



PEST MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL
ÉRDI JÁRÁSI HIVATALA

JOGSZABÁS 2018.02.23

Ügyiratszám: PE/001/00313-1/2018

Tárgy: Kötelezés

Előzményi ügyiratszám: PE/001/02187/2017

Ügyszám: 18 BK-00028

Ügyintéző:

E-mail: fogyved@pest.gov.hu

Kérjük, beadványaiban hivatkozzon ügyiratszámunkra!

Ügyfél: TALENTUM Kft. (2045 Törökbálint, Hrsz. 062/30., adószáma: 10224454-2-13)

HATÁROZAT

A TALENTUM Kft.-t (2045 Törökbálint, Hrsz. 062/30., a továbbiakban: Vállalkozás)

k ö t e l e z e m

arra, hogy a <http://www.gabo.hu> weboldalon:

1. Tájékoztassa a fogyasztókat a szerződéskötés lehetséges nyelveiről (akkor is, ha csak magyar nyelven történik).
2. Nyújtson tájékoztatást a tárhelyszolgáltatójának székhelyéről, telephelyéről (ha van), és e-mail címéről.
3. Nyújtson tájékoztatást az európai uniós online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról, hogy az a jogviták rendezésére szolgál, továbbá helyezze el a platformra mutató elektronikus linket.
4. A jogszabályi előírásoknak megfelelő módon nyújtson tájékoztatást a panaszkezelés módjáról.
5. Adjon tájékoztatást a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, és tüntesse fel a Vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevét és postai címét.
6. Nyújtson tájékoztatást arról, hogy a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.
7. Teljes körűen, a jogszabályoknak megfelelően tájékoztassa a fogyasztókat a kellékszavatosság és a termékszavatosság fogalmáról, feltételeiről, az igényérvényesítési határidőkről, a fogyasztót megillető szavatossági jogokról, továbbá a jótállás fennállásáról és feltételeiről.
8. Az elállási jog gyakorlásával kapcsolatban minden esetben a hatályos jogszabályoknak megfelelően adjon tájékoztatást, vagyis e körben tüntesse fel az alábbi, jogszabály által előírt, kötelező tájékoztatásokat:
 - Az elállási jog 14 naptári napon belül gyakorolható.
 - A fogyasztó elállási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával.

- 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.
 - Elállás esetén a vállalkozás 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 vállalkozás nem köteles megtéríteni.
 - A fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket.
 - 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.
9. Nyújtson tájékoztatást arról, hogy értékesít-e olyan termékeket, amelyeknél a fogyasztó nem gyakorolhatja, vagy bizonyos feltételek fennállta esetén elveszíti az elállási jogát (elállási jog hiányáról szóló tájékoztatás).
10. Bocsásson a fogyasztók rendelkezésére egy, a vonatkozó jogszabály által meghatározott tartalmú elállási nyilatkozat-mintát.
11. A fogyasztókat megillető elállási jogról szóló tájékoztatása körében ne alkalmazzon egyoldalú közigencia követelményét sértő megtévesztő tájékoztatásokat, vagyis ne tájékoztasson arról, hogy kizárja a fogyasztó elállási jogának gyakorlását, amennyiben a fogyasztó a kivételek hatálya alá nem tartozó termék csomagolását felbontotta, illetve ha a terméket nem eredeti csomagolásban küldte vissza.

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

Fentieken túl

k ö t e l e z e m

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.

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 banki átutalással kell megfizetni a fellebbezési eljárás kezdeményezését megelőzően vagy a Hatóság felhívására, és 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 Nemzeti Fejlesztési Minisztérium által működtetett Internet Laboratórium (a továbbiakban: NFM) az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése elnevezésű országos témavizsgálat ideje alatt 2017.08.15-én ellenőrizte a Vállalkozás által működtetett <http://www.qabo.hu> honlapon elérhető webáruházat.

Az ellenőrzés során az NFM jogsértés gyanúját észlelte, ezért a 2017. október 6-án kelt, FOHÁT/19284-3/2017-NFM iktatószámú levelében jelezte a Hatóság részére, hogy indokoltnak tartja a weboldal elsőfokú hatósági ellenőrzését és hatósági eljárás megindítását.

A megkeresés és annak melléklete (a bizonyítékokat tartalmazó pendrive) a Hatósághoz 2017. október 25-én érkezett meg.

