



KOMÁROM-ESZTERGOM MEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: KE-06/FV/00251-3/2020.

Ügyintéző: Walcz Adrienn

Tárgy: Kötelezést alkalmazó határozat

Ügyfél: Benoshop Hungary 2019 Kft.

Modulszám: 2011K-00040

Melléklet: Hivatalos feljegyzés (2 db)

Ügyfélfogadás:

Hétfő:	08.00 – 15.30
Kedd	08.00 – 15.30
Szerda:	08.00 – 15.30
Csütörtök	08.00 – 15.30
Péntek:	08.00 – 13.00

H A T Á R O Z A T

1.) A Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya a **Benoshop Hungary 2019 Kft.**-t (székhely: 2870 Kisbér, Táncsics M. u. 20., adószám: 27082791-2-11, a továbbiakban: Társaság)

k ö t e l e z i

arra, hogy az általa működtetett **www.benoshop.hu** webáruház felületén

- **tüntesse fel a tárhelyszolgáltató e-mail címét.**
- **adjon teljes körű tájékoztatást a szerződéskötés feltételeiről:**
 - az elektronikus szerződéskötés lépései tekintetében a 48 órán belüli visszaigazolásról és a visszaigazolás elmaradásának következményeiről (szerződéses kötelezettség alóli mentesülésről),
 - az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről.
- a szerződéskötés technikai feltételei vonatkozásában biztosítsa, hogy
 - a szolgáltatói tájékoztató kinyomtatható legyen,
 - a „fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” figyelmeztetés szerepeljen a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtételekor.
- a szerződés tárgya tekintetében az értékesítésre kínált egységár feltüntetésre kötelezett termékek egységárát egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan tüntesse fel a weboldalon.
- a fogyasztót megillető elállási jog vonatkozásában a jogszabályi előírásoknak megfelelően, egyértelműen tájékoztasson arról, hogy

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
2800 Tatabánya, Bárdos L. u. 2.

Tel.: +36 34 309-303; E-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu; KRID: 722248798

www.kormanyhivatal.hu

2020. MAJ. 19

AK eip

- az elállási jog 14 naptári napon belül gyakorolható.
- a fogyasztó elállási jogát gyakorolhatja nyilatkozat-minta útján vagy erre irányuló egyértelmű nyilatkozatával.
- a fogyasztó elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja.
- a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia.
- a vállalkozás legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget.

Fenti kötelezettségének a Társaság e határozat véglegessé válásának napját követő 30 napon belül köteles eleget tenni.

2.) Kötelezem továbbá a Társaságot 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 a végrehajtást foganatosító szerv 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 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 Járási Hivatal eljárása során eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

A véglegesen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást foganatosító szerv 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 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 Járási Hivatal eljárása során eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

A hatóság döntése annak kézhezvételével véglegessé válik. A véglegessé vált döntés ellen fellebbezésnek helye nincs, a perindításra jogosult fél azonban a döntés ellen közigazgatási pert indíthat.

A bíróság eljárása illetékköteles, melynek mértéke 30.000,- Ft, azonban a feleket vagyoni és jövedelmi viszonyaikra tekintet nélkül illetékfeljegyzési jog illeti meg.

A bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz, ha egyik fél sem kérte tárgyalás tartását, és azt a bíróság sem tartja szükségesnek. Tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevélben kérheti, melynek elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.

A közigazgatási perek a törvényszékek hatáskörébe tartoznak, a perre az a törvényszék illetékes, amelynek illetékességi területén a per tárgyává tett közigazgatási cselekmény megvalósult. Ennek megfelelően a keresetlevelet a vitatott közigazgatási cselekmény közlésétől számított 30 napon belül a Győri Törvényszéknek (9021 Győr, Szent István út 6.) címezve, a Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatalnál (2800 Tatabánya, Bárdos L. u. 2.) kell benyújtani.

