



FEJÉR MEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: FE/FOGY/01005-4/2022

Tárgy: Fogyasztóvédelmi bírságot és kötelezést alkalmazó határozat

Ügyintéző:

Modulszám:2206F-000

Telefon: 22/501-751

Ügyfél:Lascsikné Jakab Andrea egyéni vállalkozó
(8000 Székesfehérvár, Palotai út 8. fsz. 2.)

HATÁROZAT

A Fejér Megyei Kormányhivatal **Lascsikné Jakab Andrea egyéni vállalkozó** (székhely: 8000 Székesfehérvár, Palotai út 8. fsz. 2., adószáma: 67753190-1-27) terhére

200.000 Ft, azaz Kettőszázezer forint fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

A bírságot a vállalkozás 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, a vállalkozás nevét, székhelyét, a határozaton szereplő modulszámot, továbbá a „Fejér 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.

Amennyiben a bírságösszeg határidőn belül nem érkezik meg a fenti számlára, úgy elrendelem a végrehajtást. A végrehajtást az állam: adóhatóság foganatosítja.

2.) Ezen túlmenően a vállalkozást

k ö t e l e z i

- **hogy az általa üzemeltetett <https://mentateashop.hu/> webáruházban a határozat indokolásában részletezett tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat szüntesse meg és a szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatokról, a szerződéskötés feltételeiről, a szerződés tárgyáról és a szerződés teljesítésére vonatkozóan, az egyéb tájékoztatási követelményekről, a fogyasztót megillető elállási jogról a jogszabályi előírásoknak megfelelően tájékoztassa a fogyasztókat, valamint**
- **a " Megrendelés elküldése " gombot, - amely gomb aktiválásával a fogyasztó a szerződési nyilatkozatát megteszi, azaz a terméket megrendeli a webáruházból - könnyen olvasható módon „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal lássa el.**

A hatóság döntésének véglegessége jelen határozat közlésével áll be.

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

A fenti kötelezettségének a vállalkozás a határozat véglegessé válásának napját követő 30 napon belül köteles eleget tenni.

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

Ügyintézés helye: 8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 8., Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 936.

Tel: 22/501-751 E-mail: fogyved@fejer.gov.hu KRID: 567342154

Ügyfélfogadás Hétfő, Szerda: 8-12, 13-15:30, Péntek: 8-12.

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

A végleges határozat önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást a hatóság elrendeli. A végrehajtást az állami adóhatóság foganatosítja.

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

A döntést sérelmező ügyfél jogsérelemre hivatkozva, a döntés közlésétől számított 30 napon belül közigazgatási pert indíthat, keresetlevél benyújtásával. A keresetlevelet a Fejér Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályánál kell benyújtani. A jogi képviselővel eljáró fél, valamint a gazdálkodó szervezet a keresetlevelet kizárólag elektronikus úton, a <https://e-kormanyablak.kh.gov.hu> honlapon keresztül elektronikus űrlap használatával köteles benyújtani. A keresetlevelet a Veszprémi Törvényszék bírálja el.

A végleges döntést a bíróság az ügyfél kérelmére - az ügy érdemi elbírálására lényegesen ki nem ható eljárási szabályszegés kivételével - jogsértés megállapítása esetén, ha a jogi feltételek fennállnak, megváltoztatja, illetve megsemmisíti vagy hatályon kívül helyezi, és ha szükséges, a Fejér Megyei Kormányhivatalt új eljárás lefolytatására utasítja. Jogsértés hiányában a bíróság a keresetet elutasítja. A keresetlevél benyújtásának a döntés hatályosulására halasztó hatálya nincs, az ügyfél azonban a keresetlevélben azonnali jogvédelem keretében kérheti a halasztó hatály elrendelését.

Az azonnali jogvédelem iránti kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.

A bíróság a közigazgatási pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart. Tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevélben kérheti. Ennek elmulasztása miatt igazolási kérelemnek nincs helye. A peres eljárás illetékköteles, melyet a bíróság döntése szerint kell megfizetni.

I N D O K O L Á S

1. Eljárési cselekmények

Az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése című témavizsgálat alapján a hatóság 2022. augusztus 26. napján ismételten ellenőrizte a <https://mentateashop.hu/> webáruházat, amelyet Lascsikné Jakab Andrea egyéni vállalkozó (székhely: 8000 Székesfehérvár, Palotai út 8. fsz.2. továbbiakban: egyéni vállalkozó) üzemeltet.

Az ellenőrzés során megállapításra került, hogy a <https://mentateashop.hu> webáruház nem felel meg az elektronikus kereskedelemre vonatkozó jogszabályi követelményeknek, mert a fogyasztókat az alábbiakról nem, illetve nem megfelelően tájékoztatják.

Szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok köréből hiányzik:

- *egyéni vállalkozói nyilvántartási szám vagy kereskedelmi nyilvántartási szám*
- *Nyilvántartásba vevő szerv megnevezése*

Szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás körében hiányzik:

- *Az elektronikus szerződéskötés lépései*
- *Adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről való tájékoztatás*

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

F o g y a s z t ó v é d e l m i O s z t á l y

Ügyintézés helye: 8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 8., Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 936.

Tel: 22/501-751 E-mail: fogvved@fejer.gov.hu KRID: 567342154

Ügyfélfogadás Hétfő, Szerda: 8-12, 13-15:30, Péntek: 8-12.

- *Tájékoztatás a szerződés alakiságáról*

Jogi szempontból a webáruházban leadott megrendelések (elektronikus megrendelőlapok) nem írásban, hanem ráutaló magatartás (egy ikonra klikkelés) formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek.

- *Tájékoztatás a szerződés iktatásáról (iktatják/ nem iktatják)*
- *Ha szerződést iktatják, az utólag hozzáférhető lesz-e?*
- *Szerződéskötés lehetséges nyelveiről szóló tájékoztatás*
- *Tájékoztatás arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a tájékoztatás a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról*

A weboldalon az Általános Szerződési Feltételek dokumentum teljesen hiányzik. A megrendelés véglegesítéséhez azonban kötelező elfogadni az ÁSZF-ben foglaltakat, de amikor az ÁSZF-re utaló linkre kattintunk, csak hibüzenet érkezik a következővel: „NINCS TALÁLAT”.

