve a Korm. rendelet 2/A. § szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget a 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.

Nyíregyháza, 2018. szeptember 13.

**Dr. Galambos Ildikó**  
hivatalvezető  
nevében és megbízásából  
  
Dr. Bakó Zsolt  
főosztályvezető-helyettes

A határozatról értesül:

1.) ELEKTRIX Rendszerház Kft. (4700 Mátészalka, Hősök tere 15.)

2.) Irattár

2018 SZEPT 13.

4

