



PEST VÁRMEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: PE/002/01363-6/2024

Ügyintéző:

Telefon: (1) 459 4911

Tárgy: Figyelmeztetést és kötelező rendelkezést
előíró határozat

H A T Á R O Z A T

A fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti hatáskörében eljáró **Pest Vármegyei Kormányhivatal** (a továbbiakban: Hatóság) a **Naszály Festék Kft.** (székhely: 2600 Vác, Alsó Törökhegy út 16. fszt. 1., adószám: 22984739-2-13, cégjegyzék szám: 13-09-141249, a továbbiakban: Társaság, ill. Vállalkozás) ügyében a **PE/002/1363-4/2024.** iktatószámon, a Vállalkozás által üzemeltetett, <https://naszalyfestek.hu/> domain címen működő webáruházsal kapcsolatban az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó jogszabályi előírások betartásának ellenőrzése tárgyában, **hivatalból** megindított közigazgatási hatósági eljárásban

I. a Hatóság a Társaságot

figyelmezteti.

II. A Hatóság

kötelezi

a Vállalkozást arra, hogy a jelen határozat 4.-5. pontjában felsorolt, a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében — webáruháza, ill. weboldala további működése kapcsán — intézkedjen!

A jogsértések kapcsán a Hatóság kiemelt hangsúllyal hívja fel a Vállalkozás figyelmét arra, hogy <https://naszalyfestek.hu/> weboldalán:

- a) Biztosítsa a fogyasztók számára az MPL általi kiszállítás választási lehetőségét is! Ezzel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének (pl. díjszabás) az ÁSZF-ben tegyen eleget!
- b) A kiszállítást végző szolgáltatókat, díjszabásukat, a szállítási korlátozásokat tüntessék fel az ÁSZF-ben!
- c) A fogyasztói árakat ne megtévesztően tüntesse fel!
- d) Az egységár feltüntetésére kötelezett termékek esetében az egységárakat az előírásoknak megfelelően tüntesse fel!
- e) A vállalt teljesítési határidőről a fogyasztókat előzetesen, az ÁSZF-ben tájékoztassa!
- f) Amennyiben telephellyel is rendelkezik, azt tüntesse fel az ÁSZF-ben!
- g) Elérhetőségei körében a fogyasztói kapcsolattartásra ténylegesen szolgáló e-mail címet tüntesse fel!
- h) Az Impresszumban a tárhelyszolgáltató kifejezést tüntesse fel, ne üzemeltetőként szerepeltesse a tárhelyszolgáltatót!
- i) Tüntesse fel az ÁSZF-ben az elektronikus szerződéskötés lépéseit, valamint
- j) az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről tájékoztassa a fogyasztókat!
- k) A vállalkozás panaszkezelési módjáról tájékoztasson az ÁSZF-ben!
- l) A Békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, az illetékes békéltető testület nevéről, székhelyének postai címéről, a békéltető testületi eljárás ismertetéséről, és a társaság székhelye, illetve a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes testületek megnevezéséről és elérhetőségeiről tájékoztasson az ÁSZF-ben!
- m) Az ODR link kapcsán bővebb tájékoztatás szükséges a platform létezéséről, valamint arról, hogy az határon átnyúló jogviták rendezésére használható!

- n) *Kellékszavatosság, termékszavatosság, jóállás körében lássa el a fogyasztókat a jogszabályi előírásoknak megfelelő előzetes tájékoztatással!*

III. A Hatóság egyben megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását és

kötelezi

a Társaságot arra, hogy

- a) *tegye közzé általános szerződési feltételeit (ÁSZF)!*
- b) *A rendelési folyamatban biztosítsa a fogyasztók számára az ÁSZF elfogadását aktívan jelző lehetőséget (pl. rubrikát), valamint*
- c) *fizetési kötelezettségre felhívó, aktívan elfogadandó figyelmeztetéssel lássa el a rendelési folyamatot!*
- d) *Az elállási jog feltételeiről részletesen és a hatályos előírásoknak megfelelően tájékoztassa a fogyasztókat! (Ld. Határozat 5.6 pont)*
- e) *Biztosítsák a szolgáltatói tájékoztató (ÁSZF) tárolhatóságának (kinyomtathatóságának) technikai feltételeit!*
- f) *Biztosítsanak letölthető elállási nyilatkozatmintát az ÁSZF-hez kapcsolódóan, vagy jelöljék meg azt a linket, ahonnan a minta elérhető!*

IV. A Hatóság

kötelezi

a Társaságot arra, hogy a határozatban foglaltak végrehajtása érdekében megtett intézkedéseiről a Hatóságot a határozat véglegessé válását követő 30 napon belül a Hivatali kapun keresztül értesítse!¹

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

A végleges döntésben kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást annak Hatóság általi elrendelését követően a Nemzeti Adó- és Vámhivatal fogatosítja. A végrehajtást fogatosító szerv a meghatározott cselekmény önkéntes végrehajtásának további elmaradása esetén - természetes személy esetén 200 ezer forintig, jogi személy és egyéb szervezet esetén 500 ezer forintig terjedő - eljárási bírságot szabhat ki, és a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti, továbbá a rendőrség közreműködésével kényszerítheti ki.

Felhívjuk 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 a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv.) 2. § (3)-(4) bekezdéseiben, valamint az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

A Hatóság felhívja a Társaság figyelmét arra, hogy az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki. **Elektronikus kereskedelemre vonatkozó ismételt jogsértés esetén pedig a módosított, 2024. március 1-től hatályos Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdés ba) pontja alapján a bírság minimum összege 400 ezer forint, az irányadó bírságösszeg pedig 2,2 millió forint.**

¹ Abban az esetben is küldjön értesítést a határozatban foglaltak érdekében megtett intézkedéseiről, amennyiben a webáruházát nem működteti tovább!

A határozat a közléssel válik véglegessé, fellebbezésnek nincs helye. A határozat ellen a közléstől számított 30 napon belül közigazgatási per indítható a Pest Vármegyei Kormányhivatalnál előterjesztett, de a Budapest Környéki Törvényszékhez címzett keresetlevél benyújtásával. A keresetlevélben azonnali jogvédelem kérhető. Azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése. A halasztó hatály elrendelése esetén közigazgatási cselekmény nem hajtható végre, annak alapján jogosultság nem gyakorolható és egyéb módon sem hatályosulhat.

- Természetes személy a keresetlevelet elektronikus úton, vagy papír alapon is benyújthatja. A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (DÁP tv.) 19. §-ában meghatározottak elektronikus úton kötelesek benyújtani a keresetlevelet.
- A jogi képviselővel eljáró ügyfél csak elektronikus úton nyújthatja be a keresetlevelet. Elektronikus úton a keresetet csak az e-Papír üzenetküldő alkalmazás útján lehet benyújtani, amely az alábbi elektronikus felületen található: „<https://epapir.gov.hu>”.

A bíróság eljárása illetékköteles, melynek mértéke 30.000 Ft, azonban a feleket vagyoni és jövedelmi viszonyaikra tekintet nélkül illetékfeljegyzési jog illeti meg.

A bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz, ha egyik fél sem kérte tárgyalás tartását, és azt a bíróság sem tartja szükségesnek. Tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevélben kérheti, melynek elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.

INDOKOLÁS

1. A Hatóság fogyasztóvédelmi eljárását megelőző cselekmények

1.1 Eljárás kezdeményezése

A Pest Vármegyei Főügyészség Közérdekvédelmi Osztálya 2024. április 17.-én kelt T.K.353/2024/2. számú iratában jelezte a Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya (továbbiakban: Hatóság) részére, hogy vizsgálatot folytatott a Naszály Festék Kft. (cégjegyzékszám: 13-09-141249, székhelye: 2600 Vác, Alsó Törökhegy út 16. fszt. 1., a továbbiakban: Vállalkozás) fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésekkel kapcsolatos tevékenysége kapcsán a <https://www.naszalyfestek.hu/> domain címen elérhető webáruházban.

Az ügyészi vizsgálat során észlelték, hogy a vállalkozás a webáruházban nem tájékoztatja teljeskörűen a fogyasztókat az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ekertv.) 4. §-ában, a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: OVR Rendelet) 14. cikkének (1)-(2) bekezdésében, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. §-ában előírtakról.

- Szabálytalanságként került pl. feltárássra, hogy a weblapon nem kerültek feltüntetésre az OVR Rendelet 14. cikk (1)-(2) bekezdései szerinti tájékoztatások.
- A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének e) g) h) i) j) k) l) m) n) o) v) és w) pontjait sértően úgyszintén nem felel meg a vállalkozás internetes oldala, többek közt a békéltető testülethez fordulás lehetősége sem került feltüntetésre.

Mindezek alapján az Ügyészség hatósági eljárást kezdeményezett a Társasággal kapcsolatban.

1.2 Beazonosítás

A <https://naszalyfestek.hu/shop/> domain címen elérhető webáruház üzemeltetője az ÁSZF² szerint a Naszály Festék Kft. Pest vármegyei székhellyel (2600 Vác, Alsó Törökhegy út 16. fszt. 1.) rendelkezik, mely megalapozta Hatóságom illetékességét.



Hatóságom „A digitális fogyasztóvédelem megvalósulása érdekében az online értékesítés és az online térben megjelenő kereskedelmi kommunikáció átfogó fogyasztóvédelmi ellenőrzéséhez” elnevezésű országos témavizsgálat keretében 2024. október 7-10.-e között hivatalból ellenőrizte a Társaság által a naszalyfestek.hu domain címen üzemeltetett webáruházat.

