



Ez a döntés
2024. év ... 03. hó ... 01. napján
véglegessé vált.

CSONGRÁD-CSANÁD VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: CS/O01/00214-6/2024.
Ügyintéző: Horváthné dr. Ács Karolina
Tel.: (06-62) 680-530

Tárgy: Határozat
Hiv. szám: 2405K-00017
Melléklet: -

HATÁROZAT

A Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal – eljáró szervezeti egység: Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály; a továbbiakban: Hatóság – az **EL-TREND Kft.-t** (székhelye: 6723 Szeged, Hüvelyk u. 2/C. IV/12.; adószáma: 25398227-2-06; a továbbiakban: Társaság)

figyelmeztetés

szankcióban részesíti és egyben

kötelezi

arra, hogy az általa üzemeltetett, www.cenex.hu weboldalon, valamint a visszaigazolásában a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően tájékoztassa a fogyasztókat:

- az elektronikus szerződéskötés lépéseiről (48 órán belüli visszaigazolás);
- a megrendelés kori fizetési kötelezettségről;
- az átvételi módokról (személyes átvétel, csomagautomata);
- a panaszkezelési módjáról (jegyzőkönyv, válaszadás, kormányhivatalok);
- a békéltető testületekről (megnevezések, elérhetőségek, együttműködés);
- az online vitarendezési platformról és felhasználhatóságáról;
- a kellékszavatosságról és a jóállásról (fogalmak, igényérvényesítési jogok, igényérvényesítési határidők, bizonyítás), valamint
- az elállási jogról (elállási határidő, elállási forma, visszaküldési határidő, költségtérítés, visszatérítési mód), továbbá

arra, hogy az „Általános Szerződési Feltételeket” olyan módon tegye a honlapon hozzáférhetővé, amely lehetővé teszi a fogyasztók számára, hogy tárolják és előhívják azt.

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

Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
6722 Szeged, Rákóczi tér 1.
Telefon: (06 62) 680-530 KRID azonosító: 506956375
E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu
www.csmkh.hu

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

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

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

A jelen döntés a közléssel végleges és végrehajtható, ellene közigazgatási úton további jogorvoslatnak helye nincs. Az érdekelt a döntés ellen jogsérelemre hivatkozással közigazgatási pert indíthat.

Az erre irányuló kereset a döntés közlésétől számított 30 (harminc) napon belül, a Szegedi Törvényszékhez címezve, a Hatóságnál (címe: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.) nyújtható be. A keresetlevélben meg kell jelölni a döntéssel okozott jogsérelmet, az annak alapjául szolgáló tények és bizonyítékok előadásával, és a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet.

Gazdálkodó szervezet (ideértve az egyéni vállalkozót is), valamint a jogi képviselővel eljáró fél a keresetlevelet joghatályosan, kizárólag szabályszerűen előterjesztett elektronikus formában, az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló törvényben meghatározott elektronikus úton (e-Papír szolgáltatás útján: <https://epapir.gov.hu>) terjesztheti elő, a „Közigazgatási szerv határozatának bírósági felülvizsgálat iránti keresetlevél benyújtása” ügytípus választásával.

Jogi képviselő nélkül eljáró felperes a keresetlevelet jogszabályban meghatározott nyomtatványon is előterjesztheti.

A bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz, ha azonban a felperes tárgyalás tartását kéri, úgy erről a keresetben kell nyilatkoznia. Ennek elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.

A közigazgatási per eljárási illetéke 30.000,- Ft, azonban a keresetre illetéket leróni nem kell, mert a közigazgatási bírósági eljárásban a felet tárgyi illeték-feljegyzési jog illeti meg.

A keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására nincs halasztó hatálya, azonban a bíróságtól az eljárás során bármikor azonnali jogvédelem kérhető.

3
INDOKOLÁS

1. Eljárási cselekmények:

Az Igazságügyi Minisztérium Fogyasztóvédelmi Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztálya (a továbbiakban: IM) a 2024. február 05. - december 31. közötti időszakban, „A digitális fogyasztóvédelem megvalósulása érdekében az online értékesítés és az online térben megjelenő kereskedelmi kommunikáció átfogó fogyasztóvédelmi ellenőrzése” címen témavizsgálatot indított.

A Hatóság 2024. február 19. napján a témavizsgálat alatt a Társaság által üzemeltetett, www.cenex.hu honlapon működő webshopot vizsgálta az előírt ellenőrzési szempontok alapján.

Az ellenőrzés során a Hatóság - fogyasztóként - 2024. február 19. napján megrendelt a honlapról 1 db „Media-Tech MICCO MT392 Mikrofon” elnevezésű terméket, melynek ára 1.300,- Ft volt. A Társaság a megrendelést még ugyanazon a napon visszaigazolta. A Hatóság ezt követően az info@cenex.hu e-mail címre megküldött levelében élt az elállási jogával. Az ellenőrzés során a weblapon, valamint a visszaigazolásban szereplő valamennyi tartalom és tájékoztatás teljes körűen átvizsgálásra került. Azon tartalmak, mely a Társaság által elkövetett jogsértéseket igazolják, lementésre és kinyomtatásra kerültek.

