



## NÓGRÁD MEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: NO/FVO/00116-5/2020

Tárgy: kötelezést alkalmazó határozat

Modulszám: 2012K-00099

Ügyintéző: dr. Plachi Petra

Ügyfél: Mátra Műszaki, Szakoktatási és Továbbképző Kft. (székhely: 3144 Mátranovák, Szabadság út 64.)

Ügyfélfogadás: H-CS: 8-15.30; P: 8-12.00

### HATÁROZAT

**A fogyasztóvédelmi hatáskörben eljáró Nógrád Megyei Kormányhivatal a Mátra Műszaki, Szakoktatási és Továbbképző Kft-t (székhely: 3144 Mátranovák, Szabadság út 64., adószám: 10544305-2-12, a továbbiakban: vállalkozás)**

#### k ö t e l e z i

**arra, hogy a határozat véglegessé válását követő 30 napon belül szüntesse meg a jogsértő állapotot, vagyis a [www.munkaruhatrade.hu](http://www.munkaruhatrade.hu) oldalon tájékoztassa előzetesen a fogyasztókat**

- a tárhely-szolgáltató nevééről, székhelyéről, e-mail címéről,
- a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően a kellékszavatosságra, a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettség fennállásáról,
- arról, hogy az elállási nyilatkozatminta rendelkezésre áll, illetve az a Kormányrendelet mellékletében megtalálható,
- a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően az elállási jog gyakorlásának feltételeiről,
- a panaszkezelés módjáról,
- szolgáltató személyére vonatkozó adatok tekintetében, továbbá
- tartós adathordozón a jogszabályi előírásoknak megfelelően adjon visszaigazolást a fogyasztónak a megkötött szerződésről.

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

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

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 pótléket a teljesítési határidő utolsó napját követő naptól a teljesítés napjáig terjedő időszakra, részleges teljesítés esetén a hátraléokra kell felszámítani.

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály

3100 Salgótarján, Mérleg út 2. Tel: (32) 511-116, Fax: (32) 511-118, e-mail: [fogyved@nograd.gov.hu](mailto:fogyved@nograd.gov.hu)

KÉR azonosító: KHIV NMK KMEFF FVO, KRID azonosító: NMKHFVF 423 263 338

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

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 a 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, illetve más jogszabályban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések ismételt megsértését, úgy a hatóság az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

A határozat a közléssel véglegessé válik, ellene közigazgatási úton fellebbezésnek nincs helye. A végleges döntés ellen Budapest Környéki Törvényszéken 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 Nógrád Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályán (címe: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2.).

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. Az elsőfokú hatóság KRID száma: 423 263 338, rövidített elnevezése: NMKHFVF (Eüsztv. szerinti elérhetőség).

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 az egyszerűsített per szabályai szerint bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart. Tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevélben kérheti, ennek elmulasztása miatt igazolási kérelemnek nincs helye. A peres eljárás illetéke 30.000,- Ft, azonban a per tárgyára tekintettel a bírósági eljárásban a feleket tárgyi illeték-feljegyzési jog illeti meg, melynek alapján mentesül az illeték előzetes megfizetése alól. Ilyen esetben az illetéket, akit a bíróság erre kötelez.

## INDOKOLÁS

### 1, Eljárási cselekmények:

A Nógrád Megyei Kormányhivatal 2020. május 22. napján az „online kereskedelmi tevékenység fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése témavizsgálat” keretében ellenőrizte a Mátra Műszaki, Szakoktatási és Továbbképző Kft. által működtetett [www.munkaruhatrade.hu](http://www.munkaruhatrade.hu) webáruházat.

A hatóság megállapításait az NO/FVO/00116-1/2020 iktatószámú feljegyzés tartalmazza.

Az előzőekben hivatkozott webes elérhetőségen megtalálható internetes webáruház fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzésére került sor, melynek során próbavásárlást végzett a hatóság.

2020. május 22-én a honlap adattartalma digitalizálásra került az alábbiak tekintetében:

- vásárlói tájékoztatók
- a próbavásárolt termék adatai

képernyőfotózás módszerével, mely dokumentumok (10 file) elektronikus formában az ellenőrzési dokumentáció részét képezik.

Ezt követően egy előre létrehozott e-mail címmel regisztrációt, majd próbamegrendelést végzett a hatóság a webáruházban az alábbi termékből:

- „SK 100 hegesztőpajzs” – eladási ár: 5.024 Ft/db
- „Falióra 1 – dekupázsolt, lila” – eladási ár: 5.999 Ft/db.

