



## TOLNA VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Iktatószám: TOO/FOGY/649-7/2023  
Ügyintéző: dr. Benke Erzsébet  
Modulszám: 2316K-00036

Tárgy: Figyelmeztetés és kötelezésre szóló határozat

### HATÁROZAT

A fogyasztóvédelmi hatáskörben eljáró Tolna Vármegyei Kormányhivatal (a továbbiakban: Kormányhivatal) a Bánfai Óraszálon Bt-t (székhely: 7200 Dombóvár Teleki u. 2., adószám: 26465179-2-17, a továbbiakban: Vállalkozás)

#### figyelmezteti

arra vonatkozóan, hogy az általa üzemeltetett, <https://www.ora-ezust.hu/> megnevezésű webáruházban végzett elektronikus kereskedelmi tevékenység során

- írásban hiányosan, megtévesztő módon tájékoztatta a fogyasztókat az alábbiakról
- kellékszavatosságról, jótállásról szóló tájékoztató
- egyéb tájékoztatási követelmények
- elállási jogról szóló tájékoztatás
- továbbá a termékhez mellékelte jótállási jegyet hiányosan töltötte ki

#### és kötelezi arra, hogy

- a weboldalon a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó szabályok tekintetében ne alkalmazzon megtévesztő tájékoztatást, a hatályos jogszabályokat tüntesse fel
- a weboldalon a panaszkezelési módjánál a hatáskörrel rendelkező hatóságot jelölje meg
- az elállási jogról szóló tájékoztatás esetében ne alkalmazzon megtévesztő tájékoztatást
- a termékhez megfelelő tartalommal kitöltött jótállási jegyet adjon át a fogyasztó részére

#### Jogsértő magatartás:

Az elállási jogról szóló tájékoztatás tekintetében olyan kikötést alkalmaz, mely az egyoldalú közigazgatási követelményét sérti:

A Vállalkozás arról tájékoztatja a fogyasztókat, hogy

- a visszatérítés során az Eladó minden esetben banki átutalást alkalmaz, a Fogyasztó által megadott bankszámlaszámra, függetlenül attól, hogy az eredeti ügylet milyen fizetési móddal történt.

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

A határozat a közléssel végleges.

Kötelezi a Kormányhivatal továbbá a Vállalkozást 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 véglegesen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást foganatosító szerv a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti, a kötelezettel szemben pénzbírságot szabhat ki, továbbá a Nemzeti Adó- és Vámhivatal közreműködésével kényszerítheti ki a meghatározott cselekményt.

A Kormányhivatal felhívja 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 értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

E határozat ellen a bíróságnál – jogsértésre hivatkozással – közigazgatási per indítható. A keresetet jelen határozat közlésétől számított 30 napon belül a Pécsi Törvényszéknek címezve (7621 Pécs, Rákóczi u. 34.), de az elsőfokú határozatot hozó közigazgatási szervnél (pl. Tolna Vármegyei Kormányhivatal 7100 Szekszárd Kiskorzó tér 3) kell – a következő bekezdés szerint - írásban benyújtani. A perben az elektronikus kapcsolattartásra nem köteles fél vagy a jogi képviselőnek nem minősülő képviselője a keresetlevelet és ezek mellékletét választása szerint postai úton, közvetlenül a bíróságnál vagy elektronikus úton is benyújthatja. A jogi képviselő nélkül eljáró felperes a keresetlevelet jogszabályban meghatározott nyomtatványon is előterjesztheti.

Az elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett a) az ügyfélként eljáró: gazdálkodó szervezet, állam, önkormányzat, költségvetési szerv, ügyész, jegyző, köztisztviselő, egyéb közigazgatási hatóság valamint b) az ügyfél jogi képviselője minden beadványt kizárólag elektronikus - az E-ügyintézési tv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon - nyújthat be a bírósághoz, és a bíróság is elektronikusán kézbesít a részére. Az elektronikus kapcsolattartásra kötelezett felperes az űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás igénybevételével, a <https://e-kormanyablak.kh.gov.hu> honlapon keresztül köteles benyújtani a keresetlevelet.

