



SOMOGY MEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Modulszám: 2214K-00099

Ügyiratszám: SO/FOGY/00459-6/2022

Tárgy: Figyelmeztetés, jogsértő magatartás folytatásának megtiltása és kötelezés elrendelése

Ügyintéző: dr. Szabó Dávid
Telefon: 82/795-788

Ügyfélfogadás: Hétfő - Csütörtök 8⁰⁰-16³⁰
Péntek 8⁰⁰-14⁰⁰

Ügyfél: **LAFONTE 5. Bt.**
Székhelye: 8640 Fonyód, Mező u. 13.

HATÁROZAT

A LAFONTE 5. Bt.-t (székhely: 8640 Fonyód, Mező u. 13., adószáma: 20180647-2-14) figyelmeztetés szankcióban részesítem a szerződéskötést megelőző tájékoztatásokra, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra, valamint az elektronikus kereskedelemre vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése miatt.

Egyúttal kötelezem, hogy a továbbiakban

a <http://www.lafonte5.hu/> honlapon található webáruházában

- **közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon tegyék közzé:**
 - az üzemeltetéshez szükséges tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetőségére vonatkozó adatokat, így különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét
- **a megrendelés elküldését megelőzően tájékoztassák egyértelműen az igénybe vevőt:**
 - arról, hogy a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e,
 - a szerződéskötés lehetséges nyelveiről
- **a távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően világosan és közérthető módon tájékoztassák a fogyasztókat:**
 - a vállalkozás panaszkezelési módjáról: a fogyasztó milyen módon (szóban, írásban) és elérhetőségeken tehet panaszt, a vállalkozás kötelezettségeiről a panaszkezelés során, a békéltető testületek székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, levelezési címéről,
 - arról, hogy a fogyasztói panasz elutasítása esetén a fogyasztó mely kormányhivatalhoz fordulhat,
 - a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről,
 - a vállalkozást terhelő békéltető eljárásban való együttműködési kötelezettségéről, az online vitarendezési platform (ODR) létezéséről, elektronikus linkjéről, valamint arról, hogy az jogviták rendezésére használható,
 - a teljesítés feltételei körében a teljesítési határidőről,

- a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről,
- a jótállás feltételeiről teljeskörűen,
- a fogyasztó elálláshoz való jogáról és feltételeiről:
 - az elállási jog gyakorlásának határideje és feltételei körében arról, hogy a fogyasztót indokolás nélküli elállási vagy felmondási jog illeti meg,
 - a fogyasztó az elállási jogát az árunak a fogyasztó általi átvételének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja,
 - az elállási nyilatkozat minta rendelkezésre állásáról,
 - a fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával,
 - az elállási jog gyakorlásának határideje és feltételei körében arról, hogy a fogyasztók az elállási jogukat a szerződés megkötésének napja és az áru átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatják,
 - írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül,
 - a fogyasztónak az árut haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a szolgáltatónak,
 - a szolgáltatónak az elállás közlésétől számított legkésőbb 14 napon belül vissza kell fizetni a fogyasztó által kifizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is, a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon,
 - a vállalkozás mindaddig visszatarthatja a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, amíg a fogyasztó az árut vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte, a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni,
 - ha a fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket,
 - a fogyasztó csak az áru jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.
- Gondoskodjanak arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után.
- A továbbiakban ne adjon megtévesztő tájékoztatást a honlapon a fogyasztók számára az alábbiak vonatkozásában:
 - „Az átvételtől számított 8 napon belül elállhat a termék megvásárlásától. Fontos azonban ez a jog csak akkor érvényesíthető, ha magát a terméket nem bontotta fel.”
 - „A terméket Önnek, a saját költségén (nem utánvéttel!) kell visszaküldenie, a fent leírt originál, bontatlan állapotban, aminek a kézhezvételétől számított 30 napon belül cégünk eljuttatja Önnek a vételárat. Fontos megjegyeznie, hogy a törvényi rendelkezések egyrészt a visszaküldés költségét is Önre róják, másrészt az eredeti kiküldés költsége sem visszatérítendő az elállás esetén. Szintén előírás, hogy a terméknek bontatlannak kell lennie. Azaz amennyiben kiderül, hogy Ön a terméket kibontotta – hiába juttatja vissza hozzánk azt – az elállási joggal nem élhet.”
 - „A Vevő nem jogosult elállási jogát gyakorolni, ha a vevő a terméket már használta vagy az a vevőnél megsérült, károsodott.”
 - A webáruház az alábbi már nem hatályos jogszabályokra hivatkozik:
 - 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről,
 - az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 2012. VIII. 3.-ig hatályos szövegezéséről ad tájékoztatást,
 - a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet tartalmáról ad tájékoztatást.

Ezen kötelezettségeinek a Vállalkozás a határozat véglegessé válásának napját követő 30 napon belül köteles eleget tenni.

Kötelezem továbbá a Vállalkozást arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről annak megtételétől számított 8 napon belül értesítsen.

Felhívom a LAFONTE 5. Bt. figyelmét a fogyasztóvédelmi rendelkezések betartására, valamint arra, hogy az ismételt jogsértés elkövetése súlyosabb szankciót vonhat maga után.

Az eljárás során eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

A döntés a közléssel végleges, ellene fellebbezésnek helye nincs.

A döntés közlésétől számított 30 napon belül annak bírósági felülvizsgálatát lehet kérni a Somogy Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztállyal szembeni kereset indításával.

A közigazgatási perek a törvényszékek hatáskörébe tartoznak, a perre az a bíróság illetékes, amelynek illetékességi területén az elsőfokú közigazgatási cselekmény megvalósult.