A megrendelés lépéseit egyaránt digitalizálta a hatóság, majd a megrendelést véglegesítette. A webshop részéről ezt követően egy automatikus visszaigazolás érkezett a megadott e-mail címre a megrendelésről.

### **A webáruház tartalmával kapcsolatban a hatóság az alábbi megállapításokat tette:**

**A szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok tekintetében:**

- a tárhelyszolgáltató székhelye, telephelye, illetve e-mail címe nem került feltüntetésre, az nem megismerhető.

**A kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jótállásról szóló tájékoztatás kapcsán megállapította a hatóság, hogy:**

- a „Vásárlási információ” link alatt a fogyasztók részére – az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakon túlmenően – további tájékoztatást adnak a szavatossági, jótállási jogokról az alábbiak szerint:
  - a már hatályon kívül helyezett 49/2003. (VII.30.) GKM rendeletre, illetve a 72/2005. (IV.21.) Kormány rendeletre is található hivatkozás
  - arról is tájékoztatást adnak továbbá, hogy a szavatosság időtartama 6 hónap, azonban a szavatossági igény érvényesítésére két év áll a fogyasztó rendelkezésére.

**Az elállási jogról szóló tájékoztatás tekintetében:**

- elállási nyilatkozatminta nem áll rendelkezésre, illetve arról sem adnak tájékoztatást, hogy az a kormányrendelet mellékletében elérhető
- a „Vásárlási információ” link alatt a fogyasztók részére – az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakon túlmenően – további tájékoztatást adnak az elállási jog természetét illetően alábbiak szerint:
  - Megrendelése során Ön élhet a 213/2008. (VIII.29.) és a 17/1999 (II.5.) kormányrendeletben részletesen rögzített feltétel nélküli elállási jogával. Internetes vásárlások esetén Ön a szerződéstől az áru átvételét követő 8 (nyolc) munkanapon belül indoklás nélkül elállhat, ezt az említett határidőn belül írásos nyilatkozatának elküldésével jelezheti. Az átvétel dátumát bizonyítja a posta csomagjegyzék, illetve a futárszolgálat szállítójegyzéke. Elállásnál az Eladó köteles a Vevő által kifizetett teljes összeget (vételár és szállítási költség) haladéktalanul, de legkésőbb az elállást és az áru visszaszolgáltatását követő 30 (harminc) napon belül visszatéríteni.

**Megállapította továbbá a hatóság, hogy a fogyasztói panaszkezelés tekintetében arról tájékoztatja a webáruház a fogyasztókat, hogy a fogyasztóvédelmi első fokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerinti járási hivatalok látják el.**

2020. június 2. napján előre egyeztetett időpontban sor került a próbavásárolt termékek átvételére a webáruházat üzemeltető vállalkozás 3144 Mátranovák, Szabadság út 64. szám alatti telephelyén.

A termékek kapcsán megállapításra került, hogy azok megfelelnek a megrendelésben szereplő tájékoztatásnak, jellemzőik tekintetében (ár, szín, méret stb.), illetve a vásárlásról a WSCSA-1954216 sorszámú készpénzfizetési számla, továbbá a megrendelés kapcsán kapott visszaigazolás egy példánya kérés nélkül átadásra került a termékekhez. Ezt követően a vásárlástól elálltak az ellenőrzést végzők, a próbavásárlást sztorozták, kilétüket igazolható módon felfedték, illetve ismertették az ellenőrzés célját.

A vállalkozás részéről 2020. május 26-án, 15:42-kor visszajelzést kaptak az ellenőrzést végzők email útján, mely alapján a megrendelt termékek átvehetőek személyesen a vállalkozás telephelyén, melyet megelőzően 2020. május 22-én megrendelési visszaigazolás is érkezett a vállalkozástól. Mindkét visszaigazolást tartós adathordozón kapták az ellenőrzést végzők, melyen túlmenően, illetve a termékek átvétele során kézhez kapott dokumentumokon túlmenően egyéb visszaigazolást nem kaptak az ellenőrzést végzők a próbavásárlás kapcsán.

A vállalkozás alkalmazottja az ellenőrzés során jegyzőkönyvbe foglalt nyilatkozatot tett, mely szerint a vállalkozás az általa adott tájékoztatást semmilyen más módon, illetve formában nem tette közzé.

