



GYŐR-MOSON-SOPRON VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Iktatószám: GY/49/00536-4/2024

Ügyintéző:

Telefonszám: +36 (96) 795-951

Határozatszám: 2407K-00055

Tárgy: Lepsényi Global Group Kft. fogyasztóvédelmi ügye

A Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal (a továbbiakban: Kormányhivatal) - fogyasztóvédelmi hatáskörében - meghozta az alábbi

HATÁROZATOT.

I.

A Kormányhivatal a Lepsényi Global Group Kft.-vel (székhely: 9200 Mosonmagyaróvár, Szellőrözsa utca 63., adószám: 29257799-2-08, a továbbiakban vállalkozás) szemben

figyelmeztetést alkalmaz.

A Kormányhivatal a vállalkozás részére továbbá – a határozat indokolási részében megállapított jogsértések miatt – megtiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat további folytatását, e határozat véglegessé válásának napjától.

A Kormányhivatal elrendeli a jogsértő állapot megszüntetését, és kötelezi a vállalkozást az ellenőrzés keretében az általa üzemeltetett internetes weboldal működésével kapcsolatosan megállapított hibák, feltárt hiányosságok jelen határozat véglegessé válásának napját követő 30 napon belül történő kijavítására, illetve pótlására.

A Kormányhivatal felhívja továbbá a vállalkozást, hogy nyilatkozzon a határozatban megállapított jogsértések megszüntetése érdekében tett intézkedésekről, annak megtörténtét követő 8 napos határidőn belül.

Fenti kötelezettségének a vállalkozás e határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

II.

A Kormányhivatal döntése, annak közlésével véglegessé válik.

III.

A végleges döntésben megállapított kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást annak Kormányhivatal általi elrendelését követően a Nemzeti Adó-és Vámhivatal foganatosítja.

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.

IV.

A véglegessé vált döntés ellen – a jogsérelem megjelölése mellett – közigazgatási per indítható a közlést követő 30 napon belül, a Győri Törvényszékhez (9021 Győr, Szent István út 6.) címzett, de a Kormányhivatalhoz benyújtott keresetlevél útján.

Az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet, valamint az ügyfél jogi képviselője elektronikus ügyintézésre kötelezett. A keresetlevél elektronikus formában e-Papír szolgáltatáson keresztül nyújtható be a <https://epapir.gov.hu> oldalon.

A fenti formai szabályoknak meg nem felelő beadvány joghatás kiváltására nem alkalmas.

A keresetlevél benyújtásának halasztó hatálya nincs, azonban – különösen a döntésben foglalt kötelezés teljesítésére vonatkozóan – a bírósághoz címzett azonnali jogvédelem iránti kérelem terjeszthető elő. Tárgyalás tartását a felperes szintén a keresetlevélben kérheti. Ha egyik fél sem kérte tárgyalás tartását, és azt a bíróság sem tartja szükségesnek, a bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz.

A közigazgatási per illetéke 30.000,- Ft (azaz harmincezer forint), melyet pervesztesség esetén a bíróság felhívására utólag kell megfizetni.

V.

Az eljárás során eljárási költség nem merült fel.

VI.

A Kormányhivatal a végleges határozatot közzéteszi.

VII.

A Kormányhivatal a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására rendelkezésre álló idő elteltével egyidejűleg bejegyzí a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába. A Közigazgatási Szankciók Nyilvántartása a bejegyzés időpontjától számított három év elteltéig tartalmazza az adott döntéssel összefüggésben nyilvántartott adatokat.

INDOKOLÁS

A Kormányhivatal 2024. március 27. napján témavizsgálat keretében ellenőrizte a **Lepsényi Global Group Kft.** (székhely: 9200 Mosonmagyaróvár, Szellőrózsa utca 63., adószám: 29257799-2-08) által üzemeltetett, www.beststore.hu elérhetőségű webáruházat.

A webáruház vizsgálata során minden oldal archiválásra került.

A Kormányhivatal munkatársa a webáruház ellenőrzése során, 2024. március 27. napján próbamegrendelést adott le a webáruházban, amelyről a vállalkozás egy emailt küldött a megrendelést végző személy részére (rendelészám: LV-320102284).

A megrendelt áru (CANYON Lollypop okosóra) eladási ára 16.790.-Ft, szállítási költség nem merült fel. Ennek megfelelően kiszállításkor a csomagért fizetendő összeg összesen 16.790.-Ft.

