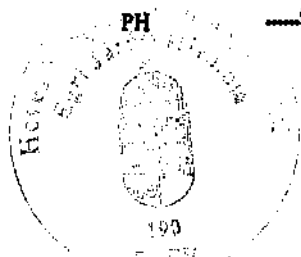


ZÁRADÉK:

A HE-FOGY/266-0005/2018. számú döntés
2018. 07. 25. napján véglegessé vált.



**HEVES MEGYEI KORMÁNYHIVATAL
EGRI JÁRÁSI HIVATALA**



PH
aláírás

Ügyintéző: Műszaki Engedélyezési és
szervezeti egység: Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztálya
Iktatószám: HE-02/FOGY/00266-0005/2018.
Modulszám: 1809K-00082J
Ügyintéző: dr. Orozy-Sturmann Ágnes

Tárgy: kötelezést alkalmazó határozat Czéh László egyéni vállalkozó ellen hivatalból indított fogyasztóvédelmi ügyben

HATÁROZAT

A fogyasztóvédelmi hatáskörben eljáró Heves Megyei Kormányhivatal Egeri Járási Hivatala (továbbiakban: I. fokú hatóság) online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése tárgyában hivatalból indult eljárásban Czéh László egyéni vállalkozót (székhelye: 3326 Ostoros, Hunyadi Mátyás út 111. szám, adószám: 72651599-2-30, a továbbiakban: Vállalkozó)

k ö t e l e z i

arra, hogy az általa az www.papirirodaszer.hu honlapon üzemeltetett webáruházban:

- megrendelésének elküldését megelőzően egyértelműen és teljes körűen tájékoztassa a fogyasztót a szerződéskötés feltételeiről, ide értve a szállítási költségekről, illetve a szerződés szerinti termékért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről, a bruttó árról.
- elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhetően tegyen közzé megfelelő tájékoztatást a nyilvántartásba vevő szerv megnevezéséről és a tárhelyszolgáltató székhelyéről, telephelyéről, e-mail címéről.
- a fogyasztó megrendelésének elküldését megelőzően egyértelműen tájékoztassa a fogyasztót az elektronikus szerződéskötés lépéseiről, illetve az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségéről.
- tájékoztassa a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a viták rendezéséhez, emellett az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket jelenítse meg honlapján, valamint ezen információt tüntesse fel az online adásvétel vagy szolgáltatási szerződés általános feltételei között is, illetve a békéltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettségről, továbbá a Békéltető Testülethez fordulás lehetőségéről, az illetékes békéltető testület nevének, székhelyének pontos címével.
- a fogyasztókat az elállási joggal kapcsolatban a hatályos jogszabályi rendelkezésekről tájékoztassa.

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

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

E-mail: fogyved@heves.gov.hu - Honlap: www.heves.gov.hu

- a termék értékesítése során a fogyasztókat a jogszabályi előírásoknak megfelelően világosan és közérthető módon tájékoztassa a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra valamint a jótállásra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről, illetve a fogyasztót megillető elállási jog gyakorlásával kapcsolatban.

Kötelezi az I. fokú hatóság a Vállalkozót, hogy az általa üzemeltetett www.papirodaszer.hu webáruház honlapján ne nyújtson meglevő tájékoztatást a fogyasztókat megillető elállási jog gyakorlásával kapcsolatban, különös tekintettel:

- az elállási jog gyakorlásának határidejéről,
- a felmerült költségek visszatérítésének határidejéről,
- a fogyasztó által kifizetett teljes összeg visszatérítésének határidejéről,
- elállási jog gyakorlásának feltételéhez kötéséről.

A Vállalkozót kötelezi, hogy az elállási jog gyakorlásával kapcsolatban tájékoztassa a fogyasztókat arról, hogy:

- elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja,
- írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül.
- a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket
- ha a fogyasztó nem a legkevésbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni,
- az elállási jog indoklás nélkül gyakorolható.

Továbbá kötelezi a Vállalkozót, hogy az általa üzemeltetett honlapon biztosítsa a fogyasztót megillető elállási jog gyakorlásához szükséges elállási nyilatkozat letölthetőségéhez szükséges technikai feltételeket, továbbá adjon tájékoztatást a 45/2014. Korm. rendelet mellékletében található mintáról, illetve hogy a fogyasztó elállási/felmondási jogát a nyilatkozat-minta útján, vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával is gyakorolhatja.

A fenti kötelezettségeinek a Vállalkozó 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: Kkvtv.) 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 Egrl Járási Hivatalán (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.

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 elkészt 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.

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 hatósághoz érkezését követő 8. napon a beszedési 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. május 15. napján ellenőrizte a Vállalkozó által a www.papirirodaszer.hu honlapon üzemeltetett webáruházat. Az ellenőrzés során próbavásárlás keretében vásárolt a weboldairól 1 darab „Frozen” tomaszákot 2.985,- Ft értékben.

A rendelés során házhozszállítás esetén a honlapon szállítási határidőként 48-72 óra került feltüntetésre, a vállalkozás részéről megküldésre került visszaigazolás szerint a megrendelés száma: 2018VV16832. Tekintettel arra, hogy a termék kiszállítása 2018. május 28. napjáig nem történt meg, az I. fokú hatóság kérte a rendelés törlését. Az ellenőrzés tartalma archiválásra került.

A webáruház ellenőrzése, ill. a próbavásárlás során az alábbiak kerültek megállapításra:

- nem tájékoztatnak a nyilvántartásba vevő szerv megnevezéséről,

- nem tájékoztatnak a tárhelyszolgáltató székhelyéről, telephelyéről, e-mail címéről,
- nem tájékoztatnak az elektronikus szerződéskötés lépéseiről,
- nem tájékoztatnak az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségéről,
- az áru vagy szolgáltatás ellenértékének megtekintését bejelentkezéshez kötik,
- nem tájékoztatnak az ODR link meglétéről, a platform létezéséről, valamint arról, hogy az jogviták rendezésére használható,
- nem tájékoztatnak a békéltető testületi eljárásban a vállalkozásra vonatkozó együttműködési kötelezettségről,
- nem tájékoztatnak a Békéltető Testülethez fordulás lehetőségéről, az illetékes békéltető testület nevééről, székhelyének postai címéről,
- a kellékszavatosságra, termékszavatosságra vonatkozó szabályokat nem foglalja össze, a jótállásra vonatkozó szabályokat hiányosan foglalja össze, ill. a visszalgazolásban csak hivatkozik a szabályokra,
- sem a megrendelésnél, sem a rendelés visszaigazolásban nem adnak tájékoztatást a pontos szállítási költségről, valamint nettó ár került feltüntetésre a honlapon

A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás nem megfelelő, mert a 17/1999. Korm. rendeletre utal.

A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás nem megfelelő, mert:

- nem tájékoztatnak arról, hogy az elállási jog indoklás nélkül gyakorolható,
- arról tájékoztatnak, hogy az elállási jog 8 munkanapon belül, a termék eredeti csomagolásával együtt gyakorolható,
- elállási/felmondási nyilatkozatminta nem áll rendelkezésre, ill. nem tájékoztat a Korm. rendelet mellékletében található mintáról,
- nem tájékoztatnak arról, hogy a fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozatminta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával,
- nem tájékoztatnak arról, hogy a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja,
- nem tájékoztatnak arról, hogy írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül,
- nem tájékoztatnak arról, hogy a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket,
- arról adnak tájékoztatást, hogy elállás esetén a szolgáltató legkésőbb 30 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget,
- nem ad tájékoztatást arról, hogy ha a fogyasztó nem a legkevesebb költségű, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni.

A honlapon továbbá az alábbiakról tájékoztatnak:

„A vevői reklamációk jogosságát, a visszaruk engedélyezhetőségét és az elállás megfelelőségét a PapírRaktár (Czéh László egyéni vállalkozó) kereskedelmi vezetője vagy az értékesítési csoportvezetője bírálja el az adott adatlap beérkezésétől számított három munkanapon belül.”

Az ellenőrzés során tapasztalt tájékoztatási hiányosságokra, illetve az esetleges megtévesztő tájékoztatásokra tekintettel, az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 101. § (1) bekezdés e) pontja alapján az I. fokú hatóság 2018. május 28. napján hivatalból fogyasztóvédelmi eljárást indított a Vállalkozó ellen, amelyről a HE-02/FOGY/00266-0004/2018. számú végzésben értesítette.

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

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

- a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,*
- b) a gyermek- és fiatalkorúak védelmével,*
- c) a fogyasztói csoporttal,*
- d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatával, 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 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 Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi

- a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,*
- b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására.*
- c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,*
- d) a fogyasztói panaszok intézésére,*
- e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,*
- f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá*
- g) a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.*

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.

Az Ektv. 2. § a) pontja szerint elektronikus kereskedelmi szolgáltatás: olyan információs társadalommal összefüggő szolgáltatás, amelynek célja valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ideértve a pénzt és az értékpapírt, valamint a dolog módjára használható természeti erőket –, szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog üzletszerű értékesítése, beszerzése, cseréje vagy más módon történő igénybevétele.

A jelen vizsgálat tárgyát képező online áruértékesítés, így a webáruház tevékenysége az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások körébe sorolható. A webáruházban történő vásárlás során létrejött szerződés 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 szerződésnek minősül, azaz 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.

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 e), l), m), n), 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*

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;

l) 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 fennállításáról és annak feltételeiről;

v) a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról;

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

A fogyasztót megillető elállási jog gyakorlásával kapcsolatban az alábbi szabályozást tartalmazza a 45/2014. Korm. r.:

20. § (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) 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 tizenégy 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.

(4) Ha a szerződés megkötésére a fogyasztó tett ajánlatot, a fogyasztót a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.

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

- a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy
- b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

23. § (1) 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 tizenégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is.

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

24. § (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 tizenégy 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 lejártá előtt elküldi.

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.

A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU rendelet 14. cikkének (1) bekezdése szerint 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.

A (2) bekezdés értelmében az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett azon kereskedőknek, akik kötelesek egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni a fogyasztókkal fennálló viták 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 viták rendezéséhez. Emellett az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket kell megjeleníteniük honlapjukon, illetve, ha az ajánlatot e-mailben teszik, akkor az adott e-mailben. Ezt az információt fel kell tüntetni adott esetben az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés általános feltételei között is.

Az Ektv. 4. § h) pontja értelmében 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 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, illetve a d) pontban meghatározottak szerint, 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,

Az Ektv. 5. § (1) bekezdése szerint a szolgáltató köteles az információs társadalommal összefüggő szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az igénybe vevő számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

A (2) bekezdés értelmében a szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt:

a) azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni;

c) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről.

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 figyelmességgel 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, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja.

HE-02/FOGY/00268-0005/2018.

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

h) Az üzleti 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 (5) bekezdés alapján a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatra vonatkozóan az 1. § (4) vagy (5) bekezdése szerint külön jogszabályban előírt, az e törvényben foglaltaknál szigorúbb követelményeket megsértő kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen.

Az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

a) – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott üzleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és

b) ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas

(a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

3. A fentiek alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

A lefolytatott hatósági eljárás során megállapítást nyert, hogy a Vállalkozó az általa üzemeltetett www.papirrodaszter.hu weboldalon:

- elmulasztotta feltüntetni a tárhelyszolgáltató székhelyére, telephelyére, e-mail címére vonatkozó tájékoztatást.

- nem tájékoztatott a nyilvántatásba vevő szerv megnevezéséről.

- jogsértő módon elmulasztotta a szerződéskötés feltételein belül tájékoztatni a fogyasztót az elektronikus szerződéskötés lépéseiről, illetve az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségéről.

- nem megfelelő szállítási költséggel és az áru vagy szolgáltatás ellenértékével kapcsolatos tájékoztatás, mert sem a megrendelésénél, sem a rendelés visszalgazolásában nem adott tájékoztatást a pontos szállítási költségről, illetve nettó ár került feltüntetésre a honlapon, és az ellenérték megtekintését bejelentkezéshez kötötte.

- nem tájékoztatta a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségéről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a viták rendezéséhez, emellett az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket nem jelenítette meg honlapján, valamint ezen információt nem tüntette fel az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés általános feltételei között is.

- az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés megkötése előtt nem tájékoztatta világosan és közérthető módon a fogyasztót a békéltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettségről, a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, illetve az illetékes Békéltető Testület nevéről, székhelyének postacíméről.
- elmulasztotta megfelelően tájékoztatni a fogyasztókat a jótállás, kellék- illetve a termékszavatosság feltételeiről, mert a fogalmakat nem pontosan és megfelelően használja, és a fennálló különbség a fogyasztó számára nem világosan és egyértelműen kerül megfogalmazásra. A hatályos jogszabály szabályait hiányosan foglalja össze, és annak tartalmától a fogyasztó hátrányára tér el.
- nem megfelelő az elállási jogról szóló tájékoztatás, mert a fogyasztó elállási jogára nyitva álló határidőt az áru átvételét követő nyolc munkanapban jelöli meg az eredeti csomagolásban visszaküldve, illetve elállás esetére azt a tájékoztatást nyújtja, hogy a Vállalkozó az áru visszaszolgáltatását követő harminc napon belül téríti vissza a kifizetett összeget, illetve a már hatályon kívül helyezett 17/1999. Korm. rendeletre utal.
- a fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás hiányos, mert jogsértő módon nem ad tájékoztatást:
 - arról, hogy a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja, illetve
 - ha a fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket,
 - írásban történő elállás során elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül,
 - terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia,
 - arról, hogy az elállási jog indoklás nélkül gyakorolható.
- nem áll rendelkezésre elállási/felmondási nyilatkozatminta, illetve nem tájékoztat a 45/2014. Korm. r. mellékletében található mintáról, és hogy a fogyasztó az elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozatminta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával.
- megtévesztő módon arról tájékoztatja a fogyasztókat, hogy „a vevői reklamációk jogosságát, a visszaruk engedélyezhetőségét és az elállás megfelelőségét a PapírRaktár (Czéh László egyéni vállalkozó) kereskedelmi vezetője vagy az értékesítési csoportvezetője bírálja el az adott adatlap beérkezésétől számított három munkanapon belül.”

A Vállalkozó előzőekben leírt, az előzetes tájékoztatási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos mulasztásai alkalmassak arra, hogy érzékelhetően rontsák azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyeleti döntés meghozatalára készíteli, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

4. A Vállalkozó által megsértett jogszabályhelyek:

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a Vállalkozó megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdését és a 7. § (1) bekezdését, a 45/2014. Korm. r. 11. § (1) bekezdés e), l), m), n), v), w) pontjaiban, az Ektv. 4. § d), h) pontjában, és az 5. § (2) bekezdésének a) és c) pontjában foglaltakat, és az 524/2013/EU rendelet 14. cikkének (2) bekezdését.

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 körülményeknek - 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: határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást.

Az Fgytv. 47. § (2) bekezdés 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.

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 www.adatbazisok.nav.gov.hu oldalon közzétett adatokból megállapítottam, hogy a Vállalkozó összes foglalkoztatotti létszáma 4 fő. Ezen létszám- és gazdálkodási adatok értelmében a Vállalkozó a Kkv tv. 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembevételével kis/középvállalkozásnak minősül, így a Kkv tv. 12/A. § (1) bekezdése alapján rendelkeztem a szankció kiszabásáról.

A fentiekre tekintettel az Fgytv. 47. § (1) bekezdés c) pontja, valamint a Kkv tv. 12/A. §-ában foglaltak alapján a feltárt hiányosság megszüntetésére köteleztem a Vállalkozót a jogkövető magatartás előmozdítása érdekében, egyúttal köteleztem arra is, hogy a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a hatóságot értesítse.

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 érdekei sérelmének körében a Vállalkozó terhére értékeltem, hogy a webáruház honlapján hiányos-, valamint megtévesztő tartalmú tájékoztatást közölt a fogyasztókkal, amely magatartásával a Vállalkozó 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 sajátosságaiból adódó kockázatokat, és így a fogyasztónak lehetősége van a szerződéskötést előzetesen átgondolni. A Vállalkozónak 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, aktívan kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, 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 üzleti döntésének befolyásolására, tehát jelen ügyben befolyásolhatja a fogyasztó arra vonatkozó döntését, hogy gyakorolja-e valamely jogát – elállási jog – az áruval kapcsolatban. A fogyasztók az elállási jog gyakorlásának pontos feltételei ismerete nélkül, akadályozva lehet abban, hogy a jogszabály szerint rendelkezésére álló módon gyakorolja a termékkel kapcsolatos elállási jogát, illetőleg pontosan mely költségek viselése mellett teheti meg.

A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása vonatkozásában figyelembe vettem, hogy a Vállalkozó 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 mértelegelési körülmények figyelembavételével a rendelkező részben foglaltak szerint döntöttem, és köteleztem a Vállalkozót arra, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

Mindezekre tekintettel határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére köteleztem a Vállalkozót, annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

Felhívom a Vállalkozó figyelmét, hogy az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdésének b) pontja értelmében ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezést tartalmazó jogszabály ismételt megsértése esetén a Vállalkozó terhére fogyasztóvédelmi bírság szabható ki. A bírság legkisebb összege 200.000,- Ft.

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 véglegessé válását követően meg teszi a szükséges intézkedéseket a döntés közzététele iránt.

7. Záró rendelkezések:

Az 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 CXIII. 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) pontjaiban 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 e) 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. július 20.

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



dr. Gecse Cecília
osztályvezető

HE-02/FOGY/00266-0005/2018.

A HE-02/FOGY/00266-0005/2018. számú határozatról értesül:

- 1) Czéh László egyéni vállalkozó (székhelye: 3326 Ostoros, Hunyadi Mátyás út 111. szám.)
- 2) Irattár.