



JÓGERŐS: 2017.08.28.

PEST MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL
ÉRDI JÁRÁSI HIVATALA

Ügyiratszám: PE/001/01582-7/2017

Tárgy: Határozat

Ügyintéző:

Ügyszám:

E-mail: fogyved@pest.gov.hu

143F-00163

Kérjük, beadványaiban hivatkozzon ügyiratszámunkra!

Ügyfél: Rossmann Magyarország Kereskedelmi Kft. (2225 Üllő, Zsaróka út 8., adószám: 11149769-2-44)

H A T Á R O Z A T

A Rossmann Magyarország Kereskedelmi Kft. (2225 Üllő, Zsaróka út 8.) 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 <https://shop.rossmann.hu> weboldalon:

1. Tüntesse fel az egységárakat azon termékek esetén, ahol azt a vonatkozó jogszabály előírja.
2. Tájékoztassa a fogyasztókat arról, hogy az európai uniós online vitarendezési platform (röviden: ODR) a jogviták rendezésére szolgál, továbbá jelenítse meg a platformra mutató elektronikus linket.
3. Tájékoztassa a fogyasztókat arról, hogy a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.
4. A kötelező jótállásról szóló tájékoztatását egészítse ki:
 - azzal, hogy ha a fogyasztó a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.
 - az arra való utalással, hogy a kötelező jótállás megléte nem érinti a fogyasztó törvényből eredő egyéb (pl. szavatossági) jogait.
5. Az elállási jogról szóló tájékoztatás körében:
 - 5.1. Az elállási jogról szóló tájékoztatását az alábbi, jogszabály által előírt, kötelező tájékoztatásokkal kiegészítve tegye közzé:
 - A fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja.
 - Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül.

Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

1141 Budapest, Komócsy u. 17-19. 1576 Bp. 141 Pf.:25

Telefon: (06-1) 460-2202 Fax: (06-1) 460-2243

E-mail: fogyved@pest.gov.hu Web: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/pest>

- A fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket.
- 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 vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését.
- Elállás esetén a fogyasztót a termék visszaküldésének a költsége terheli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költségek viselését.

5.2. Bocsásson a fogyasztók rendelkezésére egy, a vonatkozó jogszabály által meghatározott tartalmú elállási/felmondási nyilatkozatmintát.

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 a Korm. rendeletben előírt tartalommal bocsásson a fogyasztók rendelkezésére jótállási jegyet a termékkel együtt.
- 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 hátraléokra 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 kötelezettnek felróható, 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 21-én ellenőrizte a Vállalkozás által üzemeltetett <https://shop.rossmann.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/001/1582-2/2017. számú hivatalos feljegyzésben kerültek rögzítésre:

1. Az áru ellenértékéről szóló tájékoztatás nem megfelelő, mert a Vállalkozás az egységár feltüntetésre vonatkozó jogszabályokat nem tartja be, vagyis nem tünteti fel a termékek egységárait.

A teljesség igénye nélkül pl.:

Garnier Essentials sminklemosó tej rózsakivonattal, száraz és érzékeny bőrre – 200 ml
999 Ft 599 Ft

Dove Go Fresh uborka és zöld tea dezodor – 150 ml 849 Ft 639 Ft

Silan Sensitive öblítő – 2000 ml 4049 Ft 899 Ft

2. A Vállalkozás az európai uniós online vitarendezési platform (röviden: ODR) létezéséről tájékoztat, a weboldal elérhetőségét is megadja, de nincs az arra mutató elektronikus link megjelenítve, illetve arról nem nyújt tájékoztatást, hogy a platform fogyasztói jogviták rendezésére használható.
3. A Vállalkozás nem ad tájékoztatást a békéltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettségről.
4. A Vállalkozás a jótállás feltételeiről szóló tájékoztatása nem teljes körű, mivel:

- a kötelező jótállás alapján a fogyasztót megillető jogok közül csak kettőt említ (kijavítás vagy adott esetben csere),
- nem utal arra, hogy a kötelező jótállás megléte nem érinti a fogyasztó törvényből eredő egyéb (pl. szavatossági) jogait.

5. A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás vizsgálata során megállapítást nyert, hogy:

5.1. Az alábbi, jogszabály által előírt kötelező tájékoztatások nem találhatók meg a weboldalon:

- A fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja.
- 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 a terméket.
- Ha a fogyasztó nem a legkevesebb 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.
- Elállás esetén a fogyasztót a termék visszaküldésének a költsége terheli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költségek viselését.

