



PEST VÁRMEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: PE/002/002964-7/2024

Ügyintéző:

Telefon: (1) 459 4911

Tárgy: Figyelmeztetésről és kötelezésről szóló

határozat

Hiv. szám:

Melléklet:

H A T Á R O Z A T

A **Pest Vármegyei Kormányhivatal** (a továbbiakban: **Hatóság**), (...) a továbbiakban: **Kérelmező**, kérelme alapján indított közigazgatási hatósági eljárásban a **GPS Trade Kft.-t** (székhely: 1101 Budapest, Kőbányai út 41/C., cégjegyzékszám: 01-09-869032, adószám: 13706531-2-42, a továbbiakban: **Vállalkozás**)

figyelmezteti.

A Hatóság **megtiltja** továbbá a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatását, és

kötelezi a Vállalkozást arra, hogy **a jövőben**

- a panaszkezelés tekintetében minden esetben a vonatkozó rendelkezések szerint járjon el. és a fogyasztók írásbeli panaszának elutasítása esetén a fogyasztókat írásban tájékoztassa arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, valamint nyújtson tájékoztatást az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, valamint levelezési címéről, illetve arról, hogy tett-e a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot.
- a fogyasztókkal folytatott kereskedelmi kommunikációja során minden esetben a valóságnak megfelelően tájékoztassa a fogyasztókat az általa üzemeltetett www.multinavigator.hu internetes felületen megvételre kínált termékek beszerezhetőségével kapcsolatban.
- az általa üzemeltetett www.multinavigator.hu webáruházban a panaszkezelésről szóló tájékoztatást érintően a panaszkezelés módjára, valamint a hatáskörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek, illetve a békéltető testületek elérhetőségeire vonatkozó előzetes tájékoztatási kötelezettségének a vonatkozó jogszabályban előírt módon tegyen eleget, és tartózkodjon a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat alkalmazásától.

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

Ezen túlmenően

kötelezi a Vállalkozást arra, hogy

- jelen határozat kézhezvételét követő **8 napon belül** Kérelmező, (...) 2024. október 14-én elektronikus úton megküldött panaszával kapcsolatban adott válaszlevelét – az elutasítás esetére vonatkozó rendelkezésre figyelemmel – küldje meg oly módon, hogy abban tájékoztassa a fogyasztót arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, valamint nyújtson tájékoztatást az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, valamint levelezési címéről, illetve arról,

hogy tett-e a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot. valamint

- **a jelen határozat kézhezvételét követő 8 napon belül a megtett intézkedésről a Hatóságot értesítse, továbbá küldje meg a Hatóságnak a Kérelmezőnek írt válaszlevél, valamint az elküldés tényét, időpontját igazoló dokumentum másolatát.**
- **jelen határozat kézhezvételét követő 30 napon belül az általa üzemeltetett – www.multinavigator.hu internetes oldalon elérhető – webáruházban a panaszkezelésről szóló tájékoztatás körében a vonatkozó hatályos jogszabályoknak megfelelően, időszerűen nyújtson tájékoztatást a panaszkezelés módjáról, a hatáskörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervekről, a békéltető testületek elérhetőségeiről,**
- **jelen határozat kézhezvételét követő 30 napon belül a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a Hatóságot értesítse.**

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

A végleges döntésben kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást annak Hatóság általi elrendelését követően a Nemzeti Adó- és Vámhivatal foganatosítja. A végrehajtást foganatosító 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 az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések ismételt megsértését, úgy a hatóság közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv.) 2. § (3) bekezdésében, illetve az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja. Ugyanakkor a Szankció tv. 9. § (3) bekezdésében illetve az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdésében meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

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

A határozat a közléssel véglegessé válik, 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 (a továbbiakban: Dáptv.) 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.

A keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs, ugyanakkor a halasztó hatály elrendelése azonnali jogvédelem keretében a bíróságtól kérhető. A kérelemben valószínűsíteni kell a kérelmet megalapozó tényeket, valamint részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A halasztó hatály elrendelése esetén közigazgatási cselekmény nem hajtható végre, annak alapján jogosultság nem gyakorolható és egyéb módon sem hatályosulhat.

INDOKOLÁS

I. Eljárási cselekmények

I.1 Kérelmező 2024. október 25. napján – elektronikus úton beérkezett, PE/002/02964-1/2024. ügyiratszámom iktatott kérelmében az alábbiakat adta elő:

Kérelmező a Vállalkozás által üzemeltetett www.multinavigator.hu webáruházból megrendelt 2024. október 13-án, egy Salomon Active Skin 8 Set női futómellényt (hátizsákméret: S, eladási ár: 31.990 Ft), amelyről a visszaigazolást megkapta.

A kérelem szerint másnap felhívta a Vállalkozás egyik munkatársa, aki azt mondta, hogy nincs a raktárban ilyen mellény. A hívás alatt tovább keresgélte a terméket, majd arról tájékoztatta Kérelmezőt, hogy van egy ugyanolyan darab, de kék színben. Kérelmező elmondta, hogy hétfvégén versenyre megy, így a szín teljesen mindegy, és megköszönte az ügyintézését.

Fél óra múlva ugyanez a személy visszahívta és tájékoztatta Kérelmezőt arról, hogy ez egy drágább mellény, amiről az előbb beszélt (kék színben), ezért Kérelmezőnek rá kellene fizetnie. Kérelmező ezt nem akarta megtenni, szerinte nem volt szükséges megindokolnia, hogy miért.

Véleménye szerint nem kötelezhetik arra, hogy egy drágább terméket megvegyen, emiatt kérte, hogy a pénzét haladéktalanul utalják vissza (a verseny miatt kellett a mellény, aminek a megvásárlásához szüksége volt az összegre). A Vállalkozás alkalmazottja közölte, hogy ez 14 nap (10 munkanap). Ezzel Kérelmező nem értett egyet, de tekintettel arra, hogy egy alkalmazottal beszélt, aki nem kompetens a továbbiakban, megköszönte a tájékoztatást.

A kérelem szerint ezt követően úgy kezelték a rendelését, hogy elállt attól.

Kérelmező a munkaideje lejártát követően panaszt tett, tekintettel arra, hogy a kifizetett termékkel nem rendelkeztek, és nem akart ráfizetni egy drágább termékre.

Kérelmező a beadványhoz csatolta a Vállalkozás tulajdonosától kapott levelet.

Kérelmező elfogadhatatlannak tartja, hogy panasztétel esetén hátrány érje, amely jelen esetben nem történt meg, de a fenyegetés – véleménye szerint – egyértelmű, bárki panaszt tesz, annak a pénzét visszatartja a tulajdonos.

