



PEST MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL
ÉRDI JÁRÁSI HIVATALA

JOGERŐS

2017.09.02.

Ügyiratszám: PE/001/01579-7/2017

Tárgy: Határozat

Ügyintéző:

Ügyszám:

E-mail: fogyved@pest.gov.hu

1413F-00164.

Kérjük, beadványaiban hivatkozzon ügyiratszámunkra!

Ügyfél: Tízpróba Magyarország Kft. (2040 Budaörs, Baross u. 146., adószám: 13443966-2-44)

HATÁROZAT

A Tízpróba Magyarország Kft. (2040 Budaörs, Baross u. 146.) terhére

200.000.-Ft, azaz kettőszázezer forint fogyasztóvédelmi bírságot szabok ki.

Egyúttal a Vállalkozást

k ö t e l e z e m

arra, hogy az általa üzemeltetett <http://www.decathlon.hu> weboldalon:

1. Elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon tegye közzé a tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyét, telephelyét (ha van), az elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét.
2. Gondoskodjon arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után, továbbá 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 lássa el.
3. Tájékoztassa a fogyasztókat arról, hogy a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.
4. Az elállási jogról szóló tájékoztatását az alábbi, jogszabály által előírt, kötelező tájékoztatásokkal kiegészítve tegye közzé:
 - A fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket,
 - Ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni,
 - A vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését.

Fentiekén túl a Vállalkozást

k ö t e l e z e m

arra, hogy:

- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet mellékletében szereplő fogyasztási cikk értékesítése során minden esetben bocsásson a fogyasztók rendelkezésére jótállási jegyet a termékkel együtt, a Korm. rendeletben előírt módon és tartalommal,
- a távollévők között kötött szerződés megkötését követően – ésszerű időn belül, de a termék adásvételére irányuló szerződés esetén legkésőbb az átadáskor – tartós adathordozón, a vonatkozó jogszabálynak megfelelő tartalmú visszaigazolást adjon a fogyasztóknak a megkötött szerződésről.

Egyúttal a Vállalkozásnak megtiltom a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat további folytatását, a tekintetben, hogy az elállási jogról szóló tájékoztatása körében az egyoldalú kógenia követelményét sértő megtévesztő tájékoztatásokat alkalmazzon.

Fenti kötelezettségének jelen határozat jogerőre emelkedésének napjától számított 30 napon belül köteles eleget tenni.

Fentiekén túl kötelezem arra, hogy a Hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a Hatóságot a határozat jogerőre emelkedésének napjától számított 30 napon belül értesítse.

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 (továbbiakban:Fgytv.) 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések ismételt megsértését, úgy a Hatóság az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja. Az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

A kiszabott fogyasztóvédelmi bírságot a Pest Megyei Kormányhivatal 10023002-01040030-00000000 számú bírság és egyéb központosított bevétel beszerzési számlájára köteles befizetni, a bírságösszegnek a határozat jogerőre emelkedését követő 15 napon belül a fenti számlára be kell érkeznie. Az átutalás során jelölni kell a határozat ügyiratszámát, a vállalkozás nevét, székhelyét, a határozaton szereplő modulszámot, továbbá a „Pest Megye” és „Fogyasztóvédelmi bírság” szöveget.”

A jogerősen kiszabott bírság meg nem fizetése esetén a kiszabott összeget késedelmi pótlék terheli, amelynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A késedelmi pótlékot a teljesítési határidő utolsó napját követő naptól a teljesítés napjáig terjedő időszakra, részleges teljesítés esetén a hátralékra kell felszámítani.

Amennyiben a bírságösszeg a jelzett időpontig nem érkezik meg a fenti számlára, úgy annak behajtása iránt intézkedem. A bírság és a késedelmi pótlék adók módjára behajtandó köztartozás.

A jogerősen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást foganatosító szerv a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti, ha a teljesítés elmaradása a kötelezettel szemben vagyoni helyzete és jövedelmi viszonyai vizsgálata nélkül eljárási bírságot szabhat ki, továbbá a rendőrség közreműködésével kényszerítheti ki a meghatározott cselekményt.

E határozat ellen a döntés közlésétől számított 15 napon belül a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályához (1088 Budapest, József krt. 6.) címzett, de a Pest Megyei Kormányhivatal Érdi Járási Hivatala Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályánál (1141 Budapest, Komócsy u. 17-19., a továbbiakban: Hatóság) benyújtandó, a végrehajtásra halasztó hatályú fellebbezésnek van helye.

A fellebbezési eljárás illetéke a vitatott összeg minden megkezdett 10.000 Ft-ja után 400 Ft, de legalább 5.000 Ft és legfeljebb 500.000 Ft. Ha a fellebbezés tárgyának értéke pénzben nem állapítható meg, a fellebbezés illetéke 5.000 Ft.

Az illetéket az eljárás megindításakor a fellebbezési eljárást kezdeményező iraton illetékbélyeggel kell leróni vagy banki átutalással kell megfizetni a fellebbezési eljárás kezdeményezését megelőzően vagy a Hatóság felhívására.

Banki átutalás esetében az illetéket a Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-01012107 számú eljárási illetékbevételei számlára kell teljesíteni. Az átutalás „közlemény” rovatában fel kell tüntetni a fellebbező ügyfél nevét, lakcímét vagy székhelyét, adószámát vagy adóazonosító jelét továbbá az ügyszámot (iktatószámot).

A fellebbezési eljárás kezdeményezését megelőzően teljesített átutalás esetén az átutalást igazoló bizonylat vagy folyószámla kivonat másolatát a fellebbezési eljárást kezdeményező irattal egyidejűleg kell megküldeni a Hatóságnak.

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 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.

