



Elektronikusan hitelesített

Aláíró: Dr. Helembai Szilvia (2018.03.22. 13:59:43)

PMKH ÉJH KFF Fogyasztóvédelmi Osztály



PEST MEGYEI  
KORMÁNYHIVATAL  
ÉRDI JÁRÁSI HIVATALA

Végleges 2018.04.22

Ügyiratszám: PE-06/01/00097-2/2018

Tárgy: Kötelezés

Előzmény: PE/001/00287/2018

Ügyszám: 1813K-00078

Ügyintéző:

E-mail: fogyved@pest.gov.hu

**Kérjük, beadványaiban hivatkozzon ügyiratszámunkra!**

Ügyfél: JAVI & EVSZI Kft. (2234 Maglód, Sallai u. 42., adószáma: 14287800-2-13)

**HATÁROZAT**

A JAVI & EVSZI Kft.-t (2234 Maglód, Sallai u. 42., a továbbiakban: Vállalkozás)

**k ö t e l e z e m**

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

1. Tüntesse fel a Vállalkozást nyilvántartásba vevő, a cégjegyzéket vezető törvényszék cégbíróságának megnevezését.
2. Nyújtson tájékoztatást a tárhelyszolgáltatójának székhelyéről, telephelyéről (ha van), és e-mail címéről.
3. Adjon tájékoztatást az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről.
4. Tájékoztasson a 48 órán belüli kötelező visszaigazolásról, valamint a visszaigazolás elmaradásának következményeiről (ajánlati kötöttség alóli mentesülés).
5. Tájékoztasson a szerződéskötés lehetséges nyelveiről (akkor is, ha csak magyar nyelven történik).
6. Tájékoztassa a fogyasztókat a panaszkezelés módjáról, vagyis a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény panaszkezelésre vonatkozó szabályainak megfelelően:
  - szóban tett panasz esetén a jegyzőkönyvezésről,
  - a panaszkezelési határidőről,
  - arról, hogy a panasz elutasítása esetén a fogyasztó a lakóhelye szerinti járási hivatalhoz is fordulhat,
  - valamint arról, hogy a Vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.
7. Nyújtson tájékoztatást az európai uniós online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról, hogy az a jogviták rendezésére szolgál, továbbá helyezze el a platformra mutató elektronikus alábbi linket:  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>
8. Adjon tájékoztatást a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, és tüntesse fel a Vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevét és székhelyének postai címét.

9. Nyújtson tájékoztatást arról, hogy a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

10. Teljes körűen, a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően tájékoztassa a fogyasztókat:

- a kellékszavatosság és a termékszavatosság fogalmáról, feltételeiről, úgy, hogy a fogalmak jelentése közötti különbség a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen,
- az igényérvényesítési határidőkről,
- a fogyasztót megillető szavatossági jogokról,
- a kötelező és/vagy önként vállalt jótállás alapján a fogyasztót megillető jogokról, annak feltételeiről, igényérvényesítési határidejéről.

11. Az elállási jog gyakorlásával kapcsolatban a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően, vagyis **ne a 17/1999. Korm. rendelet alapján** adjon tájékoztatást, és a vizsgált tájékoztatást egészítse ki az alábbiakkal:

- 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,
- A fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket.
- Elállás esetén a vállalkozás legkésőbb **14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget.**
- Ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni.

12. A fogyasztókat megillető elállási jogról szóló tájékoztatása körében **ne alkalmazzon** egyoldalú közigazgatási szerv követelményét sértő, a jogszabálytól a **fogyasztó hátrányára eltérő szerződéses kikötéseket**, vagyis **ne tájékoztasson arról**, hogy:

- az elállási jog **8 munkanapon belül** gyakorolható,
- elállás esetén a vállalkozás **30 napon belül fizeti vissza** a termék vételárát,
- a csomagolás felbontása esetén nem illeti meg a fogyasztót az elállási jog (kivéve a kivételszabály alá tartozó eseteket).

13. Bocsásson a fogyasztók rendelkezésére egy, a vonatkozó jogszabály által meghatározott tartalmú elállási nyilatkozat-mintát.

**Fenti kötelezettségeinek jelen határozat véglegessé válásának napjától számított 30 napon belül köteles eleget tenni.**

Fentiekben 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 véglegessé válásának napjától számított 30 napon belül értesítse.

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 a 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 közzétételétől 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 (a továbbiakban: Hatóság) az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 9.§ és 14.§-ai alapján a PMKHFF hivatali kapun keresztül 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 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 Nemzeti Fejlesztési Minisztérium által működtetett Internet Laboratórium (a továbbiakban: NFM) az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése elnevezésű országos témavizsgálat ideje alatt 2017.11.14-én ellenőrizte a Vállalkozás által működtetett <http://javikerekparbolt.hu> honlapon elérhető webáruházat.

