



függő 2017.04.04.
AM

SOMOGY MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL
KAPOSVÁRI JÁRÁSI HIVATALA

Modulár szám: 774K 67

Ügyiratszám: SO/001/00372-0005 /2017.

Tárgy: Kötelezés elrendelése

Ügyintéző: dr. Bekes Ildikó

Telefon: 82/510-868

Ügyfél: ANDA Kft.

Székhely: 7570 Barcs, Bajcsy-Zsilinszky u. 25.

HATÁROZAT

AZ ANDA KFT-T (székhely: 7570 Barcs, Bajcsy-Zsilinszky u. 25.)

k ö t e l e z e m,

arra, hogy a www.anda.hu honlapon található webáruházukban

- közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon tegyék közzé az üzemeltetéshez szükséges tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyét, telephelyét, valamint az elérhetőségére vonatkozó adatokat, így különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét,
- gondoskodjanak arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után,
- a honlapján az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket tüntesse fel és tájékoztassa a fogyasztókat, hogy az online vitarendezési platform vitáik rendezésére használható,
- távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően világosan és közérthető módon tájékoztassák a fogyasztókat:
 - a Társaság panaszkezelési módjáról,
 - a Vállalkozást terhelő békéltető eljárásban való együttműködési kötelezettségéről,
 - a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről,
 - az indokolás nélküli elállási jog a nyilatkozat-minta felhasználásával, vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolható, valamint arról, hogy az elállási jogukat a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja a fogyasztó,
 - írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül
 - a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia,
 - elállás esetén a vállalkozás legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget,
 - a vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés, illetve ésszerű költségeinek – ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés teljesítését a fogyasztó kifejezett kérésére határidő előtt megkezdte és gyakorolja felmondási jogát – megtérítését,

- a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó kötelezettségről teljes körűen a hatályos jogszabályok szerint.
- biztosítsanak a fogyasztók részére a vonatkozó rendelet szerinti elállási nyilatkozat-mintát;
- legkésőbb a termék átadásáig tartós adathordozón, hiánytalan tartalommal adjanak visszaigazolást a fogyasztóknak a megkötött szerződésről a jogszabályban meghatározott tartalommal,
- a fogyasztók részére ne adjon megtévesztő tájékoztatást az elállási jog érvényesítési feltételeinek tekintetében, különösen az elállással érintett termékek állapotára, mennyiségére és bontatlan, eredeti csomagolásának meglétére vonatkozóan,
- az árfeltűntetésre vonatkozó jogszabályi előírásoknak tegyen eleget, azaz az értékesítésre kínált egységár feltűntetésre kötelezett termékek egységárát tüntessék fel.

Ezen kötelezettségének a határozat jogerőre emelkedésének napját követő 30 napon belül köteles eleget tenni.

Kötelezem továbbá az ANDA Kft-t arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről annak megtételétől számított 8 napon belül értesítsen.

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, figyelemmel a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (továbbiakban: Kkv tv.) 12/A. §-ára, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

Az eljárás során eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről nem rendelkezem.

A határozat ellen annak kézhezvételétől számított 15 napon belül a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályához, de a Somogy Megyei Kormányhivatal Kaposvári Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályánál (7400 Kaposvár, Nagy Imre tér 1.) benyújtandó fellebbezésnek van helye. A fellebbezés eljárási illetéke 5 000 Ft. Az illetéket a Kaposvári Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályától külön igényelt készpénz-átutalási megbízás útján (csekk), vagy banki átutalással kell megfizetni a Somogy Megyei Kormányhivatal Magyar Államkincstárnál vezetett 10039007-00299688 számú számlaszámára. A közlemény rovatban a fellebbező nevét, címét és a fellebbezéssel támadott döntés ügyiratszámára történő hivatkozást kell feltüntetni. Az illeték megfizetéséről készült igazolást (csekkszelvény másolat vagy átutalási igazolás másolat) az irathoz mellékelten csatolni kell.

A fellebbezés elektronikus úton történő benyújtására nincs lehetőség.

A fellebbezést a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya bírálja el, mely a sérelmezett döntést, valamint az azt megelőző eljárást megvizsgálja, melynek során nincs kötve a fellebbezésben foglaltakhoz. A fellebbezésnek a végrehajtásra halasztó hatálya van.

