



ZALA MEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: ZA-05/ZAO/239-5/2020.

Tárgy: Kötelezésre szóló határozat

Ügyintéző: Varga Attila

Telefon: 92/510-530

HATÁROZAT

A Homér Gasztro Kft-t (székhely: 8360 Keszthely, Külső Zsidi út 2., tev.h.: www.homergasztro.hu és www.gasztro-webshop.hu, adószám: 24968803-2-20, a továbbiakban: Társaság vagy vállalkozás)

k ö t e l e z e m

arra, hogy az általa üzemeltetett weboldalon mindenkor tájékoztassa a fogyasztókat a vállalkozást nyilvántartásba vevő szerv megnevezéséről, a tárhelyszolgáltató székhelyéről, telephelyéről, elérhetőségéről és elektronikus levelezési címéről, a vállalkozás panaszkezelési módjáról, a békéltető testületek elérhetőségéről, a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, és azzal való együttműködési kötelezettségéről, a kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás részletes feltételeiről, továbbá az online vitarendezési platform (ODR link) létezéséről és igénybevételeének lehetőségéről.

Ezen túlmenően a Társaságot kötelezem arra, hogy az általa üzemeltetett weboldalon mindenkor tájékoztassa a fogyasztókat az elektronikus szerződéskötés lépéseiről, az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről, valamint arról hogy a megkötött szerződés írásban kötött szerződésnek minősül-e, a megkötött szerződést iktatják-e, ha a szerződést iktatják, az utólag hozzáférhető lesz-e, valamint a szerződéskötés lehetséges nyelveiről.

A fentiekben túl adjon tájékoztatást a fogyasztók számára arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után.

Kötelezem továbbá, hogy a webáruházban megvásárolható termékek ténylegesen fizetendő, általános forgalmi adót is tartalmazó eladási árát tüntesse fel, és távolítsa el a már nem hatályos 17/1999. Kormányrendeletre való hivatkozást, valamint adjon tájékoztatást a kiszállítási határidőről is.

A fentiekben túl teljeskörűen tájékoztassa a fogyasztókat az elállási jog lehetőségéről és azok részletes feltételeiről.

A fenti kötelezettségének a vállalkozás a határozat kézhezvételét követően haladéktalanul köteles eleget tenni.

A véglegesen elrendelt kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást az állami adóhatóság foganatosítja.

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.

KÖZLEKEDÉSI, MŰSZAKI ENGEDÉLYEZÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY

8900 Zalaegerszeg, Göcseji u. 24. Pf.: 558. KRID: 727243178
Telefon: (36 92) 510-530, E-mail : fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu
Honlap: www.kormanyhivatal.hu/hu/zala

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

A határozat végleges, ellene további fellebbezésnek nincs helye, a perindításra jogosult fél azonban a döntés ellen közigazgatási pert indíthat. A keresetlevelet a vitatott közigazgatási cselekmény közzétételétől számított harminc napon belül kell az elsőfokon eljáró közigazgatási szervnél benyújtani. Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 9. §-a szerinti gazdálkodó szervezet 2018. január 1. napjától elektronikus ügyintézésre köteles, így a keresetlevelet is elektronikus úton köteles benyújtani. **(Fogyasztóvédelmi Osztályunk KRID-száma: 727243178)** A jogi képviselő nélkül eljáró fél a keresetlevelet jogszabályban meghatározott nyomtatványon is előterjeszheti.

A jogi képviselővel eljáró fél, valamint a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet elektronikus úton, az űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás igénybevételével köteles benyújtani a keresetlevelet az elsőfokú közigazgatási határozatot hozó szervnél a <https://e-kormanyablak.kh.gov.hu> honlapon keresztül. A jogi képviselővel eljáró fél és a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet – ha nem ügyvédi képviselettel jár el – az elektronikus benyújtás során a képviseletét ellátó személy teljes körű azonosítását biztosító és az űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás igénybevételével is eljárhat, ha azzal rendelkezik. 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 közigazgatási perek a Törvényszékek hatáskörébe tartoznak, a perre az a Törvényszék illetékes, amelynek illetékességi területén az elsőfokú közigazgatási cselekmény megvalósult. **A bíróság eljárása illetékköteles, melynek mértéke 30.000 Ft,** azonban a feleket vagyoni és jövedelmi viszonyaikra tekintet nélkül illetékfeljegyzési jog illeti meg. Az illetéket az ügyfél neve, lakcíme vagy székhelye, és az ügyszám (iktatószám) megjelölésével banki átutalással kell megfizetni a Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-01012107-00000000 számú számlára. Kérjük, az átutalást igazoló dokumentum másolatát példányát küldje meg Fogyasztóvédelmi Osztályunk részére. 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. A bíróság tanácsa az azonnali jogvédelem iránti kérelemről a bírósághoz érkezésétől számított tizenöt napon belül dönt. Hiánypótlásnak nincs helye.

