



GYŐR-MOSON-SOPRON MEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: GY/49/00315-6/2021

Tárgy: Csohány Péter e.v. ügye

Ügyintéző:

Telefon: (96) 795 - 951

Határozatszám: 2107K-00063

HATÁROZAT

I.

A Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal, mint fogyasztóvédelmi hatóság (továbbiakban: hatóság) Csohány Péter egyéni vállalkozóval (székhely: 9028 Győr, Erfurti út 15., adószám: 67666243-2-28, tevékenység helye: <https://hancosydigital.hu/>) **szemben**

figyelmeztetést alkalmaz.

A hatóság a vállalkozás részére továbbá – a határozat indokolási részében megállapított jogsértések miatt – elrendeli a jogsértő állapot megszüntetését, valamint megtiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat további folytatását, e határozat véglegessé válásának napjától.

A hatóság kötelezi a vállalkozást az ellenőrzés keretében az általa üzemeltetett internetes webáruház működésével kapcsolatosan megállapított hibák, feltárt hiányosságok jelen határozat véglegessé válásának napját követő 30 napon belül történő kijavítására, illetve pótlására.

A hatóság felhívja továbbá a vállalkozást, hogy nyilatkozzon a határozatban megállapított jogsértések megszüntetése érdekében tett intézkedésekről, annak megtörténtét követő 8 napos határidőn belül.

II.

A végleges döntésben kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást annak elsőfokú hatóság általi elrendelését követően a Nemzeti Adó-és Vámhivatal foganatosítja. 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 elvégeztetheti.

III.

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

A keresetlevelet a vitatott közigazgatási cselekmény közlésétől számított 30 napon belül kell a Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályához (9022 Győr, Türr István u. 7.) benyújtani.

Az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet, illetve az ügyfél jogi képviselője elektronikus ügyintézésre köteles. Elektronikus ügyintézés esetén a keresetlevelet a <https://e-kormanyablak.kh.gov.hu> honlapon keresztül kell benyújtani. A képviselő elektronikus kapcsolattartás esetén a keresetlevél mellékleteként

csatolja az elektronikus okiratként rendelkezésre álló, vagy az általa digitalizált meghatalmazást, kivéve, ha a képviselő meghatalmazása a rendelkezési nyilvántartásban szerepel.

A jogi képviselő nélkül eljáró természetes személy a keresetlevelet postán (ajánlott küldeményként) is megküldheti, illetve a jogszabályban meghatározott nyomtatványon is előterjesztheti.

A közigazgatási per a Győri Törvényszék (9021 Győr, Szent István út 6.) hatáskörébe tartozik.

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

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

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

IV.

Az eljárási költség megtérítéséről nem kellett dönten, mert az eljárás során eljárási költség nem merült fel.

V.

A hatóság a végleges határozatot közzéteszi.

A hatóság az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, súlyos jogsértést megállapító végleges határozatnak a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján történő közzététele iránt is intézkedik.

VI.

A hatóság a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására rendelkezésre álló idő elteltével egyidejűleg bejegyz, a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába.

INDOKOLÁS

A Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya, mint fogyasztóvédelmi hatóság (a továbbiakban: hatóság) 2021. január 28. napján témavizsgálat keretében ellenőrizte a <https://hancosydigital.hu/> webáruházat, amelynek üzemeltetője **Csohány Péter egyéni vállalkozó** (székhely: 9028 Győr, Erfurti út 15., adószám: 67666243-2-28).

A honlap vizsgálata során minden aloldal archiválásra került, a weblap lementése és kinyomtatása formájában.

A hatóság az ellenőrzés lefolytatása során az alábbi jogszabályok rendelkezéseinek betartását vizsgálta:

- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: **Fgytv.**),

- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban: **Fttv.**),
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: **Ektv.**),
- a fogyasztók és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet (a továbbiakban: **Korm. rendelet**),
- 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: **E-kereskedelmi súlyos jogsértésről szóló Korm. rendelet**),
- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: **Jótállási rendelet**).

A hatósági ellenőrzés megállapításait a GY/49/00214-2/2021. iktatószámú hivatalos feljegyzés, tartalmazza.

A hatóság munkatársa 2021. január 28. napján próbamegrendelést adott le a webáruházban, amelyet a vállalkozás elektronikus úton is visszaigazolt (Rendelésszám: #12089).

A megrendelt termék (**Baseus True Wireless Earphones Encok WM01 vezeték nélküli fülhallgató (fekete)**) eladási ára **5.000.-Ft**, szállítási költség **950.-Ft**, az utánvétel díja pedig **499.-Ft**. Ennek megfelelően átvételkor a csomagért fizetendő összeg összesen **6.449.-Ft**.

A hatóság munkatársa **2021. január 28.** napján elküldte elállási nyilatkozatát a webáruház oldalán található e-mail címre. A vállalkozás az elállási szándékot tudomásul vette.

