

HA HE-02/FOGY/00557-0003/2018.

12. határozat

2018. 12. 11. napján

megfuzése volt.

jo



HEVES MEGYEI KORMÁNYHIVATAL  
EGRI JÁRÁSI HIVATALA

ekp:

2018 NOV 21

He

Ügyintéző: Műszaki Engedélyezési és szervezeti egység: Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya  
Iktatószám: HE-02/FOGY/00557-0003/2018  
Modulszám: 1809K-00129  
Ügyintéző: Jezoviczkiné dr. Czákó Judit

**Tárgy:** kötelezést alkalmazó határozat a PROPHARMATECH Kft. hivatalból indított fogyasztóvédelmi ügyében

### HATÁROZAT

A fogyasztóvédelmi hatáskörben eljáró Heves Megyei Kormányhivatal Egri Járási Hivatala (továbbiakban: I. fokú hatóság) online kereskedelmi tevékenység vizsgálata tárgyában hivatalból indított eljárásban a PROPHARMATECH Kft-t (székhelye: 3300 Eger, Kertalja u. 32., adószám: 13715577-2-10, a továbbiakban: vállalkozás/szolgáltató)

#### k ö t e l e z i

arra, hogy az általa üzemeltetett [www.propharmatech.hu](http://www.propharmatech.hu) webáruházban

- tüntesse fel – elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhetően tegye közzé – a nyilvántartásba vevő szerv megnevezését és a honlap tárhelyszolgáltatójának székhelyét, telephelyét (ha van) és e-mail címét.
- az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően egyértelműen és teljes körűen tájékoztassa az igénybe vevőt a szerződéskötés feltételeiről: így arról, hogy a megkötött szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül-e; hogy a szolgáltató iktatja-e a szerződést; hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e; a szerződéskötés lehetséges nyelveiről – még akkor is, ha az csak a magyar nyelv.
- amennyiben a távollevők közötti, elektronikus úton kötött szerződés a fogyasztó számára fizetési kötelezettséget keletkeztet, abban az esetben gondoskodjon 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 tartalmú felirattal lássa el, amely jelzi, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele a vállalkozás javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után.
- a jogszabályban előírt teljes körű tartalommal tájékoztassa a fogyasztókat a kellékszavatosság, termékszavatosság, valamint az eléllás jogintézményeiről. A jogintézményekre vonatkozó tájékoztatásai tartalmilag legyenek összhangban a vonatkozó 45/2014. Korm. rendelet 1. és 3. számú mellékletében foglalt tájékoztatási minták-, illetőleg a vonatkozó jogszabályi előírások tartalmával.
- tegye elérhetővé fogyasztói számára a 45/2014. Korm. rendelet 2. számú mellékletében közölt eléllási nyilatkozatmintát.
- közöljön tájékoztatást fogyasztóival a vállalkozás panaszkezelésének módjára vonatkozóan.

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos út 9. – 3301 Eger Pf.: 81. Telefonszám: +36 (36) 515-598 - Fax: +36 (36) 510-698

E-mail: [fogyved@heves.gov.hu](mailto:fogyved@heves.gov.hu) - Honlap: [www.heves.gov.hu](http://www.heves.gov.hu)

- a honlapon szerepeltesse a vonatkozó EU rendeletben előírt ODR linket, továbbá tájékoztassa írásban a fogyasztót a platform létezéséről, és arról, hogy az jogviták rendezésére használható.
- a honlapon szerepeltesse az arra vonatkozó tájékoztatást is, miszerint fogyasztói jogvita esetében a szolgáltatás igénybevevője békéltető testülethez fordulhat a vitarendezés érdekében, és a társaságnak a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettsége van, valamint szerepeltesse az illetékes békéltető testület megnevezését, pontos postacímét.

A fenti kötelezettségeinek a vállalkozás a határozat véglegessé válását követő 30. naptól köteles eleget tenni.

Ha a kötelezett a hatóság végleges döntésében foglalt kötelezésnek nem tesz eleget, a döntés végrehajthatóvá válik. A véglegessé vált kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a döntést hozó hatóság elrendeli a végrehajtást. A végrehajtást foganatosító szerv a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti, a kötelezettel szemben 500.000,- Ft-ig terjedő – ismételten is kiszabható – eljárási bírságot szabhat ki, továbbá a rendőrség közreműködésével kényszerítheti ki a meghatározott cselekményt.

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

Az I. fokú hatóság eljárása során eljárási költség nem merült fel, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

E határozat ellen a közléstől számított 15 napon belül a Pest Megyei Kormányhivatalhoz, mint másodfokú hatósághoz (1088 Budapest, József krt. 6.) címzett, de a Heves Megyei Kormányhivatal Egri Járási Hivatalánál (3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.) benyújtandó, a végrehajtásra halasztó hatályú fellebbezésnek van helye. A másodfokú hatóság a fellebbezéssel megtámadott döntést, valamint az azt megelőző eljárást megvizsgálja, melynek során nincs kötve a fellebbezésben foglaltakhoz.

Az elektronikus Ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: EÜsztv.) 9. § (1) a) pontjának aa) pontja alapján a jogi képviselővel eljáró fél, valamint a belföldi székhellyel rendelkező **gazdálkodó szervezet elektronikus ügyintézésre köteles, erre figyelemmel a fellebbezést elektronikus úton kell benyújtania** az elsőfokú közigazgatási határozatot hozó szervnél. Az elsőfokú hatóság KRID száma: 213453798 (EÜsztv. szerinti elérhetőség). Ha a fellebbezés benyújtására nem a követelménynek megfelelően kerül sor, akkor a jogorvoslati kérelem az EÜsztv. 9. § (5) bekezdése alapján hatálytalan.

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 ok miatt nem hivatkozott. A fellebbezésre jogosult a fellebbezési határidőn belül a fellebbezési jogáról lemondhat. A fellebbezési jogról történő lemondás nem vonható vissza, arra egyebekben a kérelemre vonatkozó szabályok az irányadók. Az elkészített 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 a fellebbezés elbírálására jogosult másodfokú hatóság visszautasítja.

A fellebbezés eljárási illetéke a vitatott összeg minden megkezdett 10.000,- Ft-ja után 400,- Ft, de legalább 5.000,- Ft és legfeljebb 500.000,- Ft. Ha a fellebbezés tárgyának értéke pénzben nem állapítható meg, a fellebbezés illetéke 5.000,- Ft. Az illetéket az ügyfél neve, lakcíme vagy székhelye, az iktatószám és az „illeték” szó feltüntetésével készpénz-átutalási megbízás útján vagy banki átutalással kell megfizetni a Magyar Államkincstár által létrehozott 10032000-01012107-00000000 számú „Eljárási illetékbevételei számlára”. A megfizetésnek úgy kell történnie, hogy az illeték összege legkésőbb a beadvány hatóságához érkezését követő 8. napon a beszédési számlára kerüljön. A készpénz-átutalási megbízás feladóvevényének, illetve a banki tranzakció igazolásának másolatát a beadványhoz csatolni kell.

## INDOKOLÁS

### 1. Eljárási cselekmények:

Az I. fokú hatóság 2018. október 24. napján hatósági ellenőrzés alá vonta a vállalkozás által üzemeltetett, [www.propharmatech.hu](http://www.propharmatech.hu) oldalon található webáruházat, melynek során a webáruház tartalmát a hatóság archiválta.

A honlap-ellenőrzés során feltárt tájékoztatási hiányosságok és megtévesztő tájékoztatások alapján az I. fokú hatóság 2018. október 24. napján fogyasztóvédelmi eljárást indított az üzemeltető vállalkozás ellen, amelyről az ügyfelet a HE-02/FOGY/00557-0002/2018. számú végzésben értesítette.

Az Eüsztv. a gazdálkodó szervezetek vonatkozásában kötelező kapcsolattartási formaként írja elő az elektronikus ügyintézését, melyre tekintettel hatóságom a fenti végzést 2018. október 24-én cégkapun (elektronikus úton) kísérelte meg közölni a vállalkozással.

Az Eüsztv. 14. § (4) bekezdés c) pontja alapján, a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató „meghívásulási igazolása” értelmében a végzés 2018. 11. 12-én kézbesítettnek minősül (beállít a jogszabályon alapuló kézbesítési fikció), tekintettel arra, hogy a dokumentumok a címzett a második értesítést (2018. 11. 05.) követően rendelkezésre álló 5. munkanapon sem vette át.

### 2. Az alábbi jogszabályhely(ek) figyelembe vételével hoztam meg döntésemet:

Az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdés a), d) és e) pontjai értelmében a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével –

a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,

d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint

e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével

összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

Az Fgytv. 45/A. § (2) bekezdés alapján a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – eljár azok megsértése esetén.

Az Fgytv. 45/A. § (3) bekezdés g) pontja szerint az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 10. § (1) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt - a (2) és a (3) bekezdésben foglalt kivétellel - a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

Az Fttv. 10. § (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 Fttv. 19. § a) pontja alapján a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az e törvényben meghatározott eltérésekkel a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása tekintetében a fogyasztóvédelemről szóló törvény rendelkezéseit kell alkalmazni.

Az Fttv. 4. § (1) bekezdése szerint a kereskedelmi gyakorlat megítélése során olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelemmel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is.

Az Fttv. 9. § (1) bekezdése rögzíti, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.

Az Fttv. 2. § d), e) és h) pontjai szerint:

d) A kereskedelmi gyakorlat: a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenységek vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja.

e) Kereskedelmi kommunikáció: a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől.

h) Az ügyleti döntés: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.

Az Fttv. 3. § (1) bekezdés előírja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

A (3) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő vagy agresszív.

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 ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információ 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 ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas

(a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

Az Fttv. 7. § (3) b) pontja rögzíti, hogy e § alkalmazásában kötelező európai uniós jogi aktus rendelkezéseinek átültetése céljából elfogadott külön jogszabályi rendelkezésekben meghatározott tájékoztatási követelményekben előírt információ az ott meghatározott kereskedelmi kommunikáció tekintetében jelentős.

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ektv.) 2. § f) pontja értelmében az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás elektronikus úton, távollévők részére, rendszerint ellenszolgáltatás fejében nyújtott szolgáltatás, amelyhez a szolgáltatás igénybe vevője egyedileg fér hozzá.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 45/2014. Korm. r.) 4. § 10. pontja szerint távollévők között kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.

Az Ektv. 4. § d) és h) pontjai szerint a szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a következő adatokat 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) bekezdés b) és d) pontjai értelmében 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;
- d) a szerződéskötés lehetséges nyelveiről.

A 45/2014. Korm. r. 1. § (1) bekezdése alapján e rendeletben foglaltakat a fogyasztó és a vállalkozás között kötött szerződésekre (a továbbiakban: fogyasztói szerződés) kell alkalmazni.

A (2) bekezdés úgy rendelkezik, hogy e rendelet meghatározza a fogyasztói szerződéssel kapcsolatos tájékoztatás és a teljesítés egyes szabályait, továbbá a távollévők között és az üzlethelyiségen kívül kötött fogyasztói szerződés esetében a szerződés megkötésére és az elállási, illetve a felmondási jogra vonatkozó részletes szabályokat.

A (3) bekezdés kimondja, hogy e rendeletet akkor kell alkalmazni, ha az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusát átültető jogszabály eltérően nem rendelkezik.

A (4) bekezdés értelmében e rendeletben foglaltaktól a fogyasztó javára a felek megállapodása eltérhet.

A 45/2014. Korm. r. 11. § (1) bekezdés h)-j), l)-m) és v)-w) pontjai értelmében 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;

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

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

m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;

v) a jogszabály 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 nevééről és székhelyének postai címéről.

A 45/2014. Korm. r. 11. § (4) bekezdés szerint az (1) bekezdés i), j) és k) pontjában meghatározott tájékoztatás az 1. mellékletben foglalt mintatájékoztató megfelelő kitöltésével is megadható.

A 45/2014. Korm. r. 11. § (5) bekezdés 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 45/2014. Korm. r. 11. § (6) Az (1) bekezdés szerinti tájékoztatás a szerződés részét képezi és nem módosítható, kivéve, ha a szerződő felek erről kifejezetten megállapodnak.

A 45/2014. Korm. r. 11. § (7) bekezdés alapján az e §-ban meghatározott tájékoztatási kötelezettség teljesítésének bizonyítása a vállalkozást terheli.

A 45/2014. Korm. r. 20. § (1) bekezdés szerint az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.

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

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

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

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

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

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

A 45/2014. Korm. r. 22. § (1) bekezdés értelmében 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 45/2014. Korm. r. 22. § (3) bekezdés szerint a 20. §-ban meghatározott jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a 20. § (2) bekezdésében, illetve a 21. §-ban meghatározott határidő lejártá előtt elküldi.

A 45/2014. Korm. r. 21. § (1) bekezdés Ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének i) pontjában meghatározott tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik.

(2) Ha a vállalkozás a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő lejártát követő tizenkét hónapon belül megadta a fogyasztónak az (1) bekezdésben meghatározott tájékoztatást, az elállásra vagy a felmondásra nyitva álló határidő az e tájékoztatás közzétételétől számított tizennegyedik napon jár le.

A 45/2014. Korm. r. 23. § (1) bekezdése alapján, ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők között kötött szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is.

A 45/2014. Korm. r. 29. § (1) e) pontja értelmében a fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

A 45/2014. Korm. r. 31. § (1) bekezdése alapján 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.

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.

A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: 524/2013/EU rendelet) 14. cikk (2) bekezdése a következőket írja elő:

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.

### 3. A fentiek alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

Az I. fokú hatóság által ellenőrzött és a vállalkozás által üzemeltett [www.propharmatech.hu](http://www.propharmatech.hu) elérhető webáruházban a vállalkozás jogsértő módon nem adott tájékoztatást a szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok körében a következőkről:

- a nyilvántartásba vevő szerv megnevezéséről,
- a honlap tárhelyszolgáltatójának székhelyéről, telephelyéről és e-mail címéről.

A vizsgált honlapon, a szerződéskötés feltételeire vonatkozó információk körében jogsértő módon nem szerepelt tájékoztatás:

- a szerződés alakításáról (arról, hogy a megkötött szerződés írásban kötött szerződésnek minősül-e),
- arról, hogy a megkötött szerződést iktatják-e,
- ha a szerződést iktatják, arról, hogy az utólag hozzáférhető lesz-e,



- a szerződéskötés lehetséges nyelveiről (akkor is, ha csak magyar nyelven megköthető).

A szerződéskötés technikai feltételei körében a vállalkozás a webáruház üzemeltetése során jogsértő módon nem gondoskodott arról, hogy ha a távollevők közötti, elektronikus úton kötött szerződés a fogyasztó számára fizetési kötelezettséget keletkeztet, akkor a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtevélekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés nem szerepelt a honlapon.

A webáruház honlapján a vállalkozás jogsértő módon elmulasztotta a tájékoztatást:

- a vállalkozás panaszkezelési módjáról,
- az Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerinti, békéltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettségről, valamint
- szerződéses jogvita esetében a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről,
- az illetékes békéltető testület nevééről, postacíméről.

A vállalkozás az általa üzemeltetett elektronikus kereskedelmi honlapon az 524/2013/EU rendelet 14. cikk (2) bekezdésében foglalt tájékoztatási kötelezettségének sem tett eleget, ugyanis a honlapon nem volt megtalálható az ODR link, valamint hiányzott a tájékoztatás a platform létezéséről, és arról, hogy az jogviták rendezésére használható.

A vizsgált online áruház oldalán jogsértő módon egyáltalán nem tájékoztatták a fogyasztókat a kellékszavatosság és a termékszavatosság jogintézményeiről.

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás tevékenysége során egyáltalán nem nyújtott tájékoztatást a fogyasztók számára a webáruházban, illetve a szerződéskötést megelőzően a fogyasztókat jogszabály alapján megillető elállási jogról, így a honlapon nem volt megtalálható elállási nyilatkozatminta, továbbá nem volt közölve tájékoztatás arról sem, hogy:

- a fogyasztót elállási jog illeti meg,
- az elállási jog indoklás nélkül és 14 naptári napon belül gyakorolható,
- az elállási határidő a termék átvételekor kezdődik,
- a fogyasztó elállási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával,
- írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül,
- elállás esetén a vállalkozás legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget,
- a fogyasztónak 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,
- elállás esetén a fogyasztót a termék visszaküldésének a költsége terheli, kivéve ha a vállalkozás vállalta e költségek viselését,
- a vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését.

**4. A vállalkozás által megsértett jogszabályhelyek:**

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a szolgáltató megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdését, a 7. § (1) bekezdését, az Ektv. 4. § d) és h) pontjait, 5. § (2) bekezdés b) és d) pontjait, a 45/2014. Korm. r. 11. § (1) bekezdés h)-j), l)-m) és v)-w) pontjaiban, valamint az 524/2013/2013/EU rendelet 14. cikk (2) bekezdésében foglaltakat.

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

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

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

A Kkv tv. 12/A. § (1) bekezdése alapján a hatósági ellenőrzést végző szervek a 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.

A vállalkozásnak a [www.e-beszamolo.im.gov.hu](http://www.e-beszamolo.im.gov.hu) oldalon utoljára közzétett, a 2017. 01. 01 – 2017. 12. 31. lezárt üzleti évére vonatkozó éves beszámolójának tartalma alapján megállapítottam, hogy a vállalkozás adózás előtti eredménye összesen 6.931.000,- Ft, átlagos statisztikai állományi létszáma összesen 2 fő volt. Ezen gazdálkodási adat értelmében a vállalkozás a Kkv tv. 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembevételével mikro/kis/középvállalkozásnak (kkv) minősül.

A fentiekre tekintettel az Fgytv. 47. § (1) bekezdés c) pontja, valamint a Kkv tv. 12/A. §-ában foglaltak alapján a rendelkező részben foglalt szankcióról döntöttem.

**6. Döntésem során az alábbi mérlegelési szempontokat vettem figyelembe:**

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 a fogyasztók érdekel sérelmének körében a vállalkozás terhére értékeltem, hogy a webáruház honlapján hiányos tájékoztatásokat közölt a fogyasztókkal, amely magatartásával a vállalkozás megsértette a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz- és jogérvényesítéshez fűződő alapvető érdekét.

Az online vásárlás – előnyei mellett – számos kockázatot is jelent a fogyasztók számára, miután a szerződő felek nincsenek személyesen jelen a szerződéskötés során. A speciális vásárlási szituációban a fogyasztói döntést szokásosan megelőző megfontolás kevésbé érvényesül. Ebben az esetben

fennállhat annak a lehetősége, hogy a fogyasztó nem kellően tájékozott, és a szerződéskötés szempontjából jelentős információ hiányában köti meg a jogügyletet. Ez a sajátos helyzet az oka annak, hogy a távollévők közötti szerződések során a vállalkozó és a fogyasztó viszonyában a jogalkotó a speciális szakismeret nélkül eljáró fogyasztó érdekében a másik fél számára rendkívül részletes tájékoztatási kötelezettséget ír elő, mind a szerződéskötést megelőzően, mind a szerződés teljesítése során. Ezen szerződések, illetve ilyen típusú szolgáltatás igénybe vétele esetén a vállalkozás a szerződés megkötése, illetve a szolgáltatás igénybe vétele előtt kellő időben köteles a fogyasztót a vállalkozás adatairól, valamint mindazon jogairól, igényérvényesítési lehetőségeiről tájékoztatni, amelyek ismerete kompenzálja egyrészt az információk és a szakmai tájékoztatás hiányát, másrészt a szerződéskötés és a szolgáltatás igénybe vétele sajátosságaiából adódó kockázatokat, és így a fogyasztónak lehetősége van a szerződéskötést előzetesen átgondolni. A társaságnak az előzetes tájékoztatási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos mulasztásai alkalmasak arra, hogy érzékelhetően rontsák azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy akl a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

A hiányos tájékoztatással részben mulasztásos megtévesztés, azaz erre tekintettel tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat is megvalósult, amely magatartás alkalmas a fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolására, tehát jelen ügyben befolyásolhatja a fogyasztók arra vonatkozó döntését, hogy gyakorolják-e valamely jogukat – szavatossági-, elállási jog – az áruval kapcsolatban. A joggyakorlás pontos feltételei ismerete nélkül, a fogyasztó akadályozva lehet abban, hogy a jogszabály szerint rendelkezésére álló feltételekkel gyakorolja a termékkel kapcsolatos előbbi jogait, illetőleg pontosan mely hátrányos következmények, költségek viselése mellett teheti ezt meg. A webáruházat üzemeltető vállalkozásnak a szavatosságra vonatkozó a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) rendelkezésének megfelelő – egyértelmű és teljes – tájékoztatása különösen fontos, ugyanis a fogyasztók általában maguk sem ismerik a szavatossági igényeikre, illetve a minőségi kifogásaikra vonatkozó jogszabályi hátteret, ezért megfelelő tájékoztatásuk igényérvényesítésük biztosítása miatt nagy jelentőséggel bír.

A szolgáltató terhére értékeltem, hogy a panaszkezelése módjáról, az ODR link, illetőleg a platform létezéséről, a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről és a békéltető testületek elérhetőségéről szóló tájékoztatás hiányával sérült a fogyasztók panasztételhez fűződő alapvető joga is, tekintettel arra, hogy az előbbiekről nem szerezhettek információt a honlapon, illetőleg a szerződéskötést megelőzően..

A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása tekintetében figyelembe vettem, hogy a vállalkozás terhére ugyanezen jogsértő magatartás ismételt tanúsítása a határozathozatal napjáig nem állapítható meg.

Fentiekre tekintettel a Kkv tv. 12/A. §-ában foglaltakra figyelemmel a fogyasztóvédelmi bírság kiszabását mellőztem, és a fent megjelölt mértegelési körülmények figyelembevételével köteleztem a vállalkozást arra, hogy a feltárt hiányosságokat megszüntesse és a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

Felhívom a vállalkozás figyelmét, hogy az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdésének b) pontja értelmében ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezést tartalmazó jogszabály ismételt megsértése esetén a szolgáltató terhére fogyasztóvédelmi bírság szabható ki, melynek minimális összege 200 ezer forint.

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 (a továbbiakban: e-kereskedelmi súlyos jogsértés Korm. r.) 1. § a) pontja értelmében 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 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.

Ezzel kapcsolatban felhívom a vállalkozás figyelmét, hogy az e-kereskedelem területén súlyos jogsértést megvalósító vállalkozásokról a fogyasztóvédelemért felelős miniszter internetes nyilvános honlapon elérhető, a vállalkozás vásárlók által közismert nevére kereshető adatbázist vezet, és hatóságunk az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdése alapján jelen döntés jogerőre emelkedését követően meg teszi a szükséges intézkedéseket a döntés közzététele iránt.

#### 7. Záró rendelkezések:

Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 131. § (2) bekezdés, valamint 134. § (1) bekezdés értelmében a meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményeket az adóhatóság által foganatosított végrehajtási eljárásokról szóló 2017. évi CLIII. törvény alapján határoztam meg.

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek és az Ákr. 15. § (1) bekezdés, 80-81. §-a, 103-105. §-ai alapján, az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, a 45/2014. Korm. r. 31. § (1) bekezdésében, az Fttv. 10. § (1) bekezdésben, a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Statútum R.) 1-2. §-aiban és a 3. § (4) bekezdés d) és j) pontjában biztosított hatáskörömben és az Ákr. 16. § (1) bekezdés c) pontja szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Ákr. 112. §-a, 116. § (1) bekezdése és a (2) bekezdés a) pontja, valamint a 118. § (1)-(3) bekezdései szabályozzák. A határozat elleni fellebbezési illeték mértékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 29. § (2) bekezdése, megfizetésének módjáról az Itv. 73. § (2) és (5) bekezdése, valamint az eljárási illetékek megfizetésének és a megfizetés ellenőrzésének részletes szabályairól szóló 44/2004. (XII. 20.) PM rendelet 4/A. §-a rendelkezik.

Eger, 2018. november 16.

Dr. Boncz László, a Heves Megyei Kormányhivatal Egri Járási Hivatalának hivatalvezetője nevében és megbízásából:



dr. Gecse Cecília  
osztályvezető