A megrendelt termékből készlethiány lépett fel, ezért a webáruházat üzemeltető vállalkozás – a megrendelő tájékoztatása mellett - a rendelést törölte.

A Kormányhivatal a hatósági eljárás során az alábbi – a hatósági ellenőrzés napján hatályos - jogszabályok rendelkezéseit vette figyelembe:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban **Ptk.**)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: **Fgytv.**)
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban: **Fttv.**)
- a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I.30.) NFGM-SZMM együttes rendelet (a továbbiakban: **Árrendelet**)
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: **Ektv.**),
- a fogyasztók és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormány rendelet (a továbbiakban: **Korm. rendelet**),
- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: **Jótállási rendelet**);
- a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet [a továbbiakban: **373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet**]
- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (a továbbiakban **NGM rendelet**)
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, közzétételi kötelezettséggel járó súlyos jogsértésekről, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet módosításáról szóló 453/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: **E-kereskedelmi súlyos jogsértésről szóló Korm. rendelet**)

A webáruház ellenőrzése és a próbamegrendelés során tett megállapítások, - melyek a GY/49/00368-2/2024 iktatószámú hivatalos feljegyzésekben került rögzítésre - az alábbiak:

A Kormányhivatal a webáruház ellenőrzése során megállapította, hogy a vállalkozás a weboldalon - egyebek mellett – „Adatkezelési tájékoztató” és „Általános Szolgáltatási Feltételek” menüpontokat is elhelyezett. A fenti két menüpontra kattintva a következő kiírás jelent meg a képernyőn: „*Úgy tűnik hogy a Lepsényi Global Group Kft. ügyfelünk előfizetése lejárt, a dokumentum újra elérhető lesz a szerződés újra aktiválása után. Üdvözlettel: Virtualjog.hu*”.

Továbbá megállapította, hogy a webáruház oldalain megtalálhatók egyéb menüpontok, illetve egyéb fogyasztói tájékoztatások, melyek ellenőrzése során a Kormányhivatal az alábbi megállapításokat tette:

1. **A szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok** vizsgálata során a Kormányhivatal az alábbiakat állapította meg:

A weboldalt vizsgálva a Kormányhivatal kifogásolta, hogy a nyilvántartásba vevő szerv megnevezése semmilyen formában nem került feltüntetésre.

2. **Az elektronikus szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás** vizsgálata során a Kormányhivatal kifogásolta, hogy a vállalkozás **a webáruház oldalán nem tájékoztatja a fogyasztókat az alábbiakról:**

- az elektronikus szerződéskötés lépéseiről,
- az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről,
- a szerződés alakiságáról (írásban megkötött/ nem írásban megkötött szerződésnek minősül),
- a szerződés iktatásáról (iktatják/ nem iktatják),
- ha szerződést iktatják, az utólag hozzáférhető lesz-e?
- Szerződéskötés lehetséges nyelveiről szóló tájékoztatás.

3. **A szerződéskötés technikai feltételeinek** vizsgálata során a Kormányhivatal kifogásolta, hogy a webáruház oldalán semmilyen formában nem került feltüntetésre a **„Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés”**, vagy egyéb ilyen tartalmú figyelmeztetés.

4. **A szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás** vizsgálata során kifogásolásra került, hogy a vállalkozás a webáruház oldalán nem megfelelően tájékoztatja a fogyasztókat a **teljesítés feltételeiről**, tekintettel arra, hogy csak a rendelési folyamat során tünteti fel a kiszállítási határidőt.

5. **Az egyéb tájékoztatási követelmények** vizsgálata során a Kormányhivatal az alábbi megállapításokat tette:

A webáruház oldalát vizsgálva megállapításra került, hogy **a következő tájékoztatások semmilyen formában nincsenek feltüntetve a weblapon:**

- a vállalkozás panaszkezelési módja,
- ODR link megléte, valamint tájékoztatás a platform létezéséről, valamint arról, hogy az jogviták rendezésére használható,
- a békéltető testülethez fordulás lehetősége, az illetékes békéltető testület neve, székhelyének postai címe,
- kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jótállásról szóló tájékoztatás.