Az ellenőrzés során tett megállapítások alapján a Hatóság 2024. február 19. napján a fenti ügyiratszámom hivatalból eljárást indított a Társaság ellen, amelyről értesítette. A Hatóság a CS/O01/00214-2/2024. ügyiratszámú hivatalos feljegyzésében részletesen rögzítette a próbarendeléssel egybekötött honlap vizsgálata során észlelt hiányosságokat, hibákat, melyet megküldött a Társaságnak.

A Hatóság a 2024. február 19. napján kelt, CS/O01/00214-4/2024. ügyiratszámú végzésében adatszolgáltatásra hívta fel a Társaságot a hatáskör kiterjedtségének vizsgálata érdekében.

A Társaság nyilatkozata 2024. február 25. napján érkezett a Hatósághoz, melyben az alábbiakat adta elő:

Mivel webáruházként működik, így számos link mutathat a termékeire az interneten. Előadta, hogy a Facebook elnevezésű közösségi oldalon posztol különböző bejegyzéseket, amelyek tartalmazhatnak ilyen linkeket. Előadta továbbá, hogy az Árukeresőn és az eMAG-on is fent vannak az új, bontatlan termékeinek egy része. A termékek azon leírása, amelyben a garancia is szerepel, közvetlenül nem is látható a linkeket követve, hanem egy új tabot kell megnyitni, hogy az láthatóvá váljon. A Társaság arról nyilatkozott továbbá, hogy az ÁSZF, a Fizetéssel/szállítással kapcsolatos információk, továbbá a megrendelési folyamat nem került reklámozásra. Az ÁSZF-ből egy példány elküldésre kerül a fogyasztók részére a visszaigazoló e-mail mellékleteként. Előadta továbbá, hogy az elmúlt hónapokban nem történt reklámozás sem TV-reklám, sem rádióreklám, sem nyomtatott sajtó, sem plakát, sem pedig akciós újság formájában. Új szórólap készítése nem történt, a régi verzió megtalálható az üzletében. Előadta azt is, hogy fogyasztó címére semmilyen reklámot nem postáz.

A Hatóság a rendelkezésére álló adatok alapján megállapította a hatáskörét az ügyben, ugyanis a kifogásolt kereskedelmi gyakorlat nem alkalmas a gazdasági verseny érdemi befolyásolására.

2. A Hatóság az alábbi jogszabályhelyek figyelembe vételével hozta meg a döntését:

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ektv.) 5. § (1) bekezdése szerint a szolgáltató köteles az információs társadalommal összefüggő szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az igénybe vevő számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

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

a) azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni.

Az Ektv. 6. § (2) bekezdése értelmében a szolgáltató köteles az igénybe vevő megrendelésének megérkezését az igénybe vevő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás az igénybe vevő megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül az igénybe vevőhöz nem érkezik meg, az igénybe vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

Az Ektv. 16/A. § (1) bekezdése szerint a 4. §-ban, az 5. §-ban, a 14/A. §-ban, és a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 14. cikk (1) és (2) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jogosult. Az eljáró hatóság a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott szabályok szerint jár el. Az Ektv. 16/A. § (2) bekezdése b) pontja szerint a 6. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén egyéb szolgáltatók tekintetében a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvény szabályai szerint.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 45/2014. Korm. rendelet) 1. § (4) bekezdése szerint a Korm. rendeletben foglaltaktól a fogyasztó javára a felek megállapodása eltérhet.

A 45/2014. Korm. rendelet 11. § (1) bekezdése értelmében a 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;

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 jótállás 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 nevééről és székhelyének postai címéről.

A 45/2014. Korm. rendelet 11. § (4) bekezdése szerint az (1) bekezdés i), j) és k) pontjában meghatározott tájékoztatás az 1. mellékletben foglalt mintatájékoztató megfelelő kitöltésével is megadható. A 45/2014. Korm. rendelet 11. § (5) bekezdése alapján a vállalkozás az (1) bekezdés m) pontja szerinti és az n) pontban a jótállásra vonatkozó tájékoztatást a kellékszavatosság, a termékszavatosság és a jótállás fogalmak pontos és megfelelő használatával köteles megadni olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség. E tájékoztatás a 3. mellékletben foglalt mintatájékoztató útján is megadható.

A 45/2014. Korm. rendelet 14. §-a szerint távollévők között kötött szerződés esetén a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésében előírt tájékoztatást - világos és közérthető nyelven - a fogyasztóval közli, vagy azt a fogyasztó számára elérhetővé teszi az alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköznek megfelelő módon. A tartós adathordozón rendelkezésre bocsátott tájékoztatásnak olvashatónak kell lennie.

