



Ez a döntés
2023. év 05. hó 05. napján
véglegessé vált.

CSONGRÁD-CSANÁD VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: CS/O01/00465-6/2023.
Ügyintéző: Horváthné dr. Ács Karolina
Tel.: (06-62) 680-530

Tárgy: Határozat
Hiv. szám: 23054-00037
Melléklet: -

HATÁROZAT

A Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal – eljáró szervezeti egység: Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály; a továbbiakban: Hatóság – a **Havancsák Kft.-t** (székhelye: 6722 Szeged, Kálvária sgt. 4-6.; adószáma: 10719242-2-06; a továbbiakban: Társaság)

figyelmeztetés

szankcióban részesíti és egyben megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását.

A fenti kötelezettségének a Társaság a határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

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 és a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankciótv.) 9. § (3) bekezdése értelmében, az ott meghatározott esetekben a fogyasztóvédelmi hatóság bírságot szab ki.

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

A határozat annak közlésével véglegessé válik. Amennyiben a döntésben foglaltakkal nem ért egyet, úgy a közléstől számított 30 napon belül a Szegedi Törvényszékhez címzett, de a Hatósághoz benyújtandó keresetben jogsérelemre hivatkozva kérheti a döntés törvényességének bírósági felülvizsgálatát. A keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs, ugyanakkor a halasztó hatály elrendelése azonnali jogvédelem keretében a bíróságtól kérhető.

Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
6722 Szeged, Rákóczi tér 1.
Telefon: (06 62) 680-530 KRID azonosító: 506956375
E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu
www.csmkh.hu

A bíróság eljárása illetékköteles, melynek mértéke 30.000,- Ft, azonban a feleket vagyoni és jövedelmi viszonyaikra tekintet nélkül illeték-feljegyzési jog illeti meg. Akit tárgyi illeték-feljegyzési jog illet meg, mentesül az illeték előzetes megfizetése alól. Ilyen esetben az fizeti az illetéket, akit a bíróság erre kötelez.

Ha egyik fél sem kérte tárgyalás tartását, és azt a bíróság sem tartja szükségesnek, a bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz. Tárgyalás tartását a keresetlevélben kérheti, melynek elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye. Bizonyítékként a hatósági eljárás idején fennálló, de a hatósági eljárásban nem értékelt tényre, körülményre akkor hivatkozhat, ha azt a hatósági eljárásban a Hatóság arra való hivatkozása ellenére nem vette figyelembe, azt önhibáján kívül nem ismerte, illetve arra önhibáján kívül nem hivatkozott.

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt, így a keresetlevelet is, kizárólag elektronikusan – az E-ügyintézési tv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon – nyújthat be a bírósághoz, és a bíróság is elektronikusan kézbesíti a részére.

A jogi képviselővel eljáró fél, valamint a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet elektronikusan, a <https://e-kormanyablak.kh.gov.hu/client/> oldalon található IKR rendszeren keresztül köteles benyújtani a kérelmet. A személyesen eljáró természetes személy nem köteles a kérelmet elektronikusan úton benyújtani, azonban, ha az elektronikus kapcsolattartási módot választja, úgy a kérelmet benyújthatja Ügyfélkapu igénybevételeivel is.

INDOKOLÁS

1. Eljárási cselekmények:

Az Igazságügyi Minisztérium Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztálya (a továbbiakban: IM) a 2023. április 03. és szeptember 30. közötti időszakban, „Az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése, ideértve a zöldrefestés jelenségének vizsgálatát” címen témavizsgálatot indított.

A Hatóság 2023. április 20. napján a témavizsgálat alatt a Társaság által üzemeltetett, www.ipararuhaz.hu honlapon működő webshopot vizsgálta az előírt ellenőrzési szempontok alapján.