A Hatóság a bizonyítékok alapján az alábbi tényállást állapította meg, mely megállapításokat a PE/001/02187-2/2017 ügyiratszámú hivatalos feljegyzésben rögzítette:

1. A honlapon a Vállalkozás nem nyújt előzetes tájékoztatást az alábbiakról:

- a szerződéskötés lehetséges nyelveiről (akkor is, ha csak magyar nyelven),
- a panaszkezelési módról a jogszabálytól eltérően tájékoztat,
- az ODR linkről, a platform kezeléséről,
- a békéltető testülethez való fordulás lehetőségéről, az illetékes békéltető testület nevééről, székhelyéről,
- a békéltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettségéről,
- a kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jótállásról szóló tájékoztatása nem megfelelő, ugyanis a rendelet szabályait nem megfelelően foglalja össze, és nem hatályos rendeletre hivatkozik. A 49/2003. (VII.30.) GKM rendeletre alapozza a tájékoztatását, (Csak két szavatossági jogot tüntet fel, a kicserélést és a vásárlástól való elállást, ezzel korlátozza a fogyasztó szavatossági jogait. Semmi más információt nem nyújt a fent említett fogalmakról.),

- Az elállási jogot hiányosan, nem hatályos jogszabályra utalva részletezi (17/1999. (II.5.) Korm.rendelet), eltérve így a hatályos rendelet szabályaitól:

- 8 napot ír elállási jog gyakorlásának idejére a 14 nap helyett,
- nem tájékoztat elállási, felmondási nyilatkozat rendelkezésre állásáról,
- nem tájékoztat, hogy a fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján, vagy erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával,
- nem tájékoztat arról, hogy az elállási jogát a fogyasztó a szerződés megkötésének a napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja,
- nem tájékoztat arról, hogy írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül,
- nem tájékoztat arról, hogy a terméket a fogyasztónak haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia,
- nem arról tájékoztat, hogy elállás esetén a szolgáltató legkésőbb 14 napon belül visszafizeti a fogyasztó által kifizetett teljes összeget, hanem 30 napot ad meg erre,
- nem tájékoztat arról, hogy ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni,
- nem tájékoztat arról, hogy a vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését,
- nem tájékoztat arról, hogy mely esetekben nem illeti meg a fogyasztót a jogszabály alapján az elállási/felmondási jog,
- arról tájékoztat, hogy az elállást a csomagolás felbontása kizárja,
- kiköti, hogy a termék elálláskor csak a termék eredeti csomagolásában küldhető vissza.

A Hatóság továbbá nem találta a tárhelyszolgáltató nevét, elérhetőségét a honlapon. Két link van az oldal alján: „Készítette: MediaEngine, Üzembentartó: Ymedia”, melyekből az egyik lehet tárhelyszolgáltató, de nem egyértelmű a feltüntetésük.

Fentiek alapján a Hatóság 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. § (3) bekezdés a) pontja alapján a PE/001/02187-3/2017. ügyiratszámú végzésével értesítette a Vállalkozást, és egyben adatközlésre szólította fel, a tényállás tisztázása érdekében.

A Vállalkozás e-mail-ben előterjesztett nyilatkozatában az alábbiakat adta elő:

A gabo.hu webáruház 2012. április 21. óta működik. Az oldal tartalma folyamatosan frissül, változik. Az általános szerződési feltételek oldal tartalma 2016. március 29. óta szerepel a 2017. augusztus 15.-i állapottal megegyező tartalommal.

A Google analitikai adatai szerint a fenti időszakban a gabo.hu weboldalnak 485.251 egyedi látogatója és 599.714 oldalmegettekintése volt. Az általános szerződési feltételeket ez idő alatt összesen 45-en tekintették meg.

A webshop tárhelyszolgáltatója az indulástól 2017. novemberéig a Systech Global Kft. volt (székhelye: 1068 Budapest, Király u. 80., adószáma: 22913285-2-42).

2017. november 6-án tárhelyszolgáltatót váltottak. Az új tárhelyszolgáltató adatai: RackForest Informatikai Kereskedelmi Szolgáltató és tanácsadó Kft. (székhely: 1132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22., adószáma: 14671858-2-43, e-mail: info@rackforest.hu).

Tájékoztatta egyúttal a Hatóságot, hogy a Vállalkozás kifejezetten vevőbarát politikát folytat, panaszkezelésben gyakran a törvényes keretknél is kedvezőbb feltételeket nyújtva vásárlóiknak. A vevőreklamációkat gyorsan és vevők számára megnyugtató módon kezelik, amit az is jelez, hogy cégük ellen fogyasztóvédelmi panasz vagy bejelentés – tudomásuk szerint – a nyitás óta, vagyis több, mint 5 éve nem érkezett.