- 5.2. Említi, hogy az elállási jog nyilatkozatminta alapulvételével is gyakorolható, de nincs a weboldalon elállási nyilatkozat-minta (ÁSZF 8.4. pont).

5.3. Az elállási jogról szóló tájékoztatás nem megfelelő, mert a Vállalkozás olyan szerződéses kikötést alkalmaz, mely a fogyasztó hátrányára tér el a hatályos 45/2014. Korm. rendelet előírásaitól, mivel nem a csomagolás felbontásától teszi függővé az elállási jog gyakorlását a természetüknél fogva vissza nem szolgáltatható termékeknél (egészségvédelmi, higiéniai termékek) hanem eleve kizárja:

„ÁSZF 8.2. ...A gyorsan romló Megrendelt Termékek, valamint azon Megrendelt Termékek esetében, amelyek természetüknél fogva, higiéniai vagy egészségügyi okok miatt nem szolgáltathatóak vissza, szintén nincs mód az indokolás nélküli elállásra.”

A Hatóság észrevételezte továbbá, hogy a vállalkozás panaszkezelési módjáról szóló tájékoztatás körében időszerűtlen tájékoztatást nyújt a fogyasztóvédelmi hatóság, mint felügyeleti szerv megnevezéséről és elérhetőségéről (ÁSZF 11.7 és Üzletszabályzat 10.).

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 Remington meleg levegős hajformázó AS7051 cikkszám:4008496762361, feltüntetett ára: 13.999.- Ft, ingyenes kiszállítással.

A termék megrendelésének lépéseiről a PE/001/01582-1/2017. számú hivatalos feljegyzés került felvételre a Hatóság hivatalos helyiségében.

A próbavásárolt termék kiszállítására és átvételére 2017.06.23-án került sor, mellyel kapcsolatban a Hatóság az alábbiakat állapította meg, és a PE/001/01582-3/2017. számú feljegyzésben rögzítette:

1. A tartós adathordozón történő visszaigazolás meglétének és tartalmának vizsgálata

A megrendelés elküldését követően a Vállalkozástól érkezett tájékoztatás (visszaigazolás, értesítő, számla, fogyasztói tájékoztató, „Szerviz és garancia Jótállás Magyarországon” elnevezésű 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 kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről szóló tájékoztatás.

Erre való tekintettel megállapítottam, hogy 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 próbavásárolt termék az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet alapján kötelező jótállás hatálya alá tartozó termék, ezért a Vállalkozás köteles a fogyasztónak a fogyasztási cikkel együtt jótállási jegyet átadni.

Tekintettel arra, hogy a Jótállási rendelet nem rendelkezik egyértelműen arról, hogy a jótállási jegyet hány fven kell átadni a fogyasztónak, ezért jelen esetben a Hatóság a termék dobozában elhelyezett alábbi – jótállási feltételeket tartalmazó – dokumentumokat együttesen tekintette jótállási jegynek és ezeket vizsgálta annak megállapítása érdekében, hogy tartalmazzák-e a Korm. rendelet 3. § (3) bekezdésben meghatározott kötelező tartalmi elemeket.

- kb. C/6-os méretű fogyasztói tájékoztató, mely a rajta szereplő információk szerint a kötelező és szerződéses jótállásról, valamint a fogyasztó jogairól tartalmaz tájékoztatást, és egyúttal jótállási jegyként funkcionál.
- a termék csomagolásán belül elhelyezett, egy kb. C/6-os méretű, többnyelvű (magyar nyelvű és 19 idegen nyelvű) „Szervíz és garancia Jótállás Magyarországon” elnevezésű tájékoztató, melynek egy része, annak tartalma alapján a gyártó által vállalt önkéntes jótállásra vonatkozik.

A termékhez átadott, **hagyományos papírra nyomtatott számlát a Hatóság nem tekintette jótállási jegynek** (vagy annak egy részének), mivel a Vállalkozás **nem utalt rá, hogy** a számlán található **tájékoztatót kiegészítik** a termék dobozában található jótállási dokumentumokon található tájékoztatások.