Az ellenőrzés során a Hatóság - fogyasztóként - 2023. április 20. napján megrendelt a honlapról 12 pár „Portwest A100 Munkavédelmi Kesztyű” elnevezésű terméket, melynek kuponkedvezményrel csökkentett, visszaigazolt ára összesen 6.667,- Ft volt. A Társaság a megrendelést még ugyanazon a napon visszaigazolta. A Hatóság ezt követően az info@ipararuhaz.hu e-mail címre megküldött levelében élt az elállási jogával, továbbá véleményt írt a webshopról.

Az ellenőrzés során a weblapon, valamint a visszaigazolásban szereplő valamennyi tartalom és tájékoztatás teljes körűen átvizsgálásra került. Azon tartalmak, mely a Társaság által elkövetett jogsértéseket igazolják, lementésre és kinyomtatásra kerültek.

Az ellenőrzés során tett megállapítások alapján a Hatóság 2023. április 20. napján a fenti ügyiratszámom hivatalból eljárást indított a Társaság ellen, amelyről értesítette. A Hatóság a CS/O01/00465-2/2023. ügyiratszámú hivatalos feljegyzésében részletesen rögzítette a próbarendeléssel egybekötött honlap vizsgálata során észlelt hiányosságokat, hibákat, melyet megküldött a Társaságnak.

A Hatóság a 2023. április 20. napján kelt, CS/O01/00465-4/2023. ügyiratszámú végzésében adatszolgáltatásra hívta fel a Társaságot a hatáskör kiterjedtségének, az árkedvezmény valóságbizonyítása, valamint a weboldal értékelési rendszerének vizsgálata érdekében.

A Társaság nyilatkozata 2023. április 27. napján érkezett a Hatósághoz, melyben az alábbiakat adta elő:

A Hatóság által kifogásolt – a szállítási módokra, valamint az elállási jogra vonatkozó tájékoztatások, továbbá az értékelési rendszer működési mechanizmusa – tartalmakra vonatkozó észrevételek jogosak, azok javításra kerültek az alábbiak szerint:

Korábban szállított GLS csomagpontokra is, azonban ideiglenes jelleggel letiltotta az oldalon ezt a szállítási formát. Előadta, hogy ugyan a honlapról eltávolította ezt a szállítási módot, ugyanakkor az ÁSZF-ben figyelmetlenségéből benne maradt, melyet azóta orvosolt.

Előadta továbbá, hogy az elállás tekintetében a visszaküldési határidőre, valamint a visszafizetési határidőre vonatkozó ellentmondó tartalmakat kijavította, a visszafizetési forma, valamint az eredeti doboz tekintetében pedig átfogalmazta a tájékoztatásait.

Az értékelési rendszerrel kapcsolatban előadta, hogy a próbarendeléskor a rendszer már igazoltnak tekintette a vásárlást annak okán, hogy az „Feldolgozásra vár” státuszt kapott. Előadta, hogy módosította és szigorította az igazolt vásárlásra vonatkozó feltételrendszert, így a webáruház rendszere már csak azokat az értékeléseket tekinti igazoltnak, ha 12 hónapnál nem régebbi a vásárlás, illetve ha „Sikeresen teljesített rendelés”, vagy „Személyes átvétel” státuszba került egy megrendelés.

A „Portwest A100 Munkavédelmi Kesztyű” elnevezésű termék árképzésére vonatkozó kommunikációjával kapcsolatban az alábbiakat adta elő:

A termék bruttó eladási ára a 2023. január 01. és január 31. közötti időszakban 602,- Ft volt, a 2023. február 01. és február 28. közötti időszakban bruttó 566,- Ft volt (6%-os akció), a 2023. március 01. és március 31. közötti időszakban bruttó 602,- Ft volt, a 2023. április 01. és április 30. közötti időszakban pedig bruttó 573,- Ft volt (5%-os akció). Ennek igazolására megküldte a Microsoft Edge böngészővel készült képernyőképeket.

A fentiekben túlmenően előadta, hogy a terméket Google Adwords Performancw Max kampány, Facebook katalógus kampány, Árukereső, és Árgép oldalakon hirdette, hírlevél formájában nem történt reklámozás.