Szerződéskötés technikai feltételei körében hiányzik:

- *„Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés a "Megrendelés elküldése" gombról.*

Szerződés tárgyára és szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás körében:

- *Szerződés tárgyának lényeges tulajdonságairól szóló tájékoztatás hiányos, többek között az alábbi esetekben:*
 - o <https://mentateashop.hu/termek/sarga-kicsi-kanna/>
 - o <https://mentateashop.hu/termek/kicsi-zold-doboz/>
 - o <https://mentateashop.hu/termek/feher-kanna/>
 - o <https://mentateashop.hu/termek/nagy-teatojas/>
 - o <https://mentateashop.hu/termek/fekete-egyszemelyes-keszlet/>
- *Nem megfelelő az áru ellenértékéről való tájékoztatás, mert az egységárat nem tüntette fel többek között az alábbi esetekben:*
 - o <https://mentateashop.hu/termek/taltos-palesz/>
 - o <https://mentateashop.hu/termek/ethiopian-sidamo-grade-2/>
 - o <https://mentateashop.hu/termek/costa-rica-tarrazu-hacienda-salomon/>
 - o <https://mentateashop.hu/termek/inulin/>
 - o <https://mentateashop.hu/termek/karamell/>
- *Az egységár kiszámítása nem megfelelő, többek között az alábbi esetekben, mert a webáruházban ahol 50g ,100g, valamint 1000g-os kiszerezésű termék kapható az 50g-os termék ára drágább, mint az 1000g-os (Pl :1000g 29.900 Ft - 50g 1990 Ft van feltüntetve 1495 Ft helyett.):*
 - o <https://mentateashop.hu/termek/lime-rooibos/>
 - o <https://mentateashop.hu/termek/kelej-fel/>
 - o <https://mentateashop.hu/termek/lemon-basil/>
 - o <https://mentateashop.hu/termek/boszi-varazs/>
 - o <https://mentateashop.hu/termek/the-bear-maci-tea/>

Egyéb tájékoztatási követelmények körében hiányzik:

- *A vállalkozás panaszkezelési módja nem megfelelő, mert nem tájékoztatják a vásárlókat a panaszkezelés lehetséges formáiról, illetve annak kezeléséről*

- ODR link megléte, valamint tájékoztatás a platform létezéséről, valamint arról, hogy az jogviták rendezésére használható
- Békéltető testülethez fordulás lehetősége, az illetékes békéltető testület neve, székhelyének postai címe
- A kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jótállásról szóló tájékoztatás

A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló tájékoztatás a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 3. melléklete szerinti mintatájékoztatóval is megadható.

A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás körében hiányzik:

- A fogyasztót elállási vagy felmondási jog illeti meg
- Elállási jog indoklás (külön magyarázat) nélkül gyakorolható
- Elállási határidő a termék átvételkor kezdődik, illetve szolgáltatás esetén a szerződéskötéskor
- A fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja
- Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül
- A fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia
- Elállás esetén a vállalkozás legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget
- Ha a fogyasztó a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni
- Elállás esetén a fogyasztót a termék visszaküldésének a költsége terheli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költségek viselését
- A vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését
- Az elállási/felmondási jog hiányáról szóló tájékoztatás, mivel kivételszabály alá tartozó terméket értékesít

Az elállási jogról szóló tájékoztatás nem megfelelő mert:

- Elállási jog 14 naptári napon belül gyakorolható – A „Terméktől való elállás” menüpontjában a tájékoztatás nem megfelelő ugyanis a 14 napos elállási jogot úgy tünteti fel, mintha az az eladó sajátossága, különleges kedvezménye lenne:
„Amennyiben mégsem nyerné el tetszésedet, küldd vissza a terméket a rendeléstől számított 14 napon belül, és mi a teljes vételárat megtérítjük, vagy igény szerint kicseréljük másik termékre.”
- A tájékoztatás nem megfelelő, mert a „Terméktől való elállás” menüpontjában, a következő szerepel:
„Az elállás csak sérülésmentes, bontatlan, eredeti csomagolásában visszaküldött termék esetén lehetséges”

Az elállási jogról szóló tájékoztatás, a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 1. melléklete szerinti mintatájékoztatóval is megadható.

A honlap ellenőrzésekor minden hivatkozás, aloldal (a különböző menüpontokhoz kapcsolódó tartalom) archiválásra került.

Az ellenőrzés során tett megállapítások alapján a Fejér Megyei Kormányhivatal 2022.08.26. napján a fenti ügyiratszámom hivatalból eljárást indított és az eljárás menetével kapcsolatosan tájékoztatta az egyéni vállalkozót, hogy ügyében nyilatkozat-tételi jog illeti meg.

A hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató azt igazolta vissza 2022.09.15 -én, hogy a hatóság által küldött dokumentumot a címzett a második értesítést követően rendelkezésre álló 5 munkanapon belül sem vette át. A meghírusulás dátuma az igazolás kiállításának időpontját megelőző nap. A meghírusulási igazolás szerint a második értesítő kiküldésének ideje 2022.09.07. 00:33:34 volt.

A FE/FOGY/01005-2/2021. számú végzés vonatkozásában 2022.09.14. napján beállt a kézbesítési vélelem, amelyről a hatóság 2022.09.15-én írásban tájékoztatta az egyéni vállalkozót.

Az egyéni vállalkozó a határozathozatal napjáig nyilatkozattételi jogával nem élt.

2. Az alábbi jogszabályhely(ek) figyelembe vételével hoztam meg döntésemet:

1.

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

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

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,”

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 3.§-a szerint:

„(1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

...

(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.”

2.

Az Ektv. 5. § (2) bekezdés a) pontja szerint:

„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 Fttv. 3. §-a szerint:

„(1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

...

(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”

3.

Az Ektv. szerint:

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

c) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről;”

Az Fttv. 3. §-a szerint:

„(1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

...

(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.”

4.

Az Ektv. szerint:

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

b) arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e;”

Az Fttv. 3. §-a szerint:

„(1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

...

