



BORSOD-ABAÚJ-ZEMPLÉN MEGYEI  
KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: BO-08/FV/00200-3/2020.

Modulszám: 2004K-00026

Ügyintéző: dr. Majoros Csilla

Ügyintézés helye: Hatósági Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

3525 Miskolc, Városház tér 1. (tel.:46/512-971)

Email: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

Ügyélfogadás: H, Sz: 8.00-12.00, 13.00-16.00;

P: 8.00-12.00

Tárgy: kötelezést alkalmazó határozat

Ügyfél: MIDEA Kereskedőház Zrt.

(3529 Miskolc, Dessewffy u. 6.)

HATÁROZAT

A Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal a MIDEA Kereskedőház Zrt-t (3529 Miskolc, Dessewffy u. 6., adószám: 11445481-2-05, a továbbiakban: Társaság)

k ö t e l e z i

arra, hogy a weboldalán

- tegyen eleget az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 4. § b) és 5. § (1) bekezdésében foglalt, a határozat indokolásában kifejtett tájékoztatási kötelezettségének, továbbá
- tegyen eleget a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h), i), m), v), w) pontjaiban foglalt, a határozat indokolásában kifejtett tájékoztatási kötelezettségének, továbbá
- tegyen eleget a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint az 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete 14. cikk (2) bekezdésében foglalt, a határozat indokolásában kifejtett tájékoztatási kötelezettségének, továbbá
- tartózkodjon a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény 3. § (5) bekezdésében, 6. § (1) bekezdés i) pontjában és 7. § (1) bekezdésében foglaltak megsértésétől,

A fenti kötelezettségének a Társaság a határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

A véglegessé válás napjának a határozat közlésének napja minősül.

**Kötelezem továbbá a Társaságot arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a hatóságot a határozat kézhezvételét követő 30 napon belül írásban, dokumentumokkal alátámasztva értesítse.**

Tájékoztatom, hogy az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő **súlyos jogsértést megállapító**, a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal által hozott véglegessé vált döntések vagy a bíróság által hozott jogerős **döntések közzétételre kerülnek** az Innovációs és Technológiai Minisztérium honlapján megtalálható, a súlyos jogsértést elkövető webáruházakat tartalmazó, a <http://jogsertowebaruhazak.kormany.hu/> linken elérhető nyilvános adatbázisban.

A súlyos jogsértés eseteit az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, közzétételi kötelezettséggel járó súlyos jogsértésekről, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet módosításáról szóló **453/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet** határozza meg.

**Felhívom a figyelmét, hogy jelen határozat a véglegessé válást követően közzétételre kerül a súlyos jogsértést elkövető webáruházak adatbázisában, tekintettel arra, hogy a vállalkozás megsértette a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének h), i), m) pontjaiban foglaltakat, amely súlyos jogsértésnek minősül.**

Az adatbázisból a közzétételt követő két év után kerül törlésre, feltéve, hogy a vállalkozás felelősségét újabb súlyos jogsértésért a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal véglegesen vagy a bíróság jogerősen meg nem állapította.

Amennyiben a vállalkozás a határozatban kifejtett hiányosságokat pótolja, és ezt igazolja a hatóság felé, az adatbázisban ennek ténye is rögzítésre kerül, így a fogyasztók számára az is látható lesz, hogy bár a webáruház kapcsán jogsértés merült fel, azt követően a vállalkozás pótolta a hiányosságokat, a jogsértést megszüntette.

A véglegesen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást - ha törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben helyi önkormányzat rendelete másként nem rendelkezik - az állami adóhatóság fogatosítja.

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) bekezdésében meghatározott esetekben a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

Az eljárás során eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

A határozat a közléssel véglegessé válik, ellene közigazgatási úton fellebbezésnek nincs helye. A végleges döntés ellen a Miskolci Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon közigazgatási per kezdeményezhető. A keresetlevélben meg kell jelölni a perben eljárásra illetékes bíróságot, a felperes és alperes azonosítására alkalmas adatokat, a vitatott közigazgatási tevékenység és az arról való tudomásszerzés módjának és idejének azonosítására alkalmas adatokat, a bíróság hatáskörének és illetékességének megállapítására alkalmas adatokat, a közigazgatási cselekménnyel okozott jogsérelmet, az annak alapjául szolgáló tények és bizonyítékok előadásával, továbbá a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet.