A döntés ellen fellebbezni csak a megtámadott döntésre vonatkozóan, tartalmilag közvetlenül összefüggő okból, illetve csak a döntésből közvetlenül adódó jog- vagy érdeksérelemre hivatkozva lehet. A fellebbezésben részletesen elő kell adni annak indokait. A fellebbezésben nem lehet olyan új tényre hivatkozni, amelyről az ügyfélnek a döntés meghozatala előtt tudomása volt.

INDOKOLÁS

A Somogy Megyei Kormányhivatal Kaposvári Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztálya 2017. május 22-30-án ellenőrizte az ANDA Kft. webáruházát.

Az ellenőrzés megállapításait a 02028. számú ellenőrzési jegyzőkönyv tartalmazza, az alábbiak szerint:

„ 1) 2017.05.22-én a fenti cég www.anda.hu webáruházának vizsgálatát végezték el a fogyasztóvédelmi szakügyintézők az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése témavizsgálat keretében. Az ellenőrzés lefolytatására a Hatóság hivatali helyiségében került sor.

Az ellenőrzést a webáruházban történő regisztrációval kezdték, melynek során az ellenőrzést végző nevével és a Hivatal címével és telefonszámával megadásra kerültek a szükséges adatok a@gmail.com elektronikus elérhetőséggel együtt. Ezt követően próbamegrendelés leadására került sor. Kiválasztásra és „kosárba” helyezésre került egy db Hunor univerzális fehér 310 ml-es szilikon 790,-Ft, egy zacskó Kiffort 250 g-os tapétaragasztó 580,-Ft, egy db Tesa átlátszó 50 m-es 25 mm széles festőszalag 560,-Ft, egy csomag Anda járható 30 mikronos 20 m² takarófolia 620,-Ft és egy db kerekcsőrű fogó 16 cm 17006 azonosítóval 1170,-Ft eladási árakon. A megrendelés során szállítási címként a 7400 Kaposvár, Nagy Imre tér 1. került megadása készpénzes utánvétellel. Az 1500,-Ft-os szállítás díjjal együtt 5220,-Ft-ot kell fizetni a termékek átvételekor. A rendelés leadását követően 2017.05.22-én 12:31-kor elektronikus úton „Anda webes rendelés visszaigazolás – 297KR17” címmel a fent megadott e-mail címre rendelés visszaigazolás érkezett, melyben – többek közt – rendelés számként a 297KR17 azonosító került feltüntetésre. A levélben felsorolt, megrendelt termékek közül a 16824 cikkszámú kerekcsőrű fogó 16 cm 17006 esetében „nincs készleten” megjegyzés került feltüntetésre.

A fenti webáruház ellenőrzése során az alábbi megállapításokat tették a fogyasztóvédelmi szakügyintézők.

A webáruházban értékesített és a fogyasztóvédelmi szakügyintézők által megrendelt alább felsorolt termékek esetében (melyek egységár feltüntetésre kötelezettek) nem került feltüntetésre egységár:

- Hunor univerzális fehér szilikon 310 ml, 790,-Ft,
- Kiffort tapétaragasztó, 250 g-os 580,-Ft,
- Festőszalag átlátszó 25 mm széles Tesa 50 m, 560,-Ft,
- Anda járható 30 mikronos takarófolia 20 m², 620,-Ft.

A webáruház teljes tartalmában nincs tájékoztatás:

- a tárhelyszolgáltató székhelyéről, ha van – telephelyéről, e-mail címéről,
- „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés”, vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés a rendelés véglegesítése gombra kattintva,
- a vállalkozás panaszkezelési módjáról,
- az ODR link meglétéről (online vitarendezési platform), valamint arról, hogy jogviták rendezésére használható,
- a békéltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettségről,
- az illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről,
- a fogyasztó elállási jogát nyilatkozat – minta útján, vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával gyakorolhatja,
- elállási nyilatkozatminta rendelkezésre áll-e,
- a fogyasztó elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja,
- írásban történő elállás esetén elegendő 14 napon belül elküldeni az elállási nyilatkozatot,
- a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket,
- elállás esetén a szolgáltató legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget,
- a vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését,
- a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről.

