



NÓGRÁD MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: NO/FVO/00390-5/2020

Tárgy: kötelezést alkalmazó határozat

Modulszám: 2012K-00133

Ügyintéző: dr. Gál Lóránt

Ügyfél: Számel-Göröcs Veronika Zsanett (székhely: 3060 Pásztó, Dózsa György út 41.)

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

H A T Á R O Z A T

A Nógrád Megyei Kormányhivatal Számel-Göröcs Veronika Zsanett egyéni vállalkozót (székhely: 3060 Pásztó, Dózsa György út 41., adószám: 69281268-1-51, a továbbiakban: Vállalkozó)

k ö t e l e z i

arra, hogy a határozat véglegessé válását követő 60 napon belül szüntesse meg a jogsértő állapotot, vagyis a <https://www.i-joyroom.hu> oldalon tájékoztassa a fogyasztókat:

A) a szolgáltató beazoníthatóságára vonatkozóan

- az egyéni vállalkozó nyilvántartási számáról és a nyilvántartásba vevő szerv megnevezéséről.

B) az egyéb tájékoztatási követelményekre vonatkozóan

- az ODR linkről, a platform létezéséről, valamint arról, hogy az jogviták rendezésére használható,
- a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, az illetékes békéltető testület nevéről, székhelyének postai címéről,
- a tárhely-szolgáltató nevéről, székhelyéről, telephelyéről, e-mail címéről,
- arról, hogy az elállási jog a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolható.

Adjon pontos tájékoztatást a kellékszavatosság, termékszavatosság és jótállás kapcsán használt fogalmakról és az azok között fennálló különbségeket világosan és egyértelműen fogalmazza meg! A rendelet szabályait teljes körűen foglalja össze. Ne térjen el a fogyasztóhátrányára a rendelet tartalmától.

C) a szerződéskötés feltételeire vonatkozóan adjon egyértelmű tájékoztatást, hogy a szerződésírásba megkötöttek minősül, vagy nem minősül annak.

D) A fogyasztókat megillető elállási jog vonatkozásában:

- adjon megfelelő tájékoztatást annak határidejéről,
- bocsásson a fogyasztók rendelkezésére nyilatkozatmintát, illetve tájékoztassa a fogyasztókat arról, hogy az elállás nyilatkozatminta, vagy egyértelmű nyilatkozat útján is gyakorolható,
- tájékoztassa a fogyasztókat a termék visszaküldési határidejéről,
- tájékoztassa a fogyasztókat arról, hogyha a fogyasztó a legkevesebb költséges fuvarozási módtól eltérő módot választ, akkor a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

Kötelezem továbbá arra, hogy a jövőben a jótállásra köteles termékhez adjon át jótállási jegyet és a fogyasztó részére adjon visszaigazolást a megkötött szerződésről tartós adathordozón.

A hatóság kötelezi továbbá a Vállalkozót arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a hatóságot a határozat véglegessé válását követő 60 napon belül értesítse.

A véglegesen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást - ha törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben helyi önkormányzat rendelete másként nem rendelkezik - az állami adóhatóság foganatosítja.

A hatóság felhívja a figyelmét, hogy amennyiben a jelen határozatban foglalt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetésére irányuló kötelezettségének nem tesz eleget, és a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.) 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések ismételt megsértését, úgy a hatóság az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja. Ugyanakkor az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

A határozat a közléssel véglegessé válik, ellene közigazgatási úton fellebbezésnek nincs helye. A végleges döntés ellen Budapest Környéki Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon közigazgatási per kezdeményezhető. A keresetlevélben meg kell jelölni a perben eljárásra illetékes bíróságot, a felperes és alperes azonosítására alkalmas adatokat, a vitatott közigazgatási tevékenység és az arról való tudomásszerzés módjának és idejének azonosítására alkalmas adatokat, a bíróság hatáskörének és illetékességének megállapítására alkalmas adatokat, a közigazgatási cselekménnyel okozott jogsérelmet, az annak alapjául szolgáló tények és bizonyítékok előadásával, továbbá a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet.

A keresetlevelet a közléstől számított harminc napon belül lehet előterjeszteni a Nógrád Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályán (címe: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2.)