A 2020. május 22-én küldött megrendelési visszaigazolás funkcióját tekintve megfelel a 45/2014. Korm. rendelet 18. a) pontjában foglalt írásbeli visszaigazolásnak. **Azt tartós adathordozón (e-mailben) küldte meg a kereskedő, azonban az nem tartalmaz tájékoztatást az alábbiakról:**

- a vállalkozás neve
- a teljesítés feltételei, így különösen a teljesítési határidő, valamint a vállalkozás panaszkezelési módja
- a Korm. rendelet 20. §-a szerinti jog gyakorlásának határideje és egyéb feltételei (különösen a 22. §-ában foglaltak), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-minta
- 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

- 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
- a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettség
- az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások fennállása és annak feltételei
- a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételeinek lehetősége, valamint az ehhez való hozzáférés módja
- a békéltető testülethez fordulás lehetősége, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület neve és székhelyének postai címe.

A termék átvételekor a kereskedő a számla mellékleteként papír alapon egyaránt rendelkezésre bocsátotta a megrendelésről e-mail útján is megküldött, előzőekben részletezett visszaigazolást.

Fentiek alapján a Nógrád Megyei Kormányhivatal az ügyben 2020. május 22. napján hivatalból eljárást indított, és az eljárás menetével kapcsolatban tájékoztatta a vállalkozást, hogy ügyében nyilatkozat-tételi jog illeti meg.

A vállalkozás a határozathozatal napjáig nyilatkozattételi jogával nem élt.

## **2, A hatóság az alábbi jogszabályhely(ek) figyelembe vételével hozta meg döntését:**

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

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

**A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 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

*a)* a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és a terméknek vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;

***b)* a vállalkozás nevről;**

***c)* a vállalkozás székhelyének postai címéről, és - ha azzal rendelkezik - a telefonszámáról, a telefaxszámáról és az elektronikus levelezési címéről, továbbá annak a vállalkozásnak a nevről és postai címéről, akinek a nevében eljár;**

*d)* a vállalkozás üzleti tevékenysége helyének postai címéről, és annak a vállalkozásnak a postai címéről, akinek a nevében eljár, akihez a fogyasztó a panaszait címezheti, ha e cím a *c)* pont szerint megadott címtől eltér;

e) a szerződés szerinti termékért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy - ha a termék vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani - annak számítási módjáról, valamint az ezen felül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról vagy a postaköltségről), vagy ha e költségeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről, hogy további költségek merülhetnek fel;

f) határozatlan időre szóló vagy előfizetést magában foglaló szerződés esetében arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza. Ha az ilyen szerződés átalánydíjas, arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege egyúttal a teljes havi költséget is jelenti. Ha az összes költséget nem lehet előre kiszámítani, a fogyasztót tájékoztatni kell az ellenszolgáltatás összegének kiszámításának módjáról;

g)<sup>\*</sup> a szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatának díjáról, ha azzal összefüggésben az elektronikus hírközlési szolgáltató által a hívó fél számára az előfizetői szerződésben meghatározott díjon felül további díj terheli a fogyasztót, vagy a telefonhívás, üzenetküldés emelt díjas szolgáltatás igénybevételével jár;

**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 kötelezettségeiről;**

**n) az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről;**

o) arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról;

p)<sup>\*</sup> adott esetben a szerződés időtartamáról, és ha a szerződés határozatlan időre szól vagy a szerződés a határozott idő elteltét követően határozott időre meghosszabbodik vagy határozatlan idejűvé alakul át, a szerződés felmondásának feltételeiről;

q)<sup>\*</sup>

r) a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról;

s) a fogyasztó által a vállalkozás kérésére fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtásáról és annak feltételeiről;

t) a digitális adattartalom működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről;

u) a digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képességéről a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően;

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 18. § szerint a távollévők között kötött szerződés megkötését követően - ésszerű időn belül, de a termék adásvételére irányuló szerződés esetén legkésőbb az átadáskor, a szolgáltatásnyújtására irányuló szerződés esetén legkésőbb a szolgáltatás teljesítésének megkezdésekor - a vállalkozás **tartós adathordozón visszaigazolást ad a fogyasztónak** a megkötött szerződésről. **A visszaigazolás tartalmazza**

a) a 11. § (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatást, kivéve, ha azt a vállalkozás már a szerződés megkötése előtt tartós adathordozón a fogyasztónak megadta; és

b) ha a fogyasztó a 29. § m) pontja szerinti nyilatkozatot tett, az erre vonatkozó visszaigazolást.

