



PEST MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: PE/002/828-4/2020.
Ügyintéző: Kalmárné Békés Renáta
Telefon: (06-1) 4594-911
E-mail: fogyved@pest.gov.hu

Tárgy: Fogyasztóvédelmi bírságot kiszabó és kötelezést tartalmazó határozat
Hiv. szám: PE/002/828-2/2020.
Modulszám:

HATÁROZAT

A **Pest Megyei Kormányhivatal** (a továbbiakban: Hatóság) a **Santé Magyarország Kft.**(székhely: 2111 Szada, Ipari Park út 6., adószám: 13266499-2-13, a továbbiakban: Társaság) terhére

150.000 Ft, azaz százötvenezer forint

fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

Kötelezi továbbá a Társaságot arra, hogy a jelen határozat 4. pontjában felsorolt, a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a Hatóságot a határozat véglegessé válását követő 15 napon belül értesítse.

A bírságot a Pest Megyei Kormányhivatal Magyar Államkincstárnál vezetett 10023002-01040030-00000000. számú számlájára átutalással köteles befizetni, a bírságösszegnek a határozat véglegessé válását követő 15 napon belül a fenti számlára be kell érkeznie. Az átutalás során jelölni kell a határozat ügyiratszámát, a Társaság nevét, székhelyét, továbbá a „Pest Megye” és „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. A késedelmi pótlékot a teljesítési határidő utolsó napját követő naptól a teljesítés napjáig terjedő időszakra, részleges teljesítés esetén a hátralékra kell felszámítani. Amennyiben a bírságösszeg a jelzett időpontig nem érkezik meg a fenti számlára, úgy annak behajtása iránt a Hatóság intézkedik. A bírság és a késedelmi pótlék adók módjára behajtandó köztartozás.

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

Felhívjuk 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 értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

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

A határozat a közléssel válik véglegessé. A döntés ellen a perindításra jogosult fél közigazgatási pert indíthat. A keresetlevelet – a Budapest Környéki Törvényszékhez címezve – a vitatott közigazgatási cselekmény közlésétől számított harminc napon belül kell a Hatóságnál benyújtani.

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

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

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

A keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs, ugyanakkor a halasztó hatály elrendelése azonnali jogvédelem keretében a bíróságtól kérhető. A kérelemben valószínűsíteni kell a kérelmet megalapozó tényeket, valamint részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell.

INDOKOLÁS

1. Eljárási cselekmények

A Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Kiemelt Fogyasztóvédelmi Ügyek Osztálya „az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése” témavizsgálat keretében 2020. április

21-én vizsgálat alá vonta a Santé Magyarország Kft. által üzemeltetett <https://covid.hu> elnevezésű weboldalt, valamint próbarendelést végzett a **PE/002/828-1/2020.** számú hivatalos feljegyzés tanúsága szerint. A webáruház fogyasztói forgalomban történő értékesítéséről és tényleges működéséről próbarendelés útján győződött meg a Hatóság.

1.1 Próbarendelés

Az ellenőrzés során az alábbi termék próbarendelése történt meg, melynek során a Hatóság meggyőződött a webáruház tényleges működéséről:

Orvosi szájmaszk – három rétegű Pure (50 db-os): <https://covid.hu/collections/szajmaszk-es-kezfertotlenito-influenza-ellen-keszletrol/products/orvosi-szajmaszk-harom-retegu-pure?variant=33247839715464>

A rendelési folyamat során az ügyintéző megadta saját nevét, a hivatal címét, a hivatali mobilszámát és egy, a gmail.com ingyenes levelezőszerveren regisztrált e-mail címet, majd kiválasztotta a „Házhozszállítás (GLS)” szállítási és az „Utánvételes” fizetési módot és az adatok ellenőrzését követően a „Rendelés” gombra kattintott. Ezt követően a

weboldalon tájékoztatták a sikeres megrendelésről, valamint a megadott e-mail címre „megrendelés #1576 visszaigazolás” tárgyú visszaigazolás érkezett az info@santehungary.hu e-mail címről, miszerint a rendelést fogadták.

Tekintettel arra, hogy ebben az esetben a webáruház tényleges működésének bizonyítása érdekében végezte az ügyintéző a próbarendelést, a termék tényleges kiszállítása előtt – még a rendelés napján, azaz 2020.04.22-én 13:26-kor – az info@santehungary.hu e-mail címre küldött levélben jelezte, hogy eláll a vásárlástól. A rendelés törléséről 2020.04.27-én érkezett visszaigazolás a Társaság részéről.

1.2 Hatósági ellenőrzés eredményének jegyzőkönyvezése

A Hatóság 2020.április 22-én kelt **PE/002/828-1/2020.** számú hivatalos feljegyzésében rögzítette továbbá a <http://covid.hu> weboldalon működő webáruházban adott tájékoztatásokkal kapcsolatban a Társasággal is közölt, jelen határozat III. pontjában részletesen felsorolt szabálytalanságokat.