A webáruház a kellékszavatossággal kapcsolatosan hiányosan ad tájékoztatást. Nem tájékoztatja a fogyasztókat, hogy:

- milyen kellékszavatossági igényekkel élhetnek,
- a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

A www.anda.hu/reklam/statikus_oldalak/pag_statikusoldalak.aspx?kod=altszerz oldalon lévő tájékoztatóban az alábbi, hatályon kívül helyezett jogszabályokra hivatkoznak:

- 17/1999. (II.5.) Korm. rend. (a távollévők között kötött szerződésekről),
- 49/2003. (VII.30.) GKM rendelet (a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről),
- 1959. évi IV. törvény (a polgári törvénykönyvről).

2) 2017.05.24-én 9:58-kor elektronikus úton „MPL csomag szállítási információ” címmel a fent megadott e-mailcímre az info@anda.hu címről érkezett levél szerint a megrendelt termékeket az MPL szállítja PB617593409350017400005220 küldeményazonosítóval, melynek értéke összesen 5220,-Ft.

3) 2017.05.25-én a Magyar Posta Zrt. kiszállította a fenti küldeményazonosítóval rendelkező csomagot, melyért 5220,-Ft – ot kellett fizetni. A csomagoláson elhelyezett címke szerint feladó: ANDA Kft., ANDA FESTÉKNYAGYKER VESZPRÉM, 8200 Veszprém, Kistó u. 3.

A csomag kibontásakor megállapításra került, hogy a megrendelt termékek mindegyike elhelyezésre került a csomagban, melyeken kívül a csomag a továbbiakban tartalmazta a 26BKS1703887 számú számlát két példányban. Fentiekén kívül egyéb dokumentumot nem tartalmazott.

Figyelembe véve a 26BKS1703887 számú számlában, valamint a ve@anda.hu elektronikus címre érkezett fenti levelekben szereplő tájékoztatásokat, a webáruház üzemeltetője a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 18. § a) pontban foglaltaknak csak részben tett eleget, mivel a kötelezően adandó tájékoztatások közül csak a megrendelt termékek lényeges tulajdonságairól, eladási áraikról, a vállalkozás nevééről, székhelyéről, telephelyéről, telefonszámáról, e-mail címéről, a szállítás módjáról, költségeiről, a fizetés módjáról és a fizetendő teljes díjról adott tájékoztatást.

4) 2017.05.26-án webaruhaz@anda.hu címre küldve elküldésre került a megrendelt és átvett termékekkel kapcsolatos elállási nyilatkozat.

5) Mivel a 4. pontban írt elektronikus levélre nem érkezett válasz, 2017.05.29-én 16:25-kor az elállást tartalmazó levél változatlan formában továbbításra került az info@anda.hu elektronikus címre.

6) 2017.05.30-án 7:49-kor az info@anda.hu címről érkezett válaszevél szerint bármelyik üzletbe visszavihetők a termékek. Tájékoztatást kértek az időpontról és az üzlet címéről, ahová a termékeket visszaviszik a fogyasztóvédelmi szakügyintézők, hogy értesíteni tudják az adott üzletet.

7) 2017.05.30-án 8:52-kor a fogyasztóvédelmi szakügyintézők tájékoztatást küldtek az info@anda.hu címre, hogy a termékeket a Kaposvár, Baross G. u. 8. szám alatti üzletbe viszik vissza a délután folyamán.

8) 2017.05.30-án 10:15-kor az info@anda.hu elektronikus címről érkező levélben többek között az alábbi tájékoztatást adták: „Természetesen csak abban a módunkban áll visszavenni Öntől a megrendelt termékeket, amennyiben azok eredeti csomagolásukban, bontatlan és természetesen használat nélkül kerülnek vissza hozzánk.”

A megrendelt termékek egyike sem tartozik a fentebb említett 45/2014. (II.26.) kormányrendelet 29.§ (1) bekezdése alá.