A 45/2014. Korm. rendelet 15. § (1) bekezdése szerint, ha a távollévők közötti, elektronikus úton kötött szerződés a fogyasztó számára fizetési kötelezettséget keletkeztet, a vállalkozás egyértelműen és jól látható módon, közvetlenül a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt felhívja a fogyasztó figyelmét a 11. § (1) bekezdés a), e), f), p) és r) pontjában meghatározott információkra. A 45/2024. Korm. rendelet 15. § (2) bekezdése értelmében az (1) bekezdésben meghatározott esetben a vállalkozás köteles gondoskodni arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a nyilatkozat megtétele gomb vagy hasonló funkció aktiválásával jár, a gombot vagy a hasonló funkciót könnyen olvasható módon fizetési kötelezettséggel járó megrendelés vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal kell ellátni, amely jelzi, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele a vállalkozás javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a vállalkozás nem tett eleget e bekezdésben foglalt kötelezettségének, a szerződés semmis. A semmisségre csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni.

A 45/2014. Korm. rendelet 18. §-a szerint a távollévők között kötött szerződés megkötését követően – ésszerű időn belül, de a termék adásvételére irányuló szerződés esetén legkésőbb az átadáskor, a szolgáltatásnyújtására irányuló szerződés esetén legkésőbb a szolgáltatás teljesítésének megkezdésekor – a vállalkozás tartós adathordozón visszaigazolást ad a fogyasztónak a megkötött szerződésről. A visszaigazolás tartalmazza

- a) a 11. § (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatást, kivéve, ha azt a vállalkozás már a szerződés megkötése előtt tartós adathordozón a fogyasztónak megadta; és
- b) ha a fogyasztó a 29. § m) pontja szerinti nyilatkozatot tett, az erre vonatkozó visszaigazolást.

A 45/2024. Korm. rendelet 20. § (2) bekezdése szerint a fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát

- a) áru adásvételére irányuló szerződés esetén
 - aa) az árunak,
 - ab) több áru adásvételekor, ha az egyes áruk szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott árunak,
 - ac) több tételből vagy darabból álló áru esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
 - ad) ha a árut meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,
- a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;
- b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

A 45/2024. Korm. rendelet 20. § (3) bekezdése szerint (2) bekezdés a) pontjában foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e §-ban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és az áru átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

A 45/2014. Korm. rendelet 22. § (1) bekezdése szerint a fogyasztó a 20. §-ban biztosított jogát

- a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy
- b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

A 45/2014. Korm. rendelet 23. § (2) bekezdése szerint a 22. §-nak megfelelő elállás vagy felmondás esetén a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti. A 45/2024. Korm. rendelet 23. § (3) bekezdése szerint a a fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

A 45/2014. Korm. rendelet 24. § (1) bekezdése szerint, ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

A 45/2014. Korm. rendelet 25. §-a fogyasztó csak az áru jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Nem felel a fogyasztó az értékcsökkenésért, ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének i) pontjában előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget.

A 45/2014. Korm. rendelet 31. § (1) bekezdése szerint a 9. §, a 11. § (1), (3)-(5) és (7) bekezdésében, a 12. § (1) és (3) bekezdésében, a 14-17. §-ban és a 18. § a) pontjában foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi

gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelet (a továbbiakban: EU rendelet) 14. cikkének (2) bekezdése alapján az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett azon kereskedőknek, akik kötelesek egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni a fogyasztókkal fennálló vitáik rendezéséhez, vagy erre kötelezettséget vállalnak, tájékoztatniuk kell a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez. Emellett az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket kell megjeleníteniük honlapjukon, illetve ha az ajánlatot e-mailben teszik, akkor az adott e-mailben. Ezt az információt fel kell tüntetni adott esetben az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés általános feltételei között is. Az EU rendelet 14. cikkének (7) bekezdése szerint, ha a kereskedők kötelesek az (1) és a (2) bekezdés, valamint a (3) bekezdésben említett rendelkezések szerinti tájékoztatást megadni, ezeket az információkat lehetőleg együtt kell megadniuk.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 3. § (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. § (3) bekezdése szerint a tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §). 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.

Az Fttv. 6. § (1) bekezdése szerint 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 üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

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

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

a) - figyelembe véve valamennyi ténszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott üzleti 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 üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas

(a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

Az Fttv. 10. § (1) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt – a (2) és a (3) bekezdésben foglalt kivétellel – a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

Az Fgytv. 17/A. § (1a) bekezdése szerint a tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező vállalkozás esetén a honlapon, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon. Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén az e bekezdés és az (1) bekezdés szerinti tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.

Az Fgytv. 17/A. § (3) bekezdése szerint a szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,
 b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,

egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

Az Fgytv. 17/A. § (6) bekezdése szerint 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 megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. Az Fgytv. 17/A. § (8) bekezdése szerint a panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás tett-e a 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot.

Az Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerint a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válasziratát megküldeni a békéltető testület számára. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson.

Az Fgytv. 45/A. § (2) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és - ha

a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik - eljár azok megsértése esetén.

