



FEJÉR VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: FE/FOGY/0062-3/2023
Előzmény: FE/FOGY/01379/2022
Ügyintéző:
Telefon: 22/501-751

Tárgy: Figyelmeztetést és kötelezést alkalmazó határozat
Ügyfél: Arany-Ezüst-Ékszer Bt.
(8000 Székesfehérvár, Oskola u. 8.)
Modulszám: 2306K-00010

H A T Á R O Z A T

1.) A Fejér Vármegyei Kormányhivatal az **Arany-Ezüst-Ékszer Bt. (székhely: 8000 Székesfehérvár, Oskola u. 8., adószáma: 20946856-2-07)** az elektronikus kereskedelemre, valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályok megsértése miatt

figyelmeztetésben részesíti és

k ö t e l e z i

- hogy az általa üzemeltetett <https://aurisekszer.hu/> webáruházban a határozat indokolásában részletezett tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot szüntesse meg, a szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatokról, a szerződéskötés feltételeire vonatkozóan, az egyéb tájékoztatási követelményekről, és a fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó adatokról 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 bejegyzzi a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába.

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

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 fogantatosítja.

A döntést sérelmező ügyfél jogsérelemre hivatkozva, a döntés közlésétől számított 30 napon belül közigazgatási pert indíthat, keresetlevél benyújtásával. A keresetlevelet a Fejér Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályánál kell benyújtani. A jogi képviselővel eljáró fél, valamint a gazdálkodó

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

Ügyintézés helye: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 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.

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 Vármegyei 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.

INDOKOLÁS

1. Eljárási cselekmények

Az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése című témavizsgálat alapján a Fejér Megyei Kormányhivatal (továbbiakban: hatóság) 2022. december 5 napján ellenőrizte a <https://aurisekszer.hu/> webáruházat, amelyet az Arany-Ezüst-Ékszer Bt. (székhely: 8000 Székesfehérvár, Oskola u. 8. továbbiakban: vállalkozás) üzemeltet.

A webáruház fogyasztói forgalomban történő értékesítéséről és tényleges működéséről 2022.12.05. napján próbamegrendelés útján győződött meg a hatóság.

Szűrőpróbaszerű kiválasztás útján rendelésre került személyes átvétellel, utánvétes fizetéssel 1 db Ezüst Csingiling szett, medál + fülbevaló 6.350 Ft-ért, melyért összesen 6.350 Ft-ot kellett volna fizetnünk.

A vállalkozás a megrendeles@aurisekszer.hu címről, 2022.12.05. napján, 12:58 -kor „*A Auris Ékszerbolt rendelésedet megkaptuk!*” tárgyú elektronikus levelet küldött a megadott e-mail címre, amely tartalmazta a megrendelés részleteit (a rendelés számát, a rendelés időpontját, a megrendelt termék nevét és mennyiségét, a termék árát, a szállítás módját, fizetés módját, valamint a megrendelő adatait).

A megrendeléstől 2022.12.05. napján, 13:01 perckor a megrendeles@aurisekszer.hu e-mail címre küldött rövid elektronikus levélben elálltunk.

A fenti elektronikus levelezés bizonyítja, hogy a webáruház ténylegesen működik.

Az ellenőrzés során megállapításra került, hogy a <https://aurisekszer.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:

- *A tárhelyszolgáltató e-mail címe*

Szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás körében hiányzik:

- *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?*
- *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*

Szerződéskötés technikai feltételei körében hiányzik:

- *Szolgáltatói tájékoztató kinyomtathatóságának technikai feltétele nem biztosított*
- *„Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés a "Megrendelés elküldése" gombról.*

Egyéb tájékoztatási követelmények körében hiányzik:

- *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:

- *Elállási/Felmondási nyilatkozatminta rendelkezésre áll, vagy tájékoztatás a 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 2. mellékletében található mintáról*
- *A fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja*

