



PEST MEGYEI  
KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: PE/002/472-6/2021.  
Ügyintéző: Kalmárné Békés Renáta  
E-mail: fogyved@pest.gov.hu

Tárgy: Kötelező rendelkezést előíró és  
fogyasztóvédelmi bírságot kiszabó határozat  
Hiv. szám: PE/002/472-4/2021.

**H A T Á R O Z A T**

A piacfelügyeleti és fogyasztóvédelmi hatáskörében eljáró **Pest Megyei Kormányhivatal** (a továbbiakban: Hatóság) a **Tool City Kft.** (a továbbiakban: Társaság, ill. Vállalkozás; székhelye: 2335 Taksony, Völgy u. 5630/2., Cégjegyzékszám: 13-09-204478; adószám: 27346257-2-13) ügyében a **PE/002/472-4/2021.** iktatószámon, 2021. február 10. napján, a Vállalkozás által üzemeltetett <https://szerszamx.hu/> elérhetőségű webáruház kapcsán az elektronikus kereskedelemre vonatkozó jogszabályi előírások betartásának ellenőrzése tárgyában, **hivatalból** megindított közigazgatási hatósági eljárásban

I. A Társaság terhére

**1.000.000 Ft, azaz egymillió forint**

**fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.**

II. Ezen túlmenően a Társaságot arra

**k ö t e l e z i**

1. arra, hogy a vásárlások során biztosítsa a fogyasztók számára a Korm. rendelet 18. § a) pontja szerinti tartós adathordozón való visszaigazolást, legkésőbb a termék átadásakor,
2. a Vállalkozás által üzemeltetett [https://szerszamx.hu](https://szerszamx.hu/) elérhetőségű webáruház felületén az elállási jog gyakorlásának feltételeiről szóló tájékoztatása körében nyújtson tájékoztatást arról, hogy nem illeti meg a Vállalkozást a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

Ezen kötelezettségének a Vállalkozás jelen határozat véglegessé válásától számított **15 napon belül köteles eleget tenni és megtett intézkedéséről a Hatóságot értesíteni.**

III. A Hatóság

**k ö t e l e z i**

továbbá a Társaságot arra, hogy a <https://szerszamx.hu/> elérhetőségű weboldalán minden esetben a hatályos, elektronikus kereskedelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően adjon tájékoztatást, vagyis e körben megfelelő módon tüntesse fel az alábbi, jogszabály által előírt, kötelező tájékoztatásokat:

**1. a szolgáltató beazonosíthatóságát biztosító adatok körében:**

- 1.1. a tárhelyszolgáltató székhelyét, telephelyét (ha van),
- 1.2. A tárhelyszolgáltató e-mail címét.

**2. a szerződéskötés feltételei vonatkozásában:**

- 2.1 A szerződés alakiságáról szóló tájékoztatást (írásban megkötött/ nem írásban megkötött szerződésnek minősül)

**3. a szerződéskötés technikai feltételei tárgyában:**

- 3.1 Az általános szerződési feltételeket oly módon kell hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az igénybe vevő számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

**4. a szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás témakörében:**

- 4.1 Az egységár feltüntetésére vonatkozó szabályok betartásával kell feltüntetnie az egységárakat az annak feltüntetésére kötelezett termékek esetében.

**5. Az egyéb tájékoztatási követelmények vonatkozásában:**

- 5.1 A vállalkozás panaszkezelési módját,  
 5.2 Az ODR link mellett azt is fel kell tüntetnie, hogy a platform a jogviták rendezésére használható.  
 5.3 A jóállással kapcsolatosan a 2021. január 1-től hatályos szabályoknak megfelelő tájékoztatást kell elhelyeznie.

**6. A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás tekintetében:**

Teljes körűen, a hatályos jogszabályoknak megfelelően adjon tájékoztatást az elállási jog gyakorlásának feltételeiről, vagyis tüntesse fel az alábbi, a hatályos jogszabály által előírt, kötelező tájékoztatásokat:

- 6.1 Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül.  
 6.2 Elállás esetén a vállalkozás legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget.  
 6.3 Ha szolgáltatás nyújtásra irányuló szerződés esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a fogyasztó a felmondási jogát, úgy az elszámolás során köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit.  
 6.4 Az elállási jogról szóló tájékoztatását javítsa ki, mivel:  
 6.4.1 elállás esetén az ÁSZF szerint csak a termék vételárát fizetik vissza, a kiszállítás költségét nem,  
 6.4.2 az elállást a csomagolás felbontása vagy a termék használatba vétele nem zárhatja ki,  
 6.4.3 szabálytalan a fogyasztó elállási jogát a termék eredeti csomagolásával való visszaküldéséhez kötni,  
 6.4.4 nem kötheti ki, hogy utánvétel esetében csak átutalással fizetik vissza a vételárát,  
 6.4.5 hiányos abban a tekintetben, hogy nem illeti meg a vállalkozást a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

A fenti kötelezettségének a Vállalkozás a határozat véglegessé válásának napjától számított **30 napon belül köteles eleget tenni és megtett intézkedéséről a Hatóságot értesíteni.**

IV. Egyúttal a Hatóság

**megtiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat további folytatását,**

**és előírja a Vállalkozás számára az alábbi tájékoztatások tekintetében, hogy:**

1. a termék visszaküldésének módját egyértelmű feltételekkel írja le!
2. A visszafizetési kötelezettségének teljesítési feltételül ne szabja a termék visszaérkezését a Vállalkozáshoz!

3. Ne nyújtson megtévesztő tájékoztatást az elállási jog és a visszaszolgáltatási garancia vonatkozásában!
4. Ne korlátozza előre a felelősségét az épp csomagoláson belüli tartalomhiányért, vagy sérülését, annak utólagos reklamációja esetén!
5. Ne nyújtson megtévesztő tájékoztatást a jótállási igény érvényesítésének feltételei vonatkozásában!
6. Ne nyújtson megtévesztő tájékoztatást a kötelező jótállás alá eső termékek esetében a tartozékokra és alkatrészekre vonatkozó kellékszavatossági, jótállási jogokra vonatkozóan!
7. Ne nyújtson megtévesztő tájékoztatást a javítási határidőre vonatkozóan!

A fenti kötelezettségének a Vállalkozás a határozat véglegessé válásának napjától számított **30 napon belül köteles eleget tenni és megtett intézkedéséről a Hatóságot értesíteni.**

V. Egyúttal a Hatóság a Vállalkozásnak

**megtiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat további folytatását**

**a tekintetben, hogy az elállási jogról szóló tájékoztatása körében az egyoldalú kógencia követelményét sértő, a jogszabályi előírástól a fogyasztó hátrányára eltérő, ezáltal megtévesztő tájékoztatást (szerződéses kikötést) alkalmazzon az elállás feltételeire vonatkozóan, vagyis**

1. ne nyújtson megtévesztő tájékoztatást az elállási jog gyakorlása tekintetében arról, hogy az elállási jog csak a termék átvétele utáni naptól gyakorolható,
2. ne nyújtson megtévesztő tájékoztatást a visszautalás tekintetében a fogyasztót terhelő költségekről,
3. ne tájékoztasson arról, hogy az elállást a csomagolás felbontása vagy a termék használatba vétele kizárja,
4. ne tájékoztasson arról, hogy az elálláskor a termék csak az eredeti csomagolásban küldhető vissza,
5. nem kötheti ki azt, hogy a termék postai úton vissza nem küldhető. Amennyiben ilyen feltételállításhoz ragaszkodik a Vállalkozás, akkor a visszaküldés feltételeit egyértelműen szabályoznia kell, melynek során a fogyasztót többletköltséggel nem terhelheti,
6. ne tájékoztasson arról, hogy az elállási jog csak a termék kézhezvétele után gyakorolható,
7. ne tájékoztasson arról, hogy a jótállási igény csak a cégük által generált egyedi vásárlási kóddal érvényesíthető,
8. ne terhelje a fogyasztót 990,-Ft-os díjjal akkor, ha a fogyasztó postai úton kéri visszafizetni a termék vételárát és a szállítási költséget, amennyiben azt a fogyasztó utánvétellel fizette ki.

A fenti kötelezettségének a Vállalkozás a határozat véglegessé válásának napjától számított **30 napon belül köteles eleget tenni és megtett intézkedéséről a Hatóságot értesíteni.**

VI. A fentieken túl a Hatóság

**kötelezi a Vállalkozást arra, hogy**

**a Hatóság eljárása során észlelt és a határozat rendelkező részének II-V. pontjaiban részletezett jogsértések megszüntetése érdekében előírt kötelezések teljesítése érdekében tett intézkedéséről a Hatóságot a Hivatali Kapun keresztül a határozat véglegessé válásának napjától számított 30 napon belül értesítse.**

A bírságot a Pest Megyei Kormányhivatal Magyar Államkincstárnál vezetett 10023002-01040030-00000000. számú számlájára átutalással köteles befizetni, **a bírságösszegnek a határozat véglegessé válását követő 15 napon belül a fenti számlára be kell érkeznie.** Az átutalás során jelölni kell a határozat ügyiratszámát (PE/002/472-6/2021), a Társaság nevét, székhelyét, továbbá a „Pest Megye” és „Fogyasztóvédelmi bírság” szöveget.

A véglegesen kiszabott bírság meg nem fizetése esetén a kiszabott összeget késedelmi pótlék terheli, amelynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A késedelmi pótlékot a teljesítési határidő utolsó napját követő naptól a teljesítés napjáig terjedő időszakra, részleges teljesítés esetén a hátraléokra kell felszámítani.

Amennyiben a bírságösszeg a jelzett időpontig nem érkezik meg a fenti számlára, úgy annak behajtása iránt a Hatóság intézkedik. A bírság és a késedelmi pótlék adók módjára behajtandó köztartozás.

A végleges döntésben kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást annak Hatóság általi elrendelését követően a Nemzeti Adó- és Vámhivatal foganatosítja. A végrehajtást foganatosító szerv a meghatározott cselekmény önkéntes végrehajtásának további elmaradása esetén - természetes személy esetén 200 ezer forintig, jogi személy és egyéb szervezet esetén 500 ezer forintig terjedő - eljárási bírságot szabhat ki, és a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégezetheti, továbbá a rendőrség közreműködésével kényszerítheti ki.

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

A Hatóság felhívja a Társaság figyelmét arra, hogy az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki. **Elektronikus kereskedelemre vonatkozó ismételt jogsértés esetén pedig az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdése alapján a bírság minimum összege 200 ezer forint.**

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

A határozat a közléssel válik véglegessé. A döntés ellen a perindításra jogosult fél közigazgatási pert indíthat. A keresetlevelet – a Budapest Környéki Törvényszékhez címezve – a vitatott közigazgatási cselekmény közlésétől számított harminc napon belül kell a Hatóságnál benyújtani.

