



CSONGRÁD MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL
SZEGEDI JÁRÁSI HIVATAL

Ez a határozat jogerős és végrehajtható
Szeged, 2018. év 01. hó 28. nap
aláírás:.....1.

Ügyiratszám: CS/001/00004-2/2018.

Ügyintéző: dr. Ács Karolina

Tel: + 36 (62) 680-530

Ügyfél: SZEGÁNA Kft. (székhelye: 6791 Szeged,
Dorozsmai út 143.)

Tárgy: Kötelezést alkalmazó határozat

Hiv. szám: CS/001/01105/2017.

Melléklet: -

1805x-00006

H A T Á R O Z A T

A Csongrád Megyei Kormányhivatal Szegedi Járási Hivatal Foglalkoztatási és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya (a továbbiakban: Hatóság) a SZEGÁNA Kft.-t (székhelye: 6791 Szeged, Dorozsmai út 143.; adószáma: 10471034-2-06; a továbbiakban: Társaság)

k ö t e l e z i

arra, hogy az általa üzemeltetett, www.szegana.hu weboldalon a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően tájékoztassa a fogyasztókat:

- a tárhely szolgáltató székhelyéről, telephelyéről, valamint e-mail címéről;
- az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről;
- arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után;
- a szállítási költségekről;
- a fogyasztót megillető elállási jog gyakorlásának teljes körű feltételeiről;
- az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linkről, a platform létezéséről, továbbá arról, hogy az a jogviták rendezésére használható;
- a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a Társaság székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről, székhelyének postai címéről, továbbá
- a kellékszavatosságra, a termékszavatosságra, valamint a jótállásra vonatkozó kötelezettségeiről.

A fenti kötelezettségének a határozat jogerőre emelkedésének napjától köteles eleget tenni.

Kötelezem továbbá a Társaságot arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett

Postacím: CSMKH Szegedi Járási Hivatal

Foglalkoztatási és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

☒ 6728 Szeged, Kereskedő köz 3-5. 6701 Szeged, Pf. 542

☎ +36 (62) 680-530 ☎ +36 (62) 680-531

🌐 www.csmkh.hu ✉ fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu

intézkedéséről a Hatóságot a határozat jogerőre emelkedését követő 30 napon belül értesítse.

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.

Felhívom figyelmét, hogy amennyiben a jelen határozatban foglalt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetésére irányuló kötelezettségének nem tesz eleget, és a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések ismételt megsértését, úgy a Hatóság az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja. Ugyanakkor az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése, és a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (továbbiakban: Kkv tv.) 12/A. §-a értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

Az eljárás során eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

E határozat ellen a kézhezvételtől számított 15 napon belül a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályához (címe: 1088 Budapest, József krt. 6.), de a Hatóságunknál (címe: 6728 Szeged, Kereskedő köz 3-5.) benyújtandó, a végrehajtásra halasztó hatályú fellebbezésnek van helye. A Pest Megyei Kormányhivatal a sérelmezett döntést, valamint az azt megelőző eljárást megvizsgálja, melynek során nincs kötve a fellebbezésben foglaltakhoz.

A fogyasztóvédelmi hatóság döntése 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.

A fellebbezés eljárási 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. A fellebbezés eljárási illetéket az ügyfél neve, lakcíme vagy székhelye, és az ügyszám (iktatószám) megjelölésével banki átutalással kell megfizetni. Banki átutalás esetében az illetéket a Magyar Államkincstárnál vezetett 10028007-00299664-00000000. számú eljárási illetékbevételei számlára kell teljesíteni, amely összegnek a beadvány Hatósághoz érkezését követő legkésőbb 8. napon a számlán kell lennie.

INDOKOLÁS

1. Eljárási cselekmények:

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztálya (2017. január 01. után: Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Infokommunikációért és Fogyasztóvédelemért Felelős Államtitkársága, a továbbiakban: NFM) a 2017. január 01. - december 31. közötti időszakban „Az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése” címen témavizsgálatot indított.

A Hatósághoz 2017. december 12. napján érkezett az NFM 2017. november 29. napján kelt, FOHÁT/19281-3/2017-NFM számú levele, melyben jelezte - az NFM Fogyasztóvédelmi Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztály IT Laboratóriumának vizsgálata alapján - a Társaság által működtetett, www.szegana.hu weboldalon észlelt jogsértésekkel kapcsolatos gyanúját.

