

PEST MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: PE/002/168-1/2022.
Ügyintéző: Kalmárné Békés Renáta
E-mail: fogyved@pest.gov.hu

Tárgy: Kötelező rendelkezést előíró és
fogyasztóvédelmi bírságot kiszabó határozat
Hiv. szám: PE/002/3614/2021.

H A T Á R O Z A T

A fogyasztóvédelmi hatáskörében eljáró **Pest Megyei Kormányhivatal** (a továbbiakban: Hatóság) **Illésné Szűcs Anikó Erzsébet /egyéni vállalkozó^{1/}** (székhely: 2760 Nagykáta, Kövidinka utca 5101/4., adószám: 56341977-2-33, nyilvántartási szám: 54980569, a továbbiakban: Vállalkozó, ill. Vállalkozás) ügyében a **PE/002/3614-3/2021.** iktatószámon, a Vállalkozás által üzemeltetett <https://webtermekek.hu/> elérhetőségű webáruház kapcsán az elektronikus kereskedelemre és a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó jogszabályi előírások betartásának ellenőrzése tárgyában, **hivatalból** megindított közigazgatási hatósági eljárásban

I. A Vállalkozás terhére

400.000 Ft, azaz négyszázezer forint

fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

II. Ezen túlmenően a Vállalkozót arra

k ö t e l e z i

arra, hogy a <https://webtermekek.hu/> weboldalon elérhető webáruház kapcsán a jelen határozat 3. pontjában felsorolt, a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt, és a határozat meghozataláig még meg nem szüntetett hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a Hatóságot a határozat véglegessé válását követő 30 napon belül a Hivatali kapun keresztül értesítse.

Ezen kötelezettségének a Vállalkozás jelen határozat véglegessé válásától számított **30 napon belül köteles eleget tenni és megtett intézkedéséről a Hatóságot értesíteni.**

III. A Hatóság

megtiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat további folytatását,

és előírja a Vállalkozás számára, hogy ne nyújtson megtévesztő tájékoztatást bármely termék árusítása során annak beszerezhetőségére, szállíthatóságára nézve.

A fenti kötelezettségének a Vállalkozás a határozat véglegessé válásának napjától számított **30 napon belül köteles eleget tenni és megtett intézkedéséről a Hatóságot értesíteni.**

¹ A hatósági eljárás megindításának idején felelős gazdasági személy a webtermekek.hu webáruház működtetőjeként. Egyéni vállalkozói tevékenységét 2021. december 22-én megszüntette.

IV. A fentiek alapján a Hatóság

kötelezi a Vállalkozást arra, hogy

a Hatóság eljárása során észlelt és a határozat rendelkező részében részletezett jogsértések megszüntetése érdekében előírt kötelezések teljesítése érdekében tett intézkedéséről a Hatóságot a Hivatali Kapun keresztül a határozat véglegessé válásának napjától számított 15 napon belül értesítse.

V. Technikai információk

A **fogyasztóvédelmi bírságot (400.000,-Ft, azaz négyszázezer forint)** a Pest Megyei Kormányhivatal Magyar Államkincstárnál vezetett **10023002-01040030-00000000.** számú számlájára átutalással köteles befizetni, a bírságösszegnek a **határozat véglegessé válását követő 15 napon belül a fenti számlára be kell érkeznie.** Az átutalás során jelölni kell a határozat ügyiratszámát (PE/002/3227-7/2021), a Társaság nevét, székhelyét, továbbá a „Pest Megye” és „Fogyasztóvédelmi bírság” szöveget.

A véglegesen kiszabott bírság meg nem fizetése esetén a kiszabott összeget késedelmi pótlék terheli, amelynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A késedelmi pótlékot a teljesítési határidő utolsó napját követő naptól a teljesítés napjáig terjedő időszakra, részleges teljesítés esetén a hátraléokra kell felszámítani.

Amennyiben a bírságösszeg a jelzett időpontig nem érkezik meg a fenti számlára, úgy annak behajtása iránt a Hatóság intézkedik. A bírság és a késedelmi pótlék adók módjára behajtandó köztartozás.

A végleges döntésben kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást annak Hatóság általi elrendelését követően a Nemzeti Adó- és Vámhivatal foganatosítja. A végrehajtást foganatosító szerv 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, továbbá a rendőrség közreműködésével kényszerítheti ki.

Felhívjuk figyelmét, hogy amennyiben a jelen határozatban foglalt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetésére irányuló kötelezettségének nem tesz eleget, és a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.) 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések ismételt megsértését, úgy a Hatóság a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv.) 2. § (3)-(4) bekezdéseiben, valamint az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja. Ugyanakkor a Szankció tv. 9. § (3) bekezdésében, valamint az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdésében meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

A Hatóság felhívja a Társaság figyelmét arra, hogy az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki. **Elektronikus kereskedelemre vonatkozó ismételt jogsértés esetén pedig az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdése alapján a bírság minimum összege 200 ezer forint.**

A határozat a közléssel válik véglegessé, fellebbezésnek nincs helye. A döntés ellen a perindításra jogosult fél közigazgatási pert indíthat. A keresetlevelet – a Budapest Környéki Törvényszékhez címezve – a vitatott közigazgatási cselekmény közlésétől számított harminc napon belül kell a Pest Megyei Kormányhivatalnál benyújtani.

- Az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet (állam / önkormányzat / költségvetési szerv / ügyész, jegyző / köztestület / az egyéb közigazgatási hatóság), illetve az ügyfél jogi képviselője elektronikus ügyintézésre köteles. Elektronikus ügyintézés esetén a keresetlevelet a <https://e-kormanyablak.kh.gov.hu/client/> linken keresztül kell benyújtani. Elektronikus úton a keresetet az IKR rendszeren keresztül – mely az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016.

(XII.19.) Korm. rendelet 114. § (2) bekezdése szerinti Ányk programot kiváltó űrlapbenyújtási-támogatási szolgáltatás, melyen keresztül a kormányhivatali, járási hivatali ügyekben a keresetlevél benyújtható – lehet 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 törvényszék eljárása illetékköteles, melynek mértéke 30.000 Ft, azonban a feleket vagyoni és jövedelmi viszonyaikra tekintet nélkül illetékfeljegyzési jog illeti meg. A törvényszék az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz, ha egyik fél sem kérte tárgyalás tartását, és azt a törvényszék sem tartja szükségesnek. Tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevélben kérheti, melynek elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.

A keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs, ugyanakkor a halasztó hatály elrendelése azonnali jogvédelem keretében a törvényszéktől kérhető. A kérelemben valószínűsíteni kell a kérelmet megalapozó tényeket, valamint részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A halasztó hatály elrendelése esetén közigazgatási cselekmény nem hajtható végre, annak alapján jogosultság nem gyakorolható és egyéb módon sem hatályosulhat.

INDOKOLÁS

1. Eljárási cselekmények

2021. utolsó negyedében több panaszbejelentés kapcsán került előtérbe a <https://webtermekek.hu/> webáruház. A Hatóságomhoz beérkezett panaszok arról szólnak, hogy a megrendelt terméket csak átutalással, előre lehet kifizetni, ugyanakkor a termék kiszállítására nem kerül sor, a maximálisan írt 30 nap lejártát követően sem. A Vállalkozó a panaszokra, érdeklődésekre, az elállási szándéknyilatkozatokra nem reagál.

Figyelemmel a panaszbejelentésekre, „Az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése” elnevezésű országos témavizsgálat keretében 2021. november 12-15. között a Hatóság kiemelt vizsgálatot tartott és hivatalból ellenőrizte az Illésné Szűcs Anikó Erzsébet egyéni vállalkozó által üzemeltetett webáruházat.

1.1 Próbarendelés

Szűrőpróbaszerű kiválasztás révén a Hatóság próbarendelési folyamatot kezdett a <https://webtermekek.hu/> weboldalon 2021. november 12-én. Ennek során kiválasztásra került a „Darts tábla 6 dobonyíllal 40 cm (cikkszám: DB-2018)” elnevezésű termék (<https://webtermekek.hu/darts/2036-darts-tabla-6-dobonyiillal-40cm-db-2018.html>). Ára nem akciós, 1.784,63,-Ft az eladási ára. A próbarendelés megállapításait a Hatóság PE/002/3614-1/2021. számú hivatalos feljegyzésében rögzítette.

A megrendelt termék adatlapján nincs teljesítési határidő, nincs jelölés arra vonatkozóan sem, hogy van-e raktáron, vagy külső szolgáltatótól rendelik meg. Az ÁSZF-ben az átlagos teljesítési határidőnek 30 munkanap van meghatározva, ami jogsértő így önmagában, konkrét teljesítési határidő nélkül, illetve az EU-s rendeletben is nem munkanap, hanem 30 naptári nap szerepel maximális teljesítési határidőként.

A panaszbejelentések szerint a 30 nap is eredménytelenül telik le, azt követően sem érkezik meg a termék. A terméket kosárba rakva a rendszer a szállítási díjat 1.290,-Ft-ban jelöli meg, mely egyezik az ÁSZF-ben megjelölt szállítási díjjal. Ezután megjelölésre kerültek a szállítási adatok. Szállítási módnál

csak a GLS-t és az előreutalást lehet kiválasztani, nincs más mód. **Itt a vállalkozás szállítási időnek 1-30 napot ír, tehát nem 30 munkanapot, hanem naptári napot.**

Fizetési módként csak az elektronikus banki fizetést lehet megjelölni, azon belül is csak átutalást említi a vállalkozás (kommunikációjában az online kártyás fizetési lehetőséget is említi). A megrendelés gombon szereplő felirat szerint: „Rendelés fizetési kötelezettséggel”, vagyis teljesül a fizetési kötelezettségre való felhívás követelménye. Az itt belinkelt „szolgáltatási feltételek” azonos az általános szerződési feltételekkel (<https://webtermekek.hu/content/3-altalanos-szerzodesi-feltetelek>).

A rendelés elküldését követően a weboldalon is visszajelzi a megrendelés adatait. Az utaláshoz szükséges adatoknál ezeket az információkat adja meg:

RENDELÉS ADATAI:
Megrendelés azonosító: CLISHCSHY
Fizetési mód: Fizetés banki utalással
Szállítási mód: GLS előreutalás/ Bankkártya 1-30 nap

számlatulajdonos: Szűcs Anikó
bankszámlaszám: 11773683-60381110
bank neve: OTP Bank

A weboldali üzenetben az is szerepel, hogy: „**A rendelésedet azonnal kézbesítjük, amint a pénz megérkezett hozzánk**”.