Az elkésett fellebbezést, a fellebbezésre nem jogosulttól származó fellebbezést, az önálló fellebbezéssel meg nem támadható végzés ellen irányuló fellebbezést, valamint az előző bekezdésben rögzítetteknek nem megfelelő fellebbezést az első fokú döntést hozó hatóság érdemi vizsgálat nélkül elutasítja.

INDOKOLÁS

A Hatóság az „Online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése” elnevezésű országos témavizsgálat keretében 2017. június 19-én ellenőrizte a Vállalkozás által üzemeltetett <https://www.decathlon.hu> honlapon elérhető webáruházat.

I.

A honlap ellenőrzése teljes körű volt, mely a honlap ellenőrzés napján elérhető valamennyi menüpontjára kiterjedt, és annak tartalma az ellenőrzés napján a Hatóság szerverén archiválásra, és azt követően kinyomtatásra került.

A Hatóság a weboldal ellenőrzése során az alábbiakat állapította meg, mely megállapítások a Hatóság hivatalos helyiségében, a PE/001/1579-2/2017. számú hivatalos feljegyzésben kerültek rögzítésre:

1. A weboldalon nem található előzetes tájékoztatás a Vállalkozás tárhelyszolgáltatójának székhelyéről, telephelyéről illetve e-mail címéről.
2. „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés semmilyen formában nincs feltüntetve a weboldalon.

3. Nincs tájékoztatás a békeltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettségről.

4. A fogyasztót megillető elállási jog gyakorlásának feltételeiről szóló előzetes tájékoztatás nem megfelelő, mivel:

4.1. Az alábbi, jogszabály által előírt, kötelező tájékoztatások nem találhatóak meg a weboldalon:

- A fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket.
- Ha a fogyasztó nem a legkevesebbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni.
- A vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését.

4.2. A Vállalkozás az elállási jogról szóló tájékoztatás körében olyan szerződéses kikötéseket alkalmaz, mely a fogyasztók hátrányára tér el a jogszabályi előírásoktól, mivel:

4.2.1. Kizárja a fogyasztó elállási jogának gyakorlását abban az esetben, ha a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat esete áll fenn, pedig ilyen esetben a Korm. rendelet 25. §-a szerint a fogyasztó csak az ebből eredő értékcsökkenésért felel:

Az ÁSZF 2.D. pontjában valamint a weboldalon elérhető elállási/felmondási nyilatkozat-minta hátoldalán foglaltak szerint: *„Az elállási jog gyakorlása esetén a Vásárlót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli, Szolgáltató azonban követelheti a használatból adódó anyagi kár megtérítésének megtagadását, illetve visszautasíthatja az elállási jog gyakorlását olyan termék esetében, amelyet a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó mértékben használtak.”*

4.2.2. A fogyasztónak visszajáró összeget, utánvétes fizetés esetén nem a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza, hanem banki átutalással rendezi:

Az ÁSZF 2.D. pontjában foglaltak szerint: *„A visszatérítés során Szolgáltató azt a fizetési módot alkalmazza, amivel a Vásárló a fizetéskor élt, kivéve utánvét, ajándékkártya, e-kupon ill. promóciós kód esetén. Utánvétes fizetések visszatérítését a Szolgáltató banki átutalással rendezi; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Vásárlót semmilyen többletköltség nem terheli.”*

A weboldalon elérhető elállási/felmondási nyilatkozat-minta hátoldalán foglaltak szerint: *„A visszatérítés során Szolgáltató azt a fizetési módot alkalmazza, amivel a Vásárló a fizetéskor élt, kivéve utánvét, ajándékkártya, e-kupon ill. promóciós kód esetén. Utánvétes fizetések visszatérítését a Szolgáltató banki átutalással rendezi, kivéve, ha a Vásárló más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten a hozzájárulását adja (a fizetési mód ebben az esetben sem készpénz visszatérítést jelent);...”*

A Hatóság továbbá az alábbiakat észrevételezte:

A weboldalon feltüntetett adatok közül szükséges az alábbiak aktualizálása:

- Az ÁSZF 5. pontjában (Panaszkezelés rendje) a „Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál” címszó alatt a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot nevezi meg. Ezen szervezet már átalakult, ilyen néven 2017. január 1. napjától már nem létezik, ezért ez időszerűtlen hivatkozás.
- Az ÁSZF 5. pontjában (Panaszkezelés rendje) arról tájékoztat, hogy „a Szolgáltató panaszkezelési szabályzata az alábbi linken keresztül érhető el:”, de a link nincs beillesztve.
- Az ÁSZF 2. pont D) alpontjában valamint az Elállási/felmondási nyilatkozat hátoldalán arról tájékoztat, hogy a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet elérhető, de az „itt” linke kattintva a Korm. rendelet már nem hatályos (2015.01.30-ig érvényes) állapota töltődik be.

- Értelmezhetetlen mondat található az ÁSZF 2. D) pontjában valamint az Elállási/felmondási nyilatkozat hátoldalán:

*„Az elállási jog gyakorlása esetén a Vásárlót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli, **Szolgáltató** azonban követelheti a használatból adódó anyagi kár megtérítésének megtagadását, ...”*

II.

A webáruház fogyasztói forgalomban történő értékesítéséről és tényleges működéséről a Hatóság – a weboldal ellenőrzésével azonos napon - próbavásárlás útján győződött meg.

A szűrőpróbaszerűen kiválasztott, kötelező jótállás hatálya alá tartozó próbavásárolt termék: 1 db „Binoculars Adjust” felnőtt túra távcső, feltüntetett ára: 11.990.- Ft + szállítási költség: 990.- Ft

A termék megrendelésének lépéseiről a PE/001/01579-1/2017. számú hivatalos feljegyzés került felvételre a Hatóság hivatalos helyiségében.

