



KOMÁROM-ESZTERGOM MEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: KE-06/FV/00252-3/2020.

Ügyintéző: Walcz Adrienn

Tárgy: Kötelezést alkalmazó határozat

Ügyfél: Wiandt Díszfaiskola Bt.

Modulszám: 2011K-00042

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 **Wiandt Díszfaiskola Bt.**-t (székhely: 2900 Komárom, Ácsi út 34., adószám: 23655357-2-11, a továbbiakban: Társaság)

k ö t e l e z i

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

- **tüntesse fel az alábbi jogszabály által előírt, az Ön egyértelmű beazonosítását lehetővé tevő adatokat:**
 - a tárhelyszolgáltató székhelyét, telephelyét,
 - a tárhelyszolgáltató e-mail címét.
- **az elektronikus szerződéskötés lépései tekintetében nyújtson tájékoztatást a 48 órán belüli visszaigazolásról és a visszaigazolás elmaradásának következményeiről (szerződéses kötelezettség alóli mentesülésről),**
- **a szavatosság tekintetében szüntesse meg a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot - a hatályos jogszabályi előírásnak megfelelő tájékoztatást adjon.**
- **a fogyasztót megillető elállási jog vonatkozásában**
 - **tegye elérhetővé a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 2. számú mellékletében található elállási nyilatkozat-mintát a fogyasztók számára,**
 - **a jogszabályi előírásoknak megfelelően tájékoztasson arról, hogy a fogyasztó elállási jogát gyakorolhatja nyilatkozat-minta útján vagy erre irányuló egyértelmű nyilatkozatával.**
 - **szüntesse meg a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot – a pénzvisszatérítésre előírt határidő kezdete és a**

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

évközi 2020. 05. 20. 72

visszatérítés módja tekintetében a hatályos jogszabálynak megfelelő, egyértelmű tájékoztatást nyújtson.

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 kormányhivatal 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 **Wiandt Díszfaiskola Bt.** (székhely: 2900 Komárom, Ácsi út 34., adószám: 23655357-2-11) által működtetett **www.tuja.hu** webáruházat az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése országos témavizsgálat keretében.

Az ellenőrzés megállapításait a KE-06/FV/00252-1/2020. és a KE-06/FV/00252-2/2020. 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.tuja.hu weboldalt, melyet teljes tartalmával együtt .pdf formátumban és .html-ként is elmentettek.

Ugyancsak 2020. május 13-án az ügyintézők a webáruházon keresztül regisztrációt követően megrendelést adtak le 6.680.- Ft értékben az alábbi termékek vonatkozásában:

- Fehér virágú tavirózsa /2.800.- Ft/
- Japán zsurló /1.380.- Ft/

A termék kiszállítását futárszolgálattal kérték, melynek összege 2.500.- Ft. Utánvétes fizetési módot választottak. A megrendelés lépéseit rögzítették.

A regisztráció sikerességéről kaptak egy elektronikus értesítést, melyet elmentettek.

A megrendelés beérkezését elektronikus úton szinte rögtön visszaigazolták. A visszaigazoláshoz mellékeltek az üzletszabályzatot és az adatvédelmi nyilatkozatot. Az ügyintézők a visszaigazolást és mellékleteit elmentették. Megrendelés száma: 100018151.

9 óra 43 perckor az ügyintézők a webáruház felületén feltüntetett e-mail címen jelezték elállási szándékukat.

10 óra 14 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 székhelye, telephelye és 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 *„A Rendelés elküldése gomb megnyomásakor küldi el rendelését hozzánk. Ezután pár perc múlva megkapja visszaigazolásunkat, amit automatikusan generál a program.”*. Azonban 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.

C) Egyéb tájékoztatási követelmények között a weboldalon a vállalkozás panaszkezelési módjánál a fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségeként a www.jarasinfo.gov.hu került feltüntetésre. A szavatosság tekintetében a már hatályon kívül helyezett 49/2003. (VII.30.) GKM rendeletre hivatkozik.

Továbbá az ÁSZF-ben a következő tájékoztatás: „A oldalainkon feltüntetett növényekre garanciát nem vállalunk, mert az ültetés módjától, szakszerűségétől és a további gondozástól függ a növények sorsa.”

A társaság ezen tájékoztatása nem megfelelő, ugyanis a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerint a termék eladója a termék hibájáért (pontosabban: a vásárláskor a termékben már meglévő hiba ok miatt bekövetkező hibáért) felelősséggel tartozik. A Ptk. szerint felelőssége a teljesítés időpontjától számított 2 évig áll fenn, mely időtartam alatt helytállási kötelezettség terheli a termék gyártó által felruházott tulajdonságoknak megfelelő működéséért. A felelősség alól abban az esetben mentesül, ha a vásárlástól számított 6 hónapon belül bizonyítja, hogy a hiba a teljesítés után keletkezett. Ebből kifolyólag tehát a társaság felelőssége minden általa forgalmazott termék tekintetében 2 évig fennáll, így a növények vonatkozásában is.

D) A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatása hiányos és nem megfelelő.

Hiányos a tekintetben, hogy nem áll rendelkezésre Elállási/Felmondási nyilatkozat-minta, illetve nem tájékoztat róla. Továbbá nem került feltüntetésre a weboldalon, hogy a fogyasztó elállási jogát gyakorolhatja nyilatkozat-minta útján vagy erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával.