A webáruház ellenőrzése során tett megállapítások és jogkövetkezményeik az alábbiak:

1. **A szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok** vizsgálata során az alábbiak kerültek megállapításra:

A honlapot vizsgálva a hatóság kifogásolta, hogy az **alábbiakról szóló tájékoztatás** a webáruház honlapján **semmilyen formában nem került feltüntetésre:**

- a tárhelyszolgáltató székhelye, telephelye.

A hatóság tájékoztatja, hogy a fenti kötelezettségét az Ektv. alábbi jogszabályhelye alapozza meg:

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

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

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

meghatározott hatóság jogosult. Az eljáró hatóság a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott szabályok szerint jár el.”

2. **Az elektronikus szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás megfelelő.**
3. **A szerződéskötés technikai feltételeinek vizsgálata során a hatóság jogsértést nem tapasztalt.**
4. **A szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás megfelelő volt.**
5. **Az egyéb tájékoztatási követelmények vizsgálata során a hatóság az alábbi megállapításokat tette:**

A webáruház honlapját vizsgálva megállapításra került, hogy a következő **tájékoztatások semmilyen formában nincsenek feltüntetve a honlapon:**

- ODR link megléte, valamint tájékoztatás a platform létezéséről, valamint arról, hogy az jogviták rendezésére használható.

A webáruház honlapját vizsgálva megállapításra került, hogy **a vállalkozás panaszkezelési módjáról nem megfelelően tájékoztatja a fogyasztókat**, tekintettel arra, hogy a weboldalon a „Vásárlási feltételek” menüpontban az alábbi tájékoztatás olvasható:

- „A Visszárukezelés költségei a vásárlóra hárul, kivéve, ha azt mi szállítjuk el. A panaszokra 45 nap áll rendelkezésünkre, hogy kezeljük, kivizsgáljuk, és teljesítsük.”
- Az ellenőrzés során a hatóság kifogásolta továbbá, hogy a vállalkozás a webáruház oldalán a „Vásárlási feltételek” menüpontban **a Békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, illetve az illetékes békéltető testületről** szintén nem megfelelően tájékoztatta a fogyasztókat, az alábbiak szerint:

„Vegyes rendelkezések

1.20. Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeket békés úton próbálják rendezni. Felhasználó és a Szolgáltató a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó, megegyezéssel 30 (harminc) naptári nap alatt nem rendezhető esetleges jogvitákra nézve kikötik a Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő”

Az ellenőrzés során a hatóság kifogásolta, hogy **a kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jótállásról szóló tájékoztatás nem megfelelő a webáruház oldalán**, az alábbiak szerint:

- a fogalmakat nem pontosan és nem megfelelően használja,
- a fennálló különbség a fogyasztó számára nem világosan és egyértelműen kerül megfogalmazásra,
- a rendelet szabályait nem vagy hiányosan foglalja össze,
- a rendelet tartalmától a fogyasztó hátrányára tér el, a jótállással kapcsolatosan nem a 2021. január 1-től hatályos szabályoknak megfelelő a tájékoztatás,
- nem tájékoztat a sávós jótállásról.

A webáruház oldalán a vállalkozás a kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jótállásról az alábbi – jogsértő, illetve hiányos tartalmú – tájékoztatásokat helyezte el:

A „*Gyakran ismételt kérdések*” menüpontban az alábbi tájékoztatás olvasható:

„Hogy működik a garanciális ügyintézés ?

Vásárlásakor kapott számlával tud minket megkeresni, ha elromlott, vagy funkcionálisan használhatatlan lett a készüléke küldje nekünk vissza a címünkre, ha kapott garancia jegyet azt is, és ezzel a kitöltött dokumentummal mellékelve.

...

Nem kaptam Garancia jegyet! miért?

A logisztikai partnerünk kezeli a kiszállításokat, így külön termékenként a garancia jegyeket nem tudjuk csatolni, kezelni, így az nálunk van letárolva, vagy mi állítjuk ki amennyiben erre külön kérés van, a gyártói garancia érvényesítése imei1 szám alapján történik mobil készülékek esetén, egyébként mindenhez elegendő a számla, amit e-mailben küldünk meg elektronikus formában minden esetben.”

A „Vásárlási feltételek” menüpontban az alábbi tájékoztatás olvasható:

„Garancia, jótállás

1.18. Termékeinkre (6-12) hónap garanciát vállalunk. A 15.000 ft alatti termékekre 6 hó garanciát vállalunk. ... ha nem kapott garancia levelet akkor a számla a garancia jegy

...

