



PEST MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: PE/002/2658-5/2020.
Ügyintéző: Kalmárné Békés Renáta
Telefon: (06-1) 4594-911
E-mail: fogyved@pest.gov.hu

Tárgy: Fogyasztóvédelmi bírságot kiszabó és
kötelező rendelkezést előíró határozat
Hiv. szám: PE/002/2658-3/2020.
Modulszám:

H A T Á R O Z A T

A **Pest Megyei Kormányhivatal** (a továbbiakban: Hatóság) **Budainé Lomen Anita egyéni vállalkozó** (székhely: 2216 Bénye, Temető u. 8., adószám: 66578763-1-33, nyilvántartási szám: 36237484, a továbbiakban: Vállalkozás) ügyében a **PE/002/2658-3/2020** iktatószámon, 2020. november 18. napján, a Vállalkozás által üzemeltetett <http://www.ccv.hu/> elérhetőségű webáruház kapcsán az online értékesítésre vonatkozó jogszabályi előírások betartásának ellenőrzése tárgyában, hivatalból megindított közigazgatási hatósági eljárásban a

I. Vállalkozás terhére

250.000 Ft, azaz kétszázötvenezer forint

fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

II. Kötelezi egyben a Vállalkozást arra, hogy a jelen határozat 3. pontjában szereplő, a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt tájékoztatási hiányosságokat, szabálytalanságokat szüntesse meg.

A fenti kötelezettségének a Vállalkozás a határozat véglegessé válásának napjától számított 30 napon belül köteles eleget tenni.

III. Ezzel egyidejűleg kötelezi arra, hogy ne folytasson tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot, vagyis ne tanúsítson megtévesztő magatartást a webáruház működését illetően!

Ezen kötelezettségének a Vállalkozás a határozat véglegessé válásának napjától számított 5 napon belül köteles eleget tenni.

IV. A fentiekén túl

kötelezi arra, hogy

a Hatóság eljárása során észlelt jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a Hatóságot a Hivatali Kapun keresztül a határozat véglegessé válásának napjától számított 30 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 Vállalkozás 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 hátraléokra 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 - természetes 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. Elektronikus kereskedelemre vonatkozó ismételt jogsértés esetén pedig az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdése alapján a bírság minimum összege 200 ezer forint.

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 előterjesztheti.

A törvényszék eljárása illetékköteles, melynek mértéke 30.000 Ft, azonban a feleket vagyoni és jövedelmi viszonyaikra tekintet nélkül illetékfeljegyzési jog illeti meg. A törvényszék az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz, ha egyik fél sem kérte tárgyalás tartását, és azt a törvényszék 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 törvényszéktől 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

1.1 Somogy Megyei Kormányhivatal bejelentése

A Somogy Megyei Békéltető Testület értesítette a Somogy Megyei Kormányhivatalt, hogy egy panaszos rendelt a www.ccv.hu webáruházból 2020.02.22-én, azonban nem kapta meg a rendelt cipőket és az előre utalt kifizetett összeges sem kapta vissza. A **PE/002/2415-1/2020.** számon iktatott panaszt a Hatóság a Vállalkozás magatartásának megítélése kapcsán vizsgálta jelen, hivatalból indult eljárás során, nem volt célja a panasszal kapcsolatos, a konkrét fogyasztót ért érdeksérelem definiálása.

Az érintett www.ccv.hu webáruház szerepel a <https://jogsertowebaruhazak.kormany.hu/> oldalon, mely alapján a Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprémi Járási Hivatala a 2018.12.27-én jogerőssé vált VE-09/01/00636-0008/2018. számú határozatában elmarasztalta Budai Gizella egyéni vállalkozót. A hibák, hiányosságok kijavításra nem kerültek.

Jelen panaszügyben a vásárló Budainé L. Anita egyéni vállalkozó részére utalta át a termékek árát, mely alapján valószínűsíthető volt, hogy a webáruházat is ő üzemelteti. A Nemzeti Adó- és Vámhivatal honlapján található vállalkozói adatbázisban Budainé Lomen Anita (székhelye: 2216 Bénye, Temető u. 8.; adószáma: 66578763-1-33) szerepel. Ezért a Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztálya az ügyet megküldte Hatóságunk részére esetleges hatósági eljárás megindítása érdekében.

Hatóságom az ügy vizsgálata során megállapította, hogy Budai Gizella 2019 februárja óta szünetelteti egyéni vállalkozói tevékenységét. A ccv.hu weboldalon üzemeltető vállalkozás neve és elérhetősége, nyilvántartási száma stb. nem szerepel. Egyéb elektronikus kereskedelmi szempontból is kifogásolható a weboldal. A Budai Gizella egyéni vállalkozó terhére meghozott határozat végrehajtása – figyelemmel az új üzemeltető tényére – nem lehetséges. Ezért a Hatóság **PE/002/2415-2/2020.** számú hivatalos feljegyzésében rögzítette, hogy az új üzemeltető terhére valóban indokolt hatósági eljárást indítani hivatalból.

1.2 Az Ügyészség eljárás kezdeményezése

A Pest Megyei Főügyészség Közérdekvédelmi Osztálya 2020. november 6-án kelt P.M.1509/2020/4. számon megküldött, **PE/002/2658-1/2020.** számon iktatott levelében eljárást kezdeményezett Hatóságunknál a www.ccv.hu weboldal üzemeltetőjével szemben az alábbi adatok alapján.

A vállalkozás <http://www.ccv.hu/aszf#top> internetes címen jelenleg elérhető általános szerződési feltételei, illetve a webáruház honlapja sem tartalmazza a vállalkozás nevét, székhelyét, nyilvántartásba vételi számát, adószámát. Az ÁSZF korábbi, 2019. év októberi állapota szerint a webáruházat üzemeltető szolgáltató Budainé Lomen Anita egyéni vállalkozó volt (székhely: 2216 Bénye, Temető utca 8., nyilvántartási szám: 36237484). Az ÁSZF 8. pontja a területileg illetékes békéltető testületként a Pest Megyei Békéltető testületet tünteti fel.

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Tv.) 4. § a), b), d) és f) pontjaiban foglaltak szerint a szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a szolgáltató nevét, székhelyét, ha a szolgáltató létrejöttét vagy tevékenysége gyakorlásának megkezdését jogszabály nyilvántartásba való bejegyzéshez köti, a szolgáltatót a nyilvántartásba bejegyző bíróság vagy hatóság megnevezését, és a szolgáltató nyilvántartásba vételi számát, illetve ha a szolgáltató az általános forgalmi adó alanya, a szolgáltató adószámát közzétenni.

A fenti adatokat az ÁSZF és a webáruház honlapja sem tartalmazza, így a szolgáltató nem beazonosítható, amely a fogyasztók számára elengedhetetlenül szükséges, ezért a Pest Megyei Főügyészség hatósági eljárást kezdeményezett.

1.3 Fogyasztóvédelmi ellenőrzés

A Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya a fenti jelzések figyelembevételével, „az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése” témavizsgálat keretében 2020. november 11-17. között vizsgálat alá vonta a Budainé Lomen Anita egyéni vállalkozó által a <http://www.ccv.hu> weboldalon üzemeltetett webáruházat, valamint próbarendelést végzett a **PE/002/2658-2/2020.** számú hivatalos feljegyzés tanúsága szerint. A weboldal tényleges működéséről 2020. november 11-én, azt követően pedig november 16-án, majd 17-én és december 28-án próbarendelési folyamat útján bizonyosodott meg a Hatóság.

1.3.1 Próbarendelések

1.3.1.1. 2020. november 11.

A weboldal tényleges működéséről 2020. november 11-én (14:45-kor) próbarendelési folyamat útján bizonyosodott meg a Hatóság, melynek során a webáruházban feltüntetett termékek közül szűrőpróbaszerűen kiválasztásra került az alábbi linken található termék:

- A <http://www.ccv.hu/muszaki-cikkek> aloldalról a Mr. Coffee 12 személyes kávéfőző, melynek terméklapja ezen a linken volt található: <http://www.ccv.hu/aktualis-akciok/termek/mr-coffee-12-szemelyes-kavefozo>

A termék ára 22.990,-Ft-ról 16.990,-Ft-ra van akciózva. Kosárba rakni a termék aloldalán nem lehet, mert ott regisztrációs, vagy bejelentkezést kér a weboldal, és a regisztráció hibaüzenettel záródik. Amennyiben azonban a gyűjtőoldalt nézi a fogyasztó, a gyűjtőoldalon (ahol a műszaki termékek felsorolásra kerülnek) a termék alatt van kosárba helyezési lehetőség, melyet követően olyan oldalra jut a fogyasztó, ahol regisztráció nélkül is lehet vásárolni.

A rendelési folyamat során az ügyintéző megadta nevét, címét, mobilszámát és egy ingyenes levelezőszerveren regisztrált e-mail címet, majd kiválasztotta a regisztráció nélküli vásárlást, szállítási módként utánvétel bejelölésével, átutalásos fizetéssel. Tovább lépve a kosárban a következő információkat látni: Szállítási díj 1.790,-Ft, fizetési módnak csak a banki átutalás az egyetlen opció. A Tovább, feladom a rendelést gombra kattintva a rendelés elküldése gombhoz jut a vásárló. A kihelyezett tájékoztatás ugyan nem tartalmazza a fizetési kötelezettségre felhívó, aktív elfogadást igénylő feliratot, ugyanakkor az ÁSZF-et el kell fogadnia a fogyasztónak, az ÁSZF-ben pedig benne van (10.1. pont), hogy a megrendelés fizetési kötelezettséggel jár.

A rendelés elküldése gombra kattintva az alábbi tájékoztató szöveget kapja a fogyasztó: (<http://www.ccv.hu/kosar/rendeles/task-step/step-3>):

„Megrendelésed rendszerünk regisztrálta. Kérjük, utald át a(z) 18 780 HUF összeget az alábbi adatokkal:

Köszönjük szépen, hogy rajtunk keresztül rendelsz! A rendelésed rögzítettük, a visszaigazoló e-mail alapján színben,és méretben!

A fizetés előreutalással, vagy banki készpénzbefizetéssel működik, ennek egyetlen oka, hogy a termékek külföldről érkeznek egyenesen a megrendelő címére, és onnan nincs utánvét.

Amint beérkezik az utalás, Mi azonnal rendelünk, és onnantól számítódik a 15-50 munkanapos szállítási idő. (Ez általában 2-3 hét szokott lenni.)

Kérlek szépen, majd a következő számlaszámra utald (vagy OTP-ben fizesd be) a vételárat: 10402795-50526965-76561003 Budainé L. Anita e.v. (ha külföldről utalnál: IBAN szám: HU16 10402795-50526965-76561003) SWIFT.: OKHBHUHB

Az összeg a rendelésösszesítőben található! Az ár tartalmazza az ügynöki, közvetítői jutalékunkat. Az ár tartalmazza a nemzetközi, ajánlott, értékbiztosított postát.

Fontos!!! Utalásnál a megjegyzés rovatba kérlek feltétlenül tüntesd fel a Neved, mert ha nem tudjuk beazonosítani a rendelésed, csúszni fog a csomag.

Több termék esetén előfordul, hogy több csomagban érkezik a rendelés, ha más gyártótól rendelünk, de ez Neked semmilyen többlet költséggel NEM JÁR!

Rendelés státusszal kapcsolatban e-mail-ben.: rendeles@ccv.hu érdeklődhetsz!

Üdvözléssel: CCV Team

A banki átutalásnál ne felejtse el a közlemény mezőbe beírni a rendelés azonosító számát (C3X5W3B52)!

Köszönjük a vásárlást

A banki átutalásnál ne felejtse el a közlemény mezőbe beírni a rendelés azonosító számát (D4K1J4T63)!

Köszönjük a vásárlást!

A rendelés automatikus fogadásáról a megadott e-mail címen is értesítést kapott az ügyintéző (2020. november 11-én 14:47:52-kor), melyben a fenti tartalom került megismétlésre.