A keresetlevelet a közléstől számított harminc napon belül lehet előterjeszteni a döntéshozó közigazgatási szervnél.

A jogi képviselővel eljáró fél és a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet – ha nem ügyvédi képviselővel jár el – a keresetlevelet kizárólag elektronikus úton nyújthatja be a kormányhivatal honlapján elérhető iForm elektronikus nyomtatványkitöltő alkalmazással (<https://e-kormanyablak.kh.gov.hu>) vagy hivatali kapun keresztül. A jogi képviselő nélkül eljáró felperes a keresetlevelet választása szerint elektronikus úton (<https://epapir.gov.hu>), vagy a bíróság honlapjáról letölthető formanyomtatványon vagy – a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 37. §-ában előírt kötelező tartalommal – ajánlott küldeményként postai úton is előterjesztheti.

A keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény végrehajtására halasztó hatálya nincs, a felperes azonban részletes indokolással és azt alátámasztó dokumentumok csatolásával azonnali jogvédelmet kérhet. A bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart. Tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevélben kérheti, ennek elmulasztása miatt igazolási kérelemnek nincs helye.

A közigazgatási bírósági eljárás illetékét az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 45/A §-ában foglaltak határozzák meg, a törvény 62. § (1) bekezdés h. pontja a bírósági eljárásban a feleket tárgyi illetékfeljegyzési jog illeti meg.

## INDOKOLÁS

### 1. Eljárási cselekmények

A Miskolci Járási Hivatal „az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése” elnevezésű témavizsgálat keretében ellenőrzés alá vonta a MIDEA Kereskedőház Zrt. (3529 Miskolc, Dessewffy u. 6.) üzemeltetésében lévő <https://kremvarazs.hu/> webáruházat.

Az ellenőrzés során, 2020. február 19. napján próbamegrendelésre került sor, melynek során megrendelésre került 1 db DERMOFUTURE Szónikus arctisztító és masszírozó készülék – Pink színben, 11.999 Ft eladási áron, 000002076 rendelési azonosítóval.

A megrendelés napján, 2020. február 19-én elállásra került sor, amelyet a vállalkozás elfogadott, és a rendelés törlésre került.

A vásárlási és elállási folyamat vizsgálatát követően a hatóság ellenőrzés alá vonta a webáruház felületén szereplő tájékoztatásokat, beleértve az Általános Szerződési Feltételeket is.

Az eljárás során a hatóság a webáruház fogyasztóvédelmi jogszabályoknak való megfelelését vizsgálta.

2020. február 19. napján a weboldal tartalma mentésre került, továbbá a próbavásárlás lépései is rögzítésre kerültek. A vizsgálat során az ezen a napon rögzített tartalmak kerültek ellenőrzésre.

Fentiek alapján a Miskolci Járási Hivatal 2020. február 19. napján, a fenti ügyiratszámom hivatalból eljárást indított, és az eljárás menetével kapcsolatosan tájékoztatta a vállalkozást, hogy ügyében nyilatkozattételi jog illeti meg.

## **2. Az alábbi jogszabályhely figyelembe vételével hoztam meg döntésemet:**

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 45/A. § (1) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével –

- a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,
- b) a gyermek- és fiatakorúak védelmével,
- c) a fogyasztói csoporttal,
- d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint
- e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

Az Fgytv. 45/A. § (2) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – eljár azok megsértése esetén.

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

- d) ha a szolgáltató létrejöttét vagy tevékenysége gyakorlásának megkezdését jogszabály nyilvántartásba való bejegyzéshez köti, a szolgáltatót a nyilvántartásba bejegyző bíróság vagy hatóság megnevezését, és a szolgáltató nyilvántartásba vételi számát.

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló **2001. évi CVIII. törvény 5. § (1) bekezdése** alapján 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.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló **45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének h), i), m), v), w)** pontjai alapján 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,

i) a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról,

m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről,

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 fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló **45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 15. § (1)** bekezdése alapján ha a távollévők közötti, elektronikus úton kötött szerződés a fogyasztó számára fizetési kötelezettséget keletkeztet, a vállalkozás egyértelműen és jól látható módon, közvetlenül a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt felhívja a fogyasztó figyelmét a 11. § (1) bekezdés a), e), f), p) és r) pontjában meghatározott információkra.