1.3 Eljárás megindítása hivatalból

Mindezek alapján a Hatóság **PE/002/828-2/2020.** számú, 2020. április 23-án kelt végzésével értesítette a Társaságot az eljárás hivatalbóli megindításáról, részletezve benne az ellenőrzés során tett megállapításokat, valamint tájékoztatva jogairól és kötelezettségeiről, egyben nyilatkozattételi jogáról is. Egyben 8 napon belüli adatszolgáltatásra hívva fel a Társaságot, hogy mióta működik a jelenlegi, kifogásolt formájában a webáruház, mekkora a látogatottsága, a kifogásolt információkat reklámozták-e országosan, vagy legalább három megyében.

1.4A Társaság nyilatkozata

A Társaság ügyvezetője a **PE/002/828-3/2020.** számon érkezett, a Hatósághoz 2020. május 4-én beérkezett nyilatkozatában előadta, hogy miután értesültek a www.covid.hu webáruház általános szerződési feltételeinek hiányosságairól, azokat haladéktalanul javították, kiegészítették. A módosított ÁSZF-et a weboldalon közzétették, és a regisztrált, vagy korábban már vásárolt felhasználóikat a változásról e-mailben értesítették. A weboldal 2020. március 3-ától működik. Április 23-ai adataik alapján a honlap napi látogatottsága 360 fő. Összesen 19.373 fő látogatta a honlapot. A honlap tartalma nem jelent meg semmilyen reklámfelületen, műsorszolgáltatónál, nyomtatott sajtóban. Kizárólag Google Ads hirdetések keresztül végeztek reklámtevékenységet. Csatolták továbbá a Társaság – az eljárás napjával, mint fordulónappal kiszámított – honlapon értékesített forgalom nettó árbevételének igazolását. Az Fgytv. 14. §-a alapján módosították a termékek áraira és egységárára vonatkozó információkat. A megrendelés visszaigazolásával csatoltan küldik az ÁSZF-et a felhasználónak. Elállási jog nyilatkozat mintát helyeztek el a weboldalon.

Mindezek alapján a Hatóság meghozta alábbiakban részletezett döntését.

2. A döntés meghozatala az alábbi jogszabályhelyek alapján történt

2.1 Az ellenőrzés jogszabályi háttere és a rövidítések

- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény(a továbbiakban: „Ektv.”);
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény(a továbbiakban: „Fttv.”);
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény(a továbbiakban: „Fgytv.”);
- az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény(a továbbiakban „Ákr.”)
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény(a továbbiakban: Ptk.);
- az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény(a továbbiakban: ÁFA tv.);
- kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény(a továbbiakban: Kkv tv.)

- a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény(a továbbiakban: Ksztv)
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet(a továbbiakban: „Korm. rendelet”);
- a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet(a továbbiakban: „Statútum R”);
- 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 (a továbbiakban: “453/2016 Kr.”)
- a termékek ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet(a továbbiakban: Ár rendelet).
- a békéltető testületi tagsági feladat ellátására vonatkozó pályázat szabályairól és a békéltető testületi tagok díjazásáról, valamint az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén eljáró békéltető testületek kijelöléséről szóló 26/2019. (VIII. 26.) ITM rendelet (továbbiakban: ITM rendelet).
- a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló 524/2013/EU rendelet(továbbiakban: 524/2013/EU rendelet)

2.2. A vonatkozó anyagi jogszabályhelyek

Az Ektv. 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.

Az Ektv. 5. § (2) bekezdése szerint a szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt:

- azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni;
- 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;
- az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről;
- a szerződéskötés lehetséges nyelveiről.

A Korm. rendelet 15. § (2) bekezdése előírja, hogy 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 11. § (1) bekezdés

- h) pontja alapján az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a 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;
- l) arról, ha a 29. § alapján a fogyasztót nem illeti meg a 20. § szerinti jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti a 20. § szerinti jogát;
- 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 Korm. rendelet a fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás körében 20-29. §-ában rendelkezik az elállási jog gyakorlásának határidejéről és feltételeiről.

Az Fgytv. 14. § (1) bekezdése alapján a fogyasztót – a (2) bekezdésben meghatározott kivétellel – a külön jogszabályban meghatározottak szerint írásban tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról. A (3) bekezdés szerint az eladási árat, az egységárat, illetve a szolgáltatás díját egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni.

Az 524/2013/EU rendelet 14. cikk (1)-(2) bekezdése szerint:

(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.

Az Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,

- a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az észszerűen 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.

Az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontja 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 ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata tekintetében.

Az Fttv. 7. § (1) bekezdése alapján megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

- a) – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, 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. 9. § (1) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.