E-mailben az info@webtermekek.hu címről automatikus visszaigazolás érkezett 2021. november 12-én 19:19-kor a rendelés részleteiről, valamint arról, hogy banki átutalásra vár. Valamint érkezett egy másik e-mail ugyanakkor, miszerint a rendelés sikeresen leadásra került, a teljesítést azonnal megkezdik, amikor megérkezik a befizetés. Közli továbbá a banki átutaláshoz szükséges adatokat (Ld. fentebb).

Tekintettel arra, hogy ebben az esetben a webáruház tényleges működésének bizonyítása érdekében végzett a Hatóság próbarendelést, a fentiek szerint meg lehetett állapítani, hogy a megrendelés lehetséges, a webáruház működik, ezért 2021. november 12-én 19:29-kor elállási szándékjelzés került a vállalkozás megküldésre e-mailben is, illetve a vállalkozás weboldalán lévő űrlapon is.

Az elállási szándékjelzés kapcsán semmilyen formában nem érkezett visszaigazolás. **Vagyis jogsértés tapasztalható a tekintetben is, hogy az űrlapon beküldött szándéknyilatkozatra a Korm. rendelet szerint nem válaszoltak.**

1.2 Hatósági ellenőrzés

A Hatóság elvégezte a Társaság weboldalának teljeskörű vizsgálatát, melynek során **PE/002/3614-2/2021.** számú hivatalos feljegyzésében rögzítette a hatósági ellenőrzés megállapításait, melyet részletesen jelen döntés (továbbiakban: Határozat) 3. főpontja tartalmaz.

1.3 Eljárás megindítása hivatalból

Mindezek alapján a Hatóság **PE/002/3614-3/2021.** számú, 2021. november 17-én kelt végzésével értesítette a Vállalkozást az eljárás 2021. november 12-ével való, hivatalbóli megindításáról, részletezve benne az ellenőrzés során tett megállapításokat, valamint tájékoztatva jogairól és kötelezettségeiről, egyben nyilatkozattételi jogáról is.

Egyben 8 napon belüli adatszolgáltatásra hívva fel a Vállalkozást, hogy hitelt érdemlően igazolja, hogy a honlap mióta működik a kifogásolt adattartalommal, mikor került az ÁSZF tartalma utoljára módosításra. Szolgáltasson adatot arról, és igazolja azt, hogy 2021. szeptember 15. és november 15. között hány megrendelés érkezett a webáruházon keresztül, ebből mennyi került teljesítésre 30 napon belül, hány megrendelés nem került teljesítésre és hány esetben fizette vissza a termék vételárát az elállási szándéknyilatkozat beérkezését követően. Szolgáltasson továbbá adatot arról, hogy 2021. szeptember 15 és november 15. között mennyi panaszbejelentés érkezett a Vállalkozáshoz a teljesítés késedelmére

való hivatkozással (mellékelje adatszolgáltatásához a panaszbejelentésekre adott válaszait, hitelt érdemlően igazolva azt is, hogy azokat a fogyasztók részére meg is küldte).

A Vállalkozás ismertesse álláspontját a hatósági ellenőrzés megállapításaival kapcsolatban, s adja elő azokat a tényeket, amelyek az ügy eldöntése szempontjából relevánsak lehetnek. A webáruháznak mekkora a látogatottsága, a kifogásolt információkat reklámozták-e országosan, vagy legalább három megyében. Szolgáltasson adatot arról, hogy milyen látogatottsága volt a honlapnak 2021. januárjától kezdve (oldalátöltések száma, egyedi látogatók száma), amennyiben ezt az adatot méri valamely módon (pl. Google Analytics).

1.4 A termék rendelkezésre állásával, beszerezhetőségével, szállításával kapcsolatos fogyasztói bejelentések

A Határozat meghozatalának napjáig a vállalkozás székhelye szerint illetékes Pest Megyei Kormányhivatal 11 olyan fogyasztói panaszról ill. közérdekű bejelentésről értesült, melyben a megrendelt termékek ára előre kifizetésre került, ennek ellenére a Vállalkozás az önmaga által vállalt 30 naptári napos teljesítési határidőt nem tartotta be, sőt a későbbiekben sem küldte meg a fogyasztóknak sem a terméket, sem azok vételárát nem utalta vissza, a fogyasztók kérése, elállási szándékjelzése ellenére sem.

Csak az utolsó öt, a Hatósághoz címzett bejelentés kapcsán összesen 317.982,-Ft vagyoni hátrány érte a fogyasztókat azzal, hogy a termék határidőben kiszállításra nem került, az elállási szándéknyilatkozat nyomán pedig a vállalkozás 14 napon belül nem fizette vissza a neki előre átutalt vételárát, mely a Btk. 374. §-ába ütköző gazdasági csalás büntett gyanúját is felveti.

1.5 A Vállalkozás nyilatkozatának hiánya

A Vállalkozás a 3-mas sorszámú végzést a visszaérkezett RL14330120040102 számú tértivevény tanúsága szerint 2021. november 23-án átvette, a végzés véglegessé vált. Az adatszolgáltatásra nyitvaálló határidő december 1-jén eredménytelenül telt le. A végzéssel kapcsolatban az egyéni vállalkozó a határozat megírásának napjáig nyilatkozattételi jogával nem élt, adatszolgáltatási kötelezettségét nem teljesítette.

1.6 Az egyéni vállalkozói tevékenység megszüntetése

A Hatóság tudomására jutott tények alapján Illésné Szűcs Anikó Erzsébet egyéni vállalkozó tevékenységét 2021. december 22-ével megszüntette, adatai az egyéni vállalkozók nyilvántartásából törülésre kerültek. A weboldal üzemeltetését ettől a naptól kezdve Ilyés Erzsébet egyéni vállalkozó végzi (székhelye: 2760 Nagykáta, Kövidinka u. 4., nyilvántartási száma: 53979645, adószáma: 69991280-2-33).

A Vállalkozás az ellenőrzés idején és azt megelőzően kétségkívül az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (Áfa tv.) 6. §-ának (1) bekezdése szerinti gazdasági tevékenységet, az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény (Art.) 178. §-ának 28. pontja értelmében vállalkozási tevékenységet² végzett.

Az egyéni vállalkozóról és az egyéni cégről szóló 2009. évi CXV. törvény 15. § (1) bekezdése szerint pedig **az egyéni vállalkozó egyéni vállalkozói tevékenységéből eredő kötelezettségeiért teljes vagyonával felel. Az egyéni vállalkozói tevékenység visszaadása nem annulálja a vállalkozás működése kapcsán feltárt jogsértéseket és az azok alapján kiszabandó szankciók jogalapját nem teszi semmissé.**

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa³ (továbbiakban: VT.) hangsúllyal fogalmazta meg ezt az Fttv-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései kapcsán, hogy: „I.2.10. [Akik a] termékekkel kapcsolatos

² az adóról szóló jogszabályok alkalmazásában vállalkozási tevékenység: az a rendszeres gazdasági tevékenység, amelyet a magánszemély, illetve a jogi személy vagy egyéb szervezet saját nevében és kockázatára üzletszerűen végez.

³ Figyelemmel arra, hogy a GVH hatásköre gazdasági versenyre kiható nagyságrendet érintő tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok megítélésére vonatkozik, ezért eljárásainak elvi élvű megállapításai a fogyasztóvédelmi hatóság joggyakorlatában is irányadónak tekinthetők.

kereskedelmi gyakorlatukat üzletszerűen, gazdasági haszonszerzés céljából folytatják, azok az Fttv. fogalom-rendszerében vállalkozásnak minősülnek, függetlenül attól, hogy tevékenységüket milyen szervezeti keretek között (természetes személyként, jogi személyként vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetként) végzik. (Vj/103/2010.)”

Tekintettel arra, hogy a hatósági eljárás a vállalkozás visszaadását megelőzően, Illésné Szűcs Anikó Erzsébet vállalkozása idején indult, a panaszok is a vállalkozás működésének idejéből származnak, ezért nincs akadálya a hatósági eljárás befejezésének Illésné Szűcs Anikó Erzsébet terhére.

Mivel a hatósági ellenőrzés bizonyítékai, a panaszbejelentések a Hatóság rendelkezésére állnak, valamint a Vállalkozás nyilatkozata hiányában is megalapozott érdemi döntés hozható, mindezek alapján a Hatóság meghozta alábbiakban részletezett határozatát.

2. A döntés meghozatala az, az ellenőrzés idején hatályos alábbi jogszabályhelyek figyelembevételére alapján történt

2.1 Az ellenőrzés jogszabályi háttere és a rövidítések

- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Ektv.”);
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: „Fttv.”);
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: „Fgytv.”);
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (a továbbiakban: Ker.tv.)
- a termékek piacfelügyeletéről szóló 2012. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Pftv.)
- az általános közgazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban „Ákr.”)
- az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: Eüsztv.)
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.);
- A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.)
- az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: ÁFA tv.);
- kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv tv.)
- a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv.)
- Az egyéni vállalkozóról és az egyéni cégről szóló 2009. évi CXV. törvény (a továbbiakban: Evtv)
- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 151/2003 Kr.)
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: „Korm. rendelet”);
- a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: „Statútum R”);
- 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: “453/2016 Kr.”)
- a termékek ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet (a továbbiakban: Ár rendelet).
- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (továbbiakban: 19/2014 NGM rendelet),
- a békéltető testületi tagsági feladat ellátására vonatkozó pályázat szabályairól és a békéltető testületi tagok díjazásáról, valamint az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel

összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén eljáró békéltető testületek kijelöléséről szóló 26/2019. (VIII. 26.) ITM rendelet (továbbiakban: ITM rendelet).

- a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelv (továbbiakban: 2011/83/EU irányelv)⁴
- a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló 524/2013/EU rendelet⁵ (továbbiakban: „524/2013/EU rendelet”)
- a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről /.../ szóló 2018/302/EU⁶ rendelet (továbbiakban: „2018/302/EU rendelet”).

2.2. Az ellenőrzés során irányadó anyagi jogszabályhelyek

Az Ektv. 4. § a) c) d) és h) pontja alapján a szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a következő adatokat közzétenni:

a) a szolgáltató nevét,

c) a szolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét,

d) ha a szolgáltató létrejöttét vagy tevékenysége gyakorlásának megkezdését jogszabály nyilvántartásba való bejegyzéshez köti, a szolgáltatót a nyilvántartásba bejegyző bíróság vagy hatóság megnevezését, és a szolgáltató nyilvántartásba vételi számát,

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 megismerhetőek.