(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”

5.

Az Ektv. 5. §-a szerint:

„(2) A szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt:

d) a szerződéskötés lehetséges nyelveiről;”

Az Fttv. 3. §-a szerint:

„(1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

...

(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”

6.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 45/2014. Korm. rendelet) szerint:

„11. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót

o) arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról;”

Az Fttv. 3. §-a szerint:

„(1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

...

(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.”

7.

Az Ektv. szerint:

„5. § (1) 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.”

Az Fttv. 3. §-a szerint:

„(1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

...

(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.”

8.

A 45/2014. Korm. rendelet szerint:

„15. § (1) Ha a távollévők közötti, elektronikus úton kötött szerződés a fogyasztó számára fizetési kötelezettséget keletkeztet, a vállalkozás egyértelműen és jól látható módon, közvetlenül a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt felhívja a fogyasztó figyelmét a 11. § (1) bekezdés a), e), f), p) és r) pontjában meghatározott információkra.

(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.”

9.

A 45/2014. Korm. rendelet szerint:

„11. § (1) 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;”

Az Fttv. szerint:

„3. § (1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

...

(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.”

10.

A 45/2014. Korm. rendelet szerint:

„11. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót

e) a szerződés szerinti termékért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy - ha a termék vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani - annak számítási módjáról, valamint az ezen felül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról vagy a postaköltségről), vagy ha e költségeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről, hogy további költségek merülhetnek fel;”

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) szerint:

„2. § E törvény alkalmazásában:

n) **egységár:** a termék e törvény végrehajtására kiadott jogszabályban meghatározott mértékegységére vonatkozó ár,

14. § (1) A fogyasztót – a (2) bekezdésben meghatározott kivétellel – a külön jogszabályban meghatározottak szerint írásban tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról.”

A termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM–SZMM együttes rendelet (továbbiakban: Árendelet) szerint:

„4. § Az egységárat

a) a térfogatra értékesített terméknel literenként (Ft/l), vagy – ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást – milliliterenként (Ft/ml), centiliterenként (Ft/cl), deciliterenként (Ft/dl), illetve köbméterenként (Ft/m³),

b) a tömegrre értékesített terméknel kilogrammonként (Ft/kg), vagy – ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást – grammonként (Ft/g), dekagrammonként (Ft/dkg) vagy tonnánként (Ft/t),

c) a hosszúságra értékesített terméknel méterenként (Ft/m), vagy – ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást – milliméterenként (Ft/mm) vagy centiméterenként (Ft/cm),

d) a felületre értékesített terméknel négyzetméterenként (Ft/m²),

e) a kizárólag darabra értékesített terméknel darabonként (Ft/db)
kell feltüntetni.”

11.

A 45/2014. Korm. rendelet szerint:

„11. § (1) 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;”

Az Fttv. 3. §-a szerint:

„(1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

...

(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.”

12.

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

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

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

13.

A 45/2014. Korm. rendelet szerint:

„11. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót

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

Az Fttv. 3. §-a szerint:

„(1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

...

(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.”

14.

A 45/2014. Korm. rendelet szerint:

„11. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;

(5) A vállalkozás az (1) bekezdés m) pontja szerinti és az n) pontban a jótállásra vonatkozó tájékoztatást a kellékszavatosság, a termékszavatosság és a jótállás fogalmak pontos és megfelelő használatával köteles megadni olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség. E tájékoztatás a 3. mellékletben foglalt mintatájékoztató útján is megadható.

3. melléklet a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelethez

A kellékszavatosságról, és a termékszavatosságról szóló mintatájékoztató

1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a ...¹¹ hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő...¹², de legfeljebb egy év.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a ...¹³ vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön – választása szerint – az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

[Ha a vállalkozás jogszabály vagy szerződés alapján jótállásra köteles, az alábbi 3. pont beillesztése is szükséges a tájékoztatóba:]

Az Fttv. 3. §-a szerint:

„(1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

...

(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.”

15.

A 45/2014. Korm. rendelet szerint:

„1.§ (4) E rendeletben foglaltaktól a fogyasztó javára a felek megállapodása eltérhet.

...

11. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót

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

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

20. § (1) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.

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

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a **terméknek**,

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

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

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

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

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

(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.

...

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

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

...

(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 távollevők között kötött szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

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

(3) Ha az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés megkötésével egyidejűleg a terméket kifuvarozták a fogyasztónak, a vállalkozás saját költségén fuvarozza vissza a terméket, ha az jellegénél fogva postai küldeményként nem küldhető vissza.

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.

29. § (1) A fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát

c) olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;

d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;

e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;”

Az Fttv. 3. §-a szerint:

„(1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

...

(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 Fttv. szerint:

„3. § (1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

(2) 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.

(3) A (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

6. § (1) *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.

7. § (1) *Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely*

a) – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott üzleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és

b) ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas

(a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

...

(3) E § alkalmazásában

b) kötelező európai uniós jogi aktus rendelkezéseinek átültetése céljából elfogadott külön jogszabályi rendelkezésekben

meghatározott tájékoztatási követelményekben előírt információ az ott meghatározott kereskedelmi kommunikáció tekintetében jelentős.

Az Fttv melléklet 10. pontja szerint:

„A fogyasztók törvényes jogainak olyanként való bemutatása, mintha azok a vállalkozás ajánlatának sajátosságai lennének.”

3. A fentiek alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

Információs társadalommal összefüggő szolgáltatás [Ektv. 2. § f) pont]: elektronikus úton, távollevők részére, rendszerint ellenszolgáltatás fejében nyújtott szolgáltatás, amelyhez a szolgáltatás igénybe vevője egyedileg fér hozzá.

Azaz az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás esetén a felek egyidejű jelenléte nélkül, távollévők között történik a szolgáltatás nyújtása, illetve annak igénybevétele. Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások körébe sorolhatjuk különösen az online áruértékesítést és szolgáltatásnyújtást, az online reklámtevékenységet, az elektronikus keresőprogramok és díjköteles adatbankok által, valamint az egyéb elektronikus úton nyújtott multimédiás szolgáltatásokat (például: SMS, MMS) is.