INDOKOLÁS

A Zala Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya 2020.05.15. napján hatósági ellenőrzést végzett a Homér Gasztró Kft. (8360 Keszthely, Külső Zsidi út 2.) által üzemeltetett, www.homergasztró.hu webcímen megtalálható internetes kereskedelmi felületen.

Az ellenőrző hatóság megállapításait hivatali feljegyzések tartalmazzák az alábbiak szerint:

„Az ellenőrző hatóság megállapításai:

1. *Ellenőrzésre került a <http://homergasztró.hu/> címen üzemeltetett webáruház.*
2. *Megállapítottuk, hogy nem volt megtalálható a nyilvántartásba vevő szerv megnevezése.*
3. *Megállapítottuk, hogy nem voltak megtalálhatóak a tárhely szolgáltató adatai.*

4. Megállapítottuk, hogy nem voltak megtalálhatóak:
 - Az elektronikus szerződéskötés lépései
 - Adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről való tájékoztatás
 - Tájékoztatás a szerződés alakiságáról (írásban megkötött/ nem írásban megkötött szerződésnek minősül)
 - Tájékoztatás a szerződés iktatásáról (iktatják/ nem iktatják)
 - Ha szerződést iktatják, az utólag hozzáférhető lesz-e?
 - Szerződéskötés lehetséges nyelveiről szóló tájékoztatás (akkor is, ha csak magyar nyelven)
5. Megállapítottuk, hogy nem volt megtalálható "Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés" vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés.
6. Megállapítottuk, hogy az áru vagy szolgáltatás ellenértékéről való tájékoztatás nem megfelelő, mivel az összes termék esetében nettó+ÁFA árat tüntet fel.
7. Megállapítottuk, hogy a webshop nem tünteti fel a kiszállítási határidőt.
8. Megállapítottuk, hogy nem voltak megtalálhatóak:
 - vállalkozás panaszkezelési módja
 - ODR link megléte, valamint tájékoztatás a platform létezéséről, valamint arról, hogy az jogviták rendezésére használható
 - Békéltető testülethez fordulás lehetősége, az illetékes békéltető testület neve, székhelyének postai címe
 - A kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jótállásról szóló tájékoztatás
9. Megállapítottuk, hogy az elállási jogról szóló tájékoztató teljes egészében a már nem hatályos 17/1999. (II. 5.) Korm. rendeletre alapul. Nem tüntették fel továbbá:
 - Elállási jog 14 naptári napon belül gyakorolható
 - Elállási/Felmondási nyilatkozatminta rendelkezésre áll, vagy tájékoztat a Korm. Rendelet mellékletében található mintáról
 - A fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával
 - A fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja
 - 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 juttania a terméket
 - Elállás esetén a vállalkozás legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget
 - Ha a fogyasztó nem a legkevesebb költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni
 - Elállás esetén a fogyasztót a termék visszaküldésének a költsége terheli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költségek viselését
 - Ha szolgáltatás nyújtásra irányuló szerződés esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a fogyasztó a felmondási jogát, úgy az elszámolás során köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit
 - A vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését
 - Az elállási/felmondási jog hiányáról szóló tájékoztatás
10. A webshoptól 1 db ACLAS PS1X 15/30 KG ÁRSZORZÓS MÉRLEG próbavásárlását indítottuk el, 27.940 Ft értékben. Üzletben történő átvételt és készpénzes helyszíni fizetési módot választottunk.
11. Fogyasztóvédelmi szempontból egyéb hiányosságot nem állapítottunk meg."

Fentiek alapján Fogyasztóvédelmi Osztályunk az ügyben 2020.05.15. napjával közigazgatási hatósági eljárást indított, melyről értesítette a Társaságot.

A Társaság részéről Dr. Járasi Vincéné ügyvezető 2020.06.03-án e-mailben nyilatkozott, hogy a kifogásolt webshopon értékesítést nem folytatnak, tudomása szerint a weboldal már nem működik.

A nyilatkozatot követően hatóságunk megállapította, hogy a <http://homergasztro.hu> címen valóban megszűnt a webáruház, az oldalon „A webhely nem érhető el” tájékoztatás található. Megállapítást nyert azonban, hogy a <http://gasztro-webshop.hu> oldalon a korábban ellenőrzött <http://homergasztro.hu> webshoppal megegyező, teljesen azonos webáruház található.