6. Az ellenőrzés során **fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozóan a Kormányhivatal az alábbiakat állapította meg:**

Az ellenőrzés során megállapításra került, hogy a vállalkozás a webáruház elérhető oldalain az **„elállási jog”** kifejezést nem használja, azonban a kezdőlapon **„14 napos pénzvisszafizetési garanciáról”** tájékoztatja a fogyasztókat, melyről a **„Garanciális igény”** menüpontban bővebben is informál, az alábbiak szerint

A Kormányhivatal megállapította, hogy a vállalkozás a „14 napos pénzvisszafizetési garanciát” a webáruház kezdőlapján úgy tünteti fel, mintha az az eladó sajátossága, különleges kedvezménye lenne.

Amiért érdemes minket választania



Azonnali segítségnyújtás, ha kérdése lenne



Adott értékhatár felett ingyenes házhozszállítás



14 napos pénzvisszafizetési garancia



Kipróbált, megbízható, minőségi márkák

Az ellenőrzés során megállapításra került, hogy a „**Garanciális igény**” menüpontban mindössze az alábbi tájékoztatás olvasható:

„**Garanciális igény**”

A Beststore.hu-nál 14 napos visszavásárlási garanciát biztosítunk.

*Visszavásárlási igény esetén az **info@beststore.hu** e-mail címre küldhet visszavásárlási kérelmet. Ebben az e-mailben szerepelnie kell a rendelésszámnak, a termékek **cikkszámának** és **darabszámának**; az e-mail tárgya **Garanciális igény** legyen.*

A terméket/termékeket csak abban az esetben tudjuk visszavásárolni, ha az/azok nem sérültek meg, nem romlottak el a vásárlás utáni időszakban.

*A terméket/termékeket lehetőleg saját csomagolásukban, a garanciális igény bejelentése után haladéktalanul, de **legkésőbb 7 napon belül** küldje vissza a **9200 Mosonmagyaróvár, Szellőrózsa utca 63. címre.**”*

A Kormányhivatal megállapította, hogy a vállalkozás a „*Garanciális igény*” menüpontban a fogyasztókat a „*14 napos visszavásárlási garanciáról*” tájékoztatja.

A webáruház oldalán az alábbi – **elállási jogra vonatkozó – tájékoztatások semmilyen formában nem kerültek feltüntetésre:**

- elállási jog indoklás (külön magyarázat) nélkül gyakorolható
- a fogyasztó elállási/felmondási jogát nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával is gyakorolhatja
- elállási határidő az áru átvételekor kezdődik, illetve szolgáltatás esetén a szerződéskötéskor
- a fogyasztó elállási jogát a szerződés megkötésének napja és az áru átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja
- írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül
- a fogyasztónak az árut haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia
- elállás esetén a szolgáltató legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget
- ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni
- elállás esetén a fogyasztót az áru visszaküldésének a költsége terheli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költségek viselését

- a vállalkozás követelheti az áru jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését.

A Kormányhivatal megállapította, hogy **a weboldalon elállási nyilatkozat nem található.**

Megállapításra került továbbá, hogy a vállalkozás a „visszavásárlási garancia” tekintetében arról tájékoztatja a fogyasztókat, hogy **a fogyasztónak az árut haladéktalanul, de legkésőbb az igény közlésétől számított 7 napon belül vissza kell juttatnia**, lehetőleg saját csomagolásukban.

A Kormányhivatal megállapította, hogy a fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás témakörében a vállalkozás fenti hiányos és pontatlan tájékoztatásaival megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytatott.

7. **Az ellenőrzés során a Kormányhivatal megállapította**, hogy a vállalkozás a „Hasznos információk” menüpontban az alábbiak szerint tájékoztatja a fogyasztókat:

„Fogyasztóvédelem

Webshopunk megfelel minden GDPR, ÁSZF és fogyasztóvédelmi előírásnak, így bizalommal vásárolhat nálunk.”

A Kormányhivatal a hatósági ellenőrzés során számos fogyasztóvédelmi jogszabály megsértését tárta fel, ezért **a vállalkozás fenti – fogyasztók felé közvetített – kommunikációja nem felel meg a valóságnak.** A Kormányhivatal megállapította, hogy a vállalkozás állítása alkalmas, illetve alkalmas lehet a fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolására, így a vállalkozás a fent idézett **megtévesztő tájékoztatásával tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott.**

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás a webáruház oldalán a megrendelési folyamat során 1-15 munkanapos kiszállítási határidőt vállalt, a termék pedig nem érkezett meg időben, a Kormányhivatal munkatársa e-mailben és telefonon is több alkalommal megpróbálta elérni a vállalkozást az iránt érdeklődve, hogy mikorra várható a csomag kiszállítása, azonban a telefont nem vették fel, e-mailre nem válaszoltak.

