



SZABOLCS-SZATMÁR-BEREG MEGYEI  
KORMÁNYHIVATAL

HK  
A döntés végleges.

Dátum: 2020. 12. 02.

Aláírás:

Ügyiratszám: SZ-10/71/00921-4/2020.

Ügyintéző: Dr. Stefán Péter

Telefon: 42/500-694

Modulszám: 2015F-00117

Tárgy: Fogyasztóvédelmi bírság, jogsértő magatartás  
folytatásának megtiltása és kötelezés

Hiv. szám: -

Melléklet: -

## H A T Á R O Z A T

A fogyasztóvédelmi, illetve piacfelügyeleti hatáskörben eljáró Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal (a továbbiakban: Kormányhivatal) a Berry Baby Kft. (4400 Nyíregyháza, Kinizsi Pál u. 10., adószám: 25524547-2-15; a továbbiakban: vállalkozás) terhére

200 000 Ft, azaz Kétszázezer forint

fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

Kötelezi a vállalkozást arra, hogy az általa a <https://www.berrybaby.hu> internet címen üzemeltetett webáruházban végzett termékértékesítés során a weboldalán tegye közzé

- a tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét.

Kötelezi továbbá a vállalkozást, hogy a weboldalán a megrendelés elküldését megelőzően tájékoztassa a vásárlókat:

- 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.

Kötelezi továbbá a vállalkozást arra, hogy a szerződés megkötését megelőzően adjon megfelelő tájékoztatást a teljesítés feltételeiről, enne alapján határozza meg az előrelátható (várható) teljesítési (kiszállítási) határidőt.

Kötelezi a vállalkozást továbbá arra, hogy a fogyasztók szerződési nyilatkozatának megtétele előtt adjon tájékoztatást

- a vállalkozás panaszkezelési módjáról;
- a vállalkozásnak a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettsége van;
- a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről;
- a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;
- az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatásokról.

Kötelezi továbbá a vállalkozást arra, hogy adjon megfelelő tájékoztatást a fogyasztókat megillető jótállásról.

Kötelezi a vállalkozást arra, hogy tüntesse fel a weboldalán az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket, továbbá tájékoztassa a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a viták rendezéséhez.

A vállalkozás elállási/felmondási nyilatkozatmintát tegyen közzé, továbbá a fogyasztók elállási jogával kapcsolatban tájékoztasson arról, hogy:

- a fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával;
- a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja;
- írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül;
- a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket;
- elállás esetén a szolgáltató legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget;
- ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni;
- a vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés, illetve ésszerű költségeinek – ha a szolgáltatásra nyújtására irányuló szerződés teljesítését a fogyasztó kifejezett kérésére határidő előtt megkezdte és gyakorolja felmondási jogát – megtérítését;
- arról, ha a fogyasztót nem illeti meg az elállási jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti elállási jogát.

Kötelezi továbbá a vállalkozást arra, hogy a szerződés megkötését követően, a termék átadásáig tartós adathordozón adjon tájékoztatást:

- vállalkozás panaszkezelési módjáról;
- az elállási jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről, valamint a nyilatkozat-mintáról;
- arról, hogy az elállási 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;
- arról, ha a fogyasztót nem illeti meg elállási jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti az elállási jogát;
- arról, hogy a vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés, illetve ésszerű költségeinek – ha a szolgáltatásra nyújtására irányuló szerződés teljesítését a fogyasztó kifejezett kérésére határidő előtt megkezdte és gyakorolja felmondási jogát – megtérítését;
- a kellékszavatosságra, termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;
- az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről;



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

Megtiltja továbbá a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatását abban a tekintetben, hogy a fogyasztók szavatossági, jótállási jogaival, valamint az elállási joggal kapcsolatosan megtévesztő tájékoztatásokat tüntessen fel a honlapján.

Megtiltja továbbá a vállalkozás részére a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatását abban a tekintetben, hogy a fogyasztók részére a tájékozott üzleti döntésükhöz szükséges információkat elhallgassa.

A fenti kötelezettségének a vállalkozás a határozat véglegessé válásának napjától számított 30 napon belül köteles eleget tenni.

Kötelezi továbbá a vállalkozást arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a hatóságot a határozat véglegessé válását követő 30 napon belül értesítse.