Az NFM mellékelten megküldte a Hatóságunk részére a weboldal fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése során, a jogsértések gyanúját részletező ellenőrző listáját, továbbá csatolta a vizsgálat során lementett bizonyítékokat és a weboldal rögzített tartalmát is.

A Hatóság az ellenőrzés tényét és megállapításait a CS/001/01105-2/2017. ügyiratszámú hivatalos feljegyzésében rögzítette, melyet megküldött a Társaság részére. A fentiek alapján a Hatóság 2017. december 12. napján, a fenti ügyiratszámom hivatalból eljárást indított, amelyről a CS/001/01105-3/2017. ügyiratszámú végzésében értesítette a Társaságot. A Hatóság az eljárás menetével kapcsolatban tájékoztatta a Társaságot, hogy ügyében irat-betekintési és nyilatkozattételi jog illeti meg.

A Hatóság a 2017. december 14. napján kelt, CS/001/01105-4/2017. ügyiratszámú végzésében felhívta a Társaságot azon adat szolgáltatására, miszerint a www.szegana.hu internetes honlapon közzétett alábbi tájékoztatásokat reklámozta-e országosan vagy legalább 3 megyében TV-reklám, rádióreklám, internetes tájékoztatás, nyomtatott sajtó, plakát, szórólap, valamint a fogyasztó címére közvetlenül elküldött reklám formájában:

„A 17/1999. (II.5.) Kormányrendelet szerint kiszállítás választása esetén, a fogyasztó a vásárlástól számított 8 munkanapon belül indoklás, vagyis külön magyarázat nélkül elállhat.

Az elállási jogot a megrendelő a termék kézhezvételének napjától, ha eddig az időpontig nem kapta meg a megrendelés írásbeli megerősítését, ennek kézhezvételétől számított nyolc munkanap elteltéig, legfeljebb azonban a termék kézhezvételének napjától számított három hónap elteltéig gyakorolhatja.

Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot a 8 munkanapon belül elküldeni.

Az elállást követően a SZEGÁNA Kft. köteles a termék vételárát 30 napon belül visszajuttatni a vásárló részére.

Szolgáltatás esetében, ha a nyolc napos elállási határidő előtt a teljesítés a fogyasztó beleegyezésével már megkezdődött, a fogyasztó nem gyakorolhatja elállási jogát. Ide vonatkozik a termék kiszállítása, összeszerelése, javítása, szoftver installálás, egyedi szerviz díj.

Az elállásra vonatkozó igényt kérjük, hogy írásban vagy személyesen jelentse be ügyfélszolgálatunknak a megadott határidőn belül.”

A Társaság nyilatkozata 2018. január 02. napján érkezett a Hatósághoz, melyben az alábbiakat adta elő:

A Hatóság által kifogásolt tartalmakat nem reklámozta országosan vagy legalább 3 megyében TV-reklám, rádióreklám, internetes tájékoztatás, nyomtatott sajtó, plakát, szórólap, valamint a fogyasztó címére közvetlenül elküldött reklám formájában.

2. Az alábbi jogszabályhelyek figyelembe vételével hoztam meg döntésemet:

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

h) a szolgáltató részére a tárhelyet biztosító, a 2. § 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.

Az Ektv. 5. § (2) bekezdése alapján a szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt:

c) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről.

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. Az Ektv. 16/A. § (2) bekezdése b) pontja szerint a 6. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén egyéb szolgáltatók tekintetében a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvény szabályai szerint.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdése értelmében a távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót:

e) a szerződés szerinti termékért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy - ha a termék vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani - annak számítási módjáról, valamint az ezen felül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról vagy a postaköltségről), vagy ha e költségeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről, hogy további költségek merülhetnek fel;

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

m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;

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

v) a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról;

w) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.

A Korm. rendelet 11. § (4) bekezdése szerint az (1) bekezdés i), j) és k) pontjában meghatározott tájékoztatás az 1. mellékletben foglalt mintatájékoztató megfelelő kitöltésével is megadható. A Korm. rendelet 11. § (5) bekezdése alapján a vállalkozás az (1) bekezdés m) pontja szerinti és az n) pontban a jótállásra vonatkozó tájékoztatást

a kellékszavatosság, a termékszavatosság és a jótállás fogalmak pontos és megfelelő használatával köteles megadni olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség. E tájékoztatás a 3. mellékletben foglalt mintatájékoztató útján is megadható.