Elektronikus kereskedelmi szolgáltatás [Ektv. 2. § a) pont]: olyan információs társadalommal összefüggő szolgáltatás, amelynek célja valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ideértve a pénzt és az értékpapírt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket –, szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog üzletszerű értékesítése, beszerzése, cseréje vagy más módon történő igénybevétele.

Ide sorolható például a webáruházak tevékenysége is, tehát amikor egy honlapon hozzáférhető webes felületen a fogyasztó valamilyen terméket rendelhet meg.

Az elektronikus úton, mint például a webáruházakban történő vásárlás során létrejött szerződések a Korm. rendelet alapján távollévők között kötött szerződéseknek minősülnek.

A Ptk. 6:58. § (1) bekezdése értelmében a szerződés a felek kölcsönös és egybehangzó jognyilatkozata, amelyből kötelezettség keletkezik a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás követelésére. A kölcsönös és egybehangzó jognyilatkozatot a szerződéskötés során az ajánlat és az elfogadó nyilatkozat jelentik.

Az elektronikus kereskedelemben például a webáruház katalógusának (a honlapon megjelenített tartalomnak) közzététele azonban nem ajánlattételnek, hanem ajánlatra történő felhívásnak minősül.

Az interneten keresztül történő vásárlás esetén a fogyasztó tesz a kereskedőnek ajánlatot, a szerződés pedig a kereskedő elfogadó nyilatkozatával jön létre, nem pedig a fogyasztó megrendelésével.

Az Ektv. 6. § (2) bekezdése, valamint a Ptk. 6:84. § (2) bekezdése értelmében 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 interneten keresztül értékesített termékekre vonatkozó, a polgári jog szabályai szerinti ajánlattételre felhívás az Fttv. fogalomrendszerében a 2. § g) pontja szerinti vásárlásra felhívásnak minősül.

1.

A gazdálkodó szervezetek a cégbíróságok által a cégjegyzékbe történő bejegyzéssel jönnek létre.

Ezen felül a Kereskedelmi törvény értelmében a kereskedelmi tevékenység folytatásának feltétele az erre irányuló szándéknak a jegyzőhöz történő bejelentése.

Jogsértő, hogy az egyéni vállalkozó nem nevezte meg a nyilvántartásba vevő szervet, valamint nem adta meg a nyilvántartási számát a honlapon.

2.

A vállalkozásnak az elektronikus szerződéskötés lépéseiről szóló tájékoztatás körében a virtuális bevásárlás folyamatát kell összefoglalnia, amely magába foglalja az előzetes regisztrációról, a katalógusban való böngészésről, a termékek kiválasztásáról és kosárba helyezéséről, a kosár tartalmának frissítéséről és törléséről, a teljesítési és szállítási feltételek kiválasztásáról, a pénztárban való fizetésről, a megrendelés (a fogyasztó ajánlatának) leadásáról, valamint a szolgáltató Ektv. 6. § (2) bekezdése szerinti visszaigazolásról szóló tájékoztatást is.

Jogsértő, hogy az egyéni vállalkozó a virtuális bevásárlás teljes folyamatát részletesen nem foglalta össze.

3.

Jogsértő az adatbeviteli hibák („félrekattintások”) ajánlattételt megelőző azonosításának és kijavításának technikai eszközeiről, a kijavítás lehetséges lépéseiről nyújtott tájékoztatás elmulasztása. A technikai eszközök annak orvoslására szolgálnak, ha a fogyasztó tévedésből vagy téves tartalommal küldi meg a szerződés megkötésére irányuló nyilatkozatát.

4.

Jogsértő a szerződés alakiságára, iktatására és utólagos hozzáférhetőségére vonatkozó tájékoztatás elmulasztása a honlapon.

Jogi szempontból a webáruházban leadott megrendelések (elektronikus megrendelőlapok) nem írásban, hanem ráutaló magatartás (egy ikonra klikkelés) formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek.

5.

A szerződéskötés lehetséges nyelveiről való tájékoztatás például idegen nyelvű honlapon, határon átnyúló ügyleteknél bírhat jelentőséggel, de ennek hiányában, kizárólag magyar fogyasztókat kiszolgáló weblap esetén is kifejezetten utalni kell arra, hogy a szerződés nyelve a magyar.

Jogsértő a szerződés nyelvére vonatkozó tájékoztatás elmulasztása a honlapon.

6.

Jogsértő, hogy az egyéni vállalkozó nem tájékoztatta a fogyasztókat arról, hogy a vállalkozás rendelkezésére áll-e az Fttv. szerinti magatartási kódex, amennyiben igen mi az arról történő másolatkérés módja.

7.

Az egyéni vállalkozó jogsértést követett el azzal, hogy az általános szerződési feltételeket nem tette hozzáférhetővé a webáruházban oly módon, hogy az lehetővé tegye az igénybe vevő számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

A szolgáltató köteles az Ektv. 5. § (1) bekezdése értelmében a honlapján a szerződések megkötésére és teljesítésére vonatkozó, a szolgáltató által előre, egyoldalúan és több szerződés megkötésének céljából meghatározott Általános Szerződési Feltételeit megjeleníteni és annak tárolását a fogyasztó számára biztosítani. Az általános szerződési feltételek rendelés során történő megküldése nem mentesíti ezen kötelezettség alól az egyéni vállalkozót, ugyanis a fogyasztó számára biztosítani kell az adott

jogügyletre vonatkozó szerződéses feltételekről és jogszabályi rendelkezésekről szóló tájékoztatást a szerződés megkötése előtt is.

8.

Jogsértő, hogy az egyéni vállalkozó nem látta el könnyen olvasható módon, fizetési kötelezettséggel járó megrendelés vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal azt a gombot, amely gomb aktiválásával a fogyasztó a szerződési nyilatkozatát megteszi, azaz a terméket megrendeli a webáruházból.

9.

Jogsértő, hogy az egyéni vállalkozó a szerződés tárgyának lényeges tulajdonságairól nem nyújtott tájékoztatást.

Az egyéni vállalkozónak a weblapon tájékoztatnia kell a fogyasztókat a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól az adathordozónak és a terméknek vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben.