A próbavásárolt termék kiszállítására és átvételére 2017.06.21-én került sor, mellyel kapcsolatban a Hatóság az alábbiakat állapította meg, és a Hatóság hivatalos helyiségében a PE/001/01579-3/2017. számú feljegyzésben rögzítette:

1. A tartós adathordozón történő visszaigazolás meglétének és tartalmának vizsgálata

A megrendelés elküldését követően a Vállalkozástól érkezett tájékoztatás (visszaigazolás, értesítők, számla, tájékoztató) tartalmának együttes vizsgálata alapján megállapítást nyert, hogy csak részben tartalmazza a visszaigazolás jogszabályban foglalt kötelező tartalmi elemeit, ugyanis hiányzik:

- az elállási jog megléte, esetleges hiánya, valamint e jog gyakorlásának részletes feltételeiről szóló tájékoztatás,
- a fogyasztói kifogások megtételének helyéről szóló tájékoztatás,
- a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről szóló tájékoztatás,
- a jótállás fennállásáról és feltételeiről szóló tájékoztatás.

Erre való tekintettel a Vállalkozás nem bocsátotta rendelkezésre tartós adathordozón a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 25.) Korm. rendelet 18. §-ának teljes körűen megfelelő tartalmú visszaigazolást a termék átadásáig.

2. Jótállási jegy átadásának és tartalmának ellenőrzése

A Vállalkozás a kötelező jótállás körébe tartozó termékhez nem mellékelte a 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet szerinti jótállási jegyet, annak ellenére, hogy a weboldalon közzétett ÁSZF 2. B) pontjában azt a tájékoztatást nyújtja, hogy: „A jótállási jegyet a csomag tartalmazza.”

3. Nyugta, illetve számlaadási kötelezettség vonatkozásában:

A Vállalkozás eleget tett a számlaadási kötelezettségének, a számla a felhasználói fiókból letölthető volt.

Észrevételezzük, hogy a számlán a teljesítés dátuma: 2017.06.20. ami nem egyezik meg a termék kiszállításának dátumával (2017.06.21.).

4. Az elállási jog gyakorlásakor tanúsított szolgáltatói magatartás

Tekintettel arra, hogy a Vállalkozás a honlapján keresztül is biztosítja az elállást a fogyasztók számára, a Hatóság 2017. július 3. napján ezt a módot választotta az elállási jog gyakorlásához, és az internetes felületen megadott információknak megfelelően jelezte elállási szándékát, a „kérelem megerősítése” gombra kattintással.

A visszaküldési kérelmet megerősítő, honlapon megjelent tájékoztatásban az alábbi információk szerepeltek:

„Visszaküldés, méretcsere

Visszaküldési kérelem azonosítója: 24731

Kérjük, az alábbi adatokat helyezze el a visszaküldeni kívánt termék(ek) csomagolásába.

Visszaküldés azonosítója: 24731

Rendelés száma: HUN1358781

Termék: BINOCULARS ADJUST 10X32 . - Ref. 2013647 - Mennyiség : 1

Visszaküldés oka: Meggondoltam magam, szeretnék elállni a vásárlástól.

Kívánt szolgáltatás: pénzvisszafizetés

Hasznos információk a visszaküldéshez

A visszaküldendő csomagot kérjük, az alábbi címre adja fel:

Delogist Kft. E-kereskedelem 3000 - Hatvan, Sport út 1 - Ipari Park

Javasoljuk, hogy eredeti csomagolásukban, illetve olyan dobozban küldje vissza a terméket, mely alkalmas a termék szállítására.

A hiányosan csomagolt és a visszaküldés során sérült terméket nem áll módunkban visszatéríteni.

Fontos: Kérjük, utánvétes rendelés esetén jelen adatok nyomtatását követően írja meg nekünk bankszámla adatait és fiókvezető bankja nevét.”

Ezt követően a kérelem nyomtatásra került.

Észrevételezzük, hogy a Vállalkozás nem igazolta vissza haladéktalanul tartós adathordozón a fogyasztói nyilatkozat (visszaküldési kérelem) megérkezését.

Tekintettel továbbá arra, hogy az elállási nyilatkozat elküldését követően a honlapon megjelent tájékoztatás nem tartalmazott arra nézve információt, hogy a termék visszavihető-e a Vállalkozás bármelyik áruházába, a Hatóság próbavásárlást végző munkatársa 2017. július 03-án 09:39-kor a Vállalkozás ügyfélszolgálatától telefonon (tel. szám: 06-1-920-1020) kért segítséget. A beszélgetés során jelezte, hogy az online felületen tette meg az elállási szándékát, azonban arra nem kapott információt, hogy bármelyik áruházba is visszavihető a termék. Az ügyfélszolgálat a rendelési szám, és a visszaküldés azonosítójának megadása után közölte, hogy valóban rögzült az elállás, de semmi gond, így is visszavihető a termék személyesen, és ők ezt az igényt rögzítették is a rendszerben.

Ezt követően a Hatóság munkatársai, fogyasztói minőségben 2017. július 6. napján visszavitték a terméket személyesen, a Vállalkozás 2120 Dunakeszi, Pallag u. 3. szám alatti áruházába. A terméket eredeti csomagolásában és tartozékaival együtt visszaadták, a termék teljes vételárát (11.990.- Ft), valamint a 990.- Ft-os szállítási költséget készpénzben visszakapták.

Mindezekről a helyszínen a 1485 sorszámú jegyzőkönyv került felvételre, melynek egy példányát átadták a Vállalkozás részéről jelen lévő kassza ügyeletesnek.