Az Fgytv. 45/A. § (3) bekezdése szerint az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi

- a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére;
 - b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására;
 - c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára;
 - d) a fogyasztói panaszok intézésére;
 - e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére;
 - f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá
 - g) a fogyasztók tájékoztatására
- vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

Az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdése szerint a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján közzé kell tenni az e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértést megállapító, a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal által hozott véglegessé vált döntést vagy a bíróság által hozott jogerős döntést, valamint az azzal kapcsolatos alábbi adatokat:

- a) a közzététel e § szerinti jogcímét,
- b) a véglegessé válásra vagy jogerőre történő utalást,
- c) az eljáró hatóság vagy bíróság megnevezését,
- d) az ügy számát és tárgyát,
- e) a jogsértő vállalkozás nevét, székhelyét, a nyilvántartási számát vagy cégjegyzékszámát és adószámát,
- f) a vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása során használt, a fogyasztók számára beazonosítható elnevezését, honlapjának címét,
- g) a döntéssel szembeni jogorvoslati eljárás tényére történő utalást,
- h) a megsértett jogszabályi rendelkezés megjelölését, valamint
- i) a közzététel napját és a honlapról történő törlés (7) bekezdés szerinti várható időpontját.

Az Fgytv. 51/B. § (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 véglegesen vagy a bíróság jogerősen meg nem állapította – a közzétételtől számított két év elteltével törli a honlapról.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:82. § (1) bekezdése szerint az elektronikus úton történő szerződéskötés esetén az elektronikus utat biztosító fél köteles a szerződéskötésre vonatkozó jognyilatkozatának megtételét megelőzően a másik felet tájékoztatni

- a) a szerződéskötés technikai lépéseiről.

A Ptk. 6:157. § (1) bekezdése szerint a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

A Ptk. 6:157. § (2) bekezdése szerint a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

A Ptk. 6:159. § (1) bekezdése szerint olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

A Ptk. 6:159. § (2) bekezdése alapján kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy

b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, – a (2a) bekezdés szerinti kivétellel – a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

A Ptk. 6:159. § (2a) bekezdése szerint fogyasztó és vállalkozás közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

A Ptk. 6:163. § (2) bekezdése szerint fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el. Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

A Ptk. 6:171. § (1) bekezdése alapján aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentestül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A Ptk. 6:173. § (2) bekezdése szerint a jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Jótállási rendelet) 1. § (1) bekezdése szerint a Polgári

Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre (a továbbiakban: fogyasztási cikk) e rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki.

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

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

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

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

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

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

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

A Jótállási rendelet 7/B. § (1) bekezdése szerint a 2-7. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.

A fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdése szerint ellenkező bizonyításig vélemezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. E bekezdés a digitális elemeket tartalmazó árura is alkalmazandó.

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, közzétételi kötelezettséggel járó súlyos jogsértésekről, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet módosításáról szóló 453/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 1. §-a szerint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 51/B. § (1) bekezdésének 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) a szerződéskötést megelőzően nem tájékoztatja a fogyasztót a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés b)-d), h), i), m), n) vagy p) pontjában meghatározott adatokról.

3. A fentiek alapján a Hatóság az alábbi tényállást állapította meg:

A Társaság az általa üzemeltetett, www.cenex.hu weboldalon, valamint a visszaigazolásában nem a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően tájékoztatta a fogyasztókat:

- az elektronikus szerződéskötés lépéseiről (48 órán belüli visszaigazolás);
- a megrendelés kori fizetési kötelezettségről;
- az átvételi módokról (személyes átvétel, csomagautomata);
- a panaszkezelési módjáról (jegyzőkönyv, válaszadás, kormányhivatalok);
- a békéltető testületekről (megnevezések, elérhetőségek, együttműködés);
- az online vitarendezési platformról és felhasználhatóságáról;
- a kellékszavatosságról és a jótállásról (fogalmak, igényérvényesítési jogok, igényérvényesítési határidők, bizonyítás), valamint
- az elállási jogról (elállási határidő, elállási forma, visszaküldési határidő, költségtérítés, visszatérítési mód).

A fentieken túlmenően megállapításra került, hogy a Társaság az „Általános Szerződési Feltételek”-et olyan módon tette hozzáférhetővé a honlapján, mely nem tette lehetővé a fogyasztók számára, hogy azt tárolják és előhívják.

A rendelkező részben meghatározott hiányosságokat, illetve hibákat részletezve az alábbiak állapíthatóak meg:

A szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás tekintetében:

A Társaság a honlapján nem nyújtott teljes körű tájékoztatást az elektronikus szerződéskötés lépéseiről (48 órán belüli visszaigazolás, és annak elmaradásának jogkövetkezményei).

A Társaság az ÁSZF-ben hivatkozott arra, hogy a nyomtatóbarát ÁSZF letöltéséhez a fogyasztó kattintson „ide”, ugyanakkor a hivatkozás nem volt megnyitható és így nyomtatható sem.

A Társaság a megrendelési folyamat végén nem adott tájékoztatást arról, hogy a megrendelés fizetési kötelezettséggel jár. Nem elegendő az ÁSZF-ben erre a tényre utalni.

A szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás tekintetében:

A Társaság az ÁSZF-ben, valamint a megrendelési folyamat során feltüntette a személyes átvételi lehetőséget, ugyanakkor a Szállítással kapcsolatos információk menüpontjában ennek kizárásáról rendelkezett.

Kifogásolható volt továbbá, hogy az ÁSZF-ben, valamint a Szállítással kapcsolatos információk menüpontban szerepelt a csomagautomata, mint átvételi mód, ugyanakkor a megrendelési folyamat során nem.

A panaszkezelési módra, és a vitarendezési mechanizmusra vonatkozó tájékoztatás tekintetében:

A Társaság nem nyújtott a honlapján teljes körű tájékoztatást a panaszkezelési módjáról (szóbeli-írásbeli panasz kezelése, panaszról szóló jegyzőkönyv felvétele, 30 napos válaszadási határidő, jogorvoslatok). A panaszkezelési mód tekintetében kifogásolható volt továbbá, hogy a Társaság az ÁSZF-jében a jogelőd fogyasztóvédelmi hatóságokat nevezte meg (NFH, Fogyasztóvédelmi Felügyelőség). A fogyasztó a panaszával kapcsolatban a lakóhelye szerint illetékes kormányhivatalhoz fordulhat, melyeknek elérhetőségeit szükséges megadni a honlapon.

Kifogásolható volt továbbá, hogy a Társaság nem nyújtott információt a fogyasztók lakóhelye szerint illetékes békéltető testületek megnevezéseiről, valamint elérhetőségeiről, továbbá arról sem, hogy a Társaságot a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

A Társaság nem nyújtott tájékoztatást a weboldalán az ODR-platformról, és arról, hogy az jogviták rendezésére használható.

A kellékszavatosságra, a jótállásra, valamint a termékszavatosságra vonatkozó tájékoztatás tekintetében:

Kellékszavatosság esetén a termék megvételére irányuló fogyasztói szerződés esetén a Társaságot terhelő bizonyítási kötelezettség 6 hónap helyett, 1 év, így nem volt megfelelő a Társaság ÁSZF-ben közzétett tájékoztatása. Kellékszavatosság esetén a fogyasztó nem élhet a

kijavítás/kijavíttatás költségeinek megtérítés iránti joggal, így e tekintetben nem volt megfelelő a Társaság tájékoztatása. Kifogásolható volt továbbá a használt termékek esetén feltüntetett, 1-6 hónapos, de legfeljebb 1 éves kellékszavatossági igényérvényesítési határidő. A vonatkozó jogszabály szerint min. 1 évet biztosítania kell a Társaságnak.

A fentiekén túlmenően a Társaság nem adott információt a teljes körű jótállási jogokról (3-szori javítás utáni csere/pénzvisszatérítés, 30 napon túli javítás utáni csere/pénzvisszatérítés, javíthatatlanság utáni csere/pénzvisszatérítés, 3 munkanapon belüli csere). Kifogásolható volt továbbá a jótállás körében nevesített, használt termékekre vonatkozó, 1-6 hónapos tájékoztatás is, ugyanis használt termékekre nem jótállás, hanem kellékszavatosság vonatkozik a fentiek szerint.

A Társaság nem pontosan és megfelelően használta a kellékszavatosságra, valamint a jótállásra vonatkozó fogalmakat, így a fogyasztó számára nem világosan és egyértelműen került megfogalmazásra a közöttük fennálló különbség. Ezt támasztja alá továbbá az is, hogy az egyes termék-adatlapokon a Társaság a garancia szót használta, melyet jogszabály nem ismer.

A fentiekén túlmenően a Hatóság szűrőpróbaszerűen kiválasztott néhány terméket, melyek tekintetében megállapította, hogy nem megfelelően került feltüntetésre az igényérvényesítési határidő a következők szerint:

- „Spartan Gear Ares 2 Gaming egérpad (bontatlan)” – „Garancia: nincs” (nem volt megfelelő a tájékoztatás, ugyanis használt termékre min. 1 év kellékszavatosság vonatkozik);
- „LG Flatron 23MB35PY 23"-os LED monitor (használt)” – „Garancia: 1 hónap” (nem volt megfelelő a tájékoztatás, ugyanis használt termékre min. 1 év kellékszavatosság vonatkozik);
- „Delight iPhone lightning anya - Type C apa adapter (bontatlan)” – „Garancia: nincs” (nem volt megfelelő a tájékoztatás, ugyanis használt termékre min. 1 év kellékszavatosság vonatkozik);
- „Bakeey R7 aktivitásmérő [fém, ezüst] (új)” – „Garancia: 3 hónap” (nem volt megfelelő a tájékoztatás, ugyanis a nevezett terméke 2 év kellékszavatosság vonatkozik);
- „Honor Band 4 aktivitásmérő [sötétkék] (új)” – „Garancia: 3 hónap” (nem volt megfelelő a tájékoztatás, ugyanis a nevezett terméke 2 év kellékszavatosság vonatkozik);
- „SD Toys Star Wars - "X-Wing" válltáska (új)” – „Garancia: 12 hónap” (nem volt megfelelő a tájékoztatás, ugyanis a nevezett terméke 2 év kellékszavatosság vonatkozik).