Fenti dokumentumok tartalmi ellenőrzése során megállapítást nyert, hogy:

A dokumentumok együttesen nem tartalmazzák:

- a Vállalkozás nevét,
- a Vállalkozás címét,
- a termék azonosítására alkalmas megnevezését,
- a termék típusát,
- a termék gyártási számát,
- a szerződéskötés időpontját,
- a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásának időpontját,
- a jótállás alapján járó fogyasztói jogok érvényesíthetőségének helyét.

3. Nyugta, illetve számlaadási kötelezettség vonatkozásában:

A Vállalkozás eleget tett a számlaadási kötelezettségének.

Észrevételezzük, hogy a számlán a teljesítés dátuma: 2017.06.21. ami nem egyezik meg a termék kiszállításának dátumával (2017.06.23.).

4. Az elállási jog gyakorlásakor tanúsított szolgáltatói magatartás

A termék átvételétől számított 11. napon, 2017. július 3-án 11:30:45-kor, a weboldalon megjelenített ÁSZF 8.4. pontjában megadott webshop@rossmann.hu e-mail címre elküldésre került az egyértelmű elállási nyilatkozat, melyben a Hatóság munkatársa azt kérte, hogy a terméket a Dunakeszi Rossmann üzletbe szeretné visszavinni és készpénzben szeretné visszakapni a kifizetett összeget. Tekintettel arra, hogy válasz nem érkezett, 2017. július 4-én 10:55:51-kor a weboldalon a „Cégadatok”-nál feltüntetett rossmann@rossmann.hu e-mail címre is megküldésre került az elállási nyilatkozat, melyre 2017. július 5-én e-mailben válasz érkezett, miszerint a Vállalkozás visszavásárolja a terméket postai úton, és amennyiben megfelelő, futárt küldenek érte. Az e-mailben kérték továbbá a bankszámlaszámot, hogy vissza tudják utalni az összeget.

A próbavásárlást végző munkatárs még aznap jelezte a Vállalkozás felé, hogy ne küldjék a futárt, hanem a dunakeszi üzletbe vinné vissza a terméket, ha lehetséges. A Vállalkozás válasza szerint jelezték a bolt felé, hogy vegyék vissza a terméket.

Ezt követően a Hatóság munkatársai, fogyasztói minőségben 2017. július 6. napján visszavitték a terméket személyesen, a Vállalkozás 2120 Dunakeszi, Cassalgrande tér 4. szám alatti üzletébe. A terméket eredeti csomagolásában és tartozékaival együtt visszaadták, a termék teljes vételárát (13.999.- Ft) készpénzben visszakapták.

Mindezekről a helyszínen a 1486-os sorszámú jegyzőkönyv került felvételre, melynek egy példányát átadták a Vállalkozás részéről jelen lévő üzletvezető-helyettesnek.

III.

Fentiek alapján a Hatóság 2017. június 21-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/001/01582-5/2017 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, postai úton előterjesztett nyilatkozatában az alábbiakat adta elő:

„A www.rossmann.hu oldal a jelenlegi dizájnnal 2015 óta működik. A weboldal emellett természetesen akár naponta változó tartalommal jelenik meg (termékek változása, akciók, jogszabályi feltételek változása, stb.).

Az oldalon 2017. június 21-én 24.372 munkamenet volt, mely nem vásárlószámot jelent, azt külön, tranzakciószámként tartjuk nyilván. A fenti adat nem vásárlószámot jelent, és az akár ugyanazt a személyt is jelentheti, amennyiben a használt eszköz nem ugyanarról az IP címről jelentkezik be.

A végzésben előírt adatszolgáltatási elvárások között szereplő kérdésben, mely szerint: „a weboldalon megjelenített kereskedelmi gyakorlat (...) megjelent-e az alábbi kommunikációs eszközön” azt nyilatkozunk, hogy ezt nem jelentettük meg a weblapon kívül semmilyen más felületen.

Az előírt adatszolgáltatás mellett az eljárásra vonatkozó jogszabály alapján szeretnénk élni nyilatkozattételi jogunkkal a végzés indoklás részben felsorolt szövegrészletek kapcsán.

Az észrevételezett hiányosságok jelentős része kapcsán megkezdtük a weboldal és a folyamatrendszer átalakítását, ezekkel kapcsolatosan nem szeretnénk nyilatkozatot tenni, a határozathozatal idejére reményeink szerint már kijavított felületet érhetnek el a vásárlók.