A fogyasztóvédelmi bírságot a Pest Megyei Kormányhivatal Magyar Államkincstárnál vezetett 10023002-01040030-00000000 számú számlájára átutalással köteles befizetni, a bírságösszegnek a határozat véglegessé válását követő 30 napon belül a fenti számlára be kell érkeznie. Az átutaláson jelölni kell a határozat ügyiratszámát, a vállalkozás nevét, székhelyét, a határozat fejlécében szereplő hivatkozási számot, továbbá a „Szabolcs-Szatmár-Bereg Megye” és „Fogyasztóvédelmi bírság” szöveget. Amennyiben a bírságösszeg a jelzett időpontig nem érkezik meg a fenti számlára, úgy a hatóság annak végrehajtása iránt intézkedik. A be nem fizetett bírság és a késedelmi pótlék adók módjára behajtandó köztartozás.

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

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

A határozat a közléssel végleges, ellene fellebbezésnek helye nincs.

A határozat ellen közigazgatási úton fellebbezésnek helye nincs, azonban az ügyfél a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat a Debreceni Törvényszék előtt a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal (4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5.) ellen indított keresettel.

A keresetlevelet a vitatott cselekményt megvalósító közigazgatási szervhez, a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályánál (4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.) kell benyújtani a döntés közlésétől számított 30 napon belül postai vagy elektronikus úton. A postai úton történő előterjesztés esetén a keresetlevelet eggyel több példányban kell benyújtani, mint ahány fél a perben érdekelt; ha több félnek közös képviselője van, részükre együttesen egy példányt kell számításba venni. A keresetlevél mellékleteinek egy-egy másolatát csatolni kell a keresetlevél többi példányához is.

A keresetlevél benyújtásának elmulasztása esetén jelen határozat véglegessé és végrehajthatóvá válik. A keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs, azonban a keresetlevélben azonnali jogvédelem biztosítása kérhető.

A közigazgatási jogvita elbírálása iránti közigazgatási per és egyéb közigazgatási bírósági eljárás illetéke 30 000 forint. A közigazgatási döntés felülvizsgálata iránti eljárásban a feleket vagyoni és jövedelmi viszonyaikra tekintet nélkül illetékfeljegyzési jog illeti meg, az illetéket utólag, a bíróság felhívására kell megfizetni.

Amennyiben egyik fél sem kéri a tárgyalás tartását és azt a bíróság sem tartja szükségesnek, a bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül hoz határozatot. Tárgyalás tartását a felperes a keresetlevélben kérheti.

A jogi képviselővel eljáró fél, valamint a gazdálkodó szervezet – mint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvényben (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 képviselő nélkül eljáró felperes a keresetlevelet jogszabályban meghatározott nyomtatványon is előterjesztheti. Amennyiben a személyesen eljáró természetes személy az elektronikus kapcsolattartási módot választja, beadványait Ügyfélkapu igénybevételeivel nyújthatja be és a bíróság is elektronikusan kézbesít részére.

A keresetlevél a <https://e-kormanyablak.kh.gov.hu/client/> oldalon található IKR rendszer használatával nyújtható be az elsőfokú közigazgatási határozatot hozó szervnél.

Tájékoztatom, hogy az E-ügyintézési tv. értelmében a hivatalos elérhetőségre kézbesített küldemény kézbesítettnek minősül abban az esetben is, ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató azt igazolja vissza, hogy a küldeményt a címzett kétszeri értesítése ellenére nem vette át, a második értesítés igazolásban feltüntetett időpontját követő ötödik munkanapon.



## I N D O K O L Á S

A Kormányhivatal 2020. október 19. napján központi témavizsgálat keretében hatósági ellenőrzés alá vonta a vállalkozás által üzemeltetett <https://www.berrybaby.hu> weboldalt.

Az SZ-10/71/00921-1/2020. számú hivatalos feljegyzésben az alábbiak kerültek megállapításra:

A vállalkozás nem tett teljes körűen eleget a jogszabályokban meghatározott információ közzétételére vonatkozó előírásoknak, így nem tette közzé:

- a tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét.

A vállalkozás a megrendelés elküldését megelőzően nem tájékoztatta a vásárlókat:

- 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.

A vállalkozás a szerződés megkötését megelőzően hiányosan adott tájékoztatást a teljesítés feltételeiről, mivel nem határozta meg az előrelátható (várható) teljesítési (kiszállítási) határidőt.

