



GYŐR-MOSON-SOPRON MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: GY/49/00786-4/2021

Ügyintéző:

Telefon: (96) 795 - 951

Határozatszám: 2107K-00186

Tárgy: GYSEV Zrt. ügye

Melléklet: -

HATÁROZAT

I.

A Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal, mint fogyasztóvédelmi hatóság (továbbiakban: hatóság) a GYŐR-SOPRON-EBENFURTI VASÚT Zrt.-vel (9400 Sopron, Mátyás király utca 19., adószám: 10008676-2-08), mint a <https://www2.gysev.hu> webáruház üzemeltetőjével **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 döntenet, mert az eljárás során eljárási költség nem merült fel.

V.

A hatóság a végleges határozatot közzéteszi.

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

VI.

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

INDOKOLÁS

A Győr-Moson Sopron Megyei Főügyészség (a továbbiakban: Főügyészség) 2021. május 18. napján a hatósághoz érkezett levelében tájékoztatta a hatóságot, hogy közérdekvédelmi feladatkörében eljárva áttekintette a GYŐR-SOPRON-EBENFURTI VASÚT Zrt. (rövid nevén GYSEV Zrt.) (a továbbiakban: vállalkozás; cégjegyzékszám: Cg.08-10-001787; székhely: 9400 Sopron, Mátyás király utca 19.) által a <https://www2.gysev.hu> weboldal ÁSZF menüpontja alatt közzétett – a webáruházban történő termékértékesítéshez kapcsolódó - általános szerződési feltételeket.

A Főügyészség megállapításai alapján a vállalkozás weboldalán lévő tájékoztatások nem felelnek meg a jogszabályi követelményeknek, ezért hatósági eljárás lefolytatását kezdeményezte a hatóságnál.

A Főügyészség jelzése alapján a Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésiügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya – próbarendeléssel egybekötött - hatósági ellenőrzést folytatott le a <https://www2.gysev.hu> webáruház tekintetében.

A honlap vizsgálata során minden oldal archíválásra került, a weblap lementése és kinyomtatása formájában.

A hatóság munkatársa 2021. május 19. napján próbamegrendelést adott le a webáruházban, amelyet a vállalkozás elektronikus úton visszaigazolt. A megrendelt termék (FLIRT pendrive 32 GB (44500016)) eladási ára 7.490.-Ft, átvételi díj a GYSEV Zrt. pénztárában 400.-Ft. Ennek megfelelően átvételkor a csomagért fizetendő összeg összesen 7.890.-Ft.

A vállalkozás 2021. május 26. napján e-mailben tájékoztatta a hatóság munkatársát, hogy a megrendelt termék átvehető a kiválasztott állomás pénztárában.

A hatóság munkatársa még a termék átvétele előtt, 2021. június 4. napján elküldte elállási nyilatkozatát a webáruház oldalán található e-mail címre, elállt a szerződéstől. A vállalkozás az elállási szándékot tudomásul vette.

A hatósági ellenőrzés megállapításait a GY/49/00689-2/2021. iktatószámú hivatalos feljegyzés tartalmazza.

A hatóság a hatósági ellenőrzés megállapításai alapján 2021. június 14. napján kelt levelében értesítette a vállalkozást a közigazgatási hatósági eljárás hivatalból történő megindításáról, az ügyféli jogokról, az ügyintézési határidőről.

A hatóság 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 webáruház ellenőrzése és a próbamegrendelés során tett megállapítások az alábbiak:

1. **A szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok vizsgálata során** vizsgálata során a hatóság kifogásolta, hogy **a tárhelyszolgáltató székhelye, telephelye és e-mail címe** semmilyen formában nem került feltüntetésre.