A fentiek alapján a Hatóság 2017. június 19-én hivatalból eljárást indított a Vállalkozás ellen, melynek tényéről a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 29. § (4) bekezdés a) pontja alapján mellőzte a Vállalkozás 8 napon belül történő értesítését, mivel az veszélyeztette volna az eljárás eredményességét.

Erre figyelemmel a Hatóság a PE/001/01579-5/2017 ügyiratszámú, 2017. július 7-én kelt végzésben értesítette a Vállalkozást, és a tényállás tisztázása, valamint hatáskörének megállapítása érdekében adatközlésre szólította fel.

A Vállalkozás 2017.07.26-án e-mailben előterjesztett nyilatkozatában előadta:

1. „„A <https://www.decathlon.hu> weboldalon elérhető webáruházat mely időpont óta működteti a 2017. június 19-én észlelt tartalommal?”

A www.decathlon.hu oldal (a továbbiakban: weboldal) a jelenlegi faszerkezettel 2017. február 10-e óta működik. A weboldal emellett természetesen akár naponta változó tartalommal jelenik meg (termékek változása, akciók, jogszabályi feltételek változása, stb.).

2. „Amennyiben rendelkezésére áll erre vonatkozó adat, kérem, adja meg a webáruház látogatottsági adatait a 2017. június 19-én észlelt tartalommal történt működtetés időtartamára vonatkozóan!”

A weboldalon 2017. június 19-én 807 tranzakció volt, mely azonban nem feltétlenül jelent vásárlói létszámot.

3. „A weboldalon megjelenített kereskedelmi gyakorlat (az elállási jogra vonatkozó tájékoztatás) - a honlapon szereplő információkkal megegyező tartalommal - megjelent-e az alábbi kommunikációs eszközökön: (...) ”

A hivatkozott gyakorlat a weboldalon kívül semmilyen más felületen nem jelent meg.

4. „Mi az oka annak, hogy a Hatóság által végzett próbavásárlás során az utánvételt kifizetett termék vételárát és a szállítási költséget készpénzben fizette vissza, míg a weboldalán ezzel kapcsolatosan banki átutalásról tájékoztat?”

A T. Hatóság által felvetett kérdés kapcsán sajnálatos ügyviteli hiba történt, melynek kapcsán ugyanakkor a vásárló érdeksérelmet nem szenvedett, hiszen nem kényszerült olyan kifizetési mód igénybevételére, mely számára többletköltséget okozott volna. Gyakorlatunk mindazonáltal rendes ügymenet esetén az ASZF-ben foglaltaknak megfelelően az utalás útján történő visszafizetés.

A fent írtakon túlmenően tájékoztatom a T. Hatóságot, hogy a Végzés indokolásában foglaltak kapcsán nyilatkozattételi joggal élni kívánok.

A fent írtakra tekintettel kérem a T. Hatóságot, hogy a Végzés szerinti adatszolgáltatási kötelezettséget teljesítettnek tekinteni, illetve a Végzésben indokolásában foglaltak kapcsán a Társaság részére nyilatkozattételi határidőt szabni szíveskedjék.”

Hatóságunk 2017.08.04-ig adott határidőt a Vállalkozásnak, a nyilatkozattételének megtételére.

A Vállalkozás 2017.08.02-án, elektronikus úton előterjesztette nyilatkozatát az alábbiak szerint:

1. „„Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés semmilyen formában nincs feltüntetve a weboldalon.”

Társaság a gyakorlatát úgy alakította ki, hogy a vásárló számára a választott tennék „kosárba helyezésétől” a vásárlási folyamat lezárásáig mindvégig egyértelmű legyen, hogy az általa elindított tranzakció fizetéssel zárul. Álláspontunk szerint azzal, hogy a vásárlási folyamat minden egyes lépése után az aktuális felugró ablak alján megjelenik egy „Fizetés megerősítése” feliratú kattintható gomb, melynek végén a fizetésre vonatkozó ismételt figyelemfelhívással kerül a vásárló átirányításra a fizetési oldalra (lásd: 1. számú melléklet), Társaság a hivatkozott kötelezésnek eleget tesz.

2. „Nincs tájékoztatás a békéltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettségről.”

Társaságunk a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben (a továbbiakban: Fgytv.) foglaltaknak eleget téve a vásárlási folyamat előtt és annak során a fogyasztókat mind a nemzeti békéltető testületek elérhetőségéről, mind a határon átnyúló vita rendezésére szolgáló eljárásról tájékoztatja (lásd: www.decathlon.hu oldal - a továbbiakban: weboldal - Általános szerződési feltételek - a továbbiakban: ÁSZF- IV., illetve V. pont), továbbá, a békéltető testületekkel történő együttműködési kötelezettségre vonatkozó kötelezésnek megfelelően a tárgyalások során együttműködik a testületekkel. A fentiekben részletezett együttműködési kötelezettségről szóló tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi kötelezés a hatályos joganyagban Társaságunk előtt nem ismert, kérjük a T. Hatóságot, hogy a vonatkozó kötelezettséget előíró jogszabályi rendelkezésről - amennyiben létezik- Társaságunk számára tájékoztatást adni szíveskedjen.

3. „Az alábbi, jogszabály által előirt, kötelező tájékoztatások nem találhatóak meg a weboldalon:

a) „A fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket.”