A Bolti garancia: A bolti garancia a vállalkozásra vonatkozó garancia miszerint a bolt megbízható, és vállalja a garanciális kérdések kezelését kötelezően vállalkozása működési időtartama alatt az utolsó eladott termék garanciaidőtartam lejártáig terjedően, amíg nem szüntetheti meg tevékenységét! A bolti garancia nem vállal felelősséget a gyártó által előírt szoftverekre (mivel a készülék romja lehet, hogy rootolt, pl: kínai verziós készülékre a bolt globál romot tesz, ez már nem lehet gyártói garanciás) vásárlási szerződési feltételek szerint. Ha bolti garanciáról beszélünk, nem gyártói garanciáról beszélünk, de attól az még foglalhat magában gyártói minősítésű garanciális teljesítést, (tehát gyártói garanciát), és javítást ugyanúgy! A bolti garanciát úgy tudjuk megítélni, hogy nem az EU szabvány szerinti 24 hónap garanciát biztosítják, hanem az ezen aluli, és felüli időtartamok bolt szerinti meghatározott időtartamig, amely az árban van, vagy ezen felüli költségeket jelenthet.”

- A hatóság a fentiekre tekintettel megállapította, hogy **a vállalkozás elmulasztotta tájékoztatni, illetve nem megfelelően tájékoztatta a fogyasztót a Korm. rend. 11. § (1) bekezdés h), v), w),** pontjaiban leírtakról: „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;”

v) 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;

Az Fgytv. 29 § (11) bekezdése az együttműködési kötelezettséget az alábbiakban írja elő: „A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára. 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 a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.”

„Az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) a következők szerint rendelkezik:

14. cikk (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."

Az online vitarendezési platform elérhetősége:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>

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

- **A hatóság továbbá megállapította, hogy a vállalkozás nem tartotta be a Korm. rendelet 11 § (5) bekezdését**, mely szerint: "A vállalkozás az (1) bekezdés m) pontja szerinti és az n) pontban a jótállásra vonatkozó tájékoztatást a kellékszavatosság, a termékszavatosság 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. E tájékoztatás a 3. mellékletben foglalt mintatájékoztató útján is megadható."

6. Az ellenőrzés során megállapításra került, hogy a fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás hiányos a weboldalon, az alábbiak szerint:

- A webáruház honlapján elállási nyilatkozatminta nem áll rendelkezésre.

A webáruház honlapján az alábbi – **elállási jogra vonatkozó – tájékoztatások semmilyen formában nem kerültek feltüntetésre:**

- a fogyasztó elállási/felmondási jogát nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával is gyakorolhatja
- a fogyasztó 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
- ha a fogyasztó nem a legkevesebbé 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 megtérítését

A hatóság kifogásolta továbbá, hogy **nem megfelelően tájékoztatja a vállalkozás a fogyasztókat** a webáruház oldalán az alábbiakról:

- elállási jog 14 naptári napon belül gyakorolható,
- elállás esetén a vállalkozás legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget.

Szintén kifogásolásra került, hogy a webáruház oldalán feltüntetett **elállási jogról szóló tájékoztatások nem megfelelőek**, az alábbiak szerint:

- Az elállást a csomagolás felbontása vagy a termék használatba vétele kizárja.

- Elálláskor a termék csak az eredeti csomagolásban küldhető vissza.
- Az elálláskor a visszatérítendő összegből bizonyos összeget kötbéreként vagy használati díj jogcímén levon.
- Az elálláskor a vételár mellett a megrendelés kori szállítási költséget nem fizeti vissza.
- Nem tesz különbséget az értékesített termékek között az elállási jog megléte és hiánya vonatkozásában.
- A kivételszabályokat a kivételszabály alá nem tartozó termékekre is kiterjeszti.
- A 17/1999. Korm. rendelet már nem hatályos szabályai alapján készült.
- A vállalkozás az alábbi esetekben szintén megtagadja a fogyasztóktól az elállási jogok gyakorlásának lehetőségét:
 - lényeges kedvezményes áron vett termék esetében,
 - kupon felhasználásával vásárolt termék esetében,
 - nem körültekintően kiválasztott termék, illetve elküldött megrendelés esetében,
 - ingyenesen kiszállított termék esetében.

A vállalkozás a webáruház oldalán, a „Vásárlási feltételek” menüpontban az alábbi, jogsértő tartalmú tájékoztatásokat helyezte el:

„Elállási joggal kapcsolatban a törvény nem egyértelműen rendelkezik, ezért kiegészítettük a felbontott használt termékekkel kapcsolatosan azokat nem veszünk vissza semmilyen esetben, azonosan kezeljük mint a higiéniai termékeket, illetve a felbontás után eladhatatlan árukat, vagy, ha úgy döntünk mégis felajánljuk a visszavásárlását, akkor a használt árát (50%) fogjuk csak visszatéríteni 30 napon belül (tehát a 30. napon is ide tartozik)

...

visszaküldheti a megrendelt terméket bontatlan csomagolásában. Felbontott használt, meghibásodott termékekre ez nem vonatkozik.

