



BARANYA MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

A döntés végleges:

2020 NOV 16.

Ügyiratszám: BA/62/00689-6/2020

Tárgy: Kötelezést alkalmazó határozat

Modulszám: 2001K-00151

Ügyintéző:

Ügyfél: Mese Kalap Bt.

Székhelye: 7621 Pécs, Király u. 18.

Adószáma: 20543563-1-02

Ügyélfogadás: H-Cs. 8:00-11:30; 13:00-16:00

HATÁROZAT

A Baranya Megyei Kormányhivatal (a továbbiakban: Hatóság) a Mese Kalap Bt-t (székhely: 7621 Pécs, Király u. 18., adószám: 20543563-1-02 a továbbiakban: Vállalkozás) arra

k ö t e l e z i,

hogy a „Sminkellék Webáruház” megnevezésű, sminkellek.hu online áruházában **tüntesse fel a**

- a Vállalkozást regisztráló hatóság nevét (cégbíróság),
- a szerződés tárgyának lényeges tulajdonságait,
- a Vállalkozás panaszkezelési és vitarendezési mechanizmusára vonatkozó tájékoztatást,
- az online vitarendezési platform elektronikus linkjét (<http://ec.europa.eu/odr>), létezését, valamint azt, hogy jogviták rendezésére használható,
- a békéltető testülethez fordulás lehetőségét, továbbá a Vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevét, elérhetőségét,
- a kellékszavatosságra, termékszavatosságra vonatkozó kötelezettségeit.

Ezen felül **kötelezem**, hogy a honlapon előzetesen adjon tájékoztatást arra vonatkozóan, hogy

- a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja,
- írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül,
- ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a Vállalkozás nem köteles megtéríteni.

Továbbá **kötelezem arra, hogy**

- a fogyasztó jóállásra vonatkozó kötelezettségeit pontosítsa és a jogszabályi tartalomnak megfelelően módosítsa,

- ne adjon megtévesztő tájékoztatást arra vonatkozóan, hogy a jótállási igény érvényesítése esetén megköveteli a fizetési bizonylat és a termékhez biztosított jótállási jegy együttes meglétét,
- a termék vételárának visszatérítésekor a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, beleértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is térítse vissza,
- egyértelmű tájékoztatást adjon a weboldal üzemeltetőjére vonatkozóan.

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

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

A véglegesen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén az állami adóhatóság a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti, a kötelezettel szemben pénzbírságot szabhat ki, továbbá a rendőrség közreműködésével kényszerítheti ki a meghatározott cselekményt.

Felhívom figyelmét, hogy amennyiben a jelen határozatban foglalt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetésére irányuló kötelezettségének nem tesz eleget, és a fogyasztóvédelmi hatóság új 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, és a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (továbbiakban: Kkvtv.) 12/A. §-a értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

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

Jelen határozat a közléssel végleges, ellene fellebbezésnek helye nincs. A határozat közlésétől számított 30 napon belül – jogszabálysértésre hivatkozással – annak bírósági felülvizsgálatát lehet kérni a Pécsi Törvényszéktől (7621 Pécs, Rákóczi út 34.). A keresetlevelet a Baranya Megyei Kormányhivatalhoz kell benyújtani vagy ajánlott küldeményként postára adni. A belföldi székhelyű gazdálkodó szervezet és a jogi képviselővel eljáró fél elektronikus kapcsolattartásra köteles. Az elektronikus kapcsolattartásra kötelezettek, illetve az azt önként választók a keresetlevelet a <https://e-kormanyablak.kh.gov.hu/client> honlapon (IKR rendszer) keresztül nyújthatják be. Az elektronikus kapcsolattartásra nem köteles fél a keresetlevelet a polgári perben és a közigazgatási bírósági eljárásban alkalmazandó nyomtatványokról szóló 6/2019. (III.8.) IM rendeletének 19. mellékletében meghatározott nyomtatványon is előterjesztheti (további tájékoztatás: <https://birosag.hu/eljarasok-nyomtatvanyai/polgari-kozigazgatasi-papiralapu-nyomtatvanyok>). A közigazgatási bírósági eljárásban a feleket tárgyi illetékfeljegyzési jog illeti meg. A bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart. Tárgyalás tartását a felperes a keresetlevélben kérheti. Az erre irányuló kérelem elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye. A keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására nincs halasztó hatálya, az ügyfél azonban azonnali jogvédelem iránti kérelem formájában a halasztó hatály elrendelését kérheti. A kérelemben részletesen meg kell

jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell. A bíróság a kérelemről annak beérkezésétől számított tizenöt napon belül dönt, hiánypótlásnak nincs helye.

