



TOLNA MEGYEI  
KORMÁNYHIVATAL

SZEKSZÁRDI JÁRÁSI HIVATALA

E!

A döntés... 2019. 12. 02. ...n végleges.  
Szekszárd, dátum: 2019. 12. 05.  
Dr. Benke Erzsébet  
Ügyintéző aláírása

Ügyfél: DOMBÓ-COOP Zrt.  
székhelye: 7200 Dombóvár Hunyadi tér 7.  
adószáma: 12642416-2-17  
Iktatószám: TO-04/SZFÖGY/611-3/2019  
Ügyintéző: dr. Benke Erzsébet  
Modulszám: 1916F-00090

Tárgy: Fogyasztóvédelmi bírságot és kötelezést alkalmazó határozat

HATÁROZAT

A Tolna Megyei Kormányhivatal Szekszárdi Járási Hivatala (a továbbiakban: Járási Hivatal) a DOMBÓ-COOP Zrt. (székhely: 7200 Dombóvár Hunyadi tér 7., adószám: 12642416-2-17, a továbbiakban: Vállalkozás) terhére

**200.000.-Ft, azaz kétszázézer forint fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.**

Ezen túlmenően a Vállalkozást kötelezi arra, hogy az általa üzemeltetett, <http://www.komfortuzlethaz.hu> megnevezésű webáruházban végzett elektronikus kereskedelmi tevékenység során, szüntesse meg a jogsértő állapotot,

- a tárhelyszolgáltató székhelyének, telephelyének címét, a tárhelyszolgáltató e-mail címét
- a szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás tekintetében pontosan tájékoztassa az igénybe vevőt, hogy a megkötött szerződést iktatják-e, amennyiben iktatják, az utólag hozzáférhető lesz-e
- a szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozóan tüntesse fel a várható kiszállítási határidőt

A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozóan:

- tájékoztasson arról, hogy a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja
- tájékoztasson arról, hogy a vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését.

A Járási Hivatal a vállalkozásnak megtiltja az alábbi jogsértő magatartás további folytatását:

**Jogsértő magatartás:**

Az elektronikus kereskedelmi tevékenysége során olyan szerződéses kikötést alkalmaz, melyek az egyoldalú kógcencia követelményét sértik:

- A vállalkozás a fogyasztótól megköveteli a gyári csomagolás, jótállási jegy, valamint a nyugta/számla együttes meglétét a jótállási igény érvényesítéséhez.
- A vállalkozás a fogyasztót arról tájékoztatja, hogy elállási szándékával 8 munkanapon belül élhet, továbbá arról tájékoztat, hogy elállás esetén harminc napon belül téríti vissza a vásárláskor kifizetett összeget.

Fenti kötelezettségének a Vállalkozás a határozat jogerőre emelkedésének napját követő 30 napon belül köteles eleget tenni.

MŰSZAKI ENGEDÉLYEZÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY  
FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY

7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.. Telefon: (36 74) 510-414 Fax: (36 74) 999-103 E-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu  
Honlap: www.kormanyhivatal.hu

2019 NOV 14

4

**Kötelezi továbbá a Vállalkozást, hogy az eljárás során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéseiről a Járási Hivatalt a határozat jogerőre emelkedését követő 30 napon belül igazolható módon, írásban értesítse.**

A bírságot a Pest Megyei Kormányhivatal Magyar Államkincstárnál vezetett 10023002-01040030-00000000 számú számlájára átutalással köteles befizetni, a bírságösszegnek a határozat véglegessé válásátkövetően 15 napon belül a fenti számlára be kell érkeznie. Az átutalás során jelölni kell a határozat ügyiratszámát, a vállalkozás nevét, székhelyét, a határozaton szereplő modulszámot, továbbá a „Tolna Megye” és a „Fogyasztóvédelmi bírság” szöveget.

A véglegesen 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.

Amennyiben a bírságösszeg a jelzett időpontig nem érkezik meg a fenti számlára, úgy annak behajtása iránt intézkedem. A bírság és a késedelmi pótlék adók módjára behajtandó köztartozás.

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.

E határozat ellen a kézhezvételtől számított 15 napon belül a Pest Megyei Kormányhivatalhoz (1088 Budapest, József krt. 6) címzett, de a Szekszárdi Járási Hivatalnál (7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.) 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, továbbá elektronikus úton köteles kapcsolatot tartani a hatósággal. Az elsőfokú hatóság KRID száma: 506889938.