**A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban: Fttv.) 3. § (1) bekezdése értelmében tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.**

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

Az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerint 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. 7. § (3) bekezdés b) pontja szerint: „E § alkalmazásában b) kötelező európai uniós jogi aktus rendelkezéseinek átültetése céljából elfogadott külön jogszabályi rendelkezésekben meghatározott tájékoztatási követelményekben előírt információ az ott meghatározott kereskedelmi kommunikáció tekintetében jelentős.

**A vállalkozás alábbi tájékoztatása alkalmassá válhat arra, hogy a vásárlókat megtévesse, mivel nem tájékoztatja előzetesen a fogyasztókat:**

- a tárhely-szolgáltató székhelyéről, telephelyéről, e-mail címéről
- a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően a kellékszavatosságra, termékszavatosságra, jótállásra vonatkozó jogokról
- arról, hogy a fogyasztó elállási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával
- a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően az elállási jog gyakorlásának feltételeiről, valamint
- a panaszkezelés módjáról,
- a vállalkozás személyére vonatkozó adatokról, valamint
- nem a jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalmú visszaigazolást küldött tartós adathordozón a fogyasztó részére a megrendelésről.

Fentiekre tekintettel a vállalkozás kereskedelmi tevékenysége tisztességtelennek minősült, mivel nem biztosított megfelelő és a jogszabályok által előírt tájékoztatást, és ez alkalmas lehet arra, hogy a fogyasztókat megtévevessze.

A fentiekben megjelöltekről való tájékoztatás olyan jelentős információkat tartalmaz, amelynek ismerete a fogyasztó megalapozott ügyleti döntésének meghozatalához szükséges.

A fenti kereskedelmi gyakorlat érzékelhetően ronthatta a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre vonatkozó lehetőségét annak a fogyasztónak, akivel kapcsolatban azt alkalmazták, illetve akihez az eljutott, mivel a fogyasztó nem kapott meg minden információt, így a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíthette, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

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

**Ezen jogszabályi rendelkezésekre tekintettel fentiek tekintetében adott tájékoztatás vonatkozásában a hatóság a vállalkozás felelősségét állapította meg.**

Az **Fttv. 10. § (1) bekezdése szerint** a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt - a (2) és a (3) bekezdésben foglalt kivétellel - a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

Az Fttv. 10. § (4) bekezdés b) pontjában foglaltak szerint a (3) bekezdés nem alkalmazható az olyan kereskedelmi gyakorlat vonatkozásában, amely kizárólag a 7. § (3) bekezdésében említett tájékoztatási követelmény megsértésével valósul meg.

Az Fttv. 7. § (3) bekezdés b) pontja szerint: „E § alkalmazásában *b)* kötelező európai uniós jogi aktus rendelkezéseinek átültetése céljából elfogadott külön jogszabályi rendelkezésekben meghatározott tájékoztatási követelményekben előírt információ az ott meghatározott kereskedelmi kommunikáció tekintetében jelentős.

Tekintettel arra, hogy fentiekben megjelölt jogok már az áru vásárlásakor hozott ügyleti döntés eredményeként egy meghatározott vállalkozáshoz kötődnek, valamint egy megkötött szerződéshez kötődnek, így újabb, a gazdasági verseny alapját képező, arra befolyással bíró kereskedelmi ügyletek már nem jönnek létre. Ily módon az elállási jogokkal kapcsolatban nyújtott tájékoztatás a gazdasági versenyt érdemben nem befolyásolja.

Ennek okán a hatóság megállapította hatáskörét az Fttv.11.§-ban, valamint a vállalkozás nyilatkozatában foglaltakra tekintettel.

### **3, A hatóság a fentiek alapján az alábbi tényállást állapította meg:**

#### **A vállalkozás a [www.munkaruhatrade.hu](http://www.munkaruhatrade.hu) oldalon nem tájékoztatja előzetesen a fogyasztókat**

- a tárhely-szolgáltató székhelyéről, telephelyéről, e-mail címéről
- a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően a kellékszavatosságra, termékszavatosságra, jótállásra vonatkozó jogokról
- arról, hogy a fogyasztó elállási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával
- a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően az elállási jog gyakorlásának feltételeiről, valamint
- a panaszkezelés módjáról,
- a vállalkozás személyére vonatkozó adatokról, valamint



- nem a jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalmú visszaigazolást küldött tartós adtahordozón a fogyasztó részére a megrendelésről.