A jogi képviselővel eljáró fél és a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet – ha nem ügyvédi képviselővel jár el – a keresetlevelet kizárólag elektronikus úton nyújthatja be a kormányhivatal honlapján elérhető iForm elektronikus nyomtatványkitöltő alkalmazással

(<https://e-kormanyablak.kh.gov.hu>) vagy hivatali kapun keresztül. Az elsőfokú hatóság KRID száma: 423 263 338, rövidített elnevezés: NMKHFVF (Eüsztv. szerinti elérhetőség).

A jogi képviselő nélkül eljáró felperes a keresetlevelet választása szerint elektronikus úton (<https://epapir.gov.hu>), vagy a bíróság honlapjáról letölthető formanyomtatványon vagy – a

közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 37. §-ában előírt kötelező tartalommal – ajánlott küldeményként postai úton is előterjesztheti.

A keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény végrehajtására halasztó hatálya nincs, a felperes azonban részletes indokolással és azt alátámasztó dokumentumok csatolásával azonnali jogvédelmet kérhet. A bíróság a pert tárgyaláson kívül az egyszerűsített per szabályai szerint bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart. Tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevélben kérheti, ennek elmulasztása miatt igazolási kérelemnek nincs helye. A peres eljárás illetéke 30.000,- Ft, azonban a per tárgyára tekintettel a bírósági eljárásban a feleket tárgyi illeték-feljegyzési jog illeti meg, melynek alapján mentesül az illeték előzetes megfizetése alól. Ilyen esetben az fizeti az illetéket, akit a bíróság erre kötelez.

I N D O K O L Á S

1, Eljárási cselekmények:

A Nógrád Megyei Kormányhivatal 2020. augusztus 31. napján az „Online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése témavizsgálat” keretében ellenőrizte a Számel-Göröcs Veronika Zsanett egyéni vállalkozó által működtetett www.i-joyroom.hu internetes címen elérhető web-áruházat. A feljegyzések és a NOF-1933 számú jegyzőkönyv adatai alapján a hatóság az alábbi tényállást állapította meg: Az ellenőrzés során a hatóság munkatársai a web-áruház lényeges oldalait és az Általános Szerződési Feltételeket (a továbbiakban: ÁSZF) lementették, kinyomtatták és a közölt adattartalmakat ellenőrzés alá vonták.

Az ellenőrzés a web-áruházban történő regisztrációval indult, a akoskecskes2@freemail.hu e-mail címmel. Ezt követően a feltüntetett információk szerint egy termékből került sor rendelés leadására.

A rendelés összértéke bruttó 23.900,- Ft. Szállítási költség nincs, ugyanis 20.000,-Ft feletti rendelésnél azt ingyenesnek hirdeti a web-áruház. A rendelés tételei:

- Joyroom JR-T03S TWS Bluetooth 5.0 Headset - Fekete 23.900,- Ft

/ Megrendelés azonosító: XZKAJNRPP/ Szállítási mód: GLS Futár 1-4 munkanap /

A rendelés leadását követően pár perccel e-mail is érkezett, miszerint a rendelés feldolgozása folyamatban van. A leírt folyamat lépései lementésre kerültek, illetve ezek alapján megállapítottuk, hogy a web-áruház üzemel.

Az ellenőrzés a lementett információk tartalmi ellenőrzésével folytatódott, melynek tekintetében a hatóság munkatársai az alábbiakat állapították meg:

I, A Szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok tekintetében:

A, Az oldalon feltüntetett információk között nem volt megtalálható az egyéni vállalkozói nyilvántartási száma, vagy kereskedelmi nyilvántartási száma, illetve nem volt feltüntetve a nyilvántartásba vevő szerv megnevezése sem.

B, A tárhely-szolgáltatóra vonatkozóan a csak a „www.shoprenter.hu” információ szerepel, így a tájékoztatás hiányos.

C, A „Cégünkről” oldalon lévő tájékoztatóban az alábbi adatok láthatóak:

Cím: „Joyroom; 3060 Pásztó, Dózsa György utca 41.; Adószám: 69281268-1-51; Bankszámlaszám: 11773425-04793586; Telefon: 06307424058; Cégjegyzékszám: 52957570”

A nyitólapon az alábbi információk jelennek meg:

„ÜZLET INFORMÁCIÓ: Magyarország hivatalos JOYROOM Web-áruháza; Budapest; Hungary; Hívj minket: +36 30 742 4058; Írj nekünk e-mailt: info@i-joyroom.hu”

A NAV lekérdezhető adatbázisa alapján az adószámhoz a „SZÁMEL-GÖRŐCS VERONIKA ZSANETT” név tartozik, míg a megadott cégjegyzékszámra a céges lekérdezhető adatbázisokban nincs találat.