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 elkészített 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 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 (iktatószám) megjelölésével banki átutalással kell megfizetni. Banki átutalás esetében az illetéket a Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-01012107 számú számlára kell teljesíteni, amely összegnek legkésőbb a beadvány Hatósághoz érkezését követő 8. napon a számlán kell lennie.

## INDOKOLÁS

### 1. Eljárás cselekmények:

A Járási Hivatal munkatársa – az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése elnevezésű országos témavizsgálat keretében - 2019. szeptember 30. napján ellenőrizte a DOMBÓ-COOP Zrt. által működtetett <https://www.komfortuzlethaz.hu> megnevezésű webáruházat.

Az ellenőrzés megállapításait a TJ-E0032 sorszámú ellenőrzési jegyzőkönyv tartalmazza, mely alapján az alábbiak kerültek megállapításra:

Az ellenőrzés keretében a Járási Hivatal munkatársa próbavásárlást végzett. A webáruházból történő vásárlás módja, hogy a megvásárolni kívánt terméket meg kell rendelni.

A próbamegrendelt termék 1 db Graphite 58G 210\*10,8V Li-ion/1,5Ah + koffer (Cikkszám: 58G210) akkumulátoros csavarhúzó volt, melynek eladási ára (honlapon feltüntetett) 27.490.- Ft, a fizetési mód: utánvétellel (296.-Ft); szállítási mód: MPL házhozzállítással, a szállítási költség: 1.502.-Ft, így a fizetendő összeg 29.288.-Ft lett volna.

A termék kiválasztás és a megrendelés előtt a honlapon regisztrációra került sor 2019.09.30-án a [komfortuzlethaz@dombocoop.hu](mailto:komfortuzlethaz@dombocoop.hu) e-mail címen. A megrendelésre 2019.09.30-án 9:48 perckor került sor.

Az áruházi rendszer által küldött automata rendelést visszaigazoló e-mail 2019.09.30-án 9:48 perckor érkezett a [komfortuzlethaz@dombocoop.hu](mailto:komfortuzlethaz@dombocoop.hu) címről. A megrendelés száma: 633 volt. A rendelés lemondására 9:58 perckor került sor. Az elállási szándékra a webáruház részéről 10:08 perckor érkezett értesítés, hogy a rendelést törölték.

A próbamegrendelés megtörténtével párhuzamosan került sor a webáruház tartalmi ellenőrzésére, vizsgált linkek lementésére és kinyomtatására, melyek a hatósági ellenőrzési jegyzőkönyv mellékletét képezik.

A jegyzőkönyv alapadatai a [www.e-cegjegyzek.hu](http://www.e-cegjegyzek.hu) nyilvános, elektronikus adatbázis segítségével kerültek kitöltésre.

A honlap ellenőrzése során az alábbi hiányosságok kerültek megállapításra:

Szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok esetében az alábbiak hiányoznak:

- A társaság nem tájékoztatja a fogyasztókat, a tárhelyszolgáltató székhelyéről, telephelyéről.
- A társaság nem tájékoztatja a fogyasztókat, a tárhelyszolgáltató e-mail címéről.

Szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás esetében az alábbi félrevezető/megtévesztő:

- Ha a társaság a szerződést nem iktatja akkor utólag hozzáférhető lesz-e a fogyasztó számára vagy sem.

A webáruház felületén a <https://www.komfortuzlethaz.hu/vasarlas/feltetelek> 5 linken az alábbiak olvashatók:

*„Szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás*

*A szerződéskötés nyelve magyar, a megkötött szerződés írásban megkötöttnek nem minősül. A megkötött szerződést nem iktatják, utólag hozzáférhető lesz/nem lesz hozzáférhető. A megkötött szerződést nem iktatják, utólag nem lesz hozzáférhető.”*

Szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó esetében az alábbi hiányzik:

- A szállítási feltételei nem megfelelő, mivel a webáruház nem tájékoztatja a fogyasztókat a megrendelt termék a kiszállítási határidejéről.

A kiszállítási határidő a rendelési folyamat valamint a visszaigazoló e-mailben sem került feltüntetésre.