Az elektronikus kapcsolattartásra nem köteles fél vagy a jogi képviselőnek nem minősülő képviselője esetében az elektronikus úton történő kapcsolattartásra vonatkozó bejelentést a fél vagy a képviselő az eljárás bármely szakaszában megteheti az eljáró bíróságnál. A beadvány elektronikus úton történő benyújtását az elektronikus út vállalásának kell tekinteni.

Amennyiben adott ügytípusban törvény alapján a keresetlevelet a bíróságnál kell benyújtani, az elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett a keresetlevelet elektronikus úton az alábbi elérhetőségen, az ott meghatározott nyomtatványon adhatja be: <https://birosag.hu/eljarasok-nyomtatvanyai/polgari-peres-elektronikus-urlapok> oldalon.

A bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart. A keresetlevél benyújtásának a döntés hatályosulására nincs halasztó hatálya, azonban a keresetlevélben azonnali jogvédelem keretében a halasztó hatály elrendelése, ideiglenes intézkedés, illetve előzetes bizonyítás elrendelése kérhető. Az azonnali jogvédelem iránti kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.

A peres eljárás illetékköteles, melyet a bíróság döntése szerint kell megfizetni, azonban azt a kereseten leróni (megelőlegezni) nem kell.

## INDOKOLÁS

A Kormányhivatal munkatársa – az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése elnevezésű országos témavizsgálat keretében – 2023. június 23. - 2023. június 29. közötti időszakban ellenőrizte a <https://www.ora-ezust.hu/> megnevezésű webáruházat, melyet a Bánfai Óraszalon Bt. működtet.

Az ellenőrzés megállapításait a TJ-E0280, TJ-E0283, TJ-E0285, és TJ-4816 sorszámú ellenőrzési jegyzőkönyvek tartalmazzák, az alábbiak szerint:

Az ellenőrzések keretében a Kormányhivatal munkatársa próbavásárlást végezett. A webáruházakból történő vásárlás módja, hogy a vásárolni kívánt árut meg kell rendelni.

A próbamegrendelt termék 1 db CASIO A158WEA-1EF (Cikkszám: A158WEA-1EF) unisex karóra volt, melynek eladási ára (honlapon feltüntetett) 15.291.- Ft, a fizetési mód: utánvétellel; szállítási mód: FoxPost házhozszállítás futárszolgálattal, a szállítási díj: ingyenes, így a fizetendő összeg 15.291.-Ft. A termék elérhetősége: Készleten.

A termék kiválasztás és a megrendelés előtt a honlapon regisztrációra került sor 2023.06.23-án a . e-mail címen. A fenti termék megrendelésére 2023.06.23-án 9:28 perckor került sor.

Az áruházi rendszer által küldött automata rendelést visszaigazoló e-mail 2023.06.23-án 9:28 perckor érkezett az [info@ora-ezust.hu](mailto:info@ora-ezust.hu) címről, melyben értesítették a Kormányhivatal munkatársát, hogy a megrendelése megérkezett (Rendelészám: 6286), feldolgozása elkezdődött. A webáruház részéről 11:43 perckor az [info@ora-ezust.hu](mailto:info@ora-ezust.hu) e-mail címről érkezett tájékoztatás, hogy a rendelt karóra készleten van üzletünkben. Hétfőn kerül kiküldésre a megadott címre, a szállításról értesíteni fogják.

A termék átvételére, valamint a vételár készpénzzel történő megfizetésére a megadott címen 2023. június 28-án került sor, a csomagot az Express One futárszolgálat szállította le.

Ezek után került sor fogyasztói minőségben a megrendelt termékkel kapcsolatosan az elállási jog gyakorlására online módon, a vállalkozás e-mail elérhetőségeire megküldésre került az elállási nyilatkozat.

Az elállási nyilatkozatot a Vállalkozás tudomásul vette.

A 2023.07.04. napján visszaszállított terméket a Vállalkozás átvette és a Kormányhivatal munkatársa részére visszafizette készpénzben a 15.291.- Ft-ot.