A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás körében:

A Társaság az elállási jog tekintetében nem, illetve nem megfelelően nyújtott tájékoztatást az alábbiakról:

- a vonatkozó jogszabályban meghatározott elállási nyilatkozat-minta (a nevezett hivatkozás nem volt megnyitható és letölthető);
- a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének a napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja (hiányos);

- a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell küldenie (a Társaság nem nevezte meg a 14 napos visszaküldési határidőt);
- ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a Társaság nem köteles megtéríteni (hiányos);
- a Társaság követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatból eredő értékcsökkenés megtérítését (hiányos);
- a Társaság a visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha a fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja (nem volt megfelelő a Társaság azon tájékoztatása, miszerint az összeget a vevővel előre egyeztetett fizetési módnak megfelelően téríti vissza).

A megrendelésről küldött visszaigazolás tekintetében:

A fentiekben tett megállapítások irányadóak a próbarendelt termék megrendelésének visszaigazolásához mellékelt ÁSZF-re is.

4. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

A feltárt tényállás alapján a Hatóság megállapította, hogy a Társaság megsértette az alábbi jogszabályi rendelkezéseket:

- az Ektv. 5. § (1) bekezdését; az 5. § (2) bekezdés a) pontját;
- a 45/2014. Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h), i), m), n), v), w) pontjait; a 11. § (5) bekezdését; a 15. § (1), (2) bekezdéseit;
- az EU rendelet 14. cikk (2) bekezdését, valamint
- az Fttv. 3. § (3), (5) bekezdéseit; a 6. § (1) bekezdés i) pontját; a 7. § (1) bekezdését;

5. A Hatóság a döntés meghozatala során a mérlegelési szempontokat az alábbi jogszabályhelyek alapján vette figyelembe:

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

- a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,
- b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,
- c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást,
- d) a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti, vagy megtilthatja az áru forgalmazását, illetve értékesítését.
- e) a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló törvényben meghatározottak szerinti dolgot jogosult elkobozni, és azt a jogsértést elkövető vállalkozás költségére megsemmisíteni,

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

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

Az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdése értelmében az (1) bekezdéstől eltérően az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 2. § a) pontja szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő ismételt megállapított jogsértése esetén a bírság összege 200 ezer forinttól

- a) az (1) bekezdés a) pont hatálya alá tartozó vállalkozás esetében a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén 2 milliárd forintig,
- b) az (1) bekezdés a) pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében 2 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 5 millió forintig terjedhet.

A Szankciótv. 6. § (1) és bekezdése szerint a figyelmeztetéssel a hatóság rosszallását fejezi ki az általa megállapított közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt, és újabb szankció kilátásba helyezésével felszólítja az ügyfelet, hogy a jövőben tartózkodjon a közigazgatási szabályszegés elkövetésétől. A Szankciótv. 6. § (4) bekezdése szerint 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.

6. A Hatóság a döntése során az alábbi mérlegelési szempontokat vette figyelembe:

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdés szerint az (1) bekezdés alkalmazásában a jogsértés súlyát különösen a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége, valamint a jogsértéssel érintett áruk értéke alapozhatja meg.

A jogsértés súlya tekintetében:

A fogyasztók érdekei sérelmének köre:

Az elektronikus szerződéskötés lépéseire vonatkozó hiányos tájékoztatás a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A webáruházak legtöbbször speciális elektronikus formanyomtatványokat, az online valóságban járatlan fogyasztó számára idegen technikai megoldásokat alkalmaznak, ebből következően a kereskedőnek világosan és egyértelműen kell az igénybe vevőt tájékoztatnia az elektronikus szerződéskötéshez kapcsolódó alapvető tudnivalókról. A tájékoztatás hiányossága esetén megállapítható a tisztességtelen kereskedelmi magatartás is.

Az ÁSZF közzétételének elmulasztása miatt sérül a fogyasztó tájékoztatáshoz fűződő érdeke és sérülhet a hatékony jogérvényesítéshez fűződő érdeke, tekintettel arra, hogy a szerződések megkötésére és teljesítésére vonatkozó, a szolgáltató által előre, egyoldalúan és több szerződés megkötésének céljából az ÁSZF feltételeit köteles megjeleníteni és a fogyasztó számára biztosítani a tárolását. A fogyasztó számára ugyanis bizonyítható módon rendelkezésre kell, hogy álljon a szerződéskötés után az adott jogügyletre vonatkozó szerződéses feltételekről és jogszabályi rendelkezésekről szóló tájékoztatás. Az ÁSZF tárolhatóságának nem biztosítása esetén megállapítható a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat is.

A „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés”, vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell, hogy számára az elektronikus úton kötött szerződés fizetési kötelezettséget keletkeztet. A kereskedőnek erre egyértelműen és jól látható módon, közvetlenül a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt kell kifejezetten utalnia, hogy a fogyasztó ezzel a többlet anyagi teherrel előre számolhasson.