INDOKOLÁS

1. Eljárási cselekmények

A Hatóság „az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése” tárgyú országosan elrendelt vizsgálat keretében 2020. október 12 napján ellenőrizte a Vállalkozás által üzemeltetett „Sminkkellék Webáruház” elnevezésű webáruházat (sminkkellek.hu).

Regisztráció nélkül megrendelésre került egy darab Goochie tisztító és fertőtlenítő koncentrátum 40 ml-es kiszerelésben (cikkszám: goochie-KR-tf; eladási ára: 1990.- Ft), egy doboz Goochie száj utókezelő krém 10 ml-es kiszerelésben (cikkszám: goochie-KR-au; eladási ára: 990.-) és egy darab Goochie 12 tűs mezoterápiás tűmodul (cikkszám: goochie-ME-t; eladási ára 990.-). A termékeket futárszolgálat igénybevételével és utólagos fizetéssel kértük, amelynek díja 1.200.- Forint volt, így a teljes fizetendő összeg 5170.- Forint lett.

A rendelés a termékek megrendelésének napján 2020. október 12-én visszaigazolásra került, melynek száma: VKUWHPAKN

Próbavásárlás után került sor a webáruház részletes vizsgálatára a linkek archiválására, valamint kinyomtatására, mely során az alábbi megállapításokat tettük:

- a honlapon nem egyértelműen került feltüntetésre a webshop üzemeltetője (két cégnév szerepel két cégjegyzékszámval, két adószámmal, ugyanazon székhely, elérhetőség, e-mail címmel, illetve mindkét cég esetében ugyanazon tulajdonossal),
- nem került feltüntetésre a nyilvántartásba vevő szerv megnevezése,
- hiányzott egyes termékeknél a szerződés tárgyának lényeges tulajdonságairól szóló tájékoztatás pl.: a Goochie tisztító és fertőtlenítő koncentrátum (cikkszám: goochie-KR-tf), Goochie sminktetoválás fixáló szer (cikkszám: goochie-KR-fs) összetételéről nem adtak tájékoztatást.
- előzetesen nem adtak tájékoztatást a vállalkozás panaszkezelési módjáról,
- nem tájékoztatták a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, linkjéről (<https://ec.europa.eu/consumers/odr>), valamint arról, hogy jogviták rendezésére használható,
- nem adtak tájékoztatást a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a Vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevéről, székhelyének postai címéről,
- hiányzott az előzetes tájékoztatás a kellékszavatosságra, termékszavatosságra vonatkozóan, a jótállás tekintetében hiányos, nem teljeskörű tájékoztatást adtak, (pl: nem tüntették fel a fogyasztó jótállásból eredő jogait)
- hiányzott az előzetes tájékoztatás arra vonatkozóan:

- hogy a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja,
 - hogy írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül,
 - hogy ha a fogyasztó nem a legkevesebbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni
- nem egyértelmű tájékoztatást adtak az ingyenes házhozszállításról: a „Rólunk” menüpontban, arról adtak tájékoztatást, hogy a házhoz szállítás ingyenes, míg a „Szállítási információk” menüpont „Szállítási és fizetési feltételek” alpontjában az ingyenes házhozszállítást 20.000.- forint feletti vásárlás esetében biztosítják.
 - A „Szavatossági és jótállási felelősség” menüpontban megtevesztő tájékoztatást adtak az alábbi tekintetben:
 „Meghibásodás esetén **a terméket a vásárlást igazoló számlával együtt** vissza kell juttatni a vevőszolgálatunk (Sminkkellék Kft. 7621 Pécs, Király u. 18.) címére, ahol azt garanciális jegyzőkönyv kiállítása mellett vizsgálatra átvesszük.”
„Elektromos készülék esetén a termékhez a vásárláskor kapott jótállási jegyet is mellékelni kell”

A megrendelt csomag 2020. október 14-én került kiszállításra és az alábbiakat tartalmazta:

- 1 db Goochie mezoterápiás túmodul,
- 1db Goochie tisztító és fertőtlenítő koncentrátum – nem dézsmabiztos,
- 1 db Goochie száj utókezelő krém - dézsmabiztos,
- 1 db Mese Kalap Bt. által kiállított 2020-00126 sorszámú fizetési bizonylat.