Fenti információk tekintetében azokat ellenőrzés további részében is vizsgálni fogják a hatóság munkatársai a rendeléskor kapott számla alapján, szükség esetén az üzemeltető nyilatkozatra való felhívásával.

II, A szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás tekintetében:

A web-áruházban az alábbi szöveg olvasható:

„A szerződéskötés nyelve magyar, a megkötött szerződés írásban megkötöttnek minősül/ nem minősül annak. A megkötött szerződést iktatják/nem iktatják, utólag hozzáférhető lesz/nem lesz hozzáférhető.” A tájékoztatás nem egyértelmű.

III, Az egyéb tájékoztatási követelmények tekintetében hiányoznak az alábbi információk:

- a vállalkozás panaszkezelési módjáról,
- az online vitarendezési platformról (ODR) és annak linkjéről,
- a békéltető testületekhez való fordulás lehetőségéről és az illetékes testület elérhetőségeiről.

A jótállás, kellékszavatosság, termékszavatosság tekintetében a „Garancia” oldalon meglévő tájékoztatásnál az alábbiakat tapasztalták a hatóság munkatársai:

- a fogalmak nincsenek pontosan, megfelelően használva, így a különbségek sem világosak a fogyasztó számára
- a rendelet szabályait hiányosan foglalja össze,
- a jótállás tekintetében a fogyasztó hátrányára tér el, ugyanis az alábbi szöveg olvasható: *„Jótállási igény az alább felsorolt iratok együttes bemutatásával érvényesíthető: A termék teljes gyári csomagolása minden gyári kiegészítővel. A nyugta vagy számla egy példánya. A cégünk által kiállított jótállási jegy. A termékhez gyárilag mellékelt GYÁRI GARANCIA JEGY Ezek részleges vagy teljes hiánya esetén nem tudjuk a jótállási igényt elfogadni!”*

Megtévesztőek az alábbi tájékoztatások:

1. **A jótállási idő kezdete a számla és a jótállási jegy dátuma.**
2. **A fogyasztóvédelmi előírásoknak megfelelően a termékek 72 órán belül észlelt meghibásodása esetén a meghibásodott termék cseréjére kötelezett a gyártó.**
3. **A 72 óras csere csak azokra a termékekre vonatkozik, amelyek meghibásodása rendeltetésszerű használat során történt. A nem rendeltetésszerű használatból fakadó meghibásodások (pl. leesés következtében összetört, beázott, ráléptek, stb.) cseréjének elkerülése miatt a gyártók, forgalmazók csak a hivatalos szerviz szakvélemény alapján**

vállalják a 72 órás cserét. Ennek megfelelően a további teendők a termék 72 órán belüli meghibásodása esetén:

- Az észlelt meghibásodást be kell jelenteni a forgalmazó (eladó), gyártó/ importőr telefon számán vagy a központi szakszervizénél (bővebb információ telefonszám a termékhez mellékelte garancia levélben van). Ha a szerviz kivizsgálása alapján a bejelentés jogos, **a gyártó vállalja a termék azonnali cseréjét.**
- Amennyiben egyértelmű, hogy rendeltetésszerű használat következtében történt a 72 órán belüli meghibásodás akkor természetesen azonnali cserét biztosítunk.
- **Amennyiben nem egyértelmű a rendeltetésszerű használat, akkor Web-áruházunk is csak a hivatalos szakszerviz szakvéleményének ismeretében vállalja a meghibásodott termék 72 órán belüli meghibásodás cseréjét.**

Az elállással kapcsolatos tájékoztatások tekintetében megállapítható, hogy

- tévesen **8 napos elállási határidőről** van tájékoztatás,
- **nincs nyilatkozatminta és utalás sem történik arra, illetve nincs tájékoztatás, hogy a fogyasztó az elállási jogát a nyilatkozat minta vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja,**
- **nincs tájékoztatás, hogy az elállási jog a szerződés napja és a termék átvétele között is fennáll,**
- **nincs tájékoztatás a termék visszaküldési határidejére vonatkozóan,**
- **elállás esetén jogsértően 30 napos visszafizetési határidőről van tájékoztatás 14 nap helyett,**
- **nincs tájékoztatás, ha a fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket,**
- **a már nem hatályos 17/1999.(II.5.) Korm. rendeletre történik hivatkozás.**