A kellékszavatosság, termékszavatosság és a jótállásról szóló tájékoztatás esetében az alábbi félrevezető/megtévesztő:

- A társaság a fogyasztótól megköveteli a gyári csomagolás, jótállási jegy valamint a nyugta/számla együttes meglétét a jótállási igény érvényesítéséhez.

A webáruház felületén a [https://www.komfortuzlethaz.hu/vasarlasi\\_feltetelek\\_5](https://www.komfortuzlethaz.hu/vasarlasi_feltetelek_5) linken az alábbiak olvashatóak:

„Jótállási igény az alább felsorolt iratok együttes bemutatásával érvényesíthető:

-A termék teljes gyári csomagolása minden gyári kiegészítővel

-A nyugta vagy számla egy példánya

-A cégünk által kiállított jótállási jegy

-A termékhez gyárilag mellékelte GYÁRI GARNCIA JEGY

Ezek részleges vagy teljes hiánya esetén nem tudjuk a jótállási igényt elfogadni!”

A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás esetében az alábbiak hiányoznak:

- Nem volt tájékoztatás arról, hogy a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja.
- Nem volt tájékoztatás arról, hogy a vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését.

A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás esetében az alábbiak félrevezetőek/megtévesztőek:

- A Vállalkozás arról tájékoztatja a fogyasztókat, hogy az elállás 8 munkanapon belül gyakorolható.
- A Vállalkozás arról tájékoztatja a fogyasztókat, hogy az elálláskor a kifizetett összeget 30 napon belül visszatéríti a vásárló részére.

Fentiek alapján a Járási Hivatal az ügyben 2019. szeptember 30. napján eljárást indított és az eljárás menetével kapcsolatban tájékoztatta a vállalkozást, hogy ügyében nyilatkozattételi jog illeti meg, továbbá megküldte a vállalkozás részére az ellenőrzési jegyzőkönyv másolati példányát.

A Vállalkozás a határozat meghozatalának napjáig nyilatkozattételi jogával nem élt.

**2. A Járási Hivatal az alábbi jogszabályhely(ek) figyelembe vételével hozta meg döntését:**

**Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ektv.) 4. § h) pontja szerint:**

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

*h) a szolgáltató részére a tárhelyet biztosító, a 2. § l) pont lc) alpontjában meghatározott szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét, kivéve, ha a szolgáltató részére nyújtott tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan ezek az adatok egyébként is megismerhetők.*

**Az Ektv. 5. § (2) bekezdés b) pontja szerint:**

(2) 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;

**A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 11. § (1) bekezdésének h) pontja szerint:**

11. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés 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*

**A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének m) és n) pontja szerint:**

11. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót

m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;  
n) az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállításáról és annak feltételeiről

**A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének i) pontja szerint:**

11. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót  
i) a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról

**A Korm. rendelet 20. § (3) bekezdése szerint:**

(3) A (2) bekezdés a) pontjában foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e §-ban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

**A Korm. rendelet 25. § bekezdése szerint:**

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

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

3. § (1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

(2) Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,

a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és

b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

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

**Az Fttv. 3. § (5) bekezdése szerint:**

3. § (1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

(5) 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) bekezdésének i) pontja szerint:**

(1) 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 ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

i) a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.

**Az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerint:**

7. § (1) Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

a) – figyelembe véve valamennyi tényt – továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és

b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

Az Fttv. 10. § (1) bekezdése szerint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a (2) és a (3) bekezdésben foglalt kivétellel a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. Az Fttv. 21. § (1) bekezdés alapján az e törvény rendelkezései az Fgytv. alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

**A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv tv.) 3. § (1) bekezdése szerint KKV-nak minősül az a vállalkozás, amelynek**

- a) összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és
- b) éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

A Kkv tv. 5. § (1) bekezdése szerint a 3. §-ban megjelölt mutatókat az utolsó összevont (konszolidált) beszámoló, ennek hiányában éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló szerinti foglalkoztatotti létszám és nettó árbevétel vagy mérlegfőösszeg alapján kell meghatározni. Az egyéni vállalkozó minősítése az adóbevallása szerint, a foglalkoztatotti létszám alapján történik.

### **3. A fentiek alapján az alábbi tényállás került megállapításra:**

A Vállalkozás a szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatokat hiányosan tüntette fel, továbbá a szerződéskötés technikai feltételeire vonatkozóan nem pontos tájékoztatást alkalmazott.