Az Ektv. 5. § (1) bekezdése alapján a szolgáltató köteles az információs társadalommal összefüggő szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az igénybe vevő számára, hogy tárolja és előhívja azokat. Hasonlóan rendelkezik a Ptk. 6:82. § (2) bekezdése is, miszerint az elektronikus utat biztosító fél köteles az általános szerződési feltételeit olyan módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi a másik fél számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

A Ptk. alábbi rendelkezéseit irányadónak kell tekinteni a Vállalkozás által folytatott kereskedelmi gyakorlat megítélése során. A Ptk. 6:157. § - 6:173. §-a tartalmazza a Társaság által követendő általános szabályokat szavatosság, jótállás esetén.

A Ptk. 6:34. §-a [A teljesítés általános szabálya] szerint a szolgáltatást a kötelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni. A 6:35. § [A teljesítés ideje] (1) bekezdése rendelkezik arról, hogy a teljesítés ideje meghatározható határnap vagy határidő tűzésével. Határnap tűzése esetén a szolgáltatást ezen a napon kell teljesíteni. Határidő megjelölése esetén a szolgáltatás a meghatározott időtartamon belül bármikor teljesíthető, kivéve, ha az eset körülményeiből az következik, hogy a jogosult választhatja meg a teljesítés időpontját.

Valamint a Ptk. 6:103. § (1)-(3) bekezdés szerint fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a tisztességtelen általános szerződési feltételre vonatkozó rendelkezéseket alkalmazni kell a vállalkozás által előre meghatározott és egyedileg meg nem tárgyalt szerződési feltételre is. A vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a szerződési feltételt a felek egyedileg megtárgyalták. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben az általános szerződési feltétel és a vállalkozás által előre meghatározott és egyedileg meg nem tárgyalt szerződési feltétel tisztességtelen voltát önmagában az is megalapozza, ha a feltétel nem egyértelmű. A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés részévé váló tisztességtelen szerződési feltétel semmis. A semmisségre a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni.

A Ptk. 6:162. § (1)-(2) bekezdése pedig arról rendelkezik, hogy a jogosult (vásárló) a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a kötelezettel közölni. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés

⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32011L0083&from=HU>

⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013R0524&from=hu>

⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018R0302&from=EN>

esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés a) b) c) h) i) m) t) u) v) és w) pontja szerint üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót

- a) a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és a terméknek vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben,
- b) a vállalkozás nevééről;
- c) a vállalkozás székhelyének postai címéről, és – ha azzal rendelkezik – a telefonszámáról, a telefaxszámáról és az elektronikus levelezési címéről, továbbá annak a vállalkozásnak a nevééről és postai címéről, akinek a nevében eljár;
- h) a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról,
- i) a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;
- m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről,
- t) a digitális adattartalom működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről;
- u) a digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képességéről a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően;
- 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,
- w) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.

A Korm. rendelet 22. § (2) bekezdése előírja, hogy a vállalkozás internetes honlapján is biztosíthatja a fogyasztó számára a 20. §-ban meghatározott jog (1) bekezdés szerinti gyakorlását. Ebben az esetben a vállalkozás tartós adathordozón haladéktalanul visszaigazolja a fogyasztói nyilatkozat megérkezését.

A Korm. rendelet 23. § (2) bekezdése alapján a 22. §-nak megfelelő elállás vagy felmondás esetén a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti. A 24. § (2) bekezdése alapján a fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.

Az Fgytv. 18. § (5) bekezdése szerint online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által rendeletben kijelölt kamara által működtetett békéltető testület illetékes. Az ITM rendelet 14. §-a alapján az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén – az Fgytv. 20. §-ában meghatározott illetékességi szabályok figyelembevételével – valamennyi megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara által működtetett békéltető testület eljárhat.

A 151/2003. Korm. rendelet 2. § (1) bekezdése szerint a jótállás időtartama:

- a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- c) 250 000 forint eladási ár felett három év.

E határidők elmulasztása – a (4) bekezdésben foglalt kivétellel – jogvesztéssel jár.

A (2)-(3) bekezdés alapján a jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

Tájékoztatjuk a Vállalkozást, hogy megszűnt a másodfokú eljárás, a Statútum rendelet 2. §-a alapján pedig a Kormány általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalt jelölte ki. Amennyiben a Hatóság döntésével az ügyfél nem ért egyet, a döntés ellen az illetékes törvényszékhez fordulhat jogorvoslatért, az Ákr. 114. § (1) bekezdése alapján ugyanis az ügyfél – az önálló jogorvoslattal nem támadható végzések kivételével – a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat.

A 2011/83/EU irányelv 18. cikk (1)-(3) bekezdése értelmében a szállítási idő tekintetében a felek közötti eltérő megállapodás hiányában a kereskedő a szerződés megkötését követően indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb 30 napon belül leszállítja az árukat, a fogyasztó birtokába vagy rendelkezése alá bocsátva azokat. Amennyiben a kereskedő nem teljesítette azon kötelezettségét, hogy a fogyasztóval kötött megállapodás szerinti időben vagy az (1) bekezdésben meghatározott határidőn belül (30 nap) leszállítsa az árukat, a fogyasztó felszólítja a körülményeknek megfelelő póthatáridőn belüli teljesítésre. Ha a kereskedő e póthatáridőn belül nem szállítja le az árukat, a fogyasztó jogosult felmondani a szerződést. Az első albekezdés nem alkalmazandó az olyan adásvételi szerződésekre, amelyek esetében a kereskedő megtagadta az áruk leszállítását, vagy amelyek esetében a teljesítési határidő betartása a szerződés megkötéséhez kapcsolódó valamennyi körülmény figyelembevételével alapvető fontosságú, illetve amelyek esetében a fogyasztó a szerződés megkötése előtt tájékoztatja a kereskedőt annak alapvető fontosságáról, hogy a leszállítás legkésőbb a megadott időpontig vagy a megadott időpontban megtörténjen. Ezekben az esetekben, amennyiben a kereskedő nem szállítja le az árukat a fogyasztóval megállapodott időpontban, vagy az (1) bekezdésben foglaltak szerint, a fogyasztó jogosult azonnali hatállyal felmondani a szerződést. A szerződés felmondása esetén a kereskedő haladéktalanul visszatéríti a szerződéssel összefüggésben kifizetett teljes összeget.

Az Fttv. 2. § e) pontja szerint a törvény alkalmazásában kereskedelmi kommunikáció: a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől.

Az Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,

- a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az észszerűen 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.

Az Fttv. 3. § (5) bekezdés alapján 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 Fttv. 6. § (1) bekezdés alábbi pontjai alapján megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas

- b) az áru lényeges jellemzői, így különösen:
 - bd) előállításának vagy szolgáltatásának módja és időpontja,
 - be) beszerezhetősége, szállítása,
 - g) a vállalkozás vagy képviselőjének személye, jellemzői és jogai, így különösen az ilyen minősége, a jogállása, társulásokban való részvétele és kapcsolatai, vagyona, szellemi alkotásokon fennálló jogai és kereskedelmi tulajdonjoga, engedélye, képesítései, díjai és kitüntetései,
 - i) a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata tekintetében.

Az Fttv. 7. § (1) bekezdése alapján 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 ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtevesztő mulasztás).

Az Fttv. 7. § (3) bekezdése szerint a 7. § alkalmazásában

- a) az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusában,
- b) kötelező európai uniós jogi aktus rendelkezéseinek átültetése céljából elfogadott külön jogszabályi rendelkezésekben, illetve
- c) az 1. § (4) bekezdésének a)–d) pontja, valamint (5) bekezdésének b) pontja szerinti külön jogszabályi rendelkezésekben meghatározott tájékoztatási követelményekben előírt információ az ott meghatározott kereskedelmi kommunikáció tekintetében jelentős.

Az Fttv. 7. § (3) bekezdés b) és c) pontja alapján — figyelemmel arra, hogy a jogszabály a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelv rendelkezéseinek átültetése céljából elfogadott norma — a Korm. rendelet tájékoztatási követelményeiben előírtak az ott meghatározott kereskedelmi kommunikáció tekintetében jelentős információnak minősülnek.

Az Fttv. 7. § (5) bekezdés b) d) és e) pontja alapján pedig vásárlásra felhívás esetén jelentős információnak minősül

- b) a vállalkozás neve és címe azonosításra alkalmas módon, illetve annak a vállalkozásnak az azonosításra alkalmas neve és címe, amelynek a javára a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója eljár,
- d) a fizetés, szállítás és teljesítés feltételei, valamint a panaszok kezelésének módja, amennyiben ezek eltérnek a szakmai gondosság követelményeitől,
- e) olyan szerződések esetében, amelyek tekintetében jogszabály elállási jogot biztosít a fogyasztónak, az erre való utalás.

A Korm. rendeletben, az Ektv.-ben előírt előzetes tájékoztatási kötelezettségek elmulasztása az Fttv. 3. § (5) bekezdése alapján tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak is minősül.

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

A 453/2016 Kr. 1. § a) pontja szerint az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdésének alkalmazásában elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértésnek minősül, ha az elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás a szerződéskötést megelőzően nem tájékoztatja a fogyasztót a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés **b)–d), h), i), m), n)** vagy p) pontjában meghatározott adatokról.

3. A Hatóság az alábbi tényállást állapította meg

A Vállalkozás honlapja kapcsán jelen dokumentumban alkalmazott rövidítések:

- általános szerződési feltételek (továbbiakban: ÁSZF): <https://webtermekek.hu/content/3-altalanos-szerzodesi-feltetelek>
- Kapcsolat (úrlap): <https://webtermekek.hu/kapcsolat>
- Leárazás (akciós termékek – az ellenőrzés során üres): <https://webtermekek.hu/learazas>

3/A. A próbarendelés megállapításai

A próbarendelés során szabálytalansággként került megállapításra, hogy

- a) a megrendelt termék adatlapján nincs teljesítési határidő, nincs jelölés arra vonatkozóan sem, hogy van-e raktáron, vagy külső szolgáltatótól rendelik meg. Az ÁSZF-ben ezzel összefüggésben az átlagos teljesítési határidőnek 30 munkanap van meghatározva, ami jogsértő így önmagában, konkrét teljesítési határidő nélkül, illetve az EU-s rendeletben is nem munkanap, hanem 30 naptári nap szerepel maximális teljesítési határidőként. (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pontja, Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése, 6. § (1) bekezdés bd) és be) pontja, 7. § (1) bekezdése, és (3) bekezdés b) pontja, a 453/2016 Kr. 1. § a) pontja.)
- b) A megrendelési folyamatban a vállalkozás szállítási időnek 1-30 napot ír, tehát nem 30 munkanapot, hanem naptári napot. (Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdés, 7. § (1) bekezdés, (3) bekezdés b) pont, (5) bekezdés d) pont)

- c) Bár a vállalkozás űrlapot is biztosít honlapján, az azon keresztül benyújtott elállási szándéknyilatkozatra semmilyen módon nem reagált. (Korm. rendelet 22. § (2) bekezdése).