A Hatóság a rendelkezésére álló adatok alapján megállapította a hatáskörét az ügyben, ugyanis a kifogásolt kereskedelmi gyakorlat nem alkalmas a gazdasági verseny érdemi befolyásolására.

2. A Hatóság az alábbi jogszabályhelyek figyelembe vételével hozta meg a döntését:

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 45/2014. Korm. rendelet) 1. § (4) bekezdése szerint a Korm. rendeletben foglaltaktól a fogyasztó javára a felek megállapodása eltérhet.

A 45/2014. Korm. rendelet 11. § (1) bekezdése értelmében a 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.

A 45/2014. Korm. rendelet 14. §-a szerint távollévők között kötött szerződés esetén a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésében előírt tájékoztatást - világos és közérthető nyelven - a fogyasztóval közli, vagy azt a fogyasztó számára elérhetővé teszi az alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköznek megfelelő módon. A tartós adathordozón rendelkezésre bocsátott tájékoztatásnak olvashatónak kell lennie.

A 45/2014. Korm. rendelet 18. §-a szerint a távollévők között kötött szerződés megkötését követően – ésszerű időn belül, de a termék adásvételére irányuló szerződés esetén legkésőbb az átadáskor, a szolgáltatásnyújtására irányuló szerződés esetén legkésőbb a szolgáltatás teljesítésének megkezdésekor – a vállalkozás tartós adathordozón visszaigazolást ad a fogyasztónak a megkötött szerződésről. A visszaigazolás tartalmazza

- a) a 11. § (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatást, kivéve, ha azt a vállalkozás már a szerződés megkötése előtt tartós adathordozón a fogyasztónak megadta; és
- b) ha a fogyasztó a 29. § m) pontja szerinti nyilatkozatot tett, az erre vonatkozó visszaigazolást.

A 45/2014. Korm. rendelet 23. § (1) bekezdése szerint, ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők 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.

A 45/2014. Korm. rendelet 23. § (2) bekezdése szerint a 22. §-nak megfelelő elállás vagy felmondás esetén a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

A 45/2014. Korm. rendelet 24. § (1) bekezdése szerint, 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.

A 45/2014. Korm. rendelet 31. § (1) bekezdése szerint a 9. §, a 11. § (1), (3)-(5) és (7) bekezdésében, a 12. § (1) és (3) bekezdésében, a 14-17. §-ban és a 18. § a) pontjában foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 3. § (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

Az Fttv. 3. § (3) bekezdése szerint a tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

Az Fttv. 3. § (4) bekezdése szerint a mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.

Az Fttv. 3. § (5) bekezdése szerint a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatra vonatkozóan az 1. § (4) vagy (5) bekezdése szerint külön jogszabályban előírt, az e törvényben foglaltaknál szigorúbb követelményeket megsértő kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen.

Az Fttv. 6. § (1) bekezdése szerint 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 készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

- c) a termék ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte;
- i) a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.

Az Fttv. 10. § (1) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt – a (2) és a (3) bekezdésben foglalt kivétellel – a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

Az Fttv. Melléklet szerint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok

34. Annak állítása, hogy a termék értékelését olyan fogyasztók nyújtották be, akik ténylegesen használták vagy megvásárolták a terméket, anélkül, hogy észszerű és arányos lépésekre kerülne sor annak ellenőrzésére, hogy az értékelések ilyen fogyasztóktól származnak.

Az Fgytv. 45/A. § (2) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és - ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik - eljár azok megsértése esetén.

Az Fgytv. 45/A. § (3) bekezdése szerint az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi

- a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére;
 - b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására;
 - c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára;
 - d) a fogyasztói panaszok intézésére;
 - e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére;
 - f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá
 - g) a fogyasztók tájékoztatására
- vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

Az Fgytv. 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.

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.

A termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet (a továbbiakban: Árrendelet) 2/A. § (1) bekezdése szerint az árcsökkentés bejelentése esetében meg kell jelölni a korábbi, a vállalkozás által az árcsökkentést megelőzően, meghatározott ideig alkalmazott árat.