2. Fogyasztóvédelmi ellenőrzés

2.1 A próbarendelés

A Hatóság 2024. október 7.-én próbarendelési folyamatot kezdett a naszalyfestek.hu weboldalon. A weboldalon kiválasztásra került egyféle, CleanKill Rovarirtó szer (BioKill) 0,5 literes kiszerelésben (továbbiakban: Termék³), 3600,-Ft-ért. A kosárba három példány került belőle. A termék adatlapján kifogásolt, hogy az áráként 3.300-3.600 Ft került feltüntetve, ugyanakkor csak egyféle kiszerelés, a fél literes választható, melynek eladási ára 3.600,-Ft. Az árfeltüntetés tehát megtévesztő. A termék adatlapján továbbá nincs feltüntetve egységár, mint ahogyan a többi, egységár feltüntetésére kötelezett termék esetében sem a webáruházban.

A rendelési folyamatból közvetve derül ki, hogy a Társaság csak a GLS futárszolgálatot alkalmazza, az MPL általi kiszállítási lehetőséget nem biztosítja, arról és a díjszabásáról tájékoztatót nem biztosít. A Társaság valós általános szerződési feltételeket nem tett közzé, ÁSZF címszó alatt egy minta kitöltési tájékoztató található! Az űrlapon nem jelenik meg az ÁSZF elfogadását aktívan jelző rubrika, az Adatkezelési tájékoztatóhoz (mely nincs is a weboldalon) nincs a rendelési folyamatban aktív link. A megrendelés elküldése előtt nincs aktívan elfogadandó figyelmeztetés a fizetési kötelezettségről, arról a minta ÁSZF-ben sem tesznek említést. A vállalt teljesítési határidőről a fogyasztó már csak a megrendelés elküldése után értesül.

A próbarendelésről készült **PE/002/1363-2/2024.** számú hivatalos feljegyzés tartalmazza a vizsgálat részletes leírását. Az ennek során feltárt tényállást pedig jelen döntés (továbbiakban: Határozat) **4. pontja rögzíti.**

2.2 A weboldal hatósági ellenőrzése

A Hatóság a próbarendeléssel egyidejűleg ellenőrizte a Társaság weboldalán található tájékoztatási elemeket az elektronikus kereskedelmi, piacfelügyeleti előírások érvényesülése tekintetében, valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra utaló szabálytalanságok feltárása érdekében. A weboldal tájékoztatási elemeinek vizsgálata körében tett megállapításait a Hatóság **PE/002/1363-3/2024.** számú hivatalos feljegyzésében rögzítette, melynek tartalmát részletesen a Határozat **5. pontja** tartalmazza.

2.3 Eljárás megindítása hivatalból

Mindezek alapján a Hatóság **PE/002/1363-4/2024.** számú, 2024. október 11.-én kelt végzésével értesítette a Vállalkozást az eljárás hivatalbóli megindításáról, részletezve benne az ellenőrzés során tett megállapításokat, valamint tájékoztatva jogairól és kötelezettségeiről, nyilatkozattételi jogáról is. Egyben adatszolgáltatásra és hiteles bizonyítékok megküldésére szólította fel.

² <https://naszalyfestek.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek/>

³ <https://naszalyfestek.hu/termek/biokill-rovarirto-szer/>

2.4 A Társaság nyilatkozata

Hatóságomhoz 2024. október 22.-én érkezett meg a Társaság **PE/002/1363-5/2024.** számra beiktatott nyilatkozata. A Társaság nyilatkozatára a Hatóság Határozatának **8. pontjában** reagál.

Mindezek alapján a Hatóság meghozta alábbiakban részletezett határozatát.

3. A döntés meghozatala az, az ellenőrzés idején hatályos alábbi jogszabályhelyek figyelembevételére alapján történt

3.1 Az ellenőrzés jogszabályi háttere és a rövidítések a fogyasztóvédelmi hatóság eljárásában

- A termékek piacfelügyeletéről szóló 2012. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Pftv.)
- A szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény (Szolg.tv)
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Ektv.”);
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: „Fttv.”);
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: „Fgytv.”);
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (a továbbiakban: Ker.tv.)
- Az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről szóló 2008. évi XLVI. törvény (továbbiakban: Étv.)
- az általános közgazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: „Ákr.”)
- az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: Eüsztv.)
- A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (DÁP tv.)
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.);
- A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.)
- az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: ÁFA tv.);
- kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv tv.)
- a közgazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Ksztv.)
- az egyéni vállalkozóról és egyéni cégről szóló 2009. évi CXV. törvény (a továbbiakban: Ev.tv.)
- a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételes szállítható küldeményekről szóló 335/2012 (XII. 4) Korm. rendelet (335/2012 Kr.)
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: „Korm. rendelet”);
- 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 (373/2021 Korm. rendelet),
- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22) Korm. rendelet (továbbiakban: Jótállási rendelet)
- a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: „Statútum R”);
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, közzétételi kötelezettséggel járó súlyos jogsértésekről, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet módosításáról szóló 453/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: „453/2016 Kr.”)
- a piacfelügyeleti tevékenység részletes szabályairól szóló 6/2013 (I.18.) Korm. rendelet (6/2013 Korm. rendelet)
- a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet (a továbbiakban: „Ár rendelet”).
- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (továbbiakban: „19/2014 NGM rendelet”)

- a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelv (továbbiakban: 2011/83/EU irányelv)⁴
- a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló 524/2013/EU rendelet⁵ (továbbiakban: „524/2013/EU rendelet”)
- a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről /.../ szóló 2018/302/EU⁶ rendelet (továbbiakban: „2018/302/EU rendelet ill. geoblocking rendelet”)

3.2. Az ellenőrzés során irányadó főbb anyagi jogszabályhelyek

A későbbiekben idézett jogszabályokon túl az alábbi rendelkezések figyelembevételére is sor került a szabálytalanságok értékelése kapcsán.

A Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés b) h) i) pontja, 34. § (2) bekezdés e) pontja, és (4) bekezdése, 35. § (1)-(3) bekezdése alapján a szolgáltató legkésőbb a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötése előtt, de minden esetben a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt kellő időben világos és egyértelmű módon, az igénybe vevő külön kérése hiányában is közli a szolgáltatás igénybe vevőjével:

b) székhelyének vagy a szolgáltatás nyújtásában közvetlenül érintett telephelyének címét, ennek hiányában lakcímét, valamint azt, az igénybe vevőkkel való rendszeres kapcsolattartásra szolgáló levelezési címet vagy egyéb elérhetőségét (elektronikus levelezési cím, internetes cím, telefon- vagy telefaxszám), amelyen keresztül vele gyors, közvetlen és tényleges kapcsolat létesíthető, és amelyen keresztül a szolgáltatás igénybe vevője – a szolgáltató letelepedési helye szerinti EGT-államtól eltérő EGT-államban lakó vagy letelepedett igénybe vevőket is ideértve – a szolgáltató szolgáltatási tevékenységével összefüggő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát vagy egyéb tájékoztatási igényét közölheti,

h) a szolgáltató által alkalmazott általános szerződési feltételeket, külön kiemelve a szerződésre alkalmazandó jogra és a jogvita esetén a joghatóságra vagy az illetékes bíróságra vonatkozó szerződési kikötéseket, i) azt, hogy a szolgáltató milyen – nem jogszabályban előírt – jótállást vállal.

Ezen túl, a szolgáltató legkésőbb a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötése előtt, de minden esetben a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt kellő időben, világos és egyértelmű módon, az igénybe vevő erre irányuló külön kérése esetén közli a szolgáltatást igénybe vevővel ha a szolgáltató olyan magatartási kódex hatálya alatt áll, vagy olyan szervezet tagja, amely a szolgáltatók és az igénybe vevők közötti jogviták nem bírósági úton való rendezésére szolgáló vitarendezési eljárást biztosít, ennek tényét, valamint az érintett vitarendezési eljárás jellemzőire és igénybevételének feltételeire vonatkozó további részletes tájékoztatás elérhetőségét. A tájékoztatást a szolgáltató által az igénybe vevők rendelkezésére bocsátott, az adott szolgáltatást részletesen ismertető tájékoztató dokumentumban vagy egyéb kereskedelmi kommunikációban minden esetben szerepeltetni kell.

A szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatással összefüggésben az igénybe vevő által közölt panaszt köteles haladéktalanul megvizsgálni és szükség szerint orvosolni, vagy ha a panasszal nem ért egyet, erről a panaszt tájékoztatni. Ha a panasz kivizsgálása nyomban nem lehetséges, erről a tényről, és a panaszra való válaszadás várható időpontjáról kell az igénybe vevőt haladéktalanul tájékoztatni. A panaszt a szolgáltató – ha törvény vagy az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó kötelező jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – legkésőbb harminc napon belül köteles írásban megválaszolni, kivéve, ha a szóbeli panaszt nyomban orvosolja. A panasz elutasítása esetén a szolgáltató köteles az igénybe vevőt írásban tájékoztatni ennek indokairól és arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóságnál kezdeményezhet eljárást, továbbá milyen egyéb nem hatósági vagy bírósági vitarendezési módokat vehet igénybe, az ilyen eljárás megindításához vagy vitarendezési mód igénybevételéhez szükséges információkkal együtt.

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés c) d) e) h) i) m) n) v) w) pontja szerint üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót:

c) a vállalkozás székhelyének postai címéről, telefonszámáról és elektronikus levelezési címéről

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

e) a szerződés szerinti termékért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy – ha a termék vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani – annak

⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32011L0083&from=HU>

⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013R0524&from=hu>

⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018R0302&from=EN>

számítási módjáról, valamint az ezen felül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról vagy a postaköltségről), vagy ha e költségeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről, hogy további költségek merülhetnek fel;

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,

m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről

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

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

w) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a békéltető testület nevéről és székhelyének postai címéről.

Az Fttv. 2. § b) d) e) pontja szerint a törvény alkalmazásában

b) vállalkozás: aki a kereskedelmi gyakorlat tekintetében önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében jár el,

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

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

Az Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. 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, vagy erre alkalmas. Az (5) bekezdés alapján a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatra vonatkozóan az 1. § (4) vagy (5) bekezdése szerint külön jogszabályban előírt, az e törvényben foglaltaknál szigorúbb követelményeket megsértő kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen.