A vállalkozás a szerződés megkötését megelőzően nem adott tájékoztatást:

- a vállalkozás panaszkezelési módjáról;
- 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 (nem tájékoztatott arról, hogy a vállalkozásnak a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettsége van);
- a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről;
- a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;
- az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatásokról.

Kifogásoltuk, hogy a vállalkozás a fogyasztók szerződési nyilatkozatának megtétele előtt:

- hiányosan tájékoztatott a fogyasztókat megillető jótállásról (a vállalkozás jótállásra vonatkozó tájékoztatója hiányos, nem tájékoztat a fogyasztókat megillető garanciális jogokról, továbbá a jótállás részletes feltételeiről).

Kifogásoltuk, hogy a vállalkozás nem tüntette fel tájékoztatójában az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket, továbbá nem tájékoztatta a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez.

Kifogásoltuk, hogy a vállalkozás elállási/felmondási nyilatkozatmintát nem tett közzé, továbbá a fogyasztók elállási jogával kapcsolatban nem adott tájékoztatást arról, hogy:

- a fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával;
- a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja;
- írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül;
- a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket;
- elállás esetén a szolgáltató legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget;
- ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni;
- a vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés, illetve ésszerű költségeinek megtérítését;
- arról, ha a fogyasztót nem illeti meg az elállási jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti elállási jogát (a vállalkozás a webáruházban értékesít egészségvédelmi vagy higiéniai okokból vissza nem szolgáltatható termékeket, melyek esetében nem gyakorolható az elállási jog, amennyiben a fogyasztó a terméket közvetlenül védő csomagolást felbontotta).

Kifogásoltuk továbbá a honlapon feltüntetett elállási jog gyakorlásával kapcsolatos megtévesztő tájékoztatásokat:

- A vállalkozás elállási jogra vonatkozó tájékoztatása megtévesztő, az elállás esetén a vállalkozás az elállást követő harminc napon belül téríti vissza a vásárlás összegét. A honlapon szereplő tájékoztatás: „Az értékesítő köteles a megrendelő által kifizetett, (szállítási díjjal csökkentett) összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül visszatéríteni.”
- Elállás esetén a szállítási költséget nem fizeti vissza a vállalkozás. Honlapon szereplő tájékoztatás: „Az értékesítő köteles a megrendelő által kifizetett, (szállítási díjjal csökkentett) összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül visszatéríteni. Fontos, hogy a vásárló részére az oda-vissza szállítási díjak nem kerülnek visszafizetésre!” Garancia menüpontban: „Vásárlástól való elállás esetén a webáruház a termék vételárát téríti meg a vásárlónak, az oda és vissza szállítás költségeit nem.”
- A vállalkozás kizárta a fogyasztó elállási vagy felmondási jogának gyakorlását, amennyiben a fogyasztó a terméket már használatba vette. Honlapon szereplő tájékoztatás: „A Vásárló nem gyakorolhatja elállási jogát, amennyiben a megrendelt termék rendeltetésszerű használatát már megkezdte.”
- Elállás esetén a termék csak eredeti csomagolásában küldhető vissza. Honlapon szereplő tájékoztatás: „A terméket csak eredeti állapotában és csomagolásában, hiánytalan mennyiségi, minőségi állapotában vesszük vissza.”

Kifogásoltuk továbbá a „garancia” menüpontban feltüntetett szavatossági, jótállási jogok gyakorlásával kapcsolatos megtévesztő tájékoztatásokat:



- Szavatossági időre vonatkozó tájékoztatása megtévesztő: „A vonatkozó jogszabályok értelmében minden általunk forgalmazott új termékre 6 hónap szavatosság és minimum 12 hónap jótállás kötelező.”
- A jótállásos termékek 3 munkanapon belüli cseréjére vonatkozó tájékoztatások szintén megtévesztőek:
  - „A fogyasztóvédelmi előírásoknak megfelelően a termékek 72 órán belül észlelt meghibásodása esetén a meghibásodott termék cseréjére kötelezett a gyártó.”
  - „A nem rendeltetésszerű használatból fakadó meghibásodások (pl. leesés következtében összetört, beázott, ráléptek, stb. ) cseréjének elkerülése miatt a gyártók, forgalmazók csak a hivatalos szerviz szakvélemény alapján vállalják a 72 órás cserét. Az észlelt meghibásodást be kell jelenteni a forgalmazónál. Ha a szerviz kivizsgálása alapján a bejelentés jogos, a gyártó vállalja a termék azonnali cseréjét. Amennyiben nem egyértelmű a rendeltetésszerű használat, akkor Webáruházunk is csak a hivatalos szakszerviz szakvéleményének ismeretében vállalja a meghibásodott termék 72 órán belüli meghibásodás cseréjét.”
- A jótállási igény érvényesítéséhez a jótállási jegy mellett a vásárlás során kapott számla/blokk is szükséges: „Jótállási igény az alább felsorolt iratok együttes bemutatásával érvényesíthető: A termék gyári csomagolása. A számla egy példánya. Ezek részleges vagy teljes hiánya esetén nem tudjuk a jótállási igényt elfogadni!”