- Az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet (*állam / önkormányzat / költségvetési szerv / ügyész, jegyző / köztisztviselő / az egyéb közigazgatási hatóság*), illetve az ügyfél jogi képviselője elektronikus ügyintézésre köteles. Elektronikus ügyintézés esetén a keresetlevelet a <https://e-kormanyablak.kh.gov.hu/client/> linken keresztül kell benyújtani. A képviselő elektronikus kapcsolattartás esetén a keresetlevél mellékleteként csatolja az elektronikus okiratként rendelkezésre álló vagy az általa digitalizált meghatalmazást, kivéve, ha a képviselő meghatalmazása a rendelkezési nyilvántartásban szerepel.
- A jogi képviselő nélkül eljáró természetes személy a keresetlevelet postán (ajánlott küldeményként) is megküldheti, illetve a jogszabályban meghatározott nyomtatványon is előterjeszheti.

A törvényszék eljárása illetékköteles, melynek mértéke 30.000 Ft, azonban a feleket vagyoni és jövedelmi viszonyaikra tekintet nélkül illetékfeljegyzési jog illeti meg. A törvényszék az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz, ha egyik fél sem kérte tárgyalás tartását, és azt a törvényszék sem tartja szükségesnek. Tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevélben kérheti, melynek elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.

A keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs, ugyanakkor a halasztó hatály elrendelése azonnali jogvédelem keretében a törvényszéktől kérhető. A kérelemben valószínűsíteni kell a kérelmet megalapozó tényeket, valamint részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell.

## INDOKOLÁS

### 1. Eljárási cselekmények

„Az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése” elnevezésű országos témavizsgálat keretében **2020. szeptember 24-29.** között, valamint **2021. február 10-11.** között ellenőrzésre került a <https://szerszamx.hu/> webcímen elérhető, a Tool City Kft. által üzemeltetett webáruház:

Az Innovációs és Technológiai Minisztérium Fogyasztóvédelmi Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztálya keretében működő IT Laboratórium 2020. szeptember 24-én 1 db VH22-1500 villanymotort próbavásárolt 17 190 Ft + 1345 Ft szállítási költség, összesen 18 535 Ft összesen értékben a szerszamx.hu weboldaltól. A vételár a termék kiszállításakor, 2020. szeptember 28-án készpénzzel került kifizetésre. Az IT Labor a weboldalt az elektronikus kereskedelemre vonatkozó szabályok érvényesülése szempontjából vizsgálta.

A próbavásárlás és az online értékesítésre vonatkozó megállapításait az IT Labor 2021. január 21-én jelezte az eljárásra illetékes Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya (továbbiakban: Hatóság) felé, mely **PE/002/472-1/2021.** számon került iktatásra a Hatóságnál.

Egyben jelezte, hogy piacfelügyeleti szempontból is ellenőrzésre került a megvásárolt termék, mellyel kapcsolatban az ITM Piacfelügyeleti Főosztálya, ill. a Mechanikai és Villamos Laboratórium több szempontból is kifogásolta a terméket. (A piacfelügyeleti eljárás a **PE/002/473/2021.** számon van folyamatban a Hatóságnál).

2021. február 10-én a Hatóság által ismét kipróbálásra került a webáruház működése, próbarendelés leadására lehetőség volt, az ITM által jelzett szabálytalanságok továbbra is tapasztalhatóak voltak.

#### 1.1 Próbavásárlás

A Hatóság a próbavásárlás menetét **PE/002/472-2/2021.** számú hivatalos feljegyzésében rögzítette.

Az IT Labor 2020. szeptember 24-én 1 db VH22-1500 villanymotort próbavásárolt 17 190 Ft + 1345 Ft szállítási költség, összesen 18 535 Ft összesen értékben. A vételár a termék kiszállításakor, 2020. szeptember 28-án készpénzzel került kifizetésre. A terméket laborvizsgálat lefolytatása céljából átadták az ITM Fogyasztóvédelmi Piacfelügyeleti Főosztálya részére. A termék a Mechanikai és Villamos Laboratórium vizsgálata során több követelménynek sem felelt meg.

A megrendelés elküldése előtt a webáruházban szerepel a figyelmeztetés arról, hogy fizetési kötelezettséggel jár a megrendelés, azt ki is kell pipálni, tevőlegesen el kell fogadni.

Szeptember 24-én 13:02-kor megérkezett a rendelés érkeztetéséről szóló automatikus e-mail, miszerint a rendelés feldolgozása elkezdődött. Ugyanezen napon 14:18-kor érkezett e-mail szerint a megrendelést sikeresen feldolgozták és a kiszállítást megkezdték, amely 3-5 munkanapon belül történik meg. Valamint azt is megírták, hogy e-mailben küldik meg a vásárlást igazoló számlát, közvetlen a fizetés után 15 percen belül. A vásárolt termékhez a jótállási jegyet is e-mailben kapja meg a fogyasztó, átvétel után, melyet a számlával tud érvényesíteni. Szeptember 24-én 14:31-kor üzenet érkezett arról, hogy a terméket hamarosan átadják a futárnak. Szeptember 25-én 18:31-kor jött üzenet arról, hogy átadták a futárcégnek. Szeptember 28-án 6:51-kor érkezett e-mail arról, hogy a terméket a futár aznap szállítja ki. Szeptember 28-án 9:41-kor e-mailben igazolta vissza a Társaság a sikeres kézbesítés tényét, valamint a számla megküldését. Még aznap 10:42-kor a fogyasztótól kérték a Google oldalán való értékelés elvégzését. A számlát valójában szeptember 29-én 16:35-kor küldték meg. **Jótállási jegyet, használati-kezelési útmutatót a termékhez nem mellékeltek.**

Sem az e-mailek, sem a kiküldött termékhez átadott dokumentáció **nem tartalmazta a 45/2014-es Korm. rendelet 18. §-ában előírt tájékoztatási elemeket.**

Az IT Labor a termék átvételét követően a vásárlástól nem állt el, mivel a terméket műszaki vizsgálat alá vetette az ITM Fogyasztóvédelmi Piacfelügyeleti Főosztálya.

Tekintettel arra, hogy ebben az esetben a webáruház tényleges működésének bizonyítása érdekében végezte a fogyasztóvédelmi hatóság a próbavásárlást, a fentiek szerint meg lehetett állapítani, hogy a megrendelés lehetséges, a webáruház működik.

A Hatóság 2021. február 11-én próbarendeléssel ellenőrizte továbbá, hogy az eljárás megindításának idején is működik a webáruház, a rendelés leadása lehetséges. Ugyanakkor a próbarendelés során újabb szabálytalanság feltárására is sor került, ugyanis a próbarendelés február 11-én 11:38-kor került elküldésre, a rendelést a Társaság 11:39-kor érkeztette, az elállási jog bejelentésére a Hatóság részéről még aznap, 11:43-kor került sor az [info@szerszamx.hu](mailto:info@szerszamx.hu) e-mail címen. Ennek ellenére a Társaság az e-mailt figyelembe nem véve 12:38-kor már arról küldött értesítést, hogy a rendelés kiszállítását megkezdte, február 13-án arról, hogy a termék már a futárnál van. A Hatóság február 16-án ismételtlen jelezte, hogy február 11-én elállási jogával élt, még a kiszállítás megkezdése előtt, ennek ellenére többször is megkísérelték a csomagot ez után is kézbesíteni, s amikor ez nem sikerült, február 18-án és február 26-án a Társaság felszólítást küldött, hogy a fogyasztó fizesse vissza számukra a kiszállítás költségét 2.275,-Ft-ot, ami egyébként a megrendelés elküldésekor 865,-Ft-ban volt megjelölve. Az elállási jogról szóló e-mailre a határozat megírásáig sem válaszoltak. **A Társaság tehát nem vette figyelembe, hogy a fogyasztó a termék átvétele előtti időpontban is gyakorolhatja elállási jogát.**

### *1.2 Hatósági ellenőrzés eredményének jegyzőkönyvezése*

A Hatóság 2021. február 11-én kelt **PE/002/472-3/2021.** számú hivatalos feljegyzésében rögzítette továbbá a szerszamx.hu weboldalon működő webáruházban adott tájékoztatásokkal kapcsolatban a Vállalkozással is közölt, jelen határozat 3. pontjában részletesen felsorolt szabálytalanságokat.

### *1.3 Eljárás megindítása hivatalból*

Mindezek alapján a Hatóság **PE/002/472-4/2021.** számú, 2021. február 12-én kelt végzésével értesítette a Vállalkozást az eljárás 2021. február 10-ével való, hivatalbóli megindításáról, részletezve benne az ellenőrzés során tett megállapításokat, valamint tájékoztatva jogairól és kötelezettségeiről, egyben nyilatkozattételi jogáról is.

Egyben 8 napon belüli adatszolgáltatásra hívva fel a Vállalkozást, hogy mióta működik a jelenlegi, kifogásolt formájában a webáruház, mekkora a látogatottsága, a kifogásolt információkat reklámozták-e országosan, vagy legalább három megyében. Illetve a Hatóság kérte, hogy a Vállalkozás ismertesse álláspontját a hatósági ellenőrzés megállapításaival kapcsolatban, illetve adja elő azokat a tényeket, amelyek az ügy eldöntése szempontjából relevánsak lehetnek. Kérte a Vállalkozás nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy mikor változtatott utoljára a weboldalon közzétett általános szerződési feltételein. Adatszolgáltatásra hívta fel továbbá a Vállalkozást, miszerint nyilatkozzon a végzés II. b) alpontjában jelzett termékek meghirdetett eladási áráról (vagyis eredeti áron mikor árusította a termékeket). Valamint nyilatkozzon arról, hogy a próbavásárolt termék rendelkezik-e magyar nyelvű használati-kezelési útmutatóval, illetve jótállási jeggyel. Adatszolgáltatásra hívta fel továbbá a Társaságot a 2018-2019. üzleti évre szóló egyszerűsített éves beszámolóival kapcsolatban.

### *1.4 A Vállalkozás nyilatkozattal nem élt*

A Társaság elektronikus ügyintézésre kötelezett. A Hatóság 4-es számú végzését hivatalos úton kézbesítette a Vállalkozás Cégkapujára. A 1371666143. számú igazolásazonosító szerint a tárhelyen először 2021. február 12-én, azt követően február 22-én került értesítésre a Társaság az elektronikus küldemény érkezéséről. A címzett a második értesítést követően rendelkezésére álló 5. munkanapon belül sem vette át a végzést.

Ennek okán az Eüsztv. 14. § (4) bekezdésének c) pontja alapján a Hatóság megállapította, hogy végzése 2021. március 2-ával kézbesítettnek és véglegesnek tekintendő. A Vállalkozás nyilatkozattételi jogával nem élt.

### *1.5 Eljárási bírság alkalmazása*

A Hatóság **PE/002/472-5/2021.** számú végzésével 100.000,-Ft eljárásbírságot szabott ki a Társaság terhére, egyben ismételtlen felszólította a 4-es sorszámu végzésében foglalt felhívások teljesítésére.

A Hatóság 5-ös számú végzését hivatalos úton kézbesítette a Vállalkozás Cégekújára. A 1395813286. számú igazolásazonosító szerint a tárhelyen először 2021. március 3-án, azt követően március 11-én került értesítésre a Társaság az elektronikus küldemény érkezéséről. A címzett a második értesítést követően rendelkezésére álló 5. munkanapon belül sem vette át a végzést.