Az átvételi módokkal kapcsolatos nem megfelelő tájékoztatás a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell a választható szállítási módokat, hogy azzal már a döntéshozatal előtt számolhasson. Adott esetben ugyanis ezen információ a fogyasztó ügyleti akaratát is befolyásolhatja, mivel amennyiben a szállítási mód fontos számára, azt a szolgáltatót választja, amelyik a számára kedvezőbb lehetőséget biztosítja. A tájékoztatás nem megfelelősége miatt megállapítható a tisztességtelen magatartás is.

A panaszkezelés tekintetében a kereskedő megsérti a fogyasztó megfelelő tájékoztatáshoz való jogát, mivel a fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt teljes körűen ismernie kell, hogy a kereskedő a panaszt milyen módon intézi, illetve a fogyasztó egyet nem értése esetén mely hatóság eljárását kezdeményezheti. Ennek hiányában a kereskedő megsérti a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekét, mivel az esetleges kifogástétel esetén a fogyasztónak egyéb úton kell ezt az információt beszereznie. A tájékoztatás nem megfelelősége, illetve hiányossága miatt megállapítható a tisztességtelen magatartás is.

A békéltető testület megnevezéséről és elérhetőségeiről szóló mulasztás a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A kereskedő köteles internetes honlapján pontosan megadni, hogy a fogyasztó mely békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Ennek hiányában a

kereskedő súlyosan sérti a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekét, továbbá sérülhet a fogyasztó érdekérvényesítéshez való joga is, mivel ezen információ hiányában nem gyakorolja a törvény által biztosított jogait. A kereskedőnek jogszabályi előíráson alapuló kötelezettsége, hogy a békéltető testületi eljárásban együttműködő magatartást tanúsítson, ezzel biztosítva, hogy a fogyasztó és a kereskedő közötti jogvitában az egyezség létrejöttön, illetve a fogyasztó igénye kérdésben a békéltető testület álláspontját – a kereskedő nyilatkozatára is figyelemmel - minél hamarabb kialakíthassa, mely együttműködési kötelezettségéről tájékoztatást kell nyújtania a weboldalon a fogyasztónak, hogy azzal számolhasson. A tájékoztatás elmulasztása miatt megállapítható a tisztességtelen magatartás is.

A kereskedő köteles internetes honlapján tájékoztatást nyújtani az online vitarendezési platform létezéséről, és annak felhasználásáról. Ennek hiányában a kereskedő súlyosan sérti a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekét, továbbá sérülhet a fogyasztó érdekérvényesítéshez való joga is, mivel ezen információ hiányában nem gyakorolja a törvény által biztosított jogait.

A kellékszavatosságra, valamint a jótállásra vonatkozó tájékoztatási kötelezettség nem megfelelő, illetve hiányos megjelenítése a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A kereskedő ugyanis a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót e jogokról tájékoztatni annak érdekében, hogy a fogyasztó ezen jogaival megfelelően, kellő időben élni tudjon. Azzal, hogy a kereskedő nem megfelelően határozza meg a fogalmakat, a bizonyítási határidőt, az igényérvényesítési jogokat, igényérvényesítési határidőket, megsérti a fogyasztók érdekérvényesítéshez fűződő jogait. Tekintettel arra, hogy a kereskedő a jogszabályi rendelkezésekkel ellentétesen tájékoztatta a vásárlót, így vagyoni érdekei is sérülhetnek, mivel a jogait jelen megtévesztő információk miatt meg sem próbálja gyakorolni. A nem megfelelő, illetve hiányos tájékoztatás miatt megállapítható a tisztességtelen kereskedelmi magatartás is.

Az elállási jogra vonatkozó tájékoztatás nem megfelelőisége, illetve hiányossága a fogyasztó tájékoztatáshoz, jogérvényesítéshez való érdekét egyformán érinti, ezáltal kiemelten sérti a fogyasztók alapvető érdekeit. Ezen szerződések esetén biztosított speciális elállási jog kompenzálja egyrészt az információk és a szakmai tájékoztatás hiányát, másrészt a szerződéskötés sajátosságaiból adódó kockázatokat, amely lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy a szerződéskötést még egyszer, nyugodt körülmények között átgondolja. Az elállási határidő alatt a fogyasztónak lehetősége van a terméket kipróbálni, valamint megvizsgálni, hogy alkalmas-e a rendeltetésszerű használatra. Éppen ezért a kereskedő a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles teljes körűen, megfelelően a fogyasztót az elállás jogáról tájékoztatni annak érdekében, hogy a fogyasztó a jogával megfelelően élni tudjon. Azzal, hogy a kereskedő nem megfelelően határozza meg a visszafizetési módot, megsérti a fogyasztók érdekérvényesítéshez fűződő jogait. Tekintettel arra, hogy a kereskedő a jogszabályi rendelkezésekkel ellentétesen tájékoztatja a vásárlót, így vagyoni érdekei is sérülhetnek, mivel az elállási jogot a megtévesztő információk miatt meg sem próbálja gyakorolni, így a neki nem megfelelő termék visszaküldésével, illetve a szerződéstől való elállásával meg sem próbálkozik. A nem megfelelő, illetve hiányos tájékoztatás miatt megállapítható a tisztességtelen kereskedelmi magatartás is.

