



BÉKÉS MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám:	BE/37/999-7/2020.	Tárgy:	Fogyasztóvédelmi bírság kiszabása, jogsértő magatartás folytatásának megtiltása
Ügyintéző:	dr. Kálló Szilvia Kovács Edit	Modulszám:	2003F-00128
Telefon:	(66) 546-150 / 19005	Melléklet:	-
Ügyfél neve:	Békés Market Kft.		
címe:	5600 Szarvas Vasút utca 67.		

HATÁROZAT

A **Békés Market Kft.-t** (székhely: 5540 Szarvas, Vasút utca 67., adószám: 24678193-2-04, továbbiakban: vállalkozás) terhére

200.000,- Ft, azaz kettőszázezer forint

fogyasztóvédelmi bírságot szabok ki.

Ezen túlmenően a vállalkozást

k ö t e l e z e m

arra, hogy a www.butortweben.hu honlapon:

1. A hatályos cégbéjegyzések alapján tüntesse fel a vállalkozás székhelyét.
2. Tüntesse fel az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (továbbiakban: Ektv.) az 5.§ és 6.§-ában foglalt általános szerződési feltételeket.
3. Tájékoztassa a fogyasztókat a fizetési módokról, valamint a teljesítés feltételeiről.
4. A hatályos jogszabályoknak megfelelően adjon tájékoztatást a vállalkozásra nézve kötelező vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről. Tájékoztassa a fogyasztókat a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, az illetékes békéltető testület nevéről, székhelyének postai címéről, valamint arról, hogy a fogyasztói jogvita rendezése érdekében a vállalkozás igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.
5. A hatályos jogszabályok szerint világosan, részletesen és közérthető módon informálja a fogyasztókat a szavatossági jogokról. A kellékszavatosság és a termékszavatosság

fogalmakat részletesen, - a hatályos jogszabályok alapján - úgy ismertesse, hogy a fogalmak közötti különbség a fogyasztó számára egyértelmű legyen.

6. Teljeskörűen, a hatályos jogszabályok alapján tájékoztassa a fogyasztókat az elállás feltételeiről.

Továbbá a vállalkozást

k ö t e l e z e m

arra, hogy az általa működtetett kereskedelmi egységben/egységekben:

7. a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően tájékoztassa a fogyasztókat az őket megillető szavatossági, jótállási jogokról, valamint igényérvényesítési határidőkről. A tájékoztatás legyen a valóságnak megfelelő, teljes körű, részletes, és időszerű.
8. A jövőben minden kötelező jótállás hatálya alá tartozó termékhez a forgalmazás időpontjában hatályos jogszabályoknak megfelelő tartalmú, egyértelműen megfogalmazott jótállási jegyet biztosítson, melyet minden esetben a termékkel egyidejűleg adjon át a fogyasztók részére.

K ö t e l e z e m továbbá a vállalkozást arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a Békés Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályt (továbbiakban: Hatóság) **a határozat véglegessé válását követő 30 napon belül** értesítse az <https://epapir.gov.hu> oldal segítségével a "Fogyasztóvédelmi feladatok" ügytípus megjelölésével és a határozat fejlécében szereplő ügyiratszámra hivatkozással.

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, a modulszámot, a vállalkozás nevét, székhelyét, továbbá a „Békés 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. Amennyiben a bírságösszeg a jelzett időpontig nem érkezik meg a fenti számlára, úgy annak behajtása iránt intézkedem. A bírság és a késedelmi pótlék adók módjára behajtandó köztartozás.

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

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

A határozat annak közlésével véglegessé válik. Amennyiben a határozatban foglaltakkal nem ért egyet, úgy a közléstől számított 30 napon belül a Szegedi Törvényszékhez címzett, de a Hatósághoz benyújtandó keresetben jogsérelemre hivatkozva kérheti a határozat törvényességének bírósági felülvizsgálatát.