Az Eüsztv. 14. § (4) bekezdésének c) pontja alapján a Hatóság megállapította, hogy végzése 2021. március 22-ével kézbesítettnek és véglegesnek tekintendő. A Vállalkozás nyilatkozattételi jogával továbbra sem élt, a végzésben foglaltaknak a határozat meghozatalának napjáig sem tette eleget.

*Figyelemmel arra, hogy a hatósági ellenőrzés bizonyítékai a Hatóság rendelkezésére állnak, valamint arra, hogy a Vállalkozás nyilatkozata hiányában is megalapozott érdemi döntés hozható, mindezek alapján a Hatóság meghozta alábbiakban részletezett határozatát.*

## **2. A döntés meghozatala az, az ellenőrzés idején hatályos alábbi jogszabályhelyek figyelembevétele alapján történt**

### **2.1 Az ellenőrzés jogszabályi háttere és a rövidítések**

- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Ektv.”);
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: „Fttv.”);
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: „Fgytv.”);
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (a továbbiakban: Ker.tv.)
- a termékek piacfelügyeletéről szóló 2012. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Pftv.)
- az általános közgazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban „Ákr.”)
- az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: Eüsztv.)
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.);
- A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.)
- az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: ÁFA tv.);
- kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv tv.)
- a közgazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Ksztv.)
- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 151/2003 Kr.)
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: „Korm. rendelet”);
- a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: „Statútum R”);
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, közzétételi kötelezettséggel járó súlyos jogsértésekről, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet módosításáról szóló 453/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: “453/2016 Kr.”)
- a termékek ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet (a továbbiakban: Ár rendelet).
- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (továbbiakban: 19/2014 NGM rendelet),
- a békéltető testületi tagsági feladat ellátására vonatkozó pályázat szabályairól és a békéltető testületi tagok díjazásáról, valamint az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén eljáró békéltető testületek kijelöléséről szóló 26/2019. (VIII. 26.) ITM rendelet (továbbiakban: ITM rendelet).

- a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelv (továbbiakban: 2011/83/EU irányelv)<sup>1</sup>
- a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló 524/2013/EU rendelet<sup>2</sup> (továbbiakban: „524/2013/EU rendelet”)
- a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről /.../ szóló 2018/302/EU<sup>3</sup> rendelet (továbbiakban: „2018/302/EU rendelet”)

## 2.2. A feltárt szabálytalanságokra vonatkozó anyagi jogszabályhelyek

Az Ektv. 4. § h) pontja alapján közzé kell tenni a szolgáltató részére a tárhelyet biztosító 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 megismerhetők.

Az Ektv. 5. § (1) bekezdése előírja, hogy 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. Hasonlóan rendelkezik a Ptk. 6:82. § (2) bekezdése is.

Az Ektv. 5. § (2) bekezdés b) pontja szerint a szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldésénél 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 Fgytv. 14. § (1) bekezdése szerint a fogyasztót a külön jogszabályban meghatározottak szerint írásban tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról. A (6) bekezdés alapján ha a termékre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció megjelöli a termék eladási árát – amennyiben jogszabály eltérően nem rendelkezik –, az egységárat is meg kell adni.

Az Ár rendelet 4. § c) pontja szerint az egységárat a hosszúságra értékesített terméknel méterenként (Ft/m), vagy – ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást – milliméterenként (Ft/mm) vagy centiméterenként (Ft/cm) kell feltüntetni.

A Ptk. 6:157. § (1) bekezdése alapján 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. A Ptk. 6:158. §-a alapján 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. A Ptk. 6:159. § (1) bekezdése előírja, hogy olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. A Ptk. 6:163. § (2) bekezdése szerint fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el.

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdése szerint üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót

h) pontja alapján az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32011L0083&from=HU>

<sup>2</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013R0524&from=hu>

<sup>3</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018R0302&from=EN>



i) a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;  
m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről.

A Korm. rendelet 18. § a) pontja 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 11. § (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatást, kivéve, ha azt a vállalkozás már a szerződés megkötése előtt tartós adathordozón a fogyasztónak megadta.

A próbarendelés kapcsán megállapítható volt, hogy a Korm. rendelet 20. § (3) bekezdésének sérelmével nem biztosították az elállási jog gyakorolhatóságát a termék átvétele előtti időszakban. A Korm. rendelet 20. § (3) bekezdése szerint 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.

A Korm. rendelet 23. § (2) bekezdése szerint 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.**

A Korm. rendelet 23. § (4) bekezdése alapján 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.**

A Korm. rendelet a fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás körében 20-29. §-aiban rendelkezik részletesen az elállási jog gyakorlásának határidejéről és feltételeiről.

A Korm. rendelet 4. § 2. pontja szerint fogyasztó alatt a Ptk-ban meghatározott fogyasztót kell érteni. A Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 3. pontja szerint a fogyasztó pontos fogalma: „*a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.*” Vagyis a Vállalkozás tájékoztatása nem pontos. Nem helytálló továbbá a Vállalkozás korlátozása a békéltető testületi eljárást illetően sem, mivel a Békéltető testület előtti eljárásban bővebb a fogyasztó fogalma az Fgytv. 2. § a) pontja alapján.

A Pftv. 13. § (1) bekezdése szerint a forgalmazó a termék forgalmazása során a szakmai gondosság követelményeit betartva jár el. A (2) bekezdés alapján **a forgalmazó a termék forgalmazása előtt köteles meggyőződni** arról, hogy a terméken elhelyezték a jogszabály által előírt megfelelőségi jelölést és egyéb jelöléseket, **mellékeltek hozzá** a jogszabály által előírt megfelelőséget igazoló dokumentumot, és amennyiben általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó európai uniós jogi aktus vagy az Európai Unió egyes termékek forgalmazásának feltételeit harmonizáló kötelező jogi aktusa rendelkezéseinek átültetése céljából elfogadott jogszabály előírja, **a használati és kezelési útmutatót**, valamint arról, hogy a gyártó és az importőr eleget tett a 8. § (2) és (3) bekezdésében és a 11. § (3) bekezdésében meghatározott követelményeknek.

A (3) bekezdés szerint, ha a gyártó a 8. § (5) bekezdésében vagy az importőr a 11. § (5) bekezdésében foglalt kötelezettségeinek nem tett eleget, akkor **azt a forgalmazó köteles pótolni.** A (4) bekezdés értelmében a forgalmazó a terméket addig nem forgalmazhatja, amíg meg nem győződött arról, hogy a termék megfelel az általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó európai uniós jogi aktusoknak, e törvény előírásainak és más jogszabályoknak.

A próbavásárlás idején hatályos 151/2003. Korm. rendelet 3. § (1)-(2) bekezdése értelmében 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 jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni.

2021. január 1-jétől a hatályos 151/2003. Korm. rendelet 2. § (1) bekezdése szerint a jótállás időtartama:

- a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- c) 250 000 forint eladási ár felett három év.

A 151/2003. Korm. rendelet 2. § (2)-(3) bekezdése alapján a jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezett üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

A 151/2003. Korm. rendelet első ellenőrzéskor hatályos 4. § (1) bekezdése szerint: „A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetőek.” Ennél több kikötést a Társaság a jótállási igény kezeléséhez érvényesen nem tehetett. A határozathozatal idején a rendelkezés már így szól: „A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetőek, amelynek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása.” Vagyis továbbra sem tehet megszorító kikötést, sőt a jelenlegi rendelkezés még szigorúbb.

A 151/2003. Korm. rendelet 1. § (1) bekezdése szerint a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre a rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki. A melléklet 29. pontja szerint pedig kötelező jótállás alá tartozik a mellékletben felsorolt termékcsoportokhoz tartozó termékek **tartozékai és alkotórészei 10 000 Ft eladási ár felett**. Ezen értékhatár alatt pedig a Ptk. kellékszavatossági szabályai érvényesek az alkatrészek esetében is, hibás teljesítés esetén.

A 19/2014 NGM rendelet 5. §-a szerint a vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. A jelenleg hatályos rendelkezések szerint, ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.

Az Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,

- a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az észszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és
- b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

Az Fttv. 3. § (4) bekezdése értelmében a törvény mellékletében meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek. A Melléklet 10. pontja szerint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül a fogyasztók törvényes jogainak olyanként való bemutatása, mintha azok a vállalkozás ajánlatának sajátosságai lennének.

Az Fttv. 6. § (1) bekezdés alábbi pontjai alapján megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti 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 tekintetében.

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

- a) – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott 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).

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

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

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

Az Fttv. 7. § (5) bekezdés alábbi pontja alapján pedig vásárlásra felhívás esetén jelentős információnak minősül

- d) a fizetés, szállítás és teljesítés feltételei, valamint a panaszok kezelésének módja, amennyiben ezek eltérnek a szakmai gondosság követelményeitől,
- e) olyan szerződések esetében, amelyek tekintetében jogszabály elállási jogot biztosít a fogyasztónak, az erre való utalás.

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

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

Az 524/2013/EU rendelet 14. cikk (2) bekezdése szerint 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 Pp. 26. § (1) bekezdése szerint a vállalkozás által fogyasztóval szemben, szerződéses jogviszonyból eredő igény érvényesítése iránt indított perre az alperes belföldi lakóhelye szerinti bíróság kizárólagosan illetékes.

A Statútum rendelet 2. §-a szerint a Kormány általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalt jelöli ki.

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

***A Hatóság felhívja a Vállalkozás figyelmét, hogy 2021. január 1-től a korábbiaknál szigorúbb részletszabályok irányadóak a szavatosság, jótállás témakörében, ezért mindenképpen szükséges a Vállalkozás részéről a webáruházhoz kapcsolódó tájékoztatások felülvizsgálata és hatályosítása.***

### 3. A Hatóság az alábbi tényállást állapította meg

#### 3/A. A próbavásárlás és próbarendelés során feltárt szabálytalanságok

3/A/1. A próbavásárlás során jogsértésként került megállapításra, hogy sem az e-mailek, sem a kiküldött termékhez átadott dokumentáció nem tartalmazta a 45/2014-es Korm. rendelet 18. §-ában előírt kötelező tájékoztatási elemeket:

A Korm. rendelet 18. § a) pontja sérült a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatások kapcsán, mivel a Vállalkozás a kötelező információkat sem a szerződés megkötése előtt, sem a termék átadásával egyidejűleg nem biztosította tartós adathordozón a fogyasztónak.

3/A/2. A próbavásárolt termékhez magyar nyelvű használati és kezelési útmutatót nem csatoltak, csak angol nyelvűt.

A Pftv. 13. § (1)-(2) bekezdésének a Társaság nem tett eleget, nem győződött meg arról, hogy minden szükséges tájékoztatóval el van-e látva a termék, a (3)-(4) bekezdés értelmében pótlási kötelezettségének nem tett eleget.