2020.szeptember 2-án a GLS futárcég kiszállította. A termék 23.900,-Ft kifizetése ellenében átadásra került. Ezt követően sor került a csomag felbontására. A csomag kizárólag a terméket tartalmazta. Sem számla, sem jótállási jegy, sem a 45/2018. (II.26.) Korm. rendelet 18.§-a szerinti visszaigazolás nem volt a termék mellett megtalálható a csomagban. A termék megfelelt a rendelésben, illetve a weboldalon feltüntetett terméknek. A csomag tartalmáról fényképfelvételek készültek. A termékcsomagolás felbontására nem került sor, ezért a termékcsomagoláson belül lévő jótállási jegy, vagy egyéb tájékoztató vizsgálatára az elállást követően, a termék visszaszolgáltatásakor kerülhet sor.

A web-áruházból 2 db e-mail érkezett, melyek szintén lementésre kerültek. A 2 levél tartalma megegyezik. A levélben lévő tájékoztatás szerint „a rendelés kiszállításra került, továbbá az alábbi tájékoztatás szerepel:

A fiókom "Rendelés előzmény" szekciója alatt megnézheted és letöltheted a számládat a "Fiókom"ra kattintva.

Ugyanakkor megállapítható, hogy a megjelölt módon a számla nem elérhető, illetve egyéb módon (e-mailben, vagy a termékhez csomagolva) sem került megküldésre.

A próbamegrendelést követő elállás folyamatát és a termékek visszaszolgáltatását a NOF-1933 számú jegyzőkönyv rögzíti az alábbiak szerint: Az elállásra 2020.09.09-én került sor a próbavásárló e-mail címéről elküldve, majd 2020.09.14-én egy újabb e-mailben jelezte a próbavásárló, hogy a terméket Pásztóra szeretné visszavinni és kérte a vételár visszafizetését. Ezen levélre a Vállalkozó 2020. 0914-én küldött válaszevelet, mely szerint a pénz visszautalásához a levélben írtindokok alapján kéri a próbavásárló számlaszámát. Ezt követően a vállalkozó és a próbavásárló 15 óra 30 perc körül telefonon is egyeztettek a termék visszaszolgáltatásáról, a vételár visszautalásáról. A

próbavásárló a beszélgetés közben bemutatkozott, felfedte kilétét, ismertette az ellenőrzés célját. A hatóság munkatársa közölte, hogy nem kapott számlát, aminek a vállalkozó utána néz. Ezt követően a vállalkozó még aznap megküldte a számlát. A vállalkozó a számlázó program bemutatásával igazolta, hogy a számla 2020.09. 02-án készült, azonban internet problémák miatt elküldésére online nem került sor. A jótállási jegy kapcsán tisztázásra került, hogy a vállalkozó nem adott át jótállási jegyet sem elektronikus formában, sem papíralapon. A gyári csomagolás a vállalkozó kérésére nem került felbontásra, így a gyári jótállás - ha ilyen tartalmazna a csomagolás - nem került ellenőrzésre. A termék felbontatlanul visszavételre került. A vételár visszautalásához a NMKH számlaszáma átadásra került.

Az ellenőrzés során tett megállapítások alapján a Hatóság hivatalból eljárást indított, amelyről az Ákr. 104. § (3) bekezdés c) pontjában foglaltakra tekintettel az értesítés 8 napon belül történő kiküldését mellőzte, majd 2020.09.21. napján értesítette a Vállalkozót az eljárás megindításáról.

2, Az alábbi jogszabályhely(ek) figyelembe vételével hoztam meg döntésemet:

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: **Ektv.**) 4. § d) és h) 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,

a szolgáltató részére a tárhelyet biztosító, a 2. § 1) pont 1c) alpontjában meghatározott szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét, kivéve, ha a szolgáltató részére nyújtott tárhely-szolgáltatás jellegéből adódóan ezek az adatok egyébként is megismerhetőek.

Az Ektv. 5.§ (2) bekezdés b) pontja szerint a szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e.