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

A közigazgatási perekben elsőfokon a közigazgatási kollégiummal működő törvényszék ítélkezik, a perre az a bíróság illetékes, amelynek illetékességi területén a közigazgatási cselekmény megvalósult. A bíróság eljárása illetékköteles, melynek mértéke 30.000 Ft, azonban a feleket vagyoni és jövedelmi viszonyaikra tekintet nélkül illetékfeljegyzési jog illeti meg. Akit tárgyi illetékfeljegyzési jog illet meg, mentesül az illeték előzetes megfizetése alól. Ilyen esetben az fizeti az illetéket, akit a bíróság erre kötelez.

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

Bizonyítékként a hatósági eljárás idején fennálló, de a hatósági eljárásban nem értékelt tényre, körülményre a vállalkozás akkor hivatkozhat, ha azt a hatósági eljárásban a Hatóság arra való hivatkozása ellenére nem vette figyelembe, azt önhibáján kívül nem ismerte, illetve arra önhibáján kívül nem hivatkozott.

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt, így a keresetlevelet is, kizárólag elektronikusan – az E-ügyintézési tv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon – nyújthat be a bírósághoz, és a bíróság is elektronikusan kézbesít a részére.

A jogi képviselővel eljáró fél, valamint az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet, állam, önkormányzat, költségvetési szerv elektronikus úton, a <https://e-kormanyablak.kh.gov.hu/client/> oldalon található IKR rendszeren keresztül köteles benyújtani a kérelmet a Hatóság hivatali kapujára (BEMKHFV). A személyesen eljáró természetes személy nem köteles a kérelmet elektronikus úton benyújtani, azonban, ha az elektronikus kapcsolattartási módot választja, úgy a kérelmet benyújthatja Ügyfélkapu igénybevételével is.

INDOKOLÁS

„Az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése” c. témavizsgálat keretében, a Hatóság 2020. szeptember 22. napján megvizsgálta a vállalkozás által üzemeltetett www.butortweben.hu webáruházat, valamint próbavásárlást végzett.

Továbbá a Hatóság „a szavatossági és jótállási igények intézésének átfogó ellenőrzése a hagyományos és az online kereskedelmi forgalomban” tárgyban a jótállási és szavatossági jogok érvényesítésével kapcsolatos jogszabályi előírások érvényesülésének vizsgálatát folytatta le, mely során 2020. szeptember 25. napján helyszíni ellenőrzést végzett.

A honlap ellenőrzése a kezdőlap, a termékek, az Általános Szerződési Feltételek, az adatvédelem, tájékoztató, a jótállás, a szállítás, valamint a kapcsolat információkra terjedt ki.

A vizsgálat során az alábbiak kerültek megállapításra:

I.

A vállalkozás adatai:

A vállalkozás a „Kapcsolat” menüpontban időszerűtlenül tünteti fel a székhelyének címét (5600 Békéscsaba, Nagyváradi utca 18.), ugyanis a www.ceginfo.hu található cégkivonat alapján, a vállalkozás székhelye 2019. október 20. napjától: **5540 Szarvas, Vasút utca 67.**

II.

Szerződéskötés feltételei:

- A vizsgálat során megállapításra került, hogy a webáruház nem rendelkezik Általános Szerződési Feltételekkel (ÁSZF). Az ÁSZF menüpont alatt csupán a vállalkozás telephelyének adatai találhatóak. A távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a fogyasztó nem tud tájékozódni a vásárlás folyamatával kapcsolatban. Nincs információja a szerződéskötés lépéseiről az elállás, a szavatosság, a panaszkezelés tekintetében. A weboldal nem tesz eleget a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendeletben (a továbbiakban: Korm. rendelet) foglalt kötelezettségének.
- A vállalkozás nem teszi közzé a weboldalon az Ektv. 5. § és 6.§-ában meghatározott adatokat sem.

III.

A szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás:

A vállalkozás semmilyen tájékoztatást nem nyújt a fogyasztóknak a honlapon, a fizetési módokról, valamint a teljesítés feltételeiről.

IV.

Panaszkezelés, Békéltető testület:

- Nincs tájékoztatás arról, hogy a vállalkozás hogyan intézi a panaszkezelést.
- Továbbá a peren kívüli panaszkezelésre és vitarendezési mechanizmusra vonatkozóan sem található információ.

- Nem található meg az online vitarendezési platformra mutató elektronikus link sem (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>), valamint a platformról történő fogyasztói tájékoztatás.
- Nincs feltüntetve a honlapon a békéltető testülethez fordulás lehetősége, az illetékes békéltető testület neve, székhelyének postai címe. Továbbá nem található információ arra vonatkozóan, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében, igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

V.

Szavatossági/jótállási jogok:

A vállalkozás jogszerű és részletes tájékoztatást ad a jótállás feltételeiről a fogyasztóknak.

A vállalkozás azonban egyáltalán nem tájékoztatja a fogyasztókat a kellékszavatosság, valamint a termékszavatosság feltételeiről.

VI.

Elállás:

A vállalkozás az elállással kapcsolatban sem ad tájékoztatást a fogyasztók részére, így nincs információja arról, hogy az elállás kapcsán milyen jogok illetik meg és milyen kötelezettségek terhelik.

VII.

A Hatóság munkatársa 2020. szeptember 22. napján, mint fogyasztó, egy ingyenes levelezőrendszerben regisztrált e-mail címmel rendelte meg a webáruházban értékesítésre kínált **két barna széket**.

A megrendelést követően 48 órán belül visszaigazolást küldött a vállalkozás, mely tartalmazta, a webáruház nevét, a vállalkozás elektronikus levélcímét. Továbbá a rendelés számát, a megrendelt termék megnevezését, mennyiségét, a termék eladási árát, a szállítási információkat és költségeket.

A nevezett termékeket valamint a nyugtát személyesen vette át két fogyasztóvédelmi szakügyintéző, a vállalkozás telephelyén, az 5700 Gyula, Csabai út 1. szám alatt működő bemutatóstúdiójában. Fizetés közben a szakügyintézők megkérdezték a kiszolgálást végző eladótól, hogy a termék meghibásodása, illetve minőségi kifogás esetén mennyi ideig hozhatják vissza a termékeket, és milyen módon rendezik a kifogást. Kérdésre válaszolva az eladó elmondta, hogy 1 évig lehet visszahozni a termékeket, amikor is cserélnék. A székeket doboz nélkül adta át az eladó. A nyugta mellé egy tételjegyzék került átadásra, egyéb dokumentum nem. A termékek vételára egyenként 11.900,- Ft, összesen 23.800,- forint átadásra került a vállalkozás munkatársa részére. A termékek megtekintésre kerültek, a termékekről fotó készült.

A termék mellé jótállási jegyet nem biztosított a vállalkozás.

A Hatóság munkatársai a helyszínen jelezték elállási szándékukat a vállalkozás munkatársa részére. Az eladó a székeket visszavette és mindkettő vételárát visszafizette a szakügyintézők részére. A Hatóság kérdésére a vállalkozás munkatársa azt a tájékoztatást adta, hogy elállás esetén mind a termék vételárát, mind a szállítási költséget visszafizetik a fogyasztó részére. A vételár visszafizetését követően történt a Hatóság ellenőrzési jogosultságának igazolása.

A termék visszaszolgáltatásáról és a visszafizetett összeg mértékéről a helyszínen jegyzőkönyv került felvételre.

A szavatossági és jótállási igények intézésének vonatkozásában a hatósági ellenőrzésről a helyszínen felvett jegyzőkönyv alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

I.