Az Fttv. 6. § (1) bekezdés bd) be) c) f) i) pont pontja alapján 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 az áru lényeges jellemzői, így különösen

bd) előállításának vagy szolgáltatásának módja és időpontja,

be) beszerezhetősége, szállítása

c) az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte,

f) a termékhez kapcsolódóan biztosított ügyfélszolgálat és panaszkezelés,

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

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

a) – figyelembe véve valamennyi tényszerű 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

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

Az Fttv. 7. § (3) bekezdése szerint a 7. § alkalmazásában

a) az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusában,

b) kötelező európai uniós jogi aktus rendelkezéseinek átültetése céljából elfogadott külön jogszabályi rendelkezésekben, illetve

c) az 1. § (4) bekezdésének a)–d) pontja, valamint (5) bekezdésének b) pontja szerinti külön jogszabályi rendelkezésekben meghatározott tájékoztatási követelményekben előírt információ az ott meghatározott kereskedelmi kommunikáció tekintetében jelentős.

Az Fttv. 7. § (3) bekezdés b) és c) pontja alapján — figyelemmel arra, hogy a jogszabály a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelv rendelkezéseinek átültetése céljából elfogadott norma — a Korm. rendelet tájékoztatási követelményeiben előírtak az ott meghatározott kereskedelmi kommunikáció tekintetében jelentős információnak minősülnek.

Az Fttv. 7. § (5) bekezdés c) és d) e) pontja alapján pedig vásárlásra felhívás esetén jelentős információnak minősül c) az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is magában foglaló ár, illetve díj vagy – amennyiben az áru jellegéből adódóan az árat, illetve díjat nem lehet ésszerűen előre megállapítani – az ár, illetve díj megállapításának módja, valamint az összes járulékos költség, így különösen fuvardíj, szállítási vagy postaköltség, illetve amennyiben e költségeket nem lehet ésszerűen előre megállapítani, annak feltüntetése, hogy ilyen további költségek merülhetnek fel,

d) a fizetés, a szállítás és a teljesítés feltételei, ha azok eltérnek a szakmai gondosság által támasztott követelményektől.

e) olyan szerződések esetében, amelyek tekintetében jogszabály elállási jogot biztosít a fogyasztónak, az erre való utalás.

Az Fttv. 9. § (1) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. A Korm. rendeletben, az Ektv.-ben előírt előzetes tájékoztatási kötelezettségek elmulasztása az Fttv. 3. § (5) bekezdése alapján tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak is minősül.

Az Fttv. 14. §-a alapján a vállalkozás – az eljáró hatóság felhívására – a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.

4. A Hatóság próbarendelése során feltárt tények

A próbarendelésről készült **PE/002/1363-2/2024.** számú hivatalos feljegyzés alapján, a próbarendelési folyamat során fogyasztóvédelmi hatósági szempontból, az elektronikus kereskedelmi szakterületre vonatkozóan az alábbiak megállapítására került sor, melyről a Vállalkozás az eljárás indító végzésből is értesült:

Szabálytalanságként került feltárára:

- a) A Termék adatlapján kifogásolt, hogy áráként 3.300-3.600 Ft került feltüntetve, **az árfeltüntetés tehát megtévesztő.** (Fgytv. 14. § (3) bekezdés, 45/2014 Kr. 11. § (1) bekezdés e) pont, Fttv. 3. § (1)-(2) és (5) bekezdés, 6. § (1) bekezdés c) pont, 7. § (1) bekezdés)
- b) A Termék adatlapján továbbá **nincs feltüntetve egységár**, mint ahogyan a többi, egységár feltüntetésére kötelezett termék esetében sem a webáruházban. (Fgytv. 14. § (1), (3), (5)-(7) bekezdés, Árendelet 3. § (1) bekezdés, 4. §, Fttv. 7. § (1) bekezdés)
- c) A Társaság csak a GLS futárszolgálatot alkalmazza, **az MPL általi kiszállítási lehetőséget nem biztosítja, arról és a díjszabásáról tájékoztatót nem biztosít.** A tájékoztatás nem felel meg a jelenleg hatályos rendelkezéseknek, miszerint a webshopot üzemeltető vállalkozás a **Magyar Posta (MPL) szolgáltatását és díjszabását is köteles feltüntetni.** (335/2012. Korm. rendelet 3/A. §, 45/2014 Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés be) és c) pontja, 7. § (1) bekezdés, 7. § (3) bekezdés b) c) pontja, 7. § (5) bekezdés c) d) pontja)

A postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételeken szállítható küldeményekről szóló 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet módosítása 2024. március 28-án lépett hatályba, ettől a naptól kell megfelelni a rendeletben foglalt előírásoknak.

A postai kormányrendelet módosított 3/A. §-a értelmében a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerinti távollévők között kötött szerződés alapján értékesített áru kézbesítése érdekében az egyetemes postai szolgáltató által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételének lehetőségét a kereskedelmi célú internetes honlappal rendelkező vállalkozás a honlapján biztosítja, feltéve, hogy az értékesített áru postai szolgáltatási szerződés keretében történő kézbesítését az egyetemes postai szolgáltató az általános szerződési feltételeiben lehetővé teszi.

A jogalkotó a postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételelesen szállítható küldeményekről szóló 335/2012 (XII. 4) Korm. rendelet módosításáról szóló 685/2023. (XII. 29.) Korm. rendeletben a kihirdetéstől számított 90 nap elteltéhez kötött hatályba lépés megállapításával biztosította a kellő felkészülési időt a rendelkezés alkalmazására.

Az érintett 3/A. § hatálybalépésének (2024. március 28.) időpontjára kellett az érintett vállalkozásoknak felkészülniük az őket terhelő kötelezettség teljesítésére; ennek hiányában jogszabályt sértenek. A kormányrendeletben foglaltaknak való nem megfelelés a fogyasztók érdekeit sérti, az ebben illetékes hatóság eljárását vonhatja maga után. A kormányrendelet nem ír elő kizárólagosságot a Magyar Posta részére, azonban a jogszabálynak való megfelelés érdekében a Magyar Postát, mint választható szállítási lehetőséget a honlapon fel kell tüntetni, melynek a vállalkozás nem tett eleget.

A Magyar Posta Zrt. a kereskedelmi célú internetes honlappal rendelkező vállalkozások számára az egyedi szerződésben, vagy az általános szerződési feltételeiben meghatározott árakon biztosítja a postai (kézbesítési) szolgáltatás igénybevételének lehetőségét. Az MPL az általános szerződési feltételekben a következő árakat kívánja alkalmazni:

- Csomagautomatába, Posta Pontra vagy postára kézbesítve: bruttó 990 Ft/db.
- Háznál történő kézbesítés esetén: 0-10 kg-ig bruttó 1990 Ft/db.
- Háznál történő kézbesítés esetén: 10-20 kg-ig bruttó 2990 Ft/db.
- Háznál történő kézbesítés esetén: 20-40 kg-ig bruttó 5990 Ft/db.

A webshopokban tehát – egyedi szerződés eltérő rendelkezése hiányában – a fenti árakat szükséges feltüntetni. A díjak igénybevételéhez elegendő az MPL oldalán regisztrálni. Amennyiben az MPL általános szerződési feltételeiben meghatározott postai szolgáltatást veszi igénybe a vállalkozás, abban az esetben a vásárlója által megrendelt terméket nem áll az MPL módjában a vállalkozás telephelyén felvenni. (Leszerződés esetében igen, a szerződésben foglalt feltételek szerint).

A társaság a rendelési folyamatban tulajdonképpen nem biztosít lehetőséget a futárszolgálat kiválasztására, mely sérti a fogyasztók érdekeit ügyleti döntésük meghozatala során. A különböző szolgáltatók ugyanis eléggé eltérő árakat alkalmaznak, így nincs lehetősége a fogyasztónak a számára legkedvezőbb döntés meghozatalára.

- d) A Társaság valós **általános szerződési feltételeket nem tett közzé**, ÁSZF címszó alatt egy minta kitöltési tájékoztató található! (Ptk. 6:60. § (1) bekezdés, Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés h) pont, 45/2014 Kr. 11. § (1) bekezdés h) pont, 11. § (6)-(7) bekezdés)

A Ptk. 6:60. § [Jogszabály által meghatározott szerződési tartalom] (1) bekezdése szerint ha jogszabály a szerződés valamely tartalmi elemét kötelezően meghatározza, **a szerződés a jogszabály által előírt tartalommal jön létre**.

A szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény (a továbbiakban: Szolg.tv.) 34. § (1) bekezdés h) pontja szerint a szolgáltató legkésőbb a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötése előtt, de **minden esetben a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt kellő időben világos és egyértelmű módon, az igénybe vevő külön kérése hiányában is közli a szolgáltatás igénybe vevőjével a szolgáltató által alkalmazott általános szerződési feltételeket**, külön kiemelve a szerződésre alkalmazandó jogra és a jogvita esetén a joghatóságra vagy az illetékes bíróságra vonatkozó szerződési kikötéseket.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (továbbiakban: Korm. rendelet) 11. § (1) bekezdésének alpontjai tartalmazzák a szerződés megkötése előtti kötelező tájékoztatási elemeket a szerződést illetően. Így a h) alpont szerint a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról szóló információkat. Vagyis a fizetési és szállítási feltételeket is.

A Korm. rendelet 11. § (6) bekezdése előírja, hogy az (1) bekezdés szerinti tájékoztatás a szerződés részét képezi és nem módosítható, kivéve, ha a szerződő felek erről kifejezetten megállapodnak. A (7) bekezdés szerint az e §-ban meghatározott tájékoztatási kötelezettség teljesítésének bizonyítása a vállalkozást terheli.