Társaságunk az elállásról és az elállási időről az ÁSZF-ben részletes, a jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalmú tájékoztatást ad a fogyasztók számára. Arra való tekintettel, hogy a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a

továbbiakban: Korm. rendelet) 14 napos termék-visszaküldési idő biztosítását teszi kötelezővé a vállalkozások számára, nem zárja ki annak lehetőségét (és nem is szankcionálja), hogy a webáruházat üzemeltető vállalkozások a fogyasztó javára történő eltéréssel ennél hosszabb elállási időt biztosítsanak a fogyasztóknak - ahogy az Társaságunk gyakorlatában is megjelenik, és így álláspontunk szerint egy, a Végzésben foglalt megállapítás szerinti tájékoztatással a fogyasztót Társaságunk meg is tévesztené. Mindemellett, a Végzésben szereplő, fent idézett szövegezésű kötelezést tartalmazó jogszabályi rendelkezést Társaságunk nem ismer.

b) „Ha a fogyasztó nem a legkevésbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni.”

A webáruházban minden fuvarozási módhoz egy adott költség került hozzárendelésre, amely - ahogy az az ÁSZF-ben részletesen kifejtésre kerül - a fogyasztó elállása esetén részére teljes mértékben visszatérítésre kerül. A Végzés szerinti, fent idézett megállapításban foglalt, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási gyakorlatot Társaságunk nem alkalmaz, így álláspontunk szerint az ezzel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségünk nem áll fenn.

c) „A vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését.”

A hivatkozott tájékoztatási kötelezettségnek Társaságunk eleget tesz azáltal, hogy az ÁSZF II/d pontjában rögzíti: „Vásárló a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.”

4. „Kizárja a fogyasztó elállási jogának gyakorlását abban az esetben, ha a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat esete áll fenn, pedig ilyen esetekben a Korm. rendelet 25. §-a szerint a fogyasztó csak az ebből eredő értékcsökkenésért felel.”

A Végzés 4.2.1. pontjában idézett ÁSZF szerinti szövegezés háttérében az a gyakorlat áll, miszerint egyes termékek (pl.: védőfelszerelések) 14 napon belül történő, akár egyszeri, de kárral és sérüléssel járó használata az adott termék értékcsökkenését 100%-ban eredményezi (hiszen egy törött, repedt sisaknak például nincsen piaci értéke). A „visszautasítás” kifejezés használata a 100% értékcsökkenés esetét volt hivatott szolgálni, azonban az a T. Hatóság vizsgálata okán az felülvizsgálatra, és egyértelműsítésre került. Itt kívánjuk ugyanakkor megjegyezni, hogy a Korm. rendelet hivatkozott szakasza szerinti gyakorlat az online és az áruházi vásárlót - és ezáltal közvetve az „online” és „offline” kereskedőt - az előbbi javára megkülönbözteti azáltal, hogy áruházi vásárlás esetén még a termék működésének megállapításához szükséges használat esetén sem teszi kötelezővé a termék vételárának fogyasztó részére történő visszatérítését, nem említve a használatot meghaladó mértékű használat esetén értékcsökkenés alkalmazásának ilyen módon történő kizárását.

5. „A fogyasztónak visszajáró összeget utánvétes fizetés esetén nem a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza, hanem banki átutalással rendezi.”

A Korm. rendelet 23. § (2) bekezdése lehetővé teszi a vállalkozások számára, hogy amennyiben erre a fogyasztó kifejezett beleegyezését adja, a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazzon, azzal, hogy a fogyasztót többletdíj ekkor sem terhelheti. Társaságunk az ÁSZF-ben részletesen kifejti (ÁSZF, II/d) az eltérő fizetési mód meghatározott esetekben történő alkalmazásának eseteit, így arra való tekintettel, hogy a fogyasztó minden egyes szerződés megkötésekor elfogadja az ÁSZF tartalmát, kifejezett beleegyezését adja az esetlegesen eltérő - de számára többletköltséget nem eredményező - fizetési mód alkalmazásához. Az alkalmazott gyakorlat (utánvét, ajándékkártya, e-kupon és promóciós kód, mint fizetési mód alkalmazása esetén a fizetési módtól eltérő módon történő visszatérítés) részben a fogyasztó előnyére (kupon helyett a pénzt többféleképpen is felhasználhatja), részben a készpénzforgalom kímélése érdekében (összhangban számos kormányzati törekvéssel is) került kialakításra.

6. „Nyugta, illetve számlaadási kötelezettség vonatkozásában: A vállalkozás eleget tett számlaadási kötelezettségének, a számla a felhasználói fiókból letölthető volt. A számlán a teljesítés dátuma (...) nem egyezik meg a termék kiszállításának a dátumával.

A számla a kiszállítás előkészítésekor, a webáruházban megvásárolt termék futatnak/szállító cégnek történő átadása napján kerül kiállításra. Azon a teljesítés dátuma nem lehet a kézbesítés dátuma, hiszen az napra pontosan előre a Társaságtól független, rajta kívül álló és általa nem befolyásolható körülmények okán (kézbesítést végző futár cég kiszállítási határideje, fogyasztó elérhetősége, stb.) nem határozható meg, éppen ezért követi ezt a gyakorlatot a teljes elektronikus kereskedelmi szektor.

7. „Az elállási jog gyakorlásakor tanúsított szolgáltatói magatartás:... az elállási nyilatkozat elküldését követően a honlapon megjelent tájékoztatás nem tartalmazott arra nézve információt, hogy a termék visszavihető-e a Vállalkozás bármelyik áruházába....”

Álláspontunk szerint az ÁSZF II/d pontja a T. Hatóság által hiányolt információt megfelelően tartalmazza: „A Vásárló a megrendelt termék(ek)et postai úton ajánlott küldeményként, vagy futárszolgálat segítségével, igazolható módon kell, hogy visszajuttassa Szolgáltató részére az alábbi címre: DELOGIST Kft E-kereskedelem; 3000 Hatvan, Sport u. 1. A megrendelt termék(ek)et a Vásárló személyesen is visszaviheti bármelyik magyarországi Decathlon áruházba. Az áruházaink elérhetőségeit az alábbi linken tekintheti meg: <http://www.decathlon.hu/kapcsolat.html>.”