A termék csomagolásról és a csomag tartalmáról fényképfelvételek készültek.

Ellenőrzésre került, hogy a leszállított termék megegyezett a megrendelt termékkel. A leszállított termék jellemzői, tulajdonságai megfeleltek a weboldalon közzétett tájékoztatásnak. A kereskedő a honlapon vállalt szállítási határidőn belül teljesítette a megrendelést.

Próbavásárlásra azért került sor, hogy kiderüljön, hogy a Hatóság kivel kerül kapcsolatba a rendelés és a későbbi eljárás során.

Az elállási jog érvényesítését követően a termékek visszaszállítására 2020. október 26-án került sor, a 7621 Pécs, Király utca 18. szám alatti Mese Butik elnevezésű üzletbe, amelyet a Mese Kalap Bt. üzemeltet. Az üzletben a jelenlévő hölgy a termékeket és a számlát átvette, majd azt követően a termékek vételárát adta vissza a szállítási díj nélkül.

A hatóság munkatársai ezután fedték fel magukat, és jelezték a kiszolgálást végző hölgynek, aki egyben a vállalkozás tulajdonosa is, hogy a hatályos jogszabály (45/2014 Kormány rendelet 23. §-a) alapján a

fogyasztó részére a kiszállítási díj is visszajár, jelen esetben az 1200.- Forint. Ezt követően a kiszolgálást végző hölgy a kiszállítási díjat is visszaadta.

Fentiek alapján a Hatóság az ügyben 2020. november 02-án hivatalból eljárást indított, és az eljárás menetével kapcsolatosan tájékoztatta a Vállalkozást, egyúttal biztosította a nyilatkozattételi, illetve irattbetekintési jogáról.

A határozat meghozataláig a Vállalkozás nyilatkozattételi jogával nem élt.

2. Az alábbi jogszabályhelyek figyelembe vételével hoztam meg döntésemet:

Megtévesztő tájékoztatás nyújtása a webshop üzemeltetője, valamint a panaszkezelés során eljáró vállalkozás megnevezése tekintetében:

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

Az Fttv. 3. § (5) bekezdése értelmében 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. 6.§ (1) bekezdése alapján megtévesztő az kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tényről – 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:

g) a vállalkozás vagy képviselőjének személye, jellemzői és jogai, így különösen az ilyen minősége, a jogállása, társulásokban való részvétele és kapcsolatai, vagyona, szellemi alkotásokon fennálló jogai és kereskedelmi tulajdonjoga, engedélye, képesítései, díjai és kitüntetései,

h) a vállalkozás kötelezettségvállalásának mértéke, a kereskedelmi gyakorlat indítékai, az értékesítési folyamat természete, a szponzorálásra, a vállalkozás vagy az áru jóváhagyására vonatkozó bármely állítás vagy jelzés,

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

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

A Fttv. 21.§ (1) bekezdés szerint e törvény rendelkezései az Fgytv. alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

A Vállalkozást nyilvántartásba vevő szerv megnevezésének, valamint a Vállalkozás cégjegyzékszámának feltüntetése tekintetében:

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

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

A szerződés tárgyának lényeges tulajdonságai feltüntetése tekintetében:

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 11. § (1) bekezdés **a)** pontja értelmében üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően **a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól**, az adathordozónak és a terméknek vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben.

Az online vitarendezési platform elektronikus linkjének (<http://ec.europa.eu/odr>), létezésének, valamint a jogviták rendezésére használhatóságának feltüntetése tekintetében:

A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU rendelet 14. cikk (1) **Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőnek**, 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 hozzáférhetőnek 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 információk fel kell tüntetni adott esetben az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés általános feltételei között is.

A békéltető testülethez fordulás lehetőségének, továbbá a Vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevének, székhelye postai címének feltüntetése tekintetében:

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 11.§ (1) bekezdése alapján üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót

w) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.

A kellékszavatosságra, termékszavatosságra vonatkozó tájékoztatási kötelezettség nyújtása tekintetében:

A Korm. rendelet 11.§ (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon **tájékoztatni a fogyasztót**
 m) a **kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről**,
 n) a **jótállás fennállásáról és annak feltételeiről**.