Álláspontja szerint nem állhatott el a vásárlástól, mert az általa előre kifizetett termék nem létezett. Véleménye szerint az elállás akkor történik meg, ha ugyanattól a megvásárolt terméktől áll el. Ebben az esetben egy jóval drágábbat akartak eladni részére úgy, hogy még fizessen rá az addig kifizetett összegre.

A kérelem szerint a beadvány benyújtásának oka az, hogy nem fogadható el számára, hogy nincs meg a termék, amit kifizetett, és utána még meg is fenyegetik, továbbá a panaszára adott válasz is hiányos. Kiemelte, hogy a jogorvoslati lehetőségekről nem kapott tájékoztatást semmilyen formában, ez a honlapon sem található meg, nincs külön menüpontban.

Kérelmező kérte a hatóságot, hogy a Vállalkozást kötelezze a megfelelő fogyasztói tájékoztatásra, tekintettel arra, hogy maga sem a megfelelő kormányhivatalhoz nyújtotta be a panaszát először. Továbbá a fogyasztó megfélemlítése, szankcionálása panasztétel esetén Kérelmező álláspontja szerint nem megfelelő.

I.2 A Hatóság a kérelem benyújtását követően, 2024. november 4-én a Kérelmezővel történt telefonos egyeztetés során tájékoztatta Kérelmezőt arról, hogy kérelmét a Hatóság az Fgytv. szerinti panaszkezelés vonatkozásában, illetve a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatos rendelkezések megtartása tekintetében vizsgálhatja, amelyet Kérelmező elfogadott.

I.3 A Hatóság PE/002/02964-3/2024. ügyiratszámú végzésben értesítette az ügyben érintett feleket, hogy a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatos rendelkezések, valamint a panaszkezeléssel kapcsolatos előírások megtartásának vizsgálata tárgyában 2024. október 25. napján – kérelemre – eljárást indított. A Hatóság az eljárás megindítása mellett tájékoztatta a feleket az eljárás menetéről továbbá nyilatkozattételi-, valamint iratbetekintési jogukról. A végzés egyben felhívás volt 8 napon belüli adatszolgáltatásra, amely a termék beszerezhetősége, valamint a Vállalkozás által nyújtott tájékoztatás tekintetében fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatos rendelkezések megtartásának kérdéskörét érintette.

I.4 A Vállalkozás 2024. november 14. napján megküldött adatszolgáltatása során az alábbiakról tájékoztatta a Hatóságot:

(...)

„kérdés 1. Ismertesse álláspontját a bejelentésben előadottakkal kapcsolatban, illetve adja elő azokat a tényeket, amelyek az ügy eldöntése szempontjából relevánsak lehetnek.

válasz 1.

Az eljárást megindító panaszos alapvető tévesztése az, hogy szeretett volna egy magasabb értékű terméket alacsonyabb áron kifizetve a tulajdonába szerezni egy a webshopban bekövetkezett adminisztrációs hiba és egy dolgozói tévesztés okán, amire alapja nem volt.

Mi nem láttunk sem indokot sem gazdasági előnyt, sem jótékonyági indítást mindarra, hogy ezt megtegyük. A jog jelen állása szerint nincs olyan jogszabály vagy rendelet, amely erre kötelezné a vállalkozást. Az oldal ÁSZF-ben le van írva, hogy a weboldalon előforduló esetleges hibákért felelősséget nem vállalunk, tehát semmilyen vélt és elmaradt előnyt nem lehet követelni az üzemeltető cégen vagy az ott dolgozók bármelyikén.

Kérem, hogy az eljárás lezárásával tájékoztassa a panaszost, hogy nem történt semmi olyan dolog, amely az ő speciális követelését megalapozná.

A vállalkozás által tett intézkedések:

Az weboldal működésében feltárt adminisztrációs elírásokat kijavítottuk, azaz a felhasználók rendelési státuszában megjelenő

„RENDELÉSED MEGERŐSÍTVE” jelzés, amely után az „üzenetet küldtünk az e-mail címedre” kicsit félreértelmezhető mondatokat lecseréltük a valós tevékenységeket tükröző státuszra. Azaz ezentúl már ez jeleneik meg az automata rendelés/vásárlói igény/foglalás rögzítését igazoló üzenet állapotáról:

„ONLINE RENDELÉSED BEÉRKEZÉSE FOGADTUK” „erről üzenetet küldtünk az email címedre”

Továbbá ajánlottunk helyettesítő terméket még időben a hiányzó termékre.

kérdés 2.

Kérem, indokolja, hogy mi volt az oka, hogy a rendelés megerősítése ellenére, a megrendelt termék a megjelölt méretben nem volt raktáron, a megrendelést nem tudták teljesíteni. Kérem, hogy indoklását dokumentumokkal szíveskedjen alátámasztani.

válasz 2.

A rendelés nem lett megerősítve, sőt azt az információt közöltük az (...)-val, hogy a kiválasztott típusú, méretű és színű futómellény nem elérhető, mert az egyel kisebb méret és kettővel nagyobb van meg a raktárban.

Amennyiben (...) a feljelentés megtételekor elküldte az üggyel kapcsolatos levelezést ott megtalálja, hogy a visszaigazolásban írásban is megerősítettük, hogy a kívánt termék nem elérhető és nem is lesz elérhető a jövőben, válasszon másikat, amire tettünk ajánlatot, de az nem fogadta el. Csatolva én is elküldöm a nálam szereplő levelezés másolatát erről.

Kérdés 3.

Kérem, fejtse ki álláspontját, hogy a rendelés megerősítését mire alapozta.

Válasz 3.

Nem történt rendelés megerősítés! mert pontosan azt a tényt közöltük (...) -val, hogy a kiválasztott termék, abban a méretben és színben nincs meg. Alternatív terméket kínáltunk az ő méretében, csak az egy másik termék volt más cikkszámmal, és más áron, amit nem fogadott el. A 2. kérdésre adott válasz minden olyan érvet tartalmaz, amely ezen választ kielégíti. Azaz nem történt megerősítés arról, hogy a kiválasztott termék létezne, pont az került megerősítésre, hogy nem létezik, ezt írta a panaszos is.

Kérdés 4.

Kérem, hogy küldje meg a Hatóság számára a megrendelés napján az érintett termék weboldalon közzétett adatlapját, valamint a termék rendelés-visszaigazolását teljes terjedelemben.