3/A/3. A termékhez jótállási jegyet nem csatoltak, az a dobozban nem volt, e-mailben sem küldte meg a vállalkozás

A próbavásárlás idején hatályos 151/2003. Korm. rendelet 3. § (1)-(2) bekezdése sérelmével forgalmazta a /Társaság a próbavásárolt terméket.

3/A/4. A Társaság nem biztosította a fogyasztónak a termék megrendelése és átvétele közötti időszakban az elállási jogának gyakorlását

A próbarendelés kapcsán megállapítható volt, hogy a Korm. rendelet 20. § (3) bekezdésének sérelmével nem biztosították az elállási jog gyakorolhatóságát a termék átvétele előtti időszakban, a megküldött elállási jog gyakorlásáról szóló e-mailt ignorálták, későbbiekben a fogyasztót külön költségek megfizetésére szólították fel.

#### 3/B. A Társaság weboldalán tapasztalt szabálytalanságok

A weboldal tartalmát a Hatóság a további hivatkozásaiban az alábbiak szerint rövidíti:

A Társaság honlapja kapcsán jelen dokumentumban alkalmazott rövidítések:

- Általános szerződési feltételek (továbbiakban: ÁSZF): [https://szerszamx.hu/aszt\\_894](https://szerszamx.hu/aszt_894)
- Vásárlási feltételek (továbbiakban: VF): [https://szerszamx.hu/vasarlas\\_i\\_feltetelek\\_5](https://szerszamx.hu/vasarlas_i_feltetelek_5)
- Garancia menüpont (a továbbiakban: G.): <https://szerszamx.hu/garancia-jotallas>
- Visszavásárlási feltételek (A továbbiakban: VVF): [https://szerszamx.hu/vissza-vasarlas\\_i\\_feltetelek-szabalyok](https://szerszamx.hu/vissza-vasarlas_i_feltetelek-szabalyok)

A 2020. szeptember 24-ei próbavásárlás és a 2021. február 11-ei próbarendelés és ellenőrzés eredményeképpen, valamint a weboldalon elhelyezett tájékoztatások figyelembevételével az alábbi jogsértő tényállások felderítésére került sor a Hatóság által.

3/B/1. A Vállalkozás a honlapján a webáruház révén a szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok körében nem nyújt, vagy megtévesztően nyújt előzetes információt az alábbiak szerint:

- a) A tárhelyszolgáltató székhelye, telephelye (ha van) - kivéve, ha ez egyébként is megismerhető [Ektv. 4. § h) pont]
- b) A tárhelyszolgáltató e-mail címe - kivéve, ha ez egyébként is megismerhető [Ektv. 4. § h) pont]

3/B/2. A Vállalkozás a honlapján a webáruház révén nem nyújt, vagy megtévesztő módon nyújt előzetes tájékoztatást a szerződéskötés feltételeiről:

- a) A tájékoztatás a szerződés alakiságáról megtévesztően van feltüntetve, figyelemmel az ÁSZF és a VF előírásaira. [Ektv. 5. § (2) bekezdés b) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés és (3) bekezdés b) pont]

*Megtévesztően van feltüntetve, mivel a vásárlási feltételekben: 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.*

*Az ÁSZF 4. pontja szerint: „Jelen Általános Szerződési Feltételek alapján Üzemeltető és Felhasználó között létrejövő bármely szerződés **nem minősül írásbeli szerződésnek**, azt Üzemeltető nem rögzíti.”*

**3/B/3. A Vállalkozás a honlapján a webáruház révén nem nyújt előzetes tájékoztatást a szerződéskötés technikai feltételeiről:**

- a) Az általános szerződési feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az igénybe vevő számára, hogy tárolja és előhívja azokat. A weboldalon a szolgáltatói tájékoztató kinyomtathatóságának, lementésének technikai feltétele nem biztosított, nincs sem link a letöltéshez, sem PDF csatolmány. [Ektv. 5. § (1) bekezdés, Ptk. 6:82. § (2) bekezdés]

**3/B/4. A szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás témakörében:**

- a) Az áru vagy szolgáltatás ellenértékéről való tájékoztatás keretében a vállalkozás nem tartja be az egységár feltüntetésére vonatkozó szabályokat, az egységárat nem tünteti fel ugyanazon célt szolgáló, különböző kiszerelésű termékek esetében [Fgytv. 14. § (6) bekezdés, Ár rendelet 4. § c) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés és (3) bekezdés b) pont]

*Pl. az 50 és 20 méteres 12 colos locsolótömlők esetében (csak hosszúságukban különböznek, azonban különböző értékű akcióval érintett kedvezményes áron árusítják):*

- <https://szerszamx.hu/keszletkisopres-239/tomlo-tms1225-tomlo-12coll-25meter-csavarodasmentes-3347> (7.990 Ft helyett 2.290 Ft-ért, 71 %-os kedvezménnyel)
- <https://szerszamx.hu/keszletkisopres-239/locsolo-tomlo-12coll-50meter-csavarodasmentes-szurke-3349> (12.990,-Ft helyett 7.990,-Ft-ért, 38 %-os kedvezménnyel)

**3/B/5. Az egyéb tájékoztatási követelmények vonatkozásában kifogásolt a tájékoztatás hiánya vagy nem megfelelése:**

- a) Csak részben tüntette fel a Vállalkozás a panaszkezelési módját [Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont], a szóbeli és írásbeli panaszkezelés szabályait, hiányosak az információk:
- a jegyzőkönyvezésről,
  - a panaszkezelési határidőről,
  - arról, hogy a fogyasztó panasza elutasítása esetén – annak jellege szerint - a lakóhelye szerinti kormányhivatalhoz is fordulhat,
  - valamint arról, hogy a Vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást;
- b) Bár adott információt az európai uniós online vitarendezési platform létezéséről (link), arról azonban nem, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a viták rendezéséhez. [524/2013/EU rendelet 14. cikk (2) bekezdés]
- c) A Vállalkozás a weblapon megtévesztően tájékoztat a kötelező jótállás feltételeiről. Nem a 2021. január 1-től hatályos szabályoknak megfelelő a tájékoztatás /ÁSZF átfogalmazása szükséges/ [151/2003. Korm. rendelet, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés és (3) bekezdés b) pont, Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés m) pont, 453/2016 Kr. 1. § a) pont]
- d) A G. dokumentumban az ellenőrzéskori szabályok szerint is súlyosan megtévesztő tájékoztatás szerepelt: „A vonatkozó jogszabályok értelmében minden általunk forgalmazott új 10,000Ft érték feletti termékre minimum 6 hónap jótállás kötelező. Az ennél hosszabb jótállási időt az érintett termékeknél külön jelöljük! A jótállási idő kezdete a kézbesítés napja.” – A Vállalkozás megtévesztő módon közölte a kötelező jótállásra vonatkozó feltételeket, mivel 2020. december

31-ig a kötelező jótállás egy év volt, és nem minden 10.000,-Ft feletti vételárú termékre vonatkozott, hanem a 151/2003. Korm. rendelet melléklete szerinti termékcsoportokra. 2021. január 1-től jelentősen változtak a jótállásra vonatkozó szabályok, ezért nyomatékosan felhívjuk a Társaság figyelmét az ÁSZF és vonatkozó dokumentumok hatályosítására. A „Jótállási idő kezdete a kézbesítés napja” megfogalmazást is hatályosítani szükséges az új rendelkezéseknek megfelelően. [151/2003. Korm. rendelet, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés és (3) bekezdés b) pont]

### 3/B/6. A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás tekintetében

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

- a) Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül. A tájékoztatás hiányzik. (Korm. rendelet 22. § (3) bekezdés)
- b) Elállás esetén a vállalkozás legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget (Megtévesztő a tájékoztatás) (Korm. rendelet 23. § (1) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés, (3) bekezdés b) pont)

Az ÁSZF-ben csak a termékért fizetett ellenszolgáltatás díja szerepel. Ez megtévesztő, mert a legkevésbé költséges fuvarozásból adódó többletköltséget is köteles visszafizetni. Az ÁSZF 4. oldalán ez szerepel: *"A termékért fizetett ellenszolgáltatás díját Üzemeltető haladéktalanul, de legkésőbb a termék visszaérkezését követő 14 (tizennégy) napon belül visszafizeti Fogyasztó részére."*

Ugyanakkor a VF-ben jól szerepel a tájékoztatás, miszerint: *"Az értékesítő köteles a megrendelő által kifizetett összeget, szállítási költséggel együtt haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő 14 napon belül visszatéríteni."*

- c) Ha szolgáltatás nyújtásra irányuló szerződés esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a fogyasztó a felmondási jogát, úgy az elszámolás során köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit (A tájékoztatás hiányzik) (Korm. rendelet 26. § (1) bekezdés)
- d) Az elállási jogról szóló tájékoztatás nem megfelelő, mert: az elállást a csomagolás felbontása vagy a termék használatba vétele kizárja. (A webáruház VF-je szerint: *"A terméket csak eredeti állapotában és csomagolásában, hiánytalan, minőségi új állapotában vesszük vissza, azaz teljesen új állapotban"*.) (Fttv. 3. § (1)-(2), 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés).
- e) Az elállási jogról szóló tájékoztatás nem megfelelő, mert: az elálláskor a termék csak az eredeti csomagolásban küldhető vissza. (A webáruház VF-je szerint: *"A terméket csak eredeti állapotában és csomagolásában, hiánytalan, minőségi új állapotában vesszük vissza, azaz teljesen új állapotban"*.) (Fttv. 3. § (1)-(2), 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés).
- f) A VVF szerint: *"A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Fogyasztó utánvétellel vásárolta, ebben az esetben utalással egyenlítjük ki a vissza."* Ezt a feltételt a Vállalkozás csak akkor alkalmazhatja, ha a fogyasztó kifejezetten beleegyezett a más visszafizetési módhoz (Korm. rendelet 23. § (2) bekezdés).
- g) A Hatóság megállapította, hogy az ÁSZF-ben, valamint a „Termék vissza küldés” űrlapról is megnyitható „Vissza vásárlási feltételek”-ben szereplő tájékoztatás nem teljes körű, ugyanis nincs információ arra vonatkozóan, hogy nem illeti meg a vállalkozást a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. Ugyanakkor a „Termék vissza küldés” űrlapon maga a Vállalkozás ajánlja fel, hogy saját maga szállítja vissza a terméket. (Korm. rendelet 23. § (4) bekezdés).