*Mivel a Kormányhivatal az írásbeli tájékoztatást, valamint az elállási jog érvényesítését kívánta ellenőrizni, ezért az eljárás megindításáról szóló végzés és az ellenőrzési jegyzőkönyv 8 napon belül nem került megküldésre. Az eljárás megindításáról szóló végzés mellőzése a Ákr. 104 § (3) bekezdés c) pontja alapján történt, tekintettel arra, hogy az eljárás sikerét meghiúsítaná.*

A bemutatkozást követően átadásra kerültek az ellenőrzési jegyzőkönyvek, valamint az értesítés eljárás megindításáról szóló végzés.

Fentiek alapján a Kormányhivatal munkatársa megbizonyosodott róla, hogy a webáruház ténylegesen működik.

A próbamegrendelés megtörténtével párhuzamosan került sor a webáruház tartalmi ellenőrzésére, vizsgált linkek lementésére és kinyomtatására, melyek a hatósági ellenőrzési jegyzőkönyvek mellékletét képezik.

A jegyzőkönyv alapadatai a [www.e-cegjegyzek.hu](http://www.e-cegjegyzek.hu) nyilvános, elektronikus adatbázis segítségével kerültek kitöltésre.

A honlap ellenőrzése során az alábbi hiányosság illetve nem megfelelés került megállapításra:

Egyéb tájékoztatási követelmények tekintetében az alábbi nem megfelelő:

- A Társaság a panaszkezelési módjánál arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy panaszával fordulhat a megyeszékhely szerinti Járási Hivatalhoz. A fenti hatáskört a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes fővárosi és vármegyei kormányhivatalok látják el.

A kellékszavatosságról szóló tájékoztató nem volt megfelelő, mert

- A Vállalkozás a rendelet tartalmától a fogyasztó hátrányára tér el:

A <https://www.ora-ezust.hu/vasarlas/feltetelek> 5 linken a „Kellékszavatosság” címszó alatt az alábbiak olvashatóak:

„A szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Vásárló igazolja, hogy a terméket az Eladótól vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával). Ilyen esetben az Eladó csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Vásárló részére történő átadást követően keletkezett. Amennyiben az Eladó bizonyítani tudja, hogy a hiba oka a Vásárlónak felróható okból keletkezett, nem köteles Vásárló által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Vásárló köteles bizonyítani, hogy a Vásárló által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.”

A fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet 11. § (1) pontja szerint:

„Ellenkező bizonyításig vélemezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. E bekezdés a digitális elemeket tartalmazó árura is alkalmazandó.”

A kellékszavatosságról szóló tájékoztatás megtévesztő/félrevezető volt, mivel:

A <https://www.ora-ezust.hu/vasarlas/feltetelek> 5 linken a „Kellékszavatosság” címszó alatt alábbiak olvashatóak:

„Vásárló – választása szerint – kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy az Eladó számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést Vásárló nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát az Eladó költségére Vásárló is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.”

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés a) pontja szerint:

„Fogyasztó és vállalkozás közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.”

A jótállásról szóló tájékoztató nem volt megfelelő, mert

- A Vállalkozás a rendelet tartalmától a fogyasztó hátrányára tér el:

A <https://www.ora-ezust.hu/vasarlas/feltetelek> 5 linken a „Jótállás” címszó alatt az alábbiak olvashatóak:

„Jótállás keretében tartozó hiba esetén:

- elsősorban – a Vásárló választása szerint – kijavítást vagy kicserélést kérhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az az Eladónak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével a Vásárlónak okozott érdeksérelmet.

- ha a kijavítást vagy a kicserélést az Eladó nem vállalja, vagy e kötelezettségének megfelelő határidőn belül a Vásárló érdekeit kímélve nem tud az Eladó eleget tenni, vagy ha a Vásárlónak a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, akkor – Vásárló választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti; a hibát az Eladó költségünkre maga is kijavíthatja vagy mással javíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.”

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:173. § (2) bekezdés pontja szerint:

„A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.”

Az elállásról szóló tájékoztatás esetében az alábbi nem megfelelő:

Az <https://www.ora-ezust.hu/vasarlas/feltetelek> 5 linken az „Elállás joga” címszó alatt az alábbiak olvashatóak:

„A visszatérítés során az Eladó minden esetben banki átutalást alkalmaz, a Fogyasztó által megadott bankszámlaszámra, függetlenül attól, hogy az eredeti ügylet milyen fizetési móddal történt. E visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.”