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

Ektv. 4. § 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** vizsgálata során a hatóság megállapította, hogy a vállalkozás honlapján az alábbi tájékoztatást helyezte el:

„3.2.5. Megrendelés visszaigazolása, ajánlati kötöttség

A „Megrendelés” menügomb megnyomásával (további feltétel a sikeres online fizetés) Ügyfél ajánlatot tesz a termék megvásárlására. Szolgáltató a sikeres megrendeléséről minden esetben automatikusan, azonnal visszaigazoló e-mailt küld, amely visszaigazoló e-mail tartalmazza az Ügyfél által a vásárlás, vagy a regisztráció során megadott adatokat (pl. számlázási és szállítási információk), a rendelés azonosítóját, a rendelés dátumát, a megrendelt termékhez tartozó elemek felsorolását, mennyiségét, a termék árát, szállítási és csomagolási költséget és a fizetendő végösszeget. Amennyiben ez az e-mail nem érkezik meg 48 órán belül a rendelés első lépésében vagy a regisztráció során megadott e-mail címre, abban az esetben a Szolgáltatónál érdeklődhet arról, hogy rendelését a rendszer fogadta-e. A Webáruházban leadott rendeléseket a Szolgáltató ellenőrzi, majd szállításra előkészíti. A megrendelés, vagy annak visszaigazolása (elfogadó e-mail) akkor tekinthető a Szolgáltatóhoz, vagy az Ügyfélhez megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.”

A fentiekre tekintettel a hatóság kifogásolta, hogy a vállalkozás **a webáruház oldalán nem tájékoztatja megfelelően a fogyasztókat**

- az elektronikus szerződéskötés lépéseiről.

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

Ektv. 5 § (2) „A szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt (...)

a) azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni; (...)

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.

- továbbá a hatóság kifogásolta, hogy a vállalkozás a **webáruház oldalán nem tájékoztatja a fogyasztókat** a 48 órán belüli kötelező visszaigazolásról, valamint a visszaigazolás elmaradásának következményeiről (ajánlati kötöttség alóli mentesülés).

➤ **A hatóság megállapította, hogy a vállalkozás a tevékenysége gyakorlása során nem tett eleget az Ektv. 6. § (2) bekezdésében előírt tájékoztatási kötelezettségének:**

Ektv. 6. § (2): „A szolgáltató köteles az igénybe vevő megrendelésének megérkezését az igénybe vevő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás az igénybe vevő megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül az igénybe vevőhöz nem érkezik meg, az igénybe vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.”

Az Ektv. 16/A. § (2) bekezdés b) pontja szerint: „A 6. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén (...) b) egyéb szolgáltatók tekintetében a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvény szabályai szerint.

Fgytv. 45/A. § (2) bekezdése az alábbiakban rendelkezik: „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. **A szerződéskötés technikai feltételeinek vizsgálata során** a hatóság kifogásolta, hogy a webáruház oldalán semmilyen formában nem került feltüntetésre a „**Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés**”, vagy egyéb ilyen tartalmú figyelmeztetés.

- A hatóság megállapította, hogy a **vállalkozás nem tett eleget a Korm. rendelet 15 § (2) bekezdésében foglaltaknak** az alábbiak szerint: „15 § (2) Az (1) bekezdésben meghatározott esetben a vállalkozás köteles gondoskodni arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a nyilatkozat megtétele gomb vagy hasonló funkció aktiválásával jár, a gombot vagy a hasonló funkciót könnyen olvasható módon fizetési kötelezettséggel járó megrendelés vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal kell ellátni, amely jelzi, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele a vállalkozás javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a vállalkozás nem tett eleget e bekezdésben foglalt kötelezettségének, a szerződés semmis. A semmisségre csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni.”

4. **A szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás vizsgálata során** a hatóság jogsértést nem tárt fel.

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:**

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

- a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről (A honlapon, „Üzletszabályzat” fül alatt külön dokumentumban elhelyezve megtalálható valamennyi, az országban elérhető békéltető testület neve és székhelye, azonban ennek elérése a webáruházban vásárló fogyasztó számára nem egyértelmű, körülményes lehet.)

