



KOMÁROM-ESZTERGOM MEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: KE/045/00414-4/2022.

Ügyintéző: Sarokné Walcz Adrienn

Tárgy: Kötelezést alkalmazó határozat

Ügyfél: Victory09 Kft.

Melléklet: Hivatalos feljegyzések (3 db)

Modulszám: 2211K-00056

Ügyfélfogadás: Hétfő: 08.00 – 15.30

Kedd 08.00 – 15.30

Szerda: 08.00 – 15.30

Csütörtök 08.00 – 15.30

Péntek: 08.00 – 13.00

H A T Á R O Z A T

1.) A Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya a **Victory09 Kft.**-t (székhely: 2800 Tatabánya, Sárberki ltp. 211. fszt. 1., adószám: 14805121-4-11, a továbbiakban: Társaság)

figyelmezteti, és kötelezi

arra, hogy az általa működtetett **www.comode.hu** webáruház felületén

- **az elektronikus szerződéskötés lépései tekintetében tájékoztasson a 48 órán belüli visszaigazolásról és a visszaigazolás elmaradásának következményeiről (szerződéses kötelezettség alóli mentesülésről).**
- **a szerződéskötés technikai feltételei vonatkozásában biztosítsa, hogy a szolgáltatói tájékoztató kinyomtatható legyen.**
- **a szerződés teljesítése tekintetében tájékoztasson**
 - **a várható kiszállítási határidőről.**
 - **a valóban igénybe vehető fizetési módokról.**
 - **a valóban igénybe vehető átvételi mód(ok)ról.**
 - **a szállítás és rakodás költségeiről.**
- **a fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségéről egyértelmű és naprakész tájékoztatást nyújtson.**
- **a jótállás tekintetében a VF 1. sz. melléklet C) Jótállás pontjában és a Garancia menüpont alatt egyértelmű, a jogszabálynak megfelelő tájékoztatást nyújtson.**

- **a fogyasztót megillető elállási jog vonatkozásában a jogszabályi előírásoknak megfelelően tájékoztasson arról, hogy**
 - **írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül.**
 - **a vállalkozás legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget.**

Fenti kötelezettségeinek a Társaság e határozat véglegessé válásának napját követő 30 napon belül köteles eleget tenni.

2.) Kötelezem továbbá a Társaságot 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 véglegesen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást foganatosító szerv a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti, a kötelezettel szemben pénzbírságot szabhat ki, továbbá a rendőrség közreműködésével kényszerítheti ki a meghatározott cselekményt.

Felhívom 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 az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja. Ugyanakkor az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

A kormányhivatal eljárása során eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

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

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

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

A közigazgatási perek a törvényszékek hatáskörébe tartoznak, a perre az a törvényszék illetékes, amelynek illetékességi területén a per tárgyává tett közigazgatási cselekmény megvalósult. Ennek megfelelően a keresetlevelet a vitatott közigazgatási cselekmény közlésétől számított 30 napon belül a Győri Törvényszéknek (9021 Győr, Szent István út 6.) címezve, a Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatalnál (2800 Tatabánya, Bárdos L. u. 2.) kell benyújtani.

Az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet, illetve az ügyfél jogi képviselője elektronikus ügyintézésre köteles. Elektronikus ügyintézés esetén a keresetlevelet a <https://e-kormanyablak.kh.gov.hu> honlapon keresztül kell benyújtani. A képviselő elektronikus kapcsolattartás esetén a keresetlevél mellékleteként csatolja az elektronikus okiratként rendelkezésre álló, vagy az általa digitalizált meghatalmazást, kivéve, ha a képviselő meghatalmazása a rendelkezési nyilvántartásban szerepel.

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

A keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására halasztó hatálya nincs, ugyanakkor a halasztó hatály elrendelése azonnali jogvédelem keretében a bíróságtól kérhető. A kérelemben valószínűsíteni kell a kérelmet megalapozó tényeket, valamint részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A bíróság tanácsa az azonnali jogvédelem iránti kérelemtől a bírósághoz érkezésétől számított 15 napon belül dönt. Hiánypótlásnak nincs helye.

INDOKOLÁS

1. Eljárási cselekmények:

A Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya hatósági ellenőrzés alá vonta a **Victory09 Kft.** (székhely: 2800 Tatabánya, Sárberki ltp. 211. fszt. 1., adószám: 14805121-4-11) által működtetett **www.comode.hu** webáruházat az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése országos témavizsgálat keretében.