Az indokolás 4. pontjában meghatározott kötelezettségre vonatkozó jogszabályhelyet nem találtunk. A békéltető testületekkel történő együttműködési kötelezettségünknek az Fgytv-ben foglalt előírásaival tisztában vagyunk, a tárgyalások kapcsán együttműködünk a testületekkel. Ugyanakkor a T. Hatóság sem segített minket abban, hogy az erről a fogyasztónak a webes felületen történő előzetes tájékoztatását milyen jogszabályhely alapozza meg. Tájékoztatást kap a fogyasztó alapvetően a hazai testületekről, az ODR-ről, ám ezeket tételesen előírja vonatkozó jogszabályhely.

Az indokolás 6.1. pontjában a harmadik pontban a T. Hatóság szerint kötelező tájékoztatás nem található meg oldalunkon az alábbi tartalommal: „A fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket.” Ismereteink szerint a tájékoztatási kötelezettségeket előíró jogszabályhely erre vonatkozóan nem állapít meg kötelezettséget társaságunkkal szemben. Sőt, a fogyasztót egy ilyen mondattal meg is tévesztenénk, hiszen a 45/2014. Korm. rendelet 23. § (4)-ben foglaltak szerint akár későbbi visszaküldés esetén is vissza kell téríteni a vételárat.

A próbavásárlással kapcsolatos kifogások 1. pontjában foglalt, számlával kapcsolatos észrevételt nem értjük, hiszen a kiszállítás előkészítésekor kerül kiállításra a számla. Azon nem lehet a teljesítés a kiszállítás dátuma, mert az a dátum (részben a fogyasztótól függ) nem határozható meg előre objektíven. Álláspontunk szerint a teljes elektronikus kereskedelmi szektor így jár el ebben a kérdésben.

Ellenőrzésük kapcsán, illetve az ezzel párhuzamosan végzett audit alapján egyes pontokat a lehető leggyorsabban szeretnénk módosítani az ÁSZF, illetve más felületeinken, hogy teljes mértékben jogszerű, és ezzel együtt ergonomikus felülettel szolgálhassuk ki vásárlóinkat.”

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

I. A weboldalon történő előzetes tájékoztatás kapcsán:

1. Az egységár feltüntetésének hiánya tekintetében:

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló **45/2014. (II. 25.) Korm. rendelet** (a továbbiakban: 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...

...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;”

A fogyasztóvédelemről szóló **1997. évi CLV. törvény 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 termékek ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló **4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet** (a továbbiakban: Ár rendelet) **4. §-a** szerint:

„Az egységárat

- a) a térfogatra értékesített terméknel literenként (Ft/l) vagy - ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást - milliliterenként (Ft/ml), illetve köbméterenként (Ft/m³),
 - b) a tömegre értékesített terméknel kilogrammonként (Ft/kg) vagy tonnánként (Ft/t),
 - c) a hosszúságra értékesített terméknel méterenként (Ft/m),
 - d) a felületre értékesített terméknel négyzetméterenként (Ft/m²),
 - e) a kizárólag darabra értékesített terméknel darabonként (Ft/db)
- kell feltüntetni.

2. Az online vitarendezési platformra utaló link hiánya tekintetében:

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló az **Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelet 14. cikkének (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.”

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. A jótállásról szóló 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...

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

5. Az elállási jogról szóló előzetes tájékoztatás körében:

5.1. és 5.2. A jogszabályban előírt, kötelező tájékoztatás elmulasztása valamint az elállási/felmondási nyilatkozat-minta hiánya 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;”

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

A Vállalkozás sérti az egyoldalú kögencia követelményét, mivel a tájékoztatása szerint nem a csomagolás felbontásától teszi függővé az elállási jog gyakorlását a természetüknél fogva vissza nem szolgáltatható termékeknél (egészségvédelmi, higiéniai termékek) hanem eleve kizárja, ellentétben a **Korm. rendelet 29. § (1) bekezdésének e) pontjában** foglaltaktól, melynek értelmében a fogyasztó akkor nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát zárt csomagolású, egészségvédelmi vagy higiéniai okokból vissza nem küldhető termék tekintetében, ha ezen termékek használatát még nem kezdte meg, vagyis a terméket közvetlenül védő csomagolást még nem bontotta fel.

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

2. A jótállási jegy átadásának és tartalmának ellenőrzése 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.”

A Jótállási rendelet **3. § (3) bekezdése** szerint:

„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,
- 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.”