A weboldal ellenőrzése során az NFM jogsértés gyanúját észlelte, ezért a 2017. november 29-én kelt, FOHÁT/19284-4/2017-NFM iktatószámú levelében jelezte, hogy indokoltnak tartja a weboldal elsőfokú hatósági ellenőrzését és hatósági eljárás megindítását.

A megkeresés és annak melléklete (a weboldal 2017.11.14-i állapotát tartalmazó DVD) a Hatósághoz 2017. december 07-én érkezett meg.

A Hatóság a bizonyítékok alapján az alábbiakat állapította meg, mely megállapításokat a PE/001/00287-2/2018 ügyiratszámú hivatalos feljegyzésben rögzítette:

1. A Vállalkozás a honlapon nem nyújt előzetes tájékoztatást:

- a Vállalkozást nyilvántartásba vevő szervről,
- a tárhelyszolgáltató székhelyéről, telephelyéről (ha van), és e-mail címéről,
- az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről, és arról, hogy a javítást milyen technikai eszközökkel biztosítja,
- a szerződéskötés lehetséges nyelveiről szóló tájékoztatás (akkor is, ha csak magyar nyelven),
- a panaszkezelési módjáról,
- az online vitarendezési platform (ODR) létezéséről, valamint arról, hogy az jogviták rendezésére használható, továbbá nincs beillesztve az ODR link,

A hiányzó link:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>

- a békéltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettségről (a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 29. § (11) bekezdése alapján a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, vagyis a vállalkozás részére létezik kötelező alternatív vitarendezést előíró jogszabályi előírás, melynek igénybevételi lehetőségéről szóló tájékoztatás hiányzik,
- a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, az illetékes békéltető testület nevééről, székhelyének postai címéről,
- a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről:

*„Minden termékünkre más más garancia vonatkozik. Erről kérjük egyeztessen velünk. Köszönjük.”*

2. Tájékoztat arról, hogy van elektronikus úton visszaigazolás, de nem jelöli meg annak időtartamát (azt, hogy ez 48 órán belül van).

3. A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás vizsgálata során megállapítást nyert, hogy nem ad teljes körű tájékoztatást, illetve részben valótlan tájékoztatást ad az alábbiak szerint:

3.1. Az alábbi - jogszabály által előírt - kötelező tájékoztatások nem találhatóak meg a weboldalon:

- A fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja,
- Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül,
- A fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket,
- Ha a fogyasztó nem a legkevesebb költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni.
- Elállási/felmondási nyilatkozatminta vagy annak linkje nem található a weboldalon.

- Nem közli a Vállalkozás, hogy a fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján is.
- Az elállási jogról szóló tájékoztatás nem megfelelő, mert a 17/1999. Korm. rendelet már nem hatályos szabályai alapján készült.

3.2. Olyan szerződéses kikötéseket alkalmaz, amelyek a fogyasztó hátrányára térnek el a hatályos 45/2014. Korm. rendelet előírásaitól:

3.2.1. A <http://javikereparbolt.hu/adatvedelem/> menüpontban, az „Elállás joga” címszó alatt helytelenül tájékoztat az elállási határidőről, ugyanis 14 naptári nap helyett 8 munkanapot ad meg, továbbá a már nem hatályos 17/1999. (II.5.) kormányrendeletre hivatkozik:

*„A távollevők között kötött szerződésekről szóló, 17/1999. (II.5.) kormányrendelet szabályozása értelmében a fogyasztó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 8 munkanapon belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket.”*

3.2.2. A <http://javikereparbolt.hu/adatvedelem/> menüpontban, az „Elállás joga” címszó alatt helytelenül tájékoztat arról, hogy elállás esetén a szolgáltató legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget, ugyanis 14 nap helyett 30 napot ad meg, valamint a termék vételárát téríti csak vissza:

*„A vállalkozó a termék visszaérkezését követően a kormányrendelet értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríti a termék vételárát a fogyasztó részére.”*

3.2.3. A <http://javikereparbolt.hu/adatvedelem/> menüpontban, az „Elállás joga” címszó alatt helytelenül tájékoztat arról, hogy nem illeti meg a fogyasztót az elállási jog új és bontott alkatrész esetén akkor, amennyiben a termék csomagolását a fogyasztó felbontotta, mivel ezek a termékek nem tartoznak a kivételszabály alá.