Az elállási jogra vonatkozó tájékoztatás tekintetében nem teljeskörűen tájékoztatta a fogyasztókat, továbbá az elektronikus kereskedelmi tevékenysége során megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytatott jótállási jogok érvényesítése és elállás tekintetében.

### **4. A Vállalkozás által megsértett jogszabályhelyek:**

A feltárt tényállás alapján megállapításra került, hogy a Vállalkozás megsértette

- az Ektv. törvény 4.§ d, pontját, 5.§ (2) b, pontját
- a Korm. rendelet 11.§ (1) bekezdés h, i, m, n, pontjait,
- az Fttv.3. § (1) bekezdését, figyelemmel a 6. § (1) bekezdés i, pontjára

### **5. A döntés meghozatala során a mérlegelési szempontokat az alábbi jogszabályhelyek alapján vette figyelembe a Járási Hivatal:**

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:

- a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,
- b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,
- c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást.
- d) a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti, vagy megtilthatja az áru forgalmazását, illetve értékesítését,
- g) a jogszerű állapot helyreállításáig terjedő időtartamra elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet ideiglenes bezárását, ha az a fogyasztók életének, testi épségének, egészségének védelme vagy a fogyasztók széles körét érintő kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében szükséges,
- h) a 16/A. § (1)-(3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a jogsértés megállapításától számított legfeljebb egy évig megtilthatja az alkoholtartalmú ital, a dohánytermék, illetve a szexuális termék forgalmazását, e rendelkezések ismételt megsértése esetén pedig elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet legfeljebb harminc nap időtartamra történő ideiglenes bezárását,
- 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. § (1) bekezdése értelmében a bírság összege 15 ezer forinttól

a) az Szt. hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem 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 legfeljebb 2 milliárd forintig,

b) az a) pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében 500 ezer 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.

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

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

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

Az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság - ha a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik - minden esetben bírságot szab ki, ha

a) a fogyasztóvédelmi hatóságnak a jogsértést megállapító véglegessé vált határozatában a vállalkozás számára előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határnap eltelte, illetve határidő lejártát követő hat hónapon belül a vállalkozás - amennyiben a jogsértést telephelyen követték el, ugyanazon telephelyen - ugyanazon jogszabályi rendelkezést ismételten megsértette,

A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: KkvTV.) 12/A. § (1) bekezdése alapján a hatósági ellenőrzést végző szervek a 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.

A Vállalkozás [www.e-beszamolokim.gov.hu](http://www.e-beszamolokim.gov.hu) oldalon közzétett éves beszámolójából megállapításra került, hogy a Vállalkozás létszám- és gazdálkodási adatok értelmében a vállalkozás a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: KkvTV.) 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembevételével kis/középvállalkozásnak minősül.

A fentiekre tekintettel az Fgytv. 47. § (1) bekezdés c), i) pontja és a (2) bekezdése, az Fgytv. 47/C. § (1a) bek. a) pontja, Fgytv. 47/C (5) a pontja, valamint a Kkv. 12/A. §-ában foglaltak alapján szabta ki a szankciót a Járási Hivatal.

#### **6. A Járási Hivatal a döntés során az alábbi mérlegelési szempontokat vette figyelembe:**

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdés szerint az (1) bekezdés alkalmazásában a jogsértés súlyát különösen a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége, valamint a jogsértéssel érintett áruk értéke alapozhatja meg.

A jogsértés súlya tekintetében: A webáruház tartalma a megjelenítés módjából adódóan nagyobb, szélesebb fogyasztói kör számára válhatott megismerhetővé, elérhetővé. A hatóság figyelembe vette azt is, hogy a Vállalkozás a jogsértéseket összesen egy webáruház (a hatóság által ellenőrzött webáruház) esetében valósította meg. A jogsértő állapot - az ellenőrzés időpontjához mérten régebbi - időtartama tekintetében a határozat meghozatala során adat nem állt rendelkezésre, a jogsértések a hatóság ellenőrzése során bizonyítottan megvalósultak.

