



GYŐR-MOSON-SOPRON MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: GY/49/00513-4/2021

Tárgy: Future Tom Kft. ügye

Ügyintéző:

Telefon: (96) 795 - 951

Határozatszám: 2107K-00127

HATÁROZAT

I.

A Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal, mint fogyasztóvédelmi hatóság (továbbiakban: hatóság) Future Tom Kft.-vel (székhely: 9121 Győrszemere, Rózsa utca 9., 27079665-2-08), tevékenység helye: www.tomitv.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 előterjeszheti.

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 döntenet, 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 bejegyzí 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. március 17. napján témavizsgálat keretében ellenőrizte a www.tomitv.hu webáruházat, amelynek üzemeltetője a Future Tom Kft. (székhely: 9121 Győrszemere, Rózsa utca 9., adószám: 27079665-2-08).

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/49/00482-2/2021. iktatószámú hivatalos feljegyzés, tartalmazza.

A hatóság munkatársa 2021. március 17. napján próbamegrendelést adott le a webáruházban, amelyet a vállalkozás elektronikus úton is visszaigazolt (Rendelés azonosító: 3397).

A megrendelt termék (**Lg (43UK6470PLC) 108CM ! 4K, SMART televízió**) eladási ára **105.999.-Ft**, szállítási költség nem merült fel, tekintettel arra, hogy a rendelési folyamat során a személyes átvétel került kiválasztásra. Ennek megfelelően átvételkor a csomagért fizetendő összeg összesen **105.999.-Ft**.

A hatóság munkatársa még a termék átvételét megelőzően, 2021. március 18. napján elküldte **elállási nyilatkozatát** a webáruház oldalán található e-mail címre. Az elállási nyilatkozatra a vállalkozás nem reagált.

A webáruház ellenőrzése során tett megállapítások és jogkövetkezményeik az alábbiak:

1. **A szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok vizsgálata során a hatóság jogsértést nem tárt fel.**
2. **Az elektronikus szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás a jogszabályi előírásoknak megfelelő.**
3. **A szerződéskötés technikai feltételeinek vizsgálata során a hatóság hiányosságot nem tapasztalt.**
4. **A szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás vizsgálata során kifogásolásra került, hogy a vállalkozás a webáruház oldalán nem tájékoztatja a fogyasztókat a teljesítés feltételeiről, továbbá a fizetés feltételeiről (fizetési módokról).**
 - A hatóság megállapította, hogy a vállalkozás elmulasztotta tájékoztatni a fogyasztót a **Korm. rend. 11. § (1) bekezdés h) pontjában** 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;”
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, valamint tájékoztatás a platform létezéséről, valamint arról, hogy az jogviták rendezésére használható.**

A vállalkozás a webáruház oldalán az ÁSZF menüpontban az alábbi tájékoztatást tüntette fel:

„Új termékekink forgalmazása mellett, weboldalunkon és üzletünkben túlnyomó részt olyan ellenőrzött minőségű, kereskedői garanciával forgalmazott cikkek kerülnek értékesítésre, melyek bár minőségükben megegyeznek az új termékeknel megszokott minőséggel (néhány jelzett kivételtől eltekintve), de nem minősülnek új termékeknek, mivel azok vagy a gyártó által kezelt és újracsomagolt hibátlan termékek, vagy olyan csomagolássérült termékek, ahol maguk a készülékek hibátlanok, esetenként beszámított vagy kereskedő által visszavett hibátlan termékek, illetve bemutató darabok.”

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 sávos jótállásról,
- szavatosság/jótállás tekintetében nem tesz különbséget az új és a használt termékek vonatkozásában.

A webáruház oldalán erre vonatkozóan a vállalkozás az *ÁSZF*, továbbá a *Garancia* menüpontban – egyebek mellett – az alábbi, nem megfelelő, illetve hiányos tartalmú tájékoztatást helyezte el:

„A termékeinkre teljes-körű garanciát vállalunk, ami egyrészt azt jelenti, hogy a készülékek állapotát minden esetben ellenőrizzük, így szavatolni tudjuk, hogy rendeltetészerűen működő készülékek kerülnek átadásra, másrészt az ettől eltérő állapot kijavítását, a garancia feltételeiben foglaltak szerint, a vásárlástól számított **1 éven belül**, illetve a garancialapon jelölt időpontig, **díjmentes szervizszolgáltatással** biztosítjuk.

...

Tehát a készüléket garanciális problémával az üzletünkbe kell visszajuttatni!

...

Hibajelenség észlelése kapcsán, a tapasztalt működési rendellenességet e-mailben küldött (futuretomkft@gmail.com) elektronikus levélben kérjük bejelenteni, legfeljebb 8 napon belül. Amennyiben a készüléket a tapasztalt hiba figyelembevétele nélkül tovább használják, az "nem rendeltetészerű használat"-nak minősülhet, ami egyes esetekben garanciavesztéssel járhat, más esetekben megfizetendő szerviz és/vagy anyagköltség keletkezhet.
Garanciális időtartam a készülékekre általában: 1 év (12 hónap)”

- **A hatóság megállapította, hogy a vállalkozás elmulasztotta tájékoztatni a fogyasztót a Korm. rend. 11. § (1) bekezdés v) pontjában leírtakról:** „Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót: (...)