- e) Az űrlapon nem jelenik meg az ÁSZF elfogadását aktívan jelző rubrika, vagyis az általános szerződési feltételeket (annak hiányában is) nem ismertetik meg és nem fogadtatják el a fogyasztókkal. (Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés h) pontja, Ptk. 6:78. § (1) bekezdés)

A Ptk. 6:78. § [Az általános szerződési feltétel szerződéses tartalomává válása] (1) bekezdése szerint az *általános szerződési feltétel* akkor válik a szerződés részévé, ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerje, és ha azt a másik fél elfogadta.

- f) Az **Adatkezelési tájékoztatóhoz (mely nincs is a weboldalon)** nincs a rendelési folyamatban elfogadást jelző rubrika, ill. aktív link. *(Ezt a Hatóság megjegyzésként teszi közzé, mivel nem tartozik hatáskörébe az adatkezelési tájékoztató vizsgálata. Ugyanakkor a Hatóság felhívja a Társaság figyelmét arra, hogy kötelező adatvédelmi tájékoztatást biztosítaniuk.* (Vonatkozó előírások: az Európai Unió 2016/679 számú Általános Adatvédelmi Rendelete (GDPR) és a 2011. évi CXII. tv. (Infotv.)).
- g) A rendelés elküldése előtti utolsó lépésben **nincs tevőlegesen elfogadandó figyelmeztetés** arról, hogy a rendelése elküldése **fizetési kötelezettséggel** jár. Fontos annak biztosítása, hogy a távollevők között, internetes oldalakon keresztül kötött szerződések esetén a fogyasztónak a megrendelés leadása előtt lehetősége legyen a szerződés fő elemeit teljeskörűen elolvasni és megérteni. Cél, hogy ezeket az elemeket a megrendelés leadásának megerősítését kérő rész közvetlen közelében tüntessék fel. Ilyen helyzetekben annak biztosítása is fontos, hogy a fogyasztó meg tudja határozni azon időpontot, amelytől kötelezettséget vállal arra, hogy fizet a kereskedőnek. Ezért a fogyasztó figyelmét egyértelmű megfogalmazással kifejezetten fel kell hívni arra, hogy a megrendelés elküldése a kereskedőnek való fizetés kötelezettségével jár. Nem elegendő arra az ÁSZF-ben tájékoztatást elhelyezni. (45/2014 Korm. rendelet 15. § (1)-(2) bekezdés).
- h) A vállalt **teljesítési határidőről a fogyasztó már csak a megrendelés elküldése után értesül.** (Ptk. 6:60. § (1) bekezdés, Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés h) pont, 45/2014 Kr. 11. § (1) bekezdés h) pont, 11. § (6)-(7) bekezdés, Fttv. 7. § (1) bekezdés)
- i) A megrendelés elfogadását jelző e-mail a Korm. rendelet 18 §-ának megfelelő **utólagos tájékoztatást, illetve mellékletet nem tartalmazott.** (45/2014 Kr. 18. §, Fttv. 7. § (1) bekezdés).

5. A weboldalon az alábbi tényállás felderítésére került sor a hatósági ellenőrzés során

A weboldalon az alábbi tényállás felderítésére került sor, melyet a Hatóság **PE/002/1363-3/2024.** számú hivatalos feljegyzésében rögzített és melynek tartalmáról a Társaságot PE/002/1363-4/2024. számú végzésében részletesen tájékoztatta.

A weboldal hivatkozott tartalmait a Hatóság a továbbiakban az alábbiak szerint rövidíti, hivatkozta:

- Főoldal: <https://naszalyfestek.hu>
- Főoldal webáruház: <https://naszalyfestek.hu/shop/>
- Rólunk: <https://naszalyfestek.hu/rolunk/>
- Kapcsolat: <https://naszalyfestek.hu/kapcsolat/>
- Impresszum: <https://naszalyfestek.hu/impresszum/>
- ÁSZF: <https://naszalyfestek.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek/>
- Adatvédelmi nyilatkozat: <https://naszalyfestek.hu/adatvedelmi-nyilatkozat/> (NINCS feltöltve)
- Közösségi oldal: <https://www.facebook.com/NaszalyFestek/>

5.1 Szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok körében:

- a) A vállalkozás üzleti tevékenységének (üzlete, telephelye) postai címe - ha eltér a székhely postai címétől: A Társaság rendelkezik telephellyel is (2600 Vác, Széchenyi utca 34.), de nem tünteti fel oldalán, sem az ÁSZF-ben [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés c) d) pont, Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés b) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont]
- b) Szolgáltató elérhetősége (e-mail cím) körében nem egységes az elérhetőségek feltüntetése. A naszalyfestek@gmail.com (cégjegyzék és oldal lábléce, a megrendelés visszaigazolása szerint), naszalyfestek@invitel.hu (impresszum szerint), info@naszalyfestek.hu (ÁSZF és automata visszaigazolás szerint). Amennyiben mindhárom cím élő, úgy az ÁSZF-ben mindhármát, vagy azt kell feltüntetni, ahol a fogyasztók valójában elérhetik a Társaságot elállási szándéknyilatkozatukkal, vagy szavatossági-, jótállási igényeikkel. [Ektv. 4. § c) pont; 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés c) pont]
- c) A tárhelyszolgáltató székhelye, telephelye, e-mail címe az ÁSZF-ben megfelelően szerepel, az Impresszumban azonban Üzemeltetőként van megjelölve, ami félreértésre ad okot, a weboldal üzemeltetője, a Szolgáltató, maga a Társaság. [Ektv. 4. § h) pont, Fttv. 7. § (1) bekezdés]

5.2 Szerződéskötés feltételei vonatkozásában

- a) Az elektronikus szerződéskötés lépései teljesen hiányoznak [Ektv. 5. § (2) bekezdés a) pont], valamint
- b) az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről való tájékoztatás [Ektv. 5. § (2) bekezdés c) pont]

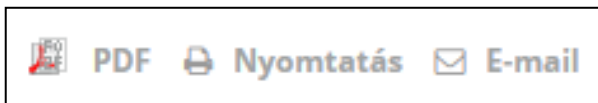
5.3 Szerződéskötés technikai feltételei vonatkozásában

- a) Szolgáltatói tájékoztató tárolhatóságának, kinyomtathatóságának technikai feltétele nem biztosított. [Ektv. 5. § (1) bekezdés]

Az Ektv. 5. § (1) bekezdése előírja, hogy a szolgáltató köteles az információs társadalommal összefüggő szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az igénybe vevő számára, hogy tárolja és előhívja azokat. Hasonlóan rendelkezik a Ptk. 6:82. § (2) bekezdése is, miszerint az elektronikus utat biztosító fél köteles az általános szerződési feltételeit olyan módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi a másik fél számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

Vagyis az ÁSZF-et nem elegendő „csak” közzétenni, vagyis publikálni a webfelületen, hanem a szolgáltató által generáltan olyan megoldást kell felkínálni, mely által lehetővé válik az ÁSZF

tárolhatósága (pl. letölthető dokumentum, vagy külön linken elhelyezett nyomtatható formátum biztosításával, vagy aktív gombokkal – pl. PDF, Nyomtatás, E-mail küldés). Tágabb értelemben véve a szolgáltatónak az ÁSZF korábbi változatait is elérhetővé szükséges tennie webfelületén, legalábbis a kötelező jótállási és kellékszavatossági igényrendezés általános elévülési időszakán belül.



Vagyis a Társaságnak alapvetően a kellékszavatossági jogok elévülési időszakán belül elérhetővé és letölthetővé kell tennie általános szerződési feltételeit olyan formában, mely sem a fogyasztó, sem már a Társaság által nem módosíthatóan tükrözi annak érvényességi idején hatályos állapotát. A Társaság tevékenységét a weboldalon 2018-ban kezdte, így az általános elévülési időn belül, de legalább két éven belüli időponttól érvényes szerződési feltételeit lenne szükséges elérhetővé tennie a fogyasztók számára.

- b) "Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés" vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 15. § (2) bekezdés]

"Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés" vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés a rendelési folyamatban nem szerepelt. Nem elégséges az ÁSZF elfogadására kötelezni a vásárlót, mivel a fogyasztónak szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul kell vennie, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. A kötelezettséget a Korm. rendelet 15. § (2) bekezdése írja elő, miszerint a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul kell vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. Ez két konjunktív feltételt jelent, egyrészt a szerződési akarat kifejezésekor (tehát a megrendelés leadása előtt) kell ennek megtörténnie, másrészt „kifejezett tudomásulvétellel”, vagyis a fogyasztó aktív megnyilvánulásával.

Fontos ugyanis annak biztosítása, hogy a távollevők között, internetes oldalakon keresztül kötött szerződések esetén a fogyasztónak a megrendelés leadása előtt legyen lehetősége a szerződés fő elemeit teljeskörűen elolvasni és megérteni. Ennek céljából ezeket az elemeket a megrendelés leadásának megerősítését kérő rész közvetlen közelében szükséges feltüntetni. Ilyen helyzetekben annak biztosítása is fontos, hogy a fogyasztó meg tudja határozni azon időpontot, amelytől kezdve kötelezettséget vállal arra, hogy fizet a kereskedőnek. Ezért a fogyasztó figyelmét egyértelmű megfogalmazással kifejezetten fel kell hívni arra, hogy a megrendelés elküldése a kereskedőnek való fizetés kötelezettségével jár.