Az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet, illetve az ügyfél jogi képviselője elektronikus ügyintézésre köteles. Elektronikus ügyintézés esetén a keresetlevelet a <https://e-kormanyablak.kh.gov.hu> honlapon 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 keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására halasztó hatálya nincs, ugyanakkor a halasztó hatály elrendelése azonnali jogvédelem keretében a bíróságtól kérhető. A kérelemben valószínűsíteni kell a kérelmet megalapozó tényeket, valamint részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A bíróság tanácsa az

azonnali jogvédelem iránti kérelemről a bírósághoz érkezésétől számított 15 napon belül dönt. Hiánypótlásnak nincs helye.

INDOKOLÁS

1. Eljárási cselekmények:

A Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya hatósági ellenőrzés alá vonta a **Benoshop Hungary 2019 Kft.** (székhely: 2870 Kisbér, Táncsics M. u. 20., adószám: 27082791-2-11) által működtetett **www.benoshop.hu** webáruházat az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése országos témavizsgálat keretében.

Az ellenőrzés megállapításait a KE-06/FV/00251-1/2020. és a KE-06/FV/00251-2/2020. számú hivatalos feljegyzések tartalmazzák, melyek egy másolati példányát jelen határozat mellékleteként megküldöm a társaság részére.

A hivatalos feljegyzések alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

2020. május 13-án az ügyintézők a fenti témavizsgálat keretében megtekintették a www.benoshop.hu weboldalt, melyet teljes tartalmával együtt .pdf formátumban és .html-ként is elmentettek.

Ugyancsak 2020. május 13-án az ügyintézők a webáruházon keresztül regisztráció nélkül megrendelést adtak le 6.700.- Ft értékben az alábbi termék vonatkozásában:

- Petrainer PET 852 Automata ugratásgátló nyakörv /5.500.- Ft/

Az ügyintézők a termék kiszállítását házhozszállítással (MPL futár) kérték, melynek összege 1.200.- Ft. Utánvétes fizetési módot választottak. A megrendelés lépéseit rögzítették.

A megrendelés beérkezését elektronikus úton szinte rögtön visszaigazolták, melyet elmentettek. Megrendelés száma: 1520862026.

9 óra 40 perckor a webáruház felületén feltüntetett e-mail címen az ügyintézők jelezték elállási szándékukat.

9 óra 43 perckor elektronikus értesítés érkezett a vállalkozástól, melyben arról tájékoztattott, hogy a rendelést törölték. Az ügyintézők az elektronikus levélváltást elmentették.

Miután a webáruház működéséről az ügyintézők meggyőződtek, ugyancsak 2020. május 15-én megtekintették a korábban elmentett adatokat.

A webáruház vizsgálata, a próbavásárlás folyamata és a szerződéstől való elállás során az alábbiak kerültek megállapításra:

A) Szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok között nem került feltüntetésre a tárhelyszolgáltató e-mail címe.

B) Szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás tekintetében az elektronikus szerződéskötés lépéseiről szóló tájékoztatása nem teljes körű, ugyanis az Általános Szerződési Feltételekben (a továbbiakban: ÁSZF) az került feltüntetésre, hogy „7. E-mail-ben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap.” Azonban nem tájékoztat arról, hogy a vállalkozásnak a megrendelést az elküldéstől számított 48 órán belül kell visszaigazolni a vevő felé, továbbá arról sem, hogy amennyiben a vásárló nem kapja meg 48 órán belül a visszaigazolást, úgy mentesül ajánlati kötöttsége alól. Nem tájékoztatnak az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről.

C) Szerződéskötés technikai feltételei tekintetében megállapításra került, hogy a szolgáltatói tájékoztató tárolhatósága nem biztosított (nem lehet kinyomtatni, letölteni vagy lementeni), továbbá nem hívja fel szerződési nyilatkozatának megtételekor a fogyasztó figyelmét arra, hogy megrendelése fizetési kötelezettséget von maga után.

D) Szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás tekintetében az áru ellenértékéről való tájékoztatása nem megfelelő, mert az egységárra vonatkozó szabályokat nem tartja be.

E) Egyéb tájékoztatási követelmények között a weboldalon a vállalkozás panaszkezelési módjánál a fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségeként a www.jarasinfo.gov.hu került feltüntetésre.