Az Fgytv. 18. § (5) bekezdése szerint online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által rendeletben kijelölt kamara által működtetett békéltető testület illetékes.

Az ITM rendelet 14. §-a szerint az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén – az Fgytv. 20. §-ában meghatározott illetékességi szabályok figyelembevételével – valamennyi megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara által működtetett békéltető testület eljárhat.

3. A Hatóság az alábbi tényállást állapította meg

A próbarendelés során a Hatóság szabálytalanságot nem tárt fel. Ugyanakkor a weboldalon elhelyezett tájékoztatások hiányosnak, megtévesztőnek minősültek az alábbiak szerint:

3.1 A Társaság a honlapján a webáruház révén nem nyújt előzetes tájékoztatást a szerződéskötés feltételeire vonatkozó előírások kapcsán az alábbiakról:

- a) az elektronikus szerződéskötés lépéseiről,
- b) adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről való tájékoztatás,
- c) tájékoztatás a szerződés alakiságáról (írásban megkötött/ nem írásban megkötött szerződésnek minősül),
- d) tájékoztatás a szerződés iktatásáról (iktatják/ nem iktatják),
- e) ha szerződést iktatják, az utólag hozzáférhető lesz-e,
- f) szerződéskötés lehetséges nyelveiről szóló tájékoztatás.

3.2 A Társaság a honlapján a webáruház révén nem nyújt előzetes tájékoztatást a szerződéskötés technikai feltételeiről

- a) vagyis a szolgáltatói tájékoztató kinyomtathatóságának technikai feltétele nem biztosított,
- b) "fizetési kötelezettséggel járó megrendelés" vagy ilyen tartalmú figyelmeztetést nem tartalmaz.

3.3 A szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás tekintetében:

- a) Az áru vagy szolgáltatás ellenértékéről való tájékoztatás nem megfelelő, mivel az egységárra vonatkozó szabályokat nem tartja be.
- b) A teljesítés feltételei vonatkozásában nem megfelelő a tájékoztatás, mert az ÁSZF-ben nem tünteti fel a kiszállítási határidőt.

3.4 Az egyéb tájékoztatási követelmények vonatkozásában:

- a) Nem tüntette fel a Társaság panaszkezelési módját, a szóbeli és írásbeli panaszkezelés szabályait, úgymint információkat:
 - a jegyzőkönyvezésről,
 - a panaszkezelési határidőről,
 - arról, hogy az írásban érkezett panaszra írásban ad választ,
 - arról, hogy a fogyasztó panasz elutasítása esetén – annak jellege szerint - a lakóhelye szerinti járási hivatalhoz is fordulhat,
 - valamint arról, hogy a Társaság a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást;
- b) Nem adott információt az európai uniós online vitarendezési platform létezéséről, és arról, hogy a platform a jogviták rendezésére szolgál, továbbá nincs elhelyezve a weboldalon a platformra mutató elektronikus link.

- c) Nem tájékoztat arról, hogy a Társaságot a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, valamint a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, és a Társaság székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és postai címéről.
- d) A Társaság a weblapon nem tájékoztat a kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jótállásról, vagyis ezek fogalmáról, úgy, hogy a fogalmak jelentése közötti különbség a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen, az érvényesíthető jogokról, az igényérvényesítési határidőkről, a jótállás fennállásáról és feltételeiről.

3.5 A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás tekintetében

A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás vizsgálata során megállapítást nyert, hogy a Társaság a honlapon nem tájékoztat a fogyasztót megillető elállási jogról, ugyanis Korm. rendelet által előírt, az alábbiakban részletezett, kötelező tájékoztatások nem találhatóak meg a Társaság weboldalán:

- a) Az elállási jog 14 naptári napon belül gyakorolható (a weboldal Vásárlási tájékoztatójában 8 munkanapot rögzítenek(<https://covid.hu/policies/terms-of-service>), míg a Visszatérítési szabályzat(<https://covid.hu/33915437192/policies/refund-policy.html?locale=hu>) nevezetű dokumentumban 14 napot említenek, ez utóbbi tájékoztatás azonban már csak a vásárlási folyamatban elérhető)
- b) A fogyasztó az elállási jogát a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával gyakorolhatja. Elállási nyilatkozat-minta nem áll rendelkezésre a weboldalon;
- c) Az elállási határidő a termék átvételekor kezdődik
- d) Az elállási jogát a fogyasztó a szerződés megkötésének a napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja; (ezzel ellentétes tájékoztatás szerepel a Visszatérítési szabályzatban, mely szerint a vásárló elállási jogát attól a naptól gyakorolhatja, hogy az árut átvette)
- e) Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül;
- f) A terméket a fogyasztónak haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia;
- g) Elállás esetén a Társaság legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget. (ezzel ellentétes tájékoztatás szerepel a Visszatérítési szabályzatban, ahol 30 napot rögzítettek).
- h) Ha a fogyasztó a legkevesebb költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a Társaság nem köteles megtéríteni;
- i) A Társaság követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését; (tisztességtelen tájékoztatás szerepel azonban a Szolgáltatási feltételek 3.3 pontjában, miszerint a csomagolás sérüléséből adódó költségek a Vevőt terhelik.)
- j) A fogyasztót a jogszabály alapján az elállási jog mely esetekben nem illeti meg.
- k) Az elállási jogról szóló tájékoztatás nem megfelelő, mert:
- az elállás feltételeinél a (már hatályon kívül helyezett) Korm. rendelet teljes jogszabályszövegét beidézi,
 - az elálláskor a termék csak az eredeti csomagolásban küldhető vissza,
 - az elálláskor a visszatérítendő összegből bizonyos összeget kötbéreként (csomagolás sérülése esetén)
 - nem tesz különbséget az értékesített termékek között az elállási jog megléte és hiánya vonatkozásában
 - a 17/1999. Korm. rendelet már nem hatályos szabályai alapján készült.