A Kormányhivatal munkatársa 2024. május 29. napján telefonon végül elérte a vállalkozást, és a rendelésének státusza iránt érdeklődött. A vállalkozás rendelési számot kért, majd arról tájékoztatta a telefonáló személyt, hogy utána néz a megrendelésnek és visszahívja a telefonálót. Ezt követően a vállalkozás telefonon nem szólt vissza, azonban **2024. május 30.** napján a megrendelést törölte, melyről az alábbi e-mailt küldte a Kormányhivatal munkatársa részére:

„Tárgy: Rendelésedet töröltük

Kedves ...!

Köszönjük rendelését.

Sajnos rendelt termékből készlet hiány lépett fel így nem tudjuk szállítani Önnek !

A nagyker nem lát beérkezést a termékre, ezért a rendelést töröltük.

Köszönjük megértését !

Üdvözlettel, Best Store Webáruház”

A fentiekre tekintettel a Kormányhivatal megállapította, hogy – bár a megrendelés kiszállítására nem került sor, – a webáruház működik.

A Kormányhivatal munkatársa 2024. május 30. napján megállapította továbbá, hogy a webáruház oldalán az „Adatkezelési tájékoztató” és az „Általános Szolgáltatási Feltételek” menüpontok továbbra sem érhetőek el.

A Kormányhivatal a hatósági ellenőrzés megállapításai alapján 2024. június 04. napján kelt levelében értesítette a vállalkozást a közigazgatási hatósági eljárás hivatalból történő megindításáról, az ügyféli jogokról, az ügyintézési határidőről.

A fentiekre tekintettel a Kormányhivatal az alábbi jogszabályok megsértését állapította meg:

1. pontban leírtak alapján megállapított jogsértések:

- **Ektv. 4. §** A szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a következő adatokat közzétenni (...)
 - d)** ha a szolgáltató létrejöttét vagy tevékenysége gyakorlásának megkezdését jogszabály nyilvántartásba való bejegyzéshez köti, a szolgáltatót a nyilvántartásba bejegyző bíróság vagy hatóság megnevezését, és a szolgáltató nyilvántartásba vételi számát,

2. pontban leírtak alapján megállapított jogsértések:

- **Ektv. 5 § (2)** 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;
 - b)** arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e;
 - c)** az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről;
 - d)** a szerződéskötés lehetséges nyelvéről;

A 3. pontban leírtak alapján megállapított jogsértés:

- **Korm. rendelet 15 § (2)** 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.

15 § (1) Ha a távollevők 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 4. pontban leírtak alapján megállapított jogsértés:

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

Az 5. pontban leírtak alapján megállapított jogsértés:

- **Korm. rend. 11. § (1)** Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót: (...)
 - h)** a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;
 - 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 igénybevételének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról;

Az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) a következők szerint rendelkezik:

14. cikk (2) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett azon kereskedőknek, akik kötelesek egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni a fogyasztókkal fennálló vitáik rendezéséhez, vagy erre kötelezettséget vállalnak, tájékoztatniuk kell a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez. Emellett az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket kell megjeleníteniük honlapjukon, illetve, ha az ajánlatot e-mailben teszik, akkor az adott e-mailben. Ezt az információt fel kell tüntetni adott esetben az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés általános feltételei között is.

Az online vitarendezési platform elérhetősége:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>

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

A 6. pontban leírtak alapján megállapított jogsértés:

- **Korm. rend. 11. § (1)** Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót: (...)
 - i)** a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;
 - j)** arról, hogy a 20. § szerinti jog gyakorlása esetén az áru visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és - a távollévők között kötött szerződés esetében - a áru postai küldeményként nem küldhető vissza.(...).

A Kormányhivatal tájékoztatja, hogy a fenti tájékoztatási kötelezettségét a Korm. rendelet alábbi jogszabályhelyei alapozzák meg:

20. § (1) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.

20 § (2) A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát

a) áru adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) az árunak,

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

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

ad) ha az árut meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;

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

20 § (3) A (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.

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

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

b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

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

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

23. § (3) Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

24. § (1) Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők között kötött szerződéstől, köteles az árut haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által az áru átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás

vállalta, hogy az árut maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó az árut a határidő lejárta előtt elküldi.