Az Árrendelet 2/A. § (2) bekezdése szerint a korábbi ár a vállalkozás által egy olyan időszakban alkalmazott legalacsonyabb árat jelenti, amely nem lehet rövidebb, mint az árcsökkentés alkalmazását megelőző harminc nap.

Az Árrendelet 2/A. § (3) bekezdése értelmében, ha az árcsökkentés mértéke fokozatosan növekszik, akkor a korábbi ár az árcsökkentés első alkalmazása előtti, az árcsökkentés nélküli ár.

Az Árrendelet 2/A. § (4) bekezdése szerint, ha a termék harminc napnál rövidebb ideje van forgalomban a (2) bekezdésben meghatározott időtartamhoz képest, a korábbi ár a vállalkozás által egy olyan időszakban alkalmazott legalacsonyabb árat jelenti, amely nem lehet rövidebb, mint az árcsökkentés alkalmazását megelőző tizenöt nap.

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 szerint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 51/B. § (1) bekezdésének alkalmazásában elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértésnek minősül, ha az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás

a) a szerződéskötést megelőzően nem tájékoztatja a fogyasztót a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés b)-d), h), i), m), n) vagy p) pontjában meghatározott adatokról.

3. A fentiek alapján a Hatóság az alábbi tényállást állapította meg:

A Társaság az általa üzemeltetett, www.ipararuhaz.hu weboldalon, valamint a visszaigazolásában nem a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően tájékoztatta a fogyasztókat:

- **a szállítási módokról;**
- **az elállási joggyakorlás feltételeiről (visszaküldési határidő, visszafizetési határidő, visszafizetési mód, egyéb feltétel), valamint**
- **arról, hogy a termék értékelését olyan fogyasztó nyújtotta be, aki azt ténylegesen használta vagy megvásárolta.**

A rendelkező részben meghatározott hiányosságokat, illetve hibákat részletezve az alábbiak állapíthatóak meg:

A szerződés tárgyának ellenértékére és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás tekintetében:

A Hatóság a honlapon értékesített alábbi próbarendelt termék árkedvezményére vonatkozó kereskedelmi kommunikációt vizsgálta:

„Portwest A100 Munkavédelmi Kesztyű
 - 5%
~~602,- Ft~~
 573,- Ft”

A Társaság nyilatkozata alapján a Hatóság megállapította, hogy a fenti akció tekintetében a valóságnak megfelelően adott tájékoztatást, vagyis a megjelölt korábbi ár az árcsökkentés alkalmazását megelőző 30 napos időszakban alkalmazott legalacsonyabb eladási ár volt, és a Társaság ehhez képest határozta meg az árkedvezmény mértékét, így e tekintetben nem állapított meg jogsértést a Hatóság a Társaság terhére.

A szállítási módokkal kapcsolatban a Társaság a honlapján, az egyes menüpontjaiban, valamint a megrendelési folyamat során egymással ellentmondó/hiányos tájékoztatásokat nyújtott (pl.: Csomagautomata útján történő átvétel vonatkozásában).

A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás körében:

A Társaság a weboldalán, az egyes menüpontjaiban, valamint a visszaigazolásában az elállási jog tekintetében nem megfelelően nyújtott tájékoztatást az alábbiakról:

- a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia (ellentmondó tartalom a visszaküldési határidőről: elállási nyilatkozat elküldésétől/termék átvételétől számított 14 nap);
- az elállás esetén a Társaság az elállásról való tudomásszerzését követő 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztónak az általa kifizetett teljes összeget (ellentmondó tartalom a visszafizetési határidőről: elállási nyilatkozat elküldésétől/termék visszaérkezésétől számított 14 nap);
- az elállás esetén a Társaságnak az eredeti fizetési móddal megegyező formában kell visszatérítenie a kifizetett összeget, kivéve, ha a fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja (ellentmondó tartalom a visszafizetés módjáról: eredeti fizetési módnak megfelelően/csak visszautalás);
- jogsértő az, ha a Társaság a joggyakorlást az eredeti csomagolás meglétéhez megköti, továbbá az is, ha a termék használatba vétele esetén kizárja a fogyasztót az elállásból.

