



SOMOGY MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL
KAPOSVÁRI JÁRÁSI HIVATALA

Véglegesen vált:
2018. 05. 05.
D'

Modulszám: 1814K-00038

Ügyiratszám: SO-040/FOGY/00056-0002/2018

Tárgy: Kötelezés elrendelése

Ügyintéző: Darabos Zoltánné
Telefon: 82/528-044

Ügyfél: Metalsecurity 2002 Kft.
Székhelye: 8600 Siófok, Fő u. 60.

Ügyfélfogadás: Hétfő - Csütörtök 8⁰⁰-16³⁰
Péntek 8⁰⁰-14⁰⁰

HATÁROZAT

A **Metalsecurity 2002 Kft.**, (székhely: 8600 Siófok, Fő u.60, adószáma: 12916304-2-14, képviseli: XXXXXXXXXX ügyvezető)

k ö t e l e z e m

arra, hogy a gps.unas.hu honlapon található webáruházukban

- a távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően világosan és közérthető módon tájékoztassák a fogyasztókat:
 - a békéltető testületek székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, levelezési címéről,
 - a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről,
 - a vállalkozást terhelő békéltető eljárásban való együttműködési kötelezettségéről, az online vitarendezési platform (ODR) létezéséről, elektronikus linkjéről, valamint arról, hogy az jogviták rendezésére használható,
 - a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről, az azokban meghatározottak szerinti pontos fogalmak használatával,
 - a jótállás fennállása és feltételei körében a jótállási igény jogszabályban meghatározott érvényesítéséről és a fogyasztót jótállás alapján megillető, jogszabályban meghatározott jogokról,
 - az elállási nyilatkozat mintáról, annak használhatóságát lehetővé téve a fogyasztó számára,
- legkésőbb a termék átadásáig tartós adathordozón, hiánytalan tartalommal adjanak visszaigazolást a fogyasztóknak a megkötött szerződésről.

Ezen kötelezettségének a vállalkozás a határozat véglegessé válásának napját követő 30 napon belül köteles eleget tenni.

Kötelezem továbbá a Metalsecurity 2002 Kft-t arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről annak megtételétől számított 8 napon belül értesítsen.

A véglegesen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást foganatosító szerv a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti, a kötelezettel szemben pénzbírságot 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.

A Járási Hivatal eljárása során eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

A határozat ellen annak kézhezvételétől számított 15 napon belül a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályához címzett, de Osztályunkhoz benyújtandó fellebbezésnek van helye. A fellebbezés illetéke 5.000,-Ft. Az illetéket a Kaposvári Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályától külön igényelt készpénz-átutalási megbízás útján (csekk), vagy banki átutalással kell megfizetni a Somogy Megyei Kormányhivatal Magyar Államkincstárnál vezetett 10039007-00299688 számú számlaszámára. A közlemény rovatban a fellebbező nevét, címét és a fellebbezéssel támadott döntés ügyiratszámára történő hivatkozást kell feltüntetni. Az illeték megfizetéséről készült igazolást (csekkszelvény másolat vagy átutalási igazolás másolat) az irathoz mellékelten csatolni kell. A fellebbezést a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya bírálja el, mely a sérelmezett döntést, valamint az azt megelőző eljárást megvizsgálja, melynek során nincs kötve a fellebbezésben foglaltakhoz. A fellebbezésnek a végrehajtásra halasztó hatálya van.

A fogyasztóvédelmi hatóság döntése ellen fellebbezni csak a megtámadott döntésre vonatkozóan, tartalmilag azzal közvetlenül összefüggő okból, illetve csak a döntésből közvetlenül adódó jog- vagy érdeksérelemre hivatkozva lehet. A fellebbezést indokolni kell. A fellebbezésben csak olyan új tényre lehet hivatkozni, amelyről az elsőfokú eljárásban az ügyfélnek nem volt tudomása, vagy arra önhibáján kívül eső okból nem hivatkozott.

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 visszautasítja.