*„Bizonyos esetekben azonban nem illeti meg a fogyasztót az elállási jog. Ilyen esetek az alábbiak:*

*(...)*

*Új és bontott alkatrész esetén, ha a csomagolását felbontotta.”*

Fentiek alapján a Hatóság hivatalból eljárást indított a Vállalkozás ellen, melynek tényéről az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 104. § (3) bekezdése alapján a PE/001/00287-3/2018. ügyiratszámú végzésével értesítette a Vállalkozást, és egyúttal adatközlésre szólította fel a hatáskör tisztázása érdekében.

A Vállalkozás ügyvezetője a 2018. február 10-én e-mailben megküldött levelében az alábbiakról nyilatkozott:

Semmilyen hirdetési felületen és reklámanyagban nem jelentették meg szerződési kikötéseiket, sem elektronikus úton, sem nyomtatott formában, sem direkt marketingben, csak a weboldalukon szerepelt helytelenül.

Előadta továbbá, hogy nem állt szándékukban a megtévesztés, félrevezetés, és szeretnék a hibát kijavítani, ezért a weboldalon leállították a vásárlás lehetőségét a teljes jogi megfelelésig, továbbá módosították az ÁSZF-et (<http://javikereparbolt.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek/>), valamint létrehoztak egy külön menüt, ahol mindent megtalál a leendő ügyfél (<http://javikereparbolt.hu/informaciok/>).

Kérte egyúttal a Hatóság jóváhagyását az oldal elindításához, amennyiben az megfelelő.

A Vállalkozás ügyvezetője 2018. február 26-án e-mailben érdeklődött az ügygel kapcsolatban, melyre tekintettel a Hatóság telefonon tájékoztatta az eljárás menetéről.

**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.) **4. § d) és h) pontjában** foglaltak szerint a szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon közzétenni:

„**d)** ha a szolgáltató létrejöttét vagy tevékenysége gyakorlásának megkezdését jogszabály nyilvántartásba való bejegyzéshez köti, a szolgáltatót a nyilvántartásba bejegyző bíróság vagy hatóság megnevezését, és a szolgáltató nyilvántartásba vételi számát,

**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.”

Az **Ektv. 5. § (2) bekezdésének c) és d) pontja** szerint 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;

d) a szerződéskötés lehetséges nyelveiről;”

Az **Ektv. 6. § (2) bekezdése** értelmében a szolgáltató köteles az igénybe vevő megrendelésének megérkezését az igénybe vevő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni. Amennyiben a visszaigazolás az igénybe vevő megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül az igénybe vevőhöz nem érkezik meg, az igénybe vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló **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 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), 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;

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

...n) azértékesítés 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,"

**Fentiekén túl megállapításra került, hogy a Vállalkozás megsértette a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban: Fttv.) 3. § (1) bekezdését is, miszerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, tekintettel az alábbiakra:**

- Az **elállási jog feltételeiről szóló hiányos tájékoztatás** - tekintettel az Fttv. 7. § (3) bekezdésének b) pontjára - az Fttv. 7. § (1) bekezdés szerinti megtévesztő mulasztásnak és ezáltal tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak is minősül, mivel ez a kereskedelmi gyakorlat alkalmas arra, hogy a fogyasztó ügyleti döntését torzítsa.
- A **Korm. rendeletben és az Ektv.-ben előírt előzetes tájékoztatási kötelezettség elmulasztása**, az Fttv. 3. § (5) bekezdése alapján tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak is minősül.
- Az egyoldalú kógenca követelményét sértő, vagyis a jogszabálytól a fogyasztó hátrányára eltérő - az Fttv. 6. § (1) bekezdésének i) pontja szerinti - megtévesztő tájékoztatások közzététele szintén tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül.

#### **A döntést megalapozó jogszabályi rendelkezések:**

**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 adásvételkor, 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) és (3) bekezdése szerint:**

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

(3) 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 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 29. § (1) 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) - 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 előfizetési 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 hatánapot 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."

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

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) pontja** 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 tekintetében**, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

Az **Fttv. 7. § (1) bekezdése** szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely  
 a) - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott üzleti 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  
 b) ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas  
 (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

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 **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 másolatát 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."

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.

Az egyoldalú kógenca követelményét sértő – és ezáltal az Fttv. 6. § (1) bekezdésének i) pontja szerint megtevesztőnek minősülő tájékoztatás kapcsán az Fttv. 10. §-a szerinti hatáskörvizsgálat lefolytatására került sor, melynek során megállapítást nyert, hogy a jogsértő kereskedelmi gyakorlat csak egy weboldalt érint, ezért a gazdasági verseny érdemi befolyásolására nem alkalmas. Erre tekintettel a Hatóság rendelkezik hatáskörrel és jogosult eljárni.