Az értékelési rendszer működése tekintetében:

A Társaság a Hatóság által írt véleményt igazolt vásárlásként tüntette fel, annak ellenére, hogy nem történt meg ténylegesen a megrendelt termék megvásárlása.

A Társaság az eljárás során arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy a kifogásolt tartalmak kijavításra kerültek a vizsgált weboldalon. A Hatóság megállapította, hogy a kifogásolt tartalmak módosításra kerültek, ugyanakkor az utólagos intézkedések nem mentesítik a Társaságot az elkövetett jogsértésért fennálló felelőssége alól, mivel a jogkövetkezmény alapját minden esetben az ellenőrzéskor feltárt állapot képezi, ezért a Hatóság szükségesnek tartotta a Társaság számára a jogsértő magatartás további folytatásának megtiltását.

4. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

A feltárt tényállás alapján a Hatóság megállapította, hogy a Társaság megsértette az alábbi jogszabályi rendelkezéseket:

- a 45/2014. Korm. rendelet 11. § (1) bekezdése h), i) pontjait, valamint
- az Fttv. 3. § (3), (4) bekezdéseit; 6. § (1) bekezdés i) pontját; a Melléklet 34. pontját.

5. A Hatóság a döntés meghozatala során a mérlegelési szempontokat az alábbi jogszabályhelyek alapján vette figyelembe:

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/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 ismételten megállapított jogsértése esetén a bírság összege 200 ezer forinttól

- a) az (1) bekezdés a) pont hatálya alá tartozó vállalkozás esetében a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén 2 milliárd forintig,
- b) az (1) bekezdés a) pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében 2 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén a vállalkozás éves

nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 5 millió forintig terjedhet.

A Szankciótv. 6. § (1) és bekezdése szerint a figyelmeztetéssel a hatóság rosszállását 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.

A Szankciótv. 6. § (4) bekezdése szerint 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.

6. A Hatóság a döntése során az alábbi mérlegelési szempontokat vette 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.

A jogsértés súlya tekintetében:

A fogyasztók érdekei sérelmének köre:

A szállítási módokkal kapcsolatos nem megfelelő tájékoztatás a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell a választható szállítási módokat, hogy azzal már a döntéshozatal előtt számolhasson. Adott esetben ugyanis ezen információ a fogyasztó ügyleti akaratát is befolyásolhatja, mivel amennyiben a szállítási mód fontos számára, azt a szolgáltatót választja, amelyik a számára kedvezőbb lehetőséget biztosítja. A tájékoztatás nem megfelelősége miatt megállapítható a tisztességtelen magatartás is.

Az elállási jogra vonatkozó tájékoztatás nem megfelelősége a fogyasztó tájékoztatáshoz, jogérvényesítéshez való érdekét egyformán érinti, ezáltal kiemelten sérti 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, valamint megvizsgálni, hogy alkalmas-e a rendeltetésszerű használatra. Éppen ezért a kereskedő a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles teljes körűen, megfelelően a fogyasztót az elállás jogáról tájékoztatni annak érdekében, hogy a fogyasztó a jogával megfelelően élni tudjon. Azzal, hogy a kereskedő nem megfelelően határozta meg a visszaküldési- és visszafizetési határidőt, valamint visszafizetési módot, továbbá azzal, hogy jogellenes feltételeket szabott, megsértette a fogyasztók érdekérvényesítéshez fűződő jogait. Tekintettel arra, hogy a kereskedő a jogszabályi rendelkezésekkel ellentétesen tájékoztatta a vásárlót, így vagyoni érdekei is sérülhetnek, mivel az elállási jogot jelen megtévesztő információk miatt meg sem próbálja gyakorolni, így a neki nem megfelelő termék

visszaküldésével, illetve a szerződéstől való elállásával meg sem próbálkozik. A nem megfelelő tájékoztatás miatt megállapítható a tisztességtelen kereskedelmi magatartás is.