F) A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás részben a 17/1999. Korm. rendelet már nem hatályos szabályai alapján készült. A tájékoztatás hiányos és nem megfelelő a weboldalon.

Hiányos a tekintetben, hogy nem került feltüntetésre a weboldalon, hogy

- a fogyasztó elállási jogát gyakorolhatja nyilatkozat-minta útján vagy erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával.
- a fogyasztó elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja.

A tájékoztatás nem megfelelő a tekintetben, hogy nem szerepelteti, hány napon belül kell visszajuttatnia a fogyasztónak a terméket elállás esetén.

Az ÁSZF-ben olyan téves tájékoztatást nyújt miszerint „A vállalkozó a termék visszaérkezését követően a kormányrendelet értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríti a termék vételárát a fogyasztó részére.”.

Az ÁSZF-ben az elállási határidő kapcsán az alábbi tájékoztatások szerepelnek:

„A távollevők között kötött szerződésekről szóló, 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében a fogyasztó a megrendelt termék kézhezvételétől számított 14 naptári napon belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket.”

„(2) A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási jogát a) termék értékesítésére irányuló szerződés esetében a termék kézhezvételének napjától, ha eddig az időpontig nem kapta meg a 3. § szerinti írásbeli megerősítést, ennek kézhezvételétől számított nyolc munkanap elteltéig, legfeljebb azonban a termék kézhezvételének napjától számított három hónap elteltéig, b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződéskötés napjától, ha eddig az időpontig nem kapta meg a 3. § szerinti írásbeli megerősítést, ennek kézhezvételétől számított nyolc munkanap elteltéig, legfeljebb azonban a szerződéskötés napjától számított három hónap elteltéig gyakorolhatja.”

E tájékoztatás nem egyértelmű, mert a fogyasztó nem tudja eldönteni, mennyi az elállási jog gyakorlására rendelkezésre álló határidő.

Az ÁSZF-ben a visszatérítendő összeg kapcsán az alábbi tájékoztatások szerepelnek:

„A vállalkozó a termék visszaérkezését követően a kormányrendelet értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríti a termék vételárát a fogyasztó részére.”

„(5) A vállalkozás köteles a fogyasztó által kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül visszatéríteni.”

A visszatérítendő összeg tekintetében sem egyértelmű a tájékoztatás, mert a fogyasztó nem tudja, hogy csak a termék vételárát fogja visszakapni vagy az általa kifizetett teljes összeget.

Az ellenőrzés során tett megállapítások alapján Osztályom **2020. május 15. napján, a fenti ügyiratszámom hivatalból eljárást indított a Benoshop Hungary 2019 Kft. (2870 Kisbér, Táncsics M. u. 20.) ellen.** Tekintettel arra, hogy Osztályom az ügyben nyolc napon belül érdemben döntést hozott, így az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (továbbiakban: Ákr.) 104. § (3) bekezdése értelmében az eljárás megindításáról szóló értesítést mellőzte.

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

A) Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (továbbiakban: Ektv.) 4. § h) pontja szerint:

„**4. § A szolgáltató köteles** elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a **következő adatokat közzétenni:**

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

B) Az Ektv.) 5. § (2) bekezdés a) és c) pontja szerint:

„**5. § (2) A szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt:**

a) azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni”

c) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről,”

Az Ektv. 6. § (2)-(3) bekezdése szerint:

6. § (2) 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.

(3) A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a szolgáltatóhoz, illetve az igénybe vevőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.”

C) Az Ektv. 5. § (1) bekezdése szerint:

„**5. § (1) A szolgáltató köteles az információs társadalommal összefüggő szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az igénybe vevő számára, hogy tárolja és előhívja azokat.”**

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 15. § (1)-(2) bekezdése szerint:

„**15. § (1) Ha a távollevők közötti, elektronikus úton kötött szerződés a fogyasztó számára fizetési kötelezettséget keletkeztet, a vállalkozás egyértelműen és jól látható módon, közvetlenül a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt felhívja a fogyasztó figyelmét a 11. § (1) bekezdés a), e), f), p) és r) pontjában meghatározott információkra.**

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott esetben **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) és C) A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008 évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 3. § (1) és (5) bekezdése szerint:

„3. § (1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

(5) 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.”