9) Mai napon (2017.05.30.) visszavitték a fogyasztóvédelmi szakügyintézők a próbarendelt termékeket a megjelölt üzletbe, ahol a teljes kifizetett vételárat (5220,-Ft) visszakapták. A 26BKS1703887 számú számlát stornózták. „

A fentiek alapján Osztályom az ügyben 2017. május 30-án eljárást indított és az eljárás menetével kapcsolatosan tájékoztatta a Vállalkozást, hogy ügyében nyilatkozat-tételi jog illeti meg.

[REDACTED], a Kft. képviselőjében a 2017. június 16-án érkezett levelében az alábbi nyilatkozatot tette:

„Tisztelt cím!

2017. május 30-án cégünk az Anda Kft. webáruháza ellenőrzésre került, mely alapján kaptunk egy határozatot, melynek ügyiratszám a SO/001/000372-0001/2017. a feltárt hiányosságokkal. Ezúton szeretném jelezni, hogy a hiányosságok, melyek a webáruház jogi részét illetik, mint Általános Szerződési Feltételek, Elállás, szavatosság, stb javítása megtörtént. Szeretném kérni, amennyiben mód van, ha esetleges hiányosságot tapasztalnak még részünkről, jelezzék felénk, hogy mindent megfelelő módon tüntethessünk fel. Cégünk teljes mértékben együttműködik a hatósággal, hogy megfeleljünk a támasztott követelményeknek! Felmerült még két olyan dolog, mely az egységárra, illetve a fizetési kötelezettségre vonatkozik. Lévé a webáruházunk egy vállalatirányítási rendszerbe integrált áruház, felvettük a kapcsolatot a program készítőjével, hogy segítsen ezek megvalósításában, folyamatban van ezek megoldása is. Válaszát előre is köszönöm! „

A nyilatkozatban foglaltakat az alábbiak szerint értékelem:

Tájékoztatom, hogy a fent hivatkozott, június 02-án kézhez vett SO/001/00372-0001/2017. ügyiratszámú döntésünk még nem az eljárást lezáró határozat, hanem az eljárás indításáról szóló értesítés, végzés formájában.

Azt, hogy intézkedtek a hiányosságok megszüntetése érdekében, enyhítő körülményként vettem figyelembe, azonban a jogsértés már megvalósult, így felelősségre vonásnak van helye. Továbbá a hiányosságok pótlása - egy esetleges későbbi ellenőrzés lehetőségével számolva – az Ügyfél érdekeit is szolgálja.

A rendelkezésemre álló iratok alapján megállapítottam, hogy jelen ügyben hatáskörrel a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik, mert a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására nem alkalmas.

A rendelkezésemre álló adatok és dokumentumok alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

A Társaság az www.anda.hu webáruházában nem ad tájékoztatást a tárhelyszolgáltatást végző vállalkozás székhelyéről, telephelyéről, valamint elektronikus elérhetőségéről.

A Társaság nem gondoskodott arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után.

A Vállalkozás nem tüntette fel az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket, nem adott tájékoztatást arról, hogy vitáik rendezéséhez felhasználható az online vitarendezési platform.

A szerződés megkötését megelőzően nem tájékoztatják a fogyasztókat a jogszabályi előírás alapján a Vállalkozás panaszkezelési módjáról, a Társaságot terhelő békéltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettségéről, a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről, valamint arról, hogy az indokolás nélküli elállási jognak a nyilatkozat-minta felhasználásával történő, vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján történő gyakorlásáról, valamint arról, hogy az elállási jogukat a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja a fogyasztó, hogy az írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül, továbbá arról, hogy a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia, valamint arról, hogy elállás esetén a vállalkozás legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget, továbbá arról, hogy a vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés, illetve ésszerű költségeinek megtérítését. A vállalkozás nem tájékoztat a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségekről, valamint a kellékszavatosságra vonatkozó tájékoztatás hiányos, nem ad tájékoztatást a kellékszavatossági igényekről és arról, hogy a fogyasztó a teljesítés időpontjától számított kétéves elévülési határidő alatt érvényesítheti kellékszavatossági igényeit.

