



Elektronikusan hitelesített  
Aláíró: Dr. Helembai Szilvia (2018.06.13. 07:39:14)  
PMKH ÉJH KFF Fogyasztóvédelmi Osztály



PEST MEGYEI  
KORMÁNYHIVATAL  
ÉRDI JÁRÁSI HIVATALA

Végleges 2018.06.29

Ügyiratszám: PE-06/01/00603-4/2018

Tárgy: Kötelezés

Ügyintéző: §

Ügyszám: 2813K-00127

E-mail: fogyved@pest.gov.hu

**Kérjük, beadványaiban hivatkozzon ügyiratszámunkra!**

Ügyfél: Y-BAU Kft. (2085 Pilisvörösvár, Dózsa György u. 7/a. , adószáma:13190132-2-13)

### HATÁROZAT

Az Y-BAU Kft.-t (2085 Pilisvörösvár, Dózsa György u. 7/a., a továbbiakban: Vállalkozás)

#### k ö t e l e z e m

arra, hogy az általa üzemeltetett <http://kilincsweb.hu> weboldalon a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően tájékoztassa a fogyasztókat:

1. A Vállalkozás tárhelyszolgáltatójának székhelyéről, illetve ha van, a telephelyéről, továbbá elektronikus levelezési címéről.
2. A megrendelés megérkezésének 48 órán belül történő kötelező elektronikus visszaigazolás elmaradásának következményeiről (ajánlati kötöttség alóli mentesülésről).
3. A szerződés iktatásáról (iktatják/ nem iktatják), illetve arról, hogy ha a szerződést iktatják, az utólag hozzáférhető lesz-e.
4. „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” vagy ilyen tartalmú figyelmeztetésről.
5. A fizetés feltételeiről (fizetési módokról) továbbá a szállítás költségeiről, a rendelési folyamat megkezdése előtt.
6. A Vállalkozás panaszkezelésének módjáról, vagyis a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény írásbeli/szóbeli panaszkezelésre vonatkozó előírásairól, úgymint jegyzőkönyvezésről, válaszadás menetéről, válaszadási határidőről, továbbá arról, hogy a fogyasztó panasza elutasítása esetén – annak jellege szerint - a lakóhelye szerinti járási hivatalhoz is fordulhat, illetve arról, hogy a Vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.
7. A békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, továbbá a Vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és postai címéről.
8. A Vállalkozást terhelő, a békéltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettségéről.
9. Az európai uniós online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról, hogy az a jogviták rendezésére szolgál, továbbá helyezze el a platformra mutató elektronikus linket.

10. A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról, továbbá a kötelező és/vagy önkéntes jótállás esetleges fennállása esetén annak feltételeiről, a fogalmak pontos és megfelelő használatával olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség, továbbá ezek érvényesítési határidejéről, és az érvényesíthető jogokról.

11. Az elállási jog gyakorlásáról szóló tájékoztatás körében arról, hogy:

- az elállási jog indoklás (külön magyarázat) nélkül gyakorolható.
- az elállási jog 14 naptári napon belül gyakorolható
- a fogyasztó elállási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján is.
- 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.
- elállás esetén a vállalkozás **legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget, beleértve a normál kiszállítás költségét is.** (arról tájékoztat, hogy 30 napon belül térít vissza, de csak a termék vételárát).
- ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni.
- A vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését.

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

Egyúttal a Vállalkozásnak

**megtiltom a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat további folytatását,**

a tekintetben, hogy az elállási jogról szóló tájékoztatása körében az egyoldalú kógenia követelményét sértő szerződéses kikötéseket alkalmazzon, vagyis **ne határozza meg többletfeltételként, hogy:**

- elálláskor a termék csak az eredeti csomagolásban küldhető vissza,
- a termék kiszállításának költsége (kivéve extra szállítási költség) a fogyasztót terheli.

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

Fentiekén 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 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 Hatóság az „Online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése” elnevezésű országos témavizsgálat keretében 2018. május 29-én, próbarendelés leadásával ellenőrizte a Vállalkozás által üzemeltetett <http://kilincsweb.hu> honlapon elérhető webáruházat.

A honlap ellenőrzése teljes körű volt, mely a honlap ellenőrzés napján elérhető valamennyi menüpontjára kiterjedt, és annak tartalma az ellenőrzés napján a Hatóság szerverén archiválásra, és azt követően kinyomtatásra került.

Az ellenőrzés alábbi megállapításai a Hatóság hivatalos helyiségében, a PE-06/01/00603-/2018. számú hivatalos feljegyzésben kerültek rögzítésre, az alábbiak szerint:

A webáruház fogyasztóvédelmi szempontú vizsgálata során megállapítást nyert, hogy a Vállalkozás a weboldalon nem, vagy nem megfelelően tájékoztatja a fogyasztókat, mivel:

1. Nincs tájékoztatás a Vállalkozás tárhelyszolgáltatójának székhelyéről, telephelyéről (ha van), továbbá elektronikus levelezési címéről.
2. Nincs tájékoztatás a 48 órán belüli kötelező visszaigazolás elmaradásának következményeiről (ajánlati kötöttség alóli mentesülésről).
3. Nincs tájékoztatás a szerződés iktatásáról (iktatják/ nem iktatják), illetve arról, hogy ha a szerződést iktatják, az utólag hozzáférhető lesz-e.
4. Nem szerepel a weboldalon "Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés" vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés.
5. A fizetés feltételeiről (fizetési módok) továbbá a szállítás költségeiről csak a rendelési folyamat végén kap tájékoztatást a fogyasztó.
6. Nincs tájékoztatás a Vállalkozás panaszkezelési módjáról, vagyis a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szóbeli/írásbeli panaszkezelésre vonatkozó előírásairól, úgymint jegyzőkönyvezésről, válaszadás menetéről, válaszadási határidőről, arról, hogy a fogyasztó panasza elutasítása esetén – annak jellege szerint - a lakóhelye szerinti járási hivatalhoz is fordulhat, illetve arról, hogy a Vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.
7. Nincs tájékoztatás a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, és a Vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és postai címéről.
8. Hiányzik a tájékoztatás arról, hogy a Vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.
9. Nincs tájékoztatás az európai uniós online vitarendezési platform létezéséről, és arról, hogy a platform a jogviták rendezésére szolgál, továbbá nincs elhelyezve a weboldalon a platformra mutató elektronikus link.
10. Nem megfelelő a kellékszavatosságról, a termékszavatosság illetve a jótállás fennállásáról és feltételeiről szóló tájékoztatás, mivel:
  - A jótállás és szavatosság szabályait illetően a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvényt és a 49/2003. GKM rendeletet jelöli meg, mely jogszabályok már nem hatályosak.
  - A „Szavatosság” és „garancia” szó használatával a kellékszavatosság, a termékszavatosság illetve jótállás között fennálló különbség a fogyasztó számára nem világosan és egyértelműen kerül megfogalmazásra.
  - A kellékszavatosság és termékszavatosság alapján érvényesíthető jogokról és a jogérvényesítés határidejéről egyáltalán nincs tájékoztatás.
  - Jótállás (kötelező vagy önként vállalt) fennállásáról és feltételeiről nincs tájékoztatás.
11. A fogyasztót megillető elállási jogról szóló tájékoztatás nem megfelelő, mivel a már nem hatályos 17/1999. Korm. rendeletre utal, és annak szabályai alapján készült. Erre tekintettel nincs tájékoztatás arról, hogy:
  - az elállási jog indoklás (külön magyarázat) nélkül gyakorolható.
  - az elállási jog 14 naptári napon belül gyakorolható (8 munkanapról tájékoztat).

- a fogyasztó elállási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján is.
- 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.
- elállás esetén a vállalkozás **legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget, beleértve a normál kiszállítás költségét is.** (arról tájékoztat, hogy 30 napon belül térít vissza, de csak a termék vételárát).
- ha a fogyasztó nem a legkevésbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni.
- A vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését.

12. A 45/2014. Korm. rendelet mellékletében található nyilatkozat-mintáról nem tájékoztat és elállási nyilatkozatminta sem áll rendelkezésre a honlapon.

13. Az ÁSZF 3.4. pontjában a Vállalkozás kifejezetten akként rendelkezik, hogy: *„A visszatérítés a szállítási költségre nem vonatkozik, valamint a termék visszajuttatásának költsége is a vevőt terheli. Az Eladó csak az eredeti csomagolásban, sértetlen és hiánytalan állapotban köteles visszavenni a terméket.*

A hivatkozott tájékoztatás sérti az egyoldalú kógenia követelményét, vagyis a fogyasztó hátrányára tér el a 45/2014. Korm. rendeletben a fogyasztó számára előírt kötelezettségektől, ugyanis a jogszabály nem köti ki a fogyasztó részére azt, hogy elállás esetén a terméket az eredeti csomagolásban kell visszaküldenie, továbbá a jogszabály szerint a termék kiszállításának költségét (kivéve extra szállítási költség) is vissza kell téríteni a fogyasztónak.

Mindezek alapján a Hatóság 2018. május 29-én - 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-06/01/000603-2/2018. ügyiratszámú végzésével értesítette a Vállalkozást, és egyúttal adatközlésre szólította fel hatáskörének megállapítása érdekében, a weboldalon szereplő, a vonatkozó jogszabályi előírásoktól a fogyasztó hátrányára eltérő szerződéses kikötések kapcsán.

A Vállalkozás a 2018.06.06-án e-mailben előterjesztett levelében eleget tett az adatközlési felhívásnak és előadta, hogy a végzés indoklás részének 13. pontjában megjelölt szerződéses kikötéseket sem elektronikus médiumokban, sem nyomtatott sajtótermékekben, sem kültéri kommunikációs és direkt marketing eszközökön, sem vásárláshelyi reklámanyagokban nem jelenítette meg.

**A feltárt tényállás alapján a Hatóság megállapította, 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. § h)** pontjában foglaltak szerint a szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a következő adatokat közzétenni a **szolgáltató részére a tárhelyet biztosító, a 2. § l) pont le) 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 b) pontja szerint:**

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

**...b) arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e;**

Az Ektv. 6. § (2) bekezdése szerint:

„A szolgáltató köteles az igénybe vevő megrendelésének megérkezését az igénybe vevő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni. Amennyiben e 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 fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló **45/2014. (II. 25.) Korm. rendelet** (a továbbiakban: Korm. rendelet) **11. § (1) bekezdésének e), 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...”

...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;

...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) 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 igénybevételeének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról;”

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

A Korm. rendelet 15. § (1)-(2) bekezdései szerint:

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

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

A 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.”

**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:**

- A Korm. rendeletben és az Ektv.-ben előírt előzetes tájékoztatási kötelezettség elmulasztása, az Fttv. 3. § (5) bekezdése alapján tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak is minősül.
- Az elállási jog feltételeiről szóló hiányos tájékoztatás továbbá a szállítás költségéről szóló tájékoztatás elmulasztása - 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 üzleti döntését torzítsa.
- Az egyoldalú kógcencia 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 1. § (4) bekezdése szerint e rendeletben foglaltaktól a fogyasztó javára a felek megállapodása eltérhet.

A Korm. rendelet 20. § (1)-(3) bekezdései 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.

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

A Korm. rendelet 22. § (1) bekezdése szerint:

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

A Korm. rendelet 22. § (3) bekezdése szerint:

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

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

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

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

A Korm. rendelet 24. § (1)-(2) bekezdései szerint:

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

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

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

A Korm. rendelet 11. § (5) bekezdése értelmében a vállalkozás az (1) bekezdés m) pontja szerinti és az n) pontban a jótállásra vonatkozó tájékoztatást a kellékszavatosság, a termékszavatosság és a jótállás fogalmak pontos és megfelelő használatával köteles megadni olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség. E tájékoztatás a 3. mellékletben foglalt mintatájékoztató útján is megadható.

A Korm. rendelet 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."

A Ptk. 6:168. § [Termékszavatossági igény] szerint:

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

(2) Ezen alcím alkalmazásában gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója.

(3) A gyártó mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy

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

(4) Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli."

A Ptk. 6:169. § [Közlési és igényérvényesítési határidők] szerint:

„(1) A fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.

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

A Ptk. 6:170. § [Termékszavatosság tulajdonosváltás esetén] értelmében a termékszavatossági jogokat a termék tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a gyártóval szemben.

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 Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerint:

„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 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 eszközeinek 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."

**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 egyoldalú kógenca követelményét sértő, az Fttv. 6. § (1) bekezdésének i) pontja szerinti megtévesztő tájékoztatások kapcsán az Fttv. 10. §-a szerinti hatáskörvizsgálat lefolytatására került sor, melynek során megállapítást nyert, hogy a jogsértő kereskedelmi gyakorlat csak a vizsgált weboldalt érinti, ezért a gazdasági verseny érdemi befolyásolására nem alkalmas. Erre tekintettel a Hatóság rendelkezik hatáskörrel és jogosult eljárni.

Az előírt tájékoztatási kötelezettség elmulasztásával elkövetett jogsértések esetében az Fttv. által meghatározott hatóság jár el, ezért az Fttv. hatásköri szabályaira figyelemmel szintén a Hatóság rendelkezik hatáskörrel és jogosult eljárni.

#### **A feltárt jogsértések miatti jogkövetkezmények megállapításának szempontjai:**

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdés c) és b) 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:

- b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,
- 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 tárhelyszolgáltató székhelye és e-mail címe feltüntetésének elmulasztása 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 kapcsolatfelvételben, amely adott esetben a későbbi jogérvényesítés lehetőségét is megnehezíti.

A webáruházban leadott megrendelések nem írásban, hanem ráutaló magatartás formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek. A fogyasztót ennek megfelelően tájékoztatni kell arról, hogy a szerződés ráutaló magatartás útján kerül megkötésre, továbbá hogy a szerződés iktatásra kerül-e. Mindez a későbbi tájékozódás, esetleges jogérvényesítés hatékonyabb lebonyolítását szolgálja, ezáltal teljesítése a fogyasztó teljes körű tájékoztatáshoz fűződő érdekét szolgálja.

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

A szállítási költségről szóló előzetes tájékoztatás hiánya a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell, hogy az áru vagy szolgáltatás ellenértékén kívül milyen egyéb fizetési kötelezettség terheli majd a szerződés teljesítése során. A szolgáltatónak már a honlapon egyértelműen és átláthatóan kell a szállítási és esetlegesen a csomagolásért felszámított költségekre is kifejezetten utalnia, hogy a fogyasztó ezekkel a többlet anyagi terhekkel előre számolhasson. A mulasztás tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak is minősül, mivel a fogyasztót olyan döntésre készítheti, amit egyébként nem hozott volna meg, mivel a fogyasztó döntését nem a ténylegesen várható költségek ismeretében hozza meg.

A fizetési módokról szóló előzetes tájékoztatás elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell a választható fizetési módokat, hogy azzal már a döntéshozatal előtt számolhasson. Adott esetben ugyanis ezen információ a fogyasztó ügyleti akaratát is befolyásolhatja, mivel amennyiben a fizetési mód fontos számára, azt a szolgáltatót választja, amelyik a számára kedvezőbb lehetőséget biztosítja.

A panaszkezelés módjáról szóló tájékoztatás hiánya szintén 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.

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.

A Vállalkozás köteles továbbá az internetes honlapján pontosan megadni, hogy a fogyasztó – jogvita esetén - melyik békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Ezen adatok közzétételének elmulasztásával 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 kellékszavatosságról, a termékszavatosságról illetve a jótállás feltételeiről szóló nem megfelelő tájékoztatás szintén a fogyasztó megfelelő tájékoztatásához való érdekét sérti. A Vállalkozás ugyanis a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót e jogokról tájékoztatni annak érdekében, hogy a fogyasztó ezen jogaival megfelelően, kellő időben élni tudjon.

Az elállási jogról szóló hiányos tájékoztatással megvalósuló jogsértés a fogyasztó tájékoztatáshoz, jogérvényesítéshez való érdekét egyformán érinti, ezáltal kiemelten sérti a fogyasztók alapvető érdekeit. Ezen szerződések esetén biztosított speciális elállási jog kompenzálja egyrészt az információk és a szakmai tájékoztatás hiányát, másrészt a szerződéskötés sajátosságaiból adódó kockázatokat, amely lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy a szerződéskötést még egyszer, nyugodt körülmények között átgondolja. Az elállási határidő alatt a fogyasztónak lehetősége van a terméket kipróbálni, felpróbálni, valamint megvizsgálni, hogy alkalmas-e a rendeltetészerű használatra. Éppen ezért a Vállalkozás a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót a hatályos jogszabályoknak megfelelően, teljes körűen tájékoztatni annak érdekében, hogy a fogyasztó a joggal megfelelően élni tudjon.

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 fogyasztó az elállási/felmondási jogát a Korm. rendelet 2. mellékletében található minta felhasználásával vagy az elállásra/felmondásra vonatkozó egyértelmű nyilatkozata útján gyakorolhatja. Az elállási nyilatkozat érvényessége nem függ konkrét formai követelmények megtartásától, azonban a Vállalkozás köteles a weboldalon rendelkezésre bocsátani egy, a jogszabály által meghatározott tartalmú nyilatkozat-mintát, mely segíti a fogyasztót elállási jogának gyakorlásában.

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.

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

A Vállalkozásnak a [www.e-beszamolo.im.gov.hu](http://www.e-beszamolo.im.gov.hu) weboldalon közzétett, 2017. január 1. - 2017. 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 kisvállalkozásnak 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, valamint megtiltottam a jogsértő magatartás folytatását.

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

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

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

**Az Fgytv. 51/B. § (1)-(3) bekezdései szerint:**

„(1) A fogyasztóvédelemért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján közzé kell tenni az e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértést megállapító, a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal által hozott véglegessé vált döntést vagy a bíróság által hozott jogerős döntést, valamint az azzal kapcsolatos alábbi adatokat:

- a) a közzététel e § szerinti jogcímét,
- b) a véglegessé válásra vagy jogerőre történő utalást,
- c) az eljáró hatóság vagy bíróság megnevezését,
- d) az ügy számát és tárgyát,
- e) a jogsértő vállalkozás nevét, székhelyét, a nyilvántartási számát vagy cégjegyzékszámát és adószámát,
- f) a vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása során használt, a fogyasztók számára beazonosítható elnevezését, honlapjának címét,
- g) a döntéssel szembeni jogorvoslati eljárás tényére történő utalást,
- h) a megsértett jogszabályi rendelkezés megjelölését, valamint
- i) a közzététel napját és a honlapról történő törlés (7) bekezdés szerinti várható időpontját.

(2) A fogyasztóvédelemért felelős miniszter a jogorvoslat során hozott és a közzétett döntés érdemében változást eredményező közigazgatási vagy bírósági döntés tudomására jutásakor az (1) bekezdés szerinti módon közzéteszi:

- a) a jogorvoslattal érintett döntésre vonatkozó, (1) bekezdés szerinti információkat, ha azok törlésre kerültek a honlapról,  
b) a jogorvoslat során hozott közigazgatási vagy bírósági döntést.

(3) A bíróság, a fogyasztóvédelmi hatóság és a Gazdasági Versenyhivatal az (1) és (2) bekezdés hatálya alá tartozó döntését, valamint az (1) bekezdés b) és g) pontjában meghatározott adatokat a döntés kézbesítését követő 30 napon belül, elektronikus úton megküldi közzététel céljából a fogyasztóvédelemért felelős miniszter részére. A bíróságnak nem kell külön értesítenie a fogyasztóvédelemért felelős minisztert, ha a fogyasztóvédelmi hatóság a perben félként vesz részt."

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, közzétételi kötelezettséggel járó súlyos jogsértésekről, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet módosításáról szóló 453/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 1. §-ában foglaltak szerint:

„1. § A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 51/B. § (1) bekezdésének alkalmazásában elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértésnek minősül, ha az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás

- a) a szerződéskötést megelőzően nem tájékoztatja a fogyasztót a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés b)-d), h), i), m), n) vagy p) pontjában meghatározott adatokról,  
b) felróható magatartása miatt a fogyasztó a jogszabályban meghatározott elállási jogával nem tudott élni, vagy  
c) tisztességtelen általános szerződési feltételt alkalmazott, amennyiben a feltétel tisztességtelenségét közérdekű igényérvényesítés vagy közérdekű keresetindítás során a bíróság megállapította."

**Fentiekre tekintettel a Hatóság a véglegessé vált döntést – közzététel céljából - megküldi a fogyasztóvédelemért felelős miniszter részére.**

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 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. június „ ”.

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

**Dr. Helembai Szilvia**  
osztályvezető

**Kapják:**

- 1) Y-BAU Kft. (2085 Pilisvörösvár, Dózsa György u. 7/a.)  
2) Irratár

HK: 2018 JÚN 13. k.