D) A fogyasztóvédelemről szóló **1997. évi CLV. tv.** (a továbbiakban: Fgytv.) 14. § (1), (3) bekezdése szerint:

„14. § (1) A fogyasztót – a (2) bekezdésben meghatározott kivétellel – a külön jogszabályban meghatározottak szerint írásban tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról.

(3) Az eladási árat, az egységárat, illetve a szolgáltatás díját egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni.”

A termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének szabályiról szóló **4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM rendelet (a továbbiakban: rendelet)** 3. §-a és 4. §-a szerint:

3. § (1) A termék egységárát, ha az nem egyezik meg a termék eladási árával,

a) a terméken, annak csomagolásán vagy a termékhez egyéb módon rögzítve, vagy

b) **a közvetlenül a termék mellett elhelyezett egyedi árkiíráson vagy a fogyasztó számára a megvenni kívánt termék kiválasztásakor könnyen hozzáférhető árjegyzéken (ideértve az étel-, illetve itallapot is) kell feltüntetni.**

(2) Nem kell feltüntetni az egységárat

a) az 50 g, 50 ml vagy 5 cm alatti csomagolási egységű vagy méretű,

b) az automatából értékesített,

- c) az egy csomagban lévő, készlethen értékesített,
- d) a különleges díszcsomagolású,
- e) az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről szóló törvényben meghatározott élelmiszer esetén az ételek készítéséhez egy csomagba összeállított terméken.

(3) Ha külön jogszabály meghatározott előrecsomagolt termék forgalmazása során a nettó tömeg mellett a töltő (lecsepegtetéssel meghatározott) tömeg feltüntetését is előírja, elegendő a töltő tömeg egységárának feltüntetése.

4. § Az egységárat

- „a) a térfogatra értékesített terméknel literenként (Ft/l), vagy - ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást - milliliterenként (Ft/ml), centiliterenként (Ft/cl), deciliterenként (Ft/dl), illetve köbméterenként (Ft/m³),
- b) a tömegre értékesített terméknel kilogrammonként (Ft/kg), vagy - ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást - grammonként (Ft/g), dekagrammonként (Ft/dkg) vagy tonnánként (Ft/t),
- c) a hosszúságra értékesített terméknel méterenként (Ft/m), vagy - ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást - milliméterenként (Ft/mm) vagy centiméterenként (Ft/cm),
- d) a felületre értékesített terméknel négyzetméterenként (Ft/m²),
- e) a kizárólag darabra értékesített terméknel darabonként (Ft/db) kell feltüntetni.

F) A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdése i) pontja, (4) és (7) bekezdése, 20. § (2)-(3) bekezdése, 22. §-a, 23. § (1)-(2), (4) bekezdése és 24. § (1) bekezdése szerint:

„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), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;

(4) Az (1) bekezdés i), j) és k) pontjában meghatározott tájékoztatás az 1. mellékletben foglalt mintatájékoztató megfelelő kitöltésével is megadható.”

(7) Az e §-ban meghatározott tájékoztatási kötelezettség teljesítésének bizonyítása a vállalkozást terheli.

20. § (2) A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

ab) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,

ac) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;

b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától

számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

(3) A (2) bekezdés a) pontjában foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e §-ban meghatározott **elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.**

22. § (1) A fogyasztó a 20. §-ban biztosított jogát

a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy

b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

(2) A vállalkozás internetes honlapján is biztosíthatja a fogyasztó számára a 20. §-ban meghatározott jog (1) bekezdés szerinti gyakorlását. Ebben az esetben a vállalkozás tartós adathordozón haladéktalanul visszaigazolja a fogyasztói nyilatkozat megérkezését.

(3) A 20. §-ban meghatározott **jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a 20. § (2) bekezdésében, illetve a 21. §-ban meghatározott határidő lejárta előtt elküldi.**

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.