Nem biztosítanak a fogyasztók részére a vonatkozó rendelet szerinti elállási nyilatkozat-mintát;

A Társaság megtévesztő tartalmú tájékoztatást adott az elállási nyilatkozatra küldött egyik válaszlevelében az indokolás nélküli elállási jog gyakorlásának vonatkozásában, a fogyasztó által visszaküldött termék állapotára, csomagolására, hiánytalan mennyiségi és minőségi állapotára vonatkozóan az alábbi feltétellel: „Természetesen csak abban a módunkban áll visszavenni Önöktől a megrendelt termékeket, amennyiben azok eredeti csomagolásukban, bontatlan és természetesen használat nélkül kerülnek vissza hozzánk!

A megkötött szerződésről szóló visszaigazolás hiányos tartalmú, abban csak a termék lényeges tulajdonságairól, áráról (eladási), a vállalkozás nevééről, székhelyéről, telephelyéről telefonszámáról, e-mail címéről, a szállítás költségéről, szállítási módjáról, valamint a fizetés módjáról és a fizetendő teljes díjról adott tájékoztatás szerepelt.

4 féle egységár feltüntetésre kötelezett termék esetében az egységárat nem írták ki.

Az Ügyfél az alábbi, kiemelt jogszabályi rendelkezéseket sértette meg, határozatom meghozatalánál az alábbi jogszabályi rendelkezésekre voltam tekintettel:

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (továbbiakban Ektv.) 4. § -a alapján a **szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon közzétenni:**

- h) a szolgáltató részére a tárhelyet biztosító, a 2. § 1) pont 1c) 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.

A 2. § 1) pont 1c) alpontja alapján közvetítő szolgáltató, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó szolgáltató, amely az igénybe vevő által biztosított információt tárolja (tárhelyszolgáltatás).

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény 3. § (5) bekezdés alapján a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatra vonatkozóan az 1. § (4) vagy (5) bekezdése szerint külön jogszabályban előírt, **az e törvényben foglaltaknál szigorúbb követelményeket megsértő kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen.**

A 4. § (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.

A 6. § (1) bekezdés 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:

b) az áru lényeges jellemzői, így különösen

ba) kivitelezése, összetétele, műszaki jellemzői, tartozékai,

bb) mennyisége,

bc) származási helye, eredete,

bd) előállításának vagy szolgáltatásának módja és időpontja,

be) beszerezhetősége, szállítása,

bf) alkalmazása, a használatához, fenntartásához szükséges ismeretek,

bg) az adott célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, előnyei,

bh) veszélyessége, kockázatai,

bi) környezeti hatásai,

bj) az egészségre gyakorolt hatása, vagy

bk) tesztelése, ellenőrzöttsége vagy annak eredménye

h) a vállalkozás kötelezettségvállalásának mértéke, a kereskedelmi gyakorlat indítékai, az értékesítési folyamat természetű, a szponzorálásra, a vállalkozás vagy az áru jóváhagyására vonatkozó bármely állítás vagy jelzés, vagy

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

A 7. § (1) bekezdése szerint **megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely**

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

- ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 11. § (1) bekezdése szerint **az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót**

- a) a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és a terméknek vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;
- b) a vállalkozás nevééről;
- c) a vállalkozás székhelyének postai címéről, és – ha azzal rendelkezik – a telefonszámáról, a telefaxszámáról és az elektronikus levelezési címéről, továbbá annak a vállalkozásnak a nevééről és postai címéről, akinek a nevében eljár;
- d) a vállalkozás üzleti tevékenysége helyének postai címéről, és annak a vállalkozásnak a postai címéről, akinek a nevében eljár, akihez a fogyasztó a panaszait címezheti, ha e cím a c) pont szerint megadott címtől eltér;
- 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;
- f) határozatlan időre szóló vagy előfizetést magában foglaló szerződés esetében arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza. Ha az ilyen szerződés átalánydíjas, arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege egyúttal a teljes havi költséget is jeleníti. Ha az összes költséget nem lehet előre kiszámítani, a fogyasztót tájékoztatni kell az ellenszolgáltatás összegének kiszámításának módjáról;
- g) a szerződés megkötéséhez alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatának díjáról, ha e díj emelt díjnak minősül;
- 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;**
- j) arról, hogy a 20. § szerinti jog gyakorlása esetén a termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és – a távollévők között kötött szerződés esetében – a termék postai küldeményként nem küldhető vissza;
- k) **arról, hogy a fogyasztó a 26. § szerint köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit, ha a 13. § vagy a 19. § esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a 20. § szerinti felmondási jogát;**
- l) arról, ha a 29. § alapján a fogyasztót nem illeti meg a 20. § szerinti jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti a 20. § szerinti jogát;
- m) **a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;**
- n) az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről;
- 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;
- p) határozott időre szóló szerződés esetén a szerződés időtartamáról, határozatlan időre szóló szerződés esetén a szerződés megszüntetésének feltételeiről;
- q) a határozott időre szóló olyan szerződés esetén, amely határozatlan időtartamúvá alakulhat át, az átalakulás feltételeiről, és az így határozatlan időtartamúvá átalakult szerződés megszüntetésének feltételeiről;
- r) a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról;
- s) a fogyasztó által a vállalkozás kérésére fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtásáról és annak feltételeiről;
- t) a digitális adattartalom működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről;
- u) a digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képességéről a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően;
- v) **a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról;**
- w) **a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.**