Válasz 4.

csatolva találja a webképet, ami azóta is azonos mert a XS méret még megvan. Napi archivumot eddig nem készítünk mert sem jogszabály/rendelet szabályozás sem az életszerűség nem kívánja meg ezen többlet feladat elvégzését.

Kérdés 5.

Kérem, nyilatkozzon arról, hogy a rendelés megerősítés időpontjában milyen raktárkészlettel rendelkezett. Kérem, hogy állítását dokumentumokkal szíveskedjen alátámasztani (pl.: a Vállalkozás által alkalmazott készletnyilvántartás, az adott időszakra vonatkozó rendelési lista, induló készletre vonatkozó adatok, forgalmi adatok stb.)

Válasz 5.

Ugye ezt a kérdést ebben a formában nem komolyan gondolta? A vállalkozás a raktárkészlet kezelését igyekszik napra pontosan vezetni ezt a webáruház raktárkészlet kezelő algoritmusáé végzi. Azaz amikor beérkezik egy termék, méret szerint a mennyiségek felkerülnek a webáruház adminisztrációs felületére kép csatolva, majd a rendelések során a mennyiségek a rendeléssel csökkennek és akár negatívba is tudnak menni, ha már nincs a raktárkészletben, de egy időben többen is kosárba dobják az adott termék adott variánsú (méretű vagy színű vagy típusú) tételét. Ezen felül excell táblában van összefoglaló készletnyilvántartás, amelyet időszakosan napi/ heti havi vagy éves rendszerességgel leltárok frissítünk, de az excel tábla nem képes naplózni a változásokat így nem is tartalmazza azokat. Ezáltal nem tudok bemutatni olyan nyilvántartást, amely 2024 október 13-án vasárnap 16:05 perckor és 2024. október 14-én hétfőn 9:30 perckor de még 40 perckor sem változott az excel tábla tartalma amelyet archiválva be tudnék mutatni hitelesen. Egyébként ugye Ön sem ismer olyan jogszabályt, amely akármilyen szűk akár napi perces vagy heti vagy havi pontossággal követelné meg archiválhatóan a raktárkészlet státuszt. Ami megvan online az egy olyan adat, amely azt mutatja, hogy Salomon futómellény/övtáska készletszám, ami darabra stimmel típusra/színre/méretre nem bontja a raktárkészletet. Ez a lekérdezés is csatolva, bár irreleváns az ügy kivizsgálást tekintve, és ugye senkire nem tartozik, mert gazdasági érdekeket sért ennek megismerése harmadik fél részéről. Kérem a csatolt dokumentumokat bizalmasan kezelni. A kezelésről számomra megküldeni a GDPR törvény szerint meghatározott dokumentum kezelési szabályzatot, hogy megnyugodjak, hogy érzékeny adatok nem kerülhetnek illetéktelenek tudomására (ilyen illetéktelen személy (...) is.)

kérdés 6.

Kérem, fejtse ki, hogy mire alapozta, hogy Kérelmező a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerinti 14 napon belüli elállási jogát érvényesítette, miután tudomására jutott, hogy az általa megrendelt termék és visszaigazolt termék a kívánt méretben nincs raktáron, azt részére nem tudják biztosítani.

Válasz 6.

Mint a válasz 1. részletesen tartalmazza, nem jött létre sikeres kereskedelmi értékesítés, mert a rendelés sikertelen volt. Ennek oka, hogy a termék nem volt elérhető a raktárban a telefonos egyeztetés pillanatában. Továbbá a helyettesítő termék, amely méretben és tudásban megfelelt volna, azt (...) nem fogadta el, és elállt a telefonos nyilatkozta alapján a rendeléstől, és visszakövetelte az előre online elektronikusan kifizetett árat, amit 16-án meg is kapott.

Kérdés 7

Kérem, tájékoztatását, hogy a hatóság felé benyújtott panaszon kívül, érkezett-e más fogyasztói megkeresés azzal kapcsolatban, hogy a megrendelt termék a rendelés megerősítés ellenére nem volt raktáron, amennyiben igen, hogyan kezelték azokat.

válasz 7

Jelen esetben sem történt rendelés visszaigazolás olyan termékről, ami nem volt fizikailag raktáron, ezen állítása (...) -nak (legyünk jóhiszeműek) téves megállapítás, mert a rendelés/foglalásról kapott automatikus rendszerüzenet még nem rendelés visszaigazolás, hanem tájékoztatás, hogy a megkeresését fogadtuk, és az online bankkártyás fizetés, ami előlegfizetés megtörtént. A visszaigazolás pedig a telefonon történt egyeztetés szerint arról tájékoztatta, hogy abban a méretben a kiválasztott termék nem elérhető, amit a méretében tudunk alternatívaként felajánlani az pedig magasabb kategóriájú, magasabb árú termék, amit nem szeretett volna, így elállta rendeléstől és visszakövetelte a pénzét, amit meg is kapott a jogszabály adta kötelek mellett.

Egyébként a kérdés másik felére vonatkozóan minden esetben találunk megoldást a vevői igényekre, ha van hajlandóság a vásárló részéről, tehát az esetek nagy százalékában találunk alternatív terméket, vagy ajánlunk más helyet ahol az adott terméket meg tudja vásárolni. Továbbá ritkán találkozunk a mostanihoz hasonló viselkedéssel. Erre csak a jog eszközével lehet/érdemes támaszkodni.

Kérdés 8

Kérem, nyilatkozatát arról, hogy a Vállalkozás tett-e bármilyen intézkedést arra vonatkozóan, amely a fogyasztó által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányult.

Nyilatkozat 7

A felvetés számunkra értelmezhetetlen, mivel (...) lelki gyötrődésén kívül, hogy követelésének/zsarolásának nem adtunk teret, semmi anyagi vonatkozású kár nem érte (...) -t, minden kár amit bárki is elszenvedett az a GPS trade kft. mert a bankkártyás vásárlás után a

banknak kifizetett 1.23% banki tranzakció költséget a bank levonta, és azt mi nem kapjuk vissza.

Ellenben (...) a bankkártyás online tranzakció összegét hiánytalanul visszakapta 2024. október 16-án a hajnali órákban.

Arra nem kérdezett rá, de (...) állítás alapján megvádolt bennünket mással is de a weboldalon fellelhető a jogorvoslati lehetőségek tárháza és azon intézmények elérhetősége ahol a jogorvoslati igényét intézheti."