INDOKOLÁS

A Somogy Megyei Kormányhivatal Kaposvári Járási Hivatala Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztályának Fogyasztóvédelmi Osztálya 2018. február 14. és február 22. között – online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése keretében – ellenőrzést végzett a Metalsecurity 2002 Kft. által üzemeltetett gps.unas.hu oldalon található webáruházában.

Az ellenőrzés megállapításait az No 02322 számú ellenőrzési jegyzőkönyv tartalmazza:

2018. 02. 14-én, a fenti cég gps.unas.hu webáruházának vizsgálatát végezték a fogyasztóvédelmi szakügyintézők az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése témavizsgálat keretében. Az ellenőrzés lefolytatására a Hatóság hivatali helyiségében került sor.

Az ellenőrzést a webáruházban történő regisztrációval kezdték, melynek során az ellenőrzést végző nevével, a Hatóság hivatali címével és telefonszámával megadásra kerültek a regisztrációhoz szükséges adatok a [REDACTED] elektronikus elérhetőséggel együtt. Ezt követően próbamegrendelés leadására került sor. Kiválasztásra és „kosárba” helyezésre került 1 db CL-1 görgős biztonsági lánc 4.990,- Ft eladási áron. A megrendelés során szállítási és számlázási címként a Hatóság hivatali címe, 7400 Kaposvár, Nagy Imre tér 1. került megadásra 1.400,- Ft utánvétes fizetési móddal. A fizetendő összeg 6.390,- Ft.

A megrendelést követően 2018. 02. 14-én 14:33-kor a mskft@mskft.hu címről „BIRD ELEKTROMOS JÁRMŰVEK WEBÁRUHÁZA - Automata megrendelés visszaigazolás - 8980-100217” címmel a fent

megadott elektronikus elérhetőségre rendelés visszaigazolás érkezett, melyben – többek közt – rendelési számként a 8980-100217 sorszám került feltüntetésre.

A fenti webáruház ellenőrzése során az alábbi megállapításokat tették:

A webáruház teljes tartalmában nincs tájékoztatás:

- az online vitarendezési platform (ODR) létezéséről, elérhetőségének linkjéről, valamint arról, hogy az a jogviták rendezésére használható,
- a békéltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettségről,
- az illetékes békéltető testület nevről, székhelyének postai címéről.

A webáruház gps.unas.hu/shop_help.php oldalán található vásárlási feltételekben a vállalkozás panaszkezelési módjáról szóló tájékoztató hiányos tartalmú, nem került feltüntetésre a békéltető testületek székhelye, telefonos és internetes elérhetősége, továbbá levelezési címe, valamint ezen információ a webáruház egyéb oldalain sem érhető el.

A webáruház kerékpárokat, robogókat is értékesít 10.000,- Ft eladási ár felett, azonban a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről szóló tájékoztatás hiányos, nincs tájékoztatás arról, hogy:

- a jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetőek,
- jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát – a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek,
- a fogyasztó a kijavítás iránti igényét a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

A webáruház gps.unas.hu/shop_help.php oldalán található vásárlási feltételek 7.1. *Kellékszavatosság* pontjában a következő megtévesztő tájékoztatás olvasható: „A használt termékekre garanciát nem vállalunk, de internetes vásárlás esetén a Megrendelő élhet a nyolc napon belüli visszavásárlási lehetőséggel.”

2018. 02. 15-én az MPL kiszállította a [PB39Z53473208](#) küldeményazonosítóval ellátott csomagot, melynek 6.390,- Ft-os díja kifizetésre került. A kapott csomag kibontásra került, melyről videó felvétel készült. A csomag a következőket tartalmazta: 1 db CL-1 görgős biztonsági lánc, valamint az MEW8-SZ-1296202 számú számla egy példányban. A termék azonos volt a megrendelt-tel.

A webáruház gps.unas.hu/shop_help.php oldalán található vásárlási feltételek 6.1. *Elállási jog gyakorlásának menete* pontban a következő mondat olvasható az elálláshoz használható nyilatkozatmintáról: „Ebből a célból a Fogyasztó felhasználhatja a megrendelést visszaigazoló e-mailhez mellékelte elállási nyilatkozat - mintát is.” Azonban sem a rendelést követően elektronikus úton érkezett „BIRD ELEKTROMOS JÁRMŰVEK WEBÁRUHÁZA - Automata megrendelés visszaigazolás - 8980-100217” tárgyú e-mail, sem az átvett csomag nem tartalmazta a fenti nyilatkozatmintát.