- ***Az elállási jogról szóló tájékoztatás nem megfelelő, mert:***

- *az elállási jogot úgy tünteti fel mintha az az eladó sajátossága, különleges kedvezménye lenne*
 - *az elálláskor a termék csak az eredeti számlával együtt küldhető vissza*
 - *a termék személyesen, üzletben történő átvétele esetén az elállási jog nem gyakorolható*
- A szállítási feltételeknél a „GARANCIA” címszó alatt a következő megtévesztő tájékoztatás szerepel:*

elállás: a termék kézhezvételétől számított 14 napon belül, sérülésmentes és hiánytalan állapotban visszaküldheti az árut a számlával együtt és mi visszafizetjük a termék árát 30 napon belül. Az elállási jog nem gyakorolható a személyes átvétel után.

Az ÁSZF „elállás menete” menüpontjában a következő megtévesztő tájékoztatások szerepelnek:

„A fogyasztó a megrendelt termék kézhezvételétől számított 14 munkanapon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt, bontatlan csomagolású terméket.”

„A pénz visszafizetési garancia csak a termékkel együtt visszaküldött eredeti számlával együtt érvényesíthető. Amennyiben nem kapjuk vissza az eredeti számlát, illetve a terméken egyéb hiányosságok és sérülések mutatkoznak az eredeti állapotához képest, úgy a pénz visszafizetési garancia érvényét veszti.”

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 2022.12.05. napján a fenti ügyiratszámom hivatalból eljárást indított és az eljárás menetével kapcsolatosan tájékoztatta a vállalkozást, hogy ügyében nyilatkozat-tételi jog illeti meg.

A vállalkozás a hatóság részére 2023.01.27-én megküldött nyilatkozatában a következőket adta elő:
 „Jelezni szeretném hogy az FE/FOGY/01379-2/2022 végzés alapján, az aurisekszer.hu webáruházunkban talált hibákat kijavítottuk !Kérem ellenőrizték le, hogy most már megfelelő-e törvényi előírásoknak ! Amennyiben megfelel, kérem visszajelzésüket !”

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.§ h) pontja szerint:

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

h) a szolgáltató részére a tárhelyet biztosító, a 2. § 1) pont lc) alpontjában meghatározott szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét, kivéve, ha a szolgáltató részére nyújtott tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan ezek az adatok egyébként is megismerhetők.”

Az Ektv. 2. § 1) pont lc) alpontja szerint:

„2. § E törvény alkalmazásában:

l) Közvetítő szolgáltató: az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó szolgáltató, amely

lc) az igénybe vevő által biztosított információt tárolja (tárhelyszolgáltatás)”

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. 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”

3.

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.”

4.

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.”

5.

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

6.

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.”

7.

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.”

8.

A 45/2014.(II. 26) 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, a termékszavatosságról és a jótállásról 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:]

3. Jótállás

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Hibás teljesítés esetén szerződés/¹⁴...¹⁵ alapján a ...¹⁶ jótállásra köteles.

Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?¹⁷

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok az 1. és a 2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

¹¹ a vállalkozás nevének beillesztése

¹² két évnél rövidebb határidő esetén beillesztendő, minimum egy év.

¹³ a vállalkozás nevének beillesztése

¹⁴ a megfelelő jogszabályhely megjelölése szükséges

¹⁵ jelölje meg a megfelelőt

¹⁶ a vállalkozás nevének beillesztése

¹⁷ a szerződésben vagy jogszabályban meghatározott jogok és határidő beillesztése”

Az Fttv. 3. §-a szerint:

„(1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

...

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 ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

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

A fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet szerint:

„11. § (1) Ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. E bekezdés a digitális elemeket tartalmazó árura is alkalmazandó.”

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

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

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) áru adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) az árunak,

ab) több áru adásvételekor, ha az egyes áruk szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott árunak,

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

ad) ha az árut 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.

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) Mégtévesztő 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.

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.

Jogsértő a tárhelyszolgáltató e-mail címe feltüntetésének elmulasztása, mivel a vállalkozás részére nyújtott tárhely szolgáltatás jellegéből adódóan az említett adatok nem ismerhetők meg.