A rendelet **(2)** bekezdése szerint 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 fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint az 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló **az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete 14. cikk (2)** bekezdése alapján 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 fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló **2008. évi XLVII. törvény 10. § (1)** bekezdése szerint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt - a (2) és a (3) bekezdésben foglalt kivétellel - a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény 3. § (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A 2008. évi XLVII. törvény 3. § (3) bekezdése szerint tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §).

A 2008. évi XLVII. törvény **3. § (5)** bekezdése alapján 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.

A 2008. évi XLVII. törvény **6. § (1) bekezdésének i)** pontja szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas: i) a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.

A 2008. évi XLVII. törvény **7. § (1)** bekezdése alapján megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

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

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

A 2008. évi XLVII. törvény 7. § (3) bekezdés b) pontja alapján e § alkalmazásában kötelező európai uniós jogi aktus rendelkezéseinek átültetése céljából elfogadott külön jogszabályi rendelkezésekben meghatározott tájékoztatási követelményekben előírt információ az ott meghatározott kereskedelmi kommunikáció tekintetében jelentős.

### **3. A fentiek alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:**

#### **a) A weboldalon nem kerültek feltüntetésre az alábbi tájékoztatások:**

- a szolgáltatót a nyilvántartásba bejegyző bíróság vagy hatóság megnevezése,
- „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés nem került feltüntetésre,
- a vállalkozás panaszkezelési módja nem került feltüntetésre,

A panaszkezelési mód magában foglalja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (3)–(8) bekezdések által előírtakat, továbbá tartalmaznia kell azt is, hogy a fogyasztó panasza elutasítása esetén a lakóhelye szerinti kormányhivatalhoz fordulhat.

A tájékoztatásban az alábbiak figyelembe vétele szükséges:

A fogyasztók a jelenleg hatályos jogszabályok alapján panaszukkal a kormányhivatalokhoz fordulhatnak, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz.

Az egyes kormányhivatalok és azon belül a fogyasztóvédelmi feladatot ellátó szervezeti egység elérhetőségei a <http://www.kormanyhivatal.hu/hu> oldalon találhatóak.

Az illetékességet a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 2/A. §-e határozza meg.

Az illetékesség tekintetében elsősorban a fogyasztó lakóhelyét szükséges figyelembe venni. Mivel ez változó lehet, a tájékoztatáshoz szükséges legalább a <http://www.kormanyhivatal.hu/hu> internetes oldalra történő hivatkozás feltüntetése a weboldalon.

- a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület neve és székhelyének postai címe, továbbá a vállalkozást terhelő együttműködési kötelezettség (az együttműködési kötelezettséget a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 29. § (11) bekezdése írja elő),
- az online vitarendezési platform

Ennek keretében tájékoztatni szükséges a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségéről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez. Emellett az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket is meg kell megjeleníteni a honlapon.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

- b) A weboldal nem tartalmaz tájékoztatást a fogyasztót megillető szavatossági jogokkal kapcsolatosan.**

*Tájékoztatom, hogy a szavatossági jogokkal kapcsolatos tájékoztatás a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 3. mellékletében foglalt mintatájékoztató felhasználásával is megadható.*

- c) Megállapításra került továbbá, hogy nem kerültek feltüntetésre az alábbi, elállási joggal kapcsolatos tájékoztatások:**

- a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet mellékletében található nyilatkozatmintáról,

- a fogyasztó az elállási 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,
- írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül,
- a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia,
- elállás esetén a vállalkozás legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget,

*A vállalkozás a jogszabályban előírtnál hosszabb határidőt biztosít a vételár fogyasztó részére történő visszatérítésére (14 nap helyett 30 napot), amely a fogyasztók szempontjából hátrányos és megtévesztésre is alkalmas.*

- 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 c) pontban felsoroltak tekintetében összességében tájékoztatom, hogy az elállással kapcsolatos tájékoztatás a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 1. mellékletében foglalt mintatájékoztató felhasználásával is megadható.*