Az ellenőrzés megállapításait a KE/045/00414-1/2022., a KE/045/00414-2/2022., és a KE/045/00414-3/2022. számú hivatalos feljegyzések tartalmazzák, melyek egy másolati példánya jelen határozat mellékleteként megküldésre kerül a társaság részére.

A hivatalos feljegyzésekben az alábbiak kerültek rögzítésre:

2022. július 11-én az ügyintézők a fenti témavizsgálat keretében megtekintették a www.comode.hu weboldalt, melyet teljes tartalmával együtt .pdf formátumban és .html-ként is elmentettek.

Ugyancsak 2022. július 11-én az ügyintézők a webáruházon keresztül regisztráció nélkül megrendelést adtak le 19.990.- Ft értékben az alábbi termék vonatkozásában:

- Boots cipősszokrény sonoma/ fehér színben /19.900.- Ft/

Az ügyintézők a terméket személyesen veszik át, mely átvételi mód igénybevétele díjmentes. Készpénzes fizetési móddal kerül kiegyenlítésre a megrendelés ellenértéke. Az ügyintézők a megrendelés lépéseit rögzítették.

Megrendelésük beérkezéséről és feldolgozásának megkezdéséről elektronikus úton szinte rögtön kaptak egy értesítést, melyhez mellékelték a jótállási jogokról szóló tájékoztatót és az Általános Szerződési Feltételeket (a továbbiakban: ÁSZF). Az ügyintézők az értesítést és mellékleteit elmentették. Megrendelés száma: 2111.

2022. július 18-án 13 óra 35 perckor a webáruház felületén feltüntetett 06-70-772-8232-es telefonszámon az ügyintézők hívást kezdeményeztek a társaság tatabányai üzletébe és a megrendelésük állapotáról érdeklődtek.

A társaság nevében bemutatkozó hölgy arról tájékoztatta őket, hogy a megrendelésekre ő nem lát rá. Az a kolléga, aki ezekkel foglalkozik, jelenleg kórházban van. Azt javasolta, hogy ha a közelben laknak, menjenek be személyesen az üzletbe, megnézi van-e a rendelt termékből a központi raktárban és ott a helyszínen megrendeli számukra.

2022. július 22-én az ügyintézők bementek a társaság 2800 Tatabánya, Népház u. 12. szám alatt található üzletébe. Az ott jelenlévő két alkalmazottnak bemutatkoztak, igazolták magukat és ismertették ellenőrzésük célját. Tájékoztatták őket, hogy próbavásárlás történt, nem kéri a megrendelt cipősszokrényt.

Miután a webáruház működéséről az ügyintézők meggyőződtek, 2022. július 22-én megtekintették a korábban elmentett adatokat és a 3. pontban részletezett megállapításokat tették.

Az ellenőrzés során tett megállapítások alapján Osztályom **2022. július 22. napján, a fenti ügyiratszámom hivatalból eljárást indított a Victory09 Kft. (2800 Tatabánya, Sárberki ltp. 211. fszt. 1.) ellen.** Tekintettel arra, hogy Osztályom az ügyben nyolc napon belül érdemben döntést hozott, így az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (továbbiakban: Ákr.) 104. § (3) bekezdése értelmében az eljárás megindításáról szóló értesítést mellőzte.

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

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (továbbiakban: Ektv.) 4. § f) pontja, 5. § (1) bekezdése, (2) bekezdés a) pontja, 6. § (2) bekezdése szerint:

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

f) ha a szolgáltató az általános forgalmi adó alanya, a szolgáltató adószámát,

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.

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

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

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

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 11. § (1) bekezdés e), h), i), n) pontja, (4) és (7) bekezdése 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;

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;

n) az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről;

(4) Az (1) bekezdés i), j) és k) pontjában meghatározott tájékoztatás az 1. mellékletben foglalt mintatájékoztató megfelelő kitöltésével is megadható.

(7) Az e §-ban meghatározott tájékoztatási kötelezettség teljesítésének bizonyítása a vállalkozást terheli.”