5.4 Szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás körében:

- a) Az áru vagy szolgáltatás ellenértékéről való tájékoztatás körében a próbarendelt termék esetében az egyedi árjelzés nem megfelelő, túl-ig jelzésű, valójában egyféle kiszérelés elérhető, így csak a feltüntetett magasabb összegen árulják a terméket. A vonatkozó előírások szerint kétféle ár egyidejű feltüntetése esetén az alacsonyabbat számíthatná fel jogszerűen a Társaság, így a fogyasztó vagyoni érdekei is sérültek a próbarendelés során. /Ld. még 4/a. pontban/ (Fgytv. 14. § (3) bekezdés, 45/2014 Kr. 11. § (1) bekezdés e) pont, Fttv. 3. § (1)-(2) és (5) bekezdés, 6. § (1) bekezdés c) pont, 7. § (1) bekezdés)
- b) Az áru vagy szolgáltatás ellenértékéről való tájékoztatás körében az egységár feltüntetésére kötelezett összes termék esetében nem szerepel egységár, mint ahogy a próbarendelés megállapításaiból is kiderült. /Ld. még 4/b. pontban/ (Fgytv. 14. § (1), (3), (5)-(7) bekezdés, Árrrendelet 3. § (1) bekezdés, 4. §, Fttv. 7. § (1) bekezdés)
- c) Teljesítés feltételei (így pl. a teljesítési határidő) teljes mértékben hiányoznak az ÁSZF-ből. [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés bd) pont, 7. § (1) bekezdés, 7. § (5) bekezdés d) pont]

- d) Szállítás költségei és feltételei körében az ÁSZF-ben semmilyen részlet nem szerepel (szolgáltatók, díjszabások, feltételek). A fogyasztó azonban az ÁSZF-et köteles megismerni és elfogadni a megrendelés előtt, így az ÁSZF-ben kell szerepelnie az aktuális díjaknak. [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pont, 7. § (1) bekezdés, 7. § (5) bekezdés c) pont]
- e) Szállítás költségei és feltételei körében az MPL általi kiszállítás lehetősége nem választható, díjszabás nincs előzetesen feltüntetve. (335/2012. Korm. rendelet 3/A. §, 45/2014 Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés be) és c) pontja, 7. § (1) bekezdés, 7. § (3) bekezdés b) c) pontja, 7. § (5) bekezdés c) d) pontja).

5.5 Egyéb tájékoztatási követelmények:

- a) A vállalkozás panaszkezelési módjáról az ÁSZF-ben egyáltalán nem tájékoztat, [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés h) pont, 35. § (1)-(3) bekezdése, Fgytv. 17/A. § (1)-(8) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés f) és i) pont, 453/2016 Kr. 1. § a) pontja]. Ismertetni szükséges pl.:
 - i. a szóbeli panasz kezelése és jegyzőkönyvezés leírása,
 - ii. 30 napon belül - az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg köteles megküldeni a jegyzőkönyvet
 - iii. panaszforumok, békéltető testületek felsorolása, elérhetőségeikkel,
 - iv. nyilatkozat arról, hogy a békéltető testületek előtt tett-e általános alávetési nyilatkozatot,
 - v. fogyasztóvédelmi eljárás, hatóság elérhetőségeinek ismertetése. — Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál lehetséges. Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes fővárosi és vármegyei kormányhivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://www.kormanyhivatalok.hu/>
 - vi. bírósági eljárás. (Az ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.)
- b) Békéltető testülethez fordulás lehetősége, az illetékes békéltető testület neve, székhelyének postai címe, békéltető testületi eljárás ismertetése, és a társaság székhelye, illetve a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes testületek megnevezése és elérhetőségei hiányoznak. Illetve nincs információ arról, tett-e a vállalkozás általános alávetési nyilatkozatot, [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) v), w) pont, Szolg.tv. 34. § (2) bekezdés e) pontja, és (4) bekezdése, Fttv. 3. § (5) bekezdés]

A Vállalkozás székhelye szerint illetékes Pest Vármegyei Békéltető Testület elérhetőségei adatai:

Székhelye: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.

Levelezési cím: Pest Vármegyei Békéltető Testület, 1364 Budapest, Pf.: 81

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: <http://panaszrendezes.hu>

Tájékoztatjuk továbbá a Társaságot, hogy 2023. január 1-től az Alaptörvény módosítása révén a területi beosztás hivatalos elnevezése vármegye. **Felhívjuk továbbá figyelmét, hogy a békéltető testületek illetékességi köre 2024. január 1-től, az Fgytv. új, 2. számú mellékletének⁷ beiktatásával megváltozott. Valamint az ÁSZF 11.8 pontját érintően határon átnyúló fogyasztói jogviták esetében a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által rendeletben kijelölt kamara által működtetett békéltető testület az illetékes.**

⁷ <https://njt.hu/jogszabaly/1997-155-00-00.71> (2024.01.01-ei időállapot)

A békéltető testületek illetékességi területe

	A	B	C
1	Békéltető testület neve	Békéltető testület székhelye	Illetékességi terület
2	Budapesti Békéltető Testület	Budapest	Budapest
3	Baranya Vármegyei Békéltető Testület	Pécs	Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye
4	Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	Miskolc	Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye
5	Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület	Szeged	Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye
6	Fejér Vármegyei Békéltető Testület	Székesfehérvár	Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye
7	Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület	Győr	Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye
8	Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	Debrecen	Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye
9	Pest Vármegyei Békéltető Testület	Budapest	Pest vármegye

A továbbra is ingyenes és gyors eljárást lefolytató békéltető testületeket érintő legfontosabb változás, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) módosítása alapján **abban az esetben is kötelezést tartalmazó határozatot hoz a testület, ha a fogyasztó kérelme megalapozott, és az ügytárgy értéke 200 ezer forint alatti. Ha a vállalkozás nem tesz eleget a kötelezésnek, bírósági úton a döntés kikényszeríthető, végrehajtható, azaz a bírósági ítéletekkel egyező erejű döntésről van szó.**

2024. január 1-jétől **régiós szinten működnek tovább az alternatív vitarendezési fórumok. 8 békéltető testület működik, melyek illetékességi területét az Fgytv. 2. számú melléklete tartalmazza. Főszabályként az online meghallgatás intézményét vezette be az Fgytv. módosítása**, azaz a feleknek személyesen sem kell megjelenniük az egyeztetésen, amely jelentős idő, energia és költségkímélést jelent számukra. Természetesen, ha a fogyasztó szeretné, mert esetleg nincs lehetősége online úton részt venni az eljárásban, vagy ahhoz nem ért, akkor kezdeményezheti személyes meghallgatás lebonyolítását is.

A vállalkozások számára kedvező változás, hogy együttműködési kötelezettségük – a válaszirat megküldési kötelezettség mellett – legalább az online meghallgatáson történő részvételre terjed ki. Mindez azt jelenti, ha online meghallgatásra kerül sor, akkor köteles a vállalkozás is döntésre jogosult képviselője útján részt venni online módon a meghallgatáson. Ha azonban a fogyasztó személyes meghallgatást kezdeményez, a vállalkozás dönthet arról, hogy online vagy személyesen vesz részt a meghallgatáson.

Mint minden vállalkozásnak — akár nehéz külső körülmények ellenére is — figyelemmel kell kísérniük a jogszabályi változásokat, különösen ebben az időszakban, amikor a fogyasztóvédelmi jogszabályi környezet sok változáson megy keresztül. A honlapon elhelyezett információkért a Vállalkozás, mint üzemeltető a felelős. Az ÁSZF hatályosításáért, napra készen tartásáért is a Vállalkozás felel. Amennyiben ehhez nincs meg a technikai, jogi szakismerete, úgy érdemes ezzel foglalkozó szakmai segítséget keresnie (pl. ÁSZF generátort üzemeltető vállalkozást).

Javasoljuk, hogy legyen naprakész a megváltozott fogyasztóvédelmi rendelkezések tekintetében, melyhez sok segítséget talál a szakmai minisztérium honlapján:
<https://www.fogyasztovedelem.kormany.hu>.

- c) ODR link kapcsán bővebb tájékoztatás szükséges a platform létezéséről, valamint arról, hogy az határon átnyúló jogviták rendezésére használható (524/2013/EU rendelet 14. cikk (2) bekezdés

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben. Ha a fogyasztó panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt Áruval vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközét. A portálon a fogyasztó és a kereskedő, akivel szemben panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform itt érhető el:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

- d) Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás körében semmilyen tájékoztatás nincs az ÁSZF-ben. [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés m), n) pont, 11. § (5) bekezdés, Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés i) pont, Fttv. 7. § (1) bekezdés, 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet 16. §, Ptk. 6:157. §-6:172. §]

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 jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez nyújt segítséget a 3. melléklet mintatájékoztatója, amely formáját tekintve ugyan nem kötelező, de a tartalmát tekintve rögzíti, hogy pontosan mit jelent a kellékszavatosság fogalmának pontos és megfelelő használatával, a fogalmak közötti különbség világos és egyértelmű meghatározásával adandó tájékoztatás kötelezettsége (BH.2022.138. eseti döntésben kifejtettek).

Felhívjuk a Vállalkozás figyelmét, hogy 2024. május 8-ától jelentősen megváltoztak a kötelező jótállásra vonatkozó rendelkezések⁸. Ekkortól a kötelező jótállás időtartama:

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

Valamint a Korm. rendelet 3. számú mellékletében található, a kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztató is jelentősen megváltozott ugyanezen időponttól, ezért az ÁSZF módosítása során már az új rendelkezéseket szükséges figyelembe vennie.

A kötelező jótállás alá tartozó termékköröket a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet (továbbiakban: 10/2024 IM rendelet) tartalmazza.