A keresetlevelet 30 napon belül a Somogy Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályához (7400 Kaposvár, Vásártéri út 2.) kell benyújtani a Pécsi Törvényszéknek (7621 Pécs, Jókai u. 10.) címezve.

A jogi képviselővel eljáró fél és a belföldi székhelyű gazdálkodó szervezet az űrlapbenyújtási támogatási szolgáltatás igénybevételével köteles benyújtani a keresetlevelet az elsőfokú közigazgatási határozatot hozó szervnél a <https://e-kormanyablak.kh.gov.hu/client> honlapon keresztül a Somogy Megyei Kormányhivatalt kiválasztva elektronikus űrlapkitöltő IKR rendszer használatával.

A jogi képviselő nélkül eljáró fél a közigazgatási keresetet az Országos Bírósági Hivatal által rendszeresített nyomtatványon is benyújthatja, ami a <http://birosag.hu/nyomtatvany-urlapok/keresetlevel-nyomtatvanyok> oldalról tölthető le.

Amennyiben a személyesen eljáró természetes személy az elektronikus kapcsolattartási módot választja, akkor a beadványait Ügyfélkapu igénybevételével nyújthatja be és a bíróság is elektronikusan kézbesít részére.

Ha törvény eltérően nem rendelkezik, a keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására nincs halasztó hatálya, azonban azonnali jogvédelem iránti kérelem terjeszthető elő. 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 pedig valószínűsíteni kell.

A bíróság eljárása illetékköteles, melynek mértéke 30.000.- Ft. Tájékoztatom, hogy a per kapcsán keletkező perköltség és kereseti illeték megfizetése a pereszes felet terheli, a közigazgatási peres eljárásban a felet – ideértve a beavatkozót és az érdekeltet is – tárgyi illeték-feljegyzési jog illeti meg. A bíróság az ügy érdemében – ha egyik fél sem kérte tárgyalás tartását és azt a bíróság sem tartja szükségesnek – tárgyaláson kívül határoz. Tárgyalás tartását a felperes a keresetlevélben kérheti.

INDOKOLÁS

A Somogy Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya 2022. június 21. és 2022. július 13. között – az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése témavizsgálat keretében – hatósági ellenőrzést végzett a LAFONTE 5. Bt. által üzemeltetett <https://www.lafonte5.hu/> oldalon található webáruházban.

Az ellenőrzés megállapításait a No 03620 számú ellenőrzési jegyzőkönyv tartalmazza, melynek másolati példányát az eljárást megindító végzés mellékleteként megküldtem.

Somogy Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya a <http://www.lafonte5.hu/> webáruház vizsgálatát az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése elnevezésű témavizsgálat keretében ellenőrizte.

A webáruház ellenőrzésére és a próbavásárlásra 2022.06.21-én került sor, mely során a webáruház oldalai elmentésre került a próbavásárlás menetével együtt.

A webshopban regisztrációra került sor. A regisztráció során megadásra került a fogyasztóvédelmi szakügyintéző neve, a próbavásárlás céljára létrehozott e-mail címe, és egy jelszó, valamint telefonszáma, illetve a Fogyasztóvédelmi Osztály címe. A „Mehet” gomb megnyomás után az oldal kiírta, hogy „A regisztráció sikeres”

A bejelentkezési adatok megadása után a webáruház elfogadta belépésünket.

A webáruházban az ellenőrzés keretében az alábbi termékek kerültek próbavásárlásra / megrendelésre:

1db „Roller mini háromkerekű horganyzott” 37.500 Ft értékben

A termék adatlapján a következő tájékoztatás szerepelt:

„Szállítási idő:

63 cm magas kormány, 30 cm széles, 74 cm hosszú

Ár: 0 helyett

37.500, - Ft

(termékkód: 3999003)”

A „Kosárba” gomb megnyomása után a termék bekerült a kosárba.

A kosár jelre klikkelve megjelent a termék neve, eladási ára, a regisztrációkor megadott személyes adatok. (A termék darabszámának változtatása és törlése megoldott volt.)

A megjegyzés mezőbe beírásra került, hogy: „Üdvözlöm! Amennyiben lehetséges a rollert személyesen venném át Fonyódon. Kérem jelezzen vissza mikortól vehető át. Köszönöm.”

A „Megrendelés jóváhagyás!” gomb megnyomás után a weboldal az alábbiakat írta ki: „Megrendelését sikeresen rögzítettük! Kollégánk hamarosan felveszi Önnel a kapcsolatot.”

A rendelés leadás után pár percre 2022. június 21. 14:17-kor az info@lafonte5.hu e-mail címről „Online rendelés” tárgyú levél érkezett, az alábbi tartalommal:

„lafonte5 On-line Shop

Online rendelés visszaigazolás

Az alábbi rendelés érkezett:

Megrendelő adatai:

Név: [REDACTED]

E-mail cím: [REDACTED]

Telefon: [REDACTED]

Szállítási adatok:

Település: Kaposvár

Irányítószám: 7400

Cím: Vásártéri u. 2. 1.em.

Számla:

Név: [REDACTED]

Település: Kaposvár

Irányítószám: 7400

Cím: Vásártéri u. 2. 1.em.

A megrendelt termékek:

1. Kód: 3999003 - Név: Roller mini háromkerekű horganyzott - Egységár: 37.500 Ft - Mennyiség: 1 db

- Ár: 37.500 Ft

Összesen: 37.500 Ft

Egyéb információ:

Üdvözlöm! Amennyiben lehetséges a rollert személyesen venném át Fonyódon. Kérem jelezzen vissza mikortól vehető át. Köszönöm.