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 webáruház oldalán a vállalkozás az alábbi tájékoztatást helyezte el:

„5. Termékgarancia

A GYSEV Zrt. a megrendelt termékekre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159 § (1) szabályai szerint szavatosságot vállal. Hibás teljesítés esetén kifogásáról kérjük, a hiba felfedezését követő lehető legrövidebb időn belül írásban tájékoztassa társaságunkat. Hibás teljesítés esetén a megrendelését a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159 § (2) -ben meghatározott szavatossági sorrend szerint járunk el: elsősorban csereterméket biztosítunk, ha a cserére nincs módunk, úgy választása szerint árengedményt adunk, vagy a megrendeléstől elállhat, és kérheti a megrendelt termékért kifizetett összeg visszatérítését. A szállítási költséget nem áll módunkban visszafizetni. Nem rendeltetésszerű használatból, tárolásból szállításból eredő hibákért garanciát vállalni nem tudunk.”

Megállapításra került továbbá, hogy a vállalkozás a webáruház oldalán csatolt egy tájékoztatót a jótállással kapcsolatos, 2021. január 1-től hatályos változásokról.

- **A hatóság megállapította, hogy a vállalkozás elmulasztotta tájékoztatni a fogyasztót a Korm. rend. 11. § (1) bekezdés h), v), w) 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;”

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>

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

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
- a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia
- ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni
- a vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését

➤ **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. rendeletben foglalt alábbi jogszabályhelyek alapozzák meg:

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.

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.”

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:

2021. május 19. napján a próbarendelés során a vállalkozás a megrendelést 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 vállalkozás 2021. május 26. napján e-mailben tájékoztatta a hatóság munkatársát, hogy a megrendelt termék átvehető a kiválasztott állomás pénztárában.

A hatóság munkatársa még a termék átvétele előtt, 2021. június 4. napján elküldte elállási nyilatkozatát a webáruház oldalán található e-mail címre, elállt a szerződéstől.

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 átadásakor, 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 elkerülése érdekében 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 jogsértések:

- A hatóság megállapította, hogy az indokolási rész
 - **1. pontjában meghatározott alábbi jogsértéssel:**
 - a tárhelyszolgáltató adatainak hiánya

- 2. pontjában meghatározott alábbi jogsértéssel:

- az elektronikus szerződéskötés lépéseiről szóló tájékoztatás hiánya,

a vállalkozás az **Fttv. 3 § (5)** bekezdése szerint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, mivel a fogyasztók részére nyújtott hiányos tájékoztatásával teljes körűen nem tett eleget a külön jogszabály(ok)ban 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:

- hibás teljesítés esetén a hiba bejelentését a felfedezését követő lehető legrövidebb időn belül kéri, azonban nem tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölnök kell tekinteni,

- *„elsősorban csereterméket biztosítunk, ha a cserére nincs módunk, úgy választása szerint árengedményt adunk, vagy a megrendeléstől elállhat, és kérheti a megrendelt termékért kifizetett összeg visszatérítését”* tájékoztatásával a fogyasztó hátrányára kizár két kellékszavatossági jog (a kijavítás, valamint a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja) igénybevételeének lehetőségét,

- *„Hibás teljesítés esetén (...). A szállítási költséget nem áll módunkban visszafizetni”.* tájékoztatásával, mellyel a fogyasztó hátrányára jár el, mivel a szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik,

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 tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas: (...)*

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

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

- az 5. pontban meghatározott alábbi jogsértéssel:

- a kellékszavatosságra, termékszavatosságra, (a rendelet szabályait tévesen, hiányosan, illetve nem egyértelműen, és nem a hatályos jogszabályoknak megfelelően 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 eszközeinek korlátait - az adott helyzetben **a fogyasztó tájékozott üzleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és***
 - b) *ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas*
- (a továbbiakban: **meztévesztő mulasztás**).*"

9. A hatóság megállapította továbbá, hogy a vállalkozás az indokolási rész 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); 15. § (2);**
- **Ektv.: 6. § (2)**
- **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 áll 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. **A tárhelyszolgáltató elérhetőségeinek** feltüntetése is fontos, hiszen adott esetben segíthet a webáruházat üzemeltető vállalkozás felderítésében.