A fogyasztó a kiválasztott terméket kizárólag a honlapon közzétett fényképen látja, így szükséges, hogy az egyéni vállalkozó egy megfelelő tartalmú, specifikus termékleírást is közzétegyen. Ez az adott árutól függ, ide tartozik minden, a kereskedelmi forgalomban lényegesnek tekintett, valamint az áru értékét meghatározó tulajdonság.

10.

Jogsértő az egyéni vállalkozó árfeltüntetési gyakorlata, mert több termék egységára nem volt feltüntetve. A számítási mód megadása nem volt megfelelő többek között az alábbi esetekben, mert a webáruházban ahol 50g ,100g, valamint 1000g-os kiszerelésű termék kapható az 50g-os termék ára drágább, mint az 1000g-os (Pl :1000g 29.900 Ft - 50g 1990 Ft van feltüntetve 1495 Ft helyett.):

- <https://mentateashop.hu/termek/lime-rooibos/>
- <https://mentateashop.hu/termek/kejl-fel/>
- <https://mentateashop.hu/termek/lemon-basil/>
- <https://mentateashop.hu/termek/boszi-varazs/>
- <https://mentateashop.hu/termek/the-bear-maci-tea/>

Az elektronikus kereskedelemben érvényesülő árfeltüntetési szabályok megegyeznek az „offline-analóg” világban alkalmazandó előírásokkal, így az Fgytv. 14. § (1) és (5) bekezdései alapján a fogyasztót a weblapon tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról.

A hivatkozott jogszabály mellett az egyéni vállalkozónak az Árendelet 4. §-át is be kell tartania.

11.

Jogsértő, hogy az egyéni vállalkozó panaszkezelési módjáról szóló tájékoztatás hiányos a weboldalon.

A panaszkezelés módjával kapcsolatos tájékoztatónak a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-ban foglaltak összefoglalását kell tartalmaznia.

12.

Jogsértő, hogy az egyéni vállalkozó nem tüntette fel a honlapon az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket (<http://ec.europa.eu/odr>), valamint a honlapon nem adott tájékoztatást az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról, hogy az online vitarendezési platform felhasználható az online adásvételi és szolgáltatási szerződésekből eredő fogyasztói jogviták rendezéséhez.

13.

Jogsértő, hogy az egyéni vállalkozó nem tüntette fel a honlapján az illetékes békéltető testület nevét és címét.

Figyelemmel a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 29. § (11) bekezdése alapján a vállalkozásokat a békéltető testületi eljárásban terhelő együttműködési kötelezettségre, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének v) pontja tekintetében elmondható, hogy létezik a vállalkozás részére kötelező alternatív vitarendezést előíró jogszabályi rendelkezés.

14.

Az egyéni vállalkozó jogsértést követett el azzal, hogy nem tájékoztatta a fogyasztókat a kellékszavatosságra, és termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről.

A kellékszavatosság az eladó hibás teljesítésért való felelősségét jelenti. Hibás a teljesítés, ha a termék – a teljesítés időpontjában – nem felel meg a jogszabályban, vagy a szerződésben meghatározott minőségi követelményeknek. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetében a teljesítés időpontja a termék fogyasztó részére való átadása. Erre rendszerint a vásárlás alkalmával szokott sor kerülni. Amennyiben azonban a terméket csak megrendeli a fogyasztó, a kiszállítás napja lesz a teljesítés időpontja.

A magyar jogrendszerben 2014. március 15-től van jelen a hibás teljesítés új jogkövetkezménye, a termékszavatosság, azaz a gyártónak a termék hibája miatti közvetlen, szavatossági természetű helytállása a fogyasztóval szemben. Ezen új szabályozás lényege, hogy a termék gyártója közvetlen szavatossági helytállással tartozik a termék hibája miatt a fogyasztónak (fogyasztónak nem minősülő személyeket ez a jog nem illeti meg).

Ezzel a rendelkezéssel a jogalkotó választási lehetőséget ad a fogyasztónak, hogy vagy a szerződéses partnerével (az eladóval) szemben érvényesíti kellékszavatossági igényét vagy a gyártóval szemben érvényesíti termékszavatossági igényét.

Termékszavatosság esetén a termék akkor hibás, ha a forgalomba hozatalkor (amikor a konkrét termék a gyártó fennhatósága alól kikerül, és nem akkor, amikor a terméktípus megjelent a piacon) hatályos minőségi követelményeknek nem felel meg, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonosságokkal.

15.

Az elállási vagy felmondási jog a fogyasztó oldalán fennálló információhiányt hivatott kompenzálni. Internetes vásárlás során ugyanis a fogyasztó a terméket illetően számottevően kevesebb információhoz jut – például amiatt, hogy a termék állagát, méreteit, esztétikai minőségét nem tudja megvizsgálni –, mint ha a szerződést személyesen, az egyéni vállalkozó üzletében kötné meg.

Jogsértő az egyéni vállalkozó gyakorlata, mert a honlapja nem tájékoztat az alábbiakról:

- *A fogyasztót elállási vagy felmondási jog illeti meg*
- *Elállási jog indoklás (külön magyarázat) nélkül gyakorolható*
- *Elállási határidő a termék átvételekor kezdődik, illetve szolgáltatás esetén a szerződéskötéskor*
- *A fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja*
- *Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül*
- *A fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia*
- *Elállás esetén a vállalkozás legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget*
- *Ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni*

- Elállás esetén a fogyasztót a termék visszaküldésének a költsége terheli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költségek viselését
- A vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését
- Az elállási/felmondási jog hiányáról szóló tájékoztatás, mivel kivételszabály alá tartozó terméket értékesít

Az elállási jogról szóló tájékoztatás nem megfelelő mert:

- Elállási jog 14 naptári napon belül gyakorolható – A „Terméktől való elállás” menüpontjában a tájékoztatás nem megfelelő ugyanis a 14 napos elállási jogot úgy tünteti fel, mintha az az eladó sajátossága, különleges kedvezménye lenne:
„Amennyiben mégsem nyerné el tetszéset, küldd vissza a terméket a rendeléstől számított 14 napon belül, és mi a teljes vételárat megtérítjük, vagy igény szerint kicseréljük másik termékre.”
- A tájékoztatás nem megfelelő, mert a „Terméktől való elállás” menüpontjában, a következő szerepel:
„Az elállás csak sérülésmentes, bontatlan, eredeti csomagolásában visszaküldött termék esetén lehetséges”

4. Az egyéni vállalkozó által megsértett jogszabályhelyek:

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a vállalkozás megsértette

- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 4.§ d) pontjában, 5. § (1) bekezdésében, 5. § (2) bek.a), b), c), d) pontjaiban,
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés a), h), i), j), m), o), w) pontjaiban, 15. § (2) bekezdésében, 20. § (1)-(3) bekezdéseiben, 22. § (1), (3) bekezdéseiben, 23. § (1), (3) bekezdéseiben, 24. § (1) és (2) bekezdésében, 25. §-ában, 29.§ (1) bekezdésében,
- az Fttv. 3. § (1), (5) bekezdésében, 6. § (1) i) pontjában, 7. § (1) bekezdésében, melléklet 10. pontjában,
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 14. § (1) bekezdésében, valamint
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 524/2013/EU RENDELETE 14. cikke (1) és (2) bekezdésében foglaltakat.

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

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv.) szerint:

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

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

a) figyelmeztetés,

c) közigazgatási bírság,

d) tevékenység végzésétől történő eltiltás,

e) elkobzás.

3. § (1) A közigazgatási szankciót alkalmazó hatóság a közigazgatási szankciók alkalmazásának fokozatossága érdekében – törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet eltérő rendelkezésének hiányában – a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába (a továbbiakban: Nyilvántartás) bejegyzzi azon döntés e törvényben meghatározott adatait, amely ellen kérelemre induló

jogorvoslatnak már nincs helye. A közigazgatási szankciót alkalmazó hatóság a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására rendelkezésre álló idő elteltével egyidejűleg jegyzi be.

9. § (1) Közigazgatási bírság minden, a közigazgatási hatóság által közigazgatási szabályszegésért kiszabott bírság.

(2) 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 jegyeztek be és

b) a hatóság nem figyelmeztetés alkalmazásáról dönt.

(2a) A (2) bekezdés a) pontja szerinti feltétel szempontjából nem minősül szankciót megállapító döntésnek, ha az elkobzást az ügyfél felelősségének megállapítása nélkül szabták ki.

(3) A hatóság a figyelmeztetés szankció alkalmazása feltételeinek teljesülése esetén is közigazgatási bírság szankciót alkalmaz, ha

d) törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet meghatározott ügyek vonatkozásában a figyelmeztetés alkalmazásának kizárásáról rendelkezik.

Az Fgytv. 47. § (1) 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 folytatását,

c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást,

d) a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti, vagy megtilthatja az áru forgalmazását, illetve értékesítését,

e) a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló törvényben meghatározottak szerinti dolgot jogosult elkobozni, és azt a jogsértést elkövető vállalkozás költségére megsemmisíteni,

g) a jogszerű állapot helyreállításáig terjedő időtartamra elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet ideiglenes bezárását, ha az a fogyasztók életének, testi épségének, egészségének védelme vagy a fogyasztók széles körét érintő kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében szükséges,

h) a 16/A. § (1)–(3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a jogsértés megállapításától számított legfeljebb egy évig megtilthatja az alkoholtartalmú ital, a dohánytermék, illetve a szexuális termék forgalmazását, e rendelkezések ismételt megsértése esetén pedig elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet legfeljebb harminc nap időtartamra történő ideiglenes bezárását,

i) fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki.

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

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

a) az Szt. hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó 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.

47/C. §(1a) 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 ismételt 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 egyéni vállalkozó a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (továbbiakban: Kkv tv.) 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembevételével kis/középvállalkozásnak minősül.

A fentiekre tekintettel az Fgytv. 47. § (1) bekezdés c) és i) pontja, 47. § (2) bekezdése, az Fgytv. 47/C. § (1) bek. a) pontja, 47/C § (1a) bekezdése valamint a Szankciótv. 2. § (3) bekezdés c) pontja és a 9. § (3) bekezdése d) pontja alapján állapította meg a szankciót a hatóság.

Az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdése 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 adatokat.

A súlyos jogsértések eseteit 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. §-a határozza meg az alábbiak szerint:

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,

b) felróható magatartása miatt a fogyasztó a jogszabályban meghatározott elállási jogával nem tudott élni, vagy

c) tisztességtelen általános szerződési feltételt alkalmazott, amennyiben a feltétel tisztességtelenségét közérdekű igényérvényesítés vagy közérdekű keresetindítás során a bíróság megállapította.

Tekintettel arra, hogy az egyéni vállalkozó megsértette a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés *h), i), m),* pontjait, a határozat véglegessé válását követően intézkedem annak az illetékes Minisztérium által működtetett <http://jogsertowebaruhazak.kormany.hu> honlapon történő közzététele iránt.

Az Fgytv. 51/B. § (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 véglegesen vagy a bíróság jogerősen meg nem állapította – a közzétételtől számított két év elteltével törli a honlapról.

6. Döntésem során az alábbi mérlegelési szempontokat vettem figyelembe:

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.

Speciális mérlegelési szempontok

A jogsértés súlya tekintetében:

- *A jogsértéssel érintett fogyasztók száma:* A jogsértés bizonyíthatóan egy fogyasztót érintett, amely a jogsértés alapesete, így enyhítő körülményként nem értékelhető.
- *A fogyasztók érdekei sérelmének köre:*

Az egyéni vállalkozót regisztráló cégbíróság és nyilvántartásba vételi szám feltüntetésének elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti, ugyanis a fogyasztónak az internetes oldalra való belépéskor tudnia kell, hogy a kereskedő, akivel kapcsolatban fog állni, hivatalosan bejegyzett, valós cég-e, melyről nem megfelelő információk esetén nem tud meggyőződni.