A vállalkozás a termék minőségi kifogásának esetére vonatkozó szavatossági, jótállási kötelezettség vonatkozásában tett szóbeli tájékoztatása során az egyes jótállási, szavatossági jogokat nem biztosította, kizárta (kijavítás, árleszállítás, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, elállás), helyette csak a hibás termék **cseréjét** tette lehetővé, mellyel jogsértő magatartást tanúsított.

II.

A vállalkozás, a jótállási jog érvényesítésének határidejét 1 évben állapította meg, mely tájékoztatás jogszerű volt.

A vállalkozás azonban egyáltalán nem tájékoztatta a szakügyintézőket a kellékszavatosság igényérvényesítési határidejéről, mely jogszerűen 2 év.

III.

Tekintettel arra, hogy a próbavásárolt konyhaszék a beltéri bútor kategóriájába sorolható, és vételáruk egyenként meghaladta a bruttó 10 000 Ft-ot, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet (továbbiakban: 151/2003. Korm. rendelet) hatálya alá tartoznak, ezért a vállalkozás a termékek mellé köteles a meghatározott tartalommal kitöltött jótállási jegyeket átadni. A vállalkozás a jótállási jegy átadási kötelezettségének egyik termék vonatkozásában sem tett eleget, mellyel jogsértést követett el.

A www.butortweben.hu weboldalon történt ellenőrzés során feltárt hiányosságok alapján, 2020. szeptember 22. napján, a fenti ügyiratszámom hivatalból eljárást indítottam.

Az eljárás menetével kapcsolatosan tájékoztattam a vállalkozást, hogy ügyében nyilatkozat-tételi jog illeti meg. A vállalkozás a határozat meghozataláig nyilatkozattételi jogával nem élt, így a rendelkezésre álló adatok alapján döntöttem.

A szavatossági és jótállási igények intézésének vonatkozásában történő vizsgálat során feltárt hiányosságok alapján - a helyszíni ellenőrzés napján - 2020. szeptember 25. napján, a BE/37/1024-2/2020. ügyiratszámom hivatalból eljárást indítottam.

Az eljárás menetével kapcsolatosan tájékoztattam a vállalkozást, hogy ügyében nyilatkozat-tételi jog illeti meg. A vállalkozás a határozat meghozataláig nyilatkozattételi jogával nem élt, így a rendelkezésre álló adatok alapján döntöttem.

A BE/37/999-6/2020. és a BE/37/1024-3/2020. ikt. számú végzésben a BE/37/999/2020. és BE/37/1024/2020. ikt. számú ügyek BE/37/999/2020. számon történő egyesítéséről döntöttem.

A honlap vizsgálata során tekintettel arra, hogy az ellenőrzés időpontjában a fent megjelölt adatok nem, vagy hibásan kerültek a webáruház honlapján közzétételre, ezáltal megállapítást nyert, hogy a vállalkozás az alábbiakban hivatkozott jogszabályi előírásokat sértette meg:

I.

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés c) pontja szerint, az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót, a vállalkozás székhelyének postai címéről.

Az Ektv. 4.§-a szerint, a szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a következő adatokat közzétenni:

a **b) pont** alapján, a szolgáltató székhelyét, telephelyét, ennek hiányában lakcímét.

II.

Az Ektv. 4.§-a szerint, a szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon közzétenni az a)-h) pontokban foglaltakat.

Az Ektv. 5.§-a értelmében, a szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt az a)-e) pontokban foglaltakról.

III.-IV.

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pontjának második mondatrésze szerint, az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a fizetésről, a teljesítési határidőről, a vállalkozás panaszkezelési módjáról.

IV.

Továbbá a **Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés v) pontja** szerint, az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót, a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról.

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés w) pontja szerint az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.

V.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) **6:159. § alapján** a fogyasztót kellékszavatossági, valamint a **6:168. § alapján** termékszavatossági jog illeti meg.

A **Ptk. 6:163. § (2)** bekezdése értelmében, a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el.

A **Ptk. 6:169. § (2) bekezdése** szerint, a gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított két évig terheli. E határidő eltelte jogvesztéssel jár.