Tájékoztatót nyújtott továbbá arról, hogy a Hatóság levelének kézhezvétele után módosították a honlapot, és a módosított ÁSZF a <http://www.gabo.hu/hu/content/5-altalanos-szerzodesi-feltetelek> linken érhető el.

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a Vállalkozás az alábbi jogszabályi előírásokat sértette meg:

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló **2001. évi CVIII. törvény** (a továbbiakban: Ektv.) **5. § (2) bekezdés d) pontjában** foglaltak szerint:

„A szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt:

...d) a szerződéskötés lehetséges nyelveiről;”

Az Ektv. **4.§ h) pontja** szerint a szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon 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 megismerhetők.”

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** szerint:

„(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.”

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló **45/2014. (II. 25.) Korm. rendelet** (a továbbiakban: Korm. rendelet) **11. § (1) bekezdésének h), i), l), m), n), v) és w) pontjában** foglaltak szerint:

„Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót...

...h) a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;

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

...l) arról, ha a 29. § alapján a fogyasztót nem illeti meg a 20. § szerinti jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti a 20. § szerinti jogát,

...m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;

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

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

„Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.”

A döntést megalapozó jogszabályi rendelkezések:

A **Korm. rendelet 1. § (4) bekezdése** szerint e rendeletben foglaltaktól a fogyasztó javára a felek megállapodása eltérhet.

A **Korm. rendelet 20. § (1)- és (2) bekezdése** szerint:

„(1)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.

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

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A Korm. rendelet 29. § (1)-(2) bekezdése szerint:

„A fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát

- a) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
 - b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
 - c) olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;
 - d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
 - e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
 - f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
 - g) olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;
 - h) 18 - a (2) bekezdésben foglalt kivétellel - olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
 - i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
 - j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;
 - k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
 - l) lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;
 - m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a 20. § szerinti jogát.
- (2) Az (1) bekezdés h) pontjában meghatározott esetben a 20. § szerinti jog a fogyasztó által kifejezetten kért szolgáltatásokon és a karbantartás vagy a javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészek felül kínált szolgáltatásokra vagy termékekre kiterjed.”

A Korm. rendelet 3. melléklete:

„A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztató

1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a .. hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint-az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő...., de legfeljebb egy év.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön - választása szerint - az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

[Ha a vállalkozás jogszabály vagy szerződés alapján jótállásra köteles, az alábbi 3. pont beillesztése is szükséges a tájékoztatóba:]

3. Jótállás

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Hibás teljesítés esetén szerződés/.... alapján a ... jótállásra köteles.

Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok az 1. és a 2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik."

A Polgári Törvénykönyvről szóló **2013. évi V. törvény** (a továbbiakban: Ptk.) **6:159. §** [Kellékszavatossági jogok] szerint:

„(1) Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

(2) 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. § [A kellékszavatossági igény elévülése] szerint:

„(1) A jogosult kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el.

(2) 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."

Az Fgytv. 17/A. § (3)-(8) bekezdései szerint:

„(3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,

egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(4) A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

(5) A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

(6) Az írásbeli panaszt a vállalkozás - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

(7) A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

(8) A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást."

Az Fttv. 3. § (3) bekezdése értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (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) és h) pontjai 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 a jogai illetve a vállalkozás kötelezettségvállalásának mértéke tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti 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."

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.

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.

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

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 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 előírt tájékoztatási kötelezettség elmulasztásával elkövetett jogsértések esetében 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 c) pontja 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:

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

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. § (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 fogyasztók érdekei sérelmének köre:

A Vállalkozásnak jogszabályn 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.

A panaszkezelés módjával kapcsolatos hiányos tájékoztatás a fogyasztók tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell, hogy a Vállalkozás az esetleges panaszt milyen módon intézi, hogy azzal számolhasson. A panaszkezelés részletes szabályait az Fgytv. 17/A. § (3)-(8) bekezdései tartalmazzák. E körben fontos utalni a jegyzőkönyvezésre, válaszadás menetére, és a válaszadási határidőre.

Az Fgytv. 29. § (11) bekezdése alapján a Vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a törvényben rögzített tartalommal és határidőn belül válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára. Erre tekintettel a vállalkozás részére létezik kötelező alternatív vitarendezést előíró jogszabályi előírás, melynek igénybevételi lehetőségéről tájékoztatást kell nyújtania.