3/B. A fogyasztói panaszokkal kapcsolatos jogsértés

- a) A Hatóság a 2021. októbere és december 21. között beérkezett 11 számú bejelentés alapján megállapította, hogy a Társaság a weboldalon értékesítésre felkínált termékek esetében tudomással kellett bírjon, hogy azokat sem 30 naptári napon, sem 30 munkanapon belül leszállítani nem tudja, melyet bizonyított a hozzá beérkező számtalan panasz és elállási szándéknyilatkozat.

A VT. elvi hangsúllyal fogalmazta meg az Fttv-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései kapcsán, hogy nem az elvárható szakmai gondosságnak megfelelően jár el az a vállalkozás, amely a fogyasztókkal szemben megvalósított kereskedelmi gyakorlatának tanúsítása során figyelmen kívül hagyja az azzal összefüggésben ismertté váló fogyasztói érdeksérelemre hivatkozó észrevételeket, panaszokat. Az, hogy nagyszámú fogyasztó esetében tartozása keletkezett a Vállalkozásnak, már önmagában arra mutat, hogy kereskedelmi gyakorlata a jóhiszeműség és tisztesség elvéből fakadó követelményeknek nem tett eleget, nem tett meg mindent egy olyan kereskedelmi gyakorlat megvalósítása érdekében, amely nem keletkeztetne ilyen nagyszámú panaszost. (Vj/122/2010.)

A termékekkel kapcsolatban szereplő állítás a teljesítés határidejét, szállíthatóságát illetően az Fttv. 2. § e) pontja értelmében kereskedelmi kommunikáció, melynek megfelelőségét Hatóságunk a tekintetben is vizsgálta, hogy az alkalmas lehet-e az ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró fogyasztó Termékkel kapcsolatos ügyleti döntésének befolyásolására.

A Korm. rendelet a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2011/83/EU⁷ irányelv alapján került implementálásra.

Fontos hangsúlyozni, hogy a jogalkotói akarat a teljesítési határidő vonatkozásában az irányelv preambulának (52) bekezdésében kifejtette, hogy adásvételi szerződések esetében az áru leszállítása többféle módon történhet, vagy azonnal, vagy egy későbbi időpontban. **Ha a felek nem egyeztek meg adott szállítási időpontban, a kereskedőnek a lehető leghamarabb, de minden esetben a szerződés megkötésétől számított 30 napon belül kell az árut leszállítania. /.../**

Figyelemmel arra, hogy a fogyasztók az ÁSZF-ben foglaltak alapján jogosan várták el a 30 napon belüli teljesítést, valamint a megrendelés visszaigazolásában arról kaptak tájékoztatást, hogy: „A rendelésedet azonnal kézbesítjük, amint a pénz megérkezett hozzánk”, jogosan remélték a Vállalkozástól azt, hogy a kifizetést követően minél hamarabb, de legkésőbb 30 napon belül megküldi számukra a kifizetett termékeket.

A jogsértés megállapíthatósága szempontjából közömbös, hogy a vállalkozás a kifogásolt tájékoztatást miként értelmezte, a közléssel mit szeretett volna kifejezésre juttatni, ugyanis a tájékoztatást a fogyasztók szempontjából kell értelmezni. (Vj-72/2003.)

A fentiek alapján a szerződés lényeges eleme a teljesítési határidő. A fogyasztó számára nem irreleváns, hogy mennyi idő múlva történik meg a teljesítés, így ezt a szerződés megkötése előtt, mint érdemi döntését befolyásoló tényező, egyértelműen meg kell ismernie.

Azzal, hogy a Vállalkozás a Hatóságnál nyilvántartott panaszügyekben sem a terméket nem szolgáltatva az általa vállalt határidőben, sem a vételárát nem fizette vissza, megtevésztette a fogyasztókat a termék rendelkezésre állását (beszerezhetőségét), szállíthatóságát, a teljesítési határidőt illetően, mellyel a fogyasztóknak gazdasági hátrányt okozott.

⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32011L0083&from=HU>

Az Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdésének sérelmét követte el a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pontja, az Fttv. 6. § (1) bekezdés be) pontja, 7. § (1) bekezdése, (3) bekezdés b) pontja és (5) bekezdés d) pontja figyelembevételével, s amely az Fgytv. 46. § (3) bekezdése szerinti **folyamatos magatartással**, több hónapon keresztül valósult meg, az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdés b) pontjába ütközően **a fogyasztók széles körét érintően**. Ez a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat fogyasztóvédelmi bírság alkalmazását tette indokolttá.

3/C. A weboldalon a Hatóság által 2021. 11.12-15-e között végzett hatósági ellenőrzéskor az alábbi tényállás rögzítésére került sor

3/C/1 A Vállalkozás a szolgáltató beazonosíthatóságát biztosító adatok közül az alábbiakat nem, vagy nem pontosan szerepelteti honlapján:

- a) Cégnév, illetve egyéni vállalkozói név nem pontosan került megjelölésre az ÁSZF elején: „Szűcs Anikó ev.”, ugyanakkor a vállalkozás – egyéni vállalkozó nyilvántartásába bejegyzett - neve helyesen: Illésné Szűcs Anikó Erzsébet volt. [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés b) pont; Ektv. 4. § a) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés g) pont) és 7. § (1) bekezdés, (3) bekezdés b) és c) pont, ill. (5) bekezdés b) pont]
- b) Vállalkozás székhelyének címe pontos a hatályos nyilvántartásban szereplővel /Az ÁSZF-ben az szerepel, hogy a székhely: 2760 Nagykáta Kövidinka 5101., míg a nyilvántartás szerint: 2760 Nagykáta, Kövidinka utca 5101/4./ [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés c) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés g) pont, 7. § (1) bekezdés, (5) bekezdés b) pont]
- c) Nyilvántartásba vevő szerv megnevezése nincs feltüntetve [Ektv. 4. § d) pont]
- d) A tárhelyszolgáltató székhelye, telephelye egyáltalán nem került feltüntetésre [Ektv. 4. § h) pont, Fttv. 3. § (5) bekezdés].
- e) A tárhelyszolgáltató e-mail címe sem szerepel a honlapon [Ektv. 4. § h) pont, Fttv. 3. § (5) bekezdés].

3/C/2 A Vállalkozás a honlapján a webáruház révén nem nyújt előzetes tájékoztatást a szerződéskötés technikai feltételeiről:

- a) Az általános szerződési feltételeket oly módon kell hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az igénybe vevő számára, hogy tárolja és előhívja azokat. A weboldalon a szolgáltatói tájékoztató kinyomtathatóságának, lementésének technikai feltétele nem biztosított, nincs sem link a letöltéshez, sem PDF csatolmány. [Ektv. 5. § (1) bekezdés, Ptk. 6:82. § (2) bekezdés]

3/C/3 Szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás körében

- a) Szerződés tárgyának lényeges tulajdonságai körében a Vállalkozás egyes termékről nincs semmilyen technikai információ feltüntetve [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés a) pont]. Pl:
 - <https://webtermekek.hu/tavcsoevok-teleszkopok-optika/6967-hama-optec-prisma-10x50-tavcso-2804.html>
 - <https://webtermekek.hu/leghutok/12078-mesko-ms7918-leghuto.html>
- b) Teljesítés feltételei vonatkozásában nem tünteti fel a teljesítési határidőt, csak egy végső időtartamot. [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont]
- c) Fizetés feltételei (fizetési módok) tekintetében nem egyértelmű teljesen, jelenleg csak átutalással lehet fizetni, de a bankkártyás fizetésre is utal a rendelési folyamatban [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont].
- d) Szállítás költségei és feltételei körében megtevesztésre ad lehetőséget, hogy az ÁSZF-ben szerepel utánvétel díja, de jelenleg nincs is lehetőség utánvételes kifizetésre [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Fttv. 7. § (1) bekezdés].

3/C/4 Az egyéb tájékoztatási követelmények vonatkozásában:

- a) A vállalkozás panaszkezelési módja körében a fogyasztóvédelmi hatóság adatai nem aktuálisak. Az ÁSZF szerint: „A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerint, illetve a megyeszékhely szerinti járási hivatal, másodfokon országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el. A <http://jarasinfo.gov.hu>”

Nem aktuális már a járási hivatalokra való hivatkozás. A Statútum R. 2020. március 1-től hatályos rendelkezései szerint, ha a rendelet eltérően nem rendelkezik, a Kormány általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalt jelöli ki. A kormányhivatalok elérhetőségei: www.kormanyhivatal.hu. A másodfokú hatósági jogkör ezen időponttól kezdve megszűnt. Amennyiben a Hatóság döntésével az ügyfél nem ért egyet, a döntés ellen az illetékes törvényszékhez fordulhat jogorvoslatért. (Fttv. 7. § (1) bekezdés, Statútum rendelet 2. §, Ákr. 114. § (1) bekezdés).

- b) Békéltető testülethez fordulás lehetősége, a vállalkozás székhelye illetékes Pest Megyei békéltető testület székhelyének postai címe nem a hatályos adatok szerint került feltüntetésre. [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) v), w) pont, Fttv. 3. § (5) bekezdés]

A Pest Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Pest Megyei Békéltető Testület jelenlegi elérhetősége.

Székhelye: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.