5.6 A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás [45/2014. Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont]

- a) A Társaság weboldalán Elállási/Felmondási nyilatkozatminta nem áll rendelkezésre, nem is tájékoztat egyértelműen a Korm. Rendelet mellékletében található mintáról, pl. a konkrét jogszabályhoz vezető élő hiperlinkkel. Letölthető minta az oldalon nincs. A minta hiánya súlyos elektronikus kereskedelmi jogsértésnek is minősül [45/2014. Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont, 453/2016 Kr. 1. § a) pontja]
- b) Nincs tájékoztatás arról, hogy a fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozatminta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont, 22. § (1) bekezdés, Ptk. 6:4. § (1)-(2) bekezdés, 6:6. § (1) bekezdés, Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése, figyelemmel a 6. § (1) bekezdés i) pontjára).
- c) Elállási határidő a termék átvételekor kezdődik, illetve szolgáltatás esetén a szerződéskötéskor [Korm. Rendelet 20. § (2) bekezdés]

⁸ <https://njt.hu/jogszabaly/2003-151-20-22.15>

- d) A fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja – a tájékoztatás hiányzik (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont, 20. § (3) bekezdés)
- e) Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül – a tájékoztatás hiányzik (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont, 22. § (3) bekezdés)
- f) A fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia. [Korm. Rendelet 24. § (1) bekezdés]
- g) Elállás esetén a vállalkozás legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget [Korm. Rendelet 23. § (1) bekezdés]
- h) Ha a fogyasztó nem a legkevesebb költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni (Korm. rendelet 23. § (3) bekezdés)
- i) Elállás esetén a fogyasztót a termék visszaküldésének a költsége terheli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költségek viselését [Korm. Rendelet 24. § (2) bekezdés]
- j) Ha szolgáltatás nyújtásra irányuló szerződés esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a fogyasztó a felmondási jogát, úgy az elszámolás során köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit. (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont, 26. § (1) bekezdés)
- k) A vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését [Korm. Rendelet 25. §]
- l) Az elállási/felmondási jog hiányáról szóló tájékoztatás, amennyiben a kivételszabály alá tartozó terméket értékesít (Korm. Rendelet 11. § (1) bek. l) pont)
- m) Az elállásról szóló tájékoztatás nem megfelelő, mert nem teljes, nem tartalmazza az elállási feltételeket. (Korm. Rendelet 11. § (1) bek. i) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés).

5.7 Egyéb megjegyzések (nem képezik szankció alapját)

- a) A rendelési úrlapon és a weboldalon nem jelenik meg az **Adatkezelési tájékoztató**. (Vonatkozó előírások: az Európai Unió 2016/679 számú Általános Adatvédelmi Rendelete (GDPR) és a 2011. évi CXII. tv. (Infotv.)).

5.8 Egyéb előírások ellenőrzése

- a) *fogyasztói vélemények közzétételének ellenőrzése*

Fogyasztói vélemények leadására a weboldalon nincs lehetőség, ezért annak ellenőrzésére sem került sor.

- b) *Akciós árak közzétételének ellenőrzése*

- i. A weboldalon nincsenek akciós árak. Ezért ezzel kapcsolatos vizsgálatra nem volt lehetőség.
- ii. Kuponos értékesítés ellenőrzésére jelen esetben nem került sor.
- iii. Az ígért 5 % kedvezmény szabályosan levonásra került a termék személyes átvételének kiválasztása esetén.

- c) *Geoblocking előírások ellenőrzése*

A geoblocking előírások közvetlen sérelmét nem lehetett vizsgálni, figyelemmel arra, hogy külföldi kiszállítást kérni gyakorlatilag nincs lehetőség.

- d) *Digitális adatvédelmi előírások*

Az adatok végleges hozzáférhetetlenné tételét lehetővé tevő alkalmazás biztosításával kapcsolatos eljárási szabályok meghatározásáról szóló 726/2020. (XII. 31.) Korm. rendelet előírásainak ellenőrzésére nem került sor, mivel a Vállalkozás a rendelet által érintett terméket nem árusít.

e) *Üdülési jogok másodlagos értékesítése*

A weboldalon nem történik üdülési jog értékesítése vagy újraértékesítése.

f) *Sötét mintázatok ellenőrzése⁹*

A weboldalon ilyen jellegű digitális üzenetek nem kerültek elhelyezésre.

g) *A különösen érzékeny társadalmi rétegeket célzó megtévesztő kereskedelmi kommunikáció ellenőrzése*

A weboldalon nincs ilyen kommunikáció.

6. Az ügyési jelzés alapján

A Hatóság számára e weboldallal kapcsolatban eddig panaszbejelentés nem érkezett, ugyanakkor az ügyési jelzés alapján valóban indokolt volt a Társaság felelősségrevonása a fentiekben feltárt szabálytalanságokért. Az ügyési jelzéssel kapcsolatban a Hatóság az alábbiak szerint alaposnak találta a szabálytalanságok megállapítását.

A Határozat 1.1 pont a) és b) alpontban jelzett szabálytalanságokat a Hatóság jelen dokumentum 5. főpontjának alpontjaiban rögzítette, azzal, hogy a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés g) pontjához kapcsolódó ügyészégi észrevétel kapcsán Hatóságom nem tárt fel jogsértést.

7. A Vállalkozás által megsértett jogszabályhelyek

- Ektv. 4. § c) h) pont, 5. § (1) bekezdés, 5. § (2) bekezdés a) c) pont
- Fgytv. 14. § (1) és (3), (5)-(7) bekezdés,
- Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés b) h) i) pont, 34. § (2) bekezdés e) pontja, és (4) bekezdése, 35. § (1)-(3) bekezdése
- Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés c) d) e) h) i) m) n) v) w) pont, 11. § (5)-(7) bekezdés, 15. § (1)-(2) bekezdés, 20. § (2)-(3) bekezdés, 22. § (1) és (3) bekezdés, 23. § (1) és (3) bekezdés, 24. § (1)-(2) bekezdés, 25. §, 26. § (1) bekezdés
- 335/2012. Korm. rendelet 3/A. §,
- 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet 16. §
- Árrendelet 3. § (1) bekezdés, 4. §,
- Fttv. 3. § (1)-(2) és (5) bekezdés, 6. § (1) bekezdés bd) be) c) f) i) pont, 7. § (1) bekezdés, 7. § (3) bekezdés b) c) pontja, 7. § (5) bekezdés c) d) pontja
- 524/2013/EU rendelet 14. cikk (2) bekezdés
- 453/2016 Kr. 1. § a) pontja.

8. Reagálás a Társaság nyilatkozatára

A Társaság nyilatkozatában előadta, hogy a weboldalt 2020-ban hozták létre, a covid idején. Megbíztak egy weblap készítővel, hogy készítse el a webáruházat, mert ők nem értenek az online kereskedelemhez, ezért is fordulhatott elő a hiányosság. Az elmúlt időszakban karbantartást és felülvizsgálatot is kértek. Az aktuális törvényi változásokat nem követték, ami természetesen nem mentesíti őket. Mivel forgalmuk elég csekély a webáruházban, 2023-ban havi 1-2 megrendelés érkezett. Elkezdtek a hiányosságok kijavítását. A Magyar Postával szerződésük nincs, felvették velük a kapcsolatot, webes rendszergazdájuk elkezdte kijavítani a hiányosságokat, az ÁSZF ügyében megkerestek egy jogászt is.

⁹ A sötét mintázatok (angolul: dark pattern) olyan digitális üzenetek és felhasználói felületek, amelyek észrevétlenül veszik rá az embereket nem kívánt döntések meghozatalára. Ide tartoznak például a pszichés nyomásgyakorlás és sürgetés az egyes online oldalakon.

A Hatóság az eset körülményeinek mérlegelése során figyelemmel lehetne arra, hogy a Társaság még a határozat meghozatala előtt ígéretet tett a hibák kijavítására. A határozat meghozatalának idején ugyanakkor megállapítható, hogy az ÁSZF-en, sőt a weboldalon egyáltalán nem változtattak, annak ellenére, hogy ismeretében voltak a hatósági kifogásoknak, és két hónapjuk is volt azok önkéntes megszüntetésére. A Magyar Posta szolgáltatását továbbra sem teszik elérhetővé, az egységárakat továbbra sem tüntetik fel.

Mint minden vállalkozásnak, figyelemmel kell kísérniük a jogszabályi változásokat, különösen ebben az időszakban, amikor a fogyasztóvédelmi jogszabályi környezet sok változáson megy keresztül. A honlapon elhelyezett információkért a Társaság, mint üzemeltető a felelős. Javasoljuk, hogy legyenek naprakészek a változó fogyasztóvédelmi rendelkezések tekintetében, melyhez sok segítséget találnak a szakmai minisztérium honlapján: <https://www.fogyasztovedelem.kormany.hu>.

A webshop tájékoztatási környezetének felülvizsgálata a Vállalkozás mindennapi feladata, a jogszabályi környezet változása miatt nem elegendő egy webáruházat a létrehozása pillanatában megfeleltetni az előírásoknak, azt folyamatosan karbantartani, hatályosítani szükséges.

Az előzetes tájékoztatás kiemelt fontosságú az elektronikus kereskedelem területén, pl. a szállítási módok és díjak olyan ügyleti döntésre kiható tényezők, melyek jelentősen befolyásolják a fogyasztók preferenciáit, a webáruházak közötti választás motivációit. Ezért elsődleges ezen információk helyes és tényszerű, vásárlást megelőző feltüntetése.

A webáruház alacsony látogatottsága a mérlegelési körülmények szempontrendszerében értékelhető, ugyanakkor a Társaságot a feltárt szabálytalanságok alól nem menti fel. A webáruház esetleges jövőbeli megszüntetése az ellenőrzéskor feltárt jogsértések tényét nem annulálja. A weboldal további fennmaradása esetén is meg kell feleltetnie weboldalát a Vállalkozásnak a hatályos előírások tárgyában. Így pl. az ÁSZF érdemi megszövegezése szükséges, a weboldalon nem lehet olyan írásbeli tájékoztatás, egyéb kommunikációs eszköz (ábra, banner, fotó stb), mely megtéveszti a fogyasztókat.

9. Kiszabott jogkövetkezmények alapjául szolgáló jogszabályhelyek

9.1 Figyelmeztetés és kötelezés

A Szankció tv. 6. § (4) bekezdésében foglaltak alapján, 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. Jelen esetben figyelmeztetés alkalmazására is sor került.