A tájékoztatás nem megfelelő, mert az ÁSZF-ben olyan téves, illetve nem egyértelmű tájékoztatást nyújt miszerint:

- „Szolgáltató **a termék visszaérkezését/vagy az elállási nyilatkozat megérkeztét követően** a fenti jogszabályok értelmében haladéktalanul, de legkésőbb **14 napon belül** visszatéríti a kifizetett összeget a Felhasználó részére, beleértve a szállítási díjat is.”
- „**A termék visszaérkezését követő tizennégy napon belül a Felhasználó által megadott bankszámlaszámra** visszatéríti Szolgáltató a termék vételárát, a szállítási költséggel együtt.”
- „A visszatérítés során **az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot** alkalmazunk, kivéve, ha Felhasználó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Felhasználót semmilyen többletköltség nem terheli.”

A fenti tájékoztatás nem megfelelő, mert a fogyasztónak a visszajáró összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül kell visszatéríteni a vállalkozásnak. A tájékoztatások nem egyértelműek, mert a fogyasztó ezen ellentétes információk alapján nem tudja eldönteni, mikortól számított 14 napon belül kapja vissza pénzét, valamint azt sem, milyen módon kapja vissza a pénzét.

Az ellenőrzés során tett megállapítások alapján Osztályom **2020. május 15. napján, a fenti ügyiratszámom hivatalból eljárást indított a Wiandt**

Díszfaiskola Bt. (2900 Komárom, Ácsi út 34.) 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. § l) pont lc) alpontjában meghatározott szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét,** kivéve, ha a szolgáltató részére nyújtott tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan ezek az adatok egyébként is megismerhetőek.”*

A) 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.”

B) Az Ektv.) 5. § (2) bekezdés a) 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”

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) A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:157. § (1) bekezdése, 6:158. §-a, 6:159. § (1)-(3) bekezdése, 6:163. § (2) bekezdése szerint:

„6:157. § [Hibás teljesítés]

(1) A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

6:158. § [Hibás teljesítési vélelem]

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

6:159. § [Kellékszavatossági jogok]

(1) Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

(2) Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

a) **kijavítást** vagy **kicserélést** igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy
b) az **ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti**, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől **elállhat**, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

(3) Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

6:163. § [A kellékszavatossági igény elévülése]

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén **a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el.**”

Az Fttv. 3. § (1)-(3) bekezdése és 6. § (1) bekezdés i) pontja 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 üzleti 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. §).**

6. § (1) 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 ez által a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

i) a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.”

D) A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 2. számú melléklete, 11. § (1) bekezdése i) pontja, (4) és (7) bekezdése, 22. §-a, 23. § (1)-(2), (4) bekezdése szerint:

„2. melléklet

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett:

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja / átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt

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.

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.

23. § (1) Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők 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 szolgáltatta, 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.

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

b) ezáltal a fogyasztót olyan üzleti 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 székhelye, telephelye és 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 visszaigazolni a vevő felé, továbbá arról sem, hogy amennyiben a vásárló nem kapja meg 48 órán belül a visszaigazolást, úgy mentesül ajánlati kötöttsége alól.
- A szavatosság tekintetében a már hatályon kívül helyezett 49/2003. (VII.30.) GKM rendeletre hivatkozik.
- A társaság azon tájékoztatása, miszerint az oldalán értékesítésre kínált növényekre nem vállal garanciát, nem megfelelő, ugyanis a vonatkozó jogszabályi előírások szerint a társaság felelőssége minden általa forgalmazott termék tekintetében 2 évig fennáll, így a növények vonatkozásában is. A társaság által nyújtott, jogszabályi előírásokkal ellentétes tájékoztatás a fogyasztó üzleti döntése szempontjából lényeges, azt jelentősen befolyásolja, így a társaság tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg.
- Az oldalon nem áll rendelkezésre Elállási/Felmondási nyilatkozat-minta, illetve nem tájékoztat róla.
- Nem került feltüntetésre a weboldalon, hogy a fogyasztó elállási jogát gyakorolhatja nyilatkozat-minta útján vagy erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával.
- A társaság az elállási jog kapcsán a pénzvisszatérítés határideje és módja tekintetében nem egyértelmű tájékoztatást nyújtott. Az

ellentétes információk alapján a fogyasztó nem tudja eldönteni, mikortól számított 14 napon belül és milyen módon kapja vissza pénzét. Ezen információk a fogyasztó üzleti döntését befolyásolják, így a társaság tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg.

4. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a Társaság megsértette:

- **az Ektv. 4. § h)** pontjában,
- **a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) i)** pontjában,
- **az Fttv.**
 - 3. § (5) bekezdése alapján **3. § (1)** bekezdésében,
 - **6. § (1)** bekezdés **i)** pontjában,
 - **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. január 1-jétől - 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 25.140.000.- Ft. Ezen létszám- és gazdálkodási adatok értelmében a vállalkozás a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (továbbiakban: KkvTV.) 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 kapcsolatfelvételen, 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.

A vállalkozás a szavatosság tekintetében nyújtott tájékoztatásával a fogyasztó tájékoztatáshoz fűződő jogát sérti. Továbbá minőségi kifogás esetén a fogyasztó a jogszabállyal ellentétes tájékoztatás miatt meg sem próbálja érvényesíteni a jogszabályban rögzített szavatossági jogát, így **sérül a jogérvényesítéshez fűződő érdeke is.** A társaság azzal, hogy nem a hatályos jogszabályra hivatkozik, sérti a fogyasztók tájékoztatáshoz fűződő jogát.

A távollévők 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 távollévók 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 20.

Dr. Kancz Csaba kormány megbízott nevében és megbízásából:



A döntésről értesül:

- 1.) Wiandt Díszfaiskola Bt. (cégkapu: 23655357)
- 2.) Irattár

véglegessé vált: 2020. 05. 28.
WA