I.5 A Hatóság, a Vállalkozás 2024. november 14. napján, cégkapun keresztül megküldött adatszolgáltatásával kapcsolatban – melynek részeként a megküldött készletnyilvántartási adatokat tartalmazó dokumentum bizalmas kezelését kérte – tájékoztatta, hogy a Hatóság az említett esetekben az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 27. § (2)-(3) bekezdésében foglalt, az adatkezelési szabályaira vonatkozó előírásokat betartva jár el az eljárásai során.

II. A döntés meghozatala az alábbi jogszabályhelyek alapján történt

a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) [időállapot: 2024. június 30.-2025. december 31.]

Fttv. 1. § (4) bekezdés

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

a) pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatás, biztosítási, biztosításközvetítői és biztosítási szaktanácsadói szolgáltatás, befektetési szolgáltatási tevékenység és befektetési szolgáltatási tevékenységet kiegészítő

szolgáltatás, árutőzsdei szolgáltatás, közösségi finanszírozási szolgáltatás, kriptoeszköz-szolgáltatás, önkéntes kölcsönös biztosító pénztárak által nyújtott szolgáltatás, valamint a magán-nyugdíjpénztári szolgáltatás tekintetében,

b) ingatlanokra vonatkozóan,

c) a termék egészségügyi vonatkozásaival vagy biztonságosságával összefüggő követelmények érvényesítése céljából,

d) a környezet védelmével összefüggő követelmények érvényesítése céljából, vagy

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

Fttv. 1. § (5) bekezdés

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

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

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

Fttv. 3. § (1) bekezdés

Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

Fttv. 3. § (2) bekezdés

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 a termékkel 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 készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

Fttv. 3. § (3) bekezdés

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

Fttv. 3. § (5) bekezdés

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.

Fttv. 6. § (1) bekezdés be) pont

Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót a termék lényeges jellemzői, így különösen beszerezhetősége, szállítása tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

Fttv. 8. § (1) bekezdés

Agresszív az a kereskedelmi gyakorlat, amely – figyelembe véve valamennyi tényt – pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással – akár a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása, akár a fogyasztó zavarása révén – az adott helyzetben jelentősen korlátozza vagy alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak a termékkel kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

Fttv. 8. § (2) bekezdés

Annak megállapítására, hogy egy kereskedelmi gyakorlat agresszív-e, figyelembe kell venni a következőket:

- a) a kereskedelmi gyakorlat időzítése, helye, jellege és alkalmazásának időtartama,
- b) a kereskedelmi gyakorlat során alkalmazott szóhasználat vagy magatartás fenyegető, félelemkeltő vagy becsmérlő volta,
- c) súlyos, a fogyasztó ítélőképességének korlátozására alkalmas, a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ismert körülmény felhasználása a fogyasztó termékkel kapcsolatos döntésének befolyásolására,
- d) a fogyasztó szerződéses jogainak – ideértve a szerződéstől való elállásra, valamint a másik termékre vagy vállalkozáshoz való áttérésre vonatkozó jogot is – gyakorlásával szemben támasztott, indokolatlanul terhes vagy aránytalan, nem szerződéses akadály,
- e) jogellenes cselekménnyel való fenyegetés.

Fttv. 2. § d) pont

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,

Fttv. 2. § e) pont

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

Fttv. 2. § h) pont

ügyleti döntés: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát a termékkel kapcsolatban,

Fttv. 9. § (1) bekezdés

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett termék értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.

Fttv. 9. § (2) bekezdés

Az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.

Fttv. 14. §

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.

Fgytv. [időállapot: 2024. szeptember 1.- december 31.]

Fgytv. 2. § 28a. pont

panasz: a fogyasztó vállalkozással szemben előterjesztett, a vállalkozásnak, vagy a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogása, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével,

Fgytv. 17/A. § (1) bekezdés

A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni

- a) a nevéről
- b) a székhelyéről,
- c) a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével,
- d) a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint

e) 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.

Fgytv. 17/A. § (1a) bekezdés

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.

Fgytv. 17/A. § (2) bekezdés

A fogyasztó szóban vagy írásban közölheti panaszát a vállalkozással.

Fgytv. 17/A. § (3) bekezdés

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.

Fgytv. 17/A. § (4) bekezdés

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

Fgytv. 17/A. § (5) bekezdés

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Fgytv. 17/A. § (6) bekezdés

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 igazolható módon megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

Fgytv. 17/A. § (8) bekezdés

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 tett-e a 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot.

Fgytv. 20. § (1) bekezdés

Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

Fgytv. 20. § (2) bekezdés

A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg.

Fgytv. 20. § (3) bekezdés

Az eljárásra – a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – az (1) és (2) bekezdés szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

Fgytv. 20. § (4) bekezdés

Ha több fogyasztó közösen terjeszt elő kérelmet, bármelyik kérelmezőre illetékes testület valamennyi kérelmezőre nézve illetékes.

Fgytv. 20. § (5) bekezdés

A békéltető testületek székhelyét és illetékességi területét a 2. melléklet határozza meg.

Fgytv. 20. § (5a) bekezdés

A békéltető testület az illetékességi területén található megyei jogú városokban a fogyasztó erre irányuló kérelme esetén szükség szerint heti egy alkalommal személyes meghallgatást biztosít a fogyasztók részére.

Fgytv. 45/A. § (1) bekezdés

Törvény eltérő rendelkezése hiányában a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével –

a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,

b) a gyermek- és fiatalkorúak védelmével,

c) a fogyasztói csoporttal,

d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint

e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével

összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

Fgytv. 2. melléklet - a békéltető testületek illetékességi területe

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 fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: **Korm. rendelet**) [időállapot: 2024. október 1.-től]

Korm. rendelet 1. § (1) bekezdés

E rendeletben foglaltakat a fogyasztó és a vállalkozás között kötött szerződésekre (a továbbiakban: fogyasztói szerződés) kell alkalmazni, amikor a fogyasztó kifizeti vagy vállalja, hogy kifizeti az áru vagy szolgáltatás ellenértékét. E rendelet víz, gáz, villamos energia vagy távfűtés – akár közszolgáltatók általi – szolgáltatására vonatkozó szerződésekre is alkalmazandó, ha ezeket az árukat szerződés alapján biztosítják.

Korm. rendelet 1. § (2) bekezdés

E rendelet meghatározza a fogyasztói szerződéssel kapcsolatos tájékoztatás és a teljesítés egyes szabályait, továbbá a távollévők között és az üzlethelyiségen kívül kötött fogyasztói szerződés esetében a szerződés megkötésére és az elállási, illetve a felmondási jogra vonatkozó részletes szabályokat.