Figyelembe véve az MEW8-SZ-1296202 számú számlában, valamint a [REDACTED] elektronikus címre érkezett fenti levélben szereplő tájékoztatásokat, a webáruház üzemeltetője a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 18. § a) pontban foglaltaknak csak részben tett eleget, mivel a kötelezően írásban adandó tájékoztatások közül csak a megrendelt termék eladási áráról, a vállalkozás nevről, székhelyéről, telefonszámáról, elektronikus elérhetőségéről, a szállítási módjáról, költségéről, a fizetés módjáról, a fizetendő teljes díjról adott tájékoztatást. A megrendelt termék a gps.unas.hu/spd/MS411445/CL-1-gorgos-biztonsagi-lanc oldal szerint a következő tulajdonságokkal rendelkezik: 1,6m hosszú, műanyag védő bevonat, 2 extra védelmet nyújtó speciális körkulcs, 2,2 cm átmérő, belső acélsodronnyal ellátott extrán erősített külső gördülő szemek hajlékonysága lehetővé teszi sokféle felhasználást.

A 2018. 02. 14-én 14:33-kor a mskft@mskft.hu címről „BIRD ELEKTROMOS JÁRMŰVEK WEBÁRUHÁZA - Automata megrendelés visszaigazolás - 8980-100217” címmel érkezett rendelés visszaigazolásban a CL-1 görgős biztonsági lánc esetében annak lényeges tulajdonságait a megnevezésére kattintva lehet megtekinteni, mely egy hivatkozást tartalmaz a gps.unas.hu weboldalon található termékekhez:

<http://gps.unas.hu/spd/MS411445/CL-1-gorgos-biztonsagi-lanc>.

Továbbá a fenti visszaigazolás tartalmaz egy linket, mely a webáruház „**Vásárlási feltételek**” oldalára mutató hivatkozást tartalmaz (http://gps.unas.hu/shop_help.php).

A fenti hivatkozásokat tartalmazó linkek nem teljesítik a Rendelet 4. § 9. pontjában meghatározott tartós adathordozó fogalmát, mivel az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolása és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítése nem biztosítható abban az esetben, ha az adott termék a webáruházból törlésre kerül, illetve a fogyasztókat érintően megváltoznak a „**Vásárlási feltételek**” oldalon található információk.

2018. 02. 19-én 11:29-kor az mskft@mskft.hu címre küldött elektronikus levélben jelezték a fogyasztóvédelmi szakügyintézők a webáruház üzemeltetőjének elállási szándékukat a fenti megrendelt termék vonatkozásában, melyet 2018. 02. 19-én 16:13-kor érkezett válaszlevelében a következő tájékoztatással fogadott el: „Elállási igényét tudomásul vettük. Az Ön által kifizetett vételárat a termék visszaérkezése után számlájára átutaljuk. Kérjük közölni az utalási adatokat.”

2018. 02. 22-én a megrendelt termékeket visszavitték az üzletbe, élve elállási jogukkal. A kifizetett teljes díjat visszafizették az ügyintézőknek, a számlát stornózták.

Az ellenőrzési jegyzőkönyv mellékletét képezi a vizsgált weboldalon található tájékoztatások kinyomtatott formában és levelezések, a MEW8-SZ-1296202 sorszámú számla másolata.

Fentiek alapján Hatóságunk az ügyben 2018. február 22-én eljárást indított és az eljárás menetével kapcsolatosan tájékoztatta a vállalkozást, hogy ügyében nyilatkozat-tételi jog illeti meg. A határozathozatal napjáig nyilatkozat nem érkezett, így a rendelkezésemre álló adatok alapján döntöttem.