#### **A 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 Vállalkozást nyilvántartásba vevő Cégbíróság megnevezésére vonatkozó előzetes tájékoztatás elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti, ugyanis a fogyasztónak az internetes oldalra való belépéskor tudnia kell, hogy a kereskedő, akivel kapcsolatban fog állni, hivatalosan bejegyzett, valós cég-e, melyről ezen információ hiányában nem tud meggyőződni. Amennyiben a fogyasztó nem létező céggel lép kapcsolatba, úgy érvényes szerződést azzal nem köthet, amely a későbbi jogérvényesítés lehetőségét megnehezíti.

A tárhelyszolgáltató székhelye és e-mail címe feltüntetésének elmulasztása szintén a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A tárhelyszolgáltató elérhetőségével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség ugyanis az igénybe vevőkkel való kapcsolattartást szolgálja, mindezek hiányában a vállalkozás akadályozza a fogyasztót ezen kapcsolatfelvételen, amely adott esetben a későbbi jogérvényesítés lehetőségét is megnehezíti.

Az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről szóló tájékoztatás elmulasztása 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 megkötöhet, ami nem áll érdekében, vagy az érdekében álló szerződés megkötése hiúsul meg a technikai problémák miatt.

A szerződéskötés nyelveiről szóló előzetes tájékoztatási kötelezettség alapvetően a fogyasztó teljes körű tájékoztatáshoz való érdekét szolgálja, tekintettel arra, hogy az EU területén többnyelvűség alakult ki a határokon átnyúló kereskedelmi kapcsolatokban, így a szolgáltatást igénybe venni kívánó fogyasztó joggal várhatja el a szolgáltatóval való kommunikáció nyelvről való tájékoztatást. Ennek hiányában bizonytalan lehet a kereskedővel való kapcsolatteremtés alapját képező nyelvi feltételeket illetően.

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

Az Fgytv. 29. § (11) bekezdése alapján a Vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, 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 Vállalkozás köteles továbbá az internetes honlapján pontosan megadni, hogy a fogyasztó – jogvita esetén – melyik békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Ennek hiányában a Vállalkozás 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 Hatóság a fentiekben túlmenően azt javasolja, hogy a weboldalon – lehetőség szerint – legyen elérhető valamennyi békéltető testület neve és postai címe.

A panaszkezelés módjával kapcsolatos tájékoztatás elmulasztása szintén 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.

A kellékszavatosságról, termékszavatosságról illetve jótállásról szóló 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 hiányos 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 jog nem illeti meg minden esetben a fogyasztót, mivel a Korm. rendelet egyes termékek vonatkozásában kizárja a jog gyakorlását. A Vállalkozás ezekről az esetkörökről is – a hatályos jogszabálynak megfelelően – kifejezetten tájékoztatnia kell a fogyasztót a honlapon annak érdekében, hogy az ügyletkötésnél ezt a körülményt is mérlegelhesse.

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, tekintettel arra, hogy a jogszabályi rendelkezésekkel ellentétesen tájékoztatja a vásárlót, így vagyoni érdekei is sérülhetnek, mivel az elállási jogot a megtévesztő információk 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, a jogsértő állapot időtartama, illetve a jogsértéssel elért előny tekintetében releváns adat nem merült fel, így ezek értékelése nem volt lehetséges.

**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 foglaltakat 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 Vállalkozás gazdasági súlyának értékelésénél az alábbiakat vettem figyelembe:**

A Vállalkozásnak a [www.e-beszamoloi.im.gov.hu](http://www.e-beszamoloi.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.

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.

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.

A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményeket az Ákr. 77. §-a, valamint a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 172-177. §-ai alapján határoztam meg.

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (3) bekezdésben meghatározottak szerint, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Statútum R.) 1-2. §-aiban biztosított hatáskörömben és az Ákr. 16. §-a szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Ákr. 112. §-a, 116. § (1) és (2) bekezdés a) pontja, valamint 118. § (1)-(3) bekezdései szabályozzák.


A határozat elleni fellebbezési illeték mértékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 29. § (2) bekezdése, megfizetésének módjáról a 73. §-a, valamint az eljárási illetékek megfizetésének és a megfizetés ellenőrzésének részletes szabályairól szóló 44/2004. (XII. 20.) PM rendelet 4/A. §-a rendelkezik.

Budapest, 2018. március „ ”.

**Dr. Szabó Zsolt járási hivatalvezető**  
nevében és megbízásából:

**Dr. Helembai Szilvia**  
osztályvezető

**A határozatról értesül:**

- 1) JAVI & EVSZI Kft. (2234 Maglód, Sallai u. 42.) 
- 2) Irattár

2018 MAREC 22  