Korm. rendelet 1. § (3) bekezdés

E rendeletet akkor kell alkalmazni, ha az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusát átültető jogszabály eltérően nem rendelkezik.

Korm. rendelet 1. § (4) bekezdés

E rendeletben foglaltaktól a fogyasztó javára a felek megállapodása eltérhet.

Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h), w) pontjai

Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót

(...)

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

(...)

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

Korm. rendelet 33. §

Ez a rendelet a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek való megfelelést szolgálja.

Korm. rendelet 4. § 10. pont

távollévők között kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti áru vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak;

Korm. rendelet 4. § 11. pont

távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz: olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett

vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelőlap, a katalógus, a telefon, a telefax és az internetes hozzáférést biztosító eszköz;

III. Megállapított tényállás

A Hatóság értékelte a Vállalkozás ügygel kapcsolatban kifejtett álláspontját, és a tényállást az alábbiakra figyelemmel állapította meg.

III.1. Fogyasztó tájékoztatások Fttv. szempontú vizsgálata

A) Termék beszerezhetősége

A kérelem szerint Kérelmező a Vállalkozás által üzemeltetett www.multinavigator.hu webáruházból megrendelt 2024. október 13-án, egy Salomon Active Skin 8 Set női futómellényt (hátizsákméret: S, eladási ár: 31.990 Ft), amellyel kapcsolatban egy „rendelés megerősítve” jelzést, valamint egy automatikus rendelés-visszaigazolást kapott. A rendelés tekintetében másnap telefonon tájékoztatták, hogy az említett mellény nincs a raktárban, azonban a webáruház munkatársa a hívás alatt tovább keresgélve jelezte, hogy talált egy, a rendelésben szereplő mellényt, de más színben. Kérelmező elmondta, hogy hétvégén versenyre megy, a szín mindegy számára, ezért megköszönve az ügyintézés elfogadta azt. Rövid időn belül Kérelmező újabb telefonhívást kapott, amelyben arról kapott információt, hogy ez egy drágább termék, ezért Kérelmezőnek rá kellene még fizetnie. Kérelmező ezt nem akarta, és kérte, hogy a pénzét haladéktalanul utalják vissza.

Kérelmező megküldte a Hatóság részére az automatikus rendelés-visszaigazolást, valamint azt a weboldalt, amelyen a „rendelés megerősítve” jelzés olvasható.

A Vállalkozás nyilatkozatában kiemelte, hogy a rendelés nem lett megerősítve, sőt azt az információt közölték Kérelmezővel, hogy a kiválasztott típusú, méretű és színű futómellény nem elérhető, mert az eggyel kisebb és kettővel nagyobb méret van meg a raktárban. A nyilatkozat szerint tájékoztatták Kérelmezőt, hogy a kívánt termék nem is lesz elérhető a jövőben, válasszon másikat, amire tettek ajánlatot, de azt Kérelmező nem fogadta el.

A Vállalkozás a Hatóság felhívására nyilatkozatot tett továbbá arról, hogy a megrendelés napján az érintett termék weboldalon közzétett adatlapját nem archiválta, de a webkép azóta is azonos, mert az XS méretben még rendelhető.

A Hatóság kiemeli, hogy az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése értelmében a törvény rendelkezéseinek megtartása egyaránt vizsgálható a termékhez kapcsolódó kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra kiterjedően.

A Hatóság álláspontja szerint jelen tárgyú ügyben, mivel a szóban forgó termék a megrendelés napján megrendelhető volt, és Kérelmező az érintett webáruház oldalon a terméket a virtuális kosárba tudta helyezni, bankkártyájával online kifizetést tudott eszközölni, Kérelmező mindezek alapján joggal gondolhatta azt, hogy az általa kiválasztott termék beszerezhető. Figyelembe véve a Vállalkozás webképpel kapcsolatos nyilatkozatát, a Hatóság szerint a termékkel kapcsolatban a beszerezhetőség képzetét erősíthette a fogyasztóban a felületen olvasható „az üzletben van, rendelésre azonnal indítjuk”, információ is, valamint a felhasználók rendelési státuszában megjelenő „RENDELÉSED MEGERŐSÍTVE” jelzés is, amely utóbbival kapcsolatban a Vállalkozás nyilatkozatában elismerte, hogy ez „kicsit félreértelmezhető” mondat volt, amelyet azóta megváltoztattak.

Mindazonáltal a Vállalkozás nyilatkozatában kiemelte, hogy nem történt rendelés megerősítés, mert a rendelést követő napon, telefonon, pontosan azt a tényét közölték Kérelmezővel, hogy a kiválasztott termék abban a méretben és színben nincs meg. A Vállalkozás megjegyezte továbbá, hogy a rendelésről kapott automatikus rendszerüzenet még nem rendelés visszaigazolás, hanem tájékoztatás, hogy a megkeresését fogadta a vállalkozás.

Az Fttv. indokolása hangsúlyozza, hogy *a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megállapításának nem feltétele a vállalkozás valamennyi kommunikációjának együttes vizsgálata. Adott esetben tehát egyetlen*

reklám, egyetlen információközlés is lehet kereskedelmi gyakorlat, amellyel a vállalkozás megsértheti az Fttv. 3. § (1) bekezdését, és a jogsértés attól függetlenül fennáll, hogy a fogyasztó utóbb, illetve egyéb helyekről teljes körűen megismerheti a valós információkat.

A Hatóság álláspontja szerint az előadott körülmények nem mentesítik a Vállalkozást a jogszabály által előírt azon kötelezettsége alól, hogy a valóságnak megfelelő tájékoztatást kell nyújtania a honlapon az áru beszerezhetősége tekintetében. Ez a kötelezettsége – a Hatóság szerint – abban az esetben is fennáll, ha a megrendelést követő napon tájékoztatták Kérelmezőt arról, hogy a kiválasztott típusú, méretű és színű futómellény nem rendelhető, és „nem jött létre sikeres kereskedelmi értékesítés”. Ezen jogszabályi kötelezettsége alól – a Hatóság álláspontja szerint – nem mentesülhet a Vállalkozás abban az esetben sem, ha a kialakult helyzet a nyilatkozat szerint adminisztrációs hiba és egy dolgozói tévedés okán állt elő. Így a Hatóság ezen indokokat kimentési okként nem tudta elfogadni.

A Gazdasági Versenyhivatal elvi jelentőségű döntésében hangsúlyozta, hogy a fogyasztó által a vásárlás kapcsán hozott döntés akkor is ügyleti döntésnek minősülhet, ha a döntés eredményeként vagy annak meghozatalát követően végül is nem jön létre polgári jogi szerződés a vállalkozás és a fogyasztó között. (Vj/90/2011.)