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

A rendelkezésemre álló bizonyítékok alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

A távollévők közötti szerződés megkötését megelőzően a vonatkozó jogszabályi előírások ellenére nem tájékoztatták a fogyasztókat a békéltető testületek székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, továbbá levelezési címéről, a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről, a Vállalkozást terhelő békéltető eljárásban való együttműködési kötelezettségéről, az online vitarendezési platform (ODR) létezéséről, elektronikus linkjéről, valamint arról, hogy az jogviták rendezésére használható.

A jótállás fennállása és feltételei körében hiányos volt a tájékoztatás, nem kerültek feltüntetésre a fogyasztót jótállás alapján megillető, jogszabályban meghatározott jogok és az igényérvényesítési feltételek teljes körűen: a jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetők, a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát – a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetők. A fogyasztó a kijavítás iránti igényét a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

A gps.unas.hu/shop_help.php oldalon található vásárlási feltételek „6.1. Elállási jog gyakorlásának menete” tájékoztatásban foglaltak ellenére az elálláshoz használható nyilatkozatmintát a megrendelést visszaigazoló e-mailhez nem mellékeltek, és az átvett csomag sem tartalmazta.

A gps.unas.hu/shop_help.php oldalon található vásárlási feltételek „7.1. Kellékszavatosság” tájékoztatásban a Társaság megtévesztő tartalmú tájékoztatást nyújtott azzal, hogy használt termékre garanciát nem vállalnak annak ellenére, hogy a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény a kellékszavatossági igény elévülésénél erről rendelkezik.

A megkötött szerződésről szóló visszaigazolás hiányos tartalmú, abban a kötelezően adandó tájékoztatások közül csak a megrendelt termék eladási áráról, a vállalkozás nevééről, székhelyéről, telefonszámáról, elektronikus elérhetőségéről, a szállítás módjáról, költségéről, a fizetés módjáról és a fizetendő teljes díjról adott tájékoztatást a vállalkozás tartós adathordozón.

A Vállalkozás a fenti magatartásával az alábbi, megjelölt jogszabályi rendelkezéseket sértette meg:

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

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

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 tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait - 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 (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).**

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

a) a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és a terméknek vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;

b) a vállalkozás nevééről;

c) a vállalkozás székhelyének postai címéről, és – ha azzal rendelkezik – a telefonszámáról, a telefaxszámáról és az elektronikus levelezési címéről, továbbá annak a vállalkozásnak a nevééről és postai címéről, akinek a nevében eljár;

d) a vállalkozás üzleti tevékenysége helyének postai címéről, és annak a vállalkozásnak a postai címéről, akinek a nevében eljár, akihez a fogyasztó a panaszait címezheti, ha e cím a c) pont szerint megadott címtől eltér;

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

f) határozatlan időre szóló vagy előfizetést magában foglaló szerződés esetében arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza. Ha az ilyen szerződés átalánydíjas, arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege egyúttal a teljes havi költséget is jelenti. Ha az összes költséget nem lehet előre kiszámítani, a fogyasztót tájékoztatni kell az ellenszolgáltatás összegének kiszámításának módjáról;

g) a szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatának díjáról, ha azzal összefüggésben az elektronikus hírközlési szolgáltató által a hívó fél számára az előfizetői szerződésben meghatározott díjon felül további díj terheli a fogyasztót, vagy a telefonhívás, üzenetküldés emelt díjas szolgáltatás igénybevételével jár;

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

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

j) arról, hogy a 20. § szerinti jog gyakorlása esetén a termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és – a távollévők között kötött szerződés esetében – a termék postai küldeményként nem küldhető vissza;

k) arról, hogy a fogyasztó a 26. § szerint köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit, ha a 13. § vagy a 19. § esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a 20. § szerinti felmondási jogát;

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

m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;

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

o) arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról;

p) adott esetben a szerződés időtartamáról, és ha a szerződés határozatlan időre szól vagy a szerződés a határozott idő elteltét követően határozott időre meghosszabbodik vagy határozatlan idejűvé alakul át, a szerződés felmondásának feltételeiről;

q) hatályon kívül helyezett

r) a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról;

s) a fogyasztó által a vállalkozás kérésére fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtásáról és annak feltételeiről;

t) a digitális adattartalom működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről;
u) a digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képességéről a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően;
v) a **jogsabályi előírás** vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve **kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról;**
w) a **békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.**