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008 évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 3. § (1)-(3) bekezdése, 6. § (1) bekezdés i) pontja és 7. § (1) bekezdése 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 ügyleti 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 ez által a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

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

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 ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és**

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

3. A fentiek alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

Szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok tekintetében a vállalkozás adószáma szerepel a Vásárlási Feltételekben (a továbbiakban: VF) és a Kapcsolat menüpont alatt. A VF-ben megfelelően feltüntetésre került, azonban a Kapcsolat menüpont alatt nem.

Az VF-ben a társaság adószámaként a következő került feltüntetésre: 14805-121-2-11, mely nem egyezik meg a társaság cégkivonatában szereplő adószámmal. Tájékoztatási kötelezettségének eleget tett a vállalkozás, továbbá egyértelműen látszik, hogy a 9. számjegy került elírásra, azonban az adószám első 8 számjegye alapján egyértelműen beazonosítható a vállalkozás, így ennek szankcionálásától eltekintettem, viszont a VF-ben megfelelően kerüljön feltüntetésre az adószám.

Szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás tekintetében az elektronikus szerződéskötés lépéseiről szóló tájékoztatása nem teljes körű, ugyanis az VF-ben az került feltüntetésre, hogy *„2.1. A rendelés elfogadásakor a COMODE e-mailben egy megrendelési visszaigazolást küld a Vásárlónak.”*. Azonban nem tájékoztat arról, hogy a vállalkozásnak a megrendelést az elküldéstől számított 48 órán belül kell visszaigazolnia a vevő felé, továbbá arról sem, hogy amennyiben a vásárló nem kapja meg 48 órán belül a visszaigazolást, úgy mentesül ajánlati kötöttsége alól.

A webáruházak legtöbbször speciális elektronikus formanyomtatványokat, az online valóságban járatlan fogyasztó számára idegen technikai megoldásokat alkalmaznak, ezért a vállalkozásnak a megrendelés elküldését megelőzően világosan és egyértelműen kell tájékoztatnia a vevőt az elektronikus szerződéskötés lépéseiről. Ennek hiányában a fogyasztó olyan szerződést is megkötött, ami nem áll érdekében, vagy az érdekében álló szerződés megkötése hiúsul meg a technikai problémák miatt. Mivel a vállalkozás lényeges információkat nem jelenített meg weboldalon, ezáltal tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg.

Szerződéskötés technikai feltételei tekintetében megállapításra került, hogy a szolgáltatói tájékoztató tárolhatósága nem biztosított (nem lehet kinyomtatni, letölteni vagy lementeni).

A szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás tekintetében a várható szállítási idő kapcsán a VF-ben a társaság az alábbiakról tájékoztat:

„A szállítási idő termékenként eltérő, kérjük minden esetben tájékozódjon elérhetőségeink egyikén a várható időpontról.”

Ezen tájékoztatása nem megfelelő, mert a szerződés megkötését megelőzően tájékoztatnia kell a fogyasztókat a várható teljesítési határidőről.

Az erről való tájékoztatás azért lényeges, mert befolyásolja a fogyasztót vásárlási szándékának kialakításában, hiszen ha a fogyasztónak sürgősen szüksége van az általa megrendelni kívánt termékre, akkor azt a webáruházat fogja választani, amelyik rövidebb időn belül juttatja el hozzá a terméket. Mivel nem volt megtalálható erre vonatkozóan tájékoztatás a weboldalon, a vállalkozás lényeges információt nem közölt a fogyasztóval, ezáltal tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg.

A fizetési módok tekintetében a VF 5. pontjában arról tájékoztat, hogy a fogyasztó igénybe veheti a Cetelem Online Áruhitel lehetőségét, azonban ezen fizetési mód kiválasztását a megrendelési folyamat során nem biztosítja. Kizárólag a készpénzzel, banki átutalással és utánvétellel történő fizetés igénybevételét teszi lehetővé.

Előzetes tájékoztatása nem felel meg a valóságnak, továbbá a fogyasztó ügyleti döntését is befolyásolja. Hiszen az a fogyasztó, aki Cetelem Online Áruhitellel szeretné fizetni a megrendelés ellenértékét, a megrendelési folyamat során fog szembesülni azzal, hogy erre nincs lehetősége. Ha viszont előzetesen tájékoztatják őt arról, hogy ezt a lehetőséget nem biztosítják, akkor valószínűleg nem fogja leadni a megrendelését. Olyan webáruházat fog előnyben részesíteni, mely erre irányuló igényének eleget tud tenni. Minderre tekintettel a társaság fenti tájékoztatása alkalmas a fogyasztó megtévesztésére, ezáltal a társaság tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg.