Köszönjük a vásárlást! Ügyintézőnk hamarosan felveszi Önnel a kapcsolatot a megadott telefonszámon a rendelés visszaigazolása érdekében. Amennyiben ezt a rendelést nem Ön küldte, kérjük írjon az info@lafonte5.hu központi e-mail címünkre.

--

Üdvözlettel <http://www.lafonte5.hu>”

A megküldött levél fájl mellékletet csatolmányt nem tartalmazott.

2022. jún. 24. 10:00-kor és 2022. júl. 4. 8:05 -kor küldtünk egy levelet az info@lafonte5.hu e-mail címre írtunk egy levelet, amiben érdeklődtünk, hogy a rendelt termék van-e készleten és mikor lehet átvenni, azonban nem érkezett rá válasz.

2022.07.12 16:17-kor felhívtuk telefonon a vállalkozást a +36 30/400-4473 -as telefonszámon, amin Szabó Iván (céginfó alapján: üzletvezetésre jogosult tag) mutatkozott be és elmondta, hogy a rendelést megkapták, de ahogy látható is ki vannak nullázva a termékek ára, azaz nem kaphatóak, az akciós termékeknél ez nem került lenullázásra, azonban ezek sem kaphatóak, azon az áron biztos nem, ami feltüntetésre került és ezért nem is igazolták vissza a rendelésünket. A mai nap e-mailben el fogja küldeni, hogy mennyiért tudja beszerezni a terméket, mivel nincs raktárkészletük. Továbbá elmondta, hogy a webáruház főoldalán az alábbi tájékoztatás is szerepel: „Megrendeléseket ajánlat alapján tudunk teljesíteni! Kérje személyre szabott ajánlatunkat az info@lafonte5.hu e-mail címen!” valamint a próbavásárolt termék áránál már csak 0 Ft szerepel.

A főoldalon szereplő fenti tájékoztatás a rendeléskor is elérhető volt, azonban ez a tájékoztatás nem jelenti egyértelműen, hogy nem üzemelne a webáruház, mivel a webáruház használatával a termék kosárba helyezéseivel és az ott történő megrendeléssel is a fogyasztó tesz ajánlatot a vállalkozásnak a termék megvásárlási szándékául, valamint a tájékoztatás alapján e-mailben személyre szabott ajánlatot kérhet.

Továbbá a webáruházban az ellenőrzés végén is a termékek a kosárba helyezhetőek és megrendelhetőek, igaz a termékek árai 0 Ft-ként vannak feltüntetve.

2022. július 12. 21:16-kor az info@lafonte5.hu e-mail címről „Roller” tárgyú levelet kaptunk, melyben Szabó Iván a Roller beszerezhetőségével kapcsolatban egy másik https://rolfland.hu/rollerek-c-145_63_85.html webáruház címét adta meg.

Tekintettel arra, hogy a webáruház nem tartalmazott rendelhető termékeket, minden terméknél 0 Ft szerepelt, így 2022.07.13 16:17-kor felhívtuk telefonon a vállalkozást a +36 30/400-4473 -as telefonszámon, amit Szabó Iván vett fel és elmondtuk, neki, hogy ez egy ellenőrzés.

A webáruház ellenőrzése során megállapítottuk, hogy a webáruház nem adott tájékoztatást a következőkről:

- a tárhelyszolgáltató székhelyéről, e-mail címéről,
 - a szerződés iktatásáról (iktatják/ nem iktatják),
 - a szerződéskötés lehetséges nyelveiről (akkor is, ha csak magyar nyelven)
 - a megrendelés során nem történt tájékoztatás, hogy "Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés" vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés,
 - teljesítés feltételeiről, a kiszállítás várható határidejéről nem történt tájékoztatás,
 - a vállalkozás panaszkezelési módjáról nem tájékoztat,
 - Nem tájékoztat az ODR linkről, valamint a platform létezéséről, valamint arról, hogy az jogviták rendezésére használható (magyar honlapok) 524/2013/EU rendelet 14. cikk (2) bekezdés
 - a Békéltető Testületek neveiről és elérhetőségeiről,
 - a Kellékszavatossági és Termékszavatossági jogokról a már nem hatályos 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet alapján tájékoztat,
- (pl. a jótállással kapcsolatosan nem 2021. január 1-től hatályos szabályoknak megfelelő tájékoztatást nyújt, valamint nem tájékoztat a sávós jótállásról)
- A fogyasztót megillető elállási jogról és feltételiről hiányos tájékoztatást adott. Nem adott tájékoztatást az alábbiakról:
 - Elállási jog indoklás (külön magyarázat) nélkül gyakorolható
 - Elállási jog 14 naptári napon belül gyakorolható
 - A fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával
 - Elállási/Felmondási nyilatkozatminta nem állt rendelkezésre és nem is tájékoztat a Korm. Rendelet mellékletében található mintáról
 - Elállási határidő a termék átvételekor kezdődik, illetve szolgáltatás esetén a szerződéskötéskor
 - A fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja
 - Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül
 - A fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket
 - Elállás esetén a vállalkozás legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget
 - Ha a fogyasztó nem a legkevesebb költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni

A webáruház az alábbi megtévesztő tájékoztatásokat tartalmazta:

- *Szállítási feltételek*” menüpont alatt: elállási jog gyakorlását kizárja a termék használata esetén, illetve a csomag kibontásával:
„Fontos azonban ez a jog csak akkor érvényesíthető, ha magát a terméket nem bontotta fel.”
„A Vevő nem jogosult elállási jogát gyakorolni, ha a vevő a terméket már használta, vagy az a vevőnél megsérült, károsodott.”
- Elállási joggal kapcsolatosan a régi már nem hatályos rendelet alapján 8 napos határidőről ad tájékoztatást.
- Továbbá elállással kapcsolatosan az alábbiakról ad tájékoztatást:
*„A terméket Önnek, a saját költségén (nem utánvéttel!) kell visszaküldenie, a fent leírt **originál, bontatlan állapotban**, aminek a kézhezvételétől számított **30 napon belül** cégünk eljuttatja*

Önnek a vételárát. Fontos megjegyeznie, hogy a törvényi rendelkezések egyrészt a visszaküldés költségét is Önre róják, másrészt az **eredeti kiküldés költsége sem visszatérítendő** az elállás esetén. Szintén **előírás, hogy a terméknek bontatlannak kell lennie**. Azaz amennyiben kiderül, hogy Ön a terméket kibontotta - hiába juttatja vissza hozzánk azt - az elállási joggal nem élhet.”

- A webáruház az alábbi már nem hatályos jogszabályokra hivatkozik:
 - 1978. évi 2. törvényerejű rendelet a Polgári Törvénykönyv módosításáról és egységes szövegéről szóló 1977. évi IV. törvény hatálybalépéséről és végrehajtásáról
 - 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet
 - Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény
 - az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 2012.VIII.3.-ig hatályos szövegezéséről ad tájékoztatást
 - a távollévők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. Rendelet tartalmáról ad tájékoztatást

A webáruház a rendelés visszaigazoló levélben nem csatolta a webáruház szerződési feltételeit, elállási nyilatkozatot, így nem történt tájékoztatás a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 18. § a) pontban foglalt tájékoztatási kötelezettségének, azonban tekintettel arra, hogy ennek a tájékoztatási kötelezettségének a termék átadásakor is lehetősége lett volna a vállalkozásnak, ami nem történt meg, így hiányosságként ez nem került megállapításra.

Elállási szándékunkra a kereskedő reakcióját, szállítással együtt a teljes vételár kifizetésének visszaadását webáruházban nem tudtuk ellenőrizni, tekintettel arra, hogy a webáruház nem tartalmazott rendelhető termékeket.

Az ellenőrzési jegyzőkönyv mellékletét képezi a vizsgált webáruház kinyomtatott és archivált oldalai a rendelés menetével együtt, a kapott és küldött levelezések.

A hatósági ellenőrzés során tett megállapítások alapján, Osztályunk 2022. július 13. napján, a fenti ügyiratszámom hivatalból eljárást indított és az eljárás menetével kapcsolatosan tájékoztatta a Vállalkozást, hogy ügyében nyilatkozat-tételi jog illeti meg.

Osztályunkhoz 2022. július 28. napján érkezett a LAFONTE 5. Bt. ügyvezetőjétől Szabó Ivántól az alábbi nyilatkozat:

„Ez úton értesítem Önöket, hogy a lafonte5.hu honlap működése 2022.07.27. felfüggesztésre került.

Hivatkozva a No 03620 számú jegyzőkönyvre.”

A Vállalkozás nyilatkozatában foglaltakat a következőképp értékeltem:

A figyelmeztetés és a jogsértő magatartás folytatásának megtiltásától eltekinteni nem tudtam, mivel a hatósági ellenőrzéskor a jogsértés ténye megvalósult. Amennyiben a jogsértés már megvalósult felelősségre vonásnak van helye, függetlenül annak okától, szándékos vagy gondatlan megvalósításától.

A rendelkezésemre álló bizonyítékok alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

Az eljárás során megállapítottam, hogy a LAFONTE 5. Bt. által üzemeltetett www.lafonte5.hu honlapon található webáruházban közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon nem tették közzé az üzemeltetéshez szükséges tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetőségére vonatkozó adatokat, így különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét.

Az ügyintézők megállapították, hogy nem volt figyelmeztetés a megrendelés elküldésekor, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után.

Az elektronikus szerződés megkötése tekintetében nem tájékoztatták a fogyasztókat a szerződés iktatásáról, arról, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e, a szerződéskötés lehetséges nyelveiről.

A távollévők közötti szerződés megkötését megelőzően a vonatkozó jogszabályi előírások ellenére nem tájékoztatták a fogyasztókat a teljesítés feltételei körében a teljesítési határidőről, a vállalkozás panaszkezelési módjáról, melynek során a fogyasztó milyen módon (szóban, írásban) és elérhetősegeken tehet panaszt a vállalkozás felé és ennek során a vállalkozásnak a panaszkezeléssel

kapcsolatosan milyen kötelezettségei vannak (így különösen az 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (3)-(4), (6) és (8) bekezdései), valamint a békéltető testületek székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, továbbá levelezési címéről, a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület nevével és székhelyének postai címéről a Vállalkozást terhelő békéltető eljárásban való együttműködési kötelezettségéről, az online vitarendezési platform (ODR) létezéséről, elektronikus linkjéről, valamint arról, hogy az jogviták rendezésére használható. Nem tájékoztatták a fogyasztókat a fogyasztóvédelmi hatóság területi szerveinek listájáról.

Nem volt tájékoztatás a kellékszavatosságra és termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről.