Ugyanakkor a műszaki cikkek aloldalának (<http://www.ccv.hu/muszaki-cikkek>) 2020.11.11-én 16:10-kor történt ellenőrzésekor már a következő tájékoztatás szerepel, a kínált termékek pedig eltűntek: „Sajnos rendszerünk ezt a dolgot nem találta meg. De ráállítottuk Sherlock-ot, hátha nagyobb szerencsével jár, mint mi...”

A webáruház a vállalkozás akarata szerint lehet, hogy nem működne, ennek ellenére nem tudott olyan technikai megoldást alkalmazni, hogy némely termékek esetében ne lehetne mód a kosárba való bepakolásra és a vásárlás végigvitelére.

A műszaki cikkek aloldalának rendelést követő gyors megváltoztatása alátámasztja azt az álláspontot, hogy a vállalkozásnak szándékában állt a webáruház leállítása. Újabb e-mailt a rendelés kapcsán ugyanakkor a Hatóság ügyintézője nem kapott, miszerint ne lenne teljesíthető a megrendelés. A webáruház leállításának egyértelműbb módja lenne a weboldal index oldalának megváltoztatása, vagy a weboldalon elhelyezett tartalmak átmeneti elérhetetlenné tétele, mivel így megtévesztő módon lehetőség van bizonyos termékek megrendelésére. November 14-én (12:09) kelt érdeklődő levélre, miszerint a rendelést 48 órán belül nem igazolták vissza, illetve működik-e valójában a webáruház, a vállalkozás nem válaszolt.

Átvizsgálva a weboldalt, például (szűrőpróbaszerű vizsgálat eredményeként) az alábbi termékek kosárba helyezhetőek még:

- Női/Őszi kabátok menüpont (<http://www.ccv.hu/noi/oszi-kabatok>) alatt az ajánlott termékek alcím alatt: Bozsó Júlia rendelése felirattal 45.970,-Ft-ért három cipő (<http://www.ccv.hu/aktualis-akciok/termek/bozso-julia-rendelese>)
- Főoldal/Gyors postás utolsó darab termékek (<http://www.ccv.hu/termekek/gyors-posta>) alatt 27 darab termék helyezhető kosárba (Ld. [ccv-hu_gyorspostas_20201117.mp4](#) videó rögzítés)

1.3.1.2. 2020. november 16.

Annak érdekében, hogy a Hatóság bizonyosságot szerezzen a vállalkozás magatartása felől, 2020. november 16-án újabb próbarendeléssel bizonyosodott meg a weboldal tényleges működéséről, ezúttal videó fájlban is rögzítve a megrendelés folyamatát. ([ccv-hu_próbavásárlás_20201116.mp4](#) fájl)

Ennek során a www.ccv.hu/noi/oszi-kabatok aloldáról, az „Ajánlott termékek” kategóriából került kiválasztásra „Bozsó Júlia rendelése” termékcsoporthoz (3 pár cipő) 51.970,-Ft helyett 45.970,-Ft értékben. A kosárhoz lépve ismét a regisztráció nélküli vásárlás került kiválasztásra. A megrendelés elküldése után mind a weboldalon, mind külön e-mailben (2020. november 16. 11:28) megérkezett a rendelés automatikus fogadása üzenet, érdemében (az adott megrendelés adataira vonatkoztatva) a fentieknek megfelelő, már idézett tartalommal.

1.3.1.3. 2020. november 17.

A Hatóság ezt követően - miszerint tesz-e a vállalkozás lépéseket a webáruház valós leállítása érdekében - újabb próbarendelést végzett 2020. november 17-én, amit ismét videó fájlban rögzített. (ccv-hu_gyorspostas_20201117.mp4 fájl). Ennek során a főoldal jobb oldali menüsorából került kiválasztásra a „Gyors postás utolsó darab termékek” menüpont (www.ccv.hu/termekek/gyors-posta), ahol a termékek nagy százaléka kosárba rakható volt, és regisztráció nélküli megrendelésére volt lehetőség.

1.3.1.4. 2020. december 28.

A Hatóság határozatának meghozatala előtt, de már a vállalkozás azon november 25-ei nyilatkozatának (PE/002/2658-4/2020.) birtokában - miszerint a ccv webshop 2020 februárja óta nem üzemel és minden termékről levette a kosár funkciót – 2020. december 28-án ismét ellenőrzést végzett a weboldalon. A „Gyors postás utolsó darab termékek” menüpont alatt (<http://www.ccv.hu/termekek/gyors-posta>) továbbra is kosárba helyezhető 29 db termék. A fogyasztó részéről történő vásárlás tehát lehetséges regisztráció nélkül. A weboldalon nincs semmilyen tájékoztatás arról, hogy a webáruház ne üzemelne. A megrendelés automatikus visszaigazolása 2020. december 28-án 13:48-kor megérkezett. Ebben az üzenetben sincs róla említés, hogy a webáruház ne üzemelne, hanem az, hogy a megrendelő átutalással fizesse meg a termék árát.

Tekintettel arra, hogy ebben az esetben a webáruház tényleges működésének bizonyítása érdekében végezte a Hatóság a próbarendeléseket, a fentiek szerint meg lehetett állapítani, hogy a megrendelés lehetséges, a webáruház működőképes. A Vállalkozás a működés leállítására vonatkozó utalást a weboldalon nem tett, technikailag nem járt el kellő gondossággal ennek érdekében.

1.4 Hatósági ellenőrzés eredményének jegyzőkönyvezése

A Hatóság 2020. november 17-én kelt **PE/002/2658-2/2020.** számú hivatalos feljegyzésében rögzítette továbbá a <http://www.ccv.hu/> weboldalon működő webáruházban adott tájékoztatásokkal kapcsolatban a Vállalkozással is közölt, jelen határozat 3. pontjában részletesen felsorolt szabálytalanságokat.

1.5 Eljárás megindítása hivatalból

Mindezek alapján a Hatóság **PE/002/2658-3/2020.** számú, 2020. november 19-én kelt végzésével értesítette a Vállalkozást az eljárás 2020. november 18-ával való, 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 Vállalkozást, hogy mióta működik a jelenlegi, kifogásolt formájában a webáruház, mekkora a látogatottsága, a kifogásolt információkat reklámozták-e országosan, vagy legalább három megyében. Illetve a Hatóság kérte, hogy a Vállalkozás ismertesse álláspontját a hatósági ellenőrzés megállapításaival kapcsolatban, illetve adja elő azokat a tényeket, amelyek az ügy eldöntése szempontjából relevánsak lehetnek. Valamint nyilatkozzon a 2020. évi nettó árbevételéről.

Adatszolgáltatásra hívta fel továbbá a Vállalkozást, miszerint

- nyilatkozzon arról, hogy 2020. január 1-jétől ki üzemelteti a www.ccv.hu weboldalt és lehetőség szerint igazolja azt!

- Nyilatkozzon arról, hogy 2020. február 11-ét követően miért változtatta meg a weboldalon szereplő ÁSZF-et úgy, hogy levette róla saját üzemeltetői adatait?
- Továbbá nyilatkozzon arról is, hogy amennyiben a webáruház működését egy bizonyos időponttól fel akarta függeszteni, milyen technikai intézkedéseket alkalmazott ennek érdekében?
- Szolgáltasson adatot arról, hogy amennyiben szándéka arra irányult, hogy a webáruház működését felfüggeszse, az milyen időponttal történt meg, és azt követően hány megrendelés érkezett a webáruházon keresztül?
- Szolgáltasson adatot arról, hogy 2020. január 1-jét követően hány megrendelés érkezett a webshopba, és abból hány esetben értesítette a megrendelőt, hogy a megrendelés teljesíthető-e, vagy nem?
- Szolgáltasson adatot arról, hogy 2020. január 1-je óta milyen összegű befizetés érkezett a megrendelések kapcsán az Ön bankszámlájára és ebből hány megrendelés, milyen összértékben teljesült valójában?
- Igazolja, hogy hány fogyasztónak fizette vissza ebben az időszakban az előre átutalt vételárat a termék kiküldésének meghiúsulása kapcsán?
- Igazolja, hogy ebben az időszakban hány panasz érkezett a rendeles@ccv.hu e-mail címre, és ebből hányat válaszolt meg érdemben és 30 napon belül?

1.6 A Vállalkozás nyilatkozata

A Vállalkozás 2020. november 25-én, **PE/002/2658-4/2020.** számon iktatott, nem szabályos elektronikus úton érkezett nyilatkozatában előadta, hogy a ccv shop kb. február óta nem üzemel, tekintettel arra, hogy nagyon sok termék nem érkezett meg. Az e-mail rendszere a mai napig nem működik megfelelően (pl. nem tud névre, e-mail címre visszakeresni), amit természetesen a tárhelyszolgáltatónak többször jelzett írásban és telefonon is. A shopban minden termékről levette a kosár funkciót. A levelekre folyamatosan válaszol, tekintettel arra, hogy előzményeket nem tud visszakeresni a fentiek alapján, kénytelen megkérdezni a vevőt arról, hogy megkapta-e a csomagot, vagy az utalást. Ha nem a válasz, akkor utal. A számlaszámáról kérje ki a Hatóság a bankszámla kivonatát, és látni fogják a rengeteg visszautalást, mivel nem tudja használni a rendszert, így a vevőkre hagyatkozva kénytelen utalni. Az oldal nem üzemel. Tekintettel arra, hogy rengeteg reklamáció volt, amit a mai napig kezel naprakészen, s mint írta, nem egyszerű, mivel az e-mail rendszer nem jó. Pontos dátumokat sajnos egyáltalán nem tud, mivel elég régóta nem lehet az oldalról rendelni. Sehol sem jelent meg reklám 2020-ban. Nyilatkozatához a Vállalkozás semmilyen bizonyítékot nem csatolt.

Mindezek alapján a Hatóság meghozta alábbiakban részletezett döntését.

2. A döntés meghozatala az ellenőrzés idején hatályos alábbi jogszabályhelyek figyelembevétele 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 közgazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: „Ákr.”)
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.);
- A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.)
- 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)
- az egyéni vállalkozóról és az egyéni cégről szóló 2009. évi CXV. törvény (továbbiakban: Evtv.)
- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 151/2003 Kr.)
- 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 fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (továbbiakban: 19/2014 NGM 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)
- a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/302 rendelet (továbbiakban: 2018/302/EU rendelet).
- a textilszál-elnevezésekről és a textiltermékek szálösszetételének ehhez kapcsolódó címkézéséről és jelöléséről /.../ szóló 1007/2011/EU rendelet (továbbiakban: 1007/2011/EU rendelet).

2.2. A feltárt szabálytalanságokra vonatkozó anyagi jogszabályhelyek

Az Ektv. 4. § a) pontja szerint a szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a következő adatokat közzétenni: a szolgáltató nevét. A Vállalkozás pontos neve a nyilvántartásban bejegyzett neve.

Az Ektv. 4. § b) pontja alapján pedig a szolgáltató székhelyét, telephelyét, ennek hiányában lakcímét.

Az Ektv. 4. § d) pontja szerint a szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a következő adatokat közzétenni: ha a szolgáltató létrejöttét vagy tevékenysége gyakorlásának megkezdését jogszabály nyilvántartásba való bejegyzéshez köti, a szolgáltatót a nyilvántartásba bejegyző bíróság vagy hatóság megnevezését, és a szolgáltató nyilvántartásba vételi számát.

Az Ektv. 4. § f) pontja alapján pedig ha a szolgáltató az általános forgalmi adó alanya, a szolgáltató adószámát.

Az Ektv. 6. § (2) bekezdése alapján a szolgáltató köteles az igénybe vevő megrendelésének megérkezését az igénybe vevő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás az igénybe vevő megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül az igénybe vevőhöz nem érkezik meg, az igénybe vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

Az Fgytv. 17/A. § (3) bekezdése alapján a szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni. Az (5) bekezdés tartalmazza annak leírását, hogy a jegyzőkönyvnek miket kell tartalmaznia.

Az Fgytv. 17/A. § (6) bekezdése alapján az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

Az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése alapján a vállalkozás a panaszokra adott válaszok másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A 19/2014 NGM rendelet 4. §-a szerint a vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, melynek tartalmát részletesen leírja a rendelet.