A Szankció tv. 9. (2) bekezdése szerint 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 Közigazgatási Szankciók Nyilvántartása 20241203-001246. számú keresési igazolása szerint a Vállalkozás ellen 2021. január 1-je óta nincs bejegyzett közigazgatási szankció.

Az ellenőrzés idején hatályos Fgytv. 47. § (1) bekezdés a) b) c) és i) pontja szerint, 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 pl. 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, /.../
- i) fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

Az Fgytv. 47. § (2)-(4) bekezdés alapján 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. Jogszabály az abban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértése esetére további jogkövetkezményeket határozhat meg. Az (1) és (3) bekezdés szerinti jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdése alapján 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.

9.2 Közzététel a súlyosan jogsértő elektronikus kereskedelmi szolgáltatók adatbázisában

A Hatóság felhívja a Vállalkozás figyelmét, hogy az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, közzétételi kötelezettséggel járó súlyos jogsértésekről, valamint a fogyasztó és a Vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet módosításáról szóló 453/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 1. § b) pontja értelmében az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdés a) pontja alkalmazásában **elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértésnek minősül**, ha az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó Vállalkozás a szerződéskötést megelőzően nem tájékoztatja a fogyasztót a fogyasztó és a Vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés b), c) d), h), i), m), n) vagy p) pontjában meghatározott adatokról.

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 vagy a bíróság által hozott végleges döntést**. Ez a <http://www.jogsertowebaruhazak.kormany.hu> weboldalon valósul meg.

A (7) bekezdése szerint a fogyasztóvédelemért felelős miniszter az (1) és (2) bekezdés alapján közzétett adatokat – feltéve, hogy a Vállalkozás felelősségét az e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott újabb súlyos jogsértésért a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal vagy a bíróság véglegesen meg nem állapította – **a közzétételtől számított két év elteltével törli a honlapról**.

A fentiek értelmében, figyelemmel arra, hogy a Vállalkozás az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyosan jogsértő magatartást valósított meg a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet **11. § (1)**

bekezdés c) d) h) i) m) n) pontjának megsértésével, ezért a közléssel véglegessé váló döntést a Hatóság az Fgytv. fenti rendelkezései értelmében közzététel céljából a megküldi a fogyasztóvédelemért felelős minisztérium számára, azzal a megjegyzéssel, hogy a Társaság ígéretet tett a feltárt szabálytalanságok kijavítására.

10. Az alkalmazott jogkövetkezmények

Összegezve a fentieket, a Vállalkozás a határozatban terhére rótt szabálytalanságokat elkövette, valamint a rendelkezésre álló dokumentumok is alátámasztják ezen jogsértések minden kétséget kizáró megtörténtét.

10.1 A Vállalkozás figyelmeztetése és kötelezése

A rendelkező részben megjelölt kötelező rendelkezés lefedi a jelen vizsgálat során fellelt és bizonyított szabálytalanságokat, annak kiküszöbölése elsődleges a fogyasztók érdekeit tekintve. Eszerint a Hatóság az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) és c) pontja alapján elrendelte, hogy a Vállalkozás jogsértő magatartását hagyja abba, a feltárt szabálytalanságokat szüntesse meg, valamint a megszüntetés érdekében tett intézkedéseiről a Hatóságot az előírt határidőn belül értesítse az Fgytv. 47. § (2)-(4) bekezdése szerint. A Társaság weboldalával kapcsolatban, elektronikus kereskedelmi szabályok ellenőrzése és megsértése kapcsán az elmúlt egy évben fogyasztóvédelmi hatósági eljárás nem indult. Mindezek alapján a jelzett kötelezés jellegű szankciók megállapításán túl fogyasztóvédelmi bírság alkalmazására nem került sor.

10.2 Közzététel az adatbázisban

A 453/2016. Kr. 1. § b) pontja értelmében, az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdése alapján a Hatóság nem mérlegelhet, jelen döntését az általános publikáláson túl közzétételre meg kell küldenie a fogyasztóvédelemért felelős minisztérium részére.

11. Mérlegelési szempontok

11.1 Mérlegelési jogkör alkalmazása

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. Az Ákr. 81. § (1) bekezdése alapján a döntés tartalmazza a mérlegelés és a döntés indokaira, valamint az azt megalapozó jogszabályhelyek megjelölésére is kiterjedő indokolást.

Mindezek alapján a mérlegelési jogkörben hozott közigazgatási határozat csak akkor tekinthető jogszerűnek, ha a közigazgatási szerv a tényállást kellő mértékben feltárta, az eljárási szabályokat betartotta, a mérlegelés szempontja megállapítható és a határozat indoklásából a bizonyítékok mérlegelésének okszerűsége kitűnik. Fontos szempont, hogy a jogkövetkezmény alkalmas legyen az alábbi célok elérésére: a jogsértés mielőbbi kiküszöbölése, a jogszerű állapot mihamarabbi helyreállítása, az eljárás alá vont jogsértő Vállalkozás jövőbeni jogsértéstől való visszatartása, más Vállalkozások jövőbeni jogsértéstől való visszatartása, a jogkövető magatartás megerősítése, illetve az elkövetett jogsértés miatti szankcionálás. A jogkövetkezmények fajtáját és mértékét a tényállás feltárását követően, az eset lényeges körülményeit – az Fgytv.-ben meghatározott mérlegelési szempontok figyelembevételével értékelve – az adott ügy egyedi sajátosságaira és a fokozatosság elvére tekintettel kell megállapítani, úgy hogy arányos legyen az elkövetett jogsértéssel.

A Szankció törvény 10. § (1) bekezdése értelmében közigazgatási szankció kiszabása esetén a hatóság az Fgytv. 47. § (1) bekezdésében meghatározott szempontok mellett az eset összes lényeges körülményét értékelve, különösen az alábbiakat mérlegelve dönt a bírság összegéről:

a) a jogsértéssel okozott hátrány, ideértve a hátrány megelőzésével, elhárításával, helyreállításával kapcsolatban felmerült költségeket, illetve a jogsértéssel elért előny mértékét,

- b) a jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatósága,
- c) a jogsértéssel érintettek körének nagysága,
- d) a jogsértő állapot időtartama,
- e) a jogsértő magatartás ismétlődése és gyakorisága,
- f) a jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartása, valamint
- g) a jogsértést elkövető gazdasági súlya.

Abban az esetben, ha a hatóság a lefolytatott hatósági ellenőrzés eredményeként megállapítja, hogy az ügyfél megsértette a jogszabályban, illetve a hatóság határozatában foglaltakat, főszabály szerint a fokozatosság elve alapján kell eljárnia a jogkövetkezmények alkalmazása során. A fokozatosság elvének megfelelően annak a legenyhébb jogkövetkezménynek az alkalmazása mellett kell döntenie, amellyel a jogellenes magatartás megszüntethető, vagy a jogszerű állapot helyreállítható.

11.2 A Hatóság a Vállalkozás terhére történő jogkövetkezmény megállapításánál az alábbi körülményeket értékelte

11.2.1.1. A jogsértés jellege, súlya, mértéke, időtartama

- *jogsértés jellege*

A Kormány által 2022-ben elfogadott fogyasztóvédelmi politika¹⁰ négy fő területre fókuszál: a gyermekvédelemre, a digitális fogyasztóvédelemre, a fogyasztóvédelem elérhetővé tételére és az egységes joggyakorlat kialakításának támogatására.

Ennek keretében kiemelt szempont volt az elektronikus kereskedelmi szakterület fokozott ellenőrzése. Az elektronikus kereskedelem egyre erősödő térnyerésével a digitális fogyasztókat érintő rendelkezések megsértésének feltárása és szankcionálása prioritást kell kapjon. A feltárt **súlyos, elektronikus kereskedelmi szabálytalanságok** elkövetése kiemelt prioritású kormányzati előírások megszegését jelentik.

- *jogsértés súlya, mértéke*

A Hatóság a jogkövetkezmények megállapítása során figyelembe vette, hogy vállalkozás a feltárt jogsértés révén olyan alapvető jogszabály által előírt kötelezettségét sértette meg, amelyek megtartása valamennyi fogyasztónak elemi érdeke. Több közülük súlyos elektronikus kereskedelmi szabályszegésnek minősül. Hatóságom a jogsértéseket alkalmasnak találja a digitális fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő alapjogának sérelmére, vagyoni és ügyleti döntéseinek kedvezőtlen befolyásolására.

- *jogsértő állapot időtartama*

A jogsértő állapot időtartama tekintetében a Hatóság figyelembe vette a Társaság nyilatkozatát, miszerint a weboldal 2020-ban indult. A webshop ellenőrzéskori ÁSZF-je hosszabb ideje volt hatályban, így a jogsértés a tájékoztatási követelmények nem teljesülése tárgyában hosszú ideig állt fenn, mely súlyosító körülményként értékelendő. A jogsértések a határozat meghozatalának időpontjában továbbra is fennállnak.

11.2.1.2. A jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdeksérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége

- *a jogsértéssel érintett fogyasztók száma (a jogsértéssel érintettek körének nagysága):*

¹⁰ <https://njt.hu/jogszabaly/2022-1353-30-22>

Figyelemmel arra, hogy a 4-5. pontban feltárt jogsértés a Vállalkozás honlapján valósult meg, minden olyan fogyasztót érintett, aki a weboldalon keresztül vásárolt, vagy csak érdeklődött a termékek iránt. A szabálytalanságok az összes fogyasztó érdeksérelmét okozták, azokat is, akik csak érdeklődés szintjén, akár a vásárlás realizálódása nélkül tájékozódtak a honlapon. Ezen körülményeket súlyosító szempontként lehetne értékelni az ügy kapcsán.