A vonatkozó Korm. rendelet értelmében elállás esetén a Vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

A kiszállítással kapcsolatban a következő került hiányosságként megállapításra:

A Vállalkozás mellékelt a termékhez jótállási jegyet, melynek tartalma nem felel meg a vonatkozó jogszabályi követelményeknek, mivel a jótállási jegy nem tartalmazza a termék vételárát

Fentiek alapján a Kormányhivatal az ügyben 2023. június 29. napján eljárást indított és az eljárás menetével kapcsolatban tájékoztatta a vállalkozást, hogy ügyében nyilatkozattételi jog illeti meg.

A Vállalkozás részéről jelen határozat meghozataláig nyilatkozat nem érkezett.

**A Kormányhivatal az alábbi jogszabályhelyek figyelembe vételével hozta meg döntését:**

**A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 25.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 11. § (1) bekezdésének h) pontja szerint:**

11. § (1) „Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót h) a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;”

**A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) pontja szerint:**

11. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót i) a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;

**A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének m) pontja szerint:**

11. § (1) „Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;”

**A Korm. rendelet 23. § (2) bekezdésének szerint:**

23. § (2) „A 22. §-nak megfelelő elállás vagy felmondás esetén a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.”

**Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet) 3. § (3) bekezdés h) pontja szerint:**

3. § (3) „A jótállási jegyen fel kell tüntetni:

- a) a vállalkozás nevét, címét,
- b) a fogyasztási cikk azonosítására alkalmas megnevezését és típusát, valamint – ha van – gyártási számát,
- c) a gyártó nevét, címét, ha a gyártó nem azonos a vállalkozással,
- d) a szerződéskötés, valamint a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásának vagy – a vállalkozás vagy közreműködője általi üzembe helyezés esetén – a fogyasztási cikk üzembe helyezésének időpontját,
- e) a fogyasztó jótállásból eredő jogait, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit, továbbá

f) az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti,  
g) a vállalkozás bélyegzőlenyomatát és a kiállítás során a képviselőjében eljáró személy aláírását, elektronikus dokumentumon való átadás esetén az elektronikus aláírást, valamint  
h) a fogyasztási cikk fogyasztó által fizetett vételárát.”

**A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 3. § bekezdés (1)-(3) pontjai szerint:**

3. § (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. §).”

**Az Fttv. 3. § (5) bekezdése szerint:**

3. § (1) „Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

(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. 6. § (1) bekezdésének i) pontja szerint:**

(1) „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 az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

i) a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.”

**Az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerint:**

7. §12 (1) „Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

a) – figyelembe véve valamennyi tényező körülményét, továbbá a kommunikáció eszközeinek 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. 10. § (1) bekezdése szerint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a (2) és a (3) bekezdésben foglalt kivétellel a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. Az Fttv. 21. § (1) bekezdés alapján az e törvény rendelkezései az Fgytv. alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

**A fentiek alapján az alábbi tényállást állapította meg a Kormányhivatal:**

A Vállalkozás <https://www.ora-ezust.hu/> weboldalon megtévesztő módon adott tájékoztatást a fogyasztók részére a kellékszavatossági, jótállási, elállási jogairól. Nem a hatályos szabályozást tüntette fel. A leszállított termékhez átadott jótállási jegy tartalma hiányos volt.

**A Vállalkozás által megsértett jogszabályhelyek:**

A feltárt tényállás alapján megállapításra került, hogy a Vállalkozás megsértette az

- a Korm. rendelet 11.§ (1) bekezdés h, i, m, pontjait
- a 151/2003. (IX.22. Korm. rendelet 3. § (3) bekezdésének h) pontját
- az Fttv.3. § (1) bekezdését, figyelemmel a 6. § (1) bekezdés i, pontjára és a 7.§ (1) bekezdését

**A döntés meghozatala során a Kormányhivatal a mérlegelési szempontokat az alábbi jogszabályhelyek alapján vette figyelembe:**

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv.) 2. § (1) bekezdése értelmében a közigazgatási szabályszegésért való felelősség megállapítása esetén a közigazgatási hatóság közigazgatási szankciót alkalmaz.