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

Az (5) bekezdés szerint a vállalkozás az **(1) bekezdés m) pontja szerinti és az n) pontban a jótállásra vonatkozó tájékoztatást a kellékszavatosság, a termékszavatosság és a jótállás fogalmak pontos és megfelelő használatával köteles megadni olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség. E tájékoztatás a 3. mellékletben foglalt mintatájékoztató útján is megadható.**

A 18. § alapján a **távollévők között kötött szerződés megkötését követően - ésszerű időn belül, de a termék adásvételére irányuló szerződés esetén legkésőbb az átadáskor, a szolgáltatásnyújtására irányuló szerződés esetén legkésőbb a szolgáltatás teljesítésének megkezdésekor - a vállalkozás tartós adathordozón visszaigazolást ad a fogyasztónak a megkötött szerződésről. A visszaigazolás tartalmazza**

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

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

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

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

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

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

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

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

A (3) bekezdés szerint a (2) bekezdés a) pontjában foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e §-ban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

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

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

b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

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

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

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

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:163. § (2) bekezdése értelmében a 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. § (1) bekezdés alapján a vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni

- a) a székhelyéről,
- b) a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével,
- c) a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint
- d) a panaszok közlése érdekében a vállalkozás vagy a vállalkozás 17/B. § szerinti ügyfélszolgálatának levelezési címéről és - ha a panaszokat ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

Az (1a) bekezdés szerint a tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező vállalkozás esetén a honlapon, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon.

A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU rendelet 14. cikke az alábbiakat írja elő:

(1) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek, valamint az Unióban letelepedett olyan online piacoknak meg kell jeleníteniük a honlapjukon az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket. Ennek a linknek a fogyasztók számára könnyen elérhetőnek kell lennie. Az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett, az Unióban letelepedett kereskedőknek meg kell adniuk az e-mail címüket is.

(2) **Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett azon kereskedőknek, akik kötelesek egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni a fogyasztókkal fennálló vitáik rendezéséhez, vagy erre kötelezettséget vállalnak, tájékoztatniuk kell a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez. Emellett az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket kell megjeleníteniük honlapjukon, illetve, ha az ajánlatot e-mailben teszik, akkor az adott e-mailben. Ezt az információt fel kell tüntetni adott esetben az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés általános feltételei között is.**

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

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003 (IX. 22.) Korm. rendelet (továbbiakban: Korm. rend.) 1. § (1) bekezdése alapján a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre (a továbbiakban: fogyasztási cikk) e rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki.

A Korm. rend. mellékletének 8. pontja szerint közlekedési eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen kerékpár, elektromos kerékpár, elektromos roller, quad, motorkerékpár, segédmotoros kerékpár, személygépkocsi, lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi, utánfutó;

A Korm. rendelet 4. § (1) bekezdés szerint a jótállásból eredő jogok - a (3) bekezdésben foglalt kivétellel - a jótállási jeggyel érvényesíthetők.

A (2) bekezdés alapján a jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

A (3) bekezdés szerint a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetők.

Az 5. § (1) bekezdése szerint a fogyasztó a kijavítás iránti igényét a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

A kötelezés elrendelése során az Fgytv. 47. § (1) és (5) bekezdései alapján az eset alábbi lényeges körülményeire voltam tekintettel:

A panaszkezelésre vonatkozó mulasztás a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell, hogy a vállalkozás a panaszt milyen módon intézi, hogy azzal számolhasson.