...

Elállási jog: Csak a bontatlan csomagolású termékekre vonatkozik. ... Felbontott csomagolású termékeknél nem az elállási jog alapján kezeljük a reklamációkat.

...

A termék visszaküldése

A terméket csak eredeti állapotában és csomagolásában, hiánytalan mennyiségi, minőségi állapotában vesszük vissza.

...

Elállási jog/ Visszaszolgáltatási garancia

A megrendelő a szerződéstől 8 munkanapon belül indokolás nélkül elállhat. ... Az értékesítő köteles a megrendelő által kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül visszatéríteni.

... az ASZF elfogadja és tudomásul veszi, hogy csak a bontatlan eredeti csomagolásában, vagy futárnál visszautasított átvételnél beszélhetünk elállási jogról ...

... amennyiben mégis úgy döntünk hogy felbontott terméket veszünk vissza a szállítási költségek nem képezik a termék árát, úgy az minden esetben a vevőt terhelik, nem állhat el olyan terméktől, ami akciósan lényegesen alacsonyabb áron vett kizárólag a termék ára miatt vásárlás végett nem körültekintően választott, nem hívott minket előtte információt kérni, vagy kupont használt fel, vagy ingyenes szállítást biztosítottunk rá, illetve olyan indokkal, hogy én ezt a terméket azért vettem mert erre akarom használni, de a leírásban egyértelműen nem szerepel, hogy a terméknek azt tudnia kell, a termék képek illusztrációk, a valós szín forma eltérhet minimálisan, pl: ezt kéknak hirdettük, de ez inkább óceán türkiz alapon nincs elállási jog gyakorlat, ha nem biztos a rendelésében minden

csatorna biztosított volt kételyeinek megerősítésére hogy keressen minket, vagy kételyeinek elűzésére.

...

Az elállási jog gyakorlására vonatkozó 17/1999. Kormányrendelet szövegét letöltheti a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapjáról.,,

- **A hatóság a fentiekre tekintettel megállapította, hogy vállalkozás nem megfelelő tájékoztatást nyújtott a fogyasztók részére a Korm. rend. 11. § (1) bekezdés i) pontjában leírtakról: „Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót: (...)**

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

A hatóság tájékoztatja, hogy a fenti tájékoztatási kötelezettségét a Korm. rendelet alábbi jogszabályhelye alapozza meg:

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

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

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

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

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

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

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

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

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

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

b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

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

23. § (3) Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.”

24. § (1) „Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők 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.”

24. § (2) „A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.”

25. § „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.”

7. A próbamegrendelés során tett megállapítások:

A hatóság munkatársa 2021. január 28. napján próbamegrendelést adott le a webáruházban, **amelyet a vállalkozás elektronikus úton is visszaigazolt** (Rendelésszám: #12089).

A hatóság munkatársa 2021. január 28. napján elküldte elállási nyilatkozatát a webáruház oldalán található e-mail címre.

A vállalkozás az elállási szándékot tudomásul vette, arra a következő választ küldte meg a hatóság munkatársa részére:

„Tisztelt,

Megerősítjük, hogy elfogadtuk az elállás iránt kérelmét.

A Megrendelését törölni fogjuk.

Amennyiben mégis szeretné a fülhallgatót, Győrben is át tudja venni az Erfurti út 15. szám alatt, ha ide lép levisszük a fülhallgatót, úgy a szállítási, és utánvét költségei nem terhelik.

Üdvözlettel,

HancosyDigital

<https://hancosydigital.hu>

Csohány Péter

+36204281779”

Ezt követően a vállalkozás egyéb megkeresést már nem küldött a hatóság munkatársa részére.

A visszaigazoló email ellenőrzése során a hatóság megállapította, hogy **az alábbiak semmilyen formában nem kerültek feltüntetésre** a visszaigazoló emailben:

- Jótállás feltételei
- Elállási jog megléte, esetleges hiánya és gyakorlásának feltétele
- Fogyasztói kifogások megtételének helye

A hatóság munkatársa még a termék átvétele előtt elállt a vásárlástól. Erre tekintettel - mivel a termék nem került átvételre - a fentiekben felsorolt hiányosságokat a hatóság jogsértésként nem állapítja meg, azonban **felhívja a vállalkozás figyelmét a Korm. rendelet 18 §-ának rendelkezésére**, mely 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) a 11. § (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatást, kivéve, ha azt a vállalkozás már a szerződés megkötése előtt tartós adathordozón a fogyasztónak megadta; és

b) ha a fogyasztó a 29. § m) pontja szerinti nyilatkozatot tett, az erre vonatkozó visszaigazolást.”