**d) Az Általános Szerződési Feltételekben az alábbi, megtévesztésre alkalmas tájékoztatások kerültek feltüntetésre:**

- „az eladó az elállás közlését és a termék visszaszolgáltatását követő harminc napon belül a termék vételárát visszautalja a vásárló által megadott bankszámlára”

*Jogszabálysértésnek minősül egyrészt a 30 napos határidőről szóló tájékoztatás, mert ezzel a vállalkozás a jogszabályban előírtnál hosszabb határidőt biztosít a vételár fogyasztó részére történő visszatérítésére (14 nap helyett 30 napot), amely a fogyasztók szempontjából hátrányos és megtévesztésre is alkalmas.*

*Továbbá nem felel meg a jogszabálynak az a tájékoztatás sem, mely szerint a vállalkozás csupán a termék vételárát fizeti vissza a fogyasztó részére.*

*Az elállási jog gyakorlása során ugyanis a fogyasztó részére az általa kifizetett teljes összeget vissza kell téríteni, így a kiszállítás költsége is visszafizetendő a vételárral együtt. A fogyasztónak egyedül a termék visszaküldésének/visszajuttatásának költségét kell viselnie.*



- „ha a megrendelt termék nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató a vevőt haladéktalanul tájékoztatja és az esetlegesen előre kifizetett termék vagy termékek ellenértékét visszautalja a vevő részére, a tájékoztatást követően legkésőbb 30 napon belül”,

*Amennyiben nem tudja biztosítani a megrendelt terméket, javasolt törekedni a haladéktalan visszafizetésre, de legalább a fogyasztói elállás esetén fennálló 14 napos visszafizetési határidő betartására.*

- „Az eladó csak akkor köteles a terméket visszavenni, ha a vásárló azt az eredeti csomagolásban, sérülésmentesen szolgáltatja vissza.”

*A termék eredeti csomagolásának visszaszolgáltatásától nem tehető függővé az elállási jog gyakorlása.*

- „Amennyiben a vásárló a terméket már használta és nem tudja azt hiánytalan csomagolásban, sérülésmentesen visszaszolgáltatni az eladónak, akkor eladó annak átvételét visszautasíthatja.”

*Szintén jogsértő, az előző bekezdésben meghatározottak miatt.*

- a cég székhelye szerinti Békéltető Testületként a Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei kerültek feltüntetésre, azonban a cégnyilvántartás adatai alapján a vállalkozás székhelye Miskolcon található, így székhelye alapján a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület rendelkezik illetékességgel, e testület elérhetőségeinek feltüntetése mindenképpen szükséges
- A Gyakran Ismételt Kérdések-ben az elállási jog kapcsán található, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapjának eléréseként megadott link nem működik, továbbá a tájékoztatásban feltüntetett Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016. december 31-i hatállyal megszűnt, azonban működése során sem működött elsőfokú hatóságként.

*A fogyasztók tájékoztatása során az elsőfokú hatóság megjelölése a célszerű, ahová a fogyasztó közvetlenül fordulhat problémájával. Ennek módját fentebb, jelen határozat 3. pontjának a) alpontja részletezi - a panaszkezeléssel kapcsolatos tájékoztatásról szóló bekezdésében.*

- „Webáruházból történő, GLS futárszolgálat által történő kiszállítás esetén 2019. október 14-től Magyarországon érvényes szállítási áraink:
  - 0 - 9.990 Ft rendelési értékig: 1490 Ft a szállítási költség
  - 9.990 Ft rendelési értéktől ingyenes a kiszállítás”

*Ezen tájékoztatás alapján nem egyértelmű, hogy pontosan 9.900 Ft értékű rendelés esetén fizetendő-e szállítási költség, mert záró és kiindulási értéként is ugyanazon összeg szerepel.*

e) **Hatályon kívül helyezett jogszabály került feltüntetésre az „Általános Szerződési Feltételek” menüpontban**

- a már hatályon kívül helyezett, a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendeletrre történik hivatkozás,

*A jelenleg hatályos rendelkezéseket a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet tartalmazza.*

f) **A vállalkozás nem tett eleget azon kötelezettségének, miszerint az általános szerződési feltételeket olyan módon kell hozzáférhetővé tennie, amely lehetővé teszi az igénybe vevő számára, hogy tárolja és előhívja azokat.**