A Társaság által nyilatkozott adatok, illetve a similarweb.com adatai alapján azonban a weboldal nagyon kis látogatottságú (2024.07. havi látogató száma 737, magyarországi viszonylatban 122.059. helyen áll a webáruházak rangsorában), 100 %-ban Magyarországi területről, mely az érintett vásárlók tekintetében szűkebb és csak hazai fogyasztói körnek tekintendő, mely ezért összességében enyhítette az eset értékelhető körülményeit.

- *a fogyasztók érdeksérelmének köre:*

A feltárt szabálytalanságok egyaránt sértették a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő alapvető érdekét, érdekérvényesítéshez való jogát. A szabálytalanságok a Vállalkozás jelen ügyben vizsgált – a csatolt bizonyítékok alapján nagyon szűk látogatottságú - weboldalán jelentkeztek, azonban a tájékoztatást érintő elemek körében széleskörűen, valamint több súlyos elektronikus szabályszegés is megvalósult. Ezért összességében súlyosító szempontként értékelten.

- *a jogsértő magatartás kiterjedtsége:*

A szabálytalanságok e hatósági eljárás során a Vállalkozás egy weboldalán kerültek megállapításra, elsősorban tájékoztatást érintő hiányosságok kapcsán, feltárva ugyanakkor tisztességtelennek minősíthető üzleti gyakorlatot is, mely összességében többféle módon valósult meg, súlyosítva az elkövetés körülményeit.

11.2.2 A vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak

Az ellenőrzés hatására a Vállalkozás ígéretet tett a szabálytalanságok megszüntetése érdekében, ugyanakkor érdemi intézkedéseket nem tapasztalt a Hatóság az eljárás megindítását követően, a Határozat meghozataláig eltelt időszakban, ezért valójában nem volt enyhítő szempontként értékelhető körülmény e tekintetben.

11.2.3 A vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés

A Hatóság figyelembe vette, hogy a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásában bejegyzett adatok alapján a Társaság vonatkozásában a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül figyelmeztetést, vagy közigazgatási bírság szankciót nem jegyeztek be.

11.2.4 A vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak

A Hatóság megállapította, hogy a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek tekintetében a határozat meghozatala során adat nem állt rendelkezésére, így ezen körülményeket a jogkövetkezmény meghatározása során figyelembe venni nem tudta.

11.2.5 A jogsértéssel érintett áruk értéke:

Jelen esetben ez a körülmény nem volt releváns az elkövetés körülményeit tekintve.

11.2.6 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

A Hatóság megállapította, hogy e tekintetben a határozat meghozatala során adat nem állt rendelkezésére, így ezen körülményt a jogkövetkezmény meghatározása során figyelembe venni nem tudta. Figyelembe vette azonban, hogy a weboldal teljes mértékben magyar látogatottságú, idegen nyelven nem elérhető.

11.2.7 Az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei

A Hatóság a jogkövetkezmények megállapítása során figyelembe vette, hogy vállalkozás a feltárt jogsértés révén olyan alapvető jogszabály által előírt kötelezettségét sértette meg, amelyek megtartása valamennyi fogyasztónak elemi érdeke. Az elektronikus kereskedelemre vonatkozó, távollévők között kötött szerződések alapvető előírásainak megsértése a fogyasztók alapvető jogát, a megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekeit is sértette. Több olyan tényállási elem is felmerült, mely súlyos elektronikus kereskedelmi jogsértésnek minősült.

11.2.8 A jogsértéssel okozott hátrány, ideértve a hátrány megelőzésével, elhárításával, helyreállításával kapcsolatban felmerült költségek, illetve a jogsértéssel elért előny mértéke

A jogsértéssel elért előny tekintetében a Hatóság nem talált értékelhető körülményt, ezért azt a határozatának meghozatala során nem értékelte. A jogsértés elhárítása érdekében a Társaság az eljárás alatt azonnali intézkedéseket bizonyíthatóan nem tett.

11.2.9 A jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatósága

A jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatósága, kiküszöbölése érdekében tett intézkedések körében a Hatóság enyhítő körülményként értékelte a Társaság ígérését a közreműködő magatartásra.

11.2.10. A jogsértő magatartás ismétlődése és gyakorisága:

A Hatóság figyelembe vette, hogy a határozathozatal napjáig a 2021. január 1-jétől működő Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába a Vállalkozás ellen egy éven belül bejegyzett, végleges közigazgatási bírság szankció, ill. figyelmeztetés nem szerepel.

A Hatóság enyhítő körülményként értékelte, hogy a vállalkozás weboldala és üzemeltetője a határozat meghozatalának idején nem szerepel a fogyasztóvédelemért felelős minisztérium kezelésében lévő súlyos elektronikus kereskedelmi jogsértést elkövető elektronikus kereskedelmi szolgáltatók adatbázisában. Sem a végleges határozatok országos fogyasztóvédelmi adatbázisában.

11.2.11 A jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartása

Hatóság a Vállalkozás együttműködő, eljárást segítő magatartása körében értékelte, hogy a Vállalkozás adatszolgáltatási kötelezettségét határidőben teljesítette, együttműködő volt, az eljárás lezárulta előtt ígéreteket tett a hiányosságok, jogsértések megszüntetésére.

11.2.12 A jogsértést elkövető gazdasági súlya

A Vállalkozás gazdasági súlya értékelésének a szankció mértékének meghatározása szempontjából van jelentősége annak biztosítása érdekében, hogy az megfelelő visszatartó erőt képviseljen az adott - jogszabálysértésért felelős - vállalkozással szemben. A Vállalkozás árbevétele nem a jogsértés súlyának meghatározása, hanem a megfelelően hatékony bírságösszeg meghatározása szempontjából lényeges. Jelen esetben fogyasztóvédelmi bírság alkalmazására nem került sor.

A Hatóság figyelemmel volt arra, hogy a Vállalkozás nem kezdő vállalkozás, illetve a közzétett általános üzleti évet záró 2023. évi éves beszámolója alapján kis- ill. középvállalkozásnak minősül.

11.2.13 Összegzés

A Hatóság jelen döntésében a **fokozatosság elvének** figyelembevételével járt el, ügyelve arra, hogy a **szankció arányos legyen** a feltárt jogsértések súlyával. A fokozatosság elvének megfelelő **jogkövetkezmény alkalmazása** során a Hatóságnak azt kellett értékelnie, hogy a szankció megfelelő mértékű legyen a feltárt szabálytalanságok súlyához viszonyítva.

A Hatóság kötelező rendelkezés előírását tartotta indokoltnak a törvény által megfogalmazott cél, vagyis a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a jogkövető magatartás elérése érdekében. A Hatóság fogyasztóvédelmi bírságot nem alkalmazott, mivel kötelező bírságkiszabás esete nem állt fenn. A Társaság jogkövetési hajlandósága nem kifogásolható, ezért a szankció a rendelkező részben foglaltak szerint került megállapításra, a feltárt súlyosító és enyhítő körülmények értékelésével.

12. Hatásköri és illetékességi szabályok

A Hatóság által kifogásolt magatartás tekintetében nem valósultak meg az Fttv. 11. § (2) bekezdésében nevesített körülmények és a feltételezett jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével az Fttv. 11. § (1) bekezdésében nevesített szempontok alapján sem állapítható meg a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmasság, mivel a Vállalkozás megtévesztő tájékoztatása csak a weboldalának oldalain jelent meg, így a fentiekben részletezettek miatt a tájékoztatások vizsgálatára és az eljárásra a fogyasztóvédelmi hatóságnak volt hatásköre.

A Hatóság döntését az Fttv. 10. § (1) és (4) bekezdése, 19. § a) pontja, a 21. § (1) bekezdése, a Korm. rendelet 31. §-a, az Ektv. 16/A. § (1)-(5) bekezdése, az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdés a) pontja, (2) bekezdése, 45/A. § (3) bekezdés a), e) és g) pontja, a Pftv. 15. §-a, a Statútum rendelet 1. § a) pontja, 2. §-a, 3. § (4) bekezdés d) és j) pontjában biztosított hatáskörében, valamint az Ákr. 16. § (1) bekezdés b) pontja szerinti illetékességi ok alapján eljárva hozta meg.

13. Záró rendelkezések

A döntés alakszerűségét az általános közigazgatási rendtartásról szóló az Ákr. 80. § (1) és a 81. § (1) bekezdései alapozzák meg. A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményekről az Ákr. 132-138. §-ai rendelkeznek.

A pénzfizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén irányadó késedelmi pótlék és annak mértéke az Fgytv. 48. § (6) bekezdése, valamint az Ákr. 135. §-a alapján került meghatározásra. A határozat elleni fellebbezés lehetőségét az Ákr. 116. § (1)-(5) bekezdései zárják ki.

A döntéssel szembeni bírósági felülvizsgálat lehetőségét az Ákr. 114. § (1) bekezdése biztosítja, a kereset benyújtásának helyét és határidejét a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 39. § (1) bekezdése szabályozza. A keresetindítás további szabályairól a Kp. 12. § (1) bekezdése és 13. § (1) bekezdése (bíróság hatásköre, illetékessége), 37-40. §-ai, 50-55. §-ai (azonnali jogvédelem és halasztó hatály) rendelkeznek. A közigazgatási per illetékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 45/A. § (1) bekezdése és 62. § (1) bekezdés h) pontja rendelkezik.

Az elektronikus kapcsolattartás szabályairól a DÁP törvény 19. § (1)-(3) bekezdései és a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (új Pp.) 605. §-a, 608. §-a és 611. §-a rendelkeznek.

Az Fgytv. 51. § (3) bekezdése értelmében a fogyasztóvédelmi hatóság a határozatot véglegessé válását követően a fogyasztóvédelmi hatóság honlapján is közzé teszi.

A Ksztv. 3. § (1) bekezdése értelmében a Hatóság a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására nyitva álló idő elteltével egyidejűleg bejegyzí a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába, mely azokat a bejegyzés időpontjától számított három évig tartalmazza.

Budapest, 2024.12.10.

Végleges: 2024.12.16.