A hatóság a fenti jogsértés megszüntetésére javasolja azt a módszert, hogy a vállalkozás a rendelés e-mailen történő visszaigazolásához PDF formátumban csatolja például a vállalkozás hatályos ÁSZF-ét, amennyiben az ÁSZF tartalmazza a szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás által világosan és közérthető módon történő tájékoztatását a Korm. rend. 11 § (1) bekezdésében foglaltakról.

8. A webáruház vizsgálata során az Fttv. alapján megállapított (egyéb) jogsértések:

- A hatóság megállapította, hogy az indokolási rész 1. pontjában meghatározott jogsértéssel a vállalkozás egyben az **Fttv. 3 § (5)** bekezdése szerint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, mivel a fogyasztók részére nyújtott hiányos tájékoztatásával teljes körűen nem tett eleget az Ektv.-ben előírt tájékoztatási kötelezettségének:

“Fttv. 3 § (5) A fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatra vonatkozóan az 1. § (4) vagy (5) bekezdése szerint külön jogszabályban előírt, az e törvényben foglaltaknál szigorúbb követelményeket megsértő kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen.”

- **Az ügy iratai alapján megállapításra került, hogy a vállalkozás**

- az 5. pontban meghatározott alábbi jogsértésekkel:

- Jótállási jegyet nem ad át (*...“a garancia jegyeket nem tudjuk csatolni”...*)
- *„Garancia, jótállás ... 1.18. Termékeinkre (6-12) hónap garanciát vállalunk. A 15.000 ft alatti termékekre 6 hó garanciát vállalunk. ... ha nem kapott garancia levelet akkor a számla a garancia jegy”* tájékoztatásával, amellyel a fogyasztó hátrányára tér el, nem jól tájékoztatja a fogyasztókat a 2021. január 1-től alkalmazandó sávós jótállásról (amely a termék áratól függően 1, 2 vagy akár 3 év is lehet),

- a 6. pontban meghatározott alábbi jogsértésekkel:

- Az elállást a csomagolás felbontása vagy a termék használatba vétele kizárja.
- Elálláskor a termék csak az eredeti csomagolásban küldhető vissza.
- Az elálláskor a visszatérítendő összegből bizonyos összeget kötbéreként vagy használati díj jogcímén levon.
- Az elálláskor a vételár mellett a megrendelésekori szállítási költséget nem fizeti vissza.
- Nem tesz különbséget az értékesített termékek között az elállási jog megléte és hiánya vonatkozásában.
- A kivételszabályokat a kivételszabály alá nem tartozó termékekre is kiterjeszti.
- Megtagadja a fogyasztóktól az elállási joguk gyakorlásának lehetőségét:
 - lényeges kedvezményes áron vett termék esetében,
 - kupon felhasználásával vásárolt termék esetében,
 - nem körültekintően kiválasztott termék, illetve elküldött megrendelés esetében,
 - ingyenesen kiszállított termék esetében.

megsértette az Fttv. 3. § (1) és (2) bekezdése alapján a 6. § (1) bekezdés i) pontját, az alábbiaknak megfelelően:

Az Fttv. 3. § (1) bekezdése kimondja, hogy *„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 ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.” A (2) bekezdés értelmében „tisztelességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

Az Fttv. **6. § (1)** bekezdése értelmében: „**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,”

➤ **Továbbá a hatóság megállapította, hogy a vállalkozás az**

- 5. pontban meghatározott alábbi jogsértéssel:

- a vállalkozás panaszkezelésére,
- a kellékszavatosságra, termékszavatosságra, jótállásra (a rendelet szabályait tévesen, hiányosan, illetve nem egyértelműen foglalja össze),

- 6. pontban meghatározott alábbi jogsértéssel:

- a fogyasztót megillető elállási jog érvényesíthetőségének feltételeire,
- már nem hatályos jogszabályra,

vonatkozó tájékoztatási kötelezettségével kapcsolatos mulasztásával (hiányzó, hiányos, illetve nem megfelelő tájékoztatás) **tisztelességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amivel megsértette az Fttv. 3. § (1) és (2) bekezdése alapján a 7. § (1) bekezdését az alábbiak szerint:**

7. § (1) 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**).”

9. A hatóság megállapította továbbá, hogy a vállalkozás az indokolási rész 4., 5., 6. pontjában leírt magatartása kimerítette az E-kereskedelmi súlyos jogsértésről szóló Korm. rendelet 1. §-ában leírtakat, mely alapján: „A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 51/B. § (1) bekezdésének 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) 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, (...)

A vállalkozás által megsértett jogszabályhelyek:

- **Fttv.: 3. § (1), (5); 6. § (1) i); 7. § (1);**
- **Korm. rendelet: 11. § (1) h), i), v), w); 11. § (5)**
- **E-kereskedelmi súlyos jogsértésről szóló Korm. rendelet: 1. §**

Az Fttv. 10. § (1) bekezdése értelmében: „A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt ... a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.”