### 3/B/7. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra utaló magatartás

- a) Az ÁSZF-ben szerepel egy olyan mondat, miszerint: *"A termék postai úton történő visszaküldésére Fogyasztó nem jogosult. /.../ Ha az Üzemeltetőtől kér segítséget a termék vissza szállítására, az 2550Ft-ba kerül."* Miközben a „Visszavásárlási feltételek” menüpontban

- lévő űrlapnál az szerepel, hogy *„Ha a termék jellegéből adódóan normál postai/futár küldeményként nem adható fel ...”*. A Hatóság megállapítása szerint ez egy tisztességtelen feltétel, mely korlátozza a fogyasztót jogai gyakorlásában. A Vállalkozás általánosságban nem kötheti ki azt, hogy a termék postai úton vissza nem küldhető. Amennyiben ilyen feltétel állításhoz ragaszkodik a Vállalkozás, akkor a visszaküldés feltételeit egyértelműen szabályoznia kell (milyen utakon, milyen költséggel juttathatja vissza a terméket a fogyasztó). (Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés, és (5) bekezdés d) pont)
- b) Az ÁSZF szerint: *„A termékért fizetett ellenszolgáltatás díját Üzemeltető haladéktalanul, de legkésőbb a termék vissza érkezését követő 14 (tizennégy) napon belül visszafizeti Fogyasztó részére.”* Ebben a tájékoztatásban a 6) pont b) alpontjában említett szabálytalanságon kívül még az is jogsértő, hogy a Vállalkozás visszafizetési kötelezettsége nem feltétlenül függ a termék visszaérkezésétől, elég ha a termék feladását a fogyasztó bizonyítja a Vállalkozás részére – ami egyébként a VVF-ben helyesen szerepel. (Korm. rendelet 23. § (4) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés és (3) bekezdés b) pont)
- c) A Vállalkozás megtévesztő módon tünteti fel az *„Elállási jog / Visszaszolgáltatási garancia”* címszót, mivel ezzel azt sugallja, hogy a termék visszaküldésének joga a vállalkozás által nyújtott különleges szolgáltatás lenne, és nem jogszabályi alapokon nyugodna. (Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés és (5) bekezdés e) pont, valamint Melléklet 10. pont)
- d) Az a mondat az ÁSZF-ben, miszerint: *„A megrendelő az elállás jogát az átvétel utáni naptól kezdve gyakorolhatja.”* így önmagában említve szabálytalan és megtévesztő, mivel a fogyasztók a termék megrendelése és kézhezvétele közötti időpontban is élhetnek elállási jogukkal. (Korm. rendelet 20. § (3) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés és (5) bekezdés e) pont).
- e) Az ÁSZF tartalmaz egy olyan kikötést, miszerint: *„Utólagos tartalomhiányért, esetleg sérülésért felelősséget vállalni nem tudunk!”*. Ezt a kikötést így általánosságban a Vállalkozás nem fogalmazhatja meg, mivel ezzel csorbítja a fogyasztók jogait. (Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés).
- f) A G. tájékoztatásban tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósít meg a Társaság az alábbi tájékoztatással: *„Jótállási igény az alább felsorolt iratok együttes bemutatásával érvényesíthető: a termék teljes gyári kiegészítővel, és a cégünk által kiküldött egyedi generált vásárlási kód, azaz rendelési szám megadása. Ezek részleges vagy teljes hiánya esetén nem tudjuk a jótállási igényt elfogadni!”* A 151/2003. Korm. rendelet első ellenőrzéskor hatályos 4. § (1) bekezdése szerint: *„A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetőek.”* Ennél több kikötést a Társaság a jótállási igény kezeléséhez érvényesen nem tehetett.
- A határozathozatal idején a rendelkezés már így szól: *„A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetőek, amelynek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása.”* Vagyis továbbra sem tehet megszorító kikötést, sőt a jelenlegi rendelkezés még szigorúbb. (151/2003. Korm. rendelet 4. § (1) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés és (3) bekezdés b) pont).
- g) A G.-ben szerepelt továbbá, hogy *„A garanciális javítások, átvizsgálások átfutási ideje jellemzően 1-2 hét, de a szervizek fenntartják a jogot arra, hogy ez az időtartam indokolt esetben hosszabb is lehet.”* A korábbi rendelkezések szerint is törekedniük kellett a javítás, ill. csere során a 15 nap betartására, jelenleg azonban jóval szigorúbb szabályozás az irányadó, ezért a tájékoztatás hatályosítása szükséges. (19/2014 NGM rendelet 5. §)
- h) A „Termékvisszaküldés” linken szereplő űrlapon megtévesztő tájékoztatás szerepel, mivel a „Pénz visszatérítési módja” lehetőségnél a készpénzben való visszafizetés kapcsán 990,-Ft költséggel terhelik meg a fogyasztót, tájékoztatásuk szerint: *„Postai csekken, készpénzben: amennyiben ezt a visszatérítési módot választja, akkor elfogadja a szolgáltatás díjat is, mely 990Ft. Töltse ki a lejjebb található megfelelő mezőt.”* A Korm. rendelet 23. § (2) bekezdése szerint 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.** (Korm. rendelet 23. § (2) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontja, 7. § (1) bekezdés, (3) bekezdés b) pontja)

## 3/B/8. Egyéb megállapítások

- a) Az ÁSZF I/3. pontja szerint a szerződési feltételek a weboldalról PDF formátumban letölthető, ez azonban nem valós, **nincs ilyen letölthető dokumentum.**
- b) Az ÁSZF I/7. pontjában az szerepel, hogy: „Szerződő felek kikötik továbbá a *járásbíróságok hatáskörébe tartozó ügyekben a Budai Központi Kerületi Bíróság, a törvényszékek hatáskörébe tartozó ügyekben a Székesfehérvári Törvényszék illetékességét.*” A Hatóság felhívja a Vállalkozás figyelmét, hogy ez a kikötés érvénytelen. Az új perrendtartás tartalmaz kizárólagos illetékességi szabályokat, amelyek közül kiemelendő az a fogyasztókat védő rendelkezés, miszerint a vállalkozás által fogyasztóval szemben, szerződéses jogviszonyból eredő igény érvényesítése iránt indított perre **az alperes (vagyis a fogyasztó) belföldi lakóhelye szerinti bíróság kizárólagosan illetékes.** (Pp. 26. § (1) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont).
- c) Az ÁSZF II/14. pontja szerint: „A Fogyasztónak minősülő Felhasználó fogyasztói jogvita esetén jogosult a területi kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületekhez fordulni.” Tájékoztatjuk a Vállalkozást, hogy 2021. január 1-től a békéltető testületek a kereskedelmi és iparkamarák szervezetén belül és nem „mellette” működnek.
- d) Az ÁSZF és a VF is tartalmazza, miszerint: „Az elállási jog gyakorlására vonatkozó 17/1999. Kormányrendelet szövegét letöltheti a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapjáról.” A fentiekben is említett megtévesztő tájékoztatásokon túl további megtévesztő tájékoztatás az ÁSZF-ben, miszerint a Vállalkozás a 2016-ban jogutódlással megszűnt Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságra utal, valamint egy 2014-ben hatályon kívül helyezett jogszabályra hivatkozik. (Fttv. 7. § (1) bekezdés)
- e) Az ÁSZF V/5. pontja szerint, mely a G.-ben és a VVF-ben, ill. a VF-ben is megjelenik: „Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső természetes személyt kell érteni. Nem minősül fogyasztónak, ezért a Békéltető Testület eljárását sem kezdeményezheti az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak.„ A Korm. rendelet 4. § 2. pontja szerint fogyasztó alatt a Ptk-ban meghatározott fogyasztót kell érteni. A Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 3. pontja szerint a fogyasztó pontos fogalma: „a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.” Vagyis a Vállalkozás tájékoztatása nem pontos. (Korm. rendelet 4. § 2. pont, Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 3. pont, Fttv. 7. § (1) bekezdés).

Nem helytálló továbbá a Vállalkozás korlátozása a békéltető testületi eljárást illetően sem, mivel a Békéltető testület előtti eljárásban bővebb a fogyasztó fogalma az Fgytv. 2. § a) pontja alapján: „A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – 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 alkalmazásának kivételével – fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is”. (Fgytv. 2. § a) pont, Fttv. 7. § (1) bekezdés)

- f) A Társaság az ÁSZF-ben Nyilvántartó hatóságként a Fővárosi Törvényszék Cégbíróságát tüntette fel, ez azonban nem pontos, mivel a Vállalkozás székhelye szerinti Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága tartja nyilván a hivatalos cégnyilvántartási adatok 49/1. pontja alapján. (Ektv. 4. § d) pont, Fttv. 7. § (1) bekezdés és (3) bekezdés b) pont).
- g) Az ÁSZF-ben szereplő tájékoztatás szerinti panaszkezelő szerv: „Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály területi felügyelőiségei <http://www.nfh.hu/informaciok/elerheto/teruleti> (fogyasztók minőségi kifogásaival és panaszaival kapcsolatos ügyek)”. Ismételten felhívja a Hatóság a Vállalkozás figyelmét, hogy az NFH 2016. decemberében jogutódlással megszűnt. A Statútum rendelet 2. §-a szerint a



Kormány általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalt jelöli ki. Elérhetőségek: [www.kormanyhivatal.hu](http://www.kormanyhivatal.hu). (Statútum rendelet 2. §, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés)

- h) A G. tájékoztatása szerint: „Garancia és jótállás csak a gépre vonatkozik, a hozzá tartozó kopó alkatrészekre nem vonatkozik a garancia” Felhívjuk azonban a Társaság figyelmét, hogy tartozékokra és alkatrészekre is vonatkozik kellékszavatosság gyári meghibásodás esetén (Ptk. 6:157. § (1) bekezdés, 6:159. § (1) bekezdés, 151/2003 Korm. rendelet 1. § (1) bekezdés és Melléklet 29. pontja, Fttv. 7. § (1) bekezdés), ezért általánosságban nem zárható ki a Társaság felelősségi köre.
- i) A Jótállás bejelentő űrlapon helytelenül szerepel a Jótállásos rendelet hivatkozása.

### 3/B/9. Ártörténet vizsgálata

A Társaság weboldalán külön menüpont szól az akciós termékekről. Azon belül van egy „Készletkisöpítés – 75% akció” almenüpont is. A Vállalkozás akciós ár esetén feltünteti az eredeti árat áthúzva, valamint az akciós árat és a százalékos engedmény mértékét.

Indokolt volt a Társaságtól az ártörténet bekérése, melynek kapcsán rögzítésre kerültek az ellenőrzés napján a honlapon szereplő alábbi termékek eredeti és akciós ára. (Gyanú: Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pont, Melléklet 7. pont)

- <https://szerszamx.hu/keszletkisopres-239/tomlo-tms1225-tomlo-12coll-25meter-csavarodasmentes-3347> (7.990 Ft helyett 2.290 Ft-ért, 71 %-os kedvezménnyel)
- <https://szerszamx.hu/keszletkisopres-239/locsolo-tomlo-12coll-50meter-csavarodasmentes-szurke-3349> (12.990,-Ft helyett 7.990,-Ft-ért, 38 %-os kedvezménnyel)

Az áralkalmazás és a fogyasztók valóságghú tájékoztatásának ellenőrzése érdekében szólította fel Hatóságom a Vállalkozást az akciós termékek menüpontjából szűrőpróbaszerűen kiválasztott termék ártörténetének megküldésére.

A hatósági vizsgálat az ártörténet vizsgálata vonatkozásában arra irányult volna, hogy a Vállalkozás nem valósított-e meg megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot azáltal, hogy az akciós árak mellé feltüntetett eredeti, áthúzott árakat valójában sosem alkalmazta. A Vállalkozás a végzés kapcsán nyilatkozattételi jogával nem élt, így ártörténetre vonatkozó adatokat a Vállalkozás nem közölt.