A fogyasztó tájékoztatáshoz való joga sérül azáltal, ha a kereskedő úgy tünteti fel az egyes termékekre vonatkozó értékeléseket, mintha azokat tényleges vásárlók, vagyis akik megvásárolták vagy ténylegesen használták, írták volna. A vállalkozásnak észszerű és arányos lépéseket kell tennie annak ellenőrzésére, hogy az értékelések tényleges vásárlóktól származzanak. A nem megfelelő tájékoztatás miatt megállapítható a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat is.

A jogsértő magatartás időtartama:

A Hatóság figyelembe vette, hogy a Társaság az eljárás megindítását követően, haladéktalanul kijavította a kifogásolt tartalmakat.

A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása:

A Hatóságnál vezetett nyilvántartás szerint a Társaság terhére ugyanezen jogsértő magatartás három éven belüli ismételt tanúsítása a határozathozatal napjáig nem állapítható meg.

A jogsértéssel érintett fogyasztók száma, a jogsértő magatartás kiterjedtsége, a jogsértéssel érintett áruk értéke, valamint a jogsértéssel érintett előny tekintetében releváns adat nem merült fel, így ezek értékelése nem volt lehetséges.

A Hatóság a Társaság eljárást segítő, együttműködő magatartására tekintettel, továbbá arra a tényre figyelemmel, hogy a Szankciótv. 3. § (1) bekezdésében és 9. § (2) bekezdés a) pontjában szabályozott Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül a Társaság vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést nem jegyezték be, a fogyasztóvédelmi bírság kiszabását mellőzte, és a fent megjelölt mérlegelési körülmények figyelembevételével a rendelkező részben foglaltak szerint döntött.

A Hatóság felhívja a Társaság figyelmét, hogy az ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezést tartalmazó jogszabály ismételt megsértése esetén a terhére fogyasztóvédelmi bírság szabható ki.

Figyelemmel továbbá arra, hogy a Társaság az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyosan jogsértő magatartást valósított meg, ezért a véglegessé vált döntést a Hatóság közzététel céljából megküldi az IM számára.

7. Záró rendelkezések:

A Hatóság a döntését a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint, az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, az Fttv. 10. § (1) bekezdésében, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 1. § a) pontjában, 2. §-ában, 3. § (4) bekezdésében, az Ákr. 16. §-ában, továbbá a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról

szóló 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésében biztosított hatáskörében és illetékességi ok alapján eljárva hozta meg. A jogkövetkezményeket az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) pontja, valamint a Szankciótv. 6. § (4) bekezdése alapján szabta ki. A Hatóság a döntés véglegessé válásáról az Ákr. 82. § (1) bekezdése alapján rendelkezett. A bírósági felülvizsgálat lehetőségéről az Ákr. 112. § (1) bekezdése, a 113. § (1) bekezdés a) pontja és a 114. § (1) bekezdése, valamint a keresetindítás szabályairól a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (továbbiakban: Kp.) 7. § (1) bekezdés a) pontja, a 12. § (1) bekezdése, a 13. § (1) bekezdése és (3) bekezdés g) pontja, 37. §-a, 39. § (1) és (6) bekezdései, a 45. §-a rendelkezik. Az illetékről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 45/A. § (1) bekezdése, az 59. §-a, valamint a 62. § (1) bekezdés h) pontja rendelkezik. A kötelező elektronikus kapcsolattartás az E-ügyintézési tv. 9. § (1)-(3), a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 605. §-án, a 608. §-án és 611. §-án, továbbá a Kp. 29. § (1) bekezdésén alapul.

Szeged, 2023. május 03.

Dr. Róth Márton
főispán nevében és megbízásából

Petrik Sándor
osztályvezető

Kapják:

1. Havancsák Kft. (székhelye: 6722 Szeged, Kálvária sgt. 4-6.) CK
2. Irattár

CK 2023.05.05.

J.

J.