(2) A 22. §-nak megfelelő elállás vagy felmondás esetén **a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza.** A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

(4) Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a vállalkozás mindaddig visszatarthatja az (1) bekezdésben meghatározott összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatotta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Nem illeti meg a vállalkozást a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

24. § (1) Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.”

B) és F) Az Fttv. 3. § (1)-(3) bekezdése és 7. § (1) bekezdése szerint:

„3. § (1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

(2) Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,

a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és

b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

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

7. § (1) Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

a) – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, 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**).”

3. A fentiek alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

- A weboldalon nem került feltüntetésre a tárhelyszolgáltató e-mail címe.
- Az elektronikus szerződéskötés lépéseiről szóló tájékoztatása nem teljes körű, ugyanis nem tájékoztat arról, hogy a vállalkozásnak a megrendelést az elküldéstől számított 48 órán belül kell visszaigazolnia a vevő felé, továbbá arról sem, hogy amennyiben a vásárló nem kapja meg 48 órán belül a visszaigazolást, úgy mentesül ajánlati kötöttsége alól.
- Nem tájékoztatnak az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről.
- A szolgáltatói tájékoztató tárolhatósága nem biztosított (nem lehet kinyomtatni, letölteni vagy lementeni).
- Nem hívja fel szerződési nyilatkozatának megtételekor a fogyasztó figyelmét arra, hogy megrendelése fizetési kötelezettséget von maga után.
- Az áru ellenértékéről való tájékoztatása nem megfelelő, mert az egységárra vonatkozó szabályokat nem tartja be.

- A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás részben a 17/1999. Korm. rendelet már nem hatályos szabályai alapján készült. A tájékoztatás hiányos és nem megfelelő a weboldalon a fentiekben részletezettek miatt.

A fenti tájékoztatási hiányosságok, illetve tájékoztatások nem megfelelősége miatt a társaság tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg. Hiszen a fogyasztó üzleti döntése szempontjából lényeges információkat nem közölt, illetve nem egyértelműen jelenített meg.

4. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a Társaság megsértette:

- **az Ektv.**
 - **4. § h)** pontjában,
 - **5. § (1)** bekezdésében, **(2)** bekezdés **c)** pontjában,
- **a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet**
 - **11. § (1) i)** pontjában,
 - **15. § (2)** bekezdésében,
- **az Fgytv. 14. § (1), (3) bekezdésében,**
- **az Fttv.**
 - 3. § (5) bekezdése alapján **3. § (1)** bekezdésében,
 - **7. § (1)** bekezdésében foglaltakat.

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

Az Ektv. 16/A. § (1)-(2) és (4)-(5) bekezdése szerint:

*„16/A. § (1) **A 4. §-ban, az 5. §-ban, a 14/A. §-ban, és a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról** szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 14. cikk (1) és (2) bekezdésében **foglalt rendelkezések megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jogosult.** Az eljáró hatóság a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott szabályok szerint jár el.*

*(5) **Az (1), a (2), illetve a (4) bekezdésben említett rendelkezések a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.**”*

A Korm. rend. 31. § (1) és (3) bekezdése szerint:

*„**31. § (1) A 9. §, a 11. § (1), (3)-(5) és (7) bekezdésében, a 12. § (1) és (3) bekezdésében, a 14-17. §-ban és a 18. § a) pontjában foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.**”*

(3) Az (1) és (2) bekezdésben **említett rendelkezések a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.**

Az Fttv. 10. § (1) bekezdése szerint:

„10. § (1) A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a (2) és a (3) bekezdésben foglalt kivétellel – **a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.**”

Az Fttv. 11. § (1)-(2) bekezdése szerint:

11. § (1) A 10. § alkalmazásában **a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak:**

- a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy
- b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.

(2) A gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha

- a) a kereskedelmi gyakorlat országos médiaszolgáltatást végző médiaszolgáltatón keresztül valósul meg
- b) a kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg,
- c) a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul, vagy
- d) az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül.

Az Fttv. 19. § a) pontja szerint:

„19. § A kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az e törvényben meghatározott eltérésekkel

a) a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása tekintetében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) rendelkezéseit kell alkalmazni.”