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 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>

- **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
- 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
- elállás esetén a fogyasztót a termék visszaküldésének a költsége terheli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költségek viselését
- a vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését

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.
- Az elállási nyilatkozatot ajánlott küldeményként kell feladni.

A webáruház oldalán erre vonatkozóan a vállalkozás az ÁSZF menüpontban – egyebek mellett – az alábbi, nem megfelelő, illetve hiányos tartalmú tájékoztatást helyezte el:

„Figyelem!

Fontos tudnia, hogy amennyiben a megvételt követően használatba vette a terméket, már nem állhat el a vásárlástól. A vásárlástól való elállás joga nem a termék 14 napos ingyenes használatát biztosítja Önnek, hanem a termék szemrevételezésének lehetőségét, ugyanúgy, ahogyan arra az üzletben vásárolt termékek esetében is módja van. (...)

7. Elállási jog gyakorlásának a menete (...)

A Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma! (...)

További info a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság oldalán "

- **A hatóság a fentiekre tekintettel megállapította, hogy vállalkozás nem megfelelő tájékoztatást nyújtott a fogyasztók részére a Korm. rend. 11. § (1) bekezdés i), j) 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;

j) arról, hogy a 20. § szerinti jog gyakorlása esetén, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és - a távollévők között kötött szerződés esetében - a termék postai küldeményként nem küldhető vissza;”

A hatóság tájékoztatja, hogy a fenti tájékoztatási kötelezettségét a Korm. rendeletben foglalt alábbi jogszabályhelyek alapozza meg:

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.

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

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

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. március 17. napján próbamegrendelést adott le a webáruházban, amelyet a vállalkozás elektronikus úton is visszaigazolt (Rendelés azonosító: 3397).

A megrendelt termék (**Lg (43UK6470PLC) 108CM ! 4K, SMART televízió**) eladási ára **105.999.-Ft**, szállítási költség nem merült fel, tekintettel arra, hogy a rendelési folyamat során a személyes átvétel került kiválasztásra. Ennek megfelelően átvételkor a csomagért fizetendő összeg összesen **105.999.-Ft**.

A próbavásárlás során a vállalkozás a megrendelést aznap elektronikus úton visszaigazolta. A visszaigazoló email ellenőrzése során a hatóság megállapította, hogy **az alábbiak semmilyen formában nem kerültek feltüntetésre a visszaigazoló e-mailben:**

- 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 **4. 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 a Korm. rendeletben 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 azzal, hogy**
 - **az 5. pontban meghatározott alábbi jogsértésekkel:**
 - szavatosság/jótállás tekintetében nem tesz különbséget az új és a használt termékek vonatkozásában,
 - használt termékek esetében csak „kereskedői garanciát” említ,
 - a 2021. január 1-től alkalmazandó sávós jótállás helyett, (amely a termék árából függően 1, 2 vagy akár 3 év is lehet), csak egy év „garanciáról” tájékoztatja a fogyasztókat,

- „Tehát a készüléket garanciális problémával az üzletünkbe kell visszajuttatni!” tájékoztatásával a fogyasztó hátrányára kizárja annak a lehetőségét, hogy a fogyasztó a terméket közvetlenül a szervizbe juttathassa el,
- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni, azonban a vállalkozás a hiba közlésére 8 napot biztosít a fogyasztó számára,
- **az 6. pontban meghatározott alábbi jogsértésekkel:**
 - az elállást a termék használatba vétele kizárja,
 - az elállási nyilatkozatot ajánlott küldeményként kell feladni

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 üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.”* A (2) bekezdés értelmében *„tisztességtelen 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 tényről – 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,”

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

- az 5. pontban meghatározott alábbi jogsértéssel:

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

- a 6. pontban meghatározott alábbi jogsértéssel:

- az elállás érvényesíthetőségének feltételeire

vonatkozó tájékoztatási kötelezettségével kapcsolatos mulasztásával (hiányzó, hiányos, illetve nem megfelelő tájékoztatás) **tisztességtelen 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 eszközének korlátait - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott üzleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és*

b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas
(a továbbiakban: **meztévesztő mulasztás**)."

9. A hatóság megállapította továbbá, hogy a vállalkozás az indokolási rész 4., 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); j); v); 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.

A szerződést tárgyra és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás részeként a vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni a szerződés tárgyának lényeges tulajdonságairól, a kiszállítás határidejéről, a fizetés feltételeiről és a szállítás költségeiről. . A tájékoztatás meg nem adásával a vállalkozás sérti a fogyasztó tájékoztatáshoz fűződő jogát.

A vállalkozás a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót a kellékszavatosságra, termékszavatosságra, jóállásra vonatkozó – hatályos jogszabályok szerinti - jogairól tájékoztatni annak érdekében, hogy a fogyasztó ezen jogaival megfelelően, kellő időben élni tudjon. A **kellékszavatossággal, termékszavatossággal és jóállással kapcsolatos tájékoztatás** során a vállalkozás a fogalmakat nem pontosan és nem megfelelően használja, összemossa a jogintézmények fogalmát, a lényeges elemeiket nem fejtí ki. A kellékszavatosságra, termékszavatosságra, jóállásra 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 azzal, hogy nem nyújtott teljes körű 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 20210325-001626 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. május 18.