A Kúria Kfv. III.37.020/2014. számú döntésében kiemelte, hogy a fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek egyes szakaszait is jogvédelem illeti meg, ezen okból minden olyan magatartást jogellenesnek kell minősíteni, amely érdemben kihatással van a fogyasztói döntés meghozatalára.

A Hatóság szükségesnek tartja hangsúlyozni, hogy az Fttv. 6. § (1) bekezdés be) pontja értelmében önmagában az is elégséges a jogsértés megállapításához, ha a kereskedelmi gyakorlat alkalmas arra, hogy megtévessze a fogyasztót az áru beszerezhetősége, szállítása tekintetében.

A Hatóság álláspontja szerint egy termék beszerezhetőségével kapcsolatos információ, olyan jelentős információ, amely függetlenül attól, hogy az ügyleti döntés folyamatának mely szakaszáról beszélünk, alkalmas lehet a fogyasztó ügyleti döntésének befolyásolására, mivel a fogyasztó bízik a Vállalkozás által közölt információ valóságtartalmában.

Azáltal hogy a weboldalon a termék megrendeléskor az előzőekben kifejtettek okán a Vállalkozás azt a hamis benyomást keltette a fogyasztóban, hogy a termék beszerezhető, a Vállalkozás ezen gyakorlata a Hatóság szerint alkalmas lehet a fogyasztó ügyleti döntésének befolyásolására, mivel a fogyasztó bízik a Vállalkozás által közölt információ valóságtartalmában, jelen esetben a honlapon közölt információkban. A fogyasztó azt pontosnak, valóságosnak fogadja el, annak helytállóságát nem kérdőjelezi meg, történjék az bármilyen formában.

A Hatóság kiemeli, hogy a Vállalkozás saját weboldalán közölt információi – az Fttv. 2. § e) pontjára figyelemmel – a Vállalkozás kereskedelmi kommunikációinak tekintendők.

A Hatóság álláspontja szerint a vizsgált kereskedelmi kommunikációk vonatkozásában – a rendelkezésre álló adatok, valamint az Fttv. 9. §-ában foglaltak alapján – a Vállalkozás felelőssége állapítható meg. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért ugyanis az a vállalkozás felel, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett termék értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll, továbbá az (1) bekezdésben foglalt vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.

Mindezek alapján a Hatóság a Vállalkozás előzőekben ismertett kereskedelmi kommunikációját – figyelemmel a termék beszerezhetősége tekintetében tapasztalt megtévesztő tájékoztatásra – tisztességtelennek találta és megállapította, hogy a Vállalkozás az Fttv. 6. § (1) bekezdés be) pontjában foglaltak alapján megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdését.

B) Fogyasztói joggal kapcsolatos tájékoztatás

E körben szükséges kiemelni, hogy a Hatóság hatásköre nem terjed ki a bíróság hatáskörébe utalt polgári jogi igények érvényesítésére, ezért a Hatóság jelen tárgyú ügyben a szerződés létrejöttére, érvényességre, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések megtartását nem volt jogosult vizsgálni.

Mindezekre tekintettel a Hatóságnak a Vállalkozás Kérelmező 2024. október 14. napján kelt panaszára adott válaszlevelében **a pénzvisszatérítés határidejére vonatkozó fogyasztói jogokkal kapcsolatos tájékoztatását nem állt módjában vizsgálni, ezáltal a Vállalkozás ezzel kapcsolatos nyilatkozatát nem vehette figyelembe.**

C) Tájékoztatás a pénz későbbi időpontban történő visszatérítésnek lehetőségéről a panasz benyújtásával összefüggésben

Kérelmező 2024. október 14. napján kelt panaszlevelében jelezte a Vállalkozás felé, hogy amennyiben 2024. október 15-én, 12:00 óráig nem téríti vissza a 2024. október 13-án kifizetett vételárat, a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordul, mert aggályosnak tartja, hogy a Vállalkozás hibájából kell várnia a pénzére 10 munkanapig.

A Vállalkozás fentiekre az alábbi választ adta:

„de sajnos, akár 14 napig is kénytelen lenne a szabályok értelmében nélkülözni a pénzt amit sajnos már korábban még délelőtt, ezen levél megérkezése előtt visszatérítettem a bankunknál, pedig ha hamarabb küldi el ezen levelét amelyben kifejezi nézeteit a netes vásárlással kapcsolatban akkor úgy adom le a visszatérítési megbízást, hogy az pontosan a határidő napján jusson vissza Önhöz, már csak a barátság kifejezéseként. Problémánk pedig nem volt amíg ezen levél el nem jutott hozzánk, de eljutott.”

A kérelem alapján Kérelmező elfogadhatatlannak tartotta, hogy panasztétel esetén hátrány érje, amely jelen esetben ugyan nem történt meg, de a fenyegetés számára egyértelmű: bárki panaszt tesz, annak a pénzét visszatartja a tulajdonos.

Az Fttv. vonatkozó rendelkezése értelmében agresszív az a kereskedelmi gyakorlat, amely – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt – pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással – akár a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása, akár a fogyasztó zavarása révén – az adott helyzetben jelentősen korlátozza vagy alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak a termékkel kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

A Hatóság mindenekelőtt szükségesnek tartja megjegyezni, hogy a Vállalkozás Kérelmező panasszal kapcsolatos válaszában a konkrét ügyet érintően fejtette ki álláspontját, így az általános, mindenre kiterjedő válaszként nem értelmezhető. **A Hatóság álláspontja szerint a fogyasztónak a termékkel kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát érintő ügyleti döntését befolyásoló agresszív kereskedelmi gyakorlat a válaszadás vonatkozásában így nem állapítható meg a Vállalkozás terhére.**

III.2. Panaszkezelés

Kérelmező beadványában sérelmezte, hogy a 2024. október 14. napján elektronikus levélben megküldött panaszára a Vállalkozás válaszlevelében nem tájékoztatta őt a jogorvoslati lehetőségeiről, és a honlapon sem talált erre vonatkozó információt.

Az eljárás során a Vállalkozás arról nyilatkozott, hogy a weboldalon fellelhető a jogorvoslati lehetőségek tárháza és azon intézmények elérhetősége, ahova jogorvoslati igénnyel fordulni lehet.