A **Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés m) 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 kellékszavatosságra, és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről.

A **Korm. rendelet 11. § (5) bekezdése** szerint, a vállalkozás az (1) bekezdés m) pontja szerinti és az n) pontban a jótállásra vonatkozó tájékoztatást a kellékszavatosságra, a termékszavatosságra és a jótállás fogalmak pontos és megfelelő használatával köteles megadni olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség.

VI.

A **Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) pontja** szerint az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről. Továbbá a **Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés j), k) és l) pontja**, szintén az elállással kapcsolatos tájékoztatásról rendelkezik az alábbiak szerint:

- j) arról, hogy a 20. § szerinti jog gyakorlása esetén a termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és – a távollévők között kötött szerződés esetében – a termék postai küldeményként nem küldhető vissza;
- k) arról, hogy a fogyasztó a 26. § szerint köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit, ha a 13. § vagy a 19. § esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a 20. § szerinti felmondási jogát;
- l) arról, ha a 29. § alapján a fogyasztót nem illeti meg a 20. § szerinti jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti a 20. § szerinti jogát;

A **Korm. rendelet 20. § (2) bekezdése** értelmében, a fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

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

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

ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;

b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

I.-VI.

A **fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény** (továbbiakban: Fttv.) **3. § (1) bekezdés** szerint, tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

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

I.

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

II.-VI.

Az **Fttv. 7. § (1) bekezdés a) pontja** szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely – figyelembe véve valamennyi tényt – továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott üzleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki.

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás honlapon történő kommunikációja a versenyérintettséget nem érinti, megállapítást nyert, hogy a honlap vizsgálata a Hatóság hatáskörébe tartozik.

A szavatossági és jótállási igények intézésének vonatkozásában a vállalkozás az alábbi jogszabályokat sértette meg:

I.

A **Ptk. 6:159. § (2) bekezdése** szerint, a kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy

b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

(3) Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

II.

A **Ptk. 6:159. §** alapján a fogyasztót kellékszavatossági jog illeti meg.

A Ptk. 6:163. § (2) bekezdése értelmében, a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el.

III.

A 151/2003. Korm. rendelet 3. § (1) 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 (2) bekezdés alapján a jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni.

I., II., III.

Az Fttv. 3. § (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

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

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

Az Fttv. 2. § h) pontja értelmében ügyleti döntés: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.

Tekintettel arra, hogy az áru megvásárlásakor hozott ügyleti döntés, illetve ennek eredményeként a szavatossági, jótállási jog érvényesítése egy meghatározott vállalkozáshoz kötődik, a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy érvényesít-e szavatossági igényt az áruval kapcsolatban, a gazdasági verseny szempontjából nem bír jelentőséggel. Ez alapján megállapítást nyert, hogy a jogsértések elbírálása a Hatóság hatáskörébe tartozik.

A webáruház tartalma tekintetében, a próbavásárlás és az elállás folyamatában az alábbi jogszabályok betartását vizsgáltam:

A vállalkozás, a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdése értelmében, az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót az a) – w) pontokban foglaltakról.

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés c), h), i), j), k), l), m), v), w) pontja kivételével

az a) - b) pontok,

az d) - g) pontok,

valamint az n) - u) pontok megfelelése megállapítható.

A honlap vizsgálata, valamint a szavatossági és jótállási igények intézésének vizsgálata vonatkozásában a fogyasztóvédelmi bírság kiszabása és a jogsértő magatartás folytatásának megtiltása során az Fgytv. 47. § (1) és (5) bekezdéseire, valamint a közigazgatási szabályszegések szankcióinak átmeneti szabályairól, valamint a közigazgatási eljárásjog reformjával összefüggésben egyes törvények módosításáról és egyes jogszabályok hatályon kívül helyezéséről szóló 2017. évi CLXXIX. törvény 3. § (1) bekezdésére voltam tekintettel a következők szerint:

A honlap tartalma a megjelenítés módjából adódóan nagyobb fogyasztói kör számára válhatott megismerhetővé.