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

A Korm. rendelet 15. § (1) bekezdése szerint, ha a távollévők közötti, elektronikus úton kötött szerződés a fogyasztó számára fizetési kötelezettséget keletkeztet, a vállalkozás egyértelműen és jól látható módon, közvetlenül a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt felhívja a fogyasztó figyelmét a 11. § (1) bekezdés a), e), f), p) és r) pontjában meghatározott információkra.

A Korm. rendelet 15. § (2) bekezdése alapján az (1) bekezdésben meghatározott esetben a vállalkozás köteles gondoskodni arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a nyilatkozat megtétele gomb vagy hasonló funkció aktiválásával jár, a gombot vagy a hasonló funkciót könnyen olvasható módon fizetési kötelezettséggel járó megrendelés vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal kell ellátni, amely jelzi, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele a vállalkozás javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a vállalkozás nem tett eleget e bekezdésben foglalt kötelezettségének, a szerződés semmis. A semmisségre csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni.

A Korm. rendelet 20. § (1) bekezdése alapján az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.

A Korm. rendelet 20. § (2) bekezdése szerint a fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

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

ac) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,
a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;
számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

A Korm. rendelet 20. § (3) bekezdése értelmében 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. § (1) bekezdése szerint a fogyasztó a 20. §-ban biztosított jogát
a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy
b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján
gyakorolhatja.

A Korm. rendelet 22. § (3) bekezdése szerint a 20. §-ban meghatározott jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a 20. § (2) bekezdésében, illetve a 21. §-ban meghatározott határidő lejárta előtt elküldi.

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

A Korm. rendelet 23. § (3) bekezdése szerint, ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

A Korm. rendelet 24. § (1) bekezdése szerint, ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

A Korm. rendelet 25. §-a alapján a fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

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

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 2. § h) pontja szerint ügyleti döntés: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.

Az Fttv. 3. § (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. § (3) bekezdése szerint a tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

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

Az Fttv. 6. § (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére - olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

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

Az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely - figyelembe véve valamennyi tényt - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

Az Fttv. 10. § (1) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt - a (2) és a (3) bekezdésben foglalt kivétellel - a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. Az Fttv. 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 Fgytv. 45/A. § (2) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és - ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik - eljár azok megsértése esetén.

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

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

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (a továbbiakban: Fogyasztói online vitarendezési irányelv) 14. cikkének (2) bekezdése szerint 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.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:82. § (1) bekezdése szerint az elektronikus úton történő szerződéskötés esetén az elektronikus utat biztosító fél köteles a szerződéskötésre vonatkozó jognyilatkozatának megtételét megelőzően a másik felet tájékoztatnia) a szerződéskötés technikai lépéseiről;

c) azokról az eszközökről, amelyek az adatok elektronikus rögzítése során felmerülő hibák azonosítását és kijavítását a szerződési jognyilatkozat megtételét megelőzően biztosítják.

A Ptk. 6:157. § (1) bekezdése szerint a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

A Ptk. 158. §-a szerint fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

A Ptk. 6:159. § (1) bekezdése szerint olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

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

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

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

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

A Ptk. 6.168. § (3) bekezdése értelmében a gyártó mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy

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

A Ptk. 6.169. § (2) bekezdése szerint a gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított két évig terheli. E határidő eltelte jogvesztéssel jár.

A Ptk. 6:171. § (1) bekezdése szerint, aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A Ptk. 6:173. § (1) bekezdése szerint a jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

A Ptk. 6:173. § (2) bekezdése szerint a jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdése szerint a jótállás időtartama egy év. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

3. A fentiek alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

A Társaság a www.szegana.hu internetes oldalon üzemeltetett webáruház felületén nem, illetve nem a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően tájékoztatta a fogyasztókat:

- a tárhely szolgáltató székhelyéről, telephelyéről, valamint e-mail címéről;
- az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről;
- arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után;
- a szállítási költségekről;

- a fogyasztót megillető elállási jog gyakorlásának teljes körű feltételeiről;
- az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linkről, a platform létezéséről, továbbá arról, hogy az a jogviták rendezésére használható;
- a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a Társaság székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről, székhelyének postai címéről, továbbá
- a kellékszavatosságra, a termékszavatosságra, valamint a jótállásra vonatkozó kötelezettségeiről.