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

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 webáruház vizsgálata során az Fttv. alapján megállapított jogsértések:

- **A Kormányhivatal megállapította, hogy a vállalkozás az Indokolási rész 6. pontjában leírtakkal, azaz azzal, hogy az elállási jogot („14 napos pénzvisszafizetési garancia”) úgy tüntette fel, mintha az a vállalkozás sajátossága, különleges kedvezménye lenne, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott az Fttv. 3. §-a és mellékletének 10. pontja szerint.**

Az Fttv 3. § szerint:

(1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

(2) Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,

a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és

b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét 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 készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

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

(4) A mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.

Az Fttv. tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat tartalmazó mellékletének 10. pontja szerint: „10. A fogyasztók törvényes jogainak olyanként való bemutatása, mintha azok a vállalkozás ajánlatának sajátosságai lennének.”

- **A Kormányhivatal megállapította, hogy a vállalkozás az indokolási rész**

- 1. pontjában meghatározott alábbi jogsértéssel:

- nyilvántartásba vevő szerv feltüntetésének hiánya,

- 2. pontjában meghatározott alábbi jogsértéssel:

- az elektronikus szerződéskötés lépéseiről szóló tájékoztatás hiánya

- az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lépéseiről szóló tájékoztatás hiánya

- a szerződés alakiságáról (írásban megkötött/ nem írásban megkötött szerződésnek minősül) szóló tájékoztatás hiánya,

- a szerződés iktatásáról (iktatják/ nem iktatják) szóló tájékoztatás hiánya,

- ha a szerződést iktatják, az utólagos hozzáférhetőségéről szóló tájékoztatás hiánya

- a szerződéskötés lehetséges nyelveiről szóló tájékoztatás hiánya

- 4. pontjában meghatározott alábbi jogsértéssel:

- a kiszállítási határidőről történő tájékoztatásra nem könnyen elérhető helyen, csak a rendelési folyamat során kerül sor.

- 5. pontjában meghatározott alábbi jogsértéssel:

- a panaszkezelés módja, az ODR link feltüntetésének hiánya, a Békéltető testülethez fordulás lehetősége és elérhetőségei feltüntetésének hiánya
- a kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jóállásról szóló tájékoztatás hiánya

az **Fttv. 3 § (5)** bekezdése szerint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, mivel a fogyasztók részére nyújtott hiányos tájékoztatásával teljes körűen nem tett eleget a külön jogszabály(ok)ban előírt tájékoztatási kötelezettségének:

Fttv. 3 § (5) A fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatra vonatkozóan az 1. § (4) vagy (5) bekezdése szerint külön jogszabályban előírt, az e törvényben foglaltaknál szigorúbb követelményeket megsértő kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen.

➤ **A Kormányhivatal megállapította, hogy a vállalkozás az indokolási rész**

- 6. pontjában meghatározott alábbi jogsértéssel:

- az elállás érvényesíthetőségének feltételeire vonatkozó hiányos tájékoztatásával
- a webáruház oldalán elhelyezett „*Fogyasztóvédelem Webshopunk megfelel minden GDPR, ÁSZF és fogyasztóvédelmi előírásnak, így bizalommal vásárolhat nálunk.*” kommunikációjával

tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amivel megsértette az Fttv. 3. § (1) (2) és (3) bekezdése alapján a 7. § (1) bekezdését az alábbiak szerint:

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

- a) - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben **a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre**, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és
 - b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas
- (a továbbiakban: **megtévesztő mulasztás**).

➤ A Kormányhivatal megállapította továbbá, hogy **a vállalkozás az indokolási rész 4., 5., 6. pontjában leírt leírt magatartása kimerítette az E-kereskedelmi súlyos jogsértésről szóló Korm. rendelet 1. §-ában** leírtakat, mely alapján:

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), c), d), **h), i), m), n)** vagy p) pontjában meghatározott adatokról, (...)

Az Fgytv. 45/A. § rendelkezései alapján: „(1) 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.

(2) 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.

(3) 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 Fttv. 10. § (1) bekezdése értelmében: A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt (...) a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

Az Fttv. 19. § kimondja, hogy: A kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az e törvényben meghatározott eltérésekkel a) a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása tekintetében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) rendelkezéseit kell alkalmazni.

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdése értelmében, 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 további folytatását,**
- c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást, (...)**

i) fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki.