A fentiek alapján a Hatóság az ártörténeti adatokat ellenőrizni nem tudta, ugyanakkor a hatósági tényfelderítés során nem merült fel gyanú arra, hogy megtévesztő tájékoztatás lett volna a korábbi eredeti árak, valamint az akciós árak feltüntetésével kapcsolatban, ezért **az akciós árfeltüntetéssel kapcsolatos tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat nem került megállapításra.**

### 4. A Vállalkozás által megsértett jogszabályhelyek

Jelen döntés 3. pontjában felsoroltak tekintetében a Hatóság megállapította a fentiekben részletezett jogsértések megvalósulását, melyek sértették az alábbi rendelkezéseket:

- az Ektv. 4. § h) pontja, 5. § (1) bekezdése, 5. § (2) bekezdés b) pontja,
- az Fgytv. 2. § a) pontja, 14. § (1) és (6) bekezdése,
- az Ár rendelet 4. § c) pontja,
- 151/2003. Korm. rendelet 1. § (1) bekezdése, 2. § (1)-(3) bekezdése, 3. § (1)-(2) bekezdése, 4. § (1) bekezdése, Melléklet 29. pontja
- a Korm. rendelet 4. § 2. pontja, 11. § (1) bekezdés h) i) m) pontjai, 18. § a) pontja, 20. § (3) bekezdése, 23. § (2) és (4) bekezdése, valamint a 20-29. § vonatkozó részei,
- a 19/2014 NGM rendelet 5. §-a,
- az 524/2013/EU rendelet 14. cikk (2) bekezdése,
- az Fttv. 3. § (1)-(2) és (4)-(5) bekezdése, 6. § (1) bekezdés i) pontja, 7. § (1) bekezdése, 7. § (3) bekezdés b) és c) pontja, 7. § (5) bekezdés d) és e) pontja, 9. § (1) bekezdése, Melléklet 10. pontja
- Statútum rendelet 2. §-a,
- a 453/2016 Kr. 1. § a) pontja.

**A Hatóság tájékoztatásul közli, hogy jelen határozatának 3/A. pontjában felsorolt, 3/A/2.-3/A/3. pontban részletezett szabálytalanságok (használati-kezelési útmutató és jótállási jegy átadásnak hiánya) a történeti tényállás felvázolásaként szerepelnek jelen döntésben, azzal kapcsolatos eljárásra nem ebben a döntésben, hanem a piacfelügyeleti hatáskörben folyamatban lévő PE/002/473/2021. számú eljárásban kerül sor, valamint szankció alkalmazásra. Jelen döntésben tehát nem képezik szankció alkalmazásának alapját a 3/A/2-3/A/3. pontban felsorolt tényállások.**

## 5. Kiszabott jogkövetkezmények alapjául szolgáló jogszabályhelyek

### 5.1 Kötelezés és fogyasztóvédelmi bírság alkalmazhatósága

A próbavásárlással megvalósuló ellenőrzés során feltárt szabálytalanságok 2020-ban kerültek megállapításra, így a próbavásárláskor hatályos eljárásjogi rendelkezések alapulvételével került sor az azzal kapcsolatos szankciók alkalmazására, azzal kiegészítve, hogy jelen esetben a bírság kiszabása az Fgytv. alábbiakban idézett 47/C. § (5) bekezdése a) pontja alapján sem az akkor hatályos, sem a 2021 februárjában elvégzett ellenőrzés idején hatályos jogszabályi rendelkezések alapján nem volt mellőzhető, a fogyasztóvédelmi hatóság nem mérlegelhetette, hogy alkalmaz-e bírságot, mivel arra kötelezettsége volt a hat hónapon belül ismételt megvalósuló jogsértés figyelembevételével.

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

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

Az Fgytv. 47. § (2)-(4) bekezdés alapján 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. Jogszabály az abban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértése esetére további jogkövetkezményeket határozhat meg. Az (1) és (3) bekezdés szerinti jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.

Az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdése szerint a bírság összege 15 ezer forinttól

- a) az Szt. hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén legfeljebb 2 milliárd forintig,
- b) az a) pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében 500 ezer forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 5 millió forintig terjedhet.

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

Az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése a) pontja szerint **a fogyasztóvédelmi hatóság bírságot szab ki**, ha a fogyasztóvédelmi hatóságnak a jogsértést megállapító véglegessé vált határozatában a vállalkozás számára előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határnap elteltét, illetve határidő lejártát követő **hat hónapon belül a vállalkozás** – amennyiben a jogsértést telephelyen követték el, ugyanazon a telephelyen – **ugyanazon jogszabályi rendelkezést ismételten megsértette**.

A fentiek alapján a Hatóság a szerszamx.hu weboldalon hat hónapon belül ismételten megvalósuló elektronikus kereskedelmi jogsértésekre tekintettel fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki, melynek során figyelemmel volt a 200.000,-Ft-os minimum bírsághatárra.

## 5.2 Közzététel a súlyosan jogsértő webáruházak adatbázisában

A Hatóság felhívja a Vállalkozás figyelmét, hogy az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, közzétételi kötelezettséggel járó súlyos jogsértésekről, valamint a fogyasztó és a Vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet módosításáról szóló 453/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 1. § b) pontja értelmében az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdés a) pontja alkalmazásában **elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértésnek minősül**, ha az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó Vállalkozás a szerződéskötést megelőzően nem tájékoztatja a fogyasztót a fogyasztó és a Vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés *b), c) d), h), i), m), n)* vagy *p)* pontjában meghatározott adatokról.

Az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdése szerint a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján **közzé kell tenni** az e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő **súlyos jogsértést megállapító, a fogyasztóvédelmi hatóság**, a Gazdasági Versenyhivatal vagy a bíróság **által hozott végleges döntést**. Ez a <http://www.jogsertowebaruhazak.kormany.hu> weboldalon valósul meg.

A (7) bekezdése szerint a fogyasztóvédelemért felelős miniszter az (1) és (2) bekezdés alapján közzétett adatokat – feltéve, hogy a Vállalkozás felelősségét az e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott újabb súlyos jogsértésért a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal vagy a bíróság véglegesen meg nem állapította – **a közzétételtől számított két év elteltével törli a honlapról**.

A fentiek értelmében, figyelemmel arra, hogy a Vállalkozás az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyosan jogsértő magatartást valósított meg a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet **11. § (1) bekezdés h) i) m) pontjának megsértésével**, ezért a közzététel véglegessé váló döntést a Hatóság az Fgytv. fenti rendelkezései értelmében közzététel céljából a megküldi a fogyasztóvédelemért felelős minisztérium számára.

## 6. Az alkalmazott jogkövetkezmények

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

### 6.1 A Vállalkozás kötelezése

A rendelkező részben megjelölt kötelező rendelkezés lefedi a jelen vizsgálat során fellelt és bizonyított és jelen határozat meghozatala idején még fennálló szabálytalanságot, annak kiküszöbölése elsődleges a fogyasztók érdekeit tekintve.

Eszerint a Hatóság elrendelte, hogy a Vállalkozás a jogsértést szüntesse meg, valamint a megszüntetés érdekében tett intézkedéseiről a Hatóságot az előírt határidőn belül értesítse.

## 6.2 Fogyasztóvédelmi bírság

A Vállalkozás a <https://e-beszamolo.im.gov.hu/> oldalon nem tett közzé beszámolót, mérleg adatairól nem nyilatkozott a Hatóság számára.

Így nem állt rendelkezésre adat a Vállalkozás éves nettó árbevételére vonatkozóan, ugyanakkor a Hatóság az alábbiakban megjelölt mérlegelési körülmények figyelembevételével a fogyasztóvédelmi bírság kiszabását mellőzni nem tudta, figyelemmel az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdésére, és (5) bekezdés a) pontjára.

Az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdés b) pontja alapján a rendelkező részben meghatározott bírság mértékét találta alkalmasnak a törvény által megfogalmazott cél, vagyis a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz, illetve jogérvényesítéshez fűződő érdekeinek védelme érdekében. A Hatóság megjegyzi, hogy az alkalmazott bírság összege az alábbi mérlegelési szempontok alapján nem rögzülhetett a kiszabható minimális 200.000,-Ft-os határhoz, mivel az eddig bírságok nem ösztönözték a Társaságot a jogkövető magatartás elérésére.

Mindamellet a Hatóság szükségesnek ítélte a Vállalkozás számára kötelezést alkalmazni a jogsértés mielőbbi kiküszöbölésének, a jogszerű állapot mihamarabbi helyreállításának, továbbá a Vállalkozás jövőbeni jogsértéstől való visszatartásának eléréséhez.

A Hatóság tehát az Fgytv. 47. § (1) bekezdés i) pontja, valamint az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdés b) pontja, és az (5) bekezdés a) pontja alapján alkalmazott fogyasztóvédelmi bírságot az alábbi mérlegelési szempontok alapján.

## 6.3 Közzététel az adatbázisban

A 453/2016. Kr. 1. § b) pontja értelmében, az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdése alapján a Hatóság nem mérlegelhet, jelen döntését az általános publikáláson túl közzétételre meg kell küldenie a felelős minisztérium részére.

## 7. Mérlegelési szempontok

### 7.1 Mérlegelési jogkör alkalmazása

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

Az Ákr. 81. § (1) bekezdése alapján a döntés tartalmazza a mérlegelés és a döntés indokaira, valamint az azt megalapozó jogszabályhelyek megjelölésére is kiterjedő indokolást.

Mindezek alapján a mérlegelési jogkörben hozott közigazgatási határozat csak akkor tekinthető jogszerűnek, ha a közigazgatási szerv a tényállást kellő mértékben feltárta, az eljárási szabályokat betartotta, a mérlegelés szempontja megállapítható és a határozat indokolásából a bizonyítékok mérlegelésének okszerűsége kitűnik.

Fontos szempont, hogy a jogkövetkezmény alkalmas legyen az alábbi célok elérésére: a jogsértés mielőbbi kiküszöbölése, a jogszerű állapot mihamarabbi helyreállítása, az eljárás alá vont jogsértő Vállalkozás jövőbeni jogsértéstől való visszatartása, más Vállalkozások jövőbeni jogsértéstől való visszatartása, a jogkövető magatartás megerősítése, illetve az elkövetett jogsértés miatti szankcionálás.

A jogkövetkezmények fajtáját és mértékét a tényállás feltárását követően, az eset lényeges körülményeit – az Fgytv.-ben meghatározott mérlegelési szempontok figyelembevételével értékelve – az adott ügy egyedi sajátosságaira és a fokozatosság elvére tekintettel kell megállapítani, úgy hogy arányos legyen az elkövetett jogsértéssel.

A Ksztv. 10. § (1) bekezdése értelmében közigazgatási szankció kiszabása esetén a hatóság az eset összes lényeges körülményét értékelve, különösen az alábbiakat mérlegelve dönt a bírság összegéről:

- a) a jogsértéssel okozott hátrány, ideértve a hátrány megelőzésével, elhárításával, helyreállításával kapcsolatban felmerült költségeket, illetve a jogsértéssel elért előny mértékét,
- b) a jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatósága,
- c) a jogsértéssel érintettek körének nagysága,
- d) a jogsértő állapot időtartama,
- e) a jogsértő magatartás ismétlődése és gyakorisága,
- f) a jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartása, valamint
- g) a jogsértést elkövető gazdasági súlya.