(3) Közigazgatási szabályszegés esetén a következő közigazgatási szankciók alkalmazhatók:

- a) figyelmeztetés,
- c) közigazgatási bírság,
- d) tevékenység végzésétől történő eltiltás,
- e) elkobzás.

(4) Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet további közigazgatási szankciókat állapíthat meg.

A Szankció tv. 6. § (1) bekezdése alapján a figyelmeztetéssel a hatóság rosszallását fejezi ki az általa megállapított közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt, és újabb szankció kilátásba helyezésével felszólítja az ügyfelet, hogy a jövőben tartózkodjon a közigazgatási szabályszegés elkövetésétől.

(4) A hatóság figyelmeztetés szankciót alkalmaz a közigazgatási szabályszegést elkövető ügyféllel szemben, ha az ügyfél számára kötelezettséget állapít meg, és a kötelezettséget megállapító döntésben más szankciót nem alkalmaz.

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,
- e) a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló törvényben meghatározottak szerinti dolgot jogosult elkobozni, és azt a jogsértést elkövető vállalkozás költségére megsemmisíteni,
- 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. 51/B (1) bekezdése szerint a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján közzé kell tenni az e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértést megállapító, a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal által hozott véglegessé vált döntést vagy a bírság által hozott jogerős döntést, valamint az azzal kapcsolatos alábbi adatokat:

- a) a közzététel e § szerinti jogcímét,
- b) a véglegessé válásra vagy jogerőre történő utalást,
- c) az eljáró hatóság vagy bíróság megnevezését,
- d) az ügy számát és tárgyát,

e) a jogsértő vállalkozás nevét, székhelyét, a nyilvántartási számát vagy cégjegyzékszámát és adószámát,

f) a vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása során használt, a fogyasztók számára beazonosítható elnevezését, honlapjának címét,

g) a döntéssel szembeni jogorvoslati eljárás tényére történő utalást,

h) a megsértett jogszabályi rendelkezés megjelölését, valamint

i) a közzététel napját és a honlapról történő törlés (7) bekezdés szerinti várható időpontját.

Az Fgytv. 47. § (2) bekezdése szerint az (1) bekezdésben foglalt jogkövetkezmények alkalmazása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság - amennyiben azt az eset körülményeire tekintettel szükségesnek tartja - határidő tűzésével kötelezheti a jogsértő vállalkozást, hogy a hibák, hiányosságok, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedésekről a hatóságot értesítse.

Az Fgytv. 47. § (4) bekezdése alapján az (1) és (3) bekezdés szerinti jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.

A fentiekre tekintettel az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b), c) pontja, továbbá a Szankció tv. 2. § (3) bekezdés a) pontja és a 6. § (4) bekezdése alapján került sor szankció kiszabására.

#### **A döntés során az alábbi mérlegelési szempontokat vette figyelembe a Kormányhivatal:**

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 webáruház tartalma a megjelenítés módjából adódóan nagyobb, szélesebb fogyasztói kör számára válhatott megismerhetővé, elérhetővé. A hatóság figyelembe vette azt is, hogy a Vállalkozás a jogsértést egy webáruház (a hatóság által ellenőrzött webáruház) esetében valósította meg. A jogsértő állapot - az ellenőrzés időpontjához mérten régebbi - időtartama tekintetében a határozat meghozatala során adat nem állt rendelkezésre, a jogsértések a hatóság ellenőrzése során bizonyítottan megvalósultak.

A webáruházak legtöbbször speciális elektronikus formanyomtatványokat, az online valóságban járatlan fogyasztó számára idegen technikai megoldásokat alkalmaznak, ebből következően a webáruház üzemeltetőjének világosan és egyértelműen kell az igénybe vevőt tájékoztatnia a megrendelés elküldését megelőzően az elektronikus szerződéskötéshez kapcsolódó alapvető tudnivalókról. Ennek hiányában a fogyasztó olyan szerződést is megkötött, ami nem áll érdekében vagy az érdekében álló szerződés megkötése hiúsul meg a technikai problémák miatt. Jogi szempontból a webáruházban leadott megrendelések (elektronikus megrendelőlapok) nem írásban, hanem ráutaló magatartás (egy ikonra klikkelés) formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek.