A fogyasztó békéltető testülethez való fordulásának lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület nevééről, postai címéről, a békéltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettségről, az online vitarendezési platform (ODR) létezéséről, elektronikus linkjéről, valamint arról, hogy az jogviták rendezésére használható, az elállási jog gyakorlásának feltételeiről, valamint a kellék- és termékszavatosságra, vonatkozó hiányzó tájékoztatás a fogyasztó tájékoztatáshoz, jogérvényesítéshez való érdekét egyformán érinti, ezáltal kiemelten sérti a fogyasztók alapvető érdekeit. A távértékesítési szerződések esetén biztosított speciális előzetes tájékoztatási kötelezettség és elállási jog és a hozzá kapcsolódó tájékoztatások, az elállási nyilatkozat minta biztosítása kompenzálják 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. Éppen ezért a vállalkozás a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót jogairól pontosan és egyértelműen tájékoztatni annak érdekében, hogy a fogyasztó azokkal megfelelően élni tudjon.

A jótállás alapján a fogyasztót megillető jogokra, a feltételekre vonatkozó tájékoztatás hiányával a vállalkozás súlyosan sérti a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekét, mivel a megfelelő, teljes körű tájékoztatás alapján a fogyasztó eldönti, hogy gyakorolja-e jogát az áruval kapcsolatban.

A visszaigazolás hiányos tartalma és a tartós adathordozó fogalmának történő meg nem felelés esetén a vállalkozás a fogyasztó tájékoztatáshoz fűződő alapvető érdekét sérti. A visszaigazolásban foglalt tájékoztatás - tartós adathordozó esetén időtállóan - olyan jelentős információkat tartalmaz, amelynek megléte elősegíti a vásárlót jogai gyakorlásában. Erre való tekintettel tehát a vásárlót ezen információ elhallgatásával megakadályozhatja a vállalkozás, hogy elállási, panasztételi, illetve jótállási jogát a jogszabályokban foglalt rendelkezéseknek megfelelően gyakorolja.

A jogsértéssel érintett fogyasztók számára vonatkozóan adat nem állt a rendelkezésemre, így az bizonyíthatóan a két ügyintézőt érintette. A jogsértéssel érintett áruk összesített értéke a jogsértés jellege miatt nem értékelhető.

A rendelkezésemre álló adatok alapján megállapítottam, hogy a Vállalkozás a Kkv tv. 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembe vételével kis/középvállalkozásnak minősül.

Ezen túlmenően figyelembe vettem, hogy a Metalsecurity 2002 Kft. a határozathozatal napjáig ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezést tartalmazó jogszabályt jogerősen nem sértette meg.

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

Felhívom a Metalsecurity 2002 Kft. figyelmét, hogy az ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezést tartalmazó jogszabály ismételt megsértése esetén a vállalkozás terhére fogyasztóvédelmi bírság szabható ki.

Mindezekre tekintettel a vállalkozás számára kötelezést rendeltem el annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson, a hibák kijavításáról gondoskodjon.

A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményeket az Ákr. 131. §-a, valamint a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 172-177. §-ai alapján határoztam meg.

Határozatomat a hivatkozott jogszabályhelyek alapján hoztam meg az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint. A jogkövetkezmény meghatározása a Kkv. 12/A. §-ában foglaltak figyelembevételével az Fgytv. 47. § (1) bekezdés c) pontja és a 47. § (2) bekezdése alapján történt. Hatásköröm az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdés a) és g) pontja alapján, illetve a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 1-2. §-ában, a 3. § (4) bekezdésének d) és j) pontján, a 45/2014. (II.15.) Kormányrendelet 31. § (1) bekezdésén, az Fttv. 10. § (1) bekezdésén, illetékességem az Ákr. 16. § (1) bekezdés b) pontján alapul. Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Ákr. 112. §-a, 116. § (1) és (2) bekezdés a) pontja, valamint 118. § (1)-(3) bekezdései szabályozzák. Az illeték mértékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 29.§ (2) bekezdése alapján, megfizetésének módjáról az Itv. 73.§-a alapján rendelkeztem.

Kaposvár, 2018. április 17.

Harasztiné dr. Süveges Zsuzsanna
járási hivatalvezető
nevében és megbízásából



Brantmüller Zsoltné
Főosztályvezető

Értesül:

- 1) Metalsecurity 2002 Kft., 8600 Siófok, Fő u. 60.
- 2) Irattár

2018 ÁPR 18.
Exp. Po.