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

1. A Társaság beazonosíthatóságát szolgáló adatok körében a honlapján nem nyújtott tájékoztatást az alábbiakról:

- a tárhely szolgáltató székhelyéről, telephelyéről, valamint e-mail címéről.

A fenti adatok feltüntetésének elmulasztásával a Társaság megsértette az Fttv. 3. § (5) bekezdésében foglaltakat, kereskedelmi gyakorlata tisztességtelennek minősült.

2. A szerződéskötés feltételeire vonatkozóan a Társaság nem nyújtott tájékoztatást az alábbiakról:

- az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről (vagyis azon technikai eszközökről nyújtott tájékoztatás, amikor a fogyasztó tévedésből vagy téves tartalommal küldi meg a szerződés megkötésére irányuló nyilatkozatát).

Azzal, hogy a Társaság nem nyújtott tájékoztatást a fentiekről, megsértette az Fttv. 3. § (5) bekezdésében foglaltakat.

3. A szerződéskötés technikai feltételei körében:

- A Társaság a megrendelés folyamata során „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” vagy ilyen tartalmú figyelmeztetést nem helyezett el.

4. A szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás tekintetében:

- A Társaság a honlapján nem nyújtott előzetesen tájékoztatást a szállítási költségekről.

A Társaság a szállítási költségekkel kapcsolatos mulasztásával megsértette az Fttv. 3. § (5) bekezdésében foglaltakat, kereskedelmi gyakorlata tisztességtelennek minősült.

5. A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás tekintetében:

- A Társaság a honlapján nem nyújtott tájékoztatást az alábbiakról:
 - az elállási jog 14 naptári napon belül gyakorolható;
 - elállási nyilatkozatminta rendelkezésre áll;
 - a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének a 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;
 - elállás esetén a Társaság legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget;
 - ha a fogyasztó nem a legkevésbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a Társaság nem köteles megtéríteni;
 - a Társaság követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés, illetve ésszerű költségeinek – ha a szolgáltatásra nyújtására irányuló szerződés teljesítését a fogyasztó kifejezett kérésére határidő előtt megkezdte és gyakorolja felmondási jogát – megtérítését.

Azzal, hogy a Társaság a honlapján nem nyújtott teljes körű tájékoztatást az elállási jog gyakorlásának feltételeiről, megsértette az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglaltakat, így megállapítható volt a megtévesztő mulasztás.

- A Társaság a honlapján, a „Vásárlási feltételek” menüpontjában az alábbi tájékoztatásokat helyezte el:

„A 17/1999. (II.5.) Kormányrendelet szerint kiszállítás választása esetén, a fogyasztó a vásárlástól számított 8 munkanapon belül indoklás, vagyis külön magyarázat nélkül elállhat.

Az elállási jogot a megrendelő a termék kézhezvételének napjától, ha eddig az időpontig nem kapta meg a megrendelés írásbeli megerősítését, ennek kézhezvételétől számított nyolc munkanap elteltéig, legfeljebb azonban a

termék kézhezvételének napjától számított három hónap elteltéig gyakorolhatja.

Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot a 8 munkanapon belül elküldeni.

Az elállást követően a SZEGÁNA Kft. köteles a termék vételárát 30 napon belül visszajuttatni a vásárló részére.

Szolgáltatás esetében, ha a nyolc napos elállási határidő előtt a teljesítés a fogyasztó beleegyezésével már megkezdődött, a fogyasztó nem gyakorolhatja elállási jogát. Ide vonatkozik a termék kiszállítása, összeszerelése, javítása, szoftver installálás, egyedi szerviz díj.

Az elállásra vonatkozó igényt kérjük, hogy írásban vagy személyesen jelentse be ügyfélszolgálatunknak a megadott határidőn belül.”

A vonatkozó jogszabály szerint a fogyasztót a termék átvételétől, illetve szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított 14 napon belül indokolás nélküli elállási/felmondási jog illeti meg.

A Társaság akként rendelkezett továbbá, hogy elállás esetén a termék vételárát 30 napon belül fizeti vissza a fogyasztó részére. A vonatkozó jogszabály szerint a Társaságnak az elállásról való tudomásszerzését követően legkésőbb 14 napon belül kell visszatérítenie a fogyasztó által kifizetett teljes összeget, így nemcsak a termék vételárát, hanem a szállítási költséget is.

A Hatóság megállapítja azt is, hogy a Társaság az elállási jog tekintetében hivatkozott a hatályon kívül helyezett a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Kormányrendeletre.