A Ptk. 6:4. § (2) bekezdése alapján jognyilatkozat szóban, írásban vagy ráutaló magatartással tehető. A 6:6. § (1) bekezdése alapján ha jogszabály vagy a felek megállapodása a jognyilatkozatra meghatározott alakot rendel, a jognyilatkozat ebben az alakban érvényes. Jognyilatkozat tehát szóban, írásban vagy ráutaló magatartással is tehető. A jogalkotói cél feltételezhetően arra irányult, hogy a lehető legtöbb módon lehetővé tegye a jognyilatkozat megtételét.

A Ptk. 6:166. § (1) bekezdése szerint a szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet (vagyis a Vállalkozást) terhelik. A 6:163. § (2) bekezdése szerint fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el. Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen. A Ptk. 6:169. § (2) bekezdése alapján a gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított két évig terheli.

A 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 nevééről
- c) a vállalkozás székhelyének postai címéről, és – ha azzal rendelkezik – a telefonszámáról, a telefaxszámáról és az elektronikus levelezési címéről, továbbá annak a vállalkozásnak a nevééről 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;
- 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;
- 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;

A Korm. rendelet 15. § (2) bekezdése alapján ha a távollévők közötti, elektronikus úton kötött szerződés a fogyasztó számára fizetési kötelezettséget keletkeztet, 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 a fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás körében 20-29. §-ában rendelkezik az elállási jog gyakorlásának határidejéről és feltételeiről.

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 üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

Az Fttv. 3. § (5) bekezdése szerint a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatra vonatkozóan az 1. § (4) vagy (5) bekezdése szerint külön jogszabályban előírt, az e törvényben foglaltaknál szigorúbb követelményeket megsértő kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen.

Az Fttv. 4. § (1) bekezdése alapján a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelemmel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is.

Az Fttv. 6. § (1) bekezdés alábbi pontjai 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 üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas

be) az áru lényeges jellemzői, így pl. beszerezhetősége, szállítása,

d) az áru igénybevételéhez kapcsolódó adómentesség, adókedvezmény vagy más adóelőny,

f) az áruhoz kapcsolódóan biztosított ügyfélszolgálat és panaszkezelés,

g) a vállalkozás vagy képviselőjének személye, jellemzői /.../,

i) 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 üzleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és

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

Az Fttv. 7. § (3) bekezdése szerint a 7. § alkalmazásában

- a) az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusában,
- b) kötelező európai uniós jogi aktus rendelkezéseinek átültetése céljából elfogadott külön jogszabályi rendelkezésekben, illetve
- c) az 1. § (4) bekezdésének a)–d) pontja, valamint (5) bekezdésének b) pontja szerinti külön jogszabályi rendelkezésekben meghatározott tájékoztatási követelményekben előírt információ az ott meghatározott kereskedelmi kommunikáció tekintetében jelentős.

Az Fttv. 7. § (3) bekezdés c) pontja alapján — figyelemmel arra, hogy a jogszabály a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelv rendelkezéseinek átültetése céljából elfogadott norma — a Korm. rendelet tájékoztatási követelményeiben előírtak az ott meghatározott kereskedelmi kommunikáció tekintetében jelentős információnak minősülnek.

Az Fttv. 7. § (5) bekezdése értelmében vásárlásra felhívás esetén jelentős információnak minősül:

- b) a vállalkozás neve és címe azonosításra alkalmas módon, illetve annak a vállalkozásnak az azonosításra alkalmas neve és címe, amelynek a javára a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója eljár,
- d) a fizetés, szállítás és teljesítés feltételei, valamint a panaszok kezelésének módja, amennyiben ezek eltérnek a szakmai gondosság követelményeitől,

A Korm. rendeletben, az Ektv.-ben előírt előzetes tájékoztatási kötelezettségek elmulasztása az Fttv. 3. § (5) bekezdése alapján tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak is minősül.

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.

A 453/2016 Kr. 1. § a) pontja szerint az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdésének alkalmazásában elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértésnek minősül, ha az elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás a szerződéskötést megelőzően nem tájékoztatja a fogyasztót a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés **b)–d), h), i), m), n)** vagy p) pontjában meghatározott adatokról.

A Statútum rendelet 2. §-a szerint a Kormány általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatal jelöli ki. Az Ákr. 114. § (1) bekezdése alapján az ügyfél – az önálló jogorvoslással nem támadható végzések kivételével – a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat.

A Pp. 26. § (1) bekezdése értelmében a vállalkozás által fogyasztóval szemben, szerződéses jogviszonyból eredő igény érvényesítése iránt indított perre – törvény, az Európai Unió kötelező jogi aktusa, illetve nemzetközi egyezmény eltérő rendelkezése hiányában – az alperes belföldi lakóhelye szerinti bíróság kizárólagosan illetékes.

A Hatóság felhívja a Vállalkozás figyelmét, hogy 2021. január 1-től a fentieknél szigorúbb részletszabályok lesznek irányadóak pl. a szavatosság, jótállás témakörében, ezért szükséges lesz a Vállalkozás részéről a webáruházhoz kapcsolódó tájékoztatások ismételt felülvizsgálata és hatályosítása.

3. A Hatóság az alábbi tényállást állapította meg

A fentebb említett próbarendelések és ellenőrzések eredményeképpen, valamint a weboldalon elhelyezett tájékoztatások figyelembevételével az alábbi jogsértő tényállások felderítésére került sor a Hatóság által.

3.1 A Vállalkozás a honlapján a webáruház révén a szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok körében nem, vagy nem pontosan nyújt előzetes információt az alábbiak szerint:

- a) Cégnév, illetve egyéni vállalkozói név egyáltalán nem szerepel a honlapon [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés b) pont; Ektv. 4. § a) pont]

- b) Vállalkozás székhelyének (lakcímének) postai címe [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés c) pont, Ektv. 4. § b) pont]
- c) Cégjegyzékszám vagy egyéni vállalkozói nyilvántartási szám vagy kereskedelmi nyilvántartási szám [Ektv. 4. § d) pont]
- d) Nyilvántartásba vevő szerv megnevezése [Ektv. 4. § d) pont és Evtv. 3/A. § (1) és 11. § (1) bek.]
- e) Adószám [Ektv. 4. § f) pont]
- f) Azoknak a vállalkozásoknak nevééről, címéről, akiknek a megbízásából eljár, s az ÁSZF 1.1 pontjában a termék külföldi forgalmazójának tünteti fel, elérhetőségük tekintetében pedig az ÁSZF 6.2 pontjában úgy utal, hogy azok Távol-keleten, Angliában és Németországban található. [Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés c) pontja, Fttv. 7. § (1) bekezdése].

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

- a) "Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés" vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés a szerződéskötési nyilatkozat elküldésekor nem szerepel, csupán az ÁSZF 10.1 pontja tartalmazza az információt. - 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. [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 15. § (2) bekezdés]

3.3 Szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás körében

- a) A szerződés tárgyának lényeges tulajdonságai tekintetében hiányosan tájékoztat (pl. nem tünteti fel az anyagösszetételre, illetve a termék rendeltetésére vonatkozó információkat) [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés a) pont, Fttv. 7. § (3) bekezdés b) pont]
- b) Teljesítés feltételei vonatkozásában az ÁSZF hiányosan tájékoztat, mert előzetesen nem tünteti fel a kiszállítási határidőt a „gyors postás utolsó darab termékek” esetében. A termékkör elnevezéséből adódóan a fogyasztó joggal következtethet arra, hogy amennyiben ebből a menüpontból rendel terméket, rövidebb kiszállítási idővel számolhat, mint az ÁSZF-ben szereplő 15-50 munkanap. Ugyanakkor a megrendelés visszaigazolásában ugyanúgy 15-50 munkanap szerepel, mint a nem „gyors postás” termékek esetében. Valójában tehát a fogyasztók megtévesztésével hirdetik ebben a menüpontban a termékeket. [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont és Fttv. 6. § (1) bekezdés be) pont]
- c) A Vállalkozás a megfelelő szakmai gondosság hiányában megtévesztő tájékoztatást közöl a megrendelt termék beszerezhetőségével és szállításával kapcsolatban. Ugyanis amennyiben működik a webáruház, a vállalt 15-50 munkanapos szállítási határidőt betartani nem tudja, amit a határozatban említett eljárások is alátámasztanak. Amennyiben pedig a Vállalkozás szándéka az üzemeltetés szüneteltetésére irányul, a webáruházban ezt jeleznie kellene és az ÁSZF-ben a vállalási határidőnek sem lenne ebben az esetben relevanciája, ami pedig jelenleg ott szerepel az információk között. [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont és Fttv. 6. § (1) bekezdés be) pont]
- d) Az áru ellenértékén felüli (járulékos) költségekről szóló előzetes tájékoztatás nem elégséges, mivel annak tényét ugyan feltünteti, hogy további költségek merülhetnek fel, de a fogyasztó – a vállalkozó külföldi partnerei címének feltüntetésének hiányában – nem tud számolni azzal, hogy várható-e egyáltalán adott rendelés esetében vámköltség, illetve ha igen, az milyen mértékű lehet. Illetve milyen mértékű visszapostázási költséggel kell számoljon elállási jogának érvényesítése esetén – mivel külföldi partnerek esetében ez a költség eltér a mindennapi szokásos költségtényezőktől. [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés e) pont és Fttv. 6. § (1) bekezdés d) pont].

3.4 Az egyéb tájékoztatási követelmények vonatkozásában:

- a) Nem tüntette fel a vállalkozás panaszkezelési módját [Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont], 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 kormányhivatalhoz is fordulhat,
 - valamint arról, hogy a Vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást;
- b) Nem adott információt arról, hogy az európai uniós online vitarendezési platform a jogviták rendezésére szolgál. [524/2013/EU rendelet 14. cikk (1)-(2) bekezdés]
- c) A Vállalkozás a weblapon nem megfelelően tájékoztat a kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jótállásról, vagyis ezek fogalmáról, úgy, hogy a fogalmakat nem pontosan használja, a fogalmak jelentése közötti különbség a fogyasztó számára nem világos és egyértelmű; a rendelet szabályait hiányosan, ill. nem megfelelően foglalja össze.
- o Pl. a használt termék esetében azt fejezi ki, hogy: *„Használt dolog esetén ez a határidő 3 hónap, de legfeljebb egy év.”* Ugyanakkor használt termék esetében, fogyasztói szerződés esetén a minimum kellékszavatossági elévülési időszak is egy év. [Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés m) pont, Ptk. 6:163. § (2) bekezdés második fordulata, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, Fttv. 7. § (1) bekezdés, 453/2016 Kr. 1. § a) pont].
- o Az ÁSZF 6.4 pontjában a Jótállás címszó alatt megtévesztő tájékoztatás szerepel, miszerint: *„Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával? Hibás teljesítés esetén szerződés/jogszabály alapján az Angels Shopping Central, mint Vállalkozó jótállásra köteles.”* A kellékszavatossági jog és a jótállási jog nem ugyanaz a fogalom. (Fttv. 7. § (1) bekezdés)
- o Mivel az eladó, valamint a forgalmazó és vállalkozás fogalmak relevanciájáról nincs fogalmi magyarázat, ezért nem tisztázott, hogy a szavatossági, jótállási kötelezettség mely felet terheli, pl. a 3 munkanapon belüli cserekötelezettség esetében. A kellékszavatosság címszó alatt a Vállalkozás úgy tájékoztat, hogy: *„Ön a ccv.hu hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet /.../. Ez egy észszerűen eljáró fogyasztó számára azt jelenti, hogy a ccv.hu weboldalt üzemeltető vállalkozásról van szó.* (Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés).
- d) A Vállalkozás az ÁSZF-jében (10.8 pont) a jogszabályi előírásokkal összhangban arra hivatkozik, hogy: *„Szolgáltató a Partner vételi ajánlatának (megrendelésének) megérkezését követően köteles az Partner részére a vásárlást elektronikus úton (e-mailben) visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül Partner részére nem érkezik meg, akkor a Szolgáltató ajánlati kötöttsége, illetve a Partner vásárlási kötelezettsége minden további feltétel nélkül, automatikusan megszűnik.”* – Ugyanakkor az elvégzett próbarendelések egyikében sem küldött a Vállalkozás 48 órán belül rendelés elfogadásáról szóló üzenetet, sőt arra sem reagált, amikor a Hatóság erre felhívta figyelmét. Ez azonban a fogyasztók számára – figyelemmel az automatikus rendszerüzenetre, amiben azt a tájékoztatást kapják, hogy a megrendelés csak akkor kerül elindításra, ha az átutalást teljesítik – nem jelenti azt egyértelműen, hogy mentesülnek az ajánlati kötöttség alól, hanem azt, hogy megrendelésük csak akkor lesz érvényes, ha előre kifizetik a vételárat. (Fttv. 7. § (1) bekezdés)
- e) Az ÁSZF 12.5 pontja szerint: *„Amennyiben tárgyalásos úton nem lehetséges a jogvita rendezésére, szerződő Felek értékhatártól függően a Monori Járásbíróság, illetve a Budapest Környéki Törvényszék kizárólagos illetékességének vetik alá magukat.”* — Az új perrendtartás tartalmaz kizárólagos illetékességi szabályokat, amelyek közül kiemelendő az a fogyasztókat védő rendelkezés, miszerint a vállalkozás által fogyasztóval szemben, szerződéses jogviszonyból eredő igény érvényesítése iránt indított perre az alperes (vagyis a fogyasztó) belföldi lakóhelye szerinti bíróság kizárólagosan illetékes. (Pp. 26. § (1) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont).