A hatósági ellenőrzésről felvett feljegyzések alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

A webáruházban megvásárolható termékek árai nettó árak, azonban a fogyasztóvédelmi jogszabály egyértelműen meghatározza, hogy minden esetben a ténylegesen fizetendő, általános forgalmi adót is tartalmazó árat kell feltüntetni.

Az ellenőrzés során megállapításra került, hogy a webáruház ÁSZF-jének tartalmában sok tájékoztatási hiányosság és megtévesztő információ is található. Megtévesztő a 17/1999. Kormányrendeletre való hivatkozás, mivel ezen jogszabály évek óta hatályon kívül van.

A megtévesztő tájékoztatás tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül. A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. tv. 10. § szerinti hatáskör vizsgálatot lefolytattam, mely során megállapításra került, hogy a félrevezető tájékoztatás nem alkalmas a gazdasági verseny érdemi befolyásolására, így hatóságunk rendelkezik hatáskörrel a vizsgálat lefolytatására. A fentiek miatt nem tartottam indokoltnak az ügyet a Gazdasági Versenyhivatalhoz áttenni.

A vállalkozás a fent részletezett magatartásával az alábbi jogszabályi rendelkezéseket sértette meg:

- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. Törvény 5. § (2) bekezdése szerint: „ **A szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt: a) azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni; 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; c) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről; d) a szerződéskötés lehetséges nyelveiről;...**”
- A fenti jogszabály 4. §-a szerint: „**A szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a következő adatokat közzétenni ... d) a szolgáltatót a nyilvántartásba bejegyző bíróság vagy hatóság megnevezését.... 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.**”
- A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 15. § (2) pontja szerint: „**Az (1) bekezdésben meghatározott esetben a vállalkozás köteles gondoskodni arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtevésekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után.**”

- A 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdése szerint: „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; j) arról, hogy a 20. § szerinti jog gyakorlása esetén a termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és – a távollévők között kötött szerződés esetében – a termék postai küldeményként nem küldhető vissza; k) arról, hogy a fogyasztó a 26. § szerint köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit, ha a 13. § vagy a 19. § esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a 20. § szerinti felmondási jogát; 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; ... n) az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről; ... v) a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról, ... w) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.”
- Az 524/2013/EU rendelet 14. cikk (2) bekezdését: „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 Korm. rendelet 20. § (1)-(3) bek. szerint: „Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. (2) A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén aa) a terméknek, ab) több termék adásvételkor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utóljára szolgáltatott terméknek, ac) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utóljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak, ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától; b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja. (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 22. § (1) bek. alapján: „A fogyasztó a 20. §-ban biztosított jogát a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.” A (3) bekezdés alapján: „A 20. §-ban meghatározott jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a 20. § (2) bekezdésében, illetve a 21. §-ban meghatározott határidő lejártá előtt elküldi.”
- A Korm. rendelet 23. § (1)-(3) bek. szerint: „Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők között kötött szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes

összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. (2) A 22. §-nak megfelelő elállás vagy felmondás esetén a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti. (3) Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.”

- A Korm. rendelet 24. § (1)-(2) bekezdése szerint: „Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők között kötött szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.” (2) „A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.”
- A Korm. rendelet 25. §-a szerint: „A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Nem felel a fogyasztó az értékcsökkenésért, ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének i) pontjában előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget.”
- A Korm. rendelet 26. §-a szerint: (1) „Ha a 13. § vagy a 19. § szerinti esetben a fogyasztó a teljesítés megkezdését követően felmondja az üzlethelyiségen kívül vagy távollévők között kötött szerződést, az elszámolás során a fogyasztó által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell kiszámítani. Ha azonban a fogyasztó bizonyítja, hogy a teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani.” (2) „E § alkalmazásában a piaci érték megállapításánál az azonos tevékenységet végző vállalkozások azonos szolgáltatásának a szerződés megkötésének időpontja szerinti ellenértékét kell figyelembe venni.”
- Továbbá a már nem hatályos Kormányrendeletre való hivatkozással a Társaság megsértette a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. tv. (a továbbiakban: Fttv.) 3. § (1) bekezdését: „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. 6. § (1) bekezdés i) pontját: „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.”

- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 14. § (1) bekezdését, amely szerint: **„A fogyasztót – a (2) bekezdésben meghatározott kivétellel – a külön jogszabályban meghatározottak szerint írásban tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételere kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról.”** A 14. § (5) pont szerint: **„A termék eladási áraként és egységáraként, illetve a szolgáltatás díjaként a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni.”**

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.