Az átvételi/szállítási módok tekintetében a VF 4. Az átvétel módjai pontjában arról tájékoztat, hogy *„A COMODE az alábbi átadási módot kínálja:*

4.1 Személyes áruátvétel

4.2 Házhozszállítás

Az átvétel módját Vásárló a megrendelés „SZÁLLÍTÁS” oldalán határozza meg.”

A megrendelési folyamat „Szállítás” oldalán az átvétel módja nem választható ki, a társaság kizárólag a személyes átvétel lehetőségét kínálja fel, és annak igénybevételét teszi lehetővé.

Előzetes tájékoztatása nem felel meg a valóságnak, továbbá a fogyasztó ügyleti döntését is befolyásolja. Hiszen az a fogyasztó, aki házhozszállítással venné át a megrendelt terméket, a megrendelési folyamat során fog szembesülni azzal, hogy erre nincs lehetősége. Ha viszont előzetesen tájékoztatják őt arról, hogy a házhozszállítás lehetőségét nem biztosítják, akkor valószínűleg nem fogja leadni a megrendelését. Olyan webáruházat fog előnyben részesíteni, mely erre irányuló igényének eleget tud tenni. Minderre tekintettel a vállalkozás fenti tájékoztatása alkalmas a fogyasztó megtévesztésére, ezáltal a társaság tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg.

A szállítás költségeiről és feltételeiről az alábbi tájékoztatások találhatóak a webáruház felületén:

VF 4.2. pontjában:

„Vásárlónak lehetősége van a szállítás mellé külön díj ellenében rakodást is kérni, ebben az esetben Fuvarozó a bútort a lakásba/házba beviszi.”

„A szállítás és rakodás költségei a vételárral együtt fizetendő. A szállítási és rakodási költségek bútoronként eltérőek és a távolságfüggvényében változnak- ezek pontos összegéről Vásárló minden esetben a CO.MODE elérhetőségein tud tájékozódni.”

Szállítási információk menüpont alatt:

„Szállítási feltételeinkről kérjük Önöket, hogy érdeklődjenek üzleteinkben személyesen, vagy a comode@comode.hu emailcímen vagy az alábbi telefonszámokon:

Tata: 70 621 80 01

Tatabánya: 70 772 82 32

Oroszlány: 20 961 55 58”

A fenti tájékoztatások nem megfelelőek, mivel a társaság a szerződéskötést megelőzően nem nyújt tájékoztatást a szállítás és rakodás költségeiről.

A fogyasztók alapvető joga, hogy megismerhessék a fogyasztói döntés előtt a megrendelés teljesítésével összefüggő szolgáltatásokat és azok pontos, érvényes díját. A szolgáltatónak már a honlapon egyértelműen és átláthatóan kell a szállítási és esetlegesen a csomagolásért felszámított költségeket megjelenítenie, hogy a fogyasztó ezekkel a többlet anyagi terhekkel előre számolhasson. Hiszen ezek mértéke mindenképpen befolyással van a fogyasztók ügyleti döntésére. Mivel a társaság olyan lényeges információkat nem közölt a fogyasztóval, melyek ügyleti döntését befolyásolják, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg. Emellett a megfelelő díjtájékoztatásnak azért is kiemelkedő jelentősége van, mert annak elmaradása a gazdaságilag kiszolgáltatók ügyleti akaratát torzíthatja, melynek következtében a fogyasztók vagyoni érdekei sérülhetnek.

Egyéb tájékoztatási követelmények között a vállalkozás VF 10. Záró rendelkezések pontjában és VF 1. sz. melléklet D) Jótállás feltételei pontjában arról tájékoztat, hogy jogvita esetén a fogyasztó fordulhat hatóságomhoz az alábbi elérhetőségeken, azonban hatóságom megnevezése nem aktuális és a címe sem megfelelő.

„Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Tatabányai járási Hivatal MEFF Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 2800 Tatabánya Bárdos Lajos utca 2

Levelezési cím: 2800 Tatabánya Bárdos Lajos utca 2

Telefonszám: +36 34 309 303

Faxszám: +36 34 309 302

E-mail cím:fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu,,

A fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetősége kapcsán nem egyértelmű tájékoztatást nyújt, mert a VF 10. Záró rendelkezések pontjában a <https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/nyitolap> weboldalt jelöli meg, ezzel szemben a VF 1. sz. melléklet D) Jótállás feltételei pontjában a <http://jarasinfo.gov.hu/> weboldalt.