A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása:

A Hatóságnál vezetett nyilvántartás szerint a Társaság terhére ugyanezen jogsértő magatartás 3 éven belüli ismételt tanúsítása a határozathozatal napjáig nem állapítható meg.

A Hatóság megállapította, hogy a Szankciótv. 3. § (1) bekezdésében és 9. § (2) bekezdés a) pontjában szabályozott Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába a hatósági eljárás megindításának napját megelőző 1 éven belül a Társaság vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést már jegyezték be.

A Társaságnak a www.e-beszamolo.im.gov.hu oldalon közzétett éves beszámolójából a Hatóság megállapította, hogy a 2022. évi összes foglalkoztatotti létszáma 4 fő, éves nettó árbevétele 53.253.000,- Ft, a 2021. évi összes foglalkoztatotti létszáma 7 fő, éves nettó árbevétele 62.802.000,- Ft volt. Ezen létszám- és gazdálkodási adatok értelmében a Társaság a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembevételével KKV-nak minősül.

A Hatóság a Társaság KKV jellegére tekintettel, továbbá eljárást segítő, együttműködő magatartására figyelemmel, a fogyasztóvédelmi bírság kiszabását mellőzte, és a fent megjelölt mérlegelési körülmények figyelembevételével a rendelkező részben foglaltak szerint döntött.

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

Figyelemmel továbbá arra, hogy a Társaság az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyosan jogsértő magatartást valósított meg, ezért a véglegessé vált döntést a Hatóság közzététel céljából megküldi az IM számára.

7. Záró rendelkezések:

A Hatóság a döntését a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint, az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 1. § a) pontjában, 2. §-ában, 3. § (4) bekezdésében, az Ákr. 16. §-ában, továbbá a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésében biztosított hatáskörében és illetékességi ok alapján eljárva hozta meg. A jogkövetkezményeket az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) pontja, valamint a Szankciótv. 6. § (4) bekezdése alapján szabta ki.

Az Ákr. 82. § (1) bekezdése értelmében a döntés a közléssel lesz végleges. A közigazgatási perindítás lehetőségét az Ákr. 112. § és 114. § (1) bekezdése biztosítja.

A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 4. § (2) bekezdés alapján közigazgatási jogvita tárgya, ha bármely a közigazgatási tevékenységgel közvetlenül érintett fél a vitatott tevékenységgel szemben jogszabály által biztosított közigazgatási jogorvoslatot kimerítette, vagy a pert jogszabály előírása miatt más közigazgatási eljárás előzte meg. A Kp. 5. § (1) bekezdés alapján a bíróság a közigazgatási jogvitát közigazgatási perben bírálja el, melyet a 37. § (1) bekezdés alapján keresetlevéllel kell megindítani. A keresetlevél tartalmáról, előterjesztésének határidejéről és módjáról a Kp. 29. § (1) bekezdés 37-40. §-ai, továbbá a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. § (1) bekezdése alapján adott az ügyben döntést hozó hatóság tájékoztatást.

A keresetlevél előterjesztéséhez használható nyomtatványt a polgári perben és a közigazgatási bírósági eljárásban alkalmazható nyomtatványokról szóló 17/2020. (XII. 23.) IM rendelet tartalmazza.

Az eljáró bíróság hatásköre és illetékessége a Kp. 12. § (1) bekezdésén, valamint 13. § (1) bekezdésén alapul.

A közigazgatási jogvita elbírálása iránti közigazgatási per és egyéb közigazgatási bírósági eljárás illetéke az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 45/A. § (1) bekezdése értelmében 30 000 forint. A közigazgatási bírósági eljárásban a felet az Itv. 62. § (1) bekezdés h) pontja értelmében tárgyi illeték-feljegyzési jog illeti meg.

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

A peres eljárás illetékéről, valamint a perköltségről, illetve annak viseléséről a bíróság az eljárást befejező határozatában hivatalból dönt. A peres eljárás illetékét és a perköltséget a félnek a pernyertesség függvényében kell viselnie. A közigazgatási perben a félnek a bíróság kérelemre – a kérelem előterjesztésétől kezdve – költségmentességet engedélyezhet. Ekkor a fél mentesül az illeték megfizetése alól, azonban a közigazgatási pert indító felet a pervesztessége esetén az esetleges költségmentesség sem mentesíti a közigazgatási hatóság perköltségének viselése alól.

Szeged, 2024. február 27.



dr. Salgó László Péter főispán
névében és megbízásából


Petrik Sándor
osztályvezető

Kapják:

1. EL-TREND Kft. (székhelye: 6723 Szeged, Hüvelyk u. 2/C. IV/12.) CK
2. Irattár