A vizsgálat során, 2020. 10. 19-én a honlap tartalma archiválásra került. Az ellenőrzés teljes körű volt, az a honlap ellenőrzés napján elérhető valamennyi tartalmára kiterjedt. Szintén archiváltuk a rendelés folyamatát, a vállalkozással történt levelezést.

Az ellenőrzés során tett megállapítások alapján a Kormányhivatal 2020. október 19. napján a fenti ügyiratszámom hivatalból eljárást indított és az eljárás menetével kapcsolatosan tájékoztatta a vállalkozást, hogy ügyében iratbetekintési jog, illetőleg nyilatkozattételi- és észrevételtételi jog illeti meg, a hatóság egyben adatkérésekre szólította fel.

A vállalkozás jelen határozat meghozataláig nyilatkozattételi jogával nem élt, a hatóság által feltett adatkérésekre nem válaszolt, ezért a rendelkezésre álló iratok és dokumentumok alapján hozta meg a döntését a hatóság.

A vállalkozás terhére a feltárt tényállás alapján az alábbi jogsértéseket állapítottam meg:

A vállalkozás nem tett teljes körűen eleget a jogszabályokban meghatározott információ közzétételére vonatkozó előírásoknak, így nem tette közzé:

- a tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét.

A vállalkozás a megrendelés elküldését megelőzően nem tájékoztatta a vásárlókat:

- 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.

A vállalkozás a szerződés megkötését megelőzően hiányosan adott tájékoztatást a teljesítés feltételeiről, mivel nem határozta meg az előrelátható (várható) teljesítési (kiszállítási) határidőt.

A vállalkozás a szerződés megkötését megelőzően nem adott tájékoztatást:

- a vállalkozás panaszkezelési módjáról;
- 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 (nem tájékoztatott arról, hogy a vállalkozásnak a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettsége van);
- a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről;
- a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;
- az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatásokról.

A vállalkozás a fogyasztók szerződési nyilatkozatának megtétele előtt:

- hiányosan tájékoztatott a fogyasztókat megillető jótállásról (a vállalkozás jótállásra vonatkozó tájékoztatója hiányos, nem tájékoztat a fogyasztókat megillető garanciális jogokról, továbbá a jótállás részletes feltételeiről).

A vállalkozás nem tüntette fel tájékoztatójában az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket, továbbá nem tájékoztatta a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez.

A vállalkozás elállási/felmondási nyilatkozatmintát nem tett közzé, továbbá a fogyasztók elállási jogával kapcsolatban nem adott tájékoztatást arról, hogy:

- a fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával;
- a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja;
- írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül;
- a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket;
- elállás esetén a szolgáltató legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget;
- ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni;
- a vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés, illetve ésszerű költségeinek megtérítését;
- arról, ha a fogyasztót nem illeti meg az elállási jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti elállási jogát (a vállalkozás a webáruházban értékesít egészségvédelmi vagy higiéniai okokból vissza nem szolgáltatható termékeket, melyek esetében nem gyakorolható az elállási jog, amennyiben a fogyasztó a terméket közvetlenül védő csomagolást felbontotta).