Nem tájékoztatták a fogyasztókat a jótállás feltételeiről teljeskörűen. Nem tájékoztatták a fogyasztókat a jótállás sávós időtartamáról. Nem tájékoztatták a fogyasztókat arról, hogy ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja. Nem tájékoztatták a fogyasztókat arról, hogy a fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta. Nem tájékoztatták a fogyasztókat arról, hogy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetők. Nem tájékoztatták a fogyasztókat arról, hogy a fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti. Nem tájékoztatták a fogyasztókat arról, hogy ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni. Nem tájékoztatták a fogyasztókat arról, hogy ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában -, valamint ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni. Nem tájékoztatták a fogyasztókat arról, hogy ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni. Nem tájékoztatták a fogyasztókat arról, hogy ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy - a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálat gondoskodik. Nem tájékoztatták a fogyasztókat arról, hogy ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

Nem tájékoztatták a fogyasztókat, hogy az elállási jog indokolás nélkül gyakorolható, a fogyasztó elállási jogát gyakorolhatja nyilatkozat-minta útján vagy erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján. Nem tájékoztatták a fogyasztókat, hogy az elállási határidő az áru átvételkor kezdődik, a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és az áru átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja. Nem tájékoztatták a fogyasztókat, hogy írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül. Nem tájékoztatták a fogyasztókat, hogy az árut haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a vállalkozás részére. Nem tájékoztatták a fogyasztókat, hogy a vállalkozás követelheti az áru jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését, valamint a fogyasztó nem felel az értékcsökkenésért, ha a vállalkozás a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének i) pontjában előírt tájékoztatási

kötelezettségének nem tett eleget. Nem tájékoztatták a fogyasztókat, hogy a vállalkozás mindaddig visszatarthatja a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatja, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Nem tájékoztatták a fogyasztókat, hogy ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesebb költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választja, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

Megtévesztően tájékoztatták a fogyasztókat az elállási jog kapcsán arról, hogy „az átvételtől számított 8 napon belül elállhat a termék megvásárlásától”, noha a jogszabály az áru átvételétől számított 14 napon határozza meg az elállási jog gyakorlását.

Megtévesztően tájékoztatták a fogyasztókat arról, hogy az elállási „...jog csak akkor érvényesíthető, ha magát a terméket nem bontotta fel”, noha a csomagolás kibontása – amennyiben nem olyan zárt csomagolású terméket rendelt a fogyasztó, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza – az elállásnak nem akadály.

Megtévesztően tájékoztatták a fogyasztókat arról, hogy „a vevő nem jogosult elállási jogát gyakorolni, ha a vevő a terméket már használta, vagy az a vevőnél megsérült, károsodott”, noha a jogszabály alapján a fogyasztó csak az áru jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Továbbá nem felel a fogyasztó az értékcsökkenésért, ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének i) pontjában előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget.

Megtévesztően tájékoztatták a fogyasztókat arról, hogy elállás esetén „a terméket Önnek, ... originál, bontatlan állapotban kell visszaküldenie, aminek a kézhezvételétől számított 30 napon belül cégünk eljuttatja Önnek a vételárát. Fontos megjegyezni, hogy a törvényi rendelkezések egyrészt a visszaküldés költségét is Önre róják, másrészt az eredeti kiküldés költsége sem visszatérítendő az elállás esetén”, noha jogszabály nem írja elő az originál, bontatlan állapotot, továbbá a jogszabály alapján a vállalkozásnak haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is, valamint a jogszabály úgy rendelkezik, hogy a fogyasztó kizárólag az áru visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.

Megtévesztően tájékoztatták a fogyasztókat a vásárlással kapcsolatos jogszabályok körében a 49/2003. (VII. 30.) GKM rendeletről, a 17/1999. (II. 5.) Korm. rendeletről, mely hivatkozott jogszabályok már nem hatályosak, helyettük a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet és a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet az irányadó, valamint a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 2012. augusztus 3. napjáig hatályos szövegezéséről adott tájékoztatást.

A rendelkezéseimre álló adatok alapján megállapítottam, hogy jelen ügyben hatáskörrel a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik, mert a jogsértések részét képező tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására nem alkalmas.

A Vállalkozás a fenti magatartásával az alábbi, megjelölt jogszabályi rendelkezéseket sértette meg:

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (továbbiakban Ektv.)

4. §-a szerint a szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a következő adatokat közzétenni:

h) a szolgáltató részére a tárhelyet biztosító, a 2. § I) 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.

A 2. § I) pont lc) alpontja alapján közvetítő szolgáltató, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó szolgáltató, amely az igénybe vevő által biztosított információt tárolja (tárhelyszolgáltatás).

Az Ektv. **5. § (2)** bekezdése szerint a szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt:

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

d) a szerződéskötés lehetséges nyelveiről.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban Fttv.) 3. § (5) bekezdés alapján a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatra vonatkozóan az 1. § (4) vagy (5) bekezdése szerint külön jogszabályban előírt, **az e törvényben foglaltaknál szigorúbb követelményeket megsértő kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen.**

Az Fttv. 6. § (1) bekezdés szerint **megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tényt – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtévesse 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 **megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely**

- figyelembe véve valamennyi ténszerű körülményt, 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**

- **ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg,** vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló **45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet (továbbiakban: Rendelet) 11. § (1) bekezdése szerint az 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 áru vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és az árunak vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;

b) a vállalkozás nevééről;

c) a vállalkozás székhelyének postai címéről, telefonszámáról és elektronikus levelezési címéről, továbbá az arra vonatkozó tájékoztatást, ha a vállalkozás egyéb olyan online kommunikációs eszközre vonatkozó elérhetőséget is rendelkezésre bocsát, amely biztosítja a fogyasztó számára az adatok tartós adathordozón történő tárolását (beleértve a levelezés dátumát és időpontját is), valamint annak a vállalkozásnak a nevééről, postai címéről és azonosító adatairól, 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 áruért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy – ha az áru vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre észszerűen kiszámítani – annak számítási módjáról, valamint az ezen felül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról vagy a postaköltségről), vagy ha e költségeket nem lehet észszerűen 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 azzal összefüggésben az elektronikus hírközlési szolgáltató által a hívó fél számára az előfizetői szerződésben meghatározott díjon felül további díj terheli a fogyasztót, vagy a telefonhívás, üzenetküldés emelt díjas szolgáltatás igénybevételével jár;