3.6 Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra utaló magatartás

- a) A Szolgáltatási feltételek / Vásárlási szerződés 4. pontjában és 9. megtevesztő információ szerepel azáltal, hogy a Társaság a vegyiarunagyker.hu weboldalra utal felelősségi körét említve („A vegyiarunagyker.hu on-line vásárlás és szállítási szolgáltatás felelősségével kapcsolatos információkat az "információ" menüpontban olvashatóak.”), illetve azáltal, hogy az ÁSZF elfogadása tekintetében is arra az oldalra utal („A vegyiarunagyker.hu oldal használata az alábbi feltételek elfogadását jelenti.”). A Szolgáltatási feltételek / Általános szerződési feltételek 5.1 pontjában a www.vlshop.hu weboldalt említik („A www.vlshop.hu webáruházban való árurendelés feltételezi a Vevő részéről az Internet lehetőségeinek és korlátjainak ismeretét és elfogadását.”)

- b) A Szolgáltatási feltételek / Általános szerződési feltételek 1.4 pontjában a Társaság a 2014-ben hatályon kívül helyezett korábbi szabályozásra utal („A távollévők között kötött szerződésekről rendelkező 17/1999. (II. 5.) Korm. rendeletben leírtak vonatkoznak az Eladó (Santé Magyarország Kft.) és Vevő (regisztrált felhasználó) jogaira és kötelezettségeire”). A 6. pontban ugyancsak („Jelen jogi nyilatkozat tartalmi alapja az 17/1999. (II. 5.) Kormányrendelet a távollévők között kötött szerződésekről.”), s ezt követően a teljes hatályon kívül helyezett rendelkezések szövegét ismertetik.
- c) A Szolgáltatási feltételek / Általános szerződési feltételek 2. pontjában is hatálytalan jogszabályokra hivatkoznak („Az eladó szavatossági és jótállási felelősségére a Ptk.-ban és a 117/1991. (IX.10.) sz. kormányrendeletben foglaltak az irányadóak”), valamint a „Hibás teljesítés” címszó alatt a szavatossági szabályokat nem ismertetik, viszont a régi, 2014-ben hatályon kívül helyezett Ptk. rendelkezéseit idézik be.
- d) A Szolgáltatási feltételek / Általános szerződési feltételek 3.1 pontjában megtevesztő információt közölnek az elállási határidővel kapcsolatban („Vevő az áru átvételét követő **nyolc munkanapon** belül indoklás nélkül elállhat a vásárlástól. Ebben az esetben Eladó köteles a Vevő által kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást és az áru sértetlen visszaszolgáltatását követő **harminc napon belül visszatéríteni.**”)

4. A Hatóság további ténymegállapításai a weboldal Társaság általi kijavítását követően

A Hatóság felhívja a Társaság figyelmét, hogy az új ÁSZF két ponton ismét hatálytalan információt tartalmaz:

- a) Az ÁSZF 11.5 pontja nem hatályos rendelkezésekre utal, figyelemmel a 2020-ban bekövetkezett szervezeti változásokra. A Statútum R. 2020. március 1-től hatályos rendelkezései szerint, ha a rendelet eltérően nem rendelkezik, a Kormány **általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalt jelöli ki.** A kormányhivatalok elérhetőségei: www.kormanyhivatal.hu. A másodfokú hatósági jogkör ezen időponttól kezdve megszűnt. Amennyiben a Hatóság döntésével az ügyfél nem ért egyet, a döntés ellen az illetékes törvényszékhez fordulhat jogorvoslatért. (Statútum rendelet 2. §)
- b) Az ÁSZF 11.8 pontja sem pontos, hiszen az Fgytv. változása folytán online adásvételi, vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által rendeletben kijelölt kamara által működtetett békéltető testület illetékes. (Már nem kizárólag a Budapesti Békéltető Testület). (Fgytv. 18. § (5) bekezdés, ITM rendelet 14. §)

Ezen információk helyes megjelenítése érdekében kötelezte a Hatóság a Társaságot döntésének rendelkező része szerint.

5. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek

- Az Ektv. 5. § (1) bekezdése, 5. § (2) bekezdés a) b) c) d) pontja
- A Korm. rendelet 15. § (2) bekezdése, 11. § (1) bekezdés h) i) l) m) v) w) pontja, 20-29. §-ai
- Az Fgytv. 14. § (1) és (3) bekezdése, 18. § (5) bekezdése
- Az 524/2013/EU rendelet 14. cikk (1)-(2) bekezdése
- Az Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése, 6. § (1) bekezdés i) pontja, 7. § (1) bekezdése, 9. § (1) bekezdése
- ITM rendelet 14. §-a

6. A Társaság nyilatkozatára való reagálás

A Társaság a feltárt szabálytalanságok tényét nem vitatta, a hiányosságokat – nyilatkozatával egyidejűleg – pótolta, kiegészítette, a megtevesztő tájékoztatásokat megszüntette. Csatolták egyben az új szövegezésű ÁSZF-jüket.

A Hatóság értékelve a Társaság hozzáállását a szabálytalanságok kiküszöböléséhez, a megtett intézkedéseket a Társaság együttműködési körében értékelve mérlegelési szempontként rögzítette azt, s

egyben mellőzte a 2020. április 1-ei ellenőrzés során feltárt hiányosságok miatt indokoltá vált kötelező rendelkezéseket, figyelemmel arra, hogy azokat a Társaság önként kijavította.

7. Kiszabott jogkövetkezmények alapjául szolgáló jogszabályhelyek

7.1 Fogyasztóvédelmi bírság és kötelezés

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdés i) pontja szerint 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:

i) fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki.

Az Fgytv. 47. § (2)-(4) bekezdés alapján 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. Jogszabály az abban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértése esetére további jogkövetkezményeket határozhat meg. Az (1) és (3) bekezdés szerinti jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.

Az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdése szerint a bírság összege 15 ezer forinttól

a) az Szt. hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevételel rendelkező, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében a vállalkozás éves nettó árbevételenek 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 árbevételenek 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 5 millió forintig terjedhet.

7.2 Közzététel a súlyosan jogsértő webáruházak adatbázisában

A Hatóság felhívja a Társaság figyelmét, hogy az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, közzétételi kötelezettséggel járó súlyos jogsértésekről, valamint a fogyasztó és a Társaság közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet módosításáról szóló 453/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 1. § b) pontja értelmében az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdés a) pontja alkalmazásában **elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértésnek minősül**, ha az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó Társaság a szerződéskötést megelőzően nem tájékoztatja a fogyasztót a fogyasztó és a Társaság közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés *b)–d), h), i), m), n)* vagy *p)* pontjában meghatározott adatokról.

Az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdése szerint a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján **közzé kell tenni** az e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő **súlyos jogsértést megállapító, a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal vagy a bíróság által hozott végleges döntést**. Ez a <http://www.jogsertowebaruhazak.kormany.hu> weboldalon valósul meg.

A (7) bekezdése szerint a fogyasztóvédelemért felelős miniszter az (1) és (2) bekezdés alapján közzétett adatokat – feltéve, hogy a Társaság felelősségét az e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott újabb súlyos jogsértésért a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal vagy a bíróság véglegesen meg nem állapította – **a közzétételtől számított két év elteltével törli a honlapról**.

A fentiek értelmében, figyelemmel arra, hogy a Társaság az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyosan jogsértő magatartást valósított meg a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet **11. § (1) bekezdés h), i), m) pontjának megsértésével**, ezért a közléssel véglegessé váló döntést a Hatóság az Fgytv. fenti rendelkezései értelmében közzététel céljából a megküldi a fogyasztóvédelemért felelős minisztérium számára. Ugyanakkor jelzi a minisztériumnak, hogy a Társaság az ellenőrzéskor feltárt szabálytalanságokat még a határozat meghozatala előtt kiküszöbölte.

8. Az alkalmazott jogkövetkezmények

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

8.1 A Társaság kötelezése

A rendelkező részben megjelölt kötelező rendelkezés lefedi a jelen vizsgálat során fellelt és bizonyított és jelen döntés meghozatala során még fennállósabálytalanságokat, azok kiküszöbölése elsődleges a fogyasztók érdekeit tekintve. Eszerint a Hatóság elrendelte, hogy a Társaság a határozat 4. pontjában idézett szabálytalanságok megszüntetése érdekében tett intézkedéseiről a Hatóságot értesítse.