Abban az esetben, ha a hatóság a lefolytatott hatósági ellenőrzés eredményeként megállapítja, hogy az ügyfél megsértette a jogszabályban, illetve a hatóság határozatában foglaltakat, főszabály szerint a fokozatosság elve alapján kell eljárnia a jogkövetkezmények alkalmazása során. A fokozatosság elvének megfelelően annak a legenyhébb jogkövetkezménynek az alkalmazása mellett kell döntenie, amellyel a jogellenes magatartás megszüntethető, vagy a jogszerű állapot helyreállítható.

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

### 7.2.1 A jogsértés súlya

- *a jogsértéssel érintett fogyasztók száma:*

Figyelemmel arra, hogy a jogsértés a Vállalkozás honlapján valósult meg, minden olyan fogyasztót érintett, aki a webáruházból vásárolt, vagy csak érdeklődött a termékek iránt. A szabálytalanságok az összes fogyasztó érdeksérelmét okozták, azokét is, akik csak érdeklődés szintjén, akár a vásárlás realizálódása nélkül tájékozódtak a honlapon. Konkrét érdeksérelem a próbavásárló hatósági személyt érintette.

Az Fttv. 3. § (1) bekezdése szerinti tilalom megtévesztésre alkalmas magatartás tanúsítása miatti megsértésének megállapíthatóságához nem szükséges, hogy a fogyasztókat, illetve akár csak egy fogyasztót is ténylegesen sérelem érjen. Ennek megfelelően az Fttv. megsértése miatt eljáró hatóságnak nincs arra irányuló kötelezettsége, hogy a döntésében pontosan megjelölje azokat a fogyasztókat, akinek a vonatkozásában ez megtörtént.” [FKMB 30.K.31.340/2015/15. (102/2013. VJ)].

Nem képezi bizonyítás tárgyát az, hogy a megtévesztő kereskedelmi gyakorlat valóban megtévesztett-e akár egyetlen fogyasztót is, mivel az Fttv. 6. § (1) bekezdésének szóhasználata szerint elegendő, hogy a valótlán információ alkalmas legyen arra, hogy megtéveszse a fogyasztót, tehát kizárólag a kereskedelmi kommunikáció megtévesztésére való alkalmasságát kell vizsgálni.

- *a fogyasztók érdeksérelmének köre:*

A feltárt szabálytalanságok egyaránt sértették a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő alapvető érdekét, panasztételhez – érdekérvényesítéshez való jogát. Közvetve sérültek a fogyasztók vagyoni érdekei.

Szemben a hagyományos értékesítés móddal, az interneten keresztül lebonyolított vásárlásoknál a fogyasztó nem találkozik személyesen a termékkel, ezért kizárólag a webáruház üzemeltetője által megadott információkra tud hagyatkozni a döntéshozatalkor a termék lényeges jellemzőit, tulajdonságait illetően.

Ezért fontos, hogy valóságnak megfelelő, az áruválasztás megkönnyítését szolgáló adatot közöljenek a weboldalon, a fogyasztók jogairól hiteles tájékoztatást nyújtsanak. Erre tekintettel a Vállalkozás a fogyasztók tájékoztatásához való alapvető jogát sérti meg azáltal, hogy a fogyasztók elállási, jótállási jogával kapcsolatban nem a valóságnak megfelelő információt közöl,

általános szerződési feltételeit az idej jelentős jogszabályi változásoknak megfelelően nem hatályosítja.

- *a jogsértő magatartás kiterjedtsége:*

A szabálytalanságok a Vállalkozás egy webáruházában kerültek megállapításra, elsősorban tájékoztatást érintő hiányosságok kapcsán, feltárva ugyanakkor tisztességtelennek minősíthető üzleti gyakorlatot is, melyek összességében többféle módon, sokrétűen valósultak meg, súlyosítva az elkövetés körülményeit. A szabálytalanságok mind a próbarendelési folyamatban, mind a szerződéskötést megelőző tájékoztatásokban megnyilvánultak, érintve ezzel minden szerződő fogyasztót, vagy akár csak érdeklődőt.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa (továbbiakban: VT.) hangsúllyal fogalmazta meg ezt az Fttv-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései kapcsán, hogy egy fogyasztói döntési folyamat során több ügyleti döntés meghozatalára is sor kerülhet. Az ügyleti döntés torzítása bekövetkezhet a fogyasztói döntéshozatali folyamat bármely szakaszában, így például ha a fogyasztó az esetlegesen tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat hatására módosítja az adott esetben szóba jöhető kereskedő kiválasztására vonatkozó preferencia-sorrendjét. A fentiek alapján az Fttv. védett jogi tárgya a fogyasztói döntés teljes folyamata. (Vj-104/2009., Vj-132/2009.) A fogyasztó által a vásárlás kapcsán hozott döntés **akkor is ügyleti döntésnek minősülhet, ha a döntés eredményeként vagy annak meghozatalát követően végül is nem jön létre polgári jogi szerződés a vállalkozás és a fogyasztó között.** (Vj/90/2011.)

Figyelemmel arra, hogy a GVH hatásköre gazdasági versenyre kiható nagyságrendet érintő tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok megítélésére vonatkozik, ezért eljárásainak elvi élvű megállapításai a fogyasztóvédelmi hatóság joggyakorlatában is irányadónak tekinthetők.

- *a jogsértéssel érintett áruk értéke:*

A szankció megállapítása szempontjából figyelembe vette a Hatóság, hogy próbavásárlással érintett termék, a VH22-1500 villanymotor (17 190 Ft + 1345 Ft szállítási költség) összértéke 18 535,-Ft volt, mely a Társaság árukészlete szempontjából nem minősül jelentős tételnek.

### 7.2.2 A jogsértő állapot időtartama:

A próbavásárolt terméket illetően a szabálytalanságok bizonyítottan a szerződéskötés idején valósultak meg. A jogsértő állapot időtartama azonban annak ismeretében értékelendő, hogy a megtevesztő tájékoztatások a Társaság honlapján a próbavásárlás idejétől a határozat meghozatalának időpontjáig is még fellelhetők.

Bár a Társaság nem nyilatkozott a tekintetben, hogy az ÁSZF tartalmát mikor változtatta meg utoljára, a honlapon fellelhető, a Társaság által közzétett információ szerint ez 2017. november 20-án történt meg. Vagyis a jogsértés időtartama nem tekinthető csekélynek, a Társaság által alkalmazott kereskedelmi gyakorlat alapvetően minden ügyfelet érintően hasonlóan valósul meg, a jogsértés megvalósulása folyamatosnak minősíthető.

Ugyanakkor a Hatóságnak azt is értékelnie kellett, hogy a hatályos Cégnyilvántartás adatai szerint a Társaság 2020. február 26-án került bejegyzésre, ezért a honlap üzemeltetése is maximum ettől az időponttól mondható a Társaság kötelezettségének. Vagyis a jogsértés időtartamát ennek megfelelően a Hatóság – a bizonyítható időtartamot tekintve – 2020. szeptember 24-étől vette figyelembe, közel hat hónapos időszakot értékelve.

A Társaság a 2021. január 1-jén hatályba lépett új rendelkezéseket sem vezette át az ÁSZF-jében, így összességében a jogsértés megvalósulása valóban folyamatos, a Társaság már tudomással bírhat az új fogyasztóvédelmi rendelkezésekről, valamint az ellene folyamatban lévő hatósági eljárásokról, mégsem tett önként intézkedéseket szerződési feltételeinek hatályosítására, melyet így a Hatóság összességében alapvetően súlyosító körülményként vett figyelembe.

### 7.2.3 A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása:

A Hatóság figyelembe vette, hogy a határozathozatal napjáig a rendelkezésre álló adatok alapján, a Társaság ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezést tartalmazó jogszabályokat már a Hatóság által hozott, alábbi végleges határozataiban is kifogásolta.

- A Hatóság PE/002/1067-5/2020. számú, 2020. június 25-én kelt és 2020. július 16-án véglegessé vált határozatával csak kötelezést tartalmazó döntést hozott meg a Társaság terhére, melyben szabályszegésként – hasonlóan a jelen döntésben feltárt tényállással - azt állapította meg, hogy a Vállalkozás megtevésztette a fogyasztókat az őket megillető elállási jog gyakorlásának feltételeivel (pl. a termék vállalkozás általi visszaszállításával, valamint a postai úton nem visszaküldhetőséggel) kapcsolatban.
- A Hatóság PE/002/1085-8/2020. számú, 2020. július 22-én kelt és 2020. július 26-án véglegessé vált határozatában 300.000,-Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a Vállalkozás terhére, egyben kötelezte, részben azért, hogy a Társaság minden esetben tájékoztassa a fogyasztókat az őket megillető jótállással, szavatossággal kapcsolatos jogairól, mely jelen eljárás tárgya is részben.
- Ezt követően a Hatóság PE/002/1238-4/2020. számú, 2020. augusztus 13-án kelt és szeptember 1-jén véglegessé vált döntésével 100.000,-Ft fogyasztóvédelmi bírságot és kötelezést alkalmazott, részben ugyancsak az elállási joggal kapcsolatos termék-visszaszállítási információk megtevésztő jellege miatt, mely jelen határozat során is szankcionálásra került.
- Majd PE/002/1610-7/2020. számú, 2020. szeptember 18-án kelt és október 6-án véglegessé vált határozatában 450.000,-Ft fogyasztóvédelmi bírságot és kötelezést alkalmazott, részben azért, mert a Társaság az ÁSZF-jében nem szerepeltette, hogy nem illeti meg a Vállalkozást a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. Részben pedig azért, mert a Kérelmező űrlapon keresztül jelzett elállási szándékának bejelentésére egyáltalán nem reagált, melyek jelen határozat kapcsán is jogsértésként kerültek megállapításra.

A Társasággal szemben folyamatban lévő hatósági eljárások, valamint a már véglegessé vált fenti számú határozatok is azt támasztják alá, hogy a Vállalkozás üzletpolitikája megkérdőjelezhető, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytat. A Cégeknapra küldött hivatalos iratokat következetesen nem tölti le, a felszólításokra nem reagál, a kiszabott eljárási bírság sem kényszerítette rá az adott ügyben konkrét nyilatkozat megtételére.

A korábban kiszabott nagyságrendű bírságok nem ösztönözték a Társaságot a jogkövető magatartásra, a honlapon elérhető információk korrigálására, ezért jelen eljárás során – figyelemmel a jogsértések számára és jellegére – a Hatóság emeltebb összegű bírság kiszabását tartotta indokoltnak.

A Hatóság enyhítő körülményként értékelte azonban, hogy a Társaság weboldala és üzemeltetője a határozat meghozatalának idején nem szerepelt az Innovációs és Technológiai Minisztérium kezelésében lévő súlyos elektronikus kereskedelmi jogsértést elkövető webáruházak adatbázisában. Ezért nem találta indokoltnak ennél magasabb összegű bírság alkalmazását.