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

Az (5) bekezdés szerint 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.

A 15. § (1) bekezdése alapján, 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.

A 15. § (2) bekezdése szerint **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.

A 18. § alapján **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 20. § (1) bekezdése értelmében 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.

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

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

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

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

ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;

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

A (3) bekezdés szerint 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.

A 22. § (1) bekezdés alapján a fogyasztó a 20. §-ban biztosított jogát

a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy

b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

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

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

A (4) bekezdés értelmében a fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a 20. §-ban meghatározott jogot e §-sal összhangban gyakorolta.

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

A (2) bekezdés értelmében 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 (3) bekezdése szerint, ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

A (4) bekezdés értelmében termék adásvételére irányuló szerződés esetén a vállalkozás mindaddig visszatarthatja az (1) bekezdésben meghatározott összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Nem illeti meg a vállalkozást a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

A 24. § (1) bekezdése alapján **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 (2) bekezdés értelmében a fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.

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

A 25. § alapján **a fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Nem felel a fogyasztó az értékcsökkenésért, ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének j) pontjában előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget.**

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

(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.

Az Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerint a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) hibás teljesítésre vonatkozó 6:157. § (1) bekezdése alapján a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

A Ptk. a kellékszavatossági jogokra vonatkozó 6:159. § (2) bekezdése alapján a kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

- a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettel - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy
- b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

A Ptk. a hiba közlésére vonatkozóan 6:162. § (1) bekezdés alapján a jogosult a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a kötelezettel közölni. A (2) bekezdés értelmében a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.

A Ptk. kellékszavatossági igény elévülésére vonatkozó 6:163. § (2) bekezdése szerint fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el. Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

A Ptk a termékszavatossági igényt meghatározó 6:168. § (1) bekezdése alapján a Vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog (ezen alcím alkalmazásában: termék) hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A (2) bekezdés értelmében ezen alcím alkalmazásában gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója.

A (3) bekezdés szerint a gyártó mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy

- a) a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;
- b) a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy
- c) a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

A (4) bekezdés alapján csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli.

A Ptk 6:169. §- a határozza meg közlési és igényérvényesítési határidőket az alábbiak szerint. Az (1) bekezdés alapján a fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell

tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős. A (2) bekezdés értelmében a gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított két évig terheli. E határidő eltelte jogvesztéssel jár.

A Ptk 6:170. §-a értelmében a termékszavatossági jogokat a termék tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a gyártóval szemben.

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

A 14. § (3) bekezdés szerint az eladási árat, az egységárat és a szolgáltatás díját egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni.

A 14. § (4) bekezdés alapján az eladási árat, az egységárat illetve – a határon átnyúló szolgáltatás kivételével – a szolgáltatás díját a Magyarország törvényes fizetőeszközében kifejezve, a fizetőeszköz nemét (forint) vagy annak rövidítését (Ft) megjelölve kell feltüntetni.

A 14. § (5) alapján a termék eladási áráként és egységáraként, illetve a szolgáltatás díjaként a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni.

A 2. § n) pontja alapján egységár: a termék e törvény végrehajtására kiadott jogszabályban meghatározott mértékegységére vonatkozó ár.

A termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I.30.) NFGM-SZMM együttes rendelet 1. § alapján a fogyasztónak megvételre kínált termék eladási árának, egységárának, valamint a szolgáltatás díjának feltüntetésére az e rendeletben foglalt szabályokat kell alkalmazni.

A 3. § (1) bekezdése alapján a **termék egységárat, ha az nem egyezik meg a termék eladási árával**

a) a terméken, annak csomagolásán vagy a termékhez egyéb módon rögzítve, vagy

b) ha a termék jellegéből (így különösen méretéből), illetve a forgalmazás körülményeiből adódóan az a) pont szerinti árfeltüntetés nem alkalmazható – a közvetlenül a termék mellett elhelyezett egyedi árkiíráson, a fogyasztó számára a megvenni kívánt termék kiválasztásakor hozzáférhető árjegyzéken vagy árlapon (ideértve az étel-, illetve itallapot is) kell feltüntetni.

A 4. § alapján az egységárat

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

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

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

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

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

A kötelezés elrendelése során az Fgytv. 47. § (1) és (5) bekezdéseire voltam tekintettel a következők szerint:

A fogyasztók érdekei sérelmének körében értékeltem, hogy amennyiben a webáruházat üzemeltető vállalkozás nem ad információt a tárhelyszolgáltató elérhetőségéről, valamint a nyilvántartásba bejegyző bíróság megnevezéséről, és a nyilvántartásba vételi számáról, úgy a mulasztás a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A tárhelyszolgáltatást nyújtó, és a webáruházat üzemeltető vállalkozást elérhetőségével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség ugyanis az igénybe vevőkkel való kapcsolattartást szolgálja, mindezek hiányában a vállalkozás akadályozza a fogyasztót ezen kapcsolatfelvételben, amely adott esetben a későbbi jogérvényesítés lehetőségét is megnehezíti.

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. A szolgáltatónak erre egyértelműen és jól látható módon, közvetlenül a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtevéle előtt kell kifejezetten utalnia, hogy a fogyasztó ezzel a többlet anyagi teherrel előre számolhasson. Amennyiben a vállalkozás nem tesz eleget e kötelezettségének, a szerződés semmis. A semmisségre azonban csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni!

A panaszkezelés módjáról, a vitarendezés mechanizmusáról történő tájékoztatással kapcsolatos mulasztás a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztóknak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell, hogy a vállalkozás a panaszt milyen módon intézi, továbbá ismernie kell az igénybe vehető vitarendezési mechanizmust, hogy azzal számolhasson.

A Vállalkozást terhelő békéltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettségéről, a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről, székhelyének postai címéről való tájékoztatás elmulasztása 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. Ugyanez vonatkozik az online vitarendezési platformra vonatkozó tájékoztatásra.

Az indokolás nélküli elállási jogról történő hiányos és pontatlan tájékoztatás, valamint az elállási nyilatkozat-mintát biztosításának mellőzése 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, felpróbálni, valamint megvizsgálni, hogy alkalmas-e a rendeltetészerű használatra. Éppen ezért a vállalkozás a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót az elállás jogáról pontosan és egyértelműen tájékoztatni, valamint a szükséges nyilatkozat-mintát biztosítani annak érdekében, hogy a fogyasztó a jogával megfelelően élni tudjon.

A kellékszavatosságra, termékszavatosságra vonatkozó tájékoztatási kötelezettség hiányos feltüntetése 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 indokolás nélküli elállási jogról történő megtévesztő tartalmú és hiányos tájékoztatás, valamint az elállási nyilatkozat-mintáról szóló tájékoztatás hiánya 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, felpróbálni, valamint megvizsgálni, hogy alkalmas-e a rendeltetésű használatra. Éppen ezért a vállalkozás a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót az elállás jogáról pontosan és egyértelműen tájékoztatni, valamint a szükséges nyilatkozat-mintát biztosítani annak érdekében, hogy a fogyasztó a jogával megfelelően élni tudjon.

A visszaigazolás hiányos tartalma esetén a vállalkozás a fogyasztó tájékoztatáshoz fűződő alapvető érdekét sérti. A visszaigazolásban foglalt tájékoztatás olyan jelentős információkat tartalmaz, amelynek megléte elősegíti a vásárlót jogai gyakorlásában. Erre való tekintettel tehát a vásárlót ezen információ elhallgatásával megakadályozhatja a vállalkozás, hogy elállási, panaszételi, illetve jótállási jogát a jogszabályokban foglalt rendelkezéseknek megfelelően gyakorolja.