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 az áru visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és – a távollévők között kötött szerződés esetében – az áru 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) ha a szerződés szerinti áruért vagy szolgáltatásért jár ellenszolgáltatás automatizált döntéshozatal alapján a fogyasztó személyére szabott;

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) digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről;

u) digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás bármilyen vonatkozó kompatibilitásáról és interoperabilitásáról a vállalkozástól észszerűen 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 (4) bekezdés alapján az (1) bekezdés i), j) és k) pontjában meghatározott tájékoztatás az 1. mellékletben foglalt mintatájékoztató megfelelő kitöltésével is megadható.

Az (5) bekezdés szerint 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 15. § (1) bekezdés szerint, 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 (2) bekezdése alapján 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 18. § alapján a távollévők között kötött szerződés megkötését követően - ésszerű időn belül, de az áru adásvételére irányuló szerződés esetén legkésőbb az átadásakor, 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 20. § (1) bekezdése értelmében az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.

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

a) áru adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) az árunak,

ab) több áru adásvételekor, ha az egyes áruk szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott árunak,

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

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

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

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

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

a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy

b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

A (2) bekezdés szerint a vállalkozás internetes honlapján is biztosíthatja a fogyasztó számára a 20. §-ban meghatározott jog (1) bekezdés szerinti gyakorlását. Ebben az esetben a vállalkozás tartós adathordozón haladéktalanul visszaigazolja a fogyasztói nyilatkozat megérkezését.

A (3) bekezdés előírja, hogy a 20. §-ban meghatározott jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a 20. § (2) bekezdésében, illetve a 21. §-ban meghatározott határidő lejártá előtt elküldi.

A (4) bekezdés értelmében a fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a 20. §-ban meghatározott jogot e §-sal összhangban gyakorolta.

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

A (2) bekezdés szerint 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.

A (3) bekezdés alapján, ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

A (4) bekezdés szerint áru átvételére irányuló szerződés esetén a vállalkozás mindaddig visszatarthatja az (1) bekezdésben meghatározott összeget, amíg a fogyasztó az árut vissza nem szolgáltatatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Nem illeti meg a vállalkozást a visszatartás joga, ha vállalta, hogy az árut maga fuvarozza vissza.

A 24. § (1) bekezdés szerint, ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, köteles az árut haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által az áru átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy az árut maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó az árut a határidő lejártá előtt elküldi.

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

A (3) bekezdés szerint, ha az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés megkötésével egyidejűleg az árut kifuvarozták a fogyasztónak, a vállalkozás saját költségén fuvarozza vissza az árut, ha az jellegénél fogva postai küldeményként nem küldhető vissza.

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

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.) 17/A. § (1) bekezdés alapján a vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni

a) a székhelyéről,

b) a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével,

c) a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint

d) a panaszok közlése érdekében a vállalkozás vagy a vállalkozás 17/B. § szerinti ügyfélszolgálatának levelezési címéről és - ha a panaszokat ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

Az (1a) bekezdés szerint a tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes

elérhetőségét és levelezési címét. A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező vállalkozás esetén a honlapon, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon. Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén az e bekezdés és az (1) bekezdés szerinti tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.

A (2) bekezdés alapján a fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó **panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.**

A (3) bekezdés szerint a szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

A (6) bekezdés alapján az írásbeli panaszt a vállalkozás - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

A (8) bekezdés szerint a panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Az Fgytv. **29. § (11)** bekezdése alapján **a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli**, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU rendelet 14. cikke az alábbiakat írja elő:

(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.**

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló **151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet** (továbbiakban: Korm. rendelet) 1. § (1) bekezdése alapján a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre (a továbbiakban: fogyasztási cikk) e rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettséget terjed ki.

A Korm. rendelet **2. § (1)** bekezdése szerint a jótállás időtartama:

- a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- c) 250 000 forint eladási ár felett három év.

E határidők elmulasztása - a (4) bekezdésben foglalt kivétellel - jogvesztéssel jár.

A Korm. rendelet 2. § (3) bekezdése alapján, ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

A Korm. rendelet 2. § (4) bekezdése szerint a fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

A Korm. rendelet 4. § (3) bekezdése alapján a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetők.

A Korm. rendelet 5. § (1) bekezdése szerint a fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

A Korm. rendelet 5. § (5) bekezdése alapján, ha az e rendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

A Korm. rendelet 5. § (6) bekezdése alapján, ha az e rendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában -, valamint ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

A Korm. rendelet 5. § (7) bekezdése szerint, ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

A Korm. rendelet 6. § (2) bekezdése alapján, ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy - a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálat gondoskodik.

A Korm. rendelet 7. §-a szerint, ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. Törvény (továbbiakban: Szankció tv.) 6. § (1) bekezdése szerint a figyelmeztetéssel a hatóság rosszállását 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.

A (3) bekezdés alapján figyelmeztetés alkalmazásának akkor van helye, ha közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt **más szankció nem alkalmazható**, vagy ha a közigazgatási szabályszegés az elkövetés körülményeire tekintettel csekély súlyú és a figyelmeztetéstől kellő visszatartó hatás várható.