8.2 Fogyasztóvédelmi bírság alkalmazása

A Társaságnak a www.e-beszamolo.im.gov.hu oldalon közzétett 2018-2017. évi beszámolója alapján megállapítottam, hogy a Társaság összes foglalkoztatotti létszáma 2018. évben 0 (?) fő, éves nettó árbevétele 1.298.763 ezer Ft volt, 2017. évben a Társaság összes foglalkoztatotti létszáma 33 fő, éves nettó árbevétele pedig 2.720.901 ezer Ft volt.

Ezen létszám- és gazdálkodási adatok értelmében a vállalkozás a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: KkvTV.) 3. § (2) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembevételével kis/középvállalkozásnak minősül.

Az Fgytv. 46. § (6) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság megvizsgálhatja a felhívás alkalmazásának lehetőségét

- a) a 14. § (1) bekezdésében és a 14. § (5) bekezdésében szabályozott esetben a termék eladási ára és egységára vonatkozásában,
- b) a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 5. § (4) bekezdésének első mondata és 6. § (2) bekezdés b) pontja esetében.

Az Fgytv. 46. § (6a) bekezdése alapján az a) és b) pontban foglalt esetek kivételével a fogyasztóvédelmi hatóság nem vizsgálhatja a felhívás alkalmazásának a lehetőségét, kivéve, ha a hatósági ellenőrzés alá vont ügyfél a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerint kis- és középvállalkozásnak minősül.

A Társaság ugyan kis- és középvállalkozásnak minősül, valamint a termék egységárára vonatkozó szabálytalanság is megállapításra került, azonban ennél bővebb, más jogi normákba ütköző jogsértések is megállapításra kerültek, köztük súlyos e-kereskedelmi, valamint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat is megvalósult, erre figyelemmel jelen ügyben a Fgytv. 46. § (6) bekezdésében szabályozott eljárás nem volt alkalmazható.

A Hatóság az Fgytv. 47. § (1) bekezdés i) pontja, valamint az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdés b) pontja alapján alkalmazott fogyasztóvédelmi bírságot az alábbi mérlegelési szempontok alapján.

8.3 Közzététel az adatbázisban

A 453/2016. Kr. 1. § b) pontja értelmében, az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdése alapján a Hatóság nem mérlegelhet, jelen döntését az általános publikáláson túl közzétételre meg kell küldenie a felelős minisztérium részére. Ugyanakkor ezt azzal a megjegyzéssel teszi a Hatóság, hogy a Társaság a feltárt szabálytalanságokat önként kiküszöbölte.

9. Mérlegelési szempontok

9.1 Mérlegelési jogkör alkalmazása

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

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

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

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

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

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény 10. § (1) bekezdése értelmében a fogyasztóvédelmi bírság kiszabása esetén a hatóság az eset összes lényeges körülményének - így például a jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatóságának, a jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartásának, a jogsértést elkövető gazdasági súlyának - mérlegelésével, dönt a bírság összegéről.

9.2 A Hatóság a Társaság terhére történő jogkövetkezmény megállapításánál az alábbi körülményeket értékelte

Az ellenőrzés aktualitását az adta, hogy a COVID-19, vagyis a Koronavírus Európában való terjedése miatt a szájmáskok, kézfertőtlenítők iránt Magyarországon is megnövekedett a kereslet. A fogyasztók kiszolgáltatók helyzetben voltak a járvány első időszakában azáltal, hogy ezeket a termékeket percek alatt felvásárolta a lakosság, így a továbbiakban nehezebb volt hozzájutni ezen termékekhez, ami a kereskedők alkupozícióját megerősítette. A kereslet függvényében jelentősen megemelkedtek az eladási árak, a Társaság is külön weboldalt hozott létre 2020. március 3-ától a témához kapcsolódó háromféle termék népszerűsítésére. A weboldal újkeletű volt, azonban létrehozásakor nem ügyeltek az általános szerződési feltételek hatályos rendelkezéseknek megfelelő kialakítására.

A jogsértés súlya

- *a jogsértéssel érintett fogyasztók száma:* Figyelemmel arra, hogy a jogsértés a Társaság honlapján valósult meg, minden olyan fogyasztót érintve, aki a webáruházból vásárolt, vagy csak érdeklődött a termékek iránt, a Társaság által adott nyilatkozat alapján legalább 19.373 főt érintett, ami széleskörű érintettségnek jellemezhető.
- *a fogyasztók érdeksérelmének köre:* A feltárt szabálytalanságok egyaránt sértették a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő alapvető érdekét, panasztételhez – érdekérvényesítéshez való jogát. Közvetve sérültek a fogyasztók vagyoni érdekei.
- *a jogsértő magatartás kiterjedtsége:* A szabálytalanságok a Társaság egy webáruházában valósultak meg, elsősorban tájékoztatást érintő hiányosságok kapcsán, feltárva ugyanakkor tisztességtelennek minősíthető üzleti gyakorlatot is.