A Társaság a fentiek alapján megtévesztő és tisztességtelen tájékoztatást nyújtott az elállási jog gyakorlása, és annak feltételei tekintetében, megsértve az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontjában foglaltakat.

Tekintettel arra, hogy a Társaság arról nyilatkozott, hogy csak a honlapján tüntette fel a kifogásolt tartalmakat, azokat semmilyen más formában nem reklámozta, ezért a Hatóság hatáskörét az Fttv. 10. § (1), (3)-(4) bekezdése szerint állapítottam meg.

6. Az egyéb tájékoztatási követelmények tekintetében:

- A Társaság a honlapján nem nyújtott tájékoztatást az alábbiakról:
 - az online vitarendezési platform linkről, a platform létezéséről, valamint arról, hogy az a jogviták rendezésére használható;
 - a békéltető testülethez való fordulás lehetőségéről, Társaság székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről, székhelyének postai címéről;
 - a Társaság a honlapján a jogelőd fogyasztóvédelmi hatóság megnevezését, elérhetőségeit tüntette fel;
 - a kellékszavatosságról, termékszavatosságról, illetve jótállásról szóló tájékoztatás körében:

A Társaság nem nyújtott teljes körű tájékoztatást a kellékszavatosságra, a termékszavatosságra, valamint a jótállásra vonatkozó jogszabályi feltételekről (fogalmak, jogok, igényérvényesítési határidő, egyéb feltételek).

A Társaság nem fogalmazta meg világosan és egyértelműen a kellékszavatosságra, a termékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó szabályokat, így a fenti fogalmak közötti különbség nem látható a fogyasztó számára.

Megállapítható az is, hogy a már hatályon kívül helyezett, a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendeletre hivatkozott a Társaság.

A Társaság azzal, hogy nem nyújtott tájékoztatást a békéltető testületről és annak elérhetőségeiről, valamint az online vitarendezési lehetőségről, megsértette az Fttv. 3. § (5) bekezdésében foglaltakat, kereskedelmi gyakorlata tisztességtelennek minősült.

A Társaság azzal, hogy nem nyújtott teljes körű tájékoztatást a kellékszavatosságra, a termékszavatosságra, valamint a jótállásra vonatkozó jogszabályi feltételekről (fogalmak, jogok, igényérvényesítési határidő, egyéb feltételek), megsértette az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglaltakat, kereskedelmi gyakorlata megtévesztő mulasztásnak minősült.

4. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

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

- az Ektv. 4. § h) pontját;
- az Ektv. 5. § (2) bekezdés c) pontját;
- a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés e), i), m), n), v), w) pontjait;
- a Korm. rendelet 11. § (5) bekezdését;
- a Korm. rendelet 14. §-át;
- a Korm. rendelet 15. § (1), (2) bekezdéseit;
- a Korm. rendelet 20. § (1), (2), (3) bekezdéseit;
- a Korm. rendelet 22. § (1), (3) bekezdéseit;
- a Korm. rendelet 23. § (1) bekezdését;
- a Korm. rendelet 24. § (1) bekezdését;
- a Korm. rendelet 25. §-át;
- az Fttv. 3. § (1), (3), (5) bekezdéseit;
- az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontját;
- az Fttv. 7. § (1) bekezdését;
- a Fogyasztói online vitarendezési irányelv 14. cikkének (2) bekezdését, valamint
- a Ptk. 6:82. § (1) bekezdés c) pontját.

5. A döntésem meghozatala során a mérlegelési szempontokat az alábbi jogszabályhelyek alapján vettem figyelembe:

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdésében foglaltak alapján, ha a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, az eset lényeges körülményeinek - így különösen a jogsértés súlyának, a jogsértő állapot időtartamának, a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának, illetve a jogsértéssel elért előny - figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket állapíthatja meg:

- a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,
- b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,
- c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást,
- d) a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti, vagy megtilthatja az áru forgalmazását, illetve értékesítését,
- g) a jogszerű állapot helyreállításáig terjedő időtartamra elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet ideiglenes bezárását, ha az a fogyasztók életének, testi épségének,

egészségének védelme vagy a fogyasztók széles körét érintő kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében szükséges,

h) a 16/A. § (1)-(3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a jogsértés megállapításától számított legfeljebb egy évig megtilthatja az alkoholtartalmú ital, a dohánytermék, illetve a szexuális termék forgalmazását, e rendelkezések ismételt megsértése esetén pedig elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet legfeljebb harminc nap időtartamra történő ideiglenes bezárását,

i) fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki.