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

A Kormányhivatal felhívja a figyelmét az alábbiakra:

Az Fgytv. 47/C. (1a) pontja értelmében: „(1a) 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, **3 éven belül ismételt megállapított jogsértése esetén a bírság összege**

a) az (1) bekezdés a) pontjának hatálya alá tartozó vállalkozás esetében

aa) 2 millió forinttól a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 3 milliárd forintig,

ab) a fogyasztók széles körének testi épségét vagy egészségét sértő vagy veszélyeztető, vagy a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén 4 millió forinttól 5 milliárd forintig,

b) az (1) bekezdés a) pontjának hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében

ba) 400 ezer forinttól 4 millió forintig,

bb) a fogyasztók széles körének testi épségét vagy egészségét sértő vagy veszélyeztető, vagy a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén 600 ezer forinttól a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 6,5 millió forintig terjedhet.”

48. § (1) A bírság kiszabása során a (2) bekezdés szerinti, az ügyben **irányadó bírságösszegeből kell kiindulni**, amely az eset lényeges körülményei, így különösen a 47. § (5) bekezdésében, valamint a Szankció tv. 10. § (1) bekezdésében meghatározott szempontok mérlegelésével a 47/C. §-ban meghatározott keretösszegekben belül csökkenthető vagy növelhető.

(2) Az ügyben irányadó bírságösszeg (...)

g) a 47/C. § (1a) bekezdés a) pont aa) alpontja szerinti esetben 50 millió forint,

h) a 47/C. § (1a) bekezdés a) pont ab) alpontja szerinti esetben 100 millió forint,

i) a 47/C. § (1a) bekezdés b) pont ba) alpontja szerinti esetben 2,2 millió forint,

j) a 47/C. § (1a) bekezdés b) pont bb) alpontja szerinti esetben 3,5 millió forint.

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdése értelmében:

Az (1) bekezdés alkalmazásában **a jogkövetkezmények meghatározásakor a következő szempontokat kell figyelembe venni:**

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

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

c) a vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés;

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

e) a jogsértéssel érintett áruk értéke;

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

g) az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei.

Az Fgytv 51/B. § (1) alapján „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 E-kereskedelmi súlyos jogsértésről szóló 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, (...)**

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: **Szankció tv.**). **2. §-ának** rendelkezései alapján:

„(1) A közigazgatási szabályszegésért való felelősség megállapítása esetén a közigazgatási hatóság közigazgatási szankciót alkalmaz.

(2) Közigazgatási szankciót azzal a természetes személlyel, jogi személlyel vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel szemben lehet alkalmazni, akinek, illetve amelynek a közigazgatási szabályszegésért való felelősségét a közigazgatási hatóság megállapította. Az elkobzás akkor is alkalmazható, ha felelősségre vonásra nem került sor.

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

a) figyelmeztetés, (...)

c) közigazgatási bírság, (...)

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

A **Szankció tv. 6. §** szerint:

(1) A figyelmeztetéssel a hatóság rosszállását fejezi ki az általa megállapított közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt, és újabb szankció kilátásba helyezésével felszólítja az ügyfelet, hogy a jövőben tartózkodjon a közigazgatási szabályszegés elkövetésétől.

(2) Figyelmeztetés szankciót alkalmazhat a hatóság, ha törvény vagy törvény felhatalmazása alapján önkormányzati rendelet közigazgatási bírság kiszabását írja elő.

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

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

(5) Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet meghatározott ügyek vonatkozásában a figyelmeztetés alkalmazásának kizárásáról rendelkezhet, ha az adott ügyben csekély súlyú szabályszegés nem merülhet fel.”

A Szankció tv. 9. § (2) bekezdése az alábbiakat rögzíti: „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 és

b) a hatóság nem figyelmeztetés alkalmazásáról dönt.”

Tekintettel arra, hogy a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül a vállalkozás vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést nem jegyezték be és a kötelező bírság kiszabásának esete nem áll fenn, ezért a közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt jelen esetben a Kormányhivatal figyelmeztetés szankciót alkalmaz.