A Szankció tv. 9. § (2) bekezdése alapján közigazgatási bírságot szab ki a közigazgatási hatósági eljárás során a hatóság, ha törvény vagy törvény felhatalmazása alapján önkormányzati rendelet bírság kiszabását teszi lehetővé,

a) a Nyilvántartásba a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül az ügyfél vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést jegyeztek be és

b) a hatóság nem figyelmeztetés alkalmazásáról dönt.

A figyelmeztetés szankció meghatározásánál figyelembe vettem, hogy a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül a LAFONTE 5. Bt. vonatkozásában a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartása lekérdezésünk szerint közigazgatási szankciót megállapító döntést nem tartalmazott.

A jogsértő magatartás további folytatásának megtiltása és a kötelezés elrendelése során az Fgytv. 47. § (1) és (5) bekezdései alapján az eset alábbi lényeges körülményeire voltam tekintettel:

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdése szerint az (1) bekezdés alkalmazásában a jogkövetkezmények meghatározásakor a következő szempontokat kell figyelembe venni:

a) a jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége;

b) a vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak;

c) a vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés;

d) a vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak;

e) a jogsértéssel érintett áruk értéke;

f) a vállalkozással szemben ugyanazon jogsértésért más tagállamokban kiszabott szankciók a határokon átnyúló esetekben, ha az ilyen szankciókra vonatkozó információk az (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet által létrehozott mechanizmuson keresztül elérhetők; valamint

g) az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei.

A tárhelyszolgáltató székhelye, telephelye (ha van), e-mail címe - kivéve, ha ez egyébként is megismerhető - feltüntetésének hiánya mulasztás a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A tárhelyszolgáltató elérhetőségével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség ugyanis az igénybe vevőkkel való kapcsolattartást szolgálja, mindezek hiányában a vállalkozás akadályozza a fogyasztót ezen kapcsolatfelvételben, amely adott esetben a későbbi jogérvényesítés lehetőségét is megnehezíti.

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

A szerződés nyelvéről szóló előzetes 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 „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés”, vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell, hogy számára az elektronikus úton kötött szerződés fizetési kötelezettséget keletkeztet. A szolgáltatónak erre egyértelműen és jól látható módon, közvetlenül a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt kell kifejezetten utalnia, hogy a fogyasztó ezzel a többlet anyagi teherrel előre számolhasson. Amennyiben a vállalkozás nem tesz eleget e kötelezettségének, a szerződés semmis. A semmisségre azonban csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni!

A kiszállítási határidőről szóló előzetes tájékoztatás hiánya a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell az előrelátható teljesítési határidőt, hogy azzal már a döntéshozatal előtt számolhasson. Adott esetben ugyanis ezen információ a fogyasztó üzleti akaratát is befolyásolhatja, mivel amennyiben az időtényező fontos számára, azt a szolgáltatót választja, amelyik a gyorsabb kiszállítást vállalja.

A panaszkezelésre vonatkozó mulasztás a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell az igénybe vehető vitarendezési mechanizmust, hogy azzal számolhasson, ennek hiánya a fogyasztó tájékoztatásához való érdekét sérti.

A fogyasztó valamennyi békéltető testület elérhetőségéről történő tájékoztatás hiánya a fogyasztó tájékoztatáshoz, jogérvényesítéshez való érdekét egyformán érinti, ezáltal kiemelten sérti a fogyasztók alapvető érdekeit. A vállalkozásnak valamennyi békéltető testület elérhetőségét fel kell tüntetnie, tekintettel arra, hogy vásárló bárhonnét rendelhet. Ennek hiányában a vállalkozás sértette a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekét, mivel az esetleges kifogástétel esetén a fogyasztónak egyéb úton kell ezt az információt beszereznie.

Az online vitarendezési platform (ODR) létezéséről, elektronikus linkjéről, valamint arról, hogy az jogviták rendezésére használható, az elállási jog gyakorlásának feltételeiről, valamint a kellék- és termékszavatosságra vonatkozó tájékoztatás hiánya a fogyasztó tájékoztatáshoz, jogérvényesítéshez való érdekét egyformán érinti, ezáltal kiemelten sérti a fogyasztók alapvető érdekeit. 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.

A fogyasztók érdekei sérelmének körében értékeltem, hogy a jótállási jogról történő hiányos tájékoztatás sérti a fogyasztók tájékoztatáshoz fűződő érdekét, mivel a nem megfelelő információ birtokában az áru hibája esetén a fogyasztó nem érvényesíti a jogszabály által biztosított jótállási jogait. Ezáltal sérül a fogyasztók jogérvényesítéshez fűződő érdeke is.

A távértékesítési szerződések esetén biztosított speciális előzetes tájékoztatási kötelezettség és elállási jog és a hozzá kapcsolódó tájékoztatások, az elállási nyilatkozat minta biztosítása kompenzálják 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. Éppen ezért a vállalkozás a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót jogairól pontosan és egyértelműen tájékoztatni annak érdekében, hogy a fogyasztó azokkal megfelelően élni tudjon.

A vállalkozás sérti a fogyasztó tájékoztatásához fűződő alapvető érdekeit, illetve az elállási jog gyakorlásának vonatkozásában a felsorolt tényállások közlésével megakadályozhatja őt, ha az elállási jog gyakorlásának határideje és feltételei körében nem tájékoztatja arról, hogy az áru átvételének napjától számított tizennégy napon belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg, az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és az áru átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja, az elállási jogát nyilatkozatminta útján is gyakorolhatja, írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül, fogyasztónak az árut haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül vissza kell juttatnia, a fogyasztó csak az áru jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel, továbbá ha arról tájékoztatja, hogy az elállást a csomagolás felbontása kizárja. Továbbá a vállalkozás sérti a fogyasztó megfelelő tájékoztatáshoz való jogát amikor a vásárlással kapcsolatos jogszabályok körében a már nem hatályos 49/2003. (VII. 30.) GKM rendeletre, a 17/1999. (II. 5.) Korm. rendeletre és a 2012. 08. 03. napján hatályos 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletre hivatkozik.