8. A T. Hatóság egyéb, a Végzés 5. pontja szerinti észrevételei kapcsán az alábbiak szerint tájékoztatom a T. Hatóságot:

Az ÁSZF 5. pontjába foglalt, a Panaszkezelés rendjével kapcsolatos szervezeti változást illető részeket a 2017. 07.17-én kihelyezett új ÁSZF már helyesen tartalmazza.

Az ÁSZF „Panaszkezelés rendje” c. fejezetében a Panaszkezelési szabályzat hiperhivatkozása javításra került.

Az ÁSZF U. pont d. alpontjában (Elállási jog) szereplő jogszabályi hivatkozás esetében a jogszabály közzétételi helye, a Nemzeti Jogszabálytár elérési helye változott meg. A korábban hozott döntésünk, mely szerint a lehető legbiztonságosabb megoldásnak az mutatkozott, ha tekintettel arra, hogy az átirányítást követően nem a hatályos jogszabályt mutatja, ezért a jövőben a www.net.jogtar.hu linket tesszük elérhetővé, mely a szolgáltatótól kapott tájékoztatás alapján jogszabály változás esetén a korábban alkalmazott linkkel ellentétben automatikusan frissül.

Az ÁSZF II. pont d. alpontjában jelzett értelmezhetetlen mondat javításra került („Az elállási jog gyakorlása esetén a Vásárlót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli, Szolgáltató azonban követelheti a használatból adódó anyagi kár megtérítését”).

Ezúton kérem a T. Hatóságot, hogy az ügyet lezáró határozat meghozatala során a fent írtakat figyelembe venni, és az eljárást megszüntetni szíveskedjék.

A Vállalkozás a fent megállapított tényállások megvalósításával az alábbi jogszabályi rendelkezéseket sértette meg:

I. A weboldalon történő előzetes tájékoztatás kapcsán:

1. A Vállalkozás tárhelyszolgáltatójának adatairól szóló tájékoztatás elmulasztása kapcsán:

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ektv.) 4. § bekezdésének h) pontja értelmében a szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon közzétenni a részére a tárhelyet biztosító, az Ektv. 2. § l) 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 megismerhetőek.

2. A „fizetési kötelezettséggel járó megrendelés”, vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés feltüntetésének elmulasztása kapcsán:

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 25.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 15. § (1)-(2) bekezdései szerint:

„(1) Ha a távollevők 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."

3. A Békéltető Testülettel kapcsolatos előzetes tájékoztatás körében:

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

... 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;”

4. Az elállási jogról szóló előzetes tájékoztatás körében:

4.1. A jogszabályban előírt, kötelező tájékoztatás elmulasztása kapcsán:

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdése szerint: „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;”

4.2. Az elállási jogról szóló tájékoztatás körében alkalmazott, a vonatkozó jogszabálytól a fogyasztó hátrányára eltérő szerződéses kikötések kapcsán:

A Vállalkozás sérti az egyoldalú kögencia követelményét, mivel a tájékoztatása szerint:

- kizárja a fogyasztó elállási jogának gyakorlását abban az esetben, ha a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat esete áll fenn, pedig ilyen esetben a Korm. rendelet 25. §-a értelmében a fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.
- a fogyasztónak visszajáró összeget, utánvétes fizetés esetén nem a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza, hanem banki átutalással rendezi, ellentétben a Korm. rendelet 23. § (2) bekezdésével, mely 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.”

II. A próbavásárlás kapcsán:

1. A tartós adathordozón történő hiányos visszaigazolás kapcsán:

A Korm. rendelet 18. §- a értelmében a távollévők között kötött szerződés megkötését követően – ésszerű időn belül, de a termék adásvételére irányuló szerződés esetén legkésőbb az átadáskor – a vállalkozás tartós adathordozón visszaigazolást ad a fogyasztóknak 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.

2. A jótállási jegy átadásának elmulasztása tekintetében:

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló **151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet** (a továbbiakban: Jótállási rendelet) **3. § (1) bekezdése** szerint:

„A vállalkozás köteles a fogyasztási cikkel együtt a jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.”

Megállapítást nyert egyúttal, hogy az 1-4. pontokban részletezett tényállások, valamint a tartós adathordozón történő visszaigazolás elmulasztása egyben tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak is minősülnek azért, hogy az Ektv.-ben illetve a Korm. rendeletben előírt előzetes tájékoztatások hiánya továbbá az egyoldalú kógenca követelményének megsértésével megvalósított megtévesztő tájékoztatás alkalmas arra, hogy a fogyasztók ügyleti döntését torzítsa.

Erre tekintettel a Vállalkozás megsértette a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló **2008. évi XLVII. törvény** (továbbiakban: Fttv.) **3. § (1) bekezdését** is, miszerint **tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.**

A döntést megalapozó jogszabályok:

A Korm. rendelet 23. § (3) bekezdése szerint:

„(3) Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.”

A Korm. rendelet 24. § (1) bekezdése szerint:

„(1) Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

A Korm. rendelet 25. §-a szerint:

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

A Jótállási rendelet 1. § (1) bekezdése szerint:

„1. § (1) A Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre (a továbbiakban: fogyasztási cikk) e rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki.”

A Jótállási rendelet 1. melléklete szerint:

„20. optikai eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen távcső, látcső, mikroszkóp, teleszkóp;”

A Jótállási rendelet 3. § (2)-(4) bekezdése szerint:

„(2) A jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni.