Az Fttv. 21. § (1) bekezdése szerint:

„21. § (1) E törvény rendelkezései az Fgytv. alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.”

Az eljárás során megállapítottam, hogy az eljárás lefolytatására hatóságom rendelkezik hatáskörrel a feltárt tájékoztatási hiányosságok, illetve tájékoztatások nem megfelelése vonatkozásában, tekintettel arra, hogy azok kizárólag a webáruház felületén jelentek meg, így a kereskedelmi gyakorlat a verseny érdemi befolyásolására nem alkalmas.

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:

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.

Az Fgytv. 47. § (4) bekezdése alapján az (1) és (3) bekezdés szerinti jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.

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

A vállalkozásnak a www.e-beszamolo.im.gov.hu oldalon közzétett 2019. október 3-tól - 2019. december 31-ig terjedő éves beszámolójából és a www.nav.gov.hu oldalon közzétett adatai alapján megállapítottam, hogy a Társaság összes foglalkoztatotti létszáma 2 fő és éves nettó árbevétele 21.926.000.- Ft. Ezen létszám- és gazdálkodási adatok értelmében a vállalkozás a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (továbbiakban: Kkv tv.) 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembevételével kis/középvállalkozásnak minősül.

A fentiekre tekintettel az Fgytv. 47. § (1) bekezdés c) pontja és a (2) bekezdése alapján alkalmaztam a szankciót.

6. Döntésem meghozatalánál 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.

Speciális mérlegelési szempontok:

• ***A jogsértés súlya tekintetében:***

- ***A jogsértéssel érintett fogyasztók száma:*** A jogsértés bizonyíthatóan a webáruház vizsgálatát végző ügyintézőket érintette, mely a jogsértés alapesete, így enyhítő körülményként nem értékelhető.
- ***A fogyasztók érdekei sérelmének köre:*** A tárhelyszolgáltató elérhetőségével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség 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 mulasztás a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti.**

Az elektronikus szerződéskötés lépéseiről nyújtott nem teljes körű tájékoztatással a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A webáruházak legtöbbször speciális elektronikus formanyomtatványokat, az online valóságban járatlan fogyasztó számára idegen technikai megoldásokat alkalmaznak, ebből következően a szolgáltatónak világosan és egyértelműen kell az igénybe vevőt tájékoztatnia a megrendelés elküldését megelőzően az elektronikus szerződéskötéshez kapcsolódó alapvető tudnivalókról. Ennek hiányában a fogyasztó olyan szerződést is megkötött, ami nem áll érdekében, vagy az érdekében álló szerződés megkötése hiúsul meg a technikai problémák miatt. **A vállalkozás a 48 órán belüli visszaigazolásról és annak elmaradásának következményeiről szóló tájékoztatás elmulasztásával a fogyasztó tájékoztatáshoz fűződő érdekét sérti.** Emellett tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot is megvalósított tekintettel arra, hogy olyan lényeges információt nem közölt a fogyasztóval, mely ügyleti döntését lényegesen befolyásolja.

Az adatbeviteli hibák kijavításáról szóló előzetes tájékoztatás elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. Tekintettel arra, hogy a webáruházak legtöbbször speciális elektronikus formanyomtatványokat, az online valóságban járatlan fogyasztó számára idegen technikai megoldásokat alkalmaznak,

szükséges az adatbeviteli hibák ajánlattételt megelőző azonosításának és kijavításának technikai eszközeiről nyújtott tájékoztatás annak orvoslására, ha a fogyasztó tévedésből vagy téves tartalommal küldi meg a szerződés megkötésére irányuló nyilatkozatát. Ennek hiányában a fogyasztó olyan szerződést is megkötöhet, ami nem áll érdekében, vagy az érdekében álló szerződés megkötése hiúsul meg a technikai problémák miatt.