(5) A vállalkozás az (1) bekezdés m) pontja szerinti és az n) pontban a jótállásra vonatkozó tájékoztatást a kellékszavatosság, a termékszavatosság és a jótállás fogalmak pontos és megfelelő használatával köteles megadni olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség. E tájékoztatás a 3. mellékletben foglalt mintatájékoztató útján is megadható.

A fogyasztónak az alábbiakról adott előzetes tájékoztatás feltüntetése tekintetében:

- hogy a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja,
- hogy írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül,
- hogy ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a Vállalkozás nem köteles megtéríteni,

A Korm. rendelet 11. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót
 i) a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról).

A házhoz szállítás díjával kapcsolatban nem egyértelmű tájékoztatás adtak a honlapon, mivel az alábbi módon adtak tájékoztatás az ingyenes házhoz szállításról: a „Rólunk” menüpontban, arról adtak tájékoztatást, hogy a házhoz szállítás ingyenes, míg a „Szállítási információk” menüpont „Szállítási és fizetési feltételek” alpontjában az ingyenes házhozszállítást 20.000.- forint feletti vásárlás esetében biztosítják.

A jótállási jegy és a számla együttes megkövetelése a javítás feltételének tekintetében:

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003 (IX.22.) Kormány rendelet (a továbbiakban: Jótállási rendelet) **4. § (1) A jótállásból eredő jogok - a (3) bekezdésben foglalt kivétellel - a jótállási jeggyel érvényesíthetők.**

(2) A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

(3) A jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi

a díjról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek.

A fentiek értelmében az eljárás megindítása indokolt.

A termék vételárának visszafizetésével kapcsolatban:

A Kormány rendelet **23. § (1)** Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a **fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is.**

3. A Vállalkozás által megsértett jogszabályhelyek:

Azzal, hogy nem egyértelműen került feltüntetésre a webshopot üzemeltető kettő vállalkozás került megnevezésre, valamint a panaszkezelés tekintetében a panaszkezelés során eljáró vállalkozás nem egyezik a számlakibocsátó vállalkozással, megsértette az **Fttv 6. § (1) bekezdés g) és h) pontjait.**

Továbbá nem került feltüntetésre a Vállalkozást nyilvántartásba vevő szerv megnevezése, ezzel megsértette az **Ektv 4. § d) pontjában** foglaltakat.

Azzal, hogy egyes termékeknél, pl a Goochie tisztító és fertőtlenítő koncentrátumnál (cikkszám: goochie-KR-tf), valamint a Goochie sminktetoválás fixáló szernél (cikkszám: goochie-KR-fs) nem adtak tájékoztatást a termék összetételéről megsértették a **Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés a) pontját.**

A Vállalkozás a előzetesen nem adott tájékoztatást a panaszkezelési módjáról, ezzel megsértette a **Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pontját.** Nem tájékoztatták a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, linkjéről (<https://ec.europa.eu/consumers/odr>), valamint arról, hogy jogviták rendezésére használható megsértette az **524/2013 EU rendelet 14. cikk (1)-(2) bekezdését,** valamint nem adott tájékoztatást a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a Vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről, székhelyének postai címéről ezzel megsértette **Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés w) pontját.**

Azzal, hogy nem tettek eleget a tájékoztatási kötelezettségüknek a kellékszavatosságra, termékszavatosságra, valamint jótállásra vonatkozóan, nem kellően pontos és jogszabályi tartalomnak megfelelő tájékoztatást adott, pl nem tüntették fel a fogyasztó jótállásból eredő jogait, megsértette a **Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés m) és n) pontjait.**

Azzal, hogy nem adtak tájékoztatást azokra vonatkozóan, hogy a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja, valamint, hogy az írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül, arról sem adtak tájékoztatást, hogy ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a Vállalkozás nem köteles megtéríteni ezzel megsértették a **Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) pontját.**

Azzal, hogy meghibásodás esetén a fogyasztó jótállási igényének az érvényesítéséhez a Vállalkozás jótállási jegyet és a vásárlást igazoló számlát is megköveteli ezzel megsértette a **jótállási rendelet 4. § (1)-(3) pontjait.**

Azzal, hogy a termék vételárának a visszatérítésekor nem a megfizetett teljes összeget adta vissza a fogyasztónak megsértette a **Korm. rendelet 23. § (1) bekezdésében** foglaltakat.