Az Fgytv. 47. § (2) bekezdése szerint az (1) bekezdésben foglalt jogkövetkezmények alkalmazása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság - amennyiben azt az eset körülményeire tekintettel szükségesnek tartja - határidő tűzésével kötelezheti a jogsértő vállalkozást, hogy a hibák, hiányosságok, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedésekről a hatóságot értesítse.

A Társaságnak a www.e-beszamolo.im.gov.hu oldalon közzétett éves beszámolójából megállapítottam, hogy az éves nettó árbevétele a 2014. évben 1.883.772.000,- Ft volt, a 2015. évben 1.784.512.000,- Ft volt, a www.nav.gov.hu oldalon közzétett adatokból pedig megállapítottam, hogy a Társaság összes foglalkoztatotti létszáma 35 fő. Ezen létszám- és gazdálkodási adatok értelmében a Társaság a Kkvtv. 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembe vételével kis/középvállalkozásnak minősül.

A Kkvtv. 12/A. § (1) bekezdése alapján a hatósági ellenőrzést végző szervek kis- és középvállalkozásokkal szemben az első esetben előforduló jogsértés esetén - az adó- és vámhatósági eljárást és a felnőttképzési tevékenységet folytató intézmények ellenőrzésére irányuló eljárást kivéve - bírság kiszabása helyett figyelmeztetést alkalmaznak, illetve kötelesek megvizsgálni a Ket. 94. § (1) bekezdés a) pontjában szabályozott eljárás alkalmazásának lehetőségét.

6. Döntésem során az alábbi mérlegelési szempontokat vettem figyelembe:

Az Fgytv. 46. § (6) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megvizsgálhatja a Ket. 94. § (1) bekezdés a) és b) pontjában szabályozott eljárás alkalmazásának lehetőségét e törvény 14. § (1) bekezdése és a 14. § (5) bekezdése esetében a termék eladási ára és egységára vonatkozásában, továbbá a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 5. § (4) bekezdésének első mondata és a 6. § (2) bekezdés b) pontja esetében. Ezen esetek kivételével a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során nem vizsgálhatja a Ket. 94. §-ában szabályozott eljárások alkalmazásának lehetőségét, kivéve, ha a hatósági ellenőrzés alá vont ügyfél a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerint kis- és középvállalkozásnak minősül.

A Társaság kis/középvállalkozásnak minősül, így az Fgytv. 46. § (6) bekezdésében rögzítettekre figyelemmel voltam a jogkövetkezmény meghatározása során az alábbiak szerint.

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 alábbi mérlegelési szempontokat vettem figyelembe:

A fogyasztók érdekei sérelmének köre:

A tárhely szolgáltató elérhetőségeinek hiánya a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A tárhely szolgáltató elérhetőségével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség ugyanis az igénybe vevőkkel való kapcsolattartást szolgálja, mindezek hiányában a Társaság akadályozza a fogyasztót ezen kapcsolatfelvételben, amely adott esetben a későbbi jogérvényesítés lehetőségét is megnehezíti.

Az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről szóló tájékoztatás hiánya a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. Tekintettel arra, hogy a webáruházak legtöbbször speciális elektronikus formanyomtatványokat, az online valóságban járatlan fogyasztó számára idegen technikai megoldásokat alkalmaznak, szükséges az adatbeviteli hibák ajánlattételt megelőző azonosításának és kijavításának technikai eszközeiről nyújtott tájékoztatás annak orvoslására, ha a fogyasztó tévedésből vagy téves tartalommal küldi meg a szerződés megkötésére irányuló nyilatkozatát. Ennek hiányában a fogyasztó olyan szerződést is megköthet, ami nem áll érdekében, vagy az érdekében álló szerződés megkötése hiúsul meg a technikai problémák miatt.

A „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés”, vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell, hogy számára az elektronikus úton kötött szerződés, fizetési kötelezettséget keletkeztet. A Társaságnak erre egyértelműen és jól látható módon, közvetlenül a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt kell kifejezetten utalnia, hogy a fogyasztó ezzel a többlet anyagi teherrel előre számolhasson.