Az Fttv. 19. § kimondja, hogy: „A kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az e törvényben meghatározott eltérésekkel a) a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása tekintetében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) ... rendelkezéseit kell alkalmazni.”

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: **Szankció tv.**) **2. §**-ának rendelkezései alapján:

„(1) A közigazgatási szabályszegésért való felelősség megállapítása esetén a közigazgatási hatóság közigazgatási szankciót alkalmaz.

(2) Közigazgatási szankciót azzal a természetes személlyel, jogi személlyel vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel szemben lehet alkalmazni, akinek, illetve amelynek a közigazgatási szabályszegésért való felelősségét a közigazgatási hatóság megállapította. Az elkobzás akkor is alkalmazható, ha felelősségre vonásra nem került sor.

(3) Közigazgatási szabályszegés esetén a következő közigazgatási szankciók alkalmazhatók:

a) figyelmeztetés, (...)

c) közigazgatási bírság, (...)

(4) Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet további közigazgatási szankciókat állapíthat meg.”

A **Szankció tv. 6. §** szerint:

(1) A figyelmeztetéssel a hatóság rosszallását fejezi ki az általa megállapított közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt, és újabb szankció kilátásba helyezésével felszólítja az ügyfelet, hogy a jövőben tartózkodjon a közigazgatási szabályszegés elkövetésétől.

(2) Figyelmeztetés szankciót alkalmazhat a hatóság, ha törvény vagy törvény felhatalmazása alapján önkormányzati rendelet közigazgatási bírság kiszabását írja elő.

(3) Figyelmeztetés alkalmazásának akkor van helye, ha közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt más szankció nem alkalmazható, vagy ha a közigazgatási szabályszegés az elkövetés körülményeire tekintettel csekély súlyú és a figyelmeztetéstől kellő visszatartó hatás várható.

(4) A hatóság figyelmeztetés szankciót alkalmaz a közigazgatási szabályszegést elkövető ügyféllel szemben, ha az ügyfél számára kötelezettséget állapít meg, és a kötelezettséget megállapító döntésben más szankciót nem alkalmaz.

(5) Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet meghatározott ügyek vonatkozásában a figyelmeztetés alkalmazásának kizárásáról rendelkezhet, ha az adott ügyben csekély súlyú szabályszegés nem merülhet fel.”

Az Fgytv. 45/A. § rendelkezései alapján: (1) A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével -

a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,

b) a gyermek- és fiatalkorúak védelmével,

- c) a fogyasztói csoporttal,
- d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint
- e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.
- (2) A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – eljár azok megsértése esetén.
- (3) Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi
 - a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,
 - b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,
 - c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,
 - d) a fogyasztói panaszok intézésére,
 - e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,
 - f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá
 - g) a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdése értelmében, 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: ...

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

Az Fgytv. 47. § (2) bekezdése 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.**

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdése értelmében: **„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 Fgytv. 47/C. (1a) pontja értelmében: **„Az (1) bekezdéstől eltérően az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 2. § a) pontja szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő ismételten megállapított jogsértése esetén a bírság összege 200 ezer forinttól**

- a) az (1) bekezdés a) pont hatálya alá tartozó vállalkozás esetében a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi

- épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén 2 milliárd forintig,
- b) az (1) bekezdés a) pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében 2 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 5 millió forintig terjedhet.”

Az Fgytv 51/B. § (1) alapján „A fogyasztóvédelemért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján közzé kell tenni az e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértést megállapító, a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal által hozott véglegessé vált döntést vagy a bíróság által hozott jogerős döntést, valamint az azzal kapcsolatos alábbi adatokat:

- a) a közzététel e § szerinti jogcímét,
- b) a véglegessé válásra vagy jogerőre történő utalást,
- c) az eljáró hatóság vagy bíróság megnevezését,
- d) az ügy számát és tárgyát,
- e) a jogsértő vállalkozás nevét, székhelyét, a nyilvántartási számát vagy cégjegyzékszámát és adószámát,
- f) a vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása során használt, a fogyasztók számára beazonosítható elnevezését, honlapjának címét,
- g) a döntéssel szembeni jogorvoslati eljárás tényére történő utalást,
- h) a megsértett jogszabályi rendelkezés megjelölését, valamint
- i) a közzététel napját és a honlapról történő törlés (7) bekezdés szerinti várható időpontját.

Az E-kereskedelmi súlyos jogsértésről szóló Korm. rendelet 1. §-a szerint: „A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 51/B. § (1) bekezdésének 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) 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)–d), h), i), m), n) vagy p) pontjában meghatározott adatokról, (...)

A vállalkozás terhére meghatározott jogkövetkezmény megállapításánál az eset lényeges körülményeit a hatóság értékelte.