A vállalkozás által nyújtott fenti tájékoztatások alapján a fogyasztó számára nem derül ki világosan, mely elérhetőségen tud a fogyasztóvédelmi hatóságokhoz fordulni. Nem egyértelmű tájékoztatás nyújtása miatt a vállalkozás tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg.

A jótállás tekintetében a VF 1. sz. melléklet C) Jótállás pontjában és a Garancia menüpont alatt nem egyértelmű tájékoztatást nyújt:

- *„Amennyiben a hiba a vásárlástól számított **3 napon** belül jelentkezik, a hibás terméket kicseréljük.”*
- *„Ha a fogyasztó a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított **három munkanapon** belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.”*

A fenti tájékoztatás alapján a fogyasztó számára nem derül ki, a vásárlástól számítva mennyi időn belül jelezze a termék gyártásból eredő hibáját, hogy cserére irányuló igényét érvényre juttathassa. Nem egyértelmű tájékoztatás nyújtása miatt a vállalkozás tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg.

A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás hiányos, mert nem került feltüntetésre a weboldalon, hogy

- írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül.
- ha a fogyasztó eláll a szerződéstől, mikortól számított 14 napon belül téríti vissza az általa kifizetett teljes összeget.

A távollévők között kötött 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 a vállalkozás a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót az elállás jogáról tájékoztatni annak érdekében, hogy a fogyasztó a jogával megfelelően élni tudjon. Mivel a társaság ennek kapcsán lényeges információkat nem jelenített meg weboldalon, ezáltal tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg.

4. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a Társaság megsértette:

- **az Ektv. 5. § (1) bekezdés, (2) bekezdés a) pontjában,**
- **a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés e), h), i) pontjában,**
- **az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglaltakat.**

5. Az eljárás során hatáskörömet az alábbiak szerint vizsgáltam:

Az Fttv. 10. § (1) bekezdése szerint:

„10. § (1) A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a (2) és a (3) bekezdésben foglalt kivétellel – **a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.**”

Az Fttv. 11. § (1)-(2) bekezdése szerint:

„11. § (1) A 10. § alkalmazásában **a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak:**

a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy

b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.

(2) A gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha

a) a kereskedelmi gyakorlat országos médiaszolgáltatást végző médiaszolgáltatón keresztül valósul meg

b) a kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg,

c) a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul, vagy

d) az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül.”

Az Fttv. 19. § a) pontja szerint:

„19. § A kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az e törvényben meghatározott eltérésekkel

a) a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása tekintetében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) rendelkezéseit kell alkalmazni.”

Az Fttv. 21. § (1) bekezdése szerint:

„21. § (1) E törvény rendelkezései az Fgytv. alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.”

Az eljárás során megállapítottam, hogy az eljárás lefolytatására hatóságom rendelkezik hatáskörrel a feltárt tájékoztatási hiányosságok, illetve tájékoztatások nem megfelelése vonatkozásában, tekintettel arra, hogy azok kizárólag a webáruház felületén jelentek meg, így a kereskedelmi gyakorlat a verseny érdemi befolyásolására nem alkalmas.

6. A jogkövetkezmény megállapítása során az Fgytv. 47. § (1)-(5) bekezdése, 47/C. §-a, valamint a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (továbbiakban: Szankció tv.) 2. §-a, 6. §-a, 9. §-a, 10. § (1) és (4) bekezdése alapján **az alábbi mérlegelési szempontokat vettem figyelembe:**

A jogsértés súlya tekintetében:

- **A jogsértéssel érintett fogyasztók száma:** Ennek tekintetében nem áll rendelkezésemre pontos adat, azonban az ellenőrzést végző ügyintézőket bizonyítottnan érintette.
- **A fogyasztók érdekei sérelmének köre:** A fentiekben részletezett hiányosságok és nem megfelelések kapcsán sérül a fogyasztó tájékoztatáshoz és jogérvényesítéshez fűződő érdeke. A webáruházból történő vásárlás során távollévók között jön létre az ügylet, ezért kiemelten fontos, hogy minden lényeges információról a jogszabályoknak megfelelően tudomást szerezzen a vásárló, mind a működtetőre, mind a megkötött szerződésre, mind a termékre, valamint a jogaira vonatkozóan, teljes körrel. Ennek nem felelt meg a vizsgált webáruház, minden vonatkozásban lényeges információkról nem adtak tájékoztatást. E magatartások tanúsítása, azaz az információk elhallgatása, illetve nem egyértelmű és nem a jogszabálynak megfelelő tájékoztatás közlése miatt a vállalkozás tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot is megvalósított.
- **A jogsértő magatartás kiterjedtsége:** 1 weboldalra vonatkozóan került jogsértés megállapításra.
- **A jogsértéssel érintett áruk értéke:** Ennek tekintetében nem állt rendelkezésemre adat, így ezt nem vettem figyelembe.
- **A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása:** Figyelembe vettem, hogy a társaság vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntéseket jegyezték be a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába, továbbá az elmúlt 3 évre visszamenőleg a fenti jogszabály megsértését nem állapítottuk meg a társaság terhére.

A vállalkozásnak a www.e-beszamolo.im.gov.hu oldalon közzétett 2021. január 1-jétől - 2021. december 31-ig terjedő éves beszámolójából és a www.nav.gov.hu oldalon közzétett adatai alapján megállapítottam, hogy a

Társaság összes foglalkoztatotti létszáma 4 fő és éves nettó árbevétele 320.775.000.- Ft. Ezen létszám- és gazdálkodási adatok értelmében a vállalkozás a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (továbbiakban: Kkv tv.) 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembevételével kis/középvállalkozásnak minősül.

A fentiek alapján a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartására történő kötelezés alkalmazását tartottam indokoltnak a fogyasztók tájékoztatáshoz és jogérvényesítéshez fűződő érdekeinek védelme érdekében. Az eljárás során úgy értékeltem, hogy a megállapított jogkövetkezmény a vállalkozás által elkövetett jogsértés súlyával arányban áll, és elegendő visszatartó erővel bír ahhoz, hogy a vállalkozást a jövőbeni jogkövető magatartásra ösztönözze.

Felhívom azonban a vállalkozás figyelmét, hogy az ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezést tartalmazó jogszabály ismételt megsértése esetén terhére fogyasztóvédelmi bírságot szabunk ki.

7. Záró rendelkezések:

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 által hozott véglegessé vált döntést** vagy a bíróság által hozott jogerős döntést.

A súlyos jogsértés 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 határozza meg.

Felhívom a figyelmét, hogy ennek megfelelően **a vállalkozás ellen hozott jelen határozat a véglegessé válását követően közzétételre kerül a www.jogsertowebaruhazak.kormany.hu oldalon tekintettel arra, hogy megsértette a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) h), i) pontjában foglaltakat.**

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.**

Felhívom a figyelmét a www.mintawebaruhaz.fogyasztovedelem.kormany.hu oldalon elérhető minta-webáruházra is, mely segítségével szolgálhat az előírásoknak megfelelő webáruház kialakításához.

A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményeket az Ákr. 131-133. §-a, valamint a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 172-177. §-ai alapján határoztam meg.

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (1) 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 1-2. §-aiban, valamint 3. § (4) bekezdés d), j) pontjában, az Ektv. 16/A. §-ában, a Korm. rendelet 31. §-ában és az Fttv. 10. § (1) bekezdésében biztosított hatáskörömben és a fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. Rendelet 2. § (1) bekezdése szerinti Ákr. 16. §-a szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg. A jogkövetkezmény(ek) meghatározása az Fgytv. 47. § (1) bekezdés c) pontja és a (2) bekezdése, valamint a Szankció tv. 2. §-a alapján történt.

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

Az illeték mértékéről és az illeték-feljegyzési jogról az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 45/A. § (1) bekezdése és a 62. § (1) bekezdésének h) pontja rendelkezik.

Az elektronikus kapcsolattartás szabályairól az Eüsztv. 9. § (1), (2) bekezdései, és a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 605. §-a, 608. §-a és 611. §-a rendelkezik.

Tatabánya, az elektronikus időbélyegző szerint

Dr. Kancz Csaba főispán nevében és megbízásából:

**Turza Gábor
osztályvezető**

A döntésről értesül:

- 1.) Victory09 Kft. (cégkapu: 14805121)
- 2.) Irattár