Az ellenértéken felüli (járulékos) költségekről szóló előzetes tájékoztatás részleges hiánya a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell, hogy az áru vagy szolgáltatás ellenértékén kívül milyen egyéb fizetési kötelezettség terheli majd a szerződés teljesítése során. A Társaságnak már a honlapon egyértelműen és átláthatóan kell a szállítási és esetlegesen a csomagolásért felszámított költségekre is kifejezetten utalnia, hogy a fogyasztó ezekkel a többlet anyagi terhekkal előre számolhasson.

Az elállási jogra vonatkozó tájékoztatás részleges hiánya a fogyasztó tájékoztatáshoz, jogérvényesítéshez való érdekét egyformán érinti, ezáltal kiemelten sérti a fogyasztók alapvető érdekeit. Ezen szerződések esetén biztosított speciális elállási jog kompenzálja egyrészt az információk és a szakmai tájékoztatás hiányát, másrészt a szerződéskötés sajátosságaiból adódó kockázatokat, amely lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy a szerződéskötést még egyszer, nyugodt körülmények között átgondolja. Az elállási határidő alatt a fogyasztónak lehetősége van a terméket kipróbálni, valamint megvizsgálni, hogy alkalmas-e a rendeltetésszerű használatra. Éppen ezért a Társaság a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót az elállás jogáról tájékoztatni annak érdekében, hogy a fogyasztó a jogával megfelelően élni tudjon.

Azzal, hogy a Társaság nem a megfelelő elállási határidőről, visszatérítési határidőről, és visszatérítendő összegről nyújtott tájékoztatást, megsértette a fogyasztók érdekérvényesítéshez fűződő jogait. Tekintettel arra, hogy a Társaság a jogszabályi rendelkezésekkel ellentétesen tájékoztatta a vásárlót, így vagyoni érdekei is sérülhetnek, mivel az elállási jogot jelen megtévesztő információk miatt meg sem próbálja gyakorolni, így a neki nem megfelelő termék visszaküldésével, illetve a szerződéstől való elállásával meg sem próbálkozik.

A Társaság köteles internetes honlapján tájékoztatást nyújtani az online vitarendezési platform létezéséről, és annak felhasználásáról. Ennek hiányában a Társaság súlyosan sérti a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekét, továbbá sérülhet a fogyasztó érdekérvényesítéshez való joga is, mivel ezen információ hiányában nem gyakorolja a törvény által biztosított jogait.

A békéltető testülethez való fordulás lehetőségéről, valamint annak elérhetőségeiről szóló mulasztás a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A Társaság köteles internetes honlapján pontosan megadni, hogy a fogyasztó mely békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Ennek hiányában a Társaság súlyosan sérti a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekét, továbbá sérülhet a fogyasztó érdekérvényesítéshez való joga is, mivel ezen információ hiányában nem gyakorolja a törvény által biztosított jogait.

A kellékszavatosságra, a termékszavatosságra, valamint a jótállásra vonatkozó tájékoztatási kötelezettség nem egyértelmű feltüntetése, illetve hiányos megjelenítése a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A Társaság ugyanis a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót e jogokról tájékoztatni annak érdekében, hogy a fogyasztó ezen jogaival megfelelően, kellő időben élni tudjon.

A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása tekintetében az alábbiakat értékeltem:

Figyelembe vettem, hogy a Társaság terhére ugyanezen jogsértő magatartás ismételt tanúsítása a határozathozatal napjáig nem állapítható meg.

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

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

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

Mindezekre tekintettel a Társaság számára a jogsértő magatartás folytatását megtiltottam annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

7. Záró rendelkezések:

A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményeket a Ket. 61. §-a, 134-136. §-ai alapján határoztam meg. 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, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 1-2. §-aiban biztosított hatáskörömben és a Ket. 21. § (1) bekezdés a) pontja szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg. Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Fgytv. 48/A. §-a, a Ket. 96. §-a, 98. § (1) és (1a) bekezdése, valamint 99. § (1) bekezdése és 102. § (3) bekezdése szabályozza. A határozat elleni fellebbezési illeték mértékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 29. § (2) bekezdése, megfizetésének módjáról a 73. §-a rendelkezik.

S z e g e d, 2018. január 09.



dr. Holubán Csilla
járási hivatalvezető nevében és megbízásából

Petrik Sándor
osztályvezető

A határozatról értesül:

1. SZEGÁNA Kft. (székhelye: 6791 Szeged, Dorozsmai út 143.)
2. Irattár

P.T
01.09
di

Handwritten signature or mark in the bottom right corner.