A hatóság a jogkövetkezmény megállapításánál figyelembe vette, hogy a vállalkozás a jogsértést bizonyíthatóan egy - a hatóság által ellenőrzött - honlap esetében valósította meg. A jogsértéssel érintett fogyasztók számáról nem áll rendelkezésre adat, azonban a hatósági ellenőrzés során a hatóság munkatársait bizonyíthatóan érintette. Továbbá a weboldalon feltüntetett megtévesztő tájékoztatásokkal kapcsolatos jogsértés minden, a webáruházat megtekintő és használó fogyasztót érint.

Megállapításra került továbbá, hogy a tájékoztatási kötelezettségből eredő jogsértő állapot időtartama, valamint a jogsértéssel érintett áruk értéke tekintetében a határozat meghozatala során adat nem állt rendelkezésre, így ezen körülményt a hatóság a jogkövetkezmény meghatározása során nem vette figyelembe.

Bármely távértékesítési szerződés megkötése előtt a gazdálkodó szervezetnek a saját jogalanyiségára vonatkozó adatokat kell megismerhetővé tennie a fogyasztók általi beazonosíthatósága érdekében, hiszen a szerződéskötés során a fogyasztó nem kerül közvetlenül kapcsolatba a kereskedővel, nem tud meggyőződni annak tényleges létezéséről. Ezek a honlapon közzétett adatok megkönnyítik a fogyasztók számára a szolgáltatóval történő kapcsolatfelvételt és a fogyasztó esetleges jogérvényesítését.

A hatóság mérlegelte továbbá, hogy a vállalkozás a **tárhelyszolgáltató elérhetőségéről** szóló kötelező tájékoztatása elmaradásával megsértette a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben előírt jogszabályi rendelkezéseket.

A vállalkozás elmulasztotta internetes honlapján egyértelműen, világosan megadni a tájékoztatást **panaszkezelésének módjáról**. Ahhoz, hogy a fogyasztó - jogai érvényesítése céljából - a vállalkozás felé fordulhasson, tájékozottnak kell lenni, hogy panaszát milyen módon juttathatja el a vállalkozás részére. Ennek hiányában a vállalkozás súlyosan sérti a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekét, továbbá sérülhet a fogyasztó érdekérvényesítéshez való joga is.

Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek, a fogyasztókkal fennálló vitáik rendezéséhez, tájékoztatniuk kell a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről. Emellett az **online vitarendezési platformra** mutató elektronikus linket kell megjeleníteniük honlapjukon, illetve, ha az ajánlatot e-mailben teszik, akkor az adott e-mailben. (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>)

Ezt az információt fel kell tüntetni adott esetben az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés általános feltételei között is. Amennyiben a vállalkozás ezen tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget, korlátozza a fogyasztót a jogorvoslathoz való jogának gyakorlásában.

A vállalkozás elmulasztotta az internetes honlapján tájékoztatni a fogyasztót, hogy a vállalkozást a **békéltető testületi** eljárásban való együttműködési kötelezettség terheli, valamint az illetékes békéltető testületről és elérhetőségeiről. Ennek hiányában a vállalkozás súlyosan sérti a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekét, továbbá sérülhet a fogyasztó érdekérvényesítéshez való joga is.

A vállalkozás a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót a **kellékszavatosságra, termékszavatosságra, jótállásra** vonatkozó – hatályos jogszabályok szerinti - jogairól tájékoztatni annak érdekében, hogy a fogyasztó ezen jogaival megfelelően, kellő időben élni tudjon. A kellékszavatossággal, termékszavatossággal és jótállással kapcsolatos tájékoztatás során a vállalkozás a fogalmakat nem pontosan és nem megfelelően használja, összemosza a jogintézmények fogalmát, a lényeges elemeiket nem fejtí ki. A kellékszavatosságra, termékszavatosságra, jótállásra vonatkozó tájékoztatási kötelezettség feltüntetésének hiánya, illetve téves tájékoztatás nyújtása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti.

A vállalkozásnak az **elállási és felmondási jogot** érintő alapvető információkról tájékoztatást kell adnia a fogyasztók részére. A hatóság mérlegelte, hogy a vállalkozás az elállással/felmondással kapcsolatban nem megfelelő tájékoztatás nyújtásával, illetve azzal, hogy nem nyújtott tájékoztatást, egyúttal megsértette a fogyasztókkal szembeni **tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat** tilalmáról szóló törvényben előírt jogszabályi rendelkezéseket.

A döntés meghozatalánál a fentiekén túl a hatóság figyelembe vette azt is, hogy a vállalkozás - a létszám- és gazdálkodási adatainak értelmében - a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. tv. (továbbiakban: Kkv tv.) 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembe vételével kis/középvállalkozásnak minősül.

A hatóság figyelembe vette, hogy a vállalkozás – a 20210330-001569 számú Keresési igazolása alapján – nem szerepel a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásában (a továbbiakban Nyilvántartás).