(3) A jótállási jegyen fel kell tüntetni:

- a) a vállalkozás nevét, címét,
- b) a fogyasztási cikk azonosítására alkalmas megnevezését és típusát, valamint - ha van - gyártási számát,
- c) a gyártó nevét, címét, ha a gyártó nem azonos a vállalkozással,
- d) a szerződéskötés, valamint a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásának vagy - a vállalkozás vagy közreműködője általi üzembe helyezés esetén - a fogyasztási cikk üzembe helyezésének időpontját,
- e) a fogyasztó jótállásból eredő jogait, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit, továbbá
- f) az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

(4) A jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait nem érinti."

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

Az **Fttv. 3. § (5) bekezdésében** foglaltak 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) bekezdés i) pontja** szerint megettévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére - olyan módon jelenít meg, hogy megettéveszti vagy alkalmas arra, hogy megettévessze a fogyasztót a jogai tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

Az **Fttv. 7. § (3) bekezdése** szerint:

„E § alkalmazásában

- a) az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusában,
 - b) kötelező európai uniós jogi aktus rendelkezéseinek átültetése céljából elfogadott külön jogszabályi rendelkezésekben, illetve
 - c) az 1. § (4) bekezdésének a)-d) pontja, valamint (5) bekezdésének b) pontja szerinti külön jogszabályi rendelkezésekben
- meghatározott tájékoztatási követelményekben előírt információ az ott meghatározott kereskedelmi kommunikáció tekintetében jelentős.

A **Korm. rendelet 31. §-ában** foglaltak szerint: „(1) 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.

(2) A 6. §-ban foglalt rendelkezés megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.

(3) Az (1) és (2) bekezdésben említett rendelkezések a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.”

Az **Fttv. 9. § (1) bekezdése** szerint: „A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.”

Az **Fttv. 9. § (1) bekezdése** alapján az ügyben megállapítható a Vállalkozás felelőssége.

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

Az **Fttv. 10. § (3) bekezdése** szerint: „A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.”

Az Fttv. 10. § (4) bekezdése szerint: „A (3) bekezdés nem alkalmazható, ha a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat kizárólag a terméken, annak csomagolásán vagy a termékhez egyéb módon rögzítve (a továbbiakban együtt címke), illetve a termékhez adott használati és kezelési útmutatóban vagy jótállási jegyben jelenik meg, vagy ha a 7. § (3) bekezdésében említett tájékoztatási követelmény megsértésével valósul meg.”

Az Ektv. 16/A. § (1) bekezdése szerint a 4. §-ban, az 5. §-ban, a 14/A. §-ban, és 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 14. cikk (1) és (2) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jogosult. Az eljáró hatóság a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott szabályok szerint jár el.

A Jótállási rendelet 7/B. § bekezdése szerint:

„(1) A 3. §-ban, az 5. § (2)-(4) bekezdésében, valamint a 6. és 7. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.

(2) Az (1) bekezdésben megjelölt rendelkezések a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.”

Az I.4.1. pontban kifejtett megtévesztő magatartással megvalósított jogsértés esetében az Fttv. 10. §-a szerinti hatáskörvizsgálat lefolytatására került sor, melynek során megállapítást nyert, hogy a jogsértő kereskedelmi gyakorlat csak egy weboldalt érint, ezért a gazdasági verseny érdemi befolyásolására nem alkalmas. Erre tekintettel a Hatóság rendelkezik hatáskörrel és jogosult eljárni.

A többi pontokban kifejtett, a fenti jogszabályokban foglalt tájékoztatási kötelezettség megsértése esetén az Fttv. által meghatározott hatóság jár el, ezért az Fttv. hatásköri szabályaira – különösen a 10. § (4) bekezdésében foglaltakra – figyelemmel a Hatóság rendelkezik hatáskörrel és jogosult eljárni.

A feltárt jogsértések miatti jogkövetkezmények megállapításának szempontjai:

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b), c) és i) pontjai 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:

b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,

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

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. § (4) bekezdése alapján az (1) és (3) bekezdés szerinti jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.

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 az alábbiakat vettem figyelembe:

A jogsértéssel érintett fogyasztók száma:

A weboldal tartalma a megjelenítés módjából adódóan nagyobb fogyasztói kör számára válhatott megismerhetővé, továbbá a Vállalkozás nyilatkozata szerint 2017. június 19-én 807 tranzakció volt, mely azonban nem feltétlenül jelent vásárlói létszámot.

A fogyasztók érdekei sérelmének köre:

A tárhelyszolgáltató adatai feltüntetésének elmulasztása a fogyasztók tájékoztatásához való érdekét sérti. A tárhelyszolgáltató elérhetőségeivel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség ugyanis az igénybe vevőkkel való kapcsolattartást szolgálja, mindezek hiányában a Vállalkozás akadályozza a fogyasztókat ezen kapcsolatfelvételen, mely adott esetben a későbbi jogérvényesítés lehetőségét is megnehezíti.

Szintén a fogyasztók tájékoztatásához való érdekét sérti a „fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés elmulasztása. A fogyasztónak a szerződés megkötése előtt ismernie kell, hogy számára az elektronikus úton kötött szerződés fizetési kötelezettséget keletkeztethet. A Vállalkozásnak jogszabályban előírt kötelessége, hogy ha a nyilatkozat megtétele gomb vagy hasonló funkció aktiválásával jár, a gombot vagy a hasonló funkciót könnyen olvasható módon elássa a fizetési kötelezettséggel járó megrendelés vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal, a fogyasztó szerződéses nyilatkozatának megtétele előtt.

Az Fgytv. 29. § (11) bekezdése alapján a Vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Figyelemmel tehát az Fgytv. alapján a vállalkozásokat a békéltető testületi eljárásban terhelő együttműködési kötelezettségre, a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének v) pontjára tekintettel a Vállalkozás köteles erről tájékoztatást nyújtani. Ezen tájékoztatás elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti.

