



GYŐR-MOSON-SOPRON VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Iktatószám: GY/49/00693-4/2024

Ügyintéző:

Telefonszám: +36 (96) 795-951

Határozatszám: 2407K-00073

Tárgy: KATAMI Kft. fogyasztóvédelmi ügye

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

HATÁROZATOT.

I.

A Kormányhivatal a KATAMI Kft.-vel (székhely: 9022 Győr, 73, adószám: 24975603-2-08, 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 terjeszhető 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. augusztus 1. napján témavizsgálat keretében ellenőrizte a **KATAMI Kft.** (székhely: 9022 Győr, Szent István út 41., adószám: 24975603-2-08) által üzemeltetett, www.saseskos.hu elérhetőségű webáruházat.

A webáruház vizsgálata során minden oldal archiválásra került.

A Kormányhivatal munkatársa 2024. augusztus 1. napján próbamegrendelést adott le a webáruházban, amelyet a vállalkozás elektronikus úton is visszaigazolt (rendelés azonosító: 25298-100519).

A megrendelt áru (**Fedőnevek társasjáték**) eladási ára **7.590.-Ft**, szállítási költség **1.990.-Ft**, fizetési kezelési költség **399.-Ft**. Ennek megfelelően kiszállításkor a csomagért fizetendő összeg összesen **9.979.-Ft**.

A terméket a webáruház üzemeltető Vállalkozás **2024. augusztus 2. napján** futárszolgálattal szállította ki, amelyért a Kormányhivatal munkatársa a csomag átvételekor, készpénzben fizetett az azt kiszállító futárnak, összesen 9.980.-Ft-ot.

A Kormányhivatal munkatársa 2024. augusztus 8. napján elküldte elállási nyilatkozatát a webáruház oldalán található e-mail címre.

A Kormányhivatal munkatársai a megrendelt terméket elállási joguk érvényesítése céljából 2024. augusztus 15. napján visszavitték a vállalkozás 9022 Győr, Szent István u. 41. szám alatti Sas és kos társasjáték üzletébe. A Kormányhivatal munkatársai a terméket és a dokumentumokat sértetlen állapotban visszaadták, a próbavásárlás során kifizetett összeget, vagyis 9980,- Ft-ot visszakapták.

A termék visszajuttatásával kapcsolatos megállapításokat a GYFO-5091 számú hatósági ellenőrzésről szóló jegyzőkönyv tartalmazza, melyet a jelen lévő személy az aláírásával igazolt.

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 kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló (a továbbiakban **10/2024. (VI.28.) IM 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**)
- a fogyasztóvédelemmel összefüggő kormányrendeletek módosításáról szóló 93/2024. (IV. 23.) Korm. rendelet (a továbbiakban **93/2024. (IV. 23.) Korm. 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/49/00658-2/2024 iktatószámú hivatalos feljegyzésben és a GYFO-5091 számú hatósági ellenőrzésről szóló jegyzőkönyvben kerültek rögzítésre - az alábbiak:

1. Szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok

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

2. Szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás

A webáruház oldalán, az Általános Szerződési Feltételek menüpontban az alábbi tájékoztatás olvasható:

„Szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás A szerződéskötés nyelve magyar, a megkötött szerződés írásban megkötöttnek minősül/ nem minősül annak. A megkötött szerződést iktatják/nem iktatják, utólag hozzáférhető lesz/nem lesz hozzáférhető.”

A hatósági ellenőrzés során a fentiekre tekintettel a Kormányhivatal kifogásolta, hogy a vállalkozás a webáruház oldalán **nem tájékoztatja a fogyasztókat az alábbiakról:**

- a szerződés alakiságáról (írásban megkötött/ nem írásban megkötött szerződésnek minősül),
- a szerződés iktatásáról (iktatják/ nem iktatják),
- ha szerződést iktatják, az utólag hozzáférhető lesz-e?

3. Szerződéskötés technikai feltételei

A fentiek vizsgálata során a Kormányhivatal jogsértést nem tárt fel.

4. Szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás

A fentiek vizsgálata során a Kormányhivatal jogsértést nem tárt fel.

5. Egyéb tájékoztatási követelmények

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

- a vállalkozás panaszkezelési módja,
- a békéltető testülethez fordulás lehetősége, a békéltető testület neve, székhelyének postai címe,
- kellékszavatosságról szóló tájékoztatás.

6. A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás

A vállalkozás a webáruház oldalán, az „Általános Szerződési Feltételek” menüpontban az alábbiak szerint tájékoztatja a fogyasztókat:

„A termék visszaküldése

A terméket csak eredeti állapotában és csomagolásában, hiánytalan mennyiségi, minőségi állapotában vesszük vissza.

A termék visszajuttatásának költsége a vásárlót terheli. Portó, vagy egyéb térítési díj ellenében feladott csomagot nem áll módunkba átvenni.”