I.

Sérti a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét, hogy a vállalkozás nem a hatályos cégbírálat alapján tünteti fel a vállalkozás székhelyének címét.

II.-III.

Fontos, hogy a webáruházat működtető vállalkozás minden esetben a hatályos jogszabályoknak megfelelően világosan és közérthető módon tájékoztassa a fogyasztókat a vásárlást megelőzően.

Tekintettel arra, hogy az online vásárlás esetén a szerződő felek nincsenek személyesen jelen a szerződéskötés során, ezért elengedhetetlen, hogy a szerződés megkötése előtt a fogyasztó kellő információval rendelkezzen. ***Jelen ügyben a webáruház nem rendelkezik általános szerződési feltételekkel.*** Nincs fogyasztói tájékoztatás a szerződéskötés feltételeire, a fizetésre, valamint a teljesítés feltételeire vonatkozóan, így a fogyasztó nem kellően tájékozott, és a szerződéskötés szempontjából jelentős információ hiányában köti meg a jogügyletet. Ilyen esetben a fogyasztó érdekei, jogai nagymértékben sérülhetnek a szerződéskötés folyamatában.

IV.

Sérülnek a fogyasztók érdekei azáltal, hogy a vállalkozás nem ad tájékoztatást arról, hogy hogyan intézi a panaszkezelést.

A peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségei keretében történő tájékoztatás hiánya a hatóságok nevével, a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti, továbbá sérülhet a fogyasztó érdekérvényesítéshez való joga is, így adott esetben a későbbi jogérvényesítés lehetőségét is megnehezíti, ugyanis a fogyasztónak nincs információja arról, hogy mely hatósághoz fordulhat fogyasztóvédelmi panaszával kapcsolatban. Azon fogyasztói tájékoztatás elmulasztása, miszerint vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást, sérti a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét.

A békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, az illetékes békéltető testület nevével, székhelyének postai címéről való tájékoztatás elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti, továbbá sérülhet a fogyasztó érdekérvényesítéshez való joga is, mivel ezen információ hiányában nem gyakorolja a törvény által biztosított jogait.

V.-VI.

Fontos, hogy a webáruházat működtető vállalkozás minden esetben a hatályos jogszabályoknak megfelelően, világosan és közérthető módon tájékoztassa a fogyasztókat a vásárlást megelőzően.

Tekintettel arra, hogy az online vásárlás esetén a szerződő felek nincsenek személyesen jelen a szerződéskötés során, ezért elengedhetetlen, hogy a szerződés megkötése előtt a fogyasztó kellő információval rendelkezzen.

A vállalkozás azzal, hogy a kellékszavatosságról, a termékszavatosságról valamint az elállás feltételeiről egyáltalán nem tájékoztatta a fogyasztókat, ezzel súlyosan megsértette a fogyasztók tájékoztatáshoz fűződő érdekét. A tájékoztatás hiánya megtévesztő mulasztásnak minősülő kereskedelmi gyakorlat.

A valótlan információ közlése, vagy valós információ megtévesztő módon történő közlése alkalmas a fogyasztók üzleti döntésének befolyásolására. Amennyiben a fogyasztóval az üzleti döntése meghozatala előtt valótlan információt közölnek, vagy valós információt megtévesztő módon közölnek, nem biztos, hogy azt az üzleti döntést hozza meg, mint a valós adatok, tények birtokában.

Kellékszavatosság, jótállás:

I.