A vállalkozás terhére meghatározott egyéb jogkövetkezmény megállapításánál az Fgytv. 47. § (5) bekezdésében foglaltak alapján értékelte az eset lényeges körülményeit a Kormányhivatal:

- *A jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége:*

A Kormányhivatal megállapította, hogy a vállalkozás a távértékesítési szerződés megkötése előtt nem a hatályos jogszabályoknak megfelelően, illetve nem teljes körűen tájékoztatta a fogyasztókat az alábbiak tekintetében:

- szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok,
- szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás,
- szerződéskötés technikai feltételeiről,
- szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás,
- egyéb tájékoztatási követelmények (vállalkozás panaszkezelési módja, ODR link, békéltető testületek, kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás),
- a fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás.

Továbbá a Kormányhivatal mérlegelte, hogy a vállalkozás megtévesztő tájékoztatásaival megsértette a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben előírt jogszabályi rendelkezéseket.

A jogkövetkezmény megállapításánál a Kormányhivatal az olyan fogyasztó magatartását vette alapul, aki az adott helyzetben az általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, továbbá aki ésszerűen tájékozódva kívánja meghozni ügyleti döntését.

A Kormányhivatal a jogkövetkezmény megállapításánál figyelembe vette, hogy a vállalkozás a jogsértést bizonyíthatóan egy - a Kormányhivatal által ellenőrzött - webáruház esetében valósította meg. A jogsértéssel érintett fogyasztók számáról nem áll rendelkezésre adat, azonban a hatósági ellenőrzés során a Kormányhivatal munkatársait bizonyíthatóan érintette. Továbbá a weboldalon feltüntetett téves tájékoztatásokkal kapcsolatos jogsértés minden, a webáruházat megtekintő és használó fogyasztót érint.

Megállapításra került továbbá, hogy a tájékoztatásból eredő jogsértő állapot időtartama tekintetében a határozat meghozatala során adat nem állt rendelkezésre, így ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározása során nem vette figyelembe.

- *A vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak:*

A reparáció tekintetében sem a vállalkozás nem hivatkozott értékelhető körülményre, sem a Kormányhivatal nem tárt fel ilyen tény, így ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározásakor nem vette figyelembe.

- *A vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés:*

A Kormányhivatalnak nincs tudomása a vállalkozás által korábban elkövetett - a jogkövetkezmény meghatározásakor figyelembe veendő - jogsértésről.

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

Erre vonatkozóan a határozat meghozatala során nem állt rendelkezésre adat, így ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározásakor nem vette figyelembe.

- *A jogsértéssel érintett áruk értéke:*

A jogsértéssel érintett áruk értékét a Kormányhivatal nem tekintette relevánsnak a jogkövetkezmény megállapításánál.

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

Figyelemmel arra, hogy az érintett jogsértések kizárólag nemzeti jogszabály vonatkozásában értelmezhető, ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározásakor nem vette figyelembe.

- *Az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei:*

A döntés meghozatalánál a Kormányhivatal figyelembe vette, hogy a vállalkozás - a létszám- és gazdálkodási adatainak értelmében - a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. tv. (a továbbiakban: Kkv tv.) 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembevételével kis/középvállalkozásnak minősül.

Mindezekre tekintettel a Kormányhivatal figyelmeztetés szankció alkalmazása mellett megtiltotta a vállalkozás számára a jogsértő magatartás további folytatását annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson, **határidő tűzésével kötelezte továbbá, hogy szüntesse meg a jogsértő állapotot, pótolja a hiányosságokat, melyek megtörténtéről hitelt érdemlően tájékoztassa a Kormányhivatal.**

A Kormányhivatal **felszólítja a vállalkozást, hogy a jövőben tartózkodjon a közigazgatási szabályszegés elkövetésétől**, valamint felhívja a vállalkozás figyelmét, hogy amennyiben a Nyilvántartásba a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül az ügyfél vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést jegyeztek be, és a Kormányhivatal nem figyelmeztetés alkalmazásáról dönt, úgy Közigazgatási bírság szabható ki.

A Kormányhivatal felhívja továbbá a vállalkozás figyelmét arra, hogy amennyiben ugyanazon jogszabályi rendelkezést ugyanazon telephelyen – a korábbi jogsértést megállapító véglegessé vált határozatban előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határidő elteltét követő - 3 éven belül ismételten megsérti, a bírság kiszabásától nem lehet eltekinteni.

A Kormányhivatal felhívja a vállalkozás figyelmét a fogyasztóvédelemmel összefüggő kormányrendeletek módosításáról szóló 93/2024. (IV.23.) Kormányrendeletre, amely számos fogyasztóvédelmi rendelkezés módosítását tartalmazza.