Levelezési cím: Pest Megyei Békéltető Testület, 1364 Budapest, Pf.: 81

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: <http://panaszrendezes.hu/>

- c) A digitális adattartalom működése, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedés terén semmilyen információt a Vállalkozás nem közöl, pedig digitális adattartalmakat is árul (pl. videójátékok, játékszoftver) [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) t) pont]
- d) A digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képességéről a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően tájékoztatást nem tesz közzé, pl: <https://webtermekek.hu/3226-konzol-jatekszoftver>. [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) u) pont]
- e) A Vállalkozás a weblapon nem, illetve megtévesztően tájékoztat a kötelező jótállásról, ugyanis a jótállással kapcsolatosan nem a 2021. január 1-től hatályos szabályoknak megfelelő a tájékoztatás, a sávós jótállásról nem tájékoztat az ÁSZF 8.13 pontjában [Jótállási rendelet, Ptk. 6:157-6:173. §, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés és (3) bekezdés b) pont, Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés m) pont, 453/2016 Kr. 1. § a) pont].

3/C/5. A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás tekintetében [Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont, Fttv. 3. § (5) bekezdés, 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés, (3) bekezdés b) pont, (5) bekezdés e) pont]

A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás vizsgálata során megállapítást nyert, hogy a Vállalkozás a honlapon nem megfelelően tájékoztat a fogyasztót megillető elállási jogról, ugyanis Korm. rendelet által előírt, az alábbiakban részletezett, kötelező tájékoztatások nem, illetve megtévesztően találhatóak meg a Vállalkozás weboldalán:

- a) Elállási/Felmondási nyilatkozatminta nem áll rendelkezésre, nem tájékoztat a Korm. Rendelet mellékletében található mintáról sem, nincs link a Korm. rendelethez. Az ÁSZF 7.16 pontja utal rá, de nincs se minta, sem link a jogszabályhoz. [Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont, Fttv. 3. § (5) bekezdés, 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés, (5) bekezdés e) pont, 453/2016 Kr. 1. § a) pont].

3/C/6. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra utaló magatartás

- a) A Vállalkozás szabálytalanul hivatkozik arra, hogy (ÁSZF 2.2 pont): „Felhasználók a weboldal használatával elfogadják, hogy rájuk nézve a weboldal használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan érvényes”. Ugyanis a tisztességtelennek minősülő feltételek automatikusan semmisnek minősülnek, illetve vannak olyan feltételek, melyeket egyedileg kell megtárgyalnia a fogyasztókkal, így az csak a fogyasztók tevőleges beleegyezését követően

- válhatnak a szerződés részévé. (Ptk.6:103. § (1)-(3) bekezdés, Korm. rendelet 23. § (2) bekezdés, Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdés, 7. § (1) bekezdés).
- b) Az ÁSZF 4.2 pontjában jogtalanul zárják ki felelősségi körüket, miszerint: *„Nem vállalunk felelősséget a webshopban megjelenő kép és a termék tényleges kinézete miatti különbözőség miatt”*. A Vállalkozás általánosságban nem zárhatja ki a szerződés részleteiben való teljesülése kapcsán saját felelősségét. (Ptk.6:103. § (1)-(3) bekezdés, Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdés, 7. § (1) bekezdés).
- c) Az ÁSZF 5.5.1 pontjában nem hatályos az a tájékoztatás, miszerint: *„Bankkártyás fizetés: Az ön által megrendelt termékeket bankkártyás fizetéssel is tudja fizetni. A fizetés a Simplepay rendszeren megy végbe, ahol adatot továbbítunk a Simplepay felé.”* Ugyanis csak átutalással lehet jelenleg fizetni a webáruházban. (Fttv. 7. § (1) bekezdés és (5) bekezdés d) pont)
- d) Az ÁSZF 5.7 pontja szerint: *„Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Szolgáltató nem fogad el!”* Ugyanakkor ez a kikötés így általánosságban sérti a fogyasztók érdekeit, hiszen sérülésmentes csomagolás esetén nincs miért feltételezni, hogy a dobozon belül sérült termék van, így reklamációt a termék átvételét követően is benyújthat. (Ptk. 6:162. § (1)-(2) bekezdés)
- e) Az ÁSZF 5.9 pontjában szabálytalan az a kikötés, hogy: *„Az át nem vett csomagok szállítási és visszahozatali költségét, mely 2000 Ft, az Szűcs Anikó ev továbbterhelheti.”* Az át nem vett csomag egyrészről jelentheti az elállási jog gyakorlását, szabályosan úgy, ha a fogyasztó elállási szándéknyilatkozatát a Vállalkozás részére (már korábban) megküldte. Ebben az esetben csak a visszaszállítás költsége terheli a fogyasztót. (Korm. rendelet 24. § (2) bekezdés).
- f) Az ÁSZF 6.2 pontja és 6.5 pontja ellentmondó információkat tartalmaz a teljesítés határidejéről illetően (30 munkanap, ill. 30 nap). Ezzel kapcsolatos indokolást ld. jelen dokumentum 3/A. a) és b) pontjában.
- g) Az ÁSZF 11.8 pontjában már nem hatályos az az állítás, miszerint: *„Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes”*

Az Fgytv. változása folytán online adásvételi, vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által rendeletben kijelölt kamara által működtetett békéltető testület illetékes. (Már nem kizárólag a Budapesti Békéltető Testület, hanem az Fgytv. 20. §-ában meghatározott illetékességi szabályok figyelembevételével – valamennyi megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara által működtetett békéltető testület eljárhat). (Fgytv. 18. § (5) bekezdés, ITM rendelet 14. §)

3/C/7. Egyéb megállapítások (nem képezik szankció alapját)

- a) Az ÁSZF Preambulumában az szerepel, hogy: *„Jelen Ászf folyamatosan elérhető a következő weboldalon: https://www.webtermekek.hu/aszf_premium és letölthető, továbbá bármikor kinyomtatható az alábbi linkről:”* Ugyanakkor a megjelölt link hibaoldalra mutat.
- b) Az ÁSZF 2.2 pontja szerint 2021.05.22-től hatályos a dokumentum, míg a végén elhelyezett tájékoztatás szerint 2021.07.22-től.
- c) Az ÁSZF 7.18 és 7.19 pontjában hivatkozott jogszabályokra nincs élő hiperlink helyezve.
- d) A Vállalkozás utal arra, hogy a panaszokat telefonon is fogadja (ÁSZF 11.1 pont), telefonszám azonban nincs megadva a weboldalon.

3/C/8. Megjegyzés (nem képezi fogyasztóvédelmi eljárás alapját)

Bár az ezzel kapcsolatos vizsgálat nem a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozik, ugyanakkor a Hatóság felhívja a Vállalkozás figyelmét arra, hogy a kötelező adatvédelmi tájékoztatást nem tették közzé. (Vonatkozó előírások: az Európai Unió 2016/679 számú Általános Adatvédelmi Rendelete (GDPR) és a 2011. évi CXII. tv. (Infotv.)).

4. A Vállalkozás által megsértett jogszabályhelyek

- Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés a) b) c) h) i) m) t) u) v) és w) pontja, 22. § (2) bekezdése, 23. § (2) bekezdése, 24. § (2) bekezdése,
- 151/2003 Korm. rendelet 2. § (1) bekezdése,
- Ektv. 4. § a) c) d) h) pontja, 5. § (1) bekezdése,

- Fttv. 3. § (1)-(2) és (5) bekezdése, figyelemmel a 2. § e) pontjára, 6. § (1) bekezdés bd) és be) g) i) pontjára, 7. § (1) bekezdésére, és (3) bekezdés b) és c) pontjára, (5) bekezdés b) d) e) pontjára, valamint a
- 453/2016 Kr. 1. § a) pontja.

5. Kiszabott jogkövetkezmények alapjául szolgáló jogszabályhelyek

5.1 Kötelezés és fogyasztóvédelmi bírság alkalmazhatósága

A Szankció tv. 6. § (4) bekezdésében foglaltak alapján, 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. Jelen esetben nem csak kötelező rendelkezés előírására, hanem a jogsértő magatartás megtiltására is sor került, így nem volt szükség figyelmeztetés előírására.

A Szankció tv. 9. (2) bekezdése szerint közigazgatási bírságot szab ki a közigazgatási hatósági eljárás során a hatóság, ha törvény vagy törvény felhatalmazása alapján önkormányzati rendelet bírság kiszabását teszi lehetővé,

- a) a Nyilvántartásba a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül az ügyfél vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést jegyezték be és
- b) a hatóság nem figyelmeztetés alkalmazásáról dönt.

A Szankció tv. 9. § (3) bekezdés c) és d) pontja alapján a hatóság a figyelmeztetés szankció alkalmazása feltételeinek teljesülése esetén is közigazgatási bírság szankciót alkalmaz, ha

- c) a jogsértésre – kora, anyagi és szociális helyzete, fogyatékosága, egészségi állapota, megváltozott munkaképessége, cselekvőképességének korlátozása miatt – különösen kiszolgáltatott személlyel szemben került sor, vagy
- d) törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet meghatározott ügyek vonatkozásában a figyelmeztetés alkalmazásának kizárásáról rendelkezik.

A Közigazgatási Szankciók Nyilvántartása 2021.12.31-ei 20211231-001022. számú keresési igazolása szerint a Vállalkozás ellen bejegyzett közigazgatási bírság szankció nem szerepel.

Jelen esetben azonban a fogyasztóvédelmi bírság kiszabása az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdés b) pontja alapján nem volt mellőzhető, a fogyasztóvédelmi hatóság nem mérlegelhette, hogy alkalmaz-e bírságot, mivel arra kötelezettsége volt az alábbiak szerint.

Az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdés b) pontja alapján a fogyasztóvédelmi hatóság bírságot szab ki, ha a jogsértés a fogyasztók széles körét érinti. A Hatóság a határozat 3/B pontjában foglalt, a Hatósághoz rövid időszakon belül beérkezett fogyasztói bejelentéseket alapul véve jogsértésként állapította meg, hogy a Vállalkozás 2021. 09.29 és 12.09 között a megrendelt termékeket nem szolgáltatva az általa vállalt határidőben, sem azután. A vételárat elállási szándékjelzést követően sem fizette vissza 14 napon belül, megtévesztette a fogyasztókat a termék rendelkezésre állását (beszerezhetőségét), szállíthatóságát, a teljesítési határidőt illetően, mellyel a fogyasztóknak gazdasági hátrányt okozott. A Hatóság a jogsértés kapcsán megállapította a szabálytalanság folyamatos elkövetését, a fogyasztók széles körét érintően, mely érintettséget a Hatóság a 7. pontban előadott mérlegelési körülmények között fejti ki részletesebben.

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

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

Az Fgytv. 47. § (2)-(4) bekezdés 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. Jogszabály az abban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértése esetére további jogkövetkezményeket határozhat meg. Az (1) és (3) bekezdés szerinti jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.