2.

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.

3.

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

4.

A vállalkozás 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 a vállalkozást, ugyanis a fogyasztó számára biztosítani kell az adott jogügyletre vonatkozó szerződéses feltételekről és jogszabályi rendelkezésekről szóló tájékoztatást a szerződés megkötése előtt is.

5.

Jogsértő, hogy a vállalkozás 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.

6.

Jogsértő, hogy a vállalkozás 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.

7.

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

8.

A vállalkozás jogsértést követett el azzal, hogy nem tájékoztatta a fogyasztókat a kellékszavatosságra, termékszavatosságra és jótállásra 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 jótállás ugyanúgy objektív természetű, mint a kellékszavatosság. A jótállás a bizonyítási teherre vonatkozó rendelkezés miatt szigorúbb helytállási forma. A kellékszavatosság esetén főszabályként a hibátlan teljesítés a vélelem, és a jogosultnak kell bebizonyítani, hogy a teljesítéskor a szolgáltatott dolog hibás volt. Míg a jótállásnál a vélelem a teljesítés hibája mellett szól, és a kötelezettnek kell bebizonyítania, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A jótállás – eltérően a kellékszavatosságtól – nem minden termék esetében áll fenn. Jótállás ugyanis csak arra a termékre vonatkozik, amelyre azt jogszabály előírja (kötelező jótállás), vagy amelyre nézve szerződés vagy reklám ilyen tartalmú kötelezettségvállalást tartalmaz (önkéntes jótállás). Előfordulhat az is, hogy egy termék esetében egyaránt fennáll kellékszavatosság, kötelező, illetve önkéntes jótállás is. A fogyasztó szabadon döntheti el azt, hogy ezek közül melyikre alapítja a minőségi kifogását.

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.

9.

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, a vállalkozás üzletében kötné meg.

Jogsértő a vállalkozás gyakorlata, mert a honlapja nem tájékoztat az alábbiakról:

- *Elállási/Felmondási nyilatkozatminta rendelkezésre áll, vagy tájékoztatás a 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 2. mellékletében található mintáról*
- *A fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja*

Jogsértő a vállalkozás gyakorlata, mert a honlapján az alábbi megtévesztő tájékoztatások szerepelnek:

A szállítási feltételeknél a „GARANCIA” címszó alatt a következő megtévesztő tájékoztatás szerepel:

elállás: a termék kézhezvételétől számított 14 napon belül, sérülésmentes és hiánytalan állapotban visszaküldheti az árut a számlával együtt és mi visszafizetjük a termék árát 30 napon belül. Az elállási jog nem gyakorolható a személyes átvétel után.

Az ÁSZF „elállás menete” menüpontjában a következő megtévesztő tájékoztatások szerepelnek:

„A fogyasztó a megrendelt termék kézhezvételétől számított 14 munkanapon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt, bontatlan csomagolású terméket.”

...

„A pénz visszafizetési garancia csak a termékkel együtt visszaküldött eredeti számlával együtt érvényesíthető. Amennyiben nem kapjuk vissza az eredeti számlát, illetve a terméken egyéb hiányosságok és sérülések mutatkoznak az eredeti állapotához képest, úgy a pénz visszafizetési garancia érvényét veszti.”

4. A vállalkozás által megsértett jogszabályhely:

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.§ h) pontjában, 5. § (1) bekezdésében, 5. § (2) bekezdés b), pontjában,
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i), m), o), w) pontjaiban, 15. § (2) bekezdésében 20. § (3) bekezdésében, 22. § (1) bekezdésében,
- az Fttv. 3. § (1), (5) bekezdéseiben, 6. § (1) bekezdés i.) pontjában, 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 – Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába (a továbbiakban: Nyilvántartás) bejegyzi 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 jegyzi be.

6. § (1) A figyelmeztetéssel a hatóság rosszallását fejezi ki az általa megállapított közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt, és újabb szankció kilátásba helyezésével felszólítja az ügyfelet, hogy a jövőben tartózkodjon a közigazgatási szabályszegés elkövetésétől.