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.

Hatáskörömet az alábbiak alapján állapítottam meg:

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. (a továbbiakban: Fgytv.) 45/A. § (1) bekezdése szerint: „A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével - a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással, a gyermek- és fiatakorúak védelmével, a fogyasztói csoporttal, a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint a vállalkozás válaszirát küldésére vonatkozó – békéltető testületi eljárásban fennálló – kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.”

Az Fgytv. 45/A. § (2) bekezdés 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.”

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. tv. (a továbbiakban: 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. 19. §-a szerint: „**A kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az e törvényben meghatározott eltérésekkel a) a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása tekintetében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.), b) a Felügyelet eljárása tekintetében a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: MNBtv.), c) a Gazdasági Versenyhivatal eljárása tekintetében a versenyfelügyeleti eljárásnak a Tptv.-ben megállapított rendelkezéseit kell alkalmazni.**”

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 jogkövetkezmény meghatározásánál valamennyi körülményt értékeltem. A jogsértés súlya tekintetében az alábbiakat vettem figyelembe:

A webáruházban leadott megrendelések nem írásban, hanem ráutaló magatartás formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek. A fogyasztót ennek megfelelően tájékoztatni kell arról, hogy a szerződés ráutaló magatartás útján kerül megkötésre, és az fizetési kötelezettséget von maga után. Mindez a későbbi tájékozódás, esetleges jogérvényesítés hatékonyabb lebonyolítását szolgálja, ezáltal teljesítése a fogyasztó teljes körű tájékoztatáshoz fűződő érdekét szolgálja.

Az elállási jog feltételeire vonatkozó teljes körű tájékoztatás a fogyasztó tájékoztatáshoz, jogérvényesítéshez való érdekét egyformán érinti. Ezen 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 szerződéskötést még egyszer, nyugodt körülmények között átgondolja. Az elállási határidő alatt a fogyasztónak lehetősége van a terméket kipróbálni, felpróbálni, valamint megvizsgálni, hogy alkalmas-e a rendeltetészerű használatra. Éppen ezért a vállalkozás a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót az elállás jogáról tájékoztatni annak érdekében, hogy a fogyasztó a jogával megfelelően élni tudjon. A jogszabály szerint a fogyasztó elállási jogát már a szerződés megkötésétől gyakorolhatja, nemcsak a termék átvételének napjától, azaz erről is feltétlenül tájékoztatni kell a fogyasztót.

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 (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>) a fogyasztók számára könnyen elérhetőnek kell lennie. 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.** Ezt az információt fel kell tüntetni az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés általános feltételei között is.

Mérlegeltem továbbá, hogy több termék esetén nem tüntették fel a ténylegesen fizetendő eladási árat, valamint a már nem hatályos 17/1999. (II.5.) rendeletre való hivatkozással is megtevesztő tájékoztatást nyújtott.

Mindezekre tekintettel a vállalkozást köteleztem, hogy a feltárt hiányosságokat pótolja, a hibákat javítsa ki, és a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

Az Fgytv. 47/C. § (1) 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 árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 5 millió forintig terjedhet.

(1a) 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.”

Felhívom a Társaság figyelmét, hogy az ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezéseket tartalmazó jogszabályok ismételt megsértése esetén a vállalkozás terhére fogyasztóvédelmi bírság kerül kiszabásra, melynek legkisebb összege 200.000 Ft. (Fgytv. 47/C. § (1a))

Záró rendelkezések:

A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményeket az Ákr. 132. §-a, 134. §-a alapján határoztam meg. A végrehajtási cselekményeket az állami adóhatóság az adóhatóság által foganatosítandó végrehajtási eljárásokról szóló 2017. évi CLIII. törvény szabályai szerint foganatosítja.

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (3) bekezdésben meghatározottak szerint, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. tv. 10. § (1) és 19. §-án, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Statútum R.) 1-3. §-aiban biztosított hatáskörömben és az Ákr. 16. §-a szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

A határozat bírósági felülvizsgálatának lehetőségéről az Ákr. 114. § (1) bekezdése, a keresetindítás szabályairól a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 13. § (1) bekezdése, 37-40. §-ai, 50-55. §-ai, valamint 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.

Zalaegerszeg, 2020. június 18.

dr. Sifter Rózsa kormány megbízott nevében és megbízásából:



A határozatról értesül:

1. Homér Gasztró Kft. (cégkapu KRID: 24968803)
2. Zala Megyei Főügyészség
3. Irattár