3.5 A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás tekintetében

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

- a) Az elállási/felmondási jog hiányáról szóló tájékoztatás, amennyiben a kivételszabály alá tartozó terméket értékesít (Korm. Rendelet 11. § (1) bek. I) pont) és 29. § (1) bekezdés) (Az ÁSZF nem nevesíti a kivételszabály alá tartozó termékeket, pl. fehérnemű).
- b) Az elállási jogról szóló tájékoztatás nem megfelelő, mert: nem tesz különbséget az értékesített termékek között az elállási jog megléte és hiánya vonatkozásában (Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés).
- c) A vállalkozás nem nyújt teljes körű tájékoztatást arról, hogy az elállási jog gyakorlásához kapcsolódóan a fogyasztó részére milyen módon (a vállalkozótól vagy a külföldi forgalmazótól) kerül visszatérítésre az általa kifizetett összeg. (Fttv. 7. § (1) bekezdés).
- d) Az elállási jog gyakorlása kapcsán a Vállalkozás nem az előírásoknak megfelelő tájékoztatást ad akkor, amikor a fogyasztó elállási jogának bejelentését követően arról ad tájékoztatást, hogy a kifizetett összeg „garantáltan 55 munkanapon belül átutalásra kerül az Ön számára”. (Ld. Panaszos részére küldött válaszelevel 2020. július 3. 19:58) Az előírások szerint erre a Vállalkozásnak 14 napja van. (Korm. rendelet 23. § (1) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont).

3.6 Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra utaló magatartás

- a) A fentiekben is említett megtévesztő tájékoztatásokon túl további megtévesztő tájékoztatás az ÁSZF-ben az 5.1 pont alapján: „A Szolgáltató a rendelt terméket vagy termékeket a vételár kiegyenlítését követően, a feladástól számítva 15-50 munkanapon belül végzi el.” Nem egyértelmű, hogy mit végez el a Szolgáltató? Különösen úgy, hogy a Vállalkozás magát definiálja Szolgáltatónak. (Fttv. 7. § (1) bekezdés)
- b) Az ÁSZF-ben a következő szerepel: „Jótállás: Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával? Hibás teljesítés esetén szerződés/jogszabály alapján az **Angels Shopping Central**, mint Vállalkozó jótállásra köteles.” Az adott webáruház nem az Angels Shopping Central üzemeltetésében állt és áll, megtévesztően szerepel benne egy másik vállalkozás megnevezése. Hozzáteszi a Hatóság, hogy ez már 2018 decemberében is így szerepelt a webáruház ÁSZF-jében. (Fttv. 6. § (1) bekezdés g) pont, 7. § (1) bekezdés)
- c) A vállalkozás az ÁSZF szerint az elállási jog gyakorlását csak e-mailben fogadja el: „Elállás: e-mailben eljuttatott írásbeli elállási nyilatkozattal gyakorolhatja” Jognyilatkozat azonban szóban, írásban vagy ráutaló magatartással tehető. A jogalkotói cél feltételezhetően arra irányult, hogy a lehető legtöbb módon lehetővé tegye a jognyilatkozat megtételét. (Ptk. 6:4. § (1)-(2) bekezdés, 6:6. § (1) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont).
- d) Nem következetes a vállalkozás fogalomhasználata, illetve nincs fogalmi (összefüggés) magyarázat (Fttv. 7. § (1) bekezdés):
 - a. Partner-Fogyasztó-Ön,
 - b. Szolgáltató-Vállalkozás-Forgalmazó-Angels ShoppingCentral, mint Vállalkozó - Eladó vonatkozásában.
- e) Az ÁSZF 10.3. pontja szerint „a Szolgáltató a megrendelt árut a megrendelést és a vételár megadott bankszámlán történő jóváírását követő 15-50 munkanapon 8 és 17 óra között házhoz szállítja a Magyar Posta igénybevételével.” A beérkezett panasz szerint a megrendelt termék nem érkezett meg 15-50 munkanapon belül, ennek ellenére a vállalkozás ÁSZF-ben megfogalmazott „Pénzvisszafizetési garanciája” ellenére sem a pénzt nem fizette vissza 2020. októberéig, sem a termékek nem érkeztek meg a panaszoshoz. (Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, Fttv. 7. § (1) bekezdés).
- f) Az ÁSZF-ben nem egyértelmű az a tájékoztatás, miszerint: „A közvetítést nem tudjuk vállalni 50 munkanapon belül amennyiben: - Külföldi utalásnál a többletköltség minden esetben a vásárlót terheli” Ez ugyanis nem egy feltétel, hanem egy tényközlés, de ez nem lehet akadálya a közvetítésnek. (Fttv. 7. § (1) bekezdés)
- g) Az ÁSZF 7.1 pontjában nem értelmezhető az alábbi mondat: „A Partner e jogát a termék kézhezvételétől számítva haladéktalanul, de legkésőbb 14 naptári napon belül e-mailben eljuttatott írásbeli elállási nyilatkozattal gyakorolhatja melyet részünkre továbbít a Szolgáltató és ezen folyamat akadálymentes végbemenetele érdekében közreműködik és segítséget nyújt.” Nem értelmezhető, mit ért a vállalkozás a „melyet részünkre továbbít a Szolgáltató”, mivel a vállalkozás maga a Szolgáltató. (Fttv. 7. § (1) bekezdés)
- h) Az ÁSZF 8.1 pontja szerint „A Szolgáltató 48 órán belül a panasszal kapcsolatosan válaszlevelet küld”. A pénzvisszafizetési garancia címszó alatt a vállalkozás feltünteti továbbá, hogy: „Bármilyen problémát észlel, rendeléssel, szállítással, termékkel kapcsolatban, kérjük vegye fel ügyfélszolgálatunkkal a kapcsolatot a rendeles@ccv.hu email címen, legkésőbb 72 órán belül

- (munkanapokon) válaszolunk”. A vállalkozás ezen vállalását nem tartja be, a próbarendelés során jelzett rendeléssel kapcsolatos felvetésre a vállalkozás sem 48, sem 72 órán belül nem reagált. (Fttv. 6. § (1) bekezdés f) pontja, 7. § (1) bekezdés)
- i) A vállalkozás hatályon kívül helyezett jogszabályra hivatkozik az ÁSZF 8. pontjában, miszerint: a bírósági eljárásra a Ptk. mellett a Polgári Perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény vonatkozik.” A jogszabály 2018. január 1-től hatályon kívül helyezésre került. Valamint a 12.3 pontban, ahol az 1992. évi LXIII. törvényre hivatkozik, ami hatálytalan 2012. január 1-től. (Fttv. 7. § (1) bekezdés)
- j) Az ÁSZF 10.2 pontjában nem egyértelmű a mondat: „A vételár mindig a kiválasztott termék mellett feltüntetett bruttó ár, amely az általános forgalmi adót, valamint tartalmazza.” (Fttv. 7. § (1) bekezdés)
- k) Az ÁSZF 10.3 pontja szerint a weboldalon megadott bankszámlaszámra kell utalni a vásárlónak. A weboldalon azonban jelenleg nem szerepel megadott bankszámlaszám. Azt csak a megrendelést követően ismeri meg a vásárló, az automatikus üzenetből. (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Fttv. 7. § (1) bekezdés)
- l) Az ÁSZF 7.1 pontjában közzétett tájékoztatás („A Partner a termék megrendelésével, valamint annak ellenértékének a Szolgáltató felé történő eljuttatásával kijelenti, hogy tudatában van a 45/2014 (II.26) Korm. rendelet elállási jogra vonatkozó rendelkezéseivel.”) nem megfelelő, mert arra utal, hogy a fogyasztónak kötelezően ismernie kell a Korm. rendelet elállási jogra vonatkozó szabályait. (Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés)
- m) Az ÁSZF végén, a „Nagyon fontos információ” címszó alatt az szerepel, hogy: „Meg nem érkezett termékekkel kapcsolatban csak és kizárólag utalástól számított 90!!! NAPIG tudunk reklamációt elfogadni amennyiben lejárt a 40 munkanapos szállítási idő 30 napon belül tudja jelezni a reklamációt!” – Ez az információ nem egyértelmű, még egy átlagos, észszerűen, kellő körültekintéssel eljáró fogyasztó számára sem bizonyos, hogy ez alatt mit kell érteni. Különösen akkor, ha egyébként a vállalt szállítási határidő 15-50 munkanap (ld. ÁSZF 5.1 pont). Illetve a Vállalkozás nem tájékoztat arról, hogy a szállítás késedelmére vonatkozó reklamációs határidőt milyen jogi alapon korlátozza. (Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés)
- n) A megrendelés visszaigazolásában minden esetben két különféle megrendelés számot ad meg a Vállalkozás, hogy a fogyasztó erre hivatkozzon a banki átutalás során. Ugyanakkor arra nem hívja fel a figyelmet, hogy mindkettőt meg kellene adni, így nem egyértelmű, hogy melyik szám alapján azonosítja be a megrendeléseket a Vállalkozás. (Fttv. 7. § (1) bekezdés)

3.7 A webáruház működésével kapcsolatos megállapítások

A panaszbejelentés, az ügyészségi jelzés, valamint a Hatóság vizsgálata alapján is megállapítható, valamint a Vas Megyei Kormányhivatal 2020. június 16-án végzett próbavásárlása (VA/KMEMFF-FVO/588-23/2020.) is arra utal, hogy a www.ccv.hu domain címen elérhető webáruház február óta is folyamatosan, sőt jelen határozat meghozatalának idején is működik, a rendelés leadása lehetséges. Ezt követően a Vállalkozástól érkező e-mailben megkérlik a megrendelőt, hogy a termékek árát átutalással fizesse meg a Vállalkozás számára. Ugyanakkor a Vállalkozás a termék megrendelését már valószínűleg nem közvetíti a külföldi partner felé, a szerződés teljesítése nem megy végbe, mivel a megrendelő sem terméket nem kap, sem a kifizetett vételárat nem kapja vissza, csupán elállási jogának érvényesítését követően, s nem 14 napon belül.