III.1. Elutasító válasz vizsgálata

Az Fgytv. írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezései értelmében **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 tett-e a 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot.**

A Hatóság a rendelkezésre bocsátott dokumentumok alapján megállapította, hogy a Vállalkozás a válaszadás során több pontban nem értett egyet Kérelmező panaszával, ezért a Hatóság álláspontja szerint a

Vállalkozásnak – a fenti rendelkezésben foglaltaknak megfelelően –tájékoztatást kellett volna nyújtania válaszelevelében Kérelmező jogorvoslati lehetőségeiről. Figyelemmel arra, hogy a Vállalkozás ezen előírásnak panaszkezelése során nem tett eleget, **a Hatóság megállapította az Fgytv. 17/A. § (8) bekezdésének megsértését a Vállalkozás terhére.**

III.2. Panaszkezeléssel kapcsolatos előzetes tájékoztatási kötelezettség vizsgálata a weboldalon

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pontja értelmében távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót többek között a panaszkezelés módjáról, amellyel kapcsolatban az Fgytv. 17/A. § (1)-(8) bekezdései az irányadók.

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

A vonatkozó jogszabályokban a panaszkezelés és jogorvoslat tekintetében előírt előzetes tájékoztatási kötelezettség betartásának vizsgálata körében a Hatóság a [www. www.multinavigator.hu](http://www.multinavigator.hu) internetes oldalon elérhető webáruházal kapcsolatban az alábbiakat állapította meg.

- A Vállalkozás nem nyújtott előzetes tájékoztatást az Fgytv. 17/A. § (1)-(8) bekezdéseire figyelemmel szóbeli panasz fogadása esetén a szóbeli, illetve az írásbeli panaszkezelés módjáról, szabályairól, így különösen
 - szóbeli panasz fogadása esetén annak jegyzőkönyvezéséről,
 - a panaszkezelési határidőről,
 - az írásbeli panasz kezeléséről (az írásban, igazolható módon történő érdemi válaszadási kötelezettségről),
 - a fogyasztói panasz elutasítása esetén a Vállalkozás elutasító állásponttal kapcsolatos indokolási kötelezettségéről, valamint arról, hogy a fogyasztó panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, továbbá az illetékes hatóság, békéltető testület elérhetőségeiről (székhely, illetve levelezési cím, telefonos, valamint internetes elérhetőség), illetve arról, hogy a vállalkozás tett-e az Fgytv. 36/C. § (1) bekezdés szerinti általános alávétési nyilatkozatot.
- A weboldalon a fogyasztóvédelmi tárgyú ügyekben hatáskörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek, valamint a békéltető testületek esetében a linkre történő hivatkozás a Hatóság álláspontja szerint nem megfelelő, tekintettel arra, hogy nem teljesül az a jogalkotói szándék, amely a fogyasztók érdekeinek védelme érdekében előírja a honlapon többek között a panaszkezelést, illetve jogorvoslati lehetőségeket érintően a világosan, és közérthető módon való előzetes tájékoztatási kötelezettséget. A Hatóság szerint azonban nem tesz eleget ezen előzetes tájékoztatási kötelezettségének a Vállalkozás, ha mindössze egy linkkel irányít az adott weboldalra, és a szükséges információk nem találhatóak meg közvetlenül a weboldalon is. Előfordulhat ugyanis, hogy a link által megadott weboldalak ideiglenesen nem elérhetőek, ez esetben pedig a fogyasztó nem jut hozzá a számára fontos információkhoz fogyasztói jogai érvényesítése érdekében.

A weboldal jelenleg tartalmazza a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testületek elérhetőségei tekintetében – a www.bekeltetes.hu weboldal mellett – www.fogyasztovedelem.kormany.hu/node/8579 linket, amelyhez tartozó honlap nem elérhető, nem megnyitható, továbbá „panaszkezelés, vagy egyéb eljárás, magatartás során” megsértett jogszabályhely vonatkozásában a járási hivatalokhoz való fordulási lehetőségeként a <http://jarasinfo.gov.hu> linket, amely **időszerűtlen, mivel fogyasztóvédelmi tárgyú ügyekben hatásköri keretein belül jelenleg a fővárosi és vármegyei kormányhivatalok szervezeti egységei járnak el.**

A fenti linkekkel kapcsolatos tájékoztatások, mivel a weboldalon az Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: Ászf.) „4. Adatkezelés – személyes adatokon” belül 8. pontként megjelölt „Nézeteltérés és jogvita rendezésének módja” alatt találhatóak jelenleg, a Hatóság javasolja a fogyasztók általi könnyebb elérhetőség érdekében a panaszkezelés és jogorvoslat tekintetében elhelyezett tájékoztatást a jövőben az Ászf.-ben külön pontban feltüntetni.

Figyelemmel arra, hogy az érintett weboldalon a panaszkezelés módjáról, illetve a panaszkezelésről szóló tájékoztatás körében a hatáskörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek megnevezéséről, elérhetőségeiről, továbbá a békéltető testületekről, illetve azok elérhetőségeiről a Vállalkozás nem nyújtott tájékoztatást, **a Hatóság megállapította a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h), illetve w) pontjainak megsértését a Vállalkozás terhére.**

Az Fttv. 3. § (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

Az Fttv. 3. § (5) bekezdése szerint 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.

Nagykommentár az Fttv. 3. § (5) bekezdéséhez az alábbiakat fűzi hozzá.

„Az Fttv. szabályozási struktúrájából adódóan egy fogyasztókkal szemben tanúsított kereskedelmi gyakorlat nemcsak akkor minősülhet tisztességtelennek, ha szerepel az Fttv. mellékletében, illetőleg a 6-8. §-ok alapján megtévesztőnek vagy agresszívnek tekintendő. Az Fttv.-ben konkrétan nem szereplő esetek egyik sajátos köre az, amikor a tisztességtelenség valamely más jogszabály megsértésével függ össze.”

Az Fttv. 1. § (5) bekezdése szerint a (4) bekezdésben nem említett tevékenységekre vonatkozó jogszabály e törvény rendelkezéseitől részletesebb, illetve szigorúbb követelményeket is megállapíthat a kereskedelmi gyakorlatokra, amennyiben ez kötelező európai uniós jogi aktus végrehajtásához szükséges, vagy azt valamely, egyes árukra vagy azok meghatározott csoportjára vonatkozó kötelező európai uniós jogi aktus kifejezetten megengedi.

A Korm. rendelet 33. §-a szerint ez a rendelet a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és az 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek való megfelelést szolgálja.