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

a) az Szt. hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem 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 legfeljebb 2 milliárd forintig,

b) az a) pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében 500 ezer forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 5 millió forintig terjedhet.

A fentiek alapján a Hatóság a webtermekek.hu weboldalon az eljárás során feltárt elektronikus kereskedelmi jogsértésekre tekintettel az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) és c) pontjának megfelelő szankciót alkalmazta (Ld. a határozat rendelkező részének II., III. és IV. pontja), ugyanakkor az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdés b) pontjára alapítva fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki, kizárólag a Határozat 3/B. pontjában részletezett jogsértés miatt, a 7. pontban szereplő mérlegelési szempontok alkalmazásával, az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdés b) pontjára is figyelemmel.

5.2 Közzététel a súlyosan jogsértő webáruházak adatbázisában

A Hatóság felhívja a Vállalkozás figyelmét, hogy 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 1. § b) pontja értelmében az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdés a) pontja 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 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.

Az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdése szerint 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 vagy a bíróság által hozott végleges döntést**. Ez a <http://www.jogsertowebaruhazak.kormany.hu> weboldalon valósul meg.

A (7) bekezdése szerint a fogyasztóvédelemért felelős miniszter az (1) és (2) bekezdés alapján közzétett adatokat – feltéve, hogy a Vállalkozás felelősségét az e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott újabb súlyos jogsértésért a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal vagy a bíróság véglegesen meg nem állapította – **a közzétételtől számított két év elteltével törli a honlapról**.

A fentiek értelmében, figyelemmel arra, hogy a Vállalkozás az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyosan jogsértő magatartást valósított meg a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet **11. § (1) bekezdés b) c) h) i) m) megsértésével**, ezért a közléssel véglegessé váló döntést a Hatóság az Fgytv. fenti rendelkezései értelmében közzététel céljából a megküldi a fogyasztóvédelemért felelős minisztérium számára.

6. Az alkalmazott jogkövetkezmények

Összegezve a fentieket, a Vállalkozás a határozatban terhére rótt szabálytalanságokat elkövette, valamint a rendelkezésre álló dokumentumok is alátámasztják ezen jogsértések minden kétséget kizáró megtörténtét.

6.1 A Vállalkozás kötelezése

A rendelkező részben megjelölt kötelező rendelkezés lefedi a jelen vizsgálat során fellelt és bizonyított és jelen határozat meghozatala idején még fennálló szabálytalanságot, annak kiküszöbölése elsődleges a fogyasztók érdekeit tekintve.

Eszerint a Hatóság az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) és c) pontja alapján elrendelte, hogy a Vállalkozás a jogsértést szüntesse meg, valamint a megszüntetés érdekében tett intézkedéseiről a Hatóságot az előírt határidőn belül értesítse.

A Társaság weboldalával kapcsolatban, elektronikus kereskedelmi szabályok ellenőrzése és megsértése kapcsán az elmúlt három évben fogyasztóvédelmi hatósági eljárás nem indult. Így jelen határozatban, a weboldal fogyasztói tájékoztatóival összefüggésben feltárt szabályszegések kapcsán azok ismételt jellege nem állapítható meg. Mindezek alapján fogyasztóvédelmi bírság mellőzésével csak a jelzett kötelezés jellegű szankciók megállapítására került sor a weboldalon feltárt jogsértések tárgyában.

Bár a Vállalkozás gazdálkodási tevékenységét beszüntette, figyelemmel jelen döntés 1.6 pontjában kifejtett indokolásra, az egyéni vállalkozói tevékenység visszaadása nem annulálja a vállalkozás működése kapcsán feltárt jogsértéseket és az azok alapján kiszabandó szankciók jogalapját nem teszi semmissé. Amennyiben a Vállalkozó hivatalosan, szerződéssel adta el webáruházát, úgy a Vállalkozást az a kötelezettség is terheli, hogy kötelezettségeiről, valamint a tevékenysége során keletkezett szankciókról tájékoztassa az új üzemeltetőt. Az általánosan vett elévülési időben a Vállalkozó korábban elkövetett szabálysértő tevékenységéért teljes vagyónával felel.

6.2 Fogyasztóvédelmi bírság

Kizárólag a határozat 3/B. pontjában részletezett jogsértés miatt a Hatóság az Fgytv. 47. § (1) bekezdés i) pontja és 47/C. § (5) bekezdés b) pontja alapján, valamint figyelemmel a Szankció tv. 9. § (3) bekezdés c) és d) pontjára alkalmazott fogyasztóvédelmi bírságot a 7. pontban szereplő mérlegelési szempontok alapján.

A Vállalkozás kis/középvállalkozásnak minősült. Ugyanakkor a Hatóság az alábbiakban megjelölt mérlegelési körülmények figyelembevételével a fogyasztóvédelmi bírság kiszabását mellőzni nem tudta, figyelemmel a már hivatkozott, Fgytv. 47/C. § (5) bekezdés b) pontjára.

Az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdés b) pontja alapján a rendelkező részben meghatározott bírság mértékét találta alkalmasnak a törvény által megfogalmazott cél, vagyis a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz, illetve jogérvényesítéshez fűződő érdekeinek védelme érdekében. A Hatóság megjegyzi, hogy az alkalmazott bírság összege azért is indokolt, mivel a folyamatosan beérkező panaszok és a fogyasztók által megtett rendőrségi feljelentések sem ösztönözték a vállalkozást a jogkövető magatartás elérésére, annak ellenére, hogy a panaszok mibenlétéről már a Hatóságtól is értesült az eljárást megindító végzés kézhezvételével.

Mindamellet a Hatóság szükségesnek ítélte a Vállalkozás számára kötelezést alkalmazni a jogsértés mielőbbi kiküszöbölésének, a jogszerű állapot mihamarabbi helyreállításának eléréséhez, valamint ahhoz, hogy a Vállalkozást az elmaradt szerződések teljesítésére, vagy az előre kifizetett vételárak visszafizetésére ösztönözze.

6.3 Közzététel az adatbázisban

A 453/2016. Kr. 1. § b) pontja értelmében, az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdése alapján a Hatóság nem mérlegelhet, jelen döntését az általános publikáláson túl közzétételre meg kell küldenie a felelős minisztérium részére.

7. Mérlegelési szempontok

7.1 Mérlegelési jogkör alkalmazása

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdés szerint 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 Ákr. 81. § (1) bekezdése alapján a döntés tartalmazza a mérlegelés és a döntés indokaira, valamint az azt megalapozó jogszabályhelyek megjelölésére is kiterjedő indokolást.

Mindezek alapján a mérlegelési jogkörben hozott közigazgatási határozat csak akkor tekinthető jogszerűnek, ha a közigazgatási szerv a tényállást kellő mértékben feltárta, az eljárási szabályokat betartotta, a mérlegelés szempontja megállapítható és a határozat indokolásából a bizonyítékok mérlegelésének okszerűsége kitűnik.

Fontos szempont, hogy a jogkövetkezmény alkalmas legyen az alábbi célok elérésére: a jogsértés mielőbbi kiküszöbölése, a jogszerű állapot mihamarabbi helyreállítása, az eljárás alá vont jogsértő Vállalkozás jövőbeni jogsértéstől való visszatartása, más Vállalkozások jövőbeni jogsértéstől való visszatartása, a jogkövető magatartás megerősítése, illetve az elkövetett jogsértés miatti szankcionálás.

A jogkövetkezmények fajtáját és mértékét a tényállás feltárását követően, az eset lényeges körülményeit – az Fgytv.-ben meghatározott mérlegelési szempontok figyelembevételével értékelve – az adott ügy egyedi sajátosságaira és a fokozatosság elvére tekintettel kell megállapítani, úgy hogy arányos legyen az elkövetett jogsértéssel.

A Szankció törvény 10. § (1) bekezdése értelmében közigazgatási szankció kiszabása esetén a hatóság az Fgytv. 47. § (1) bekezdésében meghatározott szempontok mellett az eset összes lényeges körülményét értékelve, különösen az alábbiakat mérlegelve dönt a bírság összegéről:

- a jogsértéssel okozott hátrány, ideértve a hátrány megelőzésével, elhárításával, helyreállításával kapcsolatban felmerült költségeket, illetve a jogsértéssel elért előny mértékét,
- a jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatósága,
- a jogsértéssel érintettek körének nagysága,
- a jogsértő állapot időtartama,
- a jogsértő magatartás ismétlődése és gyakorisága,
- a jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartása, valamint
- a jogsértést elkövető gazdasági súlya.

Abban az esetben, ha a hatóság a lefolytatott hatósági ellenőrzés eredményeként megállapítja, hogy az ügyfél megsértette a jogszabályban, illetve a hatóság határozatában foglaltakat, főszabály szerint a fokozatosság elve alapján kell eljárnia a jogkövetkezmények alkalmazása során. A fokozatosság elvének megfelelően annak a legenyhébb jogkövetkezménynek az alkalmazása mellett kell döntenie, amellyel a jogellenes magatartás megszüntethető, vagy a jogszerű állapot helyreállítható.

7.2 A Hatóság a Vállalkozás terhére történő jogkövetkezmény megállapításánál az alábbi körülményeket értékelte

7.2.1 A jogsértés súlya

- *a jogsértéssel érintett fogyasztók száma:*

Figyelemmel arra, hogy a jogsértés a Vállalkozás honlapján valósult meg, minden olyan fogyasztót érintett, aki a webáruházból vásárolt, vagy csak érdeklődött a termékek iránt. A szabálytalanságok az összes fogyasztó érdeksérelmét okozták, azokét is, akik csak érdeklődés szintjén, akár a vásárlás realizálódása nélkül tájékozódtak a honlapon. Ezen körülményeket súlyosító szempontként kell értékelni az ügy kapcsán.

Az Fttv. 3. § (1) bekezdése szerinti tilalom megtévesztésre alkalmas magatartás tanúsítása miatti megsértésének megállapíthatóságához nem szükséges, hogy a fogyasztókat, illetve akár csak egy fogyasztót is ténylegesen sérelem érjen. Ennek megfelelően az Fttv. megsértése miatt eljáró hatóságnak nincs arra irányuló kötelezettsége, hogy a döntésében pontosan megjelölje azokat a fogyasztókat, akinek a vonatkozásában ez megtörtént.” [FKMB 30.K.31.340/2015/15. (102/2013. VJ)].