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

##### **A hatóság a feltárt tényállás alapján megállapította, hogy a vállalkozás megsértette a www.munkaruhatrade.hu webáruház tekintetében**

- a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés b), c), h), i), j), k), m), n) pontjában, 18. §-ában,
- az Ektv. 4. § h) pontjában, valamint
- az Fttv. 7. § (1) és (3) bekezdés b) pontjában foglaltak alapján, a 3. § (3) bekezdésére tekintettel a 3. § (1) és (5) bekezdésében foglaltakat.

#### **5. A hatóság a döntése meghozatala során a mérlegelési szempontokat az alábbi jogszabályhelyek alapján vette 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,
- c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást.

A (2) bekezdés szerint az (1) bekezdésben foglalt jogkövetkezmények alkalmazása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság - amennyiben azt az eset körülményeire tekintettel szükségesnek tartja - határidő tűzésével kötelezheti a jogsértő vállalkozást, hogy a hibák, hiányosságok, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedésekről a hatóságot értesítse.

#### **6. A hatóság döntése során az alábbi mérlegelési szempontokat vette figyelembe:**

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

##### *Speciális mérlegelési szempontok:*

##### *A jogsértés súlya tekintetében:*

- *A jogsértéssel érintett fogyasztók száma:* A körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.
- *A fogyasztók érdekei sérelmének köre:*
  - A tárhely-szolgáltató székhelyére, telephelyére, e-mail címére vonatkozó tájékoztatás elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A tárhely-szolgáltató elérhetőségével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség ugyanis az igénybe vevőkkel való kapcsolattartást szolgálja, mindezek hiányában a vállalkozás akadályozza a fogyasztót ezen kapcsolatfelvételen, amely adott esetben a későbbi jogérvényesítés lehetőségét is megnehezíti.

- A kellékszavatosságra, termékszavatosságra, jótállásra vonatkozó nem hatályos jogszabályoknak megfelelő tájékoztatás nyújtásával a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti a vállalkozás. A vállalkozás ugyanis a szerződés megkötése előtt kellő időben és a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően köteles a fogyasztót e jogokról tájékoztatni annak érdekében, hogy a fogyasztó ezen jogaival megfelelően, kellő időben élni tudjon.
- Az által, hogy a vállalkozás előzetesen nem tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy elállási jogát a nyilatkozat minta útján gyakorolhatja, vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával, a fogyasztók tájékoztatáshoz, jogérvényesítéshez való érdekét egyformán érinti, ezáltal kiemelten sérti a fogyasztók alapvető érdekeit. Ezen szerződések esetén biztosított speciális elállási jog kompenzálja egyrészt az információk és szakmai tájékoztatás hiányát, másrészt a szerződéskötés sajátosságaiból adódó kockázatokat, amely lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy a szerződéskötést még egyszer, nyugodt körülmények közt 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 jogával megfelelően élni tudjon.
- Az elállási jog gyakorlásának feltételeiről való, nem a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő tájékoztatás a fogyasztó tájékoztatáshoz, jogérvényesítéshez való érdekét egyformán érinti, ezáltal kiemelten sérti a fogyasztók alapvető érdekeit. Ezen szerződések esetén biztosított speciális elállási jog kompenzálja egyrészt az információk és a szakmai tájékoztatás hiányát, másrészt a szerződéskötés 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 jogával megfelelően élni tudjon.
- A vállalkozás panaszkezelési módjának nem hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő feltüntetése a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell, hogy a vállalkozás a panaszt milyen módon intézi, hogy azzal számolhasson.
- A vállalkozás személyére és elérhetőségére vonatkozó adatok hiánya a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. Ezen információ biztosítja az internetes oldalra való belépéskor a fogyasztó számára azt az elengedhetetlen információt, amely arra vonatkozik, hogy pontosan hol van a kereskedőnek a székhelye, akivel kapcsolatban fog állni. Ezen adatok azért fontosak a fogyasztó számára, mivel így szerezhetnek tudomást arról, hogy az őket megillető jogokat hol tudják érvényesíteni. Ezen információk közzétételének hiánya megnehezíti a fogyasztó számára a szolgáltatóval történő kapcsolatfelvételt és a fogyasztó esetleges jogérvényesítését
- A tartós adathordozón történő nem jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalmú visszaigazolás átadásával a vállalkozás a fogyasztó alapvető tájékoztatáshoz fűződő alapvető érdekét sérti. A visszaigazolásban foglalt tájékoztatás olyan jelentős információkat tartalmaz, amelynek megléte elősegíti a vásárlós jogai gyakorlásában. Ennek hiányában megakadályozhatja a vállalkozás, hogy a fogyasztó elállási, panasztételi, illetve jótállási jogát a jogszabályokban foglalt rendelkezéseknek megfelelően gyakorolja.
- *A jogsértő magatartás kiterjedtsége:* A jogsértés bizonyíthatóan a vállalkozás által üzemeltetett 1 webáruházban valósult meg.