Az elállási jog gyakorlásának feltételeiről szóló, egyrészt hiányos, másrészt részben megtévesztő tájékoztatás a fogyasztó tájékoztatáshoz, jogérvényesítéshez való érdekét egyformán érinti, ezáltal kiemelten sérti a fogyasztók alapvető érdekeit. Az interneten keresztül létrejött 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 jogról szóló nem megfelelő tájékoztatás egyben megtévesztő is, mivel a fogyasztó nem kap megfelelő információt az őt megillető jogokról és ez az ügyleti döntés meghozatalát befolyásolhatja.

A megtévesztő információk miatt a fogyasztó esetlegesen meg sem próbálja gyakorolni elállási vagy szavatossági jogát, illetve arra kényszerül, hogy a jogszabályokból szerezzon tudomást esetleges jogairól, illetve kötelezettségeiről.

A jótállási jegy átadásának elmulasztásával a Vállalkozás súlyosan sérti a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekét, mivel a jótállási jegy tartalmazza az igényérvényesítési lehetőségeket és annak feltételeit, mely alapján a fogyasztó eldönti, hogy gyakorolja-e jogát az áruval kapcsolatban. A vásárló a termék esetleges meghibásodása esetén – a jogai ismeretének hiányában- nem érvényesíti a jogszabály által biztosított jótállási igényét (mely a fogyasztókra nézve kedvezőbb feltételekkel érvényesíthető, mint a szavatossági igények esetén), ezáltal sérül az jogérvényesítéshez való érdeke is. A jogszabály előírása szerint a jótállási jegynek a jótállási idő egész tartama alatt meg kell őriznie az olvashatóságát, ennek hiányában sérül a fogyasztó igényérvényesítéshez fűződő joga.

A tartós adathordozón történő visszaigazolás hiányosságával 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 Vállalkozás ezen információ elhallgatásával megakadályozhatja a fogyasztót, hogy elállási, panaszételi, illetve jótállási jogát a jogszabályokban foglalt rendelkezéseknek megfelelően gyakorolja.

A jogsértő magatartás kiterjedtsége:

A jogsértés bizonyíthatóan a Vállalkozás weboldalán valósult meg, mely a jogsértés alapesete, így enyhítő körülményként nem értékelhető.

A jogsértéssel érintett áruk értéke: 11.990.- Ft

A jogsértő állapot időtartama tekintetében az alábbiakat vettem figyelembe:

A jogsértések az ellenőrzés során bizonyítottan megvalósultak, továbbá a Vállalkozás nyilatkozata alapján a weboldal 2017. február 10-e működik jelen tartalommal, melyben időközben változás előfordult.

A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása tekintetében az alábbiakat vettem figyelembe:

A Vállalkozás terhére ugyanezen jogsértő magatartás ismételt tanúsítása a határozathozatal napjáig nem került megállapításra.

A jogsértéssel elért előny: Nem határozható meg.

Figyelembe vettem a Vállalkozás nyilatkozatát, de azt teljes mértékben elfogadni nem tudtam. Figyelembe vettem továbbá, hogy a Vállalkozás elkezdte a honlap tartalmának a javítását.

Fentiekén túl a jogsértést elkövető Vállalkozás gazdasági súlyának értékelésénél az alábbiakat vettem figyelembe:

A Vállalkozásnak a www.e-beszamolo.im.gov.hu oldalon közzétett, 2016. január 1.- 2016. december 31. időszakra vonatkozó éves beszámolójából megállapítottam, hogy összes foglalkoztatotti létszáma 912 fő, éves nettó árbevétele 43.494.328 ezer Ft. Ezen létszám- és gazdálkodási adatok értelmében a Vállalkozás a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (továbbiakban: Kkv tv.) 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembevételével nem minősül kis/középvállalkozásnak.

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

a) az Szt. hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén legfeljebb 2 milliárd forintig,

b) az a) pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében 500 ezer forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 5 millió forintig terjedhet.

A fentiekre tekintettel az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b), c) és i) pontja és a (2) bekezdése, valamint az Fgytv. 47/C. § (1) bek. a) pontja alapján a fogyasztóvédelmi bírság kiszabásától eltekinteni nem tudtam, és a rendelkező részben meghatározott bírság kiszabását találtam a megállapított jogsértéssel arányban állónak. A Kkv tv. 12/A. §-ában foglaltakat nem vettem figyelembe.

Mindemellett a Vállalkozást - határidő tűzésével - a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére köteleztem, továbbá megtiltottam a jogsértő magatartás folytatását annak érdekében, hogy a jövőben jogsértő magatartást tanúsítson.

Felhívom a Vállalkozás figyelmét, hogy 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.

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá a Ket. 71. § (1) bekezdésben és a 72. § (2) bekezdésben meghatározottak szerint, az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, és a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII.2.) Korm. rendelet 1-2. §-aiban, valamint a 3. § (4) bekezdés d) és j) pontjaiban biztosított hatáskörömben és a Ket. 21. § (1) bekezdés a) pontja továbbá a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 66/2015. (III. 30.) Korm. rendelet 2. § (4) bekezdése szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

A jogorvoslatról az Fgytv. 48/A. §-a, a Ket. 96. §-a, a 98. § (1) és (1a) bekezdése, valamint a 99. § (1) bekezdése alapján, 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.

Budapest, 2017. augusztus „08”.

Dr. Szabó Zsolt járási hivatalvezető
nevében és megbízásából

Dr. Helembai Szilvia
Dr. Helembai Szilvia
osztályvezető



A határozatról értesül:

- Tízpróba Magyarország Kft. (2040 Budaörs, Baross u. 146.)
- Irattár

2017 AUG 09.