6. § (4) A hatóság figyelmeztetés szankciót alkalmaz a közigazgatási szabályszegést elkövető ügyféllel szemben, ha az ügyfél számára kötelezettséget állapít meg, és a kötelezettséget megállapító döntésben más szankciót nem alkalmaz.

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdésében foglaltak alapján, 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 árbevételrel 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.

Az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdése értelmében az (1) bekezdéstől eltérően az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 2. § a) pontja szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő 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.

A vállalkozás a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (továbbiakban: KkvTV.) 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembevételével kis/középvállalkozásnak minősül.

A fentiekre tekintettel az Fgytv. 47. § (1) bekezdés c) pontja és a (2) bekezdése, valamint a SzankciótV. 2. § (3) bekezdés a) pontja és a 6. § (4) bekezdése alapján szabtam ki a szankciót.

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 a vállalkozás megsértette a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés 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:

A tárhelyszolgáltató e-mail címével kapcsolatos mulasztás a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A tárhelyszolgáltató elérhetőségével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség ugyanis az igénybe vevőkkel való kapcsolattartást szolgálja, mindezek hiányában a vállalkozás akadályozza a fogyasztót ezen kapcsolatfelvételen, amely adott esetben a későbbi jogérvényesítés lehetőségét is megnehezíti.

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 alávettette 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 békéltető testülethez fordulás lehetősége, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület neve, székhelyének postai címe feltüntetésének hiánya a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A vállalkozás köteles internetes honlapján pontosan megadni, hogy a fogyasztó mely békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Ennek hiányában a

vállalkozás 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. A vállalkozás 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 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.

- *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 jogsértő magatartás ismételt tanúsítása:* Figyelembe vettem, hogy a vállalkozás terhére ugyanezen jogsértő magatartások ismételt tanúsítása a határozathozatal napjáig három éven belül nem állapítható meg. A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (továbbiakban: Szankciótv.) 3. § (1) bekezdésében és 9. § (2) bekezdés a) pontjában szabályozott Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába a hatósági eljárás megindításának napját (2022.12.05.) megelőző egy éven belül a vállalkozás vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést nem jegyezték be.
- *A jogsértéssel elért előny tekintetében figyelembe vett mérlegelési szempontok:* E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

Fentiekre tekintettel a fogyasztóvédelmi bírság kiszabását mellőztem, és a fent megjelölt mérlegelési körülmények figyelembevételével a rendelkező részben foglaltak szerint döntöttem.

A vállalkozás nyilatkozatában foglaltakat 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.

Felhívom az Arany-Ezüst-Ékszer Bt. figyelmét, hogy az ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezéseket tartalmazó jogszabályok ismételt megsértése esetén az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdése értelmében a vállalkozás terhére kötelező minimum 200.000 Ft fogyasztóvédelmi bírság kiszabása.

7. Záró rendelkezések:

A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményeket az Ákr. 132. §-a alapján határoztam meg.

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 a Statútum R. 2/A. § 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 kormányzati igazgatási szünetre alkalmazandó veszélyhelyzeti szabályokról szóló 369/2022. (IX.29.) számú Korm. rendelettel a Kormány igazgatási szünetet rendelt el a Kormányhivatalra (1. § (1) bekezdés), amely 2022. december 22. napjától 2023. január 6. napjáig tartott (1. § (2) bekezdés). Az igazgatási szünet időtartama nem számít bele a Kormányhivatal előtt folyó hatósági eljárások ügyintézési határidejébe (2. § (2) bekezdés a) pontja).

A kiadmányozási jog gyakorlása a Fejér Vármegyei Kormányhivatal vezetőjének a kiadmányozásról szóló 37/2022. (XII.14.) számú utasítása alapján történt.

Székesfehérvár, időbélyegző szerint

Dr. Simon László
főispán
nevében és megbízásából

dr. Markovits Eszter
osztályvezető