- *a jogsértéssel érintett áruk értéke:* A szankció megállapítása szempontjából nem volt releváns körülmény.

A jogsértő állapot időtartama: A covid.hu domaint 2020. március 2-án regisztrálták, a honlap a Társaság nyilatkozata szerint 2020. március 3-a óta működött a feltárt szabálytalanságokkal, az új ÁSZF 2020. április 27-ei, így a jogsértő állapot időtartama egyértelműen behatárolható, közel két hónapban. Bár ez az időszak terjedelmében jelentősnek nem mondható, ugyanakkor a hazai fogyasztók számára ez a két hónap kiemelkedő jelentőséggel bírt a Koronavírus megelőzéséhez szükséges termékek beszerzése tekintetében, ezért a Hatóság súlyosító körülményként értékelte az időszak hosszát, figyelemmel az erre az időszakra jellemző kiemelt érdeklődésre.

A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása: A Hatóság figyelembe vette, hogy a határozathozatal napjáig a rendelkezésre álló adatok alapján, a Társaság ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezést tartalmazó jogszabályokat nem sértette meg, a covid.hu weboldallal kapcsolatban elmarasztalásra nem került.

A Társaság utólagos jogkövető magatartása nem mentesíti a Társaságot a felelősség alól, továbbá azt enyhítő körülményként sem lehet figyelembe venni, mivel a jogszabályoknak megfelelő kereskedelmi gyakorlat kialakítása valamennyi vállalkozás esetén a jogalkotó által előírt követelményeknek való megfelelést szolgálja. Ezt támasztja alá a Kúria Kfv.II.37.737/2012/4. számú ítélete is, melyben kimondta, hogy „az a körülmény, hogy a vállalkozás a tevékenységének feltételeit a jogszabályoknak megfelelően megteremtette és annak megfelelően végezte, nem tekinthető enyhítő körülménynek, hiszen a jogszabályok betartása mindenki számára kötelező.”

Ugyanakkor a Hatóság a Társaság közreműködő magatartása körében enyhítő körülményként tudta értékelni azt, hogy a Vállalkozás már a hatósági eljárás során, a határozat meghozatala előtt intézkedett a hibák kijavítása felől, így a szankciók alkalmazása során kötelező rendelkezést már csak az újonnan feltárt pontatlanságok érdekében kellett alkalmazni.

A jogsértéssel elért előny: A Hatóság megállapította, hogy a jogsértéssel elért előny tekintetében a határozat meghozatala során adat nem állt rendelkezésére, így ezen körülményeket a jogkövetkezmény meghatározása során figyelembe venni nem tudta.

A mérlegelés során figyelembe vett további körülmények: A 453/2016. Kr. értelmében elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő **súlyos jogsértésnek minősül**, ha a Társasága **szereződéskötést megelőzően nem tájékoztatja a fogyasztót a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés b)-d), h), i), m), n)vagy p) pontjában meghatározott adatokról.** A Hatóságnak tehát figyelembe kellett vennie, hogy a feltárt jogsértések közül hármat külön jogszabály minősít súlyos jogsértésnek.

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

A határozat meghozatal során a Hatóság a bírság mértékének enyhébb kialakítása során figyelemmel volt a Társaság együttműködési készségére a hibák, hiányosságok kijavítása terén, valamint arra is, hogy a szabálytalanságokat már a határozat meghozatala előtt megszüntették.

A jogsértéssel okozott esetleges hátrány kiküszöbölése érdekében a Társaság nyilatkozata szerint új ÁSZF-jének megküldésével értesítette korábbi és leendő vásárlóit is, mely ugyancsak enyhítő körülményként került figyelembevételre.

A Társaság gazdasági súlya értékelésének a szankció mértékének meghatározása szempontjából van jelentősége annak biztosítása érdekében, hogy az megfelelő visszatartó erőt képviseljen az adott - jogszabálysértésért felelős - vállalkozással szemben. A Társaság árbevétele nem a jogsértés súlyának meghatározása, hanem a megfelelően hatékony bírságösszeg meghatározása szempontjából lényeges.

A Társaság gazdasági súlyának értékelése az eljárást megelőző évek kapcsán közzétett e-beszámolójuk, valamint annak alapján történt meg, hogy a COVID-19 vírus megjelenése kapcsán a Társaság kifejezetten ehhez kapcsolódóan, a vírusról elnevezett weboldalt hozott létre, mellyel a fogyasztók szélesebb körét vonzotta be látókörébe, ezáltal gazdasági tevékenységébe.