A szolgáltató köteles biztosítani a szerződések megkötésére és teljesítésére vonatkozó, általa előre, egyoldalúan és több szerződés megkötésének céljából közzétett ÁSZF feltételeinek tárolását, kinyomtathatóságát. **A fogyasztó számára ugyanis bizonyítható módon rendelkezésre kell, hogy álljon a szerződéskötés után az adott jogügyletre vonatkozó szerződéses feltételekről és jogszabályi rendelkezésekről szóló tájékoztatás.**

A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell, hogy számára az elektronikus úton kötött szerződés **fizetési kötelezettséget** keletkeztet. A szolgáltatónak erre egyértelműen és jól látható módon, közvetlenül a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt kell kifejezetten utalnia, hogy a fogyasztó ezzel a többlet anyagi teherrel előre számolhasson. A mulasztás **a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti.**

A tájékoztatáshoz való érdek sérelme állapítható meg az egységár feltüntetésének elmulasztása kapcsán, mivel a fogyasztók alapvető joga, hogy megismerhessék a fogyasztói döntés előtt a termékek pontos, érvényes eladási és egységárát is, amely mértéke mindenképpen befolyással van a fogyasztók üzleti döntésére. A vállalkozás egységár feltüntetésének elmulasztásával a termékek forgalmazásával összefüggő alapvető követelményt sértett meg, hiszen a termékek eladási és egységárai olyan lényeges információk, amelyek a fogyasztót vásárlási szándékának kialakításában döntően befolyásolják. Az egységár az áruválasztást könnyíti meg a fogyasztó számára a különböző gyártók azonos termékei, illetve az azonos gyártók különböző kiegészítési egységű termékeinél. Ennek ismeretében a fogyasztó eldöntheti, hogy anyagi helyzetének melyik árfekvésű termék a megfelelőbb. Mindez jelentős szempont a fogyasztó számára üzleti döntése meghozatala során. Emellett az ártájékoztatásnak, azért is kiemelkedő jelentősége van, mert annak elmaradása a gazdaságilag kiszolgáltatott fogyasztók üzleti akaratát torzíthatja, melynek következtében a fogyasztók vagyoni érdekei is tovább sérülhetnek.

A távollévók között kötött szerződések esetén biztosított **speciális elállási jog** kompenzálja egyrészt az információk és a szakmai tájékoztatás hiányát, másrészt a szerződéskötés sajátosságaiból adódó kockázatokat, amely lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy a szerződéskötést még egyszer, nyugodt körülmények között átgondolja. Az elállási határidő alatt a fogyasztónak lehetősége van a terméket kipróbálni, felpróbálni, valamint megvizsgálni, hogy alkalmas-e a rendeltetésszerű használatra. Éppen ezért a vállalkozás **a szerződés megkötése előtt kellő időben** köteles a fogyasztót az

elállás jogáról tájékoztatni annak érdekében, hogy a fogyasztó a jogával megfelelően élni tudjon. **Az elállási jogról való nem teljes körű és nem egyértelmű tájékoztatással a társaság a fogyasztó tájékoztatáshoz, jogérvényesítéshez való érdekét egyformán érinti, ezáltal kiemelten sérti a fogyasztók alapvető érdekeit.**

A webáruházból történő vásárlás során távollévők között jön létre az ügylet, ezért kiemelten fontos, hogy minden lényeges információról tudomást szerezzen a vásárló, mind a működtetőre, mind a megkötött szerződésre, mind a termékre, valamint a jogaira vonatkozóan, teljes körrel. Ennek nem felelt meg a vizsgált webáruház, minden vonatkozásban lényeges információkról nem adtak tájékoztatást. E magatartások tanúsítása, azaz az információk elhallgatása, vagy valótlan információ közlése miatt a vállalkozás tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot is megvalósított.

- **A jogsértő magatartás kiterjedtsége:** 1 weboldalra vonatkozóan került jogsértés megállapításra.
- **A jogsértéssel érintett áruk értéke:** Ennek tekintetében nem állt rendelkezésemre adat, így ezt nem vettem figyelembe.
- **A jogsértő állapot időtartama:** Ennek tekintetében a határozat meghozatala során adat nem állt rendelkezésemre, így ezen körülményt a jogkövetkezmény meghatározása során figyelembe venni nem tudtam.
- **A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása:** Figyelembe vettem, hogy a társaság terhére ugyanezen jogsértő magatartás ismételt tanúsítása a határozathozatal napjáig nem állapítható meg.
- **A jogsértéssel elért előny** nem állapítható meg a rendelkezésre álló adatok alapján.