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

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: **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;
- f) határozatlan időre szóló vagy előfizetést magában foglaló szerződés esetében arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza. Ha az ilyen szerződés átalánydíjas, arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege egyúttal a teljes havi költséget is jelenti. Ha az összes költséget nem lehet előre kiszámítani, a fogyasztót tájékoztatni kell az ellenszolgáltatás összegének kiszámításának módjáról;
- g) * a szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatának díjáról, ha azzal összefüggésben az elektronikus hírközlési szolgáltató által a hívó fél számára az előfizetői szerződésben meghatározott díjon felül további díj terheli a fogyasztót, vagy a telefonhívás, üzenetküldés emelt díjas szolgáltatás igénybevételével jár;
- h) a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;**
- i) a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;**
- j) arról, hogy a 20. § szerinti jog gyakorlása esetén a termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és - a távollévők között kötött szerződés esetében - a termék postai küldeményként nem küldhető vissza;
- k) arról, hogy a fogyasztó a 26. § szerint köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit, ha a 13. § vagy a 19. § esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a 20. § szerinti felmondási jogát;
- l) arról, ha a 29. § alapján a fogyasztót nem illeti meg a 20. § szerinti jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti a 20. § szerinti jogát;
- m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;**
- n) az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről;
- o) arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról;

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

q) *

r) a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról;

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

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

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

v) a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról;

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

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

A 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet (a továbbiakban Jótállási rendelet) 3.§ (1) bekezdése szerint a vállalkozás köteles a fogyasztási cikkel együtt a jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.

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

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

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

a) - figyelembe véve valamennyi tényt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és

b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas

(a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

A 6.§ (1) bekezdés i) pontja szerint **megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére - olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas: a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata tekintetében.**

A Vállalkozó megtévesztésére alkalmas tájékoztatást nyújt a fogyasztók joggal kapcsolatosan, illetve nem nyújt megfelelő, időszerű tájékoztatást e jogok tekintetében.

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

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

A fentiekben megjelöltekről tájékoztatás, illetve a hatályát veszített jogszabályi tartalomra utalás olyan jelentős információkat tartalmaz, amelynek ismerete a fogyasztó megalapozott üzleti döntésének meghozatalához szükséges.

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

Az **Fttv. 10. § (1) bekezdése szerint** a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt - a (2) és a (3) bekezdésben foglalt kivétellel - a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A Vállalkozó a megtévesztő tájékoztatásokat csak a weblapon jelentette meg, ezért a hatóság megállapította hatáskörét az Fttv.11.§- ban foglaltakra tekintettel.

3. A fentiek alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

Mindezek alapján megállapítást nyert, hogy a Vállalkozó nem tájékoztatta nem, illetve nem pontosan tájékoztatta a fogyasztókat a rendelkező részben részletesen felsoroltokról, illetve megtévesztő tájékoztatást adott a fogyasztók részére, jótállás köteles termékhez nem adott át jótállási jegyet, illetve nem igazolta vissza tartós adathordozón a szerződés megkötését.

4. A Vállalkozó által megsértett jogszabályhelyek:

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a Vállalkozó megsértette az Ektv. 4.§ d) és h) pontjában, az EU rendelet 14. cikk (1) és (2) bekezdésében a Rendelet 11. § (1) bekezdés h), i), m), w) pontjában, 18.§-ában, a Jótállási rendelet 3.§ (1) bekezdésében, valamint az Fttv. 6.§ (1) bekezdés i) pontjában valamint az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglaltak alapján, a 3. § (3) bekezdésére tekintettel a 3. § (1) bekezdésében írt rendelkezéseket.

5. A döntésem meghozatala során a mérlegelési szempontokat az alábbi jogszabályhelyek alapján 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.

Speciális mérlegelési szempontok:

A jogsértés súlya tekintetében:

- *A jogsértéssel érintett fogyasztók száma:* Nem határozható meg
- *A fogyasztók érdekei sérelmének köre:* A mulasztás a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A tárhely-szolgáltató nevével és elérhetőségével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség elmulasztása fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti; a ugyanis az igénybe vevőkkel

való kapcsolattartást szolgálja, mindezek hiányában a vállalkozás akadályozza a fogyasztót ezen kapcsolatfelvételben, amely adott esetben a későbbi jogérvényesítés lehetőségét is megnehezíti.