4. A döntésem meghozatala során a mérlegelési szempontokat az alábbi jogszabályhelyek alapján vettem figyelembe:

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdésében foglaltak alapján, ha a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, az eset lényeges körülményeinek – így különösen a jogsértés súlyának, a jogsértő állapot időtartamának, a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának, illetve a jogsértéssel elért előny - figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket állapíthatja meg:

- a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,
- c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást.

Az Fgytv. 47. § (2) bekezdése szerint az (1) bekezdésben foglalt jogkövetkezmények alkalmazása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság – amennyiben azt az eset körülményeire tekintettel szükségesnek tartja – határidő tűzésével kötelezheti a jogsértő vállalkozást, hogy a hibák, hiányosságok, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedésekről a hatóságot értesítse.

A fentiekre tekintettel az Fgytv. 47§ (1) bekezdés a) és c) pontjai és a (2) bekezdés alapján szabtam ki a szankciót.

5. Döntésem során az alábbi mérlegelési szempontokat vettem figyelembe:

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

A jogsértés súlya tekintetében: A jogsértéssel érintett fogyasztók száma tekintetében, minden a webáruházat megtekintő és használó fogyasztót érint.

A fogyasztók érdekei sérelmének köre: Azzal, hogy a honlap működését tekintve két Vállalkozás is fel van tüntetve, és az egyikkel jön létre a fogyasztói szerződés a másik vállalkozás pedig az amelyik a fogyasztói reklamációkat kezeli fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti, ugyanis a fogyasztónak az internetes oldalra való belépéskor tudnia kell, hogy a kereskedő, akivel kapcsolatban fog állni. Az utóbbi esetben jogérvényesítés lehetőségét sérti azáltal, hogy egy olyan vállalkozásnál tehet panaszt, amelyikkel nem is áll semmilyen jogviszonyban.

A fogyasztók érdekei sérelmének köre: azzal, hogy a webáruházban nem tüntették fel a Vállalkozás a nyilvántartásba vevő szerv megnevezését a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti, ugyanis a fogyasztónak az internetes oldalra való belépéskor tudnia kell, hogy a kereskedő, akivel kapcsolatban fog állni, hivatalosan bejegyzett, valós cég-e melyről ezen információ hiányában nem tud meggyőződni. Amennyiben a fogyasztó nem létező céggel lép kapcsolatba, úgy érvényes szerződést azzal nem köthet, amely a későbbi jogérvényesítés lehetőségét megnehezíti.

Azzal, hogy a webáruházban nem kerültek feltüntetésre egyes termékek esetében a lényeges tulajdonságok, összetétele, jellemzők, a fogyasztó tájékoztatáshoz való alapvető joga sérült.

Szemben a hagyományos értékesítési móddal, az interneten keresztül lebonyolított vásárlásoknál a fogyasztó nem találkozik személyesen a termékkel, nem tudja például kézbe venni, paramétereit,

műszaki adatait, funkcióit elolvasni, ezért kizárólag a szolgáltató által megadott információkra tud hagyatkozni a döntéshozatalkor a termék tulajdonságait, jellegzetességeit illetően. Ezért fontos, hogy valós, az áruválasztás megkönnyítését szolgáló, valamint az áru használatához, felhasználásához szükséges minden adatot közöljenek az oldalon

A Vállalkozás panaszkezelési és vitarendezési mechanizmusára vonatkozó tájékoztatás feltüntetésének elmulasztásával szintén a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdeke sérül. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell, hogy a Vállalkozás a panaszt milyen módon intézi, hogy azzal számolhasson.

Az online vitarendezési platform létezéséről, jogviták rendezésére használhatóságáról szóló előzetes tájékoztatás hiányával, valamint (ODR) link feltüntetésének elmulasztásával egyrészt sérti a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét, másrészt a fogyasztó további jogorvoslati lehetőségeinek érvényesítését is sértheti, mivel a fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell az igénybe vehető vitarendezési mechanizmust annak érdekében, hogy az esetleges jogvitát intézni tudja a jövőben. A békéltető testülethez fordulás lehetőségének, továbbá a Vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevének, elérhetőségének feltüntetése hiányában sérül a fogyasztó tájékoztatáshoz fűződő joga. A fogyasztók alapvető érdeke ugyanis, hogy tájékozódhassanak arról, hogy a Vállalkozással felmerült vitás ügyük bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a Vállalkozás igénybe veszi-e a békéltető testület eljárását.