A vállalkozás az egységár feltüntetésének elmulasztásával, a termék forgalmazásával összefüggő alapvető követelményt sértett meg, továbbá sértette a fogyasztók tájékoztatáshoz való alapvető érdekét, hiszen a termék egységára olyan lényeges információ, amely a fogyasztót vásárlási szándékának kialakításában döntően befolyásolja. Ezért fontos, hogy az egységárról a vásárlókat írásban egyértelműen, olvashatóan és könnyen beazonosíthatóan tájékoztassák. Az egységár az áruválasztást könnyíti meg a fogyasztó számára a különböző gyártók azonos termékei, illetve az azonos gyártók különböző kiserelési egységű termékeinél. Ennek ismeretében a fogyasztó eldöntheti, hogy anyagi helyzetének melyik árfekvésű termék a megfelelőbb. Mindez jelentős szempont a fogyasztó számára ügyleti döntése meghozatala során. Emellett a megfelelő ártájékoztatásnak, azért is kiemelkedő jelentősége van, mert annak elmaradása a gazdaságilag kiszolgáltatott fogyasztók ügyleti akaratát torzíthatja, melynek következtében a fogyasztók vagyoni érdekei is tovább sérülhetnek.

A jogsértéssel érintett fogyasztók számára vonatkozóan adat nem állt a rendelkezéseimre, így az bizonyíthatóan a két fogyasztóvédelmi szakügynézetet érintette.

A jogsértő magatartás kiterjedtsége tekintetében értékeltem, hogy az árfeltüntetés jogsértés összesen 4 fajta terméket érintett.

Döntésem meghozatalánál a fentiekén túl az alábbiakat vettem figyelembe:

A rendelkezéseimre álló adatok alapján megállapítottam, hogy a Vállalkozás a létszám- és gazdálkodási adatai értelmében a Kkv tv. 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembe vételével kis/középvállalkozásnak minősül.

Ezen túlmenően figyelembe vettem, hogy a vállalkozás a határozathozatal napjáig ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezést tartalmazó jogszabályt nem sértette meg.

Fentiekre tekintettel a Kkv tv. 12/A. §-ában foglaltakra figyelemmel a fogyasztóvédelmi bírság kiszabását mellőztem, és a fent megjelölt mérlegelési körülmények figyelembevételével a rendelkező részben foglaltak szerint döntöttem.

Felhívom az ANDA Kft. figyelmét, hogy az ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezést tartalmazó jogszabályok ismételt megsértése esetén a vállalkozás terhére fogyasztóvédelmi bírság szabható ki.

Határozatomat a hivatkozott jogszabályhelyek alapján hoztam meg. A döntés alakszerűségét a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 71.§ (1) és 72. § (1) bekezdései alapozzák meg. A jogkövetkezmény meghatározása a Kkv tv. 12/A. §-ában foglaltak figyelembevételével az Fgytv. 47. § (1) bekezdés c) pontja és a 47. § (2) bekezdése alapján történt. Hatásköröm az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdés a) és g) pontja alapján, illetve a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 1-2. §-ában, a 3. § (4) bekezdésének j) pontján, a 45/2014. (II.15.) Kormányrendelet 31. § (1) bekezdésén, az Fttv. 10. § (1) bekezdése, (4) bekezdés b) pontján, illetékességem a Ket. 21. § (1) bekezdés a) és (1a) bekezdése, valamint 99. § (1) bekezdése szabályozza. Az illeték mértékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 29.§ (2) bekezdése alapján, megfizetésének módjáról az Itv. 73.§-a alapján rendelkeztem.

Kaposvár, 2017. június 16.



Harasztiáné dr. Süveges Zsuzsanna
járási hivatalvezető nevében és megbízásából:

Brantmüller Zsoltné
Brantmüller Zsoltné
főosztályvezető

Értesül:

- 1) ANDA Kft., 7570 Barcs, Bajcsy-Zsilinszky u. 25.
- 2) Irattár