- *A jogsértéssel érintett áruk értéke:* 11.023,- Ft.
- *A jogsértő állapot időtartama:* E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.
- *A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása:* Figyelembe vette a hatóság, hogy a vállalkozás terhére ugyanezen jogsértő magatartás ismételt tanúsítása a határozathozatal napjáig nem állapítható meg.
- *A jogsértéssel elért előny tekintetében figyelembe vett mérlegelési szempontok:* E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

A hatóság figyelemmel volt továbbá arra, hogy a kötelezett a feltárt hiányossággal alapvető jogszabályi rendelkezéseket sértett meg, amelynek megtartása valamennyi fogyasztónak elemi érdeke.

A hatóság az ügy lényeges körülményeinek mérlegelése alapján kötelezés elrendelését tartotta szükségesnek és indokoltnak, mely szankció az elkövetett szabályszegéssel arányban áll, attól kellő visszatartó hatás várható el. Felhívom a vállalkozás figyelmét, hogy az ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezést tartalmazó jogszabály ismételt megsértése esetén a terhére fogyasztóvédelmi bírság szabható ki.

## **6. Záró rendelkezések:**

A véglegessé vált határozat közzététele iránt az Fgytv. 51/B. §-a, és 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 1. §-a alapján intézkedem.

A határozatban foglalt rendelkezések végrehajtását az Ákr. 134. § (1) bekezdése szabályozza.

Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Ákr. 112. §-a, 113. § (1) bekezdés a) pontja, 114. § (1) bekezdése, a 116. § szabályozza.

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, az Fttv. 10.§ (1) bekezdésben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Statútum R.) 1. § a) pontjában, 2.§-ában, 3. § (4) bekezdés d), j) pontjában biztosított hatáskörömben és az Ákr. 16. §. (1) bekezdés b) pontja, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV.23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésében biztosított illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

A jogkövetkezményeket az Fgytv. 47. § (1) bekezdés a), c) pontja, valamint (2) bekezdése alapján szabtam ki.

A döntés véglegessé válásáról az Ákr. 82. § (1) bekezdésében rendelkeztem.

A bírósági felülvizsgálat lehetőségéről az Ákr. 113. § (1) bekezdés a) pontja és a 114. § (1) bekezdése, valamint a keresetindítás szabályairól a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (továbbiakban: Kp.) 7. § (1) bekezdés a) pontja, 12. § (1) bekezdése, 13. § (1) bekezdés e) pontja, 37. §-a, 39. § (1) és (6) bekezdései, a 45. §-a, 77.§ (1)-(2), a polgári perben és a közigazgatási bírósági eljárásban alkalmazandó nyomtatványokról szóló 6/2019. (III.18.) IM rendelet 6.§ (1) bekezdése,

valamint a bíróságok elnevezéséről, székhelyéről és illetékességi területének meghatározásáról szóló 2010. évi CLXXXIV. törvény 4. számú melléklet 2. pontja rendelkezik.

Az illeték összegéről és az illetékfeljegyzési jog lehetőségéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 45/A. § (1) bekezdése és a 62. § (1) bekezdés h) pontja, megfizetésének módjáról az eljárási illetékek megfizetésének és a megfizetés ellenőrzésének részletes szabályairól szóló 44/2004. (XII.20.) PM rendelet 6/A. §-a rendelkezik. A kötelező elektronikus kapcsolattartás az E-ügyintézési tv. 9. § (1)-(3), a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 605. §-án, a 608. §-án és 611. §-án, továbbá a Kp. 29. § (1) bekezdésén alapul.

Salgótarján, 2020. július 13.

dr. Szabó Sándor  
kormány megbízott  
nevében és megbízásából

dr. Lászlók Anett  
osztályvezető

A döntésről értesül:

1) Mátra Műszaki, Szakoktatási és Továbbképző Kft. - 3144 Mátranovák, Szabadság út 64.

Véglegessé válás után:

2) Irattár

3) Nógrád Megyei Főügyészség