Az Fttv. 4. § (1) bekezdése alapján a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. **Jelen ügyben az alábbi tájékoztatási elemek (ld. 3.7.1-3.7.3 pontok) hiányában, figyelemmel arra, hogy a webshop rendszere alkalmas a megrendelések fogadására, egy észszerűen, kellő körültekintéssel eljáró fogyasztó részére a webáruház működésének ténye egyértelmű, ha bizonyos termékeket keres (pl. műszaki termékek, gyorspostás termékek).**

A jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja, s a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen magatartások, kereskedelmi gyakorlatok tilalma már e szakasszal kapcsolatban is érvényesülést kíván, így ez sem történhet tisztességtelen módon. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely

kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra – ideértve a figyelem felkeltését is. A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa (továbbiakban: VT.) hangsúllyal fogalmazta meg ezt az Fttv-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései kapcsán. **Figyelemmel arra, hogy a GVH hatásköre gazdasági versenyre kiható nagyságrendet érintő tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok megítélésére vonatkozik, ezért eljárásainak elvi élvű megállapításai a fogyasztóvédelmi hatóság joggyakorlatában is irányadónak tekinthetők.**

A fogyasztó által a vásárlás kapcsán hozott döntés akkor is ügyleti döntésnek minősülhet, ha a döntés eredményeként vagy annak meghozatalát követően végül is nem jön létre polgári jogi szerződés a vállalkozás és a fogyasztó között. (Vj/90/2011). **Vagyis a weboldalon elhelyezett információ, vagy éppen megtévesztő mulasztásban megnyilvánuló tájékoztatási hiányosság egyaránt érinti a vásárlókat, valamint az érdeklődőket is.**

A Vállalkozás akkor is kihatott a weboldal tartalmával a fogyasztók ügyleti döntésére, ha a megrendelést követően végül a fogyasztó nem utalta át a pénzt a Vállalkozás bankszámlájára. Az ügyleti döntésnek ugyanis nem fogalmi eleme, hogy a fogyasztó részéről bármilyen pénzbeli ellenszolgáltatás kerüljön teljesítésre. (Vj/93/2011). **Vagyis önmagában az, hogy a megrendelésre sor kerülhetett, az átutalás teljesítése hiányában is ügyleti döntésre kiható folyamat, melynek során a Vállalkozás megtévesztő mulasztásával (mely abban nyilvánult meg, hogy a fogyasztókkal semmilyen formában nem közölte azt, hogy a webáruház nem működik) tisztességtelen kereskedelmi magatartást tanúsított.**

A jogsértés megállapíthatósága szempontjából közömbös, hogy a vállalkozás a kifogásolt tájékoztatást miként értelmezte, a közléssel mit szeretett volna kifejezésre juttatni, ugyanis a tájékoztatást a fogyasztók szempontjából kell értelmezni. (Vj-72/2003.) **Így bizonyos kellékszavatossági információk szempontjából akár egyetlen félreérthető közlés is megtévesztő tájékoztatást eredményez, mint amire a Hatóság határozatának 3.4. pontjának c) alpontjában utalt.** Adott esetben tehát egyetlen információközlés (vagy akár a megfelelő információ hiánya - ld. megtévesztő mulasztás) is lehet olyan kereskedelmi gyakorlat, amellyel a vállalkozás megsértheti az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését, és a jogsértés attól függetlenül fennáll, hogy a fogyasztó utóbb, illetve egyéb helyekről teljeskörűen megismerheti a valós információkat. (Vj-5/2011.)

Önmagában a vállalkozás megnevezésének hiánya is ügyleti döntést befolyásoló tényező, mivel az elnevezés egyrészt a vállalkozást megkülönbözteti más vállalkozásoktól, másrészt önmagában tájékoztathatja a fogyasztókat a vállalkozás, illetve az által kínált termékek lényeges tulajdonságairól. (Vj/53/2013). **A vállalkozás szándékosan vette le a weboldalról megnevezését, ez azonban nem azt fémjelzte, hogy a webáruház nem működik, hanem tulajdonképpen azt, hogy az ennek ellenére véghezvihető megrendelések során a fogyasztók előzetesen ne ismerhessék meg a weboldal üzemeltetőjének személyét.**

Az Fttv. értelmében nem tesz eleget a vállalkozás a szakmai gondosság követelményének, ha nem az észszerűen elvárható szintű szakismerettel jár el. A szakismerettel kapcsolatos követelményeknek mind a szerződés megkötését megelőzően, mind azt követően, a szerződés megkötésének folyamatában és a szerződés teljesítése során is érvényesülniük kell. (Vj/122/2010). **A Vállalkozásnak mindent meg kellett volna tennie annak érdekében, hogy a webshop technikailag ne üzemeljen, amennyiben a működés felfüggesztése mellett döntött. Amennyiben ezt egyedül nem tudta megoldani, szakmai segítséget kellett volna igénybe vennie.**

Továbbá nem az elvárható szakmai gondosságnak megfelelően jár el az a vállalkozás, amely a fogyasztókkal szemben megvalósított kereskedelmi gyakorlatának tanúsítása során figyelmen kívül hagyja az azzal összefüggésben ismertté váló fogyasztói érdeksérelmekre hivatkozó észrevételeket, panaszokat. (Vj/122/2010). **Valójában azzal, hogy a vállalkozás február óta is sorban kapta a megrendeléseket, arra kellett volna ösztönöznie, hogy meggyőződjön arról, hogy mindent megtett-e annak érdekében, hogy a webshoptól ne lehessen rendelni. Maga a Vállalkozás is elismerte, hogy folyamatosan kapta a panaszokat, ennek ellenére nem tett érdemi lépéseket annak érdekében, hogy ne lehessen vásárolni a webáruházból, vagy, hogy a vásárlók ne utalják át a termékek vételárát a bankszámlájára. Vagyis tudomása volt a webáruház további működéséről,**

ennek ellenére érdemi lépéseket csak részben tett (pl. a műszaki cikkek aloldalának megváltoztatásával), de összességében sem a fogyasztók megfelelő tájékoztatásáról, sem a webáruház tényleges működésének megakadályozásáról nem intézkedett.

A webáruház a hatósági ellenőrzés kapcsán is bizonyíthatóan működik, így a Vállalkozásnak minden olyan jogszabályi előírásnak meg kell feleltetnie azt, mely az elektronikus kereskedelmi tevékenység keretében alkalmazandó. Ezáltal a Hatóságnak jogalapja volt a webáruház teljes működését, valamint a tájékoztatásra vonatkozó követelményeket levizsgálni.

A webáruház működtetése kapcsán az Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdésének, 6. § (1) bekezdés be) pontjának, 7. § (1) bekezdésének, 7. § (5) bekezdés b) és d) pontjának és 9. § (1) bekezdésének figyelembevételével tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat állapítható meg, mivel:

- **3.7.1. a honlap működtetése kapcsán:**

- A Vállalkozás nem tett meg minden elvárható lépést annak érdekében, hogy a webáruház működését leállítsa (akár szakmai segítséget kérve).
- Észlelte a műszaki cikkek aloldaláról való rendelést, és aznap már intézkedett az aloldalon szereplő termékek listázásának megszüntetéséről, de például a „Gyors postás utolsó darab termékek” aloldalán szereplő termékek továbbra is elérhetőek, pedig a Hatóság két különböző időpontban is kipróbálta onnan a rendelési lehetőséget, legutóbb a határozat meghozatala előtt, amikor a Vállalkozás már tisztában volt azzal, hogy ellene hatósági eljárás folyik.
- Szándékosan levette az ÁSZF-ből a webáruház üzemeltetőjének nevét és egyéb beazonosító adatait, ugyanakkor a webáruház továbbra is működőképes maradt, ezzel súlyos, az elektronikus kereskedelemre vonatkozó szabályszegést követett el. Bizonyítható, hogy 2020. február 11-én az ÁSZF-ben még szerepelt a vállalkozás megnevezése.¹
- Nem tett kísérletet arra, hogy meggyőződjön róla, hogy a „kosár levétele” után minden menüpontban sikerült-e elérnie, hogy a megrendelés ne legyen véghezvihető. Vagyis nem járt el kellő szakmai gondossággal.

- **3.7.2. az előzetes tájékoztatás körében:**

- A Vállalkozás nem tett ki semmilyen tájékoztatást weboldalára (főoldal) arról, hogy a webáruház – állítása szerint február óta – nem üzemel.
- Az ÁSZF-ben sem szerepel, hogy nem üzemel a webáruház,
- A rendelési folyamatban sincs beépítve olyan üzenet, mely hibát jelezne, vagy arra való utalást, hogy ne rendeljenek a fogyasztók. Illetve nincs biztosítva az, hogy egyáltalán ne lehessen rendelni.

- **3.7.3. az utólagos tájékoztatás körében:**

- A rendelés leadását követően a webshop felületén megjelenik a rendelés automatikus érkeztetéséről szóló tájékoztatás, melyben semmilyen figyelemfelhívás nem szerepel arról, hogy a rendelés teljesítése egyébként lehetetlen, vagy arról, hogy a webáruház ne működne.
- Sőt ebben az automatikus üzenetben felhívják a megrendelő figyelmét, hogy a termékek vételárát átutalással egyenlítsék ki, s csak azt követően rendeli meg azt a Vállalkozás a fogyasztó nevében. Tehát kifejezett felhívás szerepel benne az átutalás teljesítésére: „Kérlek szépen, majd a következő számlaszámra utald (vagy OTP-ben fizesd be) a vételárát.” Illetve: „Megrendelésed az átutalás beérkezése után kerül feldolgozásra.”
- A megrendelő e-mail címére érkező automatikus üzenet is ugyanezt a tájékoztatást tartalmazza.
- A Hatóság próbarendelést követően megküldött érdeklődő levelére, miszerint működik-e a webáruház, a Vállalkozás a határozat meghozatalának idejéig sem válaszolt.

¹ <https://web.archive.org/web/20200211014220/www.ccv.hu/aszf>

- A Vállalkozás a panaszosnak címzett, 2020. július 3-ai levelében (ld. 1. ábra) arra hivatkozik, hogy „Jelenleg már csak utánvétellel szállítunk (5 munkanapon belül), a korábban tapasztalt kellemetlenségek elkerülése végett.”. Ez az állítás azonban nem valós, a hatósági eljárás során végzett próbarendelések is bizonyítják, hogy a Vállalkozás továbbra is átutalással és előre kifizetve kéri egyenlíteni a megrendelés értékét. A december 28-án a megrendelést követően küldött tájékoztatásban ez szerepel: „A fizetés előreutalással, vagy banki készpénzfizetéssel működik, ennek egyetlen oka, hogy a termékek külföldről érkeznek egyenesen a megrendelő címére és onnan nincs utánvétel”. Ráadásul az idézett mondat azt is jelzi, hogy 2020. júliusában ugyanúgy történtek megrendelések, mint korábban, annak ellenére, hogy nyilatkozatuk szerint február óta nem működött a webáruház.

• **3.7.4. a jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatóságának témakörében:**

- A Vállalkozás nem alkalmaz olyan automatikus mechanizmust, mely a február óta érkező megrendelések kapcsán egy levélben arról tájékoztatná a fogyasztókat, hogy a megrendelés teljesítése nem lehetséges, mivel a webáruház nem működik, ezért a fogyasztó az átutalást semmiképp ne teljesítse.
- Sem a Hatóság próbarendeléseként leadott „fogyasztói” megkeresésére nem válaszolt, miszerint működik-e egyáltalán a webáruház, illetve a próbarendeléseként leadott megrendelések kapcsán nem adott olyan tájékoztatást, hogy a termékek nem elérhetőek.
- A panaszos (ld. jelen határozat 1.1 pontja), aki 2020. február 22-én rendelt meg 3 terméket, előreutalással fizetett a Vállalkozás számára, 2020. szeptember 21-éig (hatósághoz tett panaszbejelentéséig) sem a termékeket nem kapta meg, sem a pénzét (27.479,-Ft) nem fizette vissza a Vállalkozás. Pedig a panaszos 2020. május 25-én megadta számára a visszautaláshoz szükséges adatokat. A panasztételt követően a Vállalkozás 2020. októberében, vagyis a májusi időponthoz képest is csak négy hónap múlva fizette vissza a vételárat, ezt a tényt a panaszos 2020. december 29-én telefonon közölte a Hatóság megkeresésére.
- A panaszos részére 2020. július 3-án megküldött levelük volt az első olyan (nem publikus – tehát más számára nem megismerhető) tájékoztatás a fogyasztó felé (ld. az 1. számú ábrán), melyet a károkozás csökkentése érdekében célzott tevékenységként lehet értékelni, ebből derül ki először a Vállalkozás kommunikációját tekintve, hogy a webshop nem üzemel, ugyanakkor a Vállalkozás Hatósághoz intézett nyilatkozata szerint már február óta nem üzemelt a webáruház.
- A hatósági eljárásról való tudomásulszerzést követően sem intézkedett a Vállalkozás a webáruház elérhetetlenné tételéről, vagy olyan tájékoztatás elhelyezéséről, mely informálná az érdeklődőket arról, hogy nem üzemel a webshop beláthatatlan ideig.
- Az eljárás megindító végzésben részletezett, elsősorban az ÁSZF-et érintő tájékoztatási szabálytalanságok ellenére a Vállalkozás nem tett lépéseket a károkozás további mérséklése érdekében azok kiküszöbölése felől a határozat meghozatala előtt.