A fogyasztók szavatossági jogai alapvető fogyasztói jogosultságnak tekinthetők. Hibás teljesítés esetén a fogyasztó választhat a Ptk. által biztosított szavatossági jogosultságok közül. A fogyasztók jogérvényesítéshez való érdekének sérelme állapítható meg, mivel a vállalkozás azáltal, hogy nem biztosítja, illetve kizárja az egyes szavatossági jogokat, befolyásolja az üzleti magatartást, mivel a fogyasztó a kapott tájékoztatás alapján dönt, hogy mely jogát gyakorolja az áruval kapcsolatban annak meghibásodása esetén. Azzal a tájékoztatással, hogy kizárólag a hibás termék cseréjét tette lehetővé a vállalkozás, hátrányosan befolyásolja a fogyasztó üzleti döntését, mivel e tájékoztatás következtében a fogyasztó lemond arról, hogy a jogszabályból eredő egyéb jogosultságaival éljen. A vállalkozás e magatartása sérti a fogyasztó tájékoztatáshoz és jogérvényesítéshez fűződő érdekét.

II.

A fogyasztót - a fenti hatályos jogszabályok alapján - a jótállással párhuzamosan - a vásárlástól számított 2 éven belül kellékszavatossági jog illeti meg. Erről egyáltalán nem történt fogyasztói tájékoztatás. A vállalkozás e magatartása is sérti a fogyasztó tájékoztatáshoz és jogérvényesítéshez fűződő érdekét.

III.

A jótállási jegyek – a 2 darab szék vásárlása esetén 2 darab jótállási jegy átadása szükséges - átadásának elmulasztásával a vállalkozás súlyosan sérti a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekét, mivel a jótállási jegy tartalmazza az igényérvényesítési lehetőségeket és annak feltételeit, mely alapján a fogyasztó eldönti, hogy gyakorolja-e jogát az áruval kapcsolatban. A vásárló a termék esetleges meghibásodása esetén – a jogai ismeretének hiányában – nem érvényesíti a jogszabály által biztosított jótállási igényét (mely a fogyasztókra nézve kedvezőbb feltételekkel érvényesíthető, mint a szavatossági igények esetén), ezáltal sérül a jogérvényesítéshez való érdeke is.

A jogsértéssel érintett fogyasztók száma: a jogsértés bizonyíthatóan két fogyasztóvédelmi szakügyintézőt érintett, amely a jogsértés alapesete, így enyhítő körülményként nem értékelhető.

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

A jogsértéssel érintett áruk értéke: A próbavásárlással érintett 2 db termék értéke 23.800,- Ft. A Hatóságnak nincs információja arra vonatkozóan, hogy az ellenőrzés időpontjában a termékből hány darab állt a vállalkozás rendelkezésére az ellenőrzés alá vont kereskedelmi egységben.

A jogsértő állapot időtartama: A jogsértés bizonyíthatóan a honlap vizsgálata, valamint próbavásárlás során valósult meg.

A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása:

Különös súllyal értékeltem továbbá, hogy a vállalkozás a szavatossági és jótállási igények intézésének vonatkozásában **ismételten** megvalósította a jelen határozatban megállapított kereskedelmi gyakorlatot a korábban terhére megállapított, az alább szereplő határozat véglegessé válását követő hat hónapon belül.

Határozat száma:	Tényállás:	Véglegessé válás dátuma:
BE/37/834-3/2020.	A vállalkozás székhelyén működő „KÖRÖS BÚTOR” elnevezésű egységében a vállalkozás az igényérvényesítési határidőkről és a fogyasztókat megillető szavatossági jogokról megtevéstő tájékoztatást nyújtott, jótállási jegy átadási kötelezettségének nem tett eleget. A fogyasztóvédelmi bírság összege: 30.000 Ft	2020. augusztus 27.

Döntésem meghozatalánál a fentiekén túl az alábbiakat vettem figyelembe:

A vállalkozásnak a www.ceginfo.hu oldalon közzétett adatai alapján, a 2018. évben az értékesítés nettó árbevétele 74.855.000,- Ft, a 2019. évben az értékesítés nettó árbevétele 94.863.000,- Ft, a foglalkoztatotti létszáma 6 fő volt. A fenti létszám- és gazdálkodási adatok értelmében a vállalkozás a Kkv tv. 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembe vételével kis/középvállalkozásnak minősül.