Az elektronikus szerződéskötés lépéseiről szóló tájékoztatási hiányosság a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. 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. Ennek hiányában a fogyasztó olyan szerződést is megkötöhet, ami nem áll érdekében, vagy az érdekében álló szerződés megkötése hiúsul meg a technikai problémák miatt.

Az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről szóló tájékoztatás elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. Tekintettel arra, hogy a webáruházak legtöbbször speciális elektronikus formanyomtatványokat, az online valóságban járatlan fogyasztó számára idegen technikai megoldásokat alkalmaznak, szükséges az adatbeviteli hibák ajánlattételt megelőző azonosításának és kijavításának technikai eszközeiről nyújtott tájékoztatás annak orvoslására, ha a fogyasztó tévedésből vagy téves tartalommal küldi meg a szerződés megkötésére irányuló nyilatkozatát. Ennek hiányában a fogyasztó olyan szerződést is megkötöhet, ami nem áll érdekében, vagy az érdekében álló szerződés megkötése hiúsul meg a technikai problémák miatt.

A webáruházban leadott megrendelések nem írásban, hanem ráutaló magatartás formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek. A fogyasztót ennek megfelelően tájékoztatni kell arról, hogy a szerződés ráutaló magatartás útján kerül megkötésre, továbbá hogy a szerződés iktatásra kerül-e. Mindez a későbbi tájékozódás, esetleges jogérvényesítés hatékonyabb lebonyolítását szolgálja, ezáltal teljesítése a fogyasztó teljes körű tájékoztatáshoz fűződő érdekét szolgálja.

A magatartási kódex feltüntetésének elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti, ugyanis a fogyasztónak az internetes oldalra való belépéskor tudnia kell, hogy a kereskedő, akivel kapcsolatban fog állni, önkéntesen alávetette magát egy ilyen szabályzat rendelkezéseinek, és adott esetben a jogszabályi kötelezettségek mellett a fogyasztók javára többletvállalásokat is teljesít, melyről ezen információ hiányában nem tud meggyőződni.

A „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés”, vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell, hogy számára az elektronikus úton kötött szerződés fizetési kötelezettséget keletkeztet. Az egyéni vállalkozónak erre egyértelműen és jól látható módon, közvetlenül a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt kell kifejezetten utalnia, hogy a fogyasztó ezzel a többlet anyagi teherrel előre számolhasson.

A szerződés tárgyának tulajdonságaira vonatkozó tájékoztatás elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell a termék főbb tulajdonságait, ugyanis a fogyasztó a kiválasztott terméket kizárólag a honlapon közzétett fényképen látja, így szükséges, hogy a vállalkozás egy megfelelő tartalmú, specifikus termékleírást is közzétegyen. Ez az adott árutól függ, ide tartozik minden, a kereskedelmi forgalomban lényegesnek tekintett, valamint az áru értékét meghatározó tulajdonság.

Az egységár feltüntetésének elmulasztásával a tájékoztatáshoz való érdek sérelme állapítható meg, ugyanis a fogyasztók alapvető joga, hogy megismerhessék a fogyasztói döntés előtt a termékek pontos, érvényes egységárát, amelynek mértéke mindenképpen befolyással van a fogyasztók ügyleti döntésére. Az egyéni vállalkozó az egységár feltüntetésének elmulasztásával a termék forgalmazásával összefüggő alapvető követelményt sértett meg, továbbá sértette a fogyasztók tájékoztatáshoz való alapvető érdekét, hiszen a termék egységára olyan lényeges információ, amely a fogyasztót vásárlási szándékának kialakításában döntően befolyásolja. Az egységár az áruválasztást könnyíti meg a fogyasztó számára a különböző gyártók azonos termékei, illetve az azonos gyártók különböző kiserelési egységű termékeinél. Ennek ismeretében a fogyasztó eldöntheti, hogy anyagi helyzetének melyik árfekvésű termék a megfelelőbb. Mindez jelentős szempont a fogyasztó számára ügyleti döntése meghozatala során. Mindezekre tekintettel fontos, hogy az egységárról a vásárlókat írásban egyértelműen, olvashatóan és könnyen beazonosíthatóan tájékoztassák. Emellett a megfelelő ártájékoztatásnak, azért is kiemelkedő jelentősége van, mert annak elmaradása a gazdaságilag kiszolgáltatott fogyasztók ügyleti akaratát torzíthatja, melynek következtében a fogyasztók vagyoni érdekei is tovább sérülhetnek.

Az egyéni vállalkozó panaszkezelési módjával kapcsolatos mulasztás a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell, hogy az egyéni vállalkozó a panaszt milyen módon intézi, hogy azzal számolhasson.

A békéltető testülethez fordulás lehetősége, az egyéni vállalkozó székhelye szerint illetékes békéltető testület neve, székhelyének postai címe feltüntetésének hiánya a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. Az egyéni vállalkozó köteles internetes honlapján pontosan megadni, hogy a fogyasztó mely békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Ennek hiányában az egyéni vállalkozó súlyosan sérti a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekét, továbbá sérülhet a fogyasztó érdekérvényesítéshez való joga is, mivel ezen információ hiányában nem gyakorolja a törvény által biztosított jogait.

A kellékszavatosságról, termékszavatosságról szóló tájékoztatással kapcsolatos hiányosság a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. Az egyéni vállalkozó ugyanis a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót e jogokról tájékoztatni annak érdekében, hogy a fogyasztó ezen jogaival megfelelően, kellő időben élni tudjon.

Az elállási jogra vonatkozó tájékoztatással kapcsolatos jogsértés a fogyasztó tájékoztatáshoz, jogérvényesítéshez való érdekét egyformán érintik, ezáltal kiemelten sértik a fogyasztók alapvető érdekeit. Ezen szerződések esetén biztosított speciális elállási jog kompenzálja egyrészt az információk és a szakmai tájékoztatás hiányát, másrészt a szerződéskötés sajátosságaiból adódó kockázatokat, amely lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy a szerződéskötést még egyszer, nyugodt körülmények között átgondolja. Az elállási határidő alatt a fogyasztónak lehetősége van a terméket kipróbálni, felpróbálni, valamint megvizsgálni, hogy alkalmas-e a rendeltetésszerű használatra. Éppen ezért az egyéni vállalkozó a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót az elállás jogáról tájékoztatni annak érdekében, hogy a fogyasztó a jogaival megfelelően élni tudjon.