Nem kell bizonyítás tárgyát képezze az, hogy a megtévesztő kereskedelmi gyakorlat valóban megtévesztett-e akár egyetlen fogyasztót is, mivel az Fttv. 6. § (1) bekezdésének szóhasználata szerint elegendő, hogy a valótlán információ alkalmas legyen arra, hogy megtéveszse a fogyasztót, tehát kizárólag a kereskedelmi kommunikáció megtévesztésére való alkalmasságát kell vizsgálni.

o *fogyasztók széles körét érintő megvalósulás*

Ugyanakkor — figyelemmel arra, hogy Hatóságom a 3/B. pontban foglaltak kapcsán fogyasztóvédelmi bírságot is alkalmazott — szükséges tisztázni, hogy a termékek rendelkezésre állásával, szállíthatóságával kapcsolatos hatósági megállapítások kapcsán a fogyasztók széles körét érintő jogsértés valósult meg az alábbi szempontokra alapozva.

Az érintett fogyasztói kör meghatározásánál a Hatóság figyelemmel volt a PMKH-hoz beérkezett konkrét bejelentésekre, az online térben jelentkező egyéb fogyasztói panaszokra e témakörben, valamint általánosságban a weboldalt látogatók általános érintettségére.

A Hatósághoz rövid időszakon belül beérkezett panaszok és közérdekű bejelentések konkrétan 11 vásárlót érintettek. A vásárlások 2021. szeptember 29. és október 11-ei közöttiek, a legutolsó panasz december 9-én érkezett a Hatósághoz.

Mindegyik vásárló arra panaszkodott, hogy a Vállalkozás az ígért teljesítési határidőben nem küldte meg az előre kifizetett termékeket, a vételárat pedig nem utalta vissza a panaszok benyújtásáig.

A Hatósághoz beérkezett panaszok:

Ssz	iktató szám	vásárló neve
1	PE/002/3432-1/2021	G. József
2	PE/002/3432-3/2021	J. Attila
3	PE/002/3526-1/2021	H. Balázné
4	PE/002/3636-1/2021	F. Norbert
5	PE/002/3637-1/2021	T. Attila
6	PE/002/3662-1/2021	D. Gábor
7	PE/002/3711-1/2021	M. Zoltánné
8	PE/002/3759-1/2021	B. Tímea
9	PE/002/3762-1/2021	G. Klára
10	PE/002/3789-1/2021	K. Anikó
11	PE/002/3899-1/2021	P. Gábor

A fogyasztói kör érintettségénél a Hatóság a fentiekén túl értékelte azt is, hogy a www.gyakorikerdesek.hu oldalon⁸⁸ is hasonló fogyasztói értékelések érkeztek ebben az időszakban, a teljesség igénye nélkül pl:

⁸⁸ https://www.gyakorikerdesek.hu/egyeb-kerdesek_egyeb-kerdesek_11369020-webtermekek-oldal-megbizhato-szerintetek-nekem-gyanusan-alacson-ara-van-a-vi_oldal-5




49/50 BA. Anett részéről:

49/50 BA. Anett válasza:

Én is rendeltem tőlük 2021.dec 12.-én. Legutolsó státusz annyi volt, hogy megérkezett a pénz. Dec.27.-én írtam emailt amire nem jött válasz. 28.án a csomag státusza megváltozott "csomagolva"

Na azóta semmi nem történt... Ma kezdtem jobban utánaolvasni az oldalnak és igencsak elkésérít amiket itt olvasok.




Küldtem ma én is mind a 2 email címre levelet, remélem a "szerencsések" közé tartozom majd akik visszkapják a pénzüket.

jan. 4. 21:36 Hasznos számodra ez a válasz?   

43/50 Bence96 részéről:

43/50 Bence96 válasza:

Sajnos én se figyeltem kellően és bedőltem nekik... 2021.11.09 -én rendeltem de semmi válasz egy emailre sem. Írtam nekik ,hogy a feljelentést megtettem kérem vissza a vételi árat. Most várom a fejleményeket.

nov. 30. 12:45 Hasznos számodra ez a válasz?   

A Társaság honlapján is megvalósul ez a megtévesztő tájékoztatás a termék kiszállítási határidejét érintően, mellyel nem csak a terméket konkrétan megvásárló fogyasztók érintettek, hanem az összes fogyasztó, aki az elmúlt időszakban elgondolkodott a Társaság webáruházából való vásárlás felől.

- *a fogyasztók érdeksérelmének köre:*

A feltárt szabálytalanságok egyaránt sértették a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő alapvető érdekét, panasztételhez – érdekérvényesítéshez való jogát.

A honlapon keresztül megvalósult szabálytalan tájékoztatásokkal, a teljesítési határidő megtévesztő feltüntetésével a Társaság a fogyasztók versenyképes fogyasztási cikkekhez választáshoz való alapvető jogát is sértette, mivel a félrevezető információk a fogyasztók üzleti döntését úgy befolyásolták, hogy más kereskedők kínálatával szemben a Vállalkozás webshopját, termékeit preferálták olyan vállalkozások termékeivel szemben, melyekkel kapcsolatban valójában teljesülnek az ÁSZF-ben feltüntetett vállalások, követelmények. Önmagában ez a körülmény is súlyosítja az elkövetés körülményeit.

A teljesítési határidő a fogyasztók üzleti döntését befolyásoló tényező, és a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pontjában szereplő kötelező tájékoztatási elem, ugyanakkor az Fttv. 7. § (5) bekezdés d) pontja alapján is jelentős információnak minősül. A mai világban, az internetes rendelésekre jellemző alapvetően elvárt gyors teljesítések (akár már másnap kiszállítják az adott terméket) szférájában az a vállalkozás, aki nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (szakmai gondosság követelménye), vállalt teljesítési határidejét, még annak megtévesztő volta ellenére sem tartja be, a fogyasztók érdekeinek jelentős érdeksérelmét okozza.

A teljesítési határidő a szerződés egyik lényeges eleme, mely alapvetően (a termék kiválasztásán, az árak értékelésén túl) az elsődleges választási szempontok közé tartozik, annak megtévesztő közlése még súlyosabb helyzetként értékelendő akkor, amikor a Vállalkozás egyébiránt tudatában van annak, hogy a megrendeléseket a vállalt időben, vagy egyáltalán nem tudja teljesíteni. A vállalkozásnak ugyanis megvan a lehetősége arra, hogy kereskedelmi gyakorlatában megfelelő tendenciák értékelésével általános szerződési feltételein, teljesítési határidején változtasson a külkereskedelmi viszonyok változása, szerződéses partnerei magatartásának függvényében.

- *a jogsértő magatartás kiterjedtsége:*

A szabálytalanságok a Vállalkozás egy webáruházában kerültek megállapításra, elsősorban tájékoztatást érintő hiányosságok kapcsán, feltárva ugyanakkor tisztességtelennek minősíthető üzleti gyakorlatot i), mely összességében többféle módon valósult meg, súlyosítva az elkövetés körülményeit.

Az ügyleti döntés torzítása bekövetkezhet a fogyasztói döntéshozatali folyamat bármely szakaszában, így például ha a fogyasztó az esetlegesen tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat hatására módosítja az adott esetben szóba jöhető kereskedő kiválasztására vonatkozó preferencia-sorrendjét. A fentiek alapján az Fttv. védett jogi tárgya a fogyasztói döntés teljes folyamata. (Vj-104/2009., Vj-132/2009.) A fogyasztó által a vásárlás kapcsán hozott döntés akkor is ügyleti döntésnek minősülhet, ha a döntés eredményeként vagy annak meghozatalát követően végül is nem jön létre polgári jogi szerződés a vállalkozás és a fogyasztó között. (Vj/90/2011.).

- *a jogsértéssel érintett áruk értéke:*

Figyelemmel arra, hogy a 11 beérkezett panaszból csak az utolsó öt esetében 317.982,-Ft értékű árut nem szállított le határidőben a vállalkozás, valamint a panaszok benyújtásának időpontjáig azok árát sem fizette vissza, ezáltal a Hatóságnak nagyságrendileg ezt az összeget kellett alapul vennie a jogsértéssel érintett áruk értéke tekintetében.

A rendelkező részben kiszabott bírságösszeg súlyozottan ezen eladási adatokhoz és az okozott vagyoni kárhoz került igazításra, ugyanakkor nagyságrendileg jelentősebb összeg az, melynek kapcsán a vállalkozás jogsérelmet okozott azon fogyasztók számára, akik ugyancsak nem kapták meg az ígért határidőben a terméket, de nem a PMKH-hoz, hanem az ország területén a többi fogyasztóvédelmi hatósághoz fordultak, vagy közvetlenül a rendőrségen tettek feljelentést gazdasági csalás büntett gyanújával.

7.2.2 A jogsértő állapot időtartama:

A jogsértő állapot időtartama a honlapon elhelyezett tájékoztatásokat tekintve annak ismeretében értékelendő, hogy a Társaság a hatályos előírásoknak megfelelő általános szerződési feltételeit és fogyasztók számára szánt tájékoztatásait 2021. május 22-én (ld. ÁSZF 2.2 pont) ill. 2021. július 22-én (ld. ÁSZF végén) változtatta utoljára, vagyis önmagában a weboldalt érintő tájékoztatási szabálytalanságok nem kiemelten hosszú időn keresztül valósultak meg, hanem kb. 4 hónapig. Mégis súlyosító körülményként értékelendő, figyelemmel arra, hogy az eljárás megindulásáról való tudomásszerzést követően sem intézkedett a vállalkozás a hibák kijavítása felől, vagyis fenntartotta a jogsértő magatartását.

Figyelemmel arra, hogy a vállalkozás a termék szállíthatóságát illető megtévesztő tájékoztatás feltüntetésével folyamatosan valósítja meg tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatát, így ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetik meg, az elévülési határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll. Az ezzel kapcsolatos jogsértés tehát bizonyítottan, 2021. szeptember végétől folyamatosan fennáll, a vállalkozás ennek ellenére nem javított az ÁSZF megfogalmazásán, annak ellenére sem, hogy ismertek voltak előtte a hatósági megállapítások.

7.2.3 A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása:

A Hatóság enyhítő körülményként vette figyelembe, hogy a határozathozatal napjáig a 2021. január 1-jétől működő Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába a vállalkozás ellen bejegyzett, végleges határozat nem szerepel.

A Hatóság enyhítő körülményként értékelte továbbá, hogy a vállalkozás weboldala és üzemeltetője a határozat meghozatalának idején nem szerepel az Innovációs és Technológiai Minisztérium kezelésében lévő súlyos elektronikus kereskedelmi jogsértést elkövető webáruházak adatbázisában.