*Ezen előírásnak megfelel az a megoldás, amennyiben lehetőséget biztosít az általános szerződési feltételek kinyomtatására (nyomtatható verzió), esetleg a honlap tartalmát teljes egészében lementheti a számítógépére vagy az ÁSZF-et külön fájlformátumban („pdf” vagy ”doc”) letöltheti a számítógépére.*

A nyilvántartásba vevő szervvel, a fizetési kötelezettséggel, panaszkezeléssel, békéltető testülettel, szavatossággal és az elállással kapcsolatos tájékoztatások jelentős információknak minősülnek, ezért a feltüntetésük elmulasztása egyben tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak, megtévesztő mulasztásnak is minősül.

**4. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:**

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a Társaság megsértette

- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló **2001. évi CVIII. törvény 4. § d) és 5. § (1) bekezdésében,**
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló **45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h), i), m), v), w) pontjaiban,**
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló **2008. évi XLVII. törvény 3. § (5) bekezdésében, 6. § (1) i) pontjában és 7. § (1) bekezdésében,**
- az 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló **az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete 14. cikk (2) bekezdésében** foglaltakat.

**5. 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:

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.

A fentiekre tekintettel az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) pontja alapján szabtam ki a szankciót.

#### **6. Döntésem során az alábbi mérlegelési szempontokat vettem 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 fogyasztók érdekei sérelmének körében a vállalkozás terhére értékeltem, hogy a vállalkozás

- a nyilvántartásba vevő szervvel, a fizetési kötelezettséggel, a panaszkezeléssel és az online vitarendezési platformmal kapcsolatos, az elállással kapcsolatos tájékoztatás hiányosságaival, a hatályon kívül helyezett jogszabályról szóló tájékoztatással megsértette megsértette, korlátozta a fogyasztónak a jogérvényesítéssel, tájékoztatással kapcsolatos érdekeit és jogait,
- továbbá a panaszkezeléssel és a békéltető testülettel, szavatossággal, jótállással, elállással kapcsolatos tájékoztatások feltüntetésének elmulasztása megtévesztő mulasztásként alkalmas volt arra, hogy a fogyasztó üzleti magatartását torzítsa.

Jogsértés ismétlődését, jogsértés időtartamát, jogsértéssel elért előnyt, jogsértéssel érintett fogyasztók számát nem értékeltem a vállalkozás terhére, mivel ezekre utaló adatok nem merültek fel az eljárásom során.

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

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

## 7. Záró rendelkezések:

A határozatban foglalt rendelkezések végrehajtását az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 134. § (1) bekezdése szabályozza. Jelen eljárásban az ügyintézési határidő leteltének napja 2020.04.17.

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, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 1-2. §-aiban biztosított hatáskörömben és az Ákr. 16. §-a szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Ákr. 112. § (1) bekezdése és 114. § (1) bekezdése szabályozza, a kötelező elektronikus kapcsolattartás a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 28-29 §-aiban, valamint a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. § (1) bekezdésében foglaltakon alapul.

A bírósági eljárás szabályaira a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. tv. (Kp.) rendelkezései irányadók, a jogorvoslatról szóló tájékoztatás a Kp. 13. § (3) bek. e) pontján, a 37. § és 39. §-ain, az 50. § (1) bekezdésén, valamint a 77. § (1)-(2) bekezdésén, a polgári perben és a közigazgatási bírósági eljárásban alkalmazandó nyomtatványokról szóló 6/2019. (III.18.) IM rendelet 6.§ (1) bekezdésén, valamint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 9. § (1) bekezdésén alapul.

Tájékoztatom, hogy 2020. március 1-től a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII.2.) Korm. rendelet 2. §-ában foglaltak szerint a Kormány általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalt jelöli ki.

## Miskolc, 2020. az elektronikus tanúsítvány (időbélyegző) szerint

Demeter Ervin

kormány megbízott nevében és megbízásából:



Horváthné Szendrei Szilvia  
osztályvezető

### A döntésről értesül:

MIDEA Kereskedőház Zrt. (3529 Miskolc, Dessewffy u. 6.) 2020 MÁRC 20

Véglegessé válás után: Irattár