A kellékszavatossággal, termékszavatossággal illetve kötelező jótállással kapcsolatos nem teljes körű tájékoztatás súlyosan sérti a fogyasztó tájékoztatáshoz és a jogérvényesítéshez fűződő érdekét, mivel a termék meghibásodása esetén a fogyasztó nem rendelkezik információval a szavatossági/jótállási jogaival kapcsolatban. A Vállalkozás a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről, valamint a jótállásról a hatályos jogszabályoknak, illetve a Korm. rendelet 3. mellékletében foglalt mintatájékoztató tartalmának megfelelően köteles előzetes tájékoztatást nyújtani.

Az elállási jog gyakorlásának feltételeiről szóló, a már hatályon kívül helyezett jogszabály szerinti 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 teljes körű tájékoztatás egyben megtévesztő is, mivel a fogyasztó nem kap megfelelő információt az őt megillető jogokról és ez az ügyleti döntés meghozatalát befolyásolhatja.

A Vállalkozás továbbá sérti a fogyasztó tájékoztatásához fűződő alapvető érdekeit, illetve az elállási jog gyakorlásának vonatkozásában a jogszabálytól a fogyasztó hátrányára eltérő szerződéses kikötés felsorolt közlésével megakadályozhatja őt. Tekintettel arra, hogy a Vállalkozás a jogszabályi rendelkezésekkel ellentétesen tájékoztatta a vásárlót, így vagyoni érdekei is sérülhetnek, mivel az elállási jogot jelen megtévesztő információ miatt meg sem próbálja gyakorolni, így a neki nem megfelelő termék visszaküldésével, illetve a szerződéstől való elállásával meg sem próbálkozik.

A jogsértő magatartás kiterjedtsége:

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

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

A jogsértő állapot időtartama tekintetében az alábbiakat vettem figyelembe:

A webáruház - a Vállalkozás nyilatkozata alapján - 2016. március 29. óta, vagyis huzamosabb ideje működött a jogsértő tartalommal.

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 Vállalkozás nyilatkozatát az alábbiak szerint értékeltem:

A vállalkozás nyilatkozatában, miszerint a hibákat, hiányosságokat kijavították, tudomásul vettem, de a javára nem tudtam értékelni, figyelemmel arra, hogy az utólagos intézkedések nem mentesítik a Vállalkozást az elkövetett jogsértésért fennálló felelőssége alól, tekintettel arra, hogy a szankció alapját minden esetben az ellenőrzéskor feltárt állapot képezi.

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

A Vállalkozásnak a www.e-beszamolo.im.gov.hu weboldalon közzétett, 2016. január 1. - 2016. december 31. időszakra vonatkozó beszámolójából megállapítottam, hogy a létszám- és gazdálkodási adatai szerint, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv tv.) 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembevételével kis/középvállalkozásnak minősül.

A Kkv tv. 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.

Fentiekre, valamint a Kkv tv. 12/A. §-ában foglaltakra figyelemmel a fogyasztóvédelmi bírság kiszabását mellőztem, és a fent megjelölt mérlegelési körülmények figyelembevételével a Vállalkozást - határidő tűzésével - a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére és a megtett intézkedések kapcsán visszajelzésre köteleztem, arra tekintettel, hogy a nyilatkozatán kívül nem terjesztett elő olyan bizonyítékot, mely igazolja a jogsértés tényleges megszüntetését.

Felhívom a Vállalkozás figyelmét, hogy az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdése értelmében az (1) bekezdéstől eltérően az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 2. § a) pontja szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő ismételten megállapított jogsértése esetén a bírság összege 200 ezer forinttól

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

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

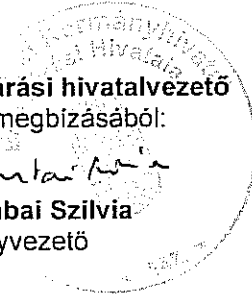
Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az eljárás indításának időpontjában hatályos Ket. 71. § (1) bekezdésben és a 72. § (2) bekezdésben meghatározottak szerint, az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, és a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII.2.) Korm. rendelet 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, 2018. január „31”.

dr. Szabó Zsolt járási hivatalvezető
nevében és megbízásából:

Dr. Helembai Szilvia
dr. Helembai Szilvia
osztályvezető



A határozatról értesül:

- 1) TALENTUM Kft. (2045 Törökbálint, Hrsz. 062/30.) ✓
- 2) Irattár

RCS
2018 FEBR 01