A jogsértéssel érintett fogyasztók számára vonatkozóan adat nem állt a rendelkezésemre, így az bizonyíthatóan a két ügyintézőt érintette. A jogsértéssel érintett áruk összesített értéke a jogsértés jellege miatt nem értékelhető.

A rendelkezésemre álló adatok alapján megállapítottam, hogy a Vállalkozás a Kkv tv. 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembevételével kis/középvállalkozásnak minősül.

Figyelembe vettem, hogy a Vállalkozó a hatóságunknál vezetett nyilvántartás értelmében a határozathozatal napjáig fogyasztóvédelmi rendelkezést tartalmazó jogszabályt véglegesen nem sértett meg.

A jogértés jellege, súlya, mértéke és időtartama tekintetében nem állt rendelkezésemre releváns adat, így ezen szempontoknak az értékelésére nem volt lehetőség.

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdés b), d), f) és g) pontjában foglalt mérlegelési körülményekre vonatkozóan adattal nem rendelkeztam, így azt nem vettem figyelembe.

Ezen túlmenően figyelembe vettem, hogy a LAFONTE 5. Bt. a határozathozatal napjáig ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezést tartalmazó jogszabályt véglegesen nem sértett meg.

Tájékoztatom továbbá a LAFONTE 5. Bt.-t, hogy a Fgytv. 51/B.§ (1) bekezdése értelmében a véglegessé vált döntés a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján (www.jogsertowebaruhazak.kormany.hu) közzétételre kerül.

Mindezekre tekintettel a vállalkozást figyelmeztetésben részesítettem, illetve megtiltottam a jogsértő magatartás folytatását annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

Tájékoztatom továbbá a LAFONTE 5. Bt.-t, hogy a Szankció tv. 3. § (1) bekezdése értelmében a közigazgatási szankciók alkalmazásának fokozatossága érdekében Osztályom a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába bejegyzni a véglegessé vált döntés e törvényben meghatározott adatait, amennyiben az ellen kérelemre induló jogorvoslatnak már nincs helye. A közigazgatási szankciót alkalmazó hatóság a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására rendelkezésre álló idő elteltével egyidejűleg jegyzi be.

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló törvény végrehajtásáról szóló 714/2020. (XII. 30.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdése értelmében az ügyfél részére személyes ügyintézés során, az erre irányuló kérelme alapján, a Nyilvántartásban tárolt rá vonatkozó döntés adatairól vagy arról, hogy rá vonatkozóan a Nyilvántartásban adat nem szerepel, a kormányablak azonnal tájékoztatást nyújt.

A (2) bekezdés értelmében a nyilvántartó szerv természetes személy és gazdálkodó szervezet ügyfél részére az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló kormányrendeletben meghatározott módon hozzáférést biztosít a Nyilvántartás (1) bekezdés szerinti adataihoz, valamint az arra vonatkozó adatokhoz, hogy melyik hatóság mely időpontban kérdezett le a Nyilvántartásból rá vonatkozó adatokat.

Határozatomat a hivatkozott jogszabályhelyek alapján hoztam meg az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint. A jogkövetkezmény meghatározása a Szankció tv. 2. § (3) bekezdés a) pontja, (4) bekezdése és az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) és c) pontja és (2) bekezdése alapján történt. Hatásköröm az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdés a) és g) pontja alapján, illetve a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 1-2. §-ában, a 3. § (4) bekezdésének d) és j) pontján, a 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet 31. § (1) bekezdésén, az Fttv. 10. § (1) bekezdésén, illetékességem az Ákr. 16. § (1) bekezdés b) pontján alapul.

A jogorvoslatról szóló tájékoztatás az Ákr. 114. § (1) bekezdésén alapul. A jogorvoslat módjáról az Ákr. 112. §-a rendelkezik.

A keresetindítás szabályairól a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 12. § (1) bekezdése, 13. § (1) bekezdés e) pontja, valamint az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 45/A. § (1) bekezdése és a 62. § (1) bekezdés h) pontja rendelkezik. A kereset benyújtására vonatkozóan a Kp. 39. §-a, az azonnali jogvédelem iránti kérelemről a Kp. 50. § (1) bekezdése alapján adtam tájékoztatást. A per tárgyaláson kívüli elbírálásáról a Kp. 77. §-a rendelkezik. A kereset elektronikus úton történő benyújtásáról és a kötelező elektronikus kapcsolattartásról szóló tájékoztatásról a Kp. 29. § (1) bekezdése, az elektronikus ügyintézés és bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 9. § (1) bekezdése, valamint a polgári perben és a közigazgatási bírósági eljárásban alkalmazható nyomtatványokról szóló 17/2020. (XII. 23.) IM rendelet alapján adtam tájékoztatást.

A keresetlevél kötelező adattartalmára vonatkozóan a Kp. 37. §-a az irányadó.

Kaposvár, elektronikus aláírás szerint

dr. Neszményi Zsolt
főispán nevében és megbízásából

dr. Krizsán Anett
osztályvezető

Értesül:

- 1) LAFONTE 5. Bt. 8640 Fonyód, Mező u. 13. (cégkapun)
- 2) Irattár

Véglegessé válás után:

- 3) Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály, Budapest
- 4) Somogy Megyei Főügyészség, Kaposvár