A kellékszavatosság, jótállás, elállási jog jogintézményéről szóló történő tájékoztatás pontatlansága, illetve megtévesztő volta a fogyasztó tájékoztatáshoz és a jogérvényesítéshez fűződő érdekét sérti, mivel a nem megfelelő információ birtokában a termék meghibásodása esetében a fogyasztó nem rendelkezik kellő információval, a szavatossági jogaival kapcsolatban.

A jótállási jegy hiányos kitöltésével a Vállalkozás sérti a fogyasztók tájékoztatáshoz és jogérvényesítéshez való jogát is. A jótállási jegyen kötelezően feltüntetendő a termék vételára is új szabályként éppen azért, mivel a termék vételára a kötelező jótállási határidő számításánál döntő jelentőségű, ugyanis a sávos jótállás esetén a kötelező jótállási időtartam a termék vételárához kötött.

A Kormányhivatal figyelembe vette, hogy a Vállalkozás terhére ugyanezen jogsértő magatartás ismételt tanúsítása nem állapítható meg jelen határozat kiadását megelőző 6 hónapon belül.

A Kormányhivatal megállapította, hogy Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásában a 20230804-001201 azonosító számú keresési igazolás alapján a Vállalkozásra vonatkozóan közigazgatási szankció (figyelmeztetés) került bejegyzésre a lekérdezés időpontjában, azonban bejegyzés nem a Kormányhivatal által tett és a Vállalkozás nem a fenti jogszabályhelyeket sértette meg.

Fentiekre tekintettel a Kormányhivatal, a fent megjelölt mérlegelési körülmények figyelembevételével a rendelkező részben foglaltak szerint döntött.

**A Kormányhivatal felhívja a Vállalkozás figyelmét, hogy az ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezést tartalmazó jogszabály ismételt megsértése esetén a Vállalkozás terhére fogyasztóvédelmi bírság szabható ki.**

Mindezekre tekintettel a Vállalkozás számára a jogsértő magatartás folytatását megtiltotta, az ellenőrzés során megállapított hiányosságokra figyelmeztette és a feltárt hibák és hiányosságok megszüntetésére kötelezte a Kormányhivatal annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

**Továbbá tájékoztatja a Kormányhivatal a Vállalkozást, hogy az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdése értelmében a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján a törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértést megállapító, a fogyasztóvédelmi hatóság által hozott véglegessé vált döntés, valamint az azzal kapcsolatos adatok közzétételre kerülnek.**

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 határozta meg a Kormányhivatal.

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

A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 39. § (1) bekezdése alapján a keresetlevelet – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a vitatott közigazgatási cselekmény közzétételétől számított harminc napon belül kell a vitatott cselekményt megvalósító közigazgatási szervhez benyújtani. Ha a közigazgatási cselekményt nem kell közölni, a keresetlevelet – törvény eltérő rendelkezése hiányában – a cselekményről való tudomásszerzéstől számított harminc napon belül, de legkésőbb a cselekmény megvalósulásától számított egy éven belül kell benyújtani. Többfokú közigazgatási eljárásban hozott cselekmény esetén a keresetlevelet az elsőfokon eljáró közigazgatási szervnél kell benyújtani.

A Kp. 39. § (2) bekezdése kimondja, hogy a jogi képviselő nélkül eljáró felperes a keresetlevelet jogszabályban meghatározott nyomtatványon is előterjesztheti.

A Kp. 39. § (3) bekezdése alapján a keresetlevelet határidőben benyújtottnak kell tekinteni, ha azt a jogi képviselő nélkül eljáró felperes – határidőn belül – tévesen a bírósághoz vagy a közigazgatási szerv jogorvoslati szervéhez (a továbbiakban: jogorvoslati szerv) nyújtotta be. Ebben az esetben a keresetlevelet haladéktalanul meg kell küldeni az (1) bekezdés szerinti közigazgatási szervnek. A Kp. 39. § (3a) bekezdése szerint a keresetlevelet határidőben benyújtottnak kell tekinteni, ha azt a felperes a közigazgatási cselekmény jogorvoslati záradékának megfelelően nyújtotta be, vagy arra figyelemmel nyújtotta be a bírósághoz, hogy az (1) bekezdés szerinti közigazgatási szerv az elektronikus ügyintézés feltételeit átmenetileg vagy tartósan nem biztosítja. A bíróság a keresetlevelet haladéktalanul megküldi az (1) bekezdés szerinti közigazgatási szervnek.