### 7.2.4 A jogsértéssel elért előny:

E tekintetben a határozat meghozatala során adat nem állt rendelkezésére, így ezen körülményt a jogkövetkezmény meghatározása során a Hatóság figyelembe venni nem tudta.

### 7.2.5 A mérlegelés során figyelembe vett további körülmények:

A 453/2016. Kr. értelmében elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő **súlyos jogsértésnek minősül**, ha a Vállalkozás **a szerződéskötést megelőzően nem tájékoztatja a fogyasztót a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés b)-d), h), i), m), n) vagy p) pontjában meghatározott adatokról.** A

Hatóságnak tehát figyelembe kellett vennie, hogy a feltárt jogsértések közül többet is külön jogszabály minősít **súlyos jogsértésnek**.

A Hatóság a jogkövetkezmények megállapítása során figyelembe vette, hogy Társaság a feltárt jogsértés révén olyan alapvető jogszabály által előírt kötelezettségét sértette meg, amelyek megtartása valamennyi fogyasztónak elemi érdeke. Az elektronikus kereskedelemre vonatkozó, távollévők között kötött szerződések alapvető előírásainak megsértése a fogyasztók alapvető jogát, a megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekeit is sértette.

A Hatóság a Vállalkozás **együttműködő, eljárást segítő magatartása körében** súlyosító körülményként értékelte, hogy a Vállalkozás, bár Céghatár használata kötelezett, a Hatóság értesítéseit, végzéseit nem veszi át, ezzel akadályozza a tényállás teljes felderíthetőségét, az eljárás menetét.

A **jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatósága, kiküszöbölése érdekében** tett intézkedések körében a Hatóság kiemelt súlyosító körülményként értékelte azt, hogy a korábbi határozatokban előírt kötelező rendelkezéseknek nem tett eleget a Vállalkozás, általános szerződési feltételeit annak ellenére sem módosítja, hogy erre már több végleges határozat is kötelezte. Ezáltal a fogyasztóknak okozott jogsérelem nem csak folyamatos, hanem nagyságrendileg is számottevő, illetve széles fogyasztói kört érint, melyet jellemez a Hatóságomhoz beérkező panaszok nagy száma is.

A **jogsértéssel okozott hátrány helyreállításával kapcsolatban felmerült költségek csökkentése terén** a Társaság pozitívan értékelhető intézkedéseket nem tett, sőt a fogyasztók számára 990,-Ft-os plusz költséget terhel az elállási jog gyakorlása során, ha a fogyasztó utánvétellel fizetett és ennek megfelelő módon kéri jogszerűen vissza a költségeket. Amellett, hogy ez a költségfelszámítás a korábban részletezettek szerint jogszerűtlen, súlyosító körülményként értékelendő a megrendelések egyedi összegéhez képest is összemérhető nagyságrendű, mellyel a fogyasztóknak összességében jelentős vagyoni érdeksérelem okozására képes.

A Vállalkozás **gazdasági súlya értékelésének** a szankció mértékének meghatározása szempontjából van jelentősége annak biztosítása érdekében, hogy az megfelelő visszatartó erőt képviseljen az adott - jogszabálysértésért felelős - vállalkozással szemben. A Vállalkozás árbevétele nem a jogsértés súlyának meghatározása, hanem a megfelelően hatékony bírságösszeg meghatározása szempontjából lényeges. A Társaság gazdasági súlyának értékelése során a Hatóság figyelemmel volt arra, hogy a Vállalkozás értékesítési tevékenységével kapcsolatban megnövekedett panaszügyek száma azt jelzi, hogy a webáruházon keresztül nagyobb forgalmat bonyolít, ugyanakkor a Hatóság enyhítő körülményként értékelte, hogy a Vállalkozás 2020. február 12-ével került cégként bejegyzésre, csak ezt követően vette át a webáruház és a weboldal üzemeltetését, így az online kereskedelem piaci szegmensében a Társaság befolyásoló szerepe rövid időszakot jellemez.

A fogyasztóvédelmi bírság, mint jogkövetkezmény, valamint annak mértékének megállapítása során a Hatóság figyelemmel volt arra, hogy a bírságnak elég **ösztönző erejűnek kell lennie** ahhoz, hogy a jogsértéseket a Vállalkozás mihamarabb kiküszöbölje, valamint a **jövőbeni jogsértő magatartástól visszatartsa**. Egyben az elkövetett szabálytalanságok súlyának megfelelő **szankcionáló hatású jogkövetkezménynek kell lennie**, mely a Hatóság álláspontja szerint a rendelkező részben megállapított szankciók által teljesül.

A Hatóság jelen döntésében a **fokozatosság elvének** figyelembevételével járt el, ügyelve arra, hogy a **szankció arányos legyen** a feltárt jogsértések súlyával. A fokozatosság elvének megfelelő **legenyhébb jogkövetkezmény alkalmazása** során a bírság minimum összegét kellett szem előtt tartania, ahhoz képest csak kisebb összegű, a bírságminimumhoz közel álló összeg mellett döntött a Hatóság.

A Hatóság a rendelkező részben megállapított összegű fogyasztóvédelmi bírság mértékét tartotta indokoltnak a törvény által megfogalmazott cél, vagyis a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz ill. vagyoni érdekeinek védelme érdekében. Mindamellett szükségesnek ítélte a Társaság számára a feltárt szabálytalanságok tekintetében a jövőre vonatkoztatott kötelezést alkalmazni a jogkövető magatartás elérése érdekében.



A bírság ennél magasabb összegben való meghatározása nem volt indokolt, figyelembe véve az eset körülményeire jellemző enyhítő és súlyosító körülmények arányára.

### 7.2.6 Összefoglalva:

A kiszabott összegű fogyasztóvédelmi bírság a Hatóság álláspontja szerint megfelel a fokozatosság és arányosság követelményének. A Hatóság ugyanis figyelemmel volt arra, hogy a Társasággal szemben az önálló kötelező határozat (PE/002/1067-5/2020), azt követően három fogyasztóvédelmi bírság (PE/002/1085-8/2020 – 300.000,-Ft, PE/002/1238-4/2020. – 100.000,-Ft, PE/002/1610-7/2020. – 450.000,-Ft) rövid időszakon belül alkalmazása sem bizonyult megfelelő kikényszerítő erővel. Ezért jelen esetben már emeltebb szankció került alkalmazásra.

A Hatóság álláspontja szerint az alkalmazott bírság mértéke alkalmas arra, hogy a Társaság a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson, s a kötelező tájékoztatási elemeket olyan módon valósítsa meg, mely a fogyasztó érdemi döntésére kihatással nem minősül megtévesztőnek. Egyben megfelelően szankcionálja a feltárt szabálytalanságokat, és az eddigi kisebb összegű bírságok eredménytelen ösztönző hatását felváltva a Társaságot a hibák, hiányosságok kijavítására sarkallja.

A megállapított szankció a Hatóság álláspontja szerint megfelel a fokozatosság és arányosság követelményének, valamint a kötelező rendelkezések alkalmasak arra, hogy a Vállalkozás a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson az elektronikus kereskedelem területén.

## **8. Hatásköri és illetékességi szabályok**

A hatóság által kifogásolt magatartás tekintetében nem valósultak meg az Fttv. 11. § (2) bekezdésében nevesített körülmények és a feltételezett jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével az Fttv. 11. § (1) bekezdésében nevesített szempontok alapján sem állapítható meg a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmasság, mivel a Vállalkozás a megtévesztőnek tartott tájékoztatást tartalmazó ÁSZF-je csak a weboldalának egy aloldalán jelent meg, a fentiekben részletezettek miatt a tájékoztatások vizsgálatára és az eljárásra a fogyasztóvédelmi hatóságnak volt hatásköre.

A Hatóság döntését az Fttv. 10. § (1) és (4) bekezdése, 19. § a) pontja, a 21. § (1) bekezdése, a Korm. rendelet 31. §-a, az Ektv. 16/A. § (1)-(5) bekezdése, a Pftv. 15-17. §-ai, az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdés a) pontja, 45/A. § (1) bekezdés a) pontja, (2) bekezdése, 45/A. § (3) bekezdés a), e) és g) pontja, a 19/2014 NGM rendelet 8. § (1) bekezdése, a 151/2003 Korm. rendelet 7/B. § (1) bekezdése, a Statútum rendelet 1. § a) pontja, 2. §-a, 3. § (4) bekezdés d) és j) pontjában biztosított hatáskörében, valamint az Ákr. 16. §-a szerinti illetékességi ok alapján eljárva hozta meg.

## **9. Záró rendelkezések**

A döntés alakszerűségét az általános közigazgatási rendtartásról szóló az Ákr. 80. § (1) és a 81. § (1) bekezdései alapozzák meg.

A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményekről az Ákr. 132-138. §-ai rendelkeznek. A pénzfizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén irányadó késedelmi pótlék és annak mértéke az Fgytv. 48. § (6) bekezdése, valamint az Ákr. 135. §-a alapján került meghatározásra.

A határozat elleni fellebbezés lehetőségét az Ákr. 116. § (1)-(5) bekezdései zárják ki. A döntéssel szembeni bírósági felülvizsgálat lehetőségét az Ákr. 114. § (1) bekezdése biztosítja, a kereset benyújtásának helyét és határidejét a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 39. § (1) bekezdése szabályozza. A keresetindítás további szabályairól a Kp. 12. § (1) bekezdése és 13. § (1) bekezdése (bírság hatásköre, illetékessége), 37-40. §-ai, 50-55. §-ai (azonnali jogvédelem és halasztó hatály) rendelkeznek.

A közigazgatási per illetékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 45/A. § (1) bekezdése és 62. § (1) bekezdés h) pontja rendelkezik.

Az elektronikus kapcsolattartás szabályairól a 2015. évi CCXXII. törvény 9. § (1)-(2) bekezdései és a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (új Pp.) 605.§-a, 608.§-a és 611.§-a rendelkeznek.

Az Fgytv. 51. § (3) bekezdése értelmében a fogyasztóvédelmi hatóság a határozatot véglegessé válását követően a fogyasztóvédelmi hatóság honlapján is közzé teszi. A Ksztv. 3. § (1) bekezdése értelmében a Hatóság a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására nyitva álló idő elteltével egyidejűleg bejegyzí a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába, mely azokat a bejegyzés időpontjától számított három évig tartalmazza.

Budapest, 2021. *időbélyegző szerint*

**Dr. Tarnai Richárd kormány megbízott**  
nevében és megbízásából:

**Dr. Koller Edit Mária**  
főosztályvezető

A döntésről értesül:

1. Tool City Kft. (27346257) **(CK)**
2. Innovációs és Technológiai Minisztérium Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkárság (véglegességet követően) – adatbázisban való megjelenítéshez **(HK)**
3. Pest Megyei Kormányhivatal Pénzügyi és Gazdálkodási Főosztálya (véglegességet követően)
4. Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály – Irattár