Megállapítást nyert egyúttal, hogy az 1-5. pontokban részletezett tényállások, valamint a tartós adathordozón történő visszaigazolás elmulasztása egyben tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak is minősülnek azáltal, hogy az Ektv.-ben illetve a Korm. rendeletben előírt előzetes tájékoztatások hiánya továbbá az egyoldalú kögencia 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 **20. § (3) bekezdése** 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 Korm. rendelet **22. § (3) bekezdése** szerint:

„(3) A 20. §-ban meghatározott jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a 20. § (2) bekezdésében, illetve a 21. §-ban meghatározott határidő lejártá előtt elküldi.”

A Korm. rendelet **23. § (3) bekezdése** alapján:

„(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)-(2) bekezdései** alapján:

„(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 lejártá előtt elküldi.

(2) A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.”

A Korm. rendelet 25. §-a szerint:

„A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

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:

„27. villamos energiával működtetett szépségápolási eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen hajszárító, **hajformázó**, testszörnyíró gép, epilátor, villanyborotva;”

Az **Fttv. 3. § (3) bekezdése** értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely meqtévesztő (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 meqtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére - olyan módon jelenít meg, hogymeqtéveszti vagy alkalmas arra, hogymeqtévezzze 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. § (1)-(2) bekezdései 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.5.3. 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.

A fogyasztók érdekei sérelmének köre:

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. 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.

A Vállalkozásnak jogszabályon alapuló kötelezettsége tájékoztatást nyújtania az online vitarendezési platformról létezéséről, valamint arról, hogy az online adásvételi és szolgáltatási szerződésekből eredő fogyasztói jogviták rendezésére szolgál, továbbá meg kell jelenítenie a honlapján az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket.

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.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerint a jótállási jogok gyakorlására a külön jogszabályban nem szabályozott kérdésekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályok megfelelően irányadóak.

Ennek alapján jótállás esetén a fogyasztó ugyanazokat az igényeket (tehát első körben kijavítás, kicserélés, második körben pedig árleszállítás, valamint a hiba vállalkozás költségére történő kijavítása vagy kijavíttatása, illetve az elállás), ugyanazokkal a feltételekkel (például sorrendiség elve) érvényesítheti, mint kellékszavatosság esetén, mely igényekről

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 szerezzen tudomást esetleges jogairól, illetve kötelezettségeiről.

A hiányos tartalmú jótállási jegy átadásával a Vállalkozás sérti a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz való érdekét, mivel a jótállási igény érvényesítéséhez szükséges a jogszabály által előírt minden információ, és az előírt adatok bármelyikének hiánya csorbíthatja a fogyasztók igényérvényesítési jogait. A jótállásra kötelezett nevének és székhelyének feltüntetésének hiánya következtében nem áll a fogyasztónak rendelkezésre információ arról, hogy jótállási igényét kivel szemben érvényesítheti. A fogyasztási cikk azonosításra alkalmas jelölés a jótállással érintett termék egyértelmű beazonosíthatóságához szükséges, melynek feltüntetése a vállalkozás felelőssége. A jótállási jegyen a Vállalkozás köteles rögzíteni többek között a fogyasztót a jótállás alapján megillető jogok érvényesíthetőségének helyét, mely információ nélkülözhetetlen ahhoz, hogy a fogyasztó tisztában legyen az őt megillető lehetőségekről. A fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásának időpontja,

vagyis a jótállási kötelezettség kezdetének feltüntetése a jótállási jogok érvényesítése szempontjából releváns.

A tartós adathordozón történő visszaigazolás hiányosságával a Vállalkozás a fogyasztó tájékoztatáshoz fűződő alapvető érdekét sérti. A visszaigazolásban foglalt tájékoztatás olyan jelentős információkat tartalmaz, amelynek megéléte 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: 13.999.- Ft

A jogsértő állapot időtartama tekintetében az alábbiakat vettem figyelembe:

A jogsértések az ellenőrzés során bizonyítottan megvalósultak, továbbá a Vállalkozás nyilatkozata alapján a vásárlási feltételeket 2015-ben módosították utoljára.

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.

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 1430 fő, éves nettó árbevétele 62.592.615 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 ismételt megállapított jogsértése esetén a bírság összege 200 ezer forinttól

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

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

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:

- Rossmann Magyarország Kereskedelmi Kft. (2225 Üllő, Zsaróka út 8.)
- Irrattár

2017 AUG 08.