A termékszavatosságról, valamint a kellékszavatosságról szóló tájékoztatás hiánya, valamint jótállásra vonatkozó kötelezettségének nem teljeskörű és világos megfogalmazása a fogyasztó szavatossági, jótállási igény érvényesítéséhez való jogát sértette meg. A Vállalkozás ugyanis a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót e jogokról tájékoztatni annak érdekében, hogy a fogyasztó ezen jogaival megfelelően, kellő időben élni tudjon.

Azzal, hogy a honlapon előzetesen nem adtak tájékoztatást arra vonatkozóan, hogy az elállási határidő a termék átvételekor kezdődik, hogy a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének a napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja, hogy írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül, hogy a fogyasztó nem a legkevesebbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni a fogyasztó tájékoztatáshoz, jogérvényesítéshez való érdekét egyformán érinti, ezáltal kiemelten sérti a fogyasztók alapvető érdekeit. Ezen szerződések esetén biztosított speciális elállási jog kompenzálja egyrészt az információk és a szakmai tájékoztatás hiányát, másrészt a szerződéskötés sajátosságaiból adódó kockázatokat, amely lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy a szerződéskötést még egyszer, nyugodt körülmények között átgondolja. Éppen ezért a Vállalkozás a szerződés megkötése előtt köteles a fogyasztót teljeskörűen tájékoztatni arról, hogy az elállási jogát milyen módon, milyen formában tudja érvényesíteni, annak érdekében, hogy a fogyasztó a jogával megfelelően élni tudjon.

A hiányos tájékoztatás miatt a fogyasztó arra kényszerül, hogy a jogszabályokból szerezzen tudomást esetleges jogairól, illetve kötelezettségeiről.

Azzal, hogy a jótállási jog gyakorlásához a jótállási jegy és a fizetési bizonylat együttes meglétének feltételéhez köti sérti egyrészt a fogyasztó tájékoztatásához fűződő alapvető érdekeit, másrészt a vagyoni érdeke is sérülhet.

Amennyiben nem a jogi szabályi előírások keretein belül gyakorolhatja a fogyasztó az elállási jogát, azaz a vállalkozás a jogi szabályozásnál szűkebb keretek között biztosítja azt a fogyasztó részére -jelen esetben az elállás során a kiszállítási díj visszafizetésének tekintetében- az érintettek vagyoni érdekei sérülnek.

A jogsértő magatartás kiterjedtsége: A megsértett jogszabályokkal kapcsolatos hiányosság a webáruház összes felhasználóját érinti.

A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása: Figyelembe vettem, hogy a Vállalkozás terhére ugyanezen jogsértő magatartás ismételt tanúsítása a határozathozatal napjáig nem állapítható meg.

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

Mindezekre tekintettel a Vállalkozás számára kötelezés elrendelését írtam elő annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

6. Záró rendelkezések:

A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményeket az Általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.) 131. §-a, valamint a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 172-177. §-ai alapján határoztam meg.

A Hatóság a véglegessé vált határozat közzététele iránt az Fgytv. 51/B. §-a és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, közzétételi kötelezettséggel járó súlyos jogsértésekről, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet módosításairól szóló 453/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 1. §-a alapján intézkedik.

Az Fgytv.-ben foglalt közzététel a www.jogsertowebaruhazak.kormany.hu weboldalon valósul meg.

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Statútum R.) 1. § a) pontjában, illetve a 2. §-ban biztosított hatáskörömben és a Statútum R. 2/A. § szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Ákr. 116. § (1) és a (4) bekezdés a) pontja zárja ki.

A bírósági felülvizsgálat lehetőségét az Ákr. 114. § (1) bekezdése biztosítja. A jogorvoslati tájékoztató a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (továbbiakban: Kp.) 39. § (1)-(2) bekezdéseiben, az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 62. § (1) bekezdés h) pontján, valamint a 6/2019. (III. 18.) IM. rendelet 6. § (1) bekezdésén alapul. A bíróság hatáskörét és illetékességét a Kp. 12. § (1) bekezdése és a 13.§ (1) bekezdése alapozza meg.

Pécs, 2020. november 11.

Dr. Horváth Zoltán kormány megbízott
felhatalmazása alapján kiadmányozta:

Kerner Helga
osztályvezető

A döntésről értesül:

1. Mese kalap Bt – **CK**
2. Irattár

Véglegessé válás után:

1. Baranya Megyei Főügyészség
2. Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara (7625 Pécs, Majorossy út 36., pbkik@pbkik.hu)