- *A jogsértő magatartás kiterjedtsége:* A jogsértés bizonyíthatóan egy webáruházban valósult meg, amely a jogsértés alapesete, így enyhítő körülményként nem értékelhető.
- *A jogsértéssel érintett áruk értéke:* A jogsértéssel érintett áru értéke nem volt mérlegelendő szempont.
- *A jogsértő magatartás kiterjedtsége:* jogsértés bizonyíthatóan egy webáruházban valósult meg, amely a jogsértés alapesete, így enyhítő körülményként nem értékelhető.
- *A jogsértő állapot időtartama:* A jogsértések az ellenőrzés során bizonyítottan megvalósultak, korábbi időtartamuk nem ismert.
- *A jogsértéssel elért előny tekintetében figyelembe vett mérlegelési szempontok:* A jogsértéssel elért előny mértéke nem állapítható meg.
- *A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása:* Ezen túlmenően figyelembe vettem, hogy a szolgáltató ismételten sértette meg a fenti fogyasztóvédelmi tárgyú rendelkezések közül az Ektv. 4. § h) pontjaiban, az 5. § (2) bekezdés a) pontjában, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés a), e) pontjaiban, 15. § (2) bekezdésében, az Fgytv. 14. § (1) bekezdésében, az Fttv. 3. § (1), (5) bekezdésében, pontjaiban, 7. § (1),(3) bekezdésében foglaltakat, mivel a hatóságomnál vezetett nyilvántartás szerint ugyanezen jogsértés miatt a 2022.05.19. napján véglegessé vált, a FE/FOGY/00332-8/2022 számú határozattal korábban már szankció meghatározására került sor.

A Szankciótv. 10. § (1) bekezdésében foglalt szempontokat a következők szerint értékeltem:

a) A jogsértéssel okozott hátrányt, ideértve a hátrány megelőzésével, elhárításával, helyreállításával kapcsolatban felmerült költségeket, illetve a jogsértéssel elért előny mértékét: A fogyasztó jogaival kapcsolatos megtévesztő és hiányos tájékoztatással, a fogyasztó anyagi érdeke sérülhet. A jogsértéssel elért előny mértéke nem állapítható meg.

b) A jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatóságát: A megtévesztő és hiányos tájékoztatással okozott hátrány nem visszafordítható.

c) A jogsértéssel érintettek körének nagyságát: A jogsértés bizonyíthatóan egy webáruházban valósult meg, azonban az érintettek körét meghatározni nem lehet.

d) A jogsértő állapot időtartama: A jogsértések az ellenőrzés során bizonyítottan megvalósultak, korábbi időtartamuk nem ismert.

e) A jogsértő magatartás ismétlődését és gyakoriságát: A vállalkozás ismételten sértette meg a fenti fogyasztóvédelmi tárgyú rendelkezéseket, mivel a hatóságomnál vezetett nyilvántartás szerint ugyanezen jogsértések miatt a 2022.05.19. napján véglegessé vált, a FE/FOGY/00332-8/2022 számú határozattal korábban már szankció meghatározására került sor.

f) A jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartását: Az eljárás során a vállalkozás együttműködött a hatósággal, nyilatkozatot tett, azonban a nyilatkozatában foglaltakat, miszerint a hatóság által kifogásolt hiányosságokat, hibákat pótolta, illetve javítani fogja, tudomásul vettem, de a javára nem tudtam értékelni, figyelemmel arra, hogy az utólagos intézkedések nem mentesítik a vállalkozást az elkövetett jogsértésekért fennálló felelőssége alól, tekintettel arra, hogy a szankció alapját minden esetben az ellenőrzéskor feltárt állapot képezi.

g) A jogsértést elkövető gazdasági súlyát: A vállalkozás tevékenysége, működése, nem érint jelentős számú fogyasztót, azonban a jogszabályi előírások betartása elvárt tőle. A hatóság a vállalkozás gazdasági súlyát enyhítő körülményként értékelte.

Jelen esetben tehát a rendelkező részben meghatározott összegű fogyasztóvédelmi bírság kiszabását tartottam indokoltnak a törvény által megfogalmazott cél, vagyis a fogyasztók jogérvényesítési érdekeinek védelme érdekében. Mindemellett szükségesnek tartottam az egyetemes szolgáltatót kötelezni a megsértett rendelkezések betartására.

7. Záró rendelkezések:

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

Az Ákr. 133.§ (1) bekezdése alapján a végrehajtást - ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik - a döntést hozó hatóság, másodfokú döntés esetén pedig az elsőfokú hatóság rendeli el.

Az Ákr. 134. § (1) bekezdése alapján a végrehajtást - ha törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben helyi önkormányzat rendelete másként nem rendelkezik - az állami adóhatóság fogatosítja.

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (3)

bekezdésben meghatározottak szerint, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Statútum R.) 1-2. §-aiban biztosított hatáskörömben és az Ákr. 16.§ szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

A határozat bírósági felülvizsgálatának lehetőségéről az Ákr. 114.§ (1) bekezdése, a keresetindítás szabályairól a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (Kp.) 12. § (1) bekezdése, 37. §-a, 39. § (1) bekezdése, 45. §-a, a bíróságok elnevezéséről, székhelyéről és illetékességi területének meghatározásáról szóló 2010. évi CLXXXIV. törvény 3/A. §-a, a 4. melléklete, valamint az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 45/A. § (1) bekezdése és a 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 rendelkezik.

A kiadmányozási jog gyakorlása a Fejér Megyei Kormányhivatal vezetőjének a kiadmányozásról szóló 7/2022. (III.24.) számú utasítása alapján történt.

Székesfehérvár, időbélyegző szerint

Dr. Simon László
főispán
nevében és megbízásából

dr. Markovits Eszter
osztályvezető

FE/FOGY/01005-4/2022

Értesülnek:

1. Lascsikné Jakab Andrea egyéni vállalkozó (8060 Mór, Csókakői út 2.)
2. Irrattár