Mindezek alapján **a Hatóság megállapította, hogy az érintett weboldalon a panaszkezelés, illetve a jogorvoslat tekintetében előírt előzetes tájékoztatási kötelezettség tekintetében feltárt hiányosságok – az Fttv. 3. § (5) bekezdésére figyelemmel – egyben sértik az Fttv. 3. § (1) bekezdését is**, ugyanis jelen esetben a Vállalkozás a Korm. rendeletet, mint kötelező európai uniós jogi aktus végrehajtásához szükséges jogszabályt sértett meg, ezáltal tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott.

IV. Megsértett jogszabályhelyek

A Hatóság a feltárt tényállás alapján megállapította, hogy a Vállalkozás megsértette

- az Fgytv. 17/A. § (8) bekezdését, valamint
- a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h), w) pontjaiban foglaltakat, továbbá
- az Fttv. 6. § (1) bekezdés be) pontja, valamint az Fttv. 3. § (5) bekezdése alapján az Fttv. 3. § (1) bekezdését.

V. Kiszabott jogkövetkezmények alapjául szolgáló jogszabályhelyek

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.

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 jegyezték be,
b) a hatóság nem figyelmeztetés alkalmazásáról dönt.

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdésében foglaltak alapján, ha a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja az Fgytv. 45/A. § (1)–(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, az eset lényeges körülményeinek – így különösen a jogsértés súlyának, a jogsértő állapot időtartamának, a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának, illetve a jogsértéssel elért előny – figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket állapíthatja meg:

(...)

b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,

c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást.

(...)

Az Fgytv. 47. § (2) bekezdése szerint az Fgytv. 47. § (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.

VI. Mérlegelési szempontok

A Hatóság az Fgytv. 47.§ (5) bekezdése szerint a jogkövetkezmények meghatározásakor az alábbi szempontokat vette figyelembe:

A jogsértés jellege, súlya, mértéke tekintetében: Jelen tárgyú ügyben többféle jogsértés is megállapításra került, melyek a Vállalkozás írásbeli panasszal kapcsolatos válaszadási gyakorlatához, a weboldalon a panaszkezelésről, jogorvoslati lehetőségekről szóló előzetes tájékoztatáshoz, valamint a weboldalon a megrendelhető termék beszerezhetőségével kapcsolatos tájékoztatáshoz kapcsolódtak.

A jogsértő állapot időtartama: A jogsértés bizonyíthatóan fennállt a határozat meghozatalának napjáig.

A jogsértéssel érintett fogyasztók száma: A Hatóság figyelembe vette, hogy a jogsértés bizonyíthatóan egy fogyasztót, a Kérelmezőt érintette.

A fogyasztók érdekei sérelmének köre: Azáltal hogy a weboldalon a termék megrendeléskor a Vállalkozás azt a hamis benyomást keltette a fogyasztóban, hogy a termék beszerezhető, a Vállalkozás ezen gyakorlata alkalmas lehet a fogyasztó üzleti döntésének befolyásolására, mivel a fogyasztó bízik a Vállalkozás által a honlapon közölt információkban. A Vállalkozás ezen kereskedelmi gyakorlatával a fogyasztó tájékoztatáshoz, illetve jogérvényesítéshez fűződő jogát sértette meg.

A Hatóság figyelembe vette, hogy a Vállalkozás a fogyasztó panasszal kapcsolatos válaszlevelében – amelyben több pontban nem értett egyet a fogyasztó panaszával – nem tájékoztatta a vonatkozó rendelkezésnek megfelelően a fogyasztót a jogorvoslati lehetőségeiről, ezzel megsértve a fogyasztó tájékoztatáshoz, illetve jogérvényesítéshez való alapvető jogát.

Azáltal, hogy az érintett weboldalon a Vállalkozás a panaszkezelésről szóló tájékoztatás körében nem nyújtott a szerződés megkötését megelőzően a vonatkozó hatályos jogszabályoknak megfelelő tájékoztatást a panaszkezelés módjáról, a hatáskörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervekről, a békéltető testületek elérhetőségeiről, sérültek a fogyasztó tájékoztatáshoz, illetve jogérvényesítéshez fűződő jogai.

A jogsértő magatartás kiterjedtsége, a Vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak, a vállalkozás által a jogsértéssel elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, továbbá jogsértő magatartás ismételt tanúsítása tekintetében a Hatóság megállapította, hogy mindezeket illetően a határozat meghozatala során adat nem áll rendelkezésére, így a Hatóság ezen körülményeket a jogkövetkezmény meghatározása során figyelembe venni nem tudta.

A jogsértéssel érintett áru értéke: 31.990.- Ft

A jogkövetkezmény mértékének megállapítása keretében figyelembe vett további tényezők:

A jogkövetkezmény meghatározása során a Hatóság figyelembe vette, hogy a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásában a Vállalkozás vonatkozásában a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül közigazgatási szankciót megállapító döntést nem jegyezték be, így bírság megállapítására a Hatóságnak nem volt lehetősége.

Ezért az eset összes körülményének értékelése alapján, a jogszabályban előírt célok megvalósítása érdekében a Hatóság a Szankció törvény 6. § (3) bekezdésében és az Fgytv. 47. § (1) bekezdésének b), c) pontjaiban meghatározott jogkövetkezmények alkalmazását találta a megállapított jogsértésekkel arányban állónak, a jogsértések mielőbbi kiküszöbölésének, továbbá a Vállalkozás jövőbeni jogsértésektől való visszatartásának elérése érdekében.

VII. Hatásköri és illetékességi szabályok

A Hatóság hatásköre és illetékessége az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdésein, az Fttv. 10. (1) bekezdésén a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 1-2. §-ain, illetve 3/B. §-án valamint a fent rögzített jogszabályhelyeken alapul.

VIII. Záró rendelkezések

Felhívom a Kérelmező figyelmét, hogy mivel a kérelemre indult eljárásban Hatóságom a kérelem beérkezését követő hatvan napos ügyintézési határidőn belül jelen döntésével a hatósági ügy érdemében döntött, a PE/002/02964-1/2024. számú végzésben meghatározott, 10.000 Ft megfizetésére vonatkozó kötelezettség Hatóságunk részéről nem áll fenn.

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.

A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményekről az adóhatóság által foganatosítandó végrehajtási eljárásokról szóló 2017. évi CLIII. törvény 122-125. §-ai rendelkeznek.

A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól, a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény 19. § (1)-(2) bekezdései, és a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (új Pp.) 605. §-a, 608. §-a és 611. §-a rendelkeznek.

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

Budapest, 2024.12.18.

Végleges: 2024.12.18.