A tárhelyszolgáltató adataival kapcsolatos tájékoztatás hiánya 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 kapcsolatfelvételen, amely adott esetben a későbbi jogérvényesítés lehetőségét is megnehezíti. A webáruházak legtöbbször speciális elektronikus formanyomtatványokat, az online valóságban járatlan fogyasztó számára idegen technikai megoldásokat alkalmaznak, ebből következően a webáruház üzemeltetőjének világosan és egyértelműen kell az igénybe vevőt tájékoztatnia a megrendelés elküldését megelőzően az elektronikus szerződéskötéshez kapcsolódó alapvető tudnivalókról. Ennek hiányában a fogyasztó olyan szerződést is megkötött, ami nem áll érdekében vagy az érdekében álló szerződés megkötése hiúsul meg a technikai problémák miatt. Jogi szempontból a webáruházban leadott megrendelések (elektronikus megrendelőlapok) nem írásban, hanem ráutaló magatartás (egy ikonra kattintás) formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek.

A kiszállítási határidő feltüntetésének hiányával kapcsolatos hiba a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell az előrelátható teljesítési határidőt, hogy azzal már a döntéshozatal előtt számolhasson. Adott esetben ugyanis ezen információ a fogyasztó üzleti akaratát is befolyásolhatja, mivel amennyiben az időtényező fontos számára, azt a szolgáltatót választja, amelyik a gyorsabb kiszállítást vállalja.

Az elállási jogra vonatkozó tájékoztatások hiánya illetve megtévesztő módon történő feltüntetése a fogyasztó tájékoztatáshoz és a jogérvényesítéshez való érdekét érinti, ezáltal kiemelten sérti a fogyasztók alapvető érdekeit. A távértékesítési szerződések esetén biztosított speciális elállási jog kompenzálja egyrészt az információk és a szakmai tájékoztatás hiányát, másrészt a szerződéskötés sajátosságaiból adódó kockázatokat, amely lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy a szerződést még egyszer – akár a megrendelt termék megérkezése előtt – átgondolja. A fogyasztó az elállás esetén tisztába kell, hogy legyen az elállás gyakorlásának lehetőségeiről. Éppen ezért a Vállalkozás a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót az elállási jogról teljes körűen tájékoztatni, annak érdekében, hogy a fogyasztó a jogaival megfelelően élni tudjon.

A jogsértéssel érintett fogyasztók száma:

A Járási Hivatal figyelembe vette azt is, hogy a Vállalkozás a jogsértést összesen egy webáruház (a Járási Hivatal által ellenőrzött webáruház) esetében valósította meg, amely a jogsértés alapesete, így enyhítő körülményként nem értékelhető.

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



A jogsértő állapot időtartama: A jogsértő állapot - az ellenőrzés időpontjához mérten régebbi - időtartama tekintetében a határozat meghozatala során adat nem állt rendelkezésre, a jogsértés a hatóság ellenőrzése során bizonyítottan megvalósult.

A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása:

Ezen túlmenően figyelembe vettem, hogy a Vállalkozás ismételten sértette meg a fenti fogyasztóvédelmi tárgyú rendelkezést, mivel a Járási Hivatalnál vezetett nyilvántartás szerint ugyanezen jogsértés miatt a 2017.11.20. napján jogerőre emelkedett, TO/001/00782-4/2017. számú határozattal korábban már szankció meghatározására került sor.

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

Jelen esetben tehát a rendelkező részben meghatározott összegű fogyasztóvédelmi bírság kiszabását tartotta indokoltnak a Járási Hivatal a törvény által megfogalmazott cél, vagyis a fogyasztók megfelelő tájékoztatásához fűződő érdekeinek védelme érdekében. Mindemellett szükségesnek tartotta a vállalkozás számára a jogsértő magatartás folytatását megtiltani annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

Továbbá tájékoztatja a Járási Hivatal, hogy az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdése értelmében a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján a törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértést megállapító, a fogyasztóvédelmi hatóság által hozott véglegessé vált döntés, valamint az azzal kapcsolatos adatok közzétételre kerülnek.

#### Záró rendelkezések:

A pénzfizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén irányadó késedelmi pótlékot és annak mértékét az Fgytv. 48. § (6) bekezdése, valamint az Ákr. 135. §-a (1) bekezdése alapján határozta meg a Járási Hivatal.

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

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

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

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

Szekszárd, 2019. november 14.

Dr. Ugodi Andrea járási hivatalvezető nevében és megbízásából



Erről értesül:

1. DOMBÓ-COOP Zrt. 7200 Dombóvár Hunyadi tér 7.- cégkapu
- ②. Irattár