Fentiekre tekintettel a rendelkező részben foglaltak szerint döntöttem, azaz a vállalkozás számára a fogyasztóvédelmi bírság kiszabásáról döntöttem, valamint a jogsértő magatartás folytatását megtiltottam annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

A rendelkező részben meghatározott bírságösszeg kiszabása a szavatossági és jótállási igények intézésének vonatkozásában elkövetett **ismételt** jogsértések miatt, illetve az ezen ismételt jogsértésekkel együtt felmerült, honlapot érintő számos hiányosságra tekintettel indokolt a törvény által megfogalmazott cél, vagyis a fogyasztók tájékoztatáshoz fűződő és vagyoni érdekeinek védelme

érdekében. Mindemellett szükségesnek tartottam a vállalkozás számára a jogsértő magatartás folytatását megtiltani annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson. Itt szükséges megjegyezni, hogy a Kúria a Kfv.II.37.526/2015/7. számú ítéletében a korábbi, évek óta változatlan jogértelmezési gyakorlatát megerősítve kimondta, hogy nem matematikai művelettel és nem is az egyes jogsértésekre lebontva kell a bírságról dönten, hiszen a fogyasztóvédelmi ügyekben, ezen belül is 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 jogsértése esetén az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdés b) pontja szerinti alsó és felső határ között kell a bírság összegét tartani, a jelen határozatban kiszabott összeg pedig ennek megfelel.

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint hoztam meg. A jogkövetkezmények meghatározása az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) és i) pontja, valamint a (2) bekezdése alapján történt. Az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdés a) pontja, (2) bekezdésén és (3) bekezdés g) pontján, az Ektv. 16/A. § (1) bekezdésén, az Fttv. 10. § (1) bekezdésén, 19. § a) pontján, a 21. § (1) bekezdésén, továbbá a Korm. rendelet 31. §-ában, illetve a Statútum R. 3. § (4) bekezdés j) pontján biztosított hatáskörömben, és az Ákr. 16. § (1) bekezdése, a Statútum R. 1. § (1) bekezdés a) pontja, a 2. §-a, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésében szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg. A döntés véglegessé válásáról az Ákr. 82. § (1) bekezdéséről rendelkeztem. A bírósági felülvizsgálat lehetőségéről az Ákr. 112. § (1) bekezdése, 113. § (1) bekezdés a) pontja és a 114. § (1) bekezdése, valamint a keresetindítás szabályairól a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (továbbiakban: Kp.) 7. § (1) bekezdés a) pontja, 12. § (1) bekezdése, 13. § (1) bekezdése, 37. §-a, 39. § (1) és (6) bekezdései, a 45. §-a, valamint a bíróságok elnevezéséről, székhelyéről és illetékességi területének meghatározásáról szóló 2010. évi CLXXXIV. törvény 4. számú melléklet 7. pontja rendelkezik. Az illetékről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 45/A. § (1) bekezdése, az 59. §-a, valamint a 62. § (1) bekezdés h) pontja rendelkezik. A kötelező elektronikus kapcsolattartás az E-ügyintézési tv. 9. § (1)-(3), a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 605. §-án, a 608. §-án és 611. §-án, továbbá a Kp. 29. § (1) bekezdésén alapul.

Békéscsaba, 2020. november „19”.

A döntés 2020. év 11. hó 19. napján
véglegessé vált.

Békéscsaba, 2020. 01. 22.


aláírás

dr. Takács Árpád

kormány megbízott

nevében és megbízásából:




dr. Pethő Hajnalka Katalin
osztályvezető

A döntésről értesül:

- 1.) Békés Market Kft. - 5540 Szarvas, Vasút utca 67. - CK 2020. 11. 19. Bék
- 2.) Irattár