Kedves Ügyfelünk!
Köszönjük megrendelését!
Tájékoztatjuk, hogy sok megrendelt termék a külföldi partnerek miatt késve, vagy egyáltalán nem érkezett meg, emiatt a webshop átmenetileg nem üzemel.
Sajnos a levelek adminisztrációjával megbízott korábbi munkatárs hanyagságának köszönhetően a beérkezett panasz levelek nem kerültek megfelelően feldolgozásra, de a panaszkezelések és termékek árnak visszautalása folyamatos.
Jelenleg már csak utánvétellel szállítunk (5 munka napon belül) a korábban tapasztalt kellemetlenségek elkerülése végett.
A CCV Webshop teljes mértékben azon dolgozik, hogy a megrendelői igényeit maximálisan teljesítse. Ezúton is elnézést kérünk az önt ért kellemetlenségek miatt, és az alábbi megoldásokat kínáljuk Önnek:
- A termék teljes vételárát és szállítási költségét levásárolhatja, amely 5 munka napon belül kerül postázásra. Amennyiben ezzel a lehetőséggel kíván élni, úgy a megrendelt termékek költségmentesen kerülnek az Ön részére kiszállításra, valamint a megrendelt termékek mellé 1 db. férfi - vagy női márkás parfümöt küldünk ajándékba. Ha ezzel a lehetőséggel kíván élni, úgy kérem válasz levelében erről tájékoztasson, és az Ön részére a termékkatalógust elküldjük.
- Amennyiben a teljes vételár és szállítási költség vissza fizetését kéri, úgy az Általános Szerződési Feltételek 7. pontjában és a 1. 45/2014. (II. 26.) Korm. Rendelet értelmében, az elállási nyilatkozat elküldése után vissza utalásra kerül az Ön részére. Kérem, hogy az elállási nyilatkozatát küldje el részünkre, mert csak abban az esetben tudjuk a vételárát és szállítási költségét visszatéríteni. Amennyiben a fent említett nyilatkozatát már elküldte, úgy ezt tekintse tárgyatlannak. Valamint kérjük, hogy a válasz e-mailben küldje el részünkre az Ön számlaszámát és a számla tulajdonos nevét valamint a rendelés összegét is!
Üdvözlettel:
CCV Webshop

1. ábra - A Vállalkozás 07.03-ai tájékoztató levele

3.8 Panaszkezelés szabályainak megsértése

A Vállalkozás fent idézett levelében is elismeri, hogy a 2020. februárja után érkezett panaszlevelek nem kerültek megfelelően feldolgozásra, de a panaszkezelés azóta folyamatos. Nyilatkozatához a Vállalkozás nem szolgáltatott adatot a 3-mas sorszámú végzésben rögzített felvetésekre, miszerint:

- Igazolja, hogy 2020. január 1-jét követően hány megrendelés érkezett a webshopba, és abból hány esetben értesítette a megrendelőt, hogy a megrendelés teljesíthető-e, vagy nem?
- 2020. január 1-je óta milyen összegű befizetés érkezett a megrendelések kapcsán az Ön bankszámlájára és ebből hány megrendelés, milyen összértékben teljesült valójában?
- Igazolja, hogy hány fogyasztónak fizette vissza ebben az időszakban az előre átutalt vételárat a termék kiküldésének meghiúsulása kapcsán?
- Igazolja, hogy ebben az időszakban hány panasz érkezett a rendeles@ccv.hu e-mail címre, és ebből hányat válaszolt meg érdemben és 30 napon belül?

A Vállalkozás ÁSZF-jében (8.1 pont) azt a vállalást tette, hogy: „A panaszlevél fent jelzett e-mail címre történő megküldését követően – a levél átvételét követően – a Szolgáltató 48 órán belül a panasszal kapcsolatosan válaszlevelet küld.”

Figyelemmel arra, hogy a Vállalkozás is elismeri a panaszok meglétét, valamint nem igazolta egy esetben sem, hogy a panaszokra érdemben, 30 napon belül, írásban válaszolt-e, általánosságban megállapítható az Fgytv. 17/A. § (6) bekezdésében rögzített panaszkezelési szabályok megsértése. **Az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése alapján a vállalkozás a panaszok kapcsán adott válaszok másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni. Ennek a Vállalkozás nem tett eleget, ezért e tekintetben konkrétan megállapítható a szabálytalanság elkövetése.**

A Hatóság felhívja a Vállalkozás figyelmét arra, hogy a fogyasztói panaszokat minden esetben köteles, bizonyítható módon 30 napon belül érdemben megválaszolni, ezért nem elfogadható arra való hivatkozása, hogy az e-mail rendszer nem működik megfelelően, mivel amennyiben erről tudomása volt, szakmai gondossága keretében intézkednie kellett volna a hiba azonnali kijavításáról. Azt sem bizonyította a Hatóság számára, hogy ezt a tárhelyszolgáltatónak többször jelezte írásban, valamint az erre kapott válaszokat sem küldte meg.

4. A Vállalkozás által megsértett jogszabályhelyek

- Ektv. 4. § a) b) d) f) pontja, 6. § (2) bekezdése,
- Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése,
- Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés a) b) c) d) e) h) l) m) pontja, 15. § (2) bekezdése, 23. § (1) bekezdés, 29. § (1) bekezdés,
- 524/2013/EU rendelet 14. cikk (1)-(2) bekezdése,
- Fttv. 3. § (1)-(2) és (5) bekezdése, figyelemmel a 6. § (1) bekezdés be) d) f) g) i) pontjára, 7. § (1) bekezdésére és a (3) bekezdés b) és c) pontjára, 7. § (5) bekezdés b) és d) pontjára, 9. § (1) bekezdésére,
- 453/2016 Kr. 1. § a) pontja, figyelemmel a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés b)–d), h) és m) pontjára.

5. A Vállalkozás nyilatkozatára való reagálás

A Vállalkozás nyilatkozatát nem szabályos elektronikus úton, e-mailben küldte meg a Hatóság részére.

Az egyéni vállalkozók, mint gazdálkodó szervezetek elektronikus kapcsolattartásra kötelesek, az ügyfélkapu szolgáltatással (KÜNY-regisztrációhoz kapcsolódó tárhely) jogosultak az elektronikus kapcsolattartásra. Egyéni vállalkozótól érkező nyilatkozat akkor értékelhető, ha azt elektronikus, a KÜNY tárhelyéről (ügyfélkapu) küldte meg.

Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (Eüszvhr.) 88/A. §-a alapján az egyéni vállalkozó az E-ügyintézési tv. 14. §-a szerinti hivatalos elérhetőségként a Kormány által biztosított tárhelyek közül a KÜNY-regisztrációhoz kapcsolódó tárhelyét jelenti be a rendelkezési nyilvántartásba.

A fentiek alapján a Hatóságnak nem lenne kötelessége értékelnie a Vállalkozás által 2020. november 25-én megküldött nyilatkozatát. Sőt a Vállalkozás a 3-mas sorszámú végzésben foglaltak ellenére a feltett kérdésekre konkrét adatokkal nem válaszolt, többségében érdemében sem válaszolt, a végzésben foglaltaknak valójában nem tett eleget.

A Vállalkozás nyilatkozatában előadta, hogy a ccv shop kb. február óta nem üzemel, tekintettel arra, hogy nagyon sok termék nem érkezett meg.

Bár a koronavírus miatt kialakult szállítási nehézségekkel a Hatóság is tisztában van, és érthető a gazdálkodó azon döntése, hogy a szállítás ellehetetlenülése, a szállítási idő kiszámíthatatlansága miatt a webáruház működését felfüggeszteni tervezte, ugyanakkor a Vállalkozás nyilatkozata ellenére a Hatóság a fentiek alapján bebizonyította, hogy a webáruház jelenleg is működik, rendelések leadása lehetséges.

A Vállalkozás nyilatkozata szerint a webshop e-mail rendszere a mai napig nem működik megfelelően (pl. nem tud névre, e-mail címre visszakeresni), amit természetesen a tárhelyszolgáltatónak többször jelzett írásban és telefonon is.

Ezzel kapcsolatban a Vállalkozás bizonyítékot nem küldött, ugyanakkor a webáruház rendelési lehetőségét nem állította le, sem az automatikusan generált üzenetek küldését, mely nem azonos a beérkező e-mailek technikai kezelésével. A Vállalkozásnak mindent meg kellett volna tennie annak érdekében, hogy a működési szabálytalanságot megszüntesse.

Nyilatkozata szerint a webáruház működését azzal tervezte felfüggeszteni, hogy a shopban minden termékről levette a kosár funkciót.

Ez a megoldás nem elegendő egy webáruház működésének felfüggesztéséhez. Egyrészt erről a fogyasztókat, vásárlókat is megfelelően tájékoztatni kell előzetes módon (pl. egy új kezdő index oldal behelyezésével, vagy felugró ablakkal, melyben közli a nem működés tényét), másrészt megfelelő technikai megoldást kell alkalmazni (rendelés elindításának megakadályozása, termék listázás megszüntetése, akár a weboldal tartalmának visszavonásával stb.) A próbarendelések is bizonyítják, hogy a „kosár” funkció nem minden terméknél került levételre, így sok esetben mód van a termékek kosárba helyezésére és a megrendelés véghezvitelére.

A levelekre a Vállalkozás folyamatosan válaszol, tekintettel arra, hogy előzményeket nem tud visszakeresni a fentiek alapján, kénytelen megkérdezni a vevőt arról, hogy megkapta-e a csomagot, vagy az utalást. Ha nem a válasz, akkor utal.

A panaszbejelentés is mutatja, hogy sem a válaszadás, sem a visszautalás nem ment gördülékenyen. Nem a Vállalkozás kereste meg a fogyasztót, hogy megkapta-e a csomagot, hanem a fogyasztó élt panasszal e tekintetben. A Hatóság próbarendelése során sem kapott érdemi választ a Vállalkozástól, sem olyan figyelemfelhívást, hogy az átutalást ne teljesítse. Egy webáruházban a technikai lehetőségek nem lehetnek korlátozottak a tekintetben, hogy a Vállalkozás a beérkező megrendeléseket, valamint a panaszokat megfelelően kezelni ne tudja. Ha a tárhelyszolgáltató a vélt vagy valós problémát megoldani nem tudja, a Vállalkozásnak kellett volna gondoskodnia más megoldásról (pl. szakmai segítség igénybeviteléről, vagy tárhelyszolgáltató-váltásról stb.)

A Vállalkozás jelezte, hogy a számlaszámáról kérje ki a Hatóság a bankszámla kivonatát, és látni fogják a rengeteg visszautalást, mivel nem tudja használni a rendszert, így a vevőkre hagyatkozva kénytelen utalni.

A Hatóság a vállalkozás bankszámla adataihoz nem fér hozzá, ugyanakkor felszólította végzésében a Vállalkozást arra, hogy bizonyítsa, hogy hány megrendelés esetében teljesítette visszafizetési kötelezettségét, melynek az egyéni vállalkozó nem tett eleget. Pedig ebből adatot szolgáltatathatott volna a tekintetben is, hogy február óta hány megrendelés érkezett a webshopon keresztül, annak ellenére,

hogy az állítása szerint nem működik. De maga is elismeri, hogy „rengeteg” visszautalásról van szó. Ugyanakkor, ha a Vállalkozás egyébként február óta nem továbbította a megrendeléseket a külföldi partnereknek, úgy miért is nyilatkoztak volna arról a megrendelők, hogy a terméket valójában megkapták-e.