...

„Elállási jog/ Visszaszolgáltatási garancia

A megrendelő a szerződéstől számított 14 munkanapon belül indokolás nélkül elállhat. A megrendelő az elállás jogát attól a pillanattól kezdve gyakorolhatja, hogy a terméket megrendelte. Az értékesítő köteles a megrendelő által kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül visszatéríteni.

A megrendelő viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket. A megrendelőt ezenfelül egyéb költség nem terheli. Az értékesítő azonban követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését. Ha az elállási jog alapján visszaszállított áru nincs kifogástalan, újra eladható állapotban, akkor a megrendelő kártérítésre kötelezett, amennyiben az áru állapotának romlását, tönkremenését, vagy visszaadásának másmilyen ellehetetlenülését szándékosan vagy hanyagságból idézte elő.

Amennyiben a termékről felbontás során a kézbesítést végző személy (postai kézbesítő, futár) jelenlétében derül ki, hogy bizonyítottan sérült, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét, az értékesítés törlését azonnal biztosítjuk. Bármilyen nemű sérülést, tartalomhiányt a küldemény kézbesítése során az átadó-átvevő közötti tényállási jegyzőkönyvnek kell tartalmaznia! Utólagos tartalomhiányért, esetleg sérülésért felelősséget vállalni nem tudunk!

Az elállási jog gyakorlására vonatkozó 17/1999. Kormányrendelet szövegét letöltheti a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapjáról."

Megállapításra került, hogy a **fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás hiányos a weboldalon, az alábbiak szerint:**

- A webáruház oldalán elállási nyilatkozatminta nem áll rendelkezésre.

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

- a fogyasztó elállási/felmondási jogát nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával is gyakorolhatja
- 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
- ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni

A Kormányhivatal kifogásolta továbbá, hogy **nem megfelelően tájékoztatja a vállalkozás a fogyasztókat** a webáruház oldalán az alábbiakról:

- elállási jog 14 naptári napon belül gyakorolható,
- elállási határidő az áru átvételekor kezdődik, illetve szolgáltatás esetén a szerződéskötéskor,
- elállás esetén a szolgáltató legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget,
- elálláskor az áru csak az eredeti csomagolásban küldhető vissza,
- A 17/1999. Korm. rendelet már nem hatályos szabályai alapján készült.

A Kormányhivatal megállapította, hogy a fenti nem megfelelő / megtévesztő tájékoztatásaival a vállalkozás tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott.

7. Próbavásárlás

A Kormányhivatal munkatársa 2024. augusztus 1. napján próbamegrendelést adott le a webáruházban, amelyet a vállalkozás elektronikus úton is visszaigazolt (rendelés azonosító: 25298-100519).

A megrendelt áru (**Fedőnevek társasjáték**) eladási ára **7.590.-Ft**, szállítási költség **1.990.-Ft**, fizetési kezelési költség **399.-Ft**. Ennek megfelelően kiszállításkor a csomagért fizetendő összeg összesen **9.979.-Ft**.

A próbavásárlás során a vállalkozás a megrendelést aznap elektronikus úton visszaigazolta. A visszaigazoló email ellenőrzése során a Kormányhivatal megállapította, hogy abban a vállalkozás **nem adta át a szerződés megkötését megelőzően tartós adathordozón a Korm. r. 11.§ (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tájékoztatást**. A vállalkozás a visszaigazoló e-mailben egy linket helyezett el, amely visszairányítja a fogyasztókat a webáruház oldalára. A Kormányhivatal a hivatkozáson keresztül a webáruház oldalára mutató linket nem tudja elfogadni a Korm. rendeletben előírt tájékoztatásnak, mivel a Korm. rendelet 18. §-a kifejezetten tartós adathordozón történő tájékoztatást ír elő. A webáruház oldalán elhelyezett tájékoztatások bármikor változtathatók, így a fogyasztó nem tudja ellenőrizni, illetve elmenteni a szerződéskötéskor fennálló állapotot.

A terméket a webáruházat üzemeltető vállalkozás **2024. augusztus 2. napján** futárszolgálattal szállította ki, amelyért a Kormányhivatal munkatársa a csomag átvételekor, készpénzben fizetett az azt kiszállító futárnak, összesen 9.980.-Ft-ot.

A csomag, és benne a termék is sértetlen állapotban érkezett. A leszállított termék megegyezett a megrendelt termékkel, annak jellemzői, tulajdonságai megfeleltek a weboldalon közzétett tájékoztatásoknak. A fizetésről, összesen 9.979.- Ft-ról számlát állítottak ki, amelyet a csomagban mellékeltek.

A Kormányhivatal munkatársa a csomag kibontását és annak tartalmát, valamint a megküldött számlát fényképfelvