



**Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal**  
**Kecskeméti Járási Hivatala**

Ügyiratszám: BK-05/FV/00298-9/2018.

Ügyintéző: dr. Nédó Ramóna

Ügyfél: ROCKER Bt. (6500 Baja, Hársfa u. 2/A.)

Telefonszám: 76/795-710

E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu

Ügyfélfogadás: Hétfőtől csütörtökig 8-15 óráig, pénteken 8-12 óráig

Tárgy: kötelezést megállapító határozat

Modulszám: 1802K-00117

## H A T Á R O Z A T

A Kecskeméti Járási Hivatal a ROCKER Bt.-t (székhely: 6500 Baja, Hársfa u 2/A., adószám: 20454858-2-03, a továbbiakban: Társaság)

### k ö t e l e z i

arra, hogy a [www.szerveto.hu](http://www.szerveto.hu) internetes oldalon elérhető **webáruház** tekintetében

- az elektronikus kereskedelmi tevékenységre vonatkozó **jogszabályokban meghatározott tájékoztatási kötelezettségének** (nyilvántartásba vevő szerv megnevezése; adatbeviteli hibák technikai feltételeiről szóló tájékoztatás; visszaigazolás elektronikus úton 48 órán belüli megtörténtéről szóló tájékoztatás; szerződés írásbelisége, iktatása, utólagos hozzáférhetősége, nyelve; teljesítés feltétele, kiszállítási határidő; szállítás költségei és feltételei; kellékszavatosság; termékszavatosság; vállalkozás panaszkezelési módja; ODR link megléte, tájékoztatás a platform létezéséről, valamint arról, hogy az jogviták rendezésére használható; békéltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettség; elállási jog gyakorlásának feltételei) **a jogszabályi előírásoknak megfelelően tegyen eleget;**
- a határozat indokolásában részletezett **tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat szüntesse meg.**

A fenti kötelezettségének a Társaság a határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

A Kecskeméti Járási Hivatal

### k ö t e l e z i

**továbbá a Társaságot arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a hatóságot a határozat véglegessé válását követő 30 napon belül értesítse.**

A hatóság jelen döntése véglegessé válik, ha ellene nem fellebbeztek, és a fellebbezési határidő letelt, a fellebbezésről lemondtak vagy a fellebbezést visszavonták, vagy a másodfokú hatóság az elsőfokú hatóság döntését helybenhagyta, a másodfokú döntés közlésével.

A fellebbezésről lemondás vagy a fellebbezés visszavonása esetén véglegessé válik a döntés az elsőfokú döntés közlésekor, ha az ügyfél a kérelem teljesítése esetére már a döntés közlése előtt lemondott a fellebbezésről, és az ügyben nincs ellenérdekű ügyfél, az utolsóként kézhez kapott lemondás vagy visszavonás hatósághoz való megérkezésének napján, ha a fellebbezési határidő tartama alatt valamennyi fellebbezésre jogosult lemond a fellebbezésről vagy visszavonja fellebbezését.

A véglegesen kiszabott jogkövetkezmény önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást foganatosító szerv a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti, a

kötelezettel szemben pénzbírságot szabhat ki, továbbá a rendőrség közreműködésével kényszerítheti ki a meghatározott cselekményt.

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

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

E határozat ellen a kézhezvételtől számított 15 napon belül a Pest Megyei Kormányhivatalhoz (1088 Budapest, József krt. 6.) címzett, de a Kecskeméti Járási Hivatal Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályánál (6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.) benyújtandó, a végrehajtásra halasztó hatályú fellebbezésnek van helye. A Pest Megyei Kormányhivatal 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.

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, és az ügyszám (iktatószám) megjelölésével banki átutalással kell megfizetni a Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-01012107 számú számlára, amely összegnek legkésőbb a beadvány Hatósághoz érkezését követő 8. napon a számlán kell lennie. A banki átutalás megtörténtét igazoló dokumentumot a fellebbezéshez mellékelni szükséges.

## INDOKOLÁS

### 1. Eljárási cselekmények

A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium által működtetett internet laboratórium (továbbiakban: IT laboratórium) 2018. április 20. napján vizsgálta a ROCKER Bt. által a www.szerveto.hu internetes címen üzemeltetett webáruház elektronikus kereskedelmi tevékenységre vonatkozó jogszabályi előírásoknak való megfeleléseit.

Hivatalunkhoz, 2018. május 08. napján érkeztek az IT laboratórium által lefolytatott hatósági ellenőrzés megállapításait tartalmazó dokumentumok, eljárás megindítása céljából.

A honlap ellenőrzése teljes körű volt, annak valamennyi tartalmára kiterjedt. Az ellenőrzött honlap hivatkozásai, valamint aloldalai archiválásra kerültek.

Az IT laboratórium értesítése alapján Hivatalunk is ellenőrzés alá vonta a [www.szerveto.hu](http://www.szerveto.hu) internetes címen üzemeltetett webáruházat.

Az elektronikus kereskedelmi tevékenységre vonatkozó jogszabályi előírásoknak való megfelelés vizsgálata során tett megállapításokat Hatóságunk a BK-05/FV/00298-2/2018. ügyiratszámú hivatalos feljegyzésben rögzítette.

Fentiek alapján a Járási Hivatal az ügyben 2018. május 08. napján eljárást indított és az eljárás menetével kapcsolatosan tájékoztatta a Társaságot, hogy ügyében nyilatkozat-tételi jog illeti meg, valamint a Társaságot adatszolgáltatásra hívta fel a tényállás tisztázása érdekében.

A Társaság 2018. május 23. napján érkezett nyilatkozatában az alábbiakat adta elő:

A vállalkozás a [www.szerveto.hu](http://www.szerveto.hu) internetes webáruházat 2013. október 14. napja óta üzemelteti. 2015. november 20. napja óta vannak adataik a webáruház látogatottságáról az alábbiak szerint:

- 2015. november és 2015. december 31. között: 6625 látogató járt a webáruház honlapján, 474 rendelés érkezett;
- 2016-os évben 45288 látogató járt a webáruház honlapján, 1283 rendelés érkezett;
- 2017-es évben 41381 látogató járt a webáruház honlapján, 2093 rendelés érkezett;
- 2018-as évben május 13 napjáig 13487 látogató járt a webáruház honlapján, 680 rendelés érkezett.

Előadta, hogy a BK-05/FV/00298-2/2018. ügyiratszámú hivatalos feljegyzés megállapításai 2015. november 20. napja óta állhatnak fenn. Az elmúlt években a webáruház felületén történt adatmódosításokról nem rendelkeznek információval, vélelmezik, hogy a jelenlegi tartalomhoz hasonló volt a felület. Ezen időszakban, 2015. november 20.-2018. május 13. napja között összesen 106781 fő látogatta meg a webáruházat, és 4530 fő adott le megrendelést.

Előadat továbbá, hogy a webáruházban a BK-05/FV/00298-2/2018 számú hivatalos feljegyzésben megállapításra került hibák javítása megkezdődött.

Nyilatkozatában előadta, hogy a [www.szerveto.hu](http://www.szerveto.hu) weboldalon kívül – különös tekintettel az elállási jogra-, az ott megjelenített tartalommal országosan, vagy legalább három megyében nem tettem közzé a tájékoztatást. Az internetes oldalon lévő tájékoztatás, csak a [www.szerveto.hu](http://www.szerveto.hu) oldalon olvasható.

Az érintett termékkörrel kapcsolatosan a BK-05/FV/00298-4/2018. számú levélben felsorolt formák közül a Szervető termékcsaládnak nyomtatott sajtóban volt megjelenése, a Magyarok Vásártere újságban megjelent hirdetés, az Alfahír elektronikus hírportálon megjelent bannerhirdetés, valamint a Facebook oldalán időszakonként jelennek meg hirdetései, ezek egy példánya mellékletként megküldésre került. Ezen túlmenően saját gyártású szórólapot, termékismertető jelleggel a vásárlóik (internetes, és személyes), valamint az érdeklődők részére adják. A szórólap egy példánya mellékletként megküldésre került. A BK-05/FV/00298-4/2018. számú levélben- a fentiekén kívül-, felsorolt egyéb formában a Szervető webáruház nem jelentetett meg hirdetést.

Előadta, hogy a Szervető webáruház mindig törekszik vásárlói maximális kiszolgálására. Webáruházuk telefonos ügyfélszolgálatát hétfőtől –vasárnapig elérhető, valamint elektronikus levelezési oldalukon is folyamatosan tartják a kapcsolatot a vevőkkel, érdeklődőkkel. Ha bármilyen fogyasztói jelzés érkezik hozzájuk például: méretcsere, vagy inkább másik terméket szeretne, ezt maradéktalanul együttműködve teljesítik. Munkájuk során törekszenek a törvények maximális betartására, de a BK-05/FV/00298-2/2018 számú feljegyzésben szereplő hiányosságok nem szándékosságból erednek. Ezek javítását, pótlását megkezdték, és törekszenek a mielőbbi teljes körű befejezésére.

Nyilatkozatában előadta, hogy a tavalyi évben a Földművelésügyi Minisztérium államtitkára támogatásra javasolta termékcsaládjukat (5. számú melléklet). A Szervető ruházat államilag támogatott rendezvényeken,- felkérésre-, több alkalommal részt vett. A Rocker Bt. Szervető webáruház több alkalommal elismerésben részesült (7-8. sz. melléklet).

A Bt. nyilatkozatát a következők szerint értékeltem:

A Társaság által becsatolt reklámok, illetve újságmegjelenések nem a BK-05/FV/00298-2/2018. ügyiratszámú hivatalos feljegyzésben rögzített megtévesztő tájékoztatások vonatkozásában került sor, így a gazdasági verseny érdemi érintettsége vonatkozásában a megjelent hirdetések nem relevánsak.

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

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ektv.) 4. §-a értelmében a szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a következő adatokat közzétenni:

- a) a szolgáltató nevét,
- b) a szolgáltató székhelyét, telephelyét, ennek hiányában lakcímét,
- c) a szolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét,
- 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,
- e) ha a szolgáltató tevékenységének gyakorlása jogszabály alapján engedélyköteles, ezt a tényt az engedélyező hatóság megnevezésével és elérhetőségi adataival, valamint az engedély számával együtt,
- f) ha a szolgáltató az általános forgalmi adó alanya, a szolgáltató adószámát,
- g) a szabályozott szakmák gyakorlásának körében:
  - ga) annak a szakmai érdek-képviselői szervnek (kamarának) a megnevezését, amelynek a szolgáltató akár kötelező előírás alapján, akár önkéntesen tagja;
  - gb) a természetes személy szolgáltató szakképzettségének, illetve szakmai, tudományos fokozatának, valamint annak a tagállamnak a megjelölését, ahol ezt a szakképzettséget, illetve fokozatot megszerezte;
  - gc) hivatkozást a szabályozott szakma gyakorlásának a szolgáltató letelepedési helye szerinti államban alkalmazandó szakmai szabályaira, és az azokhoz való hozzáférés módjára,
  - hd) a szolgáltató részére a tárhelyet biztosító, a 2. § 1) 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 megismerhetőek.

Az Ektv. 5. § (1) bekezdése alapján 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.

Az Ektv. 5. § (2) bekezdése szerint 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;
- 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;
- c) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről;
- d) a szerződéskötés lehetséges nyelveiről;
- e) arról a - szolgáltatási tevékenységére vonatkozó - magatartási kódexről, amelynek az adott szolgáltatás tekintetében aláveti magát, amennyiben van ilyen; továbbá arról, hogy ez a magatartási kódex elektronikus úton hol hozzáférhető.

Az Ektv. 6. § (1) bekezdése értelmében a szolgáltató köteles megfelelő, hatékony és hozzáférhető technikai eszközökkel biztosítani, hogy az igénybe vevő az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását megrendelésének elektronikus úton való elküldése előtt el tudja végezni. Ilyen lehetőség hiányában az igénybe vevő megrendelése nem minősül szerződéses nyilatkozatnak. A (2) bekezdés alapján 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. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 11. § (1) bekezdése alapján üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót

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

b) a vállalkozás nevééről;

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

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

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

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

g) a szerződés megkötéséhez alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatának díjáról, ha e díj emelt díjnak minősül;

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

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

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

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

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

m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;

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

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

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

q)

r) a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról;

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

t) a digitális adattartalom működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről;

u) a digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képességéről a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően;

v) a 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 Korm. rendelet 11. § (4) bekezdése értelmében az (1) bekezdés i), j) és k) pontjában meghatározott tájékoztatás az 1. mellékletben foglalt mintatájékoztató megfelelő kitöltésével is megadható.

A Korm. rendelet 11. § (5) bekezdése alapján 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 14. §-a értelmében távollévők között kötött szerződés esetén a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésében előírt tájékoztatást - világos és közérthető nyelven - a fogyasztóval közli, vagy azt a fogyasztó számára elérhetővé teszi az alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszköznek megfelelő módon. A tartós adathordozón rendelkezésre bocsátott tájékoztatásnak olvashatónak kell lennie.

A Korm. rendelet 15. § (1) bekezdése értelmében, 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.

A Korm. rendelet 15. § (2) bekezdése szerint 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 Korm. rendelet 18. §-a alapján a távollévők között kötött szerződés megkötését követően - ésszerű időn belül, de a termék adásvételére irányuló szerződés esetén legkésőbb az átadáskor, a szolgáltatásnyújtására irányuló szerződés esetén legkésőbb a szolgáltatás teljesítésének megkezdésekor - a vállalkozás tartós adathordozón visszaigazolást ad a fogyasztónak a megkötött szerződésről. A visszaigazolás tartalmazza

a) a 11. § (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatást, kivéve, ha azt a vállalkozás már a szerződés megkötése előtt tartós adathordozón a fogyasztónak megadta; és

b) ha a fogyasztó a 29. § m) pontja szerinti nyilatkozatot tett, az erre vonatkozó visszaigazolást.

A Korm. rendelet 1. § (4) bekezdése értelmében a rendeletben foglaltaktól a fogyasztó javára a felek megállapodása eltérhet.

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 524/2013/EU RENDELET (a továbbiakban: EU rendelet) 14. cikke értelmében:

(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.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 3. §-a a következőket rögzíti:

(1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

(2) Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,

a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és

b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

(3) A (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

(4) A mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.

(5) 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. 1. § (4) és (5) bekezdése az alábbiakat tartalmazza:

(4) Külön törvény vagy az annak végrehajtására kiadott jogszabály a fogyasztók tájékoztatására vonatkozóan az e törvényben foglalt szabályokon túl részletesebb, illetve szigorúbb szabályokat írhat elő

a) pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatás, biztosítási, biztosításközvetítói és biztosítási szaktanácsadói szolgáltatás, befektetési szolgáltatási tevékenység és befektetési szolgáltatási tevékenységet kiegészítő szolgáltatás, árutőzsdei szolgáltatás, önkéntes kölcsönös biztosító pénztárak által nyújtott szolgáltatás, valamint a magán-nyugdíjpénztári szolgáltatás tekintetében,

b) ingatlanokra vonatkozóan,

c) az áru egészségügyi vonatkozásaival vagy biztonságosságával összefüggő követelmények érvényesítése céljából,

d) a környezet védelmével összefüggő követelmények érvényesítése céljából, vagy

e) a külföldi bizonyítványok és oklevelek elismeréséről szóló törvényben meghatározott szabályozott szakma gyakorlásának feltételeire vonatkozóan az adott hivatás alapvető szakmai szabályainak - különösen a szakma függetlenségének, méltóságának, tiszteletének, a szakmai titoktartás védelmére, valamint a fogyasztókkal és a szakmát gyakorló más személyekkel szemben tanúsított magatartás tisztességességének biztosítására vonatkozó szabályok - érvényesülése érdekében.

(5) A (4) bekezdésben nem említett tevékenységekre vonatkozó jogszabály e törvény rendelkezéseitől részletesebb, illetve szigorúbb követelményeket is megállapíthat a kereskedelmi gyakorlatokra, amennyiben

a) ez kötelező európai uniós jogi aktus végrehajtásához szükséges, vagy

b) azt valamely, egyes árukra vagy azok meghatározott csoportjára vonatkozó kötelező európai uniós jogi aktus kifejezetten megengedi.

Az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontja értelmében 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 fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

Az Fttv. 7. § (1) bekezdése értelmében 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 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 ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

Az Fttv. 7. § (3) bekezdése alapján e § alkalmazásában

- a) az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusában,
- b) kötelező európai uniói 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.

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

1. A szolgáltató beazonosításához szükséges adatok tekintetében nem megfelelően tüntették fel az alábbiakat:
- nyilvántartásba vevő szerv megnevezése.

Bármely távértékesítési szerződés megkötése előtt a gazdálkodó szervezetnek a saját jogalanyiságára, tevékenységére vonatkozó adatokat kell megismerhetővé tennie a fogyasztók általi beazonosíthatósága érdekében, hiszen a szerződéskötés során a fogyasztó nem kerül közvetlenül kapcsolatba a kereskedővel, nem tud meggyőződni annak tényleges létezéséről. A fogyasztónak egy internetes oldalra való belépéskor tudnia kell, hogy – amennyiben szerződéskötésre határozza el magát – mely kereskedővel fog kapcsolatban állni. A jogszabály által előírt információk honlapon történő közzététele megkönnyíti a fogyasztók számára a szolgáltatóval történő kapcsolatfelvételt és a fogyasztó esetleges jogérvényesítését.

Mindezek alapján jogsértő a fenti adatközlés elmulasztása vagy hiányos teljesítése, amely miatt – az Fttv. 3. § (5) bekezdése alapján – egyben az Fttv. megsértése (megtévesztő mulasztás) is megállapítható.

2. A szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás tekintetében nem tüntették fel az alábbiakat:
- adatbeviteli hibák technikai lehetőségeiről való tájékoztatás;
  - visszaigazolás elektronikus úton 48 órán belül megtörténik-e;
  - megkötött szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e;
  - megkötött szerződést iktatják-e; ha igen, utólag hozzáférhető lesz-e;
  - szerződéskötés lehetséges nyelveiről szóló tájékoztatás.

Tekintettel arra, hogy a weblapok a legtöbbször speciális elektronikus formanyomtatványokat, az online világban esetleg járatlan fogyasztó számára idegen technikai megoldásokat alkalmaznak, a szolgáltatónak egyértelműen kell a fogyasztót tájékoztatnia a megrendelés elküldését (azaz az ajánlattételt) megelőzően az elektronikus szerződéskötéshez kapcsolódó alapvető tudnivalókról.

Jogszerű a virtuális bevásárlás folyamatának leírása, amely magában foglalja az előzetes regisztrációról, a katalógusban való böngészésről, a termékek kiválasztásáról és kosárba helyezéséről, a kosár tartalmának frissítéséről és törléséről, a teljesítési és szállítási feltételek kiválasztásáról, a pénztárban való fizetésről, a megrendelés leadásáról, valamint a vállalkozás visszaigazolásáról, illetve a szerződés létrejöttéről szóló tájékoztatást is.

A szolgáltató továbbá köteles tájékoztatást nyújtani a szerződés nyelvéről, valamint arról, hogy a szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, a szerződés iktatásra kerül-e, továbbá a szerződés



esetleges utólagosan hozzáférhető-e, valamint arról, hogy a visszaigazolás 48 órán belül megtörténik-e.

Fentiek alapján az adatbeviteli hibák („félrekattintások”) ajánlattételt megelőző azonosításának és kijavításának technikai eszközeiről is tájékoztatni kell a fogyasztókat, annak orvoslására, ha a fogyasztó tévedésből vagy téves tartalommal küldi meg a szerződés megkötésére irányuló nyilatkozatát.

Mindezek alapján jogsértő a fenti adatközlés elmulasztása vagy hiányos teljesítése, amely miatt – az Fttv. 3. § (5) bekezdése alapján – egyben az Fttv. megsértése (megtévesztő mulasztás) is megállapítható.

**3. A szerződés tárgyára és teljesítésére vonatkozó előzetes tájékoztatás tekintetében nem, illetve nem a jogszabályi előírásoknak megfelelően tüntették fel az alábbiakat:**

- a teljesítés feltételei, kiszállítási határidő;
- szállítás költségei és feltételei.

A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt teljes körű ismerettel kell rendelkeznie arról, 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 kifejezetten utalnia kell a szállítási és esetlegesen a csomagolásért felszámított költségekre is, hogy a fogyasztó ezekkel a többlet anyagi terhekkel előre számolhasson.

A járulékos költségekről szóló tájékoztatáshoz szorosan kapcsolódik a teljesítés egyéb feltételeiről való, a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének h) pontja szerinti adatszolgáltatás, amely szintén jelentős információ a fogyasztók számára. Ekörben előzetesen tájékoztatni kell a fogyasztót a várható kiszállítási határidőről annak érdekében, hogy azzal előre számolhasson.

Mindezek alapján jogsértő a fenti adatközlés elmulasztása vagy hiányos teljesítése, amely miatt – az Fttv. 3. § (5) bekezdése alapján – egyben az Fttv. megsértése (megtévesztő mulasztás) is megállapítható.

**4. A honlapon nem került feltüntetésre a kellékszavatosságról, termékszavatosságról szóló tájékoztatás.**

A vonatkozó jogszabályi előírás értelmében a vállalkozásnak tájékoztatnia kell a fogyasztót a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről, valamint azok fennállásáról és annak feltételeiről. A kellékszavatosság, termékszavatosság fogalmakat pontosan és megfelelően kell használni, úgy hogy a fogalmak közötti különbség a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen.

A vállalkozás ezen tájékoztatási kötelezettségének a Korm. rendelet 3. mellékletében foglalt mintatájékoztató felhasználásával is eleget tehet.

Mindezek alapján jogsértő a fenti adatközlés elmulasztása vagy hiányos teljesítése, amely miatt – az Fttv. 3. § (5) bekezdése alapján – egyben az Fttv. megsértése (megtévesztő mulasztás) is megállapítható.

Megjegyezzük, hogy a fogyasztókat a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről is tájékoztatni kell, azonban a [www.szerveto.hu](http://www.szerveto.hu) internetes oldalon működtetett webáruházban az ellenőrzés időpontjában nem volt elérhető az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003 (IX.22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó, kötelező jótállás alá eső termék, így a tájékoztatás hiánya nem került kifogásolásra (az önkéntes jótállás feltételeinek vizsgálata nem tartozik a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe).

**5. Nem volt biztosított továbbá tájékoztatás az alábbiak tekintetében:**

- vállalkozás panaszkezelési módja;

- ODR link megléte, tájékoztatás a platform létezéséről, valamint arról, hogy az jogviták rendezésére használható;
- békéltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettség;
- békéltető testülethez fordulás lehetősége, az illetékes békéltető testület neve, székhelyének címe.

A panaszkezelés módjáról is előzetesen tájékoztatni kell a fogyasztókat a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pontja értelmében. A panaszkezelés részletes szabályait az Fgytv. 17/A. § (2)-(8) bekezdései tartalmazzák.

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének v) pontja előírja a vállalkozás számára, hogy 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 tájékoztassa a fogyasztót.

E körben fontos utalni az Fgytv. 29. § (11) bekezdésére, amely alapján a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a törvényben rögzített tartalommal és határidőn belül válasziratát megküldeni a békéltető testület számára. Az EU rendelet szerinti online vitarendezési platform 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.

Figyelemmel tehát az Fgytv. alapján a vállalkozásokat a békéltető testületi eljárásban terhelő együttműködési kötelezettségre, megállapítható, hogy létezik a vállalkozás részére kötelező alternatív vitarendezést előíró jogszabályi rendelkezés.

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének w) pontja továbbá előírja a vállalkozás számára az arra vonatkozó tájékoztatási kötelezettséget, hogy a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, továbbá a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről informálja a fogyasztókat.

Ezen felül az EU rendelet fentiekben hivatkozott 14. cikke is meghatároz a vállalkozás számára kötelezettséget: a vállalkozásnak az online vitarendezési platformra mutató elektronikus link (ODR link) elhelyezésén túlmenően tájékoztatást kell adnia az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról, hogy az online vitarendezési platform felhasználható az online adásvételi és szolgáltatási szerződésekből eredő fogyasztói jogviták rendezéséhez.

Fentiekkel összefüggésben tájékoztatom a Társaságot, hogy az ODR link, valamint az online vitarendezéssel kapcsolatos információk elérhetőek az alábbiak szerint:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

Mindezek alapján jogsértő a fenti adatközlés elmulasztása vagy hiányos teljesítése, amely miatt – az Fttv. 3. § (5) bekezdése alapján – egyben az Fttv. megsértése (megtévesztő mulasztás) is megállapítható.

6. A fogyasztót megillető elállási jogról szóló tájékoztatás nem volt megfelelő, mivel az a távollévők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II.5.) Kormányrendelet már nem hatályos szabályai alapján készült, valamint több esetben a fogyasztó hátrányára tért el a jogszabályi rendelkezésektől.

A Korm. rendelet ún. távollévők között kötött szerződések (pl: online értékesítés) esetén a fogyasztó számára többletjogosultságot, indokolás nélküli elállási jogot biztosít. Az elállási jog azt jelenti, hogy az interneten megkötött szerződéstől a fogyasztó jogszabályi felhatalmazás alapján egyoldalúan visszaléphet és a termék visszaküldése esetén követelheti a kereskedőtől az általa kifizetett összeg

visszatérítését. Az elállási jog kompenzálja azt, hogy a fogyasztónak vásárlás előtt nem volt lehetősége a termék megvizsgálására és kipróbálására, továbbá, hogy kizárólag az eladó által egyoldalúan meghatározott információkra támaszkodhatott a vásárlás előtt.

A Korm. rendelet alapján az elállási jogra vonatkozó tájékoztatásnak ki kell terjednie az elállási jog gyakorlásának határidejére és feltételeire, valamint az elállási nyilatkozat-mintára. A Társaság által közzétett tájékoztató nem tartalmazta kellő részletességgel és pontossággal az elállási jog jelenleg hatályos feltételeit.

Mindezek alapján jogsértő a fenti adatközlés elmulasztása vagy hiányos teljesítése, amely miatt – az Fttv. 3. § (5) bekezdése alapján – egyben az Fttv. megsértése (megtévesztő mulasztás) is megállapítható.

A vállalkozás kereskedelmi gyakorlata továbbá valótlán információt tartalmazott, mivel a Társaság honlapján – részben – a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II.5.) Kormányrendelet már nem hatályos szabályai alapján nyújtott tájékoztatást az elállási jog lényeges elemeiről.

A vállalkozás fenti tájékoztatásával megtéveszti a fogyasztót a jogszabály által garantált elállási joggal kapcsolatban. A honlapon feltüntetett tájékoztatás ugyanis befolyásolja a fogyasztó tájékozott ügyleti döntését, mivel az abban foglaltak olyan jelentős információt tartalmaznak, amelyek alapján dönti el a vásárló, hogy milyen feltételek mellett gyakorolhatja e jogát az áruval kapcsolatban. A valótlán tájékoztatás révén a fogyasztót ezen kereskedelmi gyakorlat olyan ügyleti döntés meghozatalára készítheti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, tekintettel arra, hogy az elállási jog gyakorlásának feltételeire vonatkozó valótlán (nem hatályos) tájékoztatás alkalmas az ügyleti döntés torzítására.

A Társaság az elállási joggal kapcsolatos tájékoztatást a Korm. rendelet 1. számú mellékletében foglalt mintatájékoztató, valamint a 2. számú mellékletben foglalt elállási nyilatkozat-minta felhasználásával is teljesítheti.

#### **4. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:**

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a Társaság megsértette

- az Ektv. 4. § e) pontjában;
- az Ektv. 5. § (2) bekezdés b), c), d) pontjában;
- az Ektv. 6. § (2) bekezdésében;
- a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h), i), m), v) és w) pontjaiban;
- az EU rendelet 14. cikk (1)-(2) bekezdéseiben;
- az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontjára figyelemmel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében;
- az Fttv. 3. § (5) bekezdésére és az Fttv. 7. § (1) bekezdésre figyelemmel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglaltakat.

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

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdésében 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:

- a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,
- b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,
- c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást,
- d) a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti, vagy megtilthatja az áru forgalmazását, illetve értékesítését,

- g) a jogszerű állapot helyreállításáig terjedő időtartamra elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet ideiglenes bezárását, ha az a fogyasztók életének, testi épségének, egészségének védelme vagy a fogyasztók széles körét érintő kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében szükséges,
- h) a 16/A. § (1)-(3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a jogsértés megállapításától számított legfeljebb egy évig megtilthatja az alkoholtartalmú ital, a dohánytermék, illetve a szexuális termék forgalmazását, e rendelkezések ismételt megsértése esetén pedig elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet legfeljebb harminc nap időtartamra történő ideiglenes bezárását,
- i) fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki.

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.

A vállalkozásnak a [www.e-beszamolo.im.gov.hu](http://www.e-beszamolo.im.gov.hu) oldalon közzétett 2015-2016. évi beszámolóiból megállapítottam, hogy 2015. évben a Társaság összes foglalkoztatottai létszáma 2 fő, éves nettó árbevétele 17.049.000 Ft, 2016. évben összes foglalkoztatottai létszáma 2 fő, éves nettó árbevétele 19.869.000,- Ft volt. Ezen létszám- és gazdálkodási adatok értelmében a vállalkozás a Kkv tv. 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembe vételével kis/középvállalkozásnak minősül.

A fentiekre tekintettel az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) pontja és a (2) bekezdése, valamint a Kkv tv. 12/A. §-ában foglaltak alapján szabtam ki a szankciót.

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.

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

Az Fgytv. 46. § (6) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság megvizsgálhatja a felhívás alkalmazásának lehetőségét

- a) a 14. § (1) bekezdésében és a 14. § (5) bekezdésében szabályozott esetben a termék eladási ára és egységára vonatkozásában,
- b) a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 5. § (4) bekezdésének első mondata és 6. § (2) bekezdés b) pontja esetében.

(6a) Az a) és b) pontban foglalt esetek kivételével a fogyasztóvédelmi hatóság nem vizsgálhatja a felhívás alkalmazásának a lehetőségét, kivéve, ha a hatósági ellenőrzés alá vont ügyfél a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerint kis- és középvállalkozásnak minősül.

A Társaság kis/középvállalkozásnak minősül, így az Fgytv. 46. § (6) bekezdésében rögzítettekre figyelemmel voltam a jogkövetkezmény meghatározása során az alábbiak szerint.

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 jogsértéssel érintett fogyasztók száma tekintetében figyelembe vettem, hogy a Társaság nyilatkozata alapján 106781 fő látogatta a webáruházat.

A jogsértő magatartás kiterjedtsége tekintetében az eljárás során nem állt rendelkezésre hitelt érdemlő adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

A fogyasztók érdekei sérelmének körében értékeltem, hogy a Társaság a jogszabályban előírt kötelező adatközlés, illetve tájékoztatás elmulasztásával a fogyasztók tájékoztatáshoz és jogérvényesítéshez való érdekét sértette az alábbiak szerint:

A nyilvántartásba vevő szerv megnevezésére és a nyilvántartási számra vonatkozó tájékoztatási kötelezettség azt a célt szolgálja, hogy a fogyasztó az internetes oldalra való belépéskor tisztában legyen azzal, hogy a kereskedő, akivel kapcsolatban fog állni, hivatalosan bejegyzett, valós cég-e, melyről ezen információ hiányában nem tud meggyőződni. Amennyiben a fogyasztó nem létező céggel lép kapcsolatba, úgy érvényes szerződést azzal nem köthet, amely a későbbi jogérvényesítés lehetőségét megnehezíti.

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

A szolgáltató továbbá köteles tájékoztatást nyújtani arról, hogy a visszaigazolás 48 órán belül megtörténik-e. 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 teljesítés feltételeivel kapcsolatos mulasztás a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell az előrelátható teljesítési határidőt, valamint azt, hogy az áru vagy szolgáltatás ellenértékén kívül milyen egyéb fizetési kötelezettség terheli majd a szerződés teljesítése során annak érdekében, hogy azzal már a döntéshozatal előtt számolhasson. Adott esetben ugyanis ezen információk a fogyasztó ügyleti akaratát is befolyásolhatják, mivel amennyiben az időtényező, valamint a járulékos költségek fontosak számára, azt a szolgáltatót választja, amelyik a gyorsabb, illetve kedvezőbb kiszállítást vállalja.

A kellékszavatosság, termékszavatossággal kapcsolatos mulasztás a fogyasztó tájékoztatáshoz 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. Ezen túlmenően a jótállással kapcsolatos megtévesztő, félrevezető, valamint a fogyasztók hátrányára eltérő tájékoztatás és feltételek révén a vállalkozás súlyosan sérti a fogyasztók tájékoztatáshoz, jogérvényesítéshez való érdekét is.

A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell, hogy a vállalkozás a panaszt milyen módon intézi, illetve a vállalkozás köteles megadni a fogyasztó rendelkezésre álló vitarendezési lehetőségeket, továbbá a békéltető testületekkel kapcsolatos tájékoztatást annak érdekében, hogy azzal a fogyasztó előre számolhasson. Ennek hiányában a vállalkozás súlyosan sérti a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekét, továbbá sérülhet a fogyasztó érdekérvényesítéshez való joga is, mivel ezen információ hiányában esetlegesen nem gyakorolja a törvény által biztosított jogait.

Az elállási jogról történő tájékoztatással kapcsolatos 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 rendeltetésszerű használatra. Éppen

ezért a vállalkozás a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót az elállás jogáról tájékoztatni annak érdekében, hogy a fogyasztó a jogával megfelelően élni tudjon.

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás a jogszabályi rendelkezésekkel ellentétesen tájékoztatja a fogyasztókat, így vagyoni érdekeik 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 jogsértések kisebb értékű termék értékesítése során merültek fel, amely enyhítő körülménynek tekinthető.

A jogsértő állapot időtartama tekintetében figyelembe vettem, hogy a vállalkozás nyilatkozata értelmében a webáruházzal összefüggésben feltárt jogsértések hosszabb ideje álltak fent.

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

A jogsértéssel elért előny tekintetében nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

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

**Felhívom a ROCKER Bt. figyelmét, hogy az ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezést tartalmazó jogszabály ismételt megsértése esetén az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdése értelmében a Társaság terhére kötelező minimum 200.000 Ft összegű fogyasztóvédelmi bírság kiszabása.**

Mindezek alapján a Társaságot határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére köteleztem annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

## **7. Záró rendelkezések:**

Az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdése alapján a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján közzé kell tenni a vonatkozó kormányrendeletben meghatározott elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértést megállapító végleges döntéseket, valamint az azzal kapcsolatos adatokat.

A súlyos jogsértések eseteit 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. §-a határozza meg az alábbiak szerint:

- 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.

Tekintettel arra, hogy jelen ügyben a fenti Korm. rendeletben hivatkozott súlyos jogsértés is megvalósult, a határozat véglegessé válását követően intézkedem annak a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium által működtetett <http://jogsertowebaruhazak.kormany.hu/> honlapon történő közzététele iránt.

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. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, az Fttv. 10. § (1) bekezdésében, a 17. § (1) bekezdésében, a 19. § a) pontjában és a 21. § (1) bekezdésében, az Ektv. 16/A. (1), (2) és (5) bekezdésében, továbbá a Korm. rendelet 31. § (1) és (3) bekezdésében, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Statútum R.) 1-3. §-aiban biztosított hatáskörömben és az Ákr. 16. § (1) bekezdés b) pontja szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget a 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.

Kecskemét, 2018. június 06.

A járási hivatalvezető helyett eljáró  
**dr. Borics Attila András**  
járási hivatalvezető-helyettes nevében és  
megbízásából

**Récsányi Ilona**  
osztályvezető

A döntésről értesül:

- 1.) ROCKER Bt. (6500 Baja, Hársfa u. 2/A.)
- 2.) Irattár