Tekintettel arra, hogy rengeteg reklamáció volt, amit a mai napig kezel naprakészen, s mint írta, nem egyszerű, mivel az e-mail rendszer nem jó, a Vállalkozás nem tudott adatot szolgáltatni arról, hogy szám szerint hány reklamáció érkezett a vizsgált időszakban.

A Vállalkozás nyilatkozatát alapul véve „rengeteg reklamáció” volt, amit a Hatóság alapul vesz a mérlegelési szempontok kialakításánál. Ha a panaszokra megfelelő módon válaszolt, és az Fgytv-ben foglaltak szerint megőrizte a kimenő válaszait, egyszerű lett volna a Hatóság kérdésére válaszolni a panaszkezelést illetően.

Nyilatkozata szerint az oldal nem üzemel. Pontos dátumokat sajnos egyáltalán nem tud, mivel elég régóta nem lehet az oldalról rendelni.

A webáruház és a weboldal azonban technikailag jelenleg is bizonyíthatóan üzemel. Korábban azt nyilatkozta a Vállalkozás, hogy február óta nem üzemel a webáruház, február közepén az ÁSZF-ben még feltüntetésre került a Vállalkozás neve és címe, azt követően már nem. Ennek ellenére még december 28-án is sikeres megrendelésre volt lehetőség, a Vállalkozás nem járt el kellő szakszerűséggel és szakmai gondossággal annak érdekében, hogy a webáruház működését valójában felfüggeszesse.

6. Kiszabott jogkövetkezmények alapjául szolgáló jogszabályhelyek

6.1 Kötelezés és fogyasztóvédelmi bírság alkalmazása

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) c) 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:

- b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,
- c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást.
- i) fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki.

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 árbevétellel rendelkező, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén legfeljebb 2 milliárd forintig,

b) az a) pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében 500 ezer forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 5 millió forintig terjedhet.

Az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdése szerint 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.

6.2 Közzététel a súlyosan jogsértő webáruházak adatbázisában

A Hatóság felhívja a Vállalkozás figyelmét, hogy 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. § 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 Vállalkozás a szerződéskötést megelőzően nem tájékoztatja a fogyasztót a fogyasztó és a Vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés b), c) 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 Vállalkozás 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 Vállalkozás az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyosan jogsértő magatartást valósított meg a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet **11. § (1) bekezdés b-d) h) és 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.

7. Az alkalmazott jogkövetkezmények

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

7.1 A Vállalkozás kötelezése

A rendelkező részben megjelölt kötelező rendelkezés lefedi a jelen vizsgálat során fellelt és bizonyított szabálytalanságokat, annak kiküszöbölése elsődleges a fogyasztók érdekeit tekintve. Eszerint a Hatóság elrendelte, hogy a Vállalkozás a jogsértéseket szüntesse meg, valamint a megszüntetés érdekében tett intézkedéseiről a Hatóságot az előírt határidőn belül értesítse. Valamint ne nyújtson megtévesztő tájékoztatást a webáruház működésével kapcsolatban.

7.2 Fogyasztóvédelmi bírság

A NAV adóalanyok listájában² a Vállalkozás közzétett adata szerint 3.932 ezer Ft volt a legutóbbi regisztrált nettó árbevétele. A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi

² https://nav.gov.hu/nav/adatbazisok/adatbleker/egyeni_vallakozok_bevaslasi_adatai

XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv tv.) 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 Vállalkozás ugyan kis- és középvállalkozásnak minősül, azonban nem csupán csekély jelentőségű és kis számú jogsértés került megállapításra, hanem súlyos e-kereskedelmi, valamint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat is megvalósult, erre figyelemmel – bár a Hatóság megvizsgálta annak lehetőségét - jelen ügyben a Fgytv. 46. § (6) bekezdésében szabályozott eljárás nem volt alkalmazható, ugyanis a felhívás intézménye – a fokozatosság elvének betartása mellett - az adott ügy kapcsán nem lett volna arányban a feltárt jogsértésekkel.

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

7.3 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.

8. Mérlegelési szempontok

8.1 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 Vállalkozás jövőbeni jogsértéstől való visszatartása, más Vállalkozások 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 Ksztv. 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.

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.

8.2 A Hatóság a Vállalkozás terhére történő jogkövetkezmény megállapításánál az alábbi körülményeket értékelte

8.2.1 A jogsértés súlya

- **a jogsértéssel érintett fogyasztók száma:** Figyelemmel arra, hogy a jogsértés a Vállalkozás honlapján valósult meg, minden olyan fogyasztót érintett, aki a webáruházból vásárolt, vagy csak érdeklődött a termékek iránt. A szabálytalanságok az összes fogyasztó érdeksérelmét okozták, azokét is, akik csak érdeklődés szintjén, akár a vásárlás realizálódása nélkül tájékozódtak a honlapon. A Vállalkozás nem közölt látogatottsági adatokat, ugyanakkor a koronavírus helyzet kapcsán általánosságban az elektronikus kereskedelem vonatkozásában felfokozott érdeklődés egyébként is szélesebb körű – az adott termékköre jellemző - fogyasztói látogatottságot feltételez. Ugyanakkor a Vállalkozó nyilatkozata szerint „rengeteg” panaszt kellett kezelnie, mely eleve feltételez egy szélesebb körű, konkrét érdeksérelmet szenvedett fogyasztói kört.
- **a fogyasztók érdeksérelmének köre:** A feltárt szabálytalanságok egyaránt sértették a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő alapvető érdekét, panasztételhez – érdekérvényesítéshez való jogát. Közvetlenül (pl. a nem megfelelő tájékoztatások kapcsán) sérülhettek a fogyasztók vagyoni érdekei is, figyelemmel arra, hogy a webáruház működése nem állt le, a megrendelésekre lehetőség volt, a fogyasztókat a Vállalkozás automatikus rendszerében felszólította az átutalások teljesítésére, ugyanakkor a szerződés valójában nem realizálódott. A Vállalkozás súlyosan sértette a fogyasztók tisztességes tájékoztatáshoz fűződő alapjogát is.
- **a jogsértő magatartás kiterjedtsége:** A szabálytalanságok a Vállalkozás egy webáruházában kerültek megállapításra, elsősorban tájékoztatást érintő hiányosságok kapcsán, feltárva ugyanakkor tisztességtelennek minősíthető üzleti gyakorlatot is, melyek összességében többféle módon valósultak meg, érintve a fogyasztók vagyoni érdekeit, ezzel is súlyosítva az elkövetés körülményeit.
- **a jogsértéssel érintett áruk értéke:** A szankció megállapítása szempontjából nem volt releváns körülmény, mivel a Vállalkozó adatszolgáltatása hiányában nem volt számszerűsíthető a webáruház „nem üzemelése” óta megrendelt terméke értéke.

8.2.2 A jogsértő állapot időtartama:

A jogsértő állapot időtartama tekintetében a Hatóság a 2020. február vége és 2020. december vége közötti időszakot vette figyelembe, mely 10 hónapot ölel fel. A jogsértő időszak terjedelmében így is hosszabb időszaknak mondható, s a szabálytalanságok folyamatosan valósultak meg, azt követően is, hogy a Vállalkozás tudomást szerzett a Hatóság által jelzett konkrét szabálytalanságokról, vagyis a Vállalkozás az eljárás hivatalból való, november 18-ai megindulását követő egy hónapban sem intézkedett önként a szabálytalanságok megszüntetése felől.

8.2.3 A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása:

8.2.3.1 VE-09/01/636-8/2018. számú határozat

A weboldal üzemeltetője a határozat meghozatalának idején nem szerepel az Innovációs és Technológiai Minisztérium kezelésében lévő súlyos elektronikus kereskedelmi jogsértést elkövető

webáruházak adatbázisában. Ugyanakkor a ccv.hu oldal előző üzemeltetője (Budai Gizella Ljudvikivna), aki a jelenlegi vállalkozó (Budainé Lomen Anita) részére adta át az üzemeltetést, a ccv.hu webáruház révén szerepel az adatbázisban, a Veszprém Megyei Kormányhivatal VE-09/01/636-8/2018.³ számú határozata kapcsán, s a döntés 2021.01.24-éig publikus az adatbázisban. **Ebben a döntésben szinte azonos jogsértő tényállások kerültek megállapításra, mint a jelenlegi határozatban, ezért nyomon követhető, hogy a webáruház kapcsán szinte semmi javító szándékú intézkedést nem tettek az üzemeltetők a döntés 2018. december 27-ei véglegessé válása óta.** Ugyanakkor ezt a tényt az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdése tekintetében a Hatóság nem vehette alapul, mivel figyelemmel kell lennie arra, hogy a webáruház üzemeltetője jogi értelemben az ideai ellenőrzés során már más jogi személy, ezért ismételt elektronikus kereskedelmet érintő szabálytalanságként nem vehette figyelembe.

Ugyanakkor a Vállalkozás üzletpolitikáját tekintve mégis levonható következtetés a korábbi határozat kapcsán, mivel akkor még koronavírus helyzet nem lévén az abban elbírált panasz mégis hasonlóan a mostani esethez, arról szólt, hogy a 2018. március 31-én előreutalással kifizetett termék soha nem érkezett meg, a fogyasztó 2018. szeptember 04-én elállási szándékával élt, melyre 2018. október 11. napjáig sem kapott választ, sem a pénzt nem fizették vissza (határidőben) a számára.

8.2.3.2 VA/KMEMFF-FVO/588-23/2020. számú határozat

A Vas Megyei Kormányhivatal (továbbiakban: VMK) 2020. október 28-án kelt VA/KMEMFF-FVO/588-5/2020. számú levelével értesítette Hatóságunkat, hogy a Vas Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályán is eljárás van folyamatban Budainé Lomen Anita (2216 Bénye, Temető u. 8.) egyéni vállalkozóval szemben. Az általa üzemeltetett www.ccv.hu webáruházból a VMK 2020. 06. 17.-én előreutalással vásárolt termékeket. Az átutalással kifizetett termékeket a Vállalkozás nem küldte meg. Elállásuk bejelentése után sem küldte vissza a kifizetett vételárát. Erre az eljárásuk megindítása után sem került sor. Tudomásuk van arról, hogy meggyükben lakó panaszos is hasonlóan járt.

A VA/KMEMFF-FVO/588-23/2020. számú, 2020. november 20-án kelt, és véglegessé vált határozatban a VMK Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya Budainé Lomen Anita egyéni vállalkozó terhére 100.000,-Ft fogyasztóvédelmi bírságot alkalmazott, ezen túlmenően a Vállalkozót kötelezte arra, hogy kereskedelmi kommunikációjában ne adjon megtévesztő tájékoztatást az áru beszerezhetőségével, illetve szállításával kapcsolatban, ezáltal tartózkodjon a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megvalósításától.

A VMK Fogyasztóvédelmi Osztálya 2020. június 16. napján próbarendelést végzett a www.ccv.hu webáruházból, kettő darab OLAF Gofrisütő megrendelésével, összesen 17.770,-Ft értékben. Az összeg átutalása 2020. június 17-én történt meg Budainé Lomen Anita részére. A webáruház oldalán az a tájékoztatás szerepelt, hogy „a teljesítés ideje 15-50 munkanap, ez általában 2-3 hét szokott lenni.” A fenti idő letelte után 2020. augusztus 24-én 08:46 időpontban írt e-mailben érdeklődött az eljáró szakügyintéző a várható szállítás után, azonban erre a megkeresésre nem adott választ a Vállalkozó. Ezt követően a szakügyintéző 2020. augusztus 28-án tértivevényes levélben elállt a vásárlástól és visszakérte a meg nem kapott termékekért kifizetett vételárát. A levelet a vállalkozó 2020. szeptember 4-én vette át, s szeptember 14-én elektronikus levélben arról kért tájékoztatást, hogy hány forinttal tartozik, és azt mely számlára tudja utalni. Ekkor a Vállalkozás azt a levelet küldte meg a Hatóság részére, mely jelen döntésben 1. számú ábraként is beillesztésre került.

A VMK Fogyasztóvédelmi Osztálya jogsértésként állapította meg azt, hogy a Vállalkozó tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg, amikor az áru szállításával kapcsolatban megtévesztő tájékoztatást közölt.

3

https://jogsertowebaruhazak.kormany.hu/lista/698/ccvhu_Budai_Gizella_egyeni_vallalkozo_A_ccvhu_webaruhaz_nem_tajekoztatta_elozetesen_a_vasarlokat_a_nyilvantartasba_vevo_szervrol_azokrol_a_vallalkozasokrol_akik_neveben_eljar_Hianyos_tajekoztatast_adott_a_szerzodeskotes_felteteleiről_a_panaszkezeles_modjarol_a_kellekszavatossagrol_Megteveszto_tajekoztatást_adott_a_szallitasi_idorol.html

Figyelemmel arra, hogy Hatóságom jelen döntésének 3.3 pontjának c) alpontjában ugyancsak megállapította a szállítási határidővel kapcsolatos megtévesztő tájékoztatás tényét, ezért jelen ügyben ezt az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdésében foglaltak alapján ismételt elektronikus kereskedelmi jogsértésként értékelte.

8.2.3.3 VA/KMEMFF-FVO/315-6/2020. számú határozat

A VMK Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya Budainé Lomen Anita egyéni vállalkozó terhére 2020. július 20-án kelt VA/KMEMFF-FVO/315-6/2020. számú határozatával kötelezés jellegű szankciót alkalmazott, az ígért szállítási határidő be nem tartásával kapcsolatban.

Az eljárás 2020. május 29-én kérelemre indult, mely szerint a panaszos a Vállalkozótól rendelt a ccv.hu oldalon keresztül terméket, a fizetendő összeget készpénzben befizette a Vállalkozó számlájára. A vállalt határidőn belül a megrendelt termék nem került kiszállításra, ezt a Kérelmező többször is sérelmezte, végül jelezte elállási szándékát. A Vállalkozó a pénz visszafizetését meglévő bankszámlaszámhoz kötötte, de a Kérelmező ezt nem fogadta el, jelezve, hogy ő is készpénzben egyenlített ki az összeget a Vállalkozó számlájára.

A határozatban alkalmazott kötelezés nem vezetett eredményre, ezért a VMK a jelen döntés 8.2.3.2 pontjában jelzett döntésével 2020. november 20-án már 100.000,-Ft fogyasztóvédelmi bírságot alkalmazott, súlyosító körülményként értékelve a jogsértés ismételt jellegét.

8.2.3.4. PE-06/01/203-4/2020. számú határozat

A Pest Megyei Kormányhivatal Érdi Járási Hivatala Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztálya 2020. február 25-én véglegessé vált határozatában Budainé Lomen Anita egyéni vállalkozó részére megtiltotta a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat további folytatását az elállási joggal kapcsolatos tájékoztatások körében (mint pl. az elállás során érvényes pénzvisszafizetési határidő – amit 30 napban jelölt meg a Vállalkozás, valamint az elállás során kötelezően alkalmazandó nyilatkozat minta – egyoldalú kógencia követelményét sértve).

A pénzvisszafizetési határidővel kapcsolatban jelen eljárás során is került sor szabálytalanság megállapítására (jelen döntés 3.5 pont d) alpontjában), ugyanakkor tényállásában más szabálytalanság került megállapításra, ezért ezt a határozatot a Hatóság nem az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdése alapján, hanem az Fgytv. 47. § (1) bekezdése körében értékelte, és az ismételtséget e jogsértés tekintetében csak mérlegelési szempontként alkalmazta.

8.2.4 A jogsértéssel elért előny:

E tekintetben a határozat meghozatala során adat nem állt rendelkezésére, így ezen körülményt a jogkövetkezmény meghatározása során a Hatóság figyelembe venni nem tudta. Ugyanakkor nem elhanyagolható tény, hogy a fogyasztók előre utalással fizetik ki a termékek vételárát, melyet a jelzett panaszok alapján következetesen nem kapnak meg, elállási joguk érvényesítését követően pedig a Vállalkozás 14 napon túl fizeti vissza (jelzést követően) az összegeket, így fennáll a valószínűsége a jogsértések kapcsán, hogy vagyoni előnyre is szert tesz.

8.2.5 A mérlegelés során figyelembe vett további körülmények:

A 453/2016. Kr. értelmében elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő **súlyos jogsértésnek minősül**, ha a Vállalkozás **a szerződéskötést 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 négyet külön jogszabály minősít súlyos jogsértésnek.

A Hatóság a jogkövetkezmények megállapítása során figyelembe vette, hogy Vállalkozás a feltárt jogsértés révén olyan alapvető jogszabály által előírt kötelezettségét sértette meg, amelyek megtartása valamennyi fogyasztónak elemi érdeke. Bizonyos tájékoztatási hiányosságok (pl. cégnév feltüntetésének

hiánya, szavatossági – jótállási jogok nem 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 Vállalkozás **utólagos jogkövető magatartása (pl. a műszaki cikkek aloldal tartalmának utólagos elérhetetlenné tétele) nem mentesíti a felelősségrevonás 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 Vállalkozás **együttműködő, eljárást segítő magatartása körében** enyhítő körülményként tudta értékelni azt, hogy a Vállalkozás a fogyasztóknak az elállási joguk bejelentését követően kétféle érdeksérelmet érintő orvoslási módot ajánl fel, melyből a „levásárlás” lehetősége kapcsán még egy ajándék terméket is felajánl. Ugyanakkor sokkal inkább súlyosító körülmény e tekintetben, hogy a Vállalkozás a Hatóság felszólítására konkrét adatokat semmilyen viszonylatban nem közölt, annak ellenére, hogy nyilatkozattételi jogával élt.

A **jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatósága, kiküszöbölése érdekében** a Vállalkozás külső szakmai segítséget nem vett igénybe, így a webáruház működésének felfüggesztéséről valójában nem tudott gondoskodni. Jelen döntés 3.7.4 pontjában kifejtettek szerint a Vállalkozás nem alkalmaz olyan automatikus mechanizmust, melyben arról tájékoztatná a fogyasztókat, hogy a webáruház nem működése következtében a fogyasztó az átutalást semmiképp ne teljesítse. Az elállási jog érvényesítését követően jelentős késedelemmel utalja vissza a kifizetett összegeket. Csak a sokadik körben küldenek olyan levelet a reklamáló fogyasztónak, melyet a károkozás csökkentése érdekében célzott tevékenységként lehet értékelni, ebből derül ki először a Vállalkozás kommunikációját tekintve, hogy a webshop nem üzemel, és milyen kompenzációt, illetve lehetőséget ajánl a kifizetett összeg visszaszerzésére. A hatósági eljárásról való tudomásulszerzést követően sem intézkedett a Vállalkozás a webáruház elérhetetlenné tételéről, vagy olyan tájékoztatás elhelyezéséről, mely informálná az érdeklődőket arról, hogy nem üzemel a webshop beláthatatlan ideig, így a jogsértéssel okozott hátrány kiküszöbölése érdekében önként megelőző intézkedéseket nem tett.

A Vállalkozás **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 Vállalkozás árbevétele nem a jogsértés súlyának meghatározása, hanem a megfelelően hatékony bírságösszeg meghatározása szempontjából lényeges. A Vállalkozás gazdasági súlyának értékelése a NAV nyilvántartása szerinti ezévi nettó árbevétele, valamint annak alapján történt meg, hogy weboldali látogatottsága nem mérhető, s a Vállalkozás gazdasági súlya az adott piaci szegmensben összességében nem mondható jelentősnek.

A fogyasztóvédelmi bírság, mint jogkövetkezmény, valamint annak mértékének megállapítása során a Hatóság figyelemmel volt arra, hogy a bírságnak elég **ösztönző erejűnek kell lennie** ahhoz, hogy a jogsértéseket a Vállalkozás mihamarabb kiküszöbölje, valamint a **jövőbeni jogsértő magatartástól visszatartsa.** Egyben az elkövetett szabálytalanságok súlyának megfelelő **szankcionáló hatású jogkövetkezménynek kell lennie,** melynek minimum összege – figyelemmel az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő ismételten megállapított jogsértésre – 200.000,-Ft.

A döntés 8.2.3 pontjában foglaltak alapján a Hatóság jelen döntésében a **fokozatosság elvének** figyelembevételével járt el, úgyelve arra, hogy a **szankció arányos legyen** a feltárt jogsértések súlyával. A fokozatosság elvének megfelelő **legenyhébb jogkövetkezmény alkalmazása** során a bírság minimum összegét kellett szem előtt tartani, ahhoz képest csak kisebb összegű, a bírságminimumhoz igen közel álló összeg mellett döntött a Hatóság. Figyelemmel arra is, hogy a Vállalkozás – valószínűsíthetően – csak 2020 óta üzemelteti a weboldalt, bár az előző üzemeltető 2019. február 1-je

óta szünetelteti vállalkozói tevékenységét, ennek ellenére 2019. szeptember 11-én még Budai Gizella került megjelölésre a weboldalon⁴.

8.2.6 Összefoglalva:

A feltárt szabálytalanságok nagyságrendje és súlya a rendelkező részben meghatározott szankciónál súlyosabb felelősségrevonást is indokoltá tennének, figyelemmel arra, hogy a webáruházzal kapcsolatban több évre visszamenőleg ugyanezen jogsértések többsége megállapítható volt és kijavításra nem került, ugyanakkor a Hatóságnak figyelemmel kell lennie arra, hogy a weboldalt üzemeltető vállalkozás jelenleg csak a 2020-ban feltárt szabálytalanságokért tehető felelőssé.

A Hatóság a rendelkező részben megállapított összegű szankciót tartotta indokoltnak a törvény által megfogalmazott cél, vagyis a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz ill. vagyoni érdekeinek védelme érdekében, a feltárt szabálytalanságok szankciójaként.

A megállapított szankció a Hatóság fentiekben kifejtett álláspontja szerint megfelel a fokozatosság és arányosság követelményének. A Hatóság álláspontja szerint a kötelező rendelkezések alkalmasak arra, hogy a Vállalkozás a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson az elektronikus kereskedelem területén, egyben a kiszabott bírságösszeg megfelelően szankcionálja a feltárt szabálytalanságokat és kellően ösztönzi a Vállalkozást a szabálytalanságok megszüntetésére.

9. 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 Vállalkozás a megtévesztőnek tartott tájékoztatást tartalmazó ÁSZF-jét nem reklámozta, s csak a weboldalának egy aloldalán jelent meg, a Vállalkozás reklámeszközökkel az idei évben nem élt, a fentiekben részletezettek alapján a tájékoztatások vizsgálatára és az eljárásra a fogyasztóvédelmi hatóságnak volt hatásköre.

A Hatóság döntését az Fttv. 10. § (1) és (4) bekezdése, 19. § a) pontja, a 21. § (1) bekezdése, a Korm. rendelet 31. §-a, az Ektv. 16/A. § (1)-(5) bekezdése, az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdés a) pontja, 45/A. § (1) bekezdés a) pontja, (2) bekezdése, 45/A. § (3) bekezdés a), e) és g) pontja, a Statútum rendelet 1. § a) pontja, 2. §-a, 3. § (4) bekezdés d) és j) pontjában biztosított hatáskörében, valamint az Ákr. 16. §-a szerinti illetékességi ok alapján eljárva hozta meg.

10. Záró rendelkezések

A döntés alakszerűségét az 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 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 (törvényszék hatásköre, illetékessége), 37-40. §-ai, 50-55. §-ai (azonnali jogvédelem és halasztó hatály) rendelkeznek.

⁴ <https://web.archive.org/web/20190911135625/www.ccv.hu/aszf>

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 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. Budainé Lomen Anita egyéni vállalkozó (székhely: 2216 Bénye, Temető u. 8.) **(P)**
2. Pest Megyei Kormányhivatal Pénzügyi és Gazdálkodási Főosztálya (véglegességet követően)
3. Innovációs és Technológiai Minisztérium Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkárság (véglegességet követően) – adatbázisban való megjelenítéshez **(HK)**
4. Pest Megyei Főügyészség Közérdekvédelmi Osztálya (HK)
5. Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály – Irattár