A webáruházak legtöbbször speciális elektronikus formanyomtatványokat, az online valóságban járatlan fogyasztó számára idegen technikai megoldásokat alkalmaznak, ebből következően a szolgáltatónak világosan és egyértelműen kell az igénybe vevőt tájékoztatnia a megrendelés elküldését megelőzően **az elektronikus szerződéskötéshez kapcsolódó alapvető tudnivalókról**. A fogyasztónak tudomással kell bírnia, hogy az általa tett ajánlat a vállalkozás által elfogadásra került, azaz létrejött-e a felek között a jogügylet. A webáruházban leadott megrendelések nem írásban, hanem ráutaló magatartás formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek. **A fogyasztót ennek megfelelően ésszerű határidőn belül a vállalkozásnak írásban tájékoztatni kell arról, hogy a szerződés megkötésre került-e**, továbbá, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, iktatásra kerül-e, és utólag hozzáférhető lesz-e. Mindez a fogyasztó teljes körű tájékoztatáshoz fűződő érdekét szolgálja.

Az elektronikus szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás hiányos, hiányzik a tájékoztatás arról, hogy a megrendelést a vevő felé **elektronikus úton visszaigazolják**, illetve amennyiben e visszaigazolás az igénybe vevő megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de **legkésőbb 48 órán belül** az igénybe vevőhöz nem érkezik meg, az igénybe vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

A szerződéskötés technikai feltételeiről szóló tájékoztatás fontos része, hogy a **fogyasztó** a szerződési nyilatkozatának megtevésekor **kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után**. A tájékoztatás meg nem adásával a vállalkozás sérti a fogyasztó tájékoztatáshoz fűződő jogát.

A vállalkozás elmulasztotta internetes honlapján 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 tájékoztatni a fogyasztókat **a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről**. A vállalkozás a békéltető testületek nevééről, és elérhetőségeiről tájékoztatta ugyan a fogyasztókat, azonban nem az ÁSZF-ben, hanem egy külön menüpontban található dokumentumban, amelynek elérése a webáruházban a fogyasztók számára körülményes lehet. A vállalkozás így súlyosan sérti a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekét, továbbá sérülhet a fogyasztó érdekérvényesítéshez való joga is, mivel ezen információ hiányában nem gyakorolhatja a törvény által biztosított jogait. A békéltető testület eljárásának célja a fogyasztó és a gazdálkodó szervezetek közötti vitás ügyek egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésének biztosítása érdekében. Ez röviden azt jelenti, hogy a fogyasztó olyan jogorvoslati lehetőséggel rendelkezik, amely a bírói útnál sokkal gyorsabb és egyszerűbb. Azzal, hogy a vállalkozás elmulasztja tájékoztatni a fogyasztót fogyasztói jogvita esetén a békéltető testülethez való fordulás lehetőségéről, korlátozza a jogorvoslathoz való jogának gyakorlásában.

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 kapcsolatos tájékoztatás** során a vállalkozás a fogalmakat nem pontosan és nem megfelelően használja, összemosza a jogintézmények fogalmát, a lényeges elemeiket nem fejti ki. A kellékszavatosságra, termékszavatosságra 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 továbbá, hogy a vállalkozás vonatkozásában a eljárás megindításának napját megelőzően a Győr-Moson-Sopron Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság részéről szerepel bejegyzés a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásában (a továbbiakban Nyilvántartás), amely azonban a fogyasztóvédelmi jogsértés szankcionálása szempontjából nem releváns.

A fentiekre tekintettel **jelen esetben a hatóság a Szolgáltató 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 igénybeviteléhez, 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. augusztus 5.