A Kp. 28. § (1) bekezdése alapján a beadványt elektronikus úton, postai úton vagy közvetlenül a bíróságnál kell benyújtani. A postai úton benyújtott beadvány előterjesztési ideje a postára adás napja.

Az elektronikus ügyintézés és bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 9. § (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet, állam, önkormányzat, költségvetési szerv, ügyész, jegyző, köztisztviselő, egyéb közigazgatási hatóság, valamint az ügyfél jogi képviselője.

A Kp. 13. § (1) bekezdése alapján, ha más bíróság kizárólagos illetékessége megállapítva nincs, a perre

az a bíróság illetékes, amelynek illetékességi területén a per tárgyává tett közigazgatási tevékenység megvalósult. Ha a vitatott közigazgatási cselekményt többfokú eljárásban valósították meg, a perre az a bíróság illetékes, amelynek illetékességi területén az elsőfokú közigazgatási cselekmény megvalósult.

A bíróságok elnevezéséről, székhelyéről és illetékességi területének meghatározásáról szóló 2010. évi CLXXXIV. törvény 4. számú melléklet 6. pontja alapján a közigazgatási kollégiummal működő törvényszékek illetékességi területe közigazgatási jogvitákban Baranya, Somogy, Tolna megye területén a Pécsi Törvényszék illetékes.

A bíróságok szervezetéről és igazgatásáról szóló 2011. évi CLXI. törvény 21. § (4) A törvényszéken tanácsok, csoportok és büntető, polgári, gazdasági, valamint munkaügyi kollégiumok működnek. A Fővárosi Törvényszéken, a Budapest Környéki Törvényszéken, a Debreceni Törvényszéken, a Győri Törvényszéken, a Miskolci Törvényszéken, a Pécsi Törvényszéken, a Szegedi Törvényszéken és a Veszprémi Törvényszéken közigazgatási kollégium is működik. A közigazgatási kollégium kivételével a kollégiumok összevontan is működhetnek.

(6) Közigazgatási jogvitákban a törvényszék hatáskörébe tartozó ügyekben első fokon a közigazgatási kollégiummal rendelkező törvényszékek törvényben meghatározott illetékességi területtel járnak el.

A Kp. 77. § (1) bekezdése értelmében, ha egyik fél sem kérte tárgyalás tartását, és azt a bíróság sem tartja szükségesnek, a bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz. A (2) bekezdés kimondja, hogy tárgyalás tartását a felperes a keresetlevélben, az alperes a védiratban kérheti. A tárgyalás tartása iránti kérelem elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.

A Kp. 39. § (6) bekezdése kimondja, hogy ha törvény eltérően nem rendelkezik, a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs.

A Kp. 50. § (1) bekezdése alapján akinek jogát, jogos érdekét a közigazgatási tevékenység vagy az azzal előidézett helyzet fenntartása sérti, a közvetlenül fenyegető hátrány elhárítása, a vitássá tett jogviszony ideiglenes rendezése, illetve a jogvitára okot adó állapot változatlan fenntartása érdekében a perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságtól az eljárás során bármikor azonnali jogvédelmet kérhet.

A Kp. 50. § (2) bekezdése szerint azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése, a halasztó hatály feloldása, ideiglenes intézkedés, illetve előzetes bizonyítás elrendelése. A Kp. 50. § (4) bekezdés alapján a kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.

Az elektronikus benyújtásról a Kp. 29. §-a és a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 604-621. §-ai szólnak.

Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Ákr. 112. § - 114. §-a szabályozzák.

A közigazgatási per illetékének mértékét az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 45/A. § (1) bekezdése, továbbá a Kp. 35.§-a rendelkezik.

Szekszárd, *elektronikus aláírás napján*

Dr. Horváth Kálmán főispán nevében és megbízásából

**dr. Benke Erzsébet**  
**osztályvezető**

A TOO/FOGY/649-7/2023. iktatószámú határozatról értesül:

1. Bánfai Óraszalón Bt.– Cégek
2. Irattár