- A vitarendezési mechanizmus igénybevételi lehetősége feltüntetésének hiánya a fogyasztók tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell az igénybe vehető vitarendezési mechanizmust, hogy azzal számolhasson.
 - A békéltető testülethez fordulás lehetősége, a vállalkozás székhelye szerint illetékes testület neve, székhelyének postai címe feltüntetésének hiánya a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A vállalkozás köteles internetes honlapján pontosan megadni, hogy a fogyasztó mely békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Ennek hiányában a vállalkozás súlyosan sérti a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekét, továbbá sérülhet a fogyasztó érdekérvényesítéshez való joga is, mivel ezen információ hiányában nem gyakorolja a törvény által biztosított jogait.
 - Azáltal, hogy Társaság nem megfelelően tájékoztatja a fogyasztókat kellékszavatosságról, termékszavatosságról és a jótállásról, valamint megtévesztő tájékoztatást adott sérti a fogyasztók tájékoztatáshoz és jogérvényesítéshez való érdekét is, ezáltal kiemelten sérti a fogyasztók alapvető érdekét. Ezen szerződések esetében 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 szerződést még
 - A tartós adathordozón történő visszaigazolás átadásának elmulasztásával a vállalkozás a fogyasztó alapvető tájékoztatáshoz fűződő alapvető érdekét sérti. A visszaigazolásban foglalt tájékoztatás olyan jelentős információkat tartalmaz, amelynek megléte elősegíti a vásárlós jogai gyakorlásában. Ennek hiányában megakadályozhatja a vállalkozás, hogy a fogyasztó elállási, panasztételi, illetve jótállási jogát a jogszabályokban foglalt rendelkezéseknek megfelelően gyakorolja.
 - A jótállási jegy át nem adásával a Társaság súlyosan sérti a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekét, mivel a jótállási jegy tartalmazza az igényérvényesítési lehetőségeket és annak feltételeit, mely alapján a fogyasztó eldönti, hogy gyakorolja-e jogát az áruval kapcsolatban. A vásárló a termék esetleges meghibásodása esetén – a jogai ismeretének hiányában nem érvényesíti a jogszabály által biztosított jótállási igényét, ezáltal sérül a jogérvényesítéshez való érdeke is.

A jogsértő magatartás kiterjedtsége: A jogsértés bizonyíthatóan a Vállalkozó egy egységében valósult meg, amely a jogsértés alapesete, így enyhítő körülményként nem értékelhető.

- *A jogsértéssel érintett áruk értéke:* 23.900,-Ft
- *A jogsértő állapot időtartama:* Nem állapítható meg.
- *A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása:* A Vállalkozó vonatkozásában nem áll fenn ismételtség.
- *A jogsértéssel elért előny tekintetében figyelembe vett mérlegelési szempontok:* Nem volt előny

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

A hatóság az ügy lényeges körülményeinek mérlegelése alapján kötelezés elrendelését tartotta szükségesnek és indokoltnak, mely szankció az elkövetett szabályszegéssel arányban áll, attól kellő visszatartó hatás várható el.

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

6. Záró rendelkezések:

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

A határozatban foglalt rendelkezések végrehajtását az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 134. § (1) bekezdése szabályozza.

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

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (3) bekezdésben meghatározottak szerint, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, a 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet 7/B. § (19) bekezdésében, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Statútum R.) 1. § a) pontjában, 2.§-ában, 3. § (4) bekezdés d) pontjában biztosított hatáskörömben és az Ákr. 16. §. (1) bekezdés b) pontja, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV.23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésében biztosított illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

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

A bírósági felülvizsgálat lehetőségéről az Ákr. 113. § (1) bekezdés a) pontja és a 114. § (1) bekezdése, valamint a keresetindítás szabályairól a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (továbbiakban: Kp.) 7. § (1) bekezdés a) pontja, 12. § (1) bekezdése, 13. § (1) bekezdés e) pontja, 37. §-a, 39. § (1) és (6) bekezdései, a 45. §-a, 77.§ (1)-(2), a polgári perben és a közigazgatási bírósági eljárásban alkalmazandó nyomtatványokról szóló 6/2019. (III.18.) IM rendelet 6.§ (1) bekezdése, valamint a bíróságok elnevezéséről, székhelyéről és illetékességi területének meghatározásáról szóló 2010. évi CLXXXIV. törvény 4. számú melléklet 2. pontja rendelkezik.

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

Salgótarján, 2020. október 9.

dr. Szabó Sándor
kormány megbízott
névében és megbízásából

dr. Lászlók Anett
osztályvezető

A döntésről értesül:

1, Számel-Göröcs Veronika Zsanett, 3060 Pásztó, Dózsa György út 41.

Véglegessé válás után:

2, Nógrád Megyei Főügyészség

3, Irattár