A vállalkozás mindenkor kötelezettsége a hatályos jogszabályok betartása, ezért **a webáruház tartalmának javításánál vegye figyelembe a hatályos jogszabály változásokat.**

Az Általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 26. § (1) bekezdése a kapcsolattartásra vonatkozóan az alábbi szabályokat tartalmazza:

„26. § (1) A hatóság

a) *írásban, az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló törvényben (a továbbiakban: Eüsztv.) meghatározott elektronikus úton (a továbbiakban együtt: írásban), vagy*

b) *személyesen - ideértve az összeköttetés közvetlenségét, kölcsönösségét, folyamatos kép- és hangkapcsolatot biztosító telekommunikációs eszköz alkalmazását, ha az az adott eljárási cselekmény lefolytatására alkalmas -, illetve írásbelinek nem minősülő elektronikus úton (a továbbiakban együtt: szóban)*

tart kapcsolatot az ügyféllel és az eljárásban résztvevőkkel.”

Az elektronikus ügyintézésről és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: Eüsztv.) 2. § (1) bekezdése szerint: *”Az elektronikus ügyintézését biztosító szervek a feladat-és hatáskörükbe tartozó ügy, valamint a jogszabály alapján biztosítandó szolgáltatásaik igénybevételéhez, lemondásához vagy módosításához szükséges ügyeknek (e rész alkalmazásában a továbbiakban együtt: ügy) az ügyfelekkel történő elektronikus intézését az e részben meghatározottak szerint kötelesek biztosítani.”*

Az Eüsztv. 9. § (1) bekezdése szerint: *”Ha nemzetközi szerződésből eredő kötelezettség alapján törvény vagy nemzetközi szerződés eltérően nem rendelkezik, **elektronikus ügyintézésre köteles valamennyi**, a 2. § (1) bekezdése szerinti ügy tekintetében*

a) *az ügyfélként eljáró*

aa) *gazdálkodó szervezet,*

b) *az ügyfél jogi képviselője.”*

Az Eüsztv. 9. § (5) bekezdése szerint: *”Ha jogszabály egy nyilatkozat megtétele vonatkozásában az **elektronikus kapcsolattartást** - vagy az elektronikus kapcsolattartás módját - **kötelezővé teszi, az e követelménynek meg nem felelő nyilatkozat** - a törvényben meghatározott és a (4) bekezdésben foglalt esetek kivételével – **hatálytalan.**”*

A Kormányhivatal tájékoztatja, hogy az elektronikus ügyintézés a központilag biztosított e-Papír szolgáltatás útján lehetséges: <https://epapir.gov.hu>; Témacsoport: Kormányhivatali ügyek; Ügytípus: Fogyasztóvédelmi feladatok; Címzett: Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal.

Az eljárás során a vállalkozást terhelő eljárási költség nem merült fel, ezért a Kormányhivatal annak megállapításáról és viseléséről nem rendelkezett.

A Kormányhivatal a végleges határozat közzétételéről az Fgytv. 51. § (3)-(4) illetve az 51/B. § (1) bekezdései alapján gondoskodik.

A Kormányhivatal a döntés adatait a Szankció tv. 3. § (1) bekezdése alapján jegyzi be a Nyilvántartásba.

A döntés véglegességével kapcsolatos tájékoztatás az Ákr. 82. § (1) bekezdésén alapul.

A Kormányhivatal döntését a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdése, 81. § (1) és (4) bekezdése alapján hozta meg.

A Kormányhivatal hatásköre és illetékessége az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdése alapján a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII.2.) Korm. rendelet 1. §, 2. §-án és a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésén nyugszik.

A jogorvoslati jogról szóló tájékoztatás különösen az Ákr. 112. § (1) bekezdésén és 114. § (1) bekezdésén valamint a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 39. §-án és 50. §-án és 77. § (2) bekezdésén alapul, a keresetlevél benyújtásának módjáról a Kp. 29. § (1) bekezdése alapján a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 605. §-a, 608. § (1) bekezdése, 611 §-a és az Eüsztv. 9. § (1) bekezdése rendelkezik.

A közigazgatási per illetékének mértékéről és megfizetéséről a Kormányhivatal az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 45/A. § (1) bekezdése, a 62. § h) pontja és a 74.§-a alapján nyújtott tájékoztatást.

A döntés 2024. augusztus 13. napján véglegessé vált.