A vállalkozás a weboldalán az elállási jog gyakorlásával kapcsolatos az alábbi megtévesztő tájékoztatásokat tüntette fel:



- „Az értékesítő köteles a megrendelő által kifizetett, (szállítási díjjal csökkentett) összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül visszatéríteni.”
- „Az értékesítő köteles a megrendelő által kifizetett, (szállítási díjjal csökkentett) összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül visszatéríteni. Fontos, hogy a vásárló részére az oda-vissza szállítási díjak nem kerülnek visszafizetésre!” Garancia menüpontban: „Vásárlástól való elállás esetén a webáruház a termék vételárát téríti meg a vásárlónak, az oda és vissza szállítás költségeit nem.”
- „A Vásárló nem gyakorolhatja elállási jogát, amennyiben a megrendelt termék rendeltetésszerű használatát már megkezdte.”
- „A terméket csak eredeti állapotában és csomagolásában, hiánytalan mennyiségi, minőségi állapotában vesszük vissza.”

A vállalkozás a „garancia” menüpontban a szavatossági, jótállási jogok gyakorlásával kapcsolatosan az alábbi megtévesztő tájékoztatásokat tette közzé:

- „A vonatkozó jogszabályok értelmében minden általunk forgalmazott új termékre 6 hónap szavatosság és minimum 12 hónap jótállás kötelező.”
- „A fogyasztóvédelmi előírásoknak megfelelően a termékek 72 órán belül észlelt meghibásodása esetén a meghibásodott termék cseréjére kötelezett a gyártó.”
- „A nem rendeltetésszerű használatból fakadó meghibásodások (pl. leesés következtében összetört, beázott, ráléptek, stb. ) cseréjének elkerülése miatt a gyártók, forgalmazók csak a hivatalos szerviz szakvélemény alapján vállalják a 72 órás cserét. Az észlelt meghibásodást be kell jelenteni a forgalmazónál. Ha a szerviz kivizsgálása alapján a bejelentés jogos, a gyártó vállalja a termék azonnali cseréjét. Amennyiben nem egyértelmű a rendeltetésszerű használat, akkor Webáruházunk is csak a hivatalos szakszerviz szakvéleményének ismeretében vállalja a meghibásodott termék 72 órán belüli meghibásodás cseréjét.”
- „Jótállási igény az alább felsorolt iratok együttes bemutatásával érvényesíthető: A termék gyári csomagolása. A számla egy példánya. Ezek részleges vagy teljes hiánya esetén nem tudjuk a jótállási igényt elfogadni!”

A vállalkozás ezen magatartásaival tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott.

A vállalkozás a fenti – tájékozott üzleti döntés meghozatalához szükséges és ezért jelentős – információkat megtévesztő módon bocsátotta a fogyasztók rendelkezésére. A vállalkozás ezáltal tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, mert a fogyasztó a rendelkezésére álló információk alapján olyan üzleti döntés meghozatalára kényszerülhet, melyet egyébként nem hozott volna meg.

A döntéshez szükséges információ elhallgatása, elrejtése alkalmas a fogyasztók üzleti döntésének befolyásolására. A vállalkozás az elkövetett jogsértéssel a fogyasztók tájékoztatáshoz fűződő alapvető érdekét sértette meg.

A vállalkozás a feltárt szabálytalanságokkal az alábbi jogszabályi rendelkezéseket sértette meg:

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

szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a következő adatokat közzétenni:

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

Az Ektv. 5. § (2) bekezdése értelmében a szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt:

b) 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.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 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) a teljesítés feltételeiről; így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;
- i) a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;
- k) arról, hogy a fogyasztó a 26. § szerint köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit, ha a 13. § vagy a 19. § esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a 20. § szerinti felmondási jogát;
- l) arról, ha a 29. § alapján a fogyasztót nem illeti meg a 20. § szerinti jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti a 20. § szerinti jogát;
- m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;
- n) az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről;
- v) a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételeének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról;
- w) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevéről és székhelyének postai címéről.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. § (1) bekezdése 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 üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

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

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



- a) figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek 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 célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki és
- b) ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg vagy erre alkalmas.

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelet 14. cikk (1) és (2) bekezdése az alábbiakat rögzíti:

A fogyasztók tájékoztatása

(1) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek, valamint az Unióban letelepedett olyan online piacoknak meg kell jeleníteniük a honlapjukon az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket. Ennek a linknek a fogyasztók számára könnyen elérhetőnek kell lennie. Az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett, az Unióban letelepedett kereskedőknek meg kell adniuk az e-mail címüket is.