Összességében a mérlegelési körülmények értékelése alapján megállapítottam, hogy a jogsértések a fogyasztók tájékoztatáshoz és jogérvényesítéshez fűződő alapvető jogát sértették; a vállalkozás a feltárt cselekménnyel olyan alapvető jogszabályi rendelkezéseket sértett meg, amelyek megtartása valamennyi fogyasztónak elemi érdeke.

Egyéb tájékoztatási követelmények között a weboldalon a vállalkozás panaszkezelési módjánál **a fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségeként a www.jarasinfo.gov.hu került feltüntetésre.** Tájékoztatom, hogy 2020. március 1-jétől a fogyasztóvédelmi feladatokat nem a járási hivatalok, hanem a kormányhivatalok látják el. Fogyasztóvédelmi hatáskörbe tartozó panaszával a fogyasztó a lakóhelye szerint illetékes kormányhivatalhoz fordulhat, mely elérhetőségét a www.kormanyhivatal.hu oldalon találja meg. A kívánatos az lenne, hogy a társaság a székhelye szerint illetékes kormányhivatal fogyasztóvédelmi osztályának elérhetőségeit tüntesse fel. Nem várható el a társaságtól, hogy a változásokat nyomon kövesse, így ennek szankcionálását mellőztem. **Ugyanakkor kérném, javítsa át a fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségét az aktuálisra.**

Fentiekre tekintettel a fogyasztóvédelmi bírság kiszabását mellőztem, és a fent megjelölt mérlegelési körülmények figyelembevételével a rendelkező részben foglaltak szerint döntöttem.

Mindezekre tekintettel a Társaság számára a jogsértő magatartás folytatását megtiltottam annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

7. Záró rendelkezések:

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 által hozott véglegessé vált döntést vagy a bíróság által hozott jogerős döntést.**

A súlyos jogsértés eseteit 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 határozza meg.

Felhívom a figyelmét, hogy ennek megfelelően a társaság ellen hozott jelen határozat a véglegessé válását követően közzétételre kerül a www.jogsertowebaruhazak.kormany.hu oldalon tekintettel arra, hogy megsértette a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) i) pontjában foglaltakat.

Az Fgytv. 51/B. § (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 véglegesen vagy a bíróság jogerősen meg nem állapította - **a közzétételtől számított két év elteltével törli a honlapról.**

Felhívom a figyelmét a www.mintawebaruhaz.fogyasztovedelem.kormany.hu oldalon elérhető minta-webáruházra is, mely segítségül szolgálhat az előírásoknak megfelelő webáruház kialakításához.

A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményeket az Ákr. 131-133. §-a, valamint a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 172-177. §-ai alapján határoztam 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 1-2. §-aiban, valamint 3. § (4) bekezdés d) pontjában és az Fttv. 10. § (1) bekezdésében biztosított hatáskörömben és a fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. Rendelet 2. § (1) bekezdése szerinti Ákr. 16. §-a szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.


Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Ákr. 112. §-a, a 114. § (1) bekezdése szabályozza. A keresetindítás és az azonnali jogvédelem szabályairól a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 7. §-a, 12. §-a, 13. § (1) bekezdése, a 37-40. §-ai, és az 50-55. §-ai rendelkeznek.

Az illeték mértékéről és az illeték-feljegyzési jogról az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 45/A. § (1) bekezdése és a 62. § (1) bekezdésének h) pontja rendelkezik.

Az elektronikus kapcsolattartás szabályairól az Eüsztv. 9. § (1), (2) bekezdései, és a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 605. §-a, 608. §-a és 611. §-a rendelkezik.

Tatabánya, 2020. május 19.

Dr. Kancz Csaba kormány megbízott nevében és megbízásából,


Turza Gábor
osztályvezető

A döntésről értesül:

- 1.) Benoshop Hungary 2019 Kft. (cégkapu: 27082791)
- 2.) Irattár

végrejesszült: 2020.05.19.
W