A Hatóság a rendelkező részben megállapított összegű fogyasztóvédelmi bírság mértékét tartotta indokoltnak a törvény által megfogalmazott cél, vagyis a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz ill. vagyoni érdekeinek védelme érdekében. Mindamelllett szükségesnek ítélte a Társaság számára a még fennálló pontatlanságok tekintetében kötelezést alkalmazni a megfelelő működés elérése érdekében.

A bírság ennél magasabb összegben való meghatározása nem volt indokolt, figyelemmel az eset körülményeire jellemző enyhítő és súlyosító körülmények arányára. A Társaság nagyobb erejű szankció nélkül, önként is teljesítette a jogi előírásokat törvényes működéséhez, ezáltal a bírságnak nem inkább kikényszerítő erejűnek, mindinkább az elkövetett jogsértést szankcionáló hatásúnak kell lennie.

Abban az esetben, ha a hatóság a lefolytatott hatósági ellenőrzés eredményeként megállapítja, hogy az ügyfél megsértette a jogszabályban, illetve a hatóság határozatában foglaltakat, főszabály szerint a fokozatosság elve alapján kell eljárnia a jogkövetkezmények alkalmazása során. A fokozatosság elvének megfelelően annak a legenyhébb jogkövetkezménynek az alkalmazása mellett kell döntenie, amellyel a jogellenes magatartás megszüntethető, vagy a jogszerű állapot helyreállítható.

A kiszabott összegű fogyasztóvédelmi bírság a Hatóság álláspontja szerint megfelel a fokozatosság és arányosság követelményének. A Hatóság álláspontja szerint az alkalmazott bírság mértéke alkalmas arra, hogy a Társaság a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson, s honlapján a tájékoztatást olyan módon valósítsa meg, mely a fogyasztó érdemi döntésére kihatással nem minősül megtévesztőnek. Egyben megfelelően szankcionálja a feltárt szabálytalanságokat.

10. Hatásköri és illetékességi szabályok

A hatóság által kifogásolt magatartás tekintetében nem valósultak meg az Fttv. 11. § (2) bekezdésében nevesített körülmények és a feltételezett jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével az Fttv. 11. § (1) bekezdésében nevesített szempontok alapján sem állapítható meg a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmasság, mivel a Társaság a megtévesztőnek tartott tájékoztatást tartalmazó ÁFF-jét nem reklámozta, s csak a weboldalának egy aloldalán jelent meg, ezért a tájékoztatások vizsgálatára és az eljárásra a fogyasztóvédelmi hatóságnak volt hatásköre.

A Hatóság döntését az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdés a) pontja, 45/A. § (2)-(3) bekezdéseiben, az Fttv. 10. § (1) és (4) bekezdésén, a 19. § a) pontján, a 21. § (1) bekezdésében, a Korm. rendelet 31. §-ában, az Ektv. 16/A § (1) bekezdésében, valamint a Statútum R. 1-2. §-ában és 3. § (4) bekezdés d) és j) pontjában biztosított hatáskörében, valamint az Ákr. 16. §-a szerinti illetékességi ok alapján eljárva hozta meg.

11. Záró rendelkezések

A döntés alakszerűségét az ellenőrzés idején hatályos általános közigazgatási rendtartásról szóló az Ákr. 80. § (1) és a 81. § (1) bekezdései alapozzák meg.

A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményekről az Ákr. 132-138. §-ai rendelkeznek. A pénzfizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén irányadó késedelmi pótlék és annak mértéke az Fgytv. 48. § (6) bekezdése, valamint az Ákr. 135. §-a alapján került meghatározásra.

A határozat elleni fellebbezés lehetőségét az Ákr. 116. § (1)-(5) bekezdései zárják ki. A döntéssel szembeni bírósági felülvizsgálat lehetőségét az Ákr. 114. § (1) bekezdése biztosítja, a kereset benyújtásának helyét és határidejét a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 39. § (1) bekezdése szabályozza. A keresetindítás további szabályairól a Kp. 12. §

(1) bekezdése és 13. § (1) bekezdése (bíróság hatásköre, illetékessége), 37-40. §-ai, 50-55. §-ai (azonnali jogvédelem és halasztó hatály) rendelkeznek.

A közigazgatási per illetékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 45/A. § (1) bekezdése és 62. § (1) bekezdés h) pontja rendelkezik.

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

Az Fgytv. 51. § (3) bekezdése értelmében a fogyasztóvédelmi hatóság a másodfokú határozatot véglegessé válását követően a fogyasztóvédelmi hatóság honlapján is közzé teszi.

Budapest, 2020. *időbélyegző szerint*

Dr. Tarnai Richárd kormány megbízott
nevében és megbízásából:

Dr. Koller Edit Mária
főosztályvezető

A döntésről értesül:

1. Santé Magyarország Kft.(13266499) **(CK)**
2. Innovációs és Technológiai Minisztérium Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkárság (véglegességet követően) – adatbázisban való megjelenítéshez **(HK)**
3. Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály – Irattár