A vállalkozáshoz beérkezett fogyasztói panaszok, a vele kapcsolatban indult rendőrségi feljelentések sem ösztönözték azonban a vállalkozást a jogkövető magatartásra, a fogyasztókat célzó tájékoztatásának korrigálására, ezért jelen eljárás során – figyelemmel a jogsértés széles fogyasztói körben való megvalósulására – a Hatóság fogyasztóvédelmi bírság kiszabását tartotta indokoltnak.

A Hatóság nem találta indokoltnak a rendelkező részben meghatározottnál magasabb összegű bírság alkalmazását, figyelemmel arra, hogy a Vállalkozás tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatának megítélése kapcsán merültek fel enyhítő körülmények is. A Hatóság figyelemmel volt azokra a fogyasztói visszajelzésekre is, melyek szerint végül a vételár visszafizetése – bár hosszú idő múlva és nem önkéntesen – megtörtént, így a Vállalkozásnak szándékában állt az okozott vagyoni érdeksérelem csökkentése.

7.2.4 A jogsértéssel elért előny:

Figyelemmel arra, hogy az értékesítésre felkínált, de a szerződésben megállapodott határidőben meg nem küldött termékek összértéke a Hatóság számára nem ismert, valamint az sem, hogy a vállalkozás végül hány fogyasztónak fizette vissza a vételárat, ezért a jogsértéssel elért előny tekintetében a Hatóság konkrét összeg meghatározására nem tett kísérletet, ezért azt a határozatának meghozatala során súlyosító körülményként nem értékelte.

7.2.5 A mérlegelés során figyelembe vett további körülmények:

- A Hatóság a jogkövetkezmények megállapítása során figyelembe vette, hogy vállalkozás a feltárt jogsértés révén olyan alapvető jogszabály által előírt kötelezettségét sértette meg, amelyek megtartása valamennyi fogyasztónak elemi érdeke. Az elektronikus kereskedelemre vonatkozó, távollévők között kötött szerződések alapvető előírásainak megsértése a fogyasztók alapvető jogát, a megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekeit is sértette.
- A Hatóság a Vállalkozás **együttműködő, eljárást segítő magatartása körében** súlyosító körülményként értékelte, hogy a Vállalkozás nem volt közreműködő, a Határozat meghozatala előtt nem intézkedett a weboldalon feltárt szabálytalanságok megszüntetésére, sőt vállalkozása visszaadásával kívánt mentesülni a felelősségrevonás alól.
- A **jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatósága, kiküszöbölése érdekében** tett intézkedések körében a Hatóság enyhítő körülményként értékelte bizonyos fogyasztói visszajelzések alapján, hogy a Vállalkozás némely esetben intézkedett – bár hosszú időszak elteltével – a vételár visszafizetésére.
- A **jogsértéssel okozott hátrány helyreállításával kapcsolatban felmerült költségek csökkentése terén** a Vállalkozás pozitívan értékelhető intézkedéseket nem tett.
- A Vállalkozás **gazdasági súlya értékelésének** a szankció mértékének meghatározása szempontjából van jelentősége annak biztosítása érdekében, hogy az megfelelő visszatartó erőt képviseljen az adott - jogszabálysértésért felelős - vállalkozással szemben. A Vállalkozás árbevétele nem a jogsértés súlyának meghatározása, hanem a megfelelően hatékony bírságösszeg meghatározása szempontjából lényeges. A Társaság gazdasági súlyának értékelése során a Hatóság figyelemmel volt arra, hogy a Vállalkozás értékesítési tevékenységével a webáruházon keresztül nagyobb forgalmat bonyolít, ugyanakkor a Hatóság enyhítő körülményként értékelte, hogy a Vállalkozás az online kereskedelem piaci szegmensében befolyásoló szereppel nem rendelkezik.
- A fogyasztóvédelmi bírság, mint jogkövetkezmény, valamint annak mértékének megállapítása során a Hatóság figyelemmel volt arra, hogy a bírságnak elég **ösztönző erejűnek kell lennie** ahhoz, hogy a jogsértéseket a Vállalkozás mihamarabb kiküszöbölje, valamint a **jövőbeni jogsértő magatartástól visszatartsa**. Egyben az elkövetett szabálytalanságok súlyának megfelelő **szankcionáló hatású jogkövetkezménynek kell lennie**, mely a Hatóság álláspontja szerint a rendelkező részben megállapított szankciók által teljesül.

- A Hatóság jelen döntésében a **fokozatosság elvének** figyelembevételével járt el, ügyelve arra, hogy a **szankció arányos legyen** a feltárt jogsértések súlyával. A fokozatosság elvének megfelelő **jogkövetkezmény alkalmazása** során a bírság mértékének megállapítása során a Hatóságnak azt kellett értékelnie, hogy a vállalkozás a Black Friday akciót, valamint a karácsonyi időszakot megelőzően sem volt már képes teljesíteni saját vállalásait, ezáltal rövid időn belül széles fogyasztói rétegnek okozva vagyoni érdeksérelmet.

A Hatóság a rendelkező részben megállapított összegű fogyasztóvédelmi bírság mértékét tartotta indokoltnak a törvény által megfogalmazott cél, vagyis a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz ill. vagyoni érdekeinek védelme érdekében. Mindamellett szükségesnek ítélte a Vállalkozás számára a feltárt szabálytalanságok tekintetében a weboldali tájékoztatásra vonatkoztatott kötelezést alkalmazni a jogkövető magatartás elérése érdekében.

A bírság ennél magasabb összegben való meghatározása nem volt indokolt, figyelembe véve az eset körülményeire jellemző enyhítő és súlyosító körülmények arányára.

7.2.6 Összefoglalva:

A Hatóság álláspontja szerint az alkalmazott bírság mértéke alkalmas arra, hogy megfelelően szankcionálja a feltárt szabálytalanságokat, és az ellenőrzés idején a weboldalt üzemeltető vállalkozást a hibák, hiányosságok kijavítására sarkallja, különös figyelemmel arra, hogy az egyéni vállalkozási tevékenység megszüntetésével nem mentesülhet a vállalkozás által elkövetett jogsértésekkel kapcsolatos felelősségrevonás alól.

A megállapított szankció a Hatóság álláspontja szerint megfelel a fokozatosság és arányosság követelményének, valamint a kötelező rendelkezések alkalmasak arra, hogy intézkedjen a webtermekek.hu weboldali hibák kijavítása / kijavíttatása felől, s amennyiben újra egyéni vállalkozási tevékenységet fog folytatni, a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson az elektronikus kereskedelem területén.

8. Hatásköri és illetékességi szabályok

A hatóság által kifogásolt magatartás tekintetében nem valósultak meg az Fttv. 11. § (2) bekezdésében nevesített körülmények és a feltételezett jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével az Fttv. 11. § (1) bekezdésében nevesített szempontok alapján sem állapítható meg a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmasság, mivel a Vállalkozás megtévesztő tájékoztatása csak a weboldalának aloldalán jelent meg, a fentiekben részletezettek miatt a tájékoztatások vizsgálatára és az eljárásra a fogyasztóvédelmi hatóságnak volt hatásköre.

A Hatóság döntését az Fttv. 10. § (1) és (4) bekezdése, 19. § a) pontja, a 21. § (1) bekezdése, a 2008. évi XLVI. törvény 25. § (3) bekezdése, a Korm. rendelet 31. §-a, az Ektv. 16/A. § (1)-(5) bekezdése, az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdés a) pontja, (2) bekezdése, 45/A. § (3) bekezdés a), e) és g) pontja, a 19/2014 NGM rendelet 8. § (1) bekezdése, a 151/2003 Korm. rendelet 7/B. § (1) bekezdése, a Statútum rendelet 1. § a) pontja, 2. §-a, 3. § (4) bekezdés d) és j) pontjában biztosított hatáskörében, valamint az Ákr. 16. §-a szerinti illetékességi ok alapján eljárva hozta meg.

9. Záró rendelkezések

A döntés alakszerűségét az általános közigazgatási rendtartásról szóló az Ákr. 80. § (1) és a 81. § (1) bekezdései alapozzák meg. A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményekről az Ákr. 132-138. §-ai rendelkeznek. A pénzfizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén irányadó késedelmi pótlék és annak mértéke az Fgytv. 48. § (6) bekezdése, valamint az Ákr. 135. §-a alapján került meghatározásra.

A határozat elleni fellebbezés lehetőségét az Ákr. 116. § (1)-(5) bekezdései zárják ki. A döntéssel szembeni bírósági felülvizsgálat lehetőségét az Ákr. 114. § (1) bekezdése biztosítja, a kereset benyújtásának helyét és határidejét a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a

továbbiakban: Kp.) 39. § (1) bekezdése szabályozza. A keresetindítás további szabályairól a Kp. 12. § (1) bekezdése és 13. § (1) bekezdése (bíróhatásköre, illetékessége), 37-40. §-ai, 50-55. §-ai (azonnali jogvédelem és halasztó hatály) rendelkeznek.

A közigazgatási per illetékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 45/A. § (1) bekezdése és 62. § (1) bekezdés h) pontja rendelkezik.

Az elektronikus kapcsolattartás szabályairól a 2015. évi CCXXII. törvény 9. § (1)-(2) bekezdései és a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (új Pp.) 605.§-a, 608.§-a és 611.§-a rendelkeznek.

Az Fgytv. 51. § (3) bekezdése értelmében a fogyasztóvédelmi hatóság a határozatot véglegessé válását követően a fogyasztóvédelmi hatóság honlapján is közzé teszi.

A Ksztv. 3. § (1) bekezdése értelmében a Hatóság a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására nyitva álló idő elteltével egyidejűleg bejegyzí a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába, mely azokat a bejegyzés időpontjától számított három évig tartalmazza.

Budapest, 2022. *időbélyegző szerint*

Dr. Tarnai Richárd kormány megbízott
nevében és megbízásából:

Dr. Koller Edit Mária
főosztályvezető

A döntésről értesül:

1. Illésné Szűcs Anikó Erzsébet (2760 Nagykáta, Kövidinka utca 5101/4.) **(P + ÜK)**
2. ITM Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkárság (véglegességet követően) – adatbázisban való megjelenítéshez **(HK)**
3. Pest Megyei Kormányhivatal Pénzügyi és Gazdálkodási Főosztálya (véglegességet követően)
4. Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály – Irattár