(2) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett azon kereskedőknek, akik kötelesek egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni a fogyasztókkal fennálló vitáik rendezéséhez, vagy erre kötelezettséget vállalnak, tájékoztatniuk kell a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez. Emellett az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket kell megjeleníteniük honlapjukon, illetve, ha az ajánlatot e-mailben teszik, akkor az adott e-mailben. Ezt az információt fel kell tüntetni adott esetben az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés általános feltételei között is.

A döntés meghozatalánál a fentiekén túl az alábbi jogszabályi rendelkezéseket vettem figyelembe:

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 20. § (3) bekezdés 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 22. § (1) bekezdése alapján a fogyasztó a 20. §-ban biztosított jogát

- a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy
- b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

A Korm. rendelet 22. § (3) bekezdése alapján a 20. §-ban meghatározott jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a 20. § (2) bekezdésében, illetve a 21. §-ban meghatározott határidő lejárta előtt elküldi.

A Korm. rendelet 23. § (1) bekezdése alapján, ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is.

A Korm. rendelet 23. § (3) bekezdése alapján, ha a fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

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

A Korm. rendelet 25. §-a szerint a fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Nem felel a fogyasztó az értékcsökkenésért, ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének i) pontjában előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget.

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

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

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

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

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

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

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



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

Az Fgytv. 47.§ (2) bekezdés szerint az (1) bekezdésben foglalt jogkövetkezmények alkalmazása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság – amennyiben azt az eset körülményeire tekintettel szükségesnek tartja – határidő tűzésével kötelezheti a jogsértő vállalkozást, hogy a hibák, hiányosságok, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedésekről a hatóságot értesítse.

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

a) az Szt. hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevételel rendelkező, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében a vállalkozás éves nettó árbevételenek 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 árbevételenek 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 5 millió forintig terjedhet.

Az Fgytv. 47/C § (1a) bekezdése szerint 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 árbevételenek 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 árbevételenek 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 5 millió forintig terjedhet.

A vállalkozás ismételten követte el a feltárt jogsértéseket, mivel a hatóságunknál vezetett nyilvántartás értelmében a 2020. április 29. napján véglegessé vált, SZ-10/71/00338-4/2020. számú határozatban megállapított, ugyanezen jogsértés miatt korábban már szankció meghatározására került sor.

A fentiekre tekintettel az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b), c) és i) valamint az Fgytv. 47/C § (1a) bekezdés b) pontjában foglaltak alapján szabtam ki a szankciót.

Jelen esetben tehát a rendelkező részben meghatározott összegű fogyasztóvédelmi bírság kiszabását tartottam indokoltnak a törvény által megfogalmazott cél, vagyis a fogyasztók megfelelő tájékoztatásához/vagyoni érdekeinek védelme érdekében. Mindemellett szükségesnek tartottam a

vállalkozás számára a jogsértő magatartás folytatását megtiltani annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

A pénzfizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén irányadó késedelmi pótlékot és annak mértékét az Fgytv. 48. § (6) bekezdése, valamint az Ákr. 135. § (1) bekezdése alapján határoztam meg.

A fentiek alapján a rendelkező részben foglaltak szerint döntöttem.

A Kormányhivatal jelen határozatot a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint, az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 1-2. §-aiban, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 16/A. §-ában, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 31. §-ában, az Fttv. 10. § (1) és 21. § (1) bekezdéseiben biztosított hatáskörében és az Ákr. 16. §-a szerinti illetékességi ok alapján eljárva hozta meg.

A jogorvoslati tájékoztatást az Ákr. 82. § (1) bekezdése, 114. § (1) bekezdése, 116. § (1) és (4) bekezdése, a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 114. § (2), 608. § (1) bekezdése, a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 13. § (1) bekezdés e) pontja, 18. § (1) bekezdése, 39. § (1), (2) és (6) bekezdései, 50. § (1) bekezdése, 77. § (1) bekezdése alapján adtam meg.

A bírósági eljárás illetékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 45/A. § (1) bekezdés, valamint az illetékfeljegyzési jogról a 62. § (1) bekezdés h) pontja rendelkezik.

**Nyíregyháza, 2020. december 1.**

**Román István**  
kormány megbízott  
névében és megbízásából  
  
**Dr. Bako Zsolt**  
osztályvezető



A határozatról értesül:

- 1.) Berry Baby Kft. (4400 Nyíregyháza, Kinizsi Pál u. 10.)
- 2.) Irattár

2020 DEC 02  
ML