A fentiekre tekintettel **jelen esetben a hatóság a vállalkozás által elkövetett közigazgatási szabályszegés miatt figyelmeztetés szankciót alkalmazott.**

A hatóság **felszólítja a vállalkozást, hogy a jövőben tartózkodjon a közigazgatási szabályszegés elkövetésétől**, valamint felhívja a vállalkozás figyelmét, hogy amennyiben a Nyilvántartásba a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül az ügyfél vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést jegyeztek be, és a hatóság nem figyelmeztetés alkalmazásáról dönt, úgy Közigazgatási bírság szabható ki.

Mindezekre tekintettel **a hatóság figyelmeztette a vállalkozást, valamint megtiltotta a vállalkozás számára a jogsértő magatartás további folytatását** annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson, határidő tűzésével **kötelezte továbbá, hogy szüntesse meg a jogsértő állapotot, valamint javítsa ki a feltárt hibákat, illetve pótolja a hiányosságokat**, melyek megtörténtéről hitelt érdemlően **tájékoztassa a hatóságot.**

Az Általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban Ákr.) 26. §-a a kapcsolattartásra vonatkozóan az alábbi szabályokat tartalmazza: „(1) *A hatóság írásban, az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló törvényben (a továbbiakban: Eüsztv.) meghatározott elektronikus úton (a továbbiakban együtt: írásban), vagy személyesen, írásbelinek nem minősülő elektronikus úton (a továbbiakban együtt: szóban) tart kapcsolatot az ügyféllel és az eljárásban résztvevőkkel.*”

Az elektronikus ügyintézésről és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: Eüsztv.) 2.§ (1) bekezdése szerint: *”Az elektronikus ügyintézését biztosító szervek a feladat-és hatáskörükbe tartozó ügy, valamint a jogszabály alapján biztosítandó szolgáltatásaik igénybevételéhez, lemondásához vagy módosításához szükséges ügyeknek az ügyfelekkel történő elektronikus intézését az e részben meghatározottak szerint kötelesek biztosítani.”*

Az Eüsztv. 9.§ (1) bekezdése szerint: *”Ha nemzetközi szerződésből eredő kötelezettség alapján törvény vagy nemzetközi szerződés eltérően nem rendelkezik, **elektronikus ügyintézésre köteles valamennyi, a 2.§ (1) bekezdése szerinti ügy tekintetében***

- a.) az ügyfélként eljáró **gazdálkodó szervezet,***
- b.) az ügyfél **jogi képviselője.**”*

Eüsztv. 9. § (5) bekezdése szerint: *”**Ha jogszabály egy nyilatkozat megtétele vonatkozásában az elektronikus kapcsolattartást - vagy az elektronikus kapcsolattartás módját - kötelezővé teszi, az e követelménynek meg nem felelő nyilatkozat - a törvényben meghatározott és a (4) bekezdésben foglalt esetek kivételével – hatálytalan.**”*

A fogyasztóvédelmi hatóság tájékoztatja, hogy az elektronikus ügyintézés a központilag biztosított e-Papír szolgáltatás útján lehetséges: <https://epapir.gov.hu>; Témacsoport: Kormányhivatali ügyek; Ügytípus: Fogyasztóvédelmi feladatok; Címzett: Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal.

Az eljárás során a vállalkozót terhelő eljárási költség nem merült fel, ezért a hatóság annak megállapításáról és viseléséről nem rendelkezett.

A hatóság a végleges határozat közzétételéről az Fgytv. 51.§ (3)-(4) bekezdései alapján gondoskodik.

A hatóság a döntés adatait a Nyilvántartásba a Szankció tv. 3. § (1) bekezdése alapján jegyzi be.

A hatóság döntését a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdése, 81. § (1) és (4) bekezdése alapján, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 45/A. § (2) bekezdése, továbbá a 387/2016. (XII.2.) Korm. rendelet 1. §, 2. § - ban biztosított hatáskörében eljárva hozta meg, valamint az illetékessége az Ákr. 16. § (1) bekezdésén alapul.

A határozat elleni jogorvoslati lehetőségről az Ákr. 82. § (1), a 112. § (1) bekezdése és a 114. § (1) bekezdése, a keresetindítás szabályairól a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 7. § (1) bekezdés a) pontja, 12. § (1) bekezdése, 13. § (1) bekezdés e) pontja, a 37-40. §-ai, és az 50-55. §-ai rendelkeznek.

Az illeték mértékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 45/A. § (1) bekezdése, a 62. § h) pontja alapján, megfizetésének módjáról az Itv. 74.§-a alapján rendelkezett.

Az elektronikus kapcsolattartás szabályairól, az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: Eüsztv.) 9. § (1), (2) bekezdései, és a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 605. §-a, 608. §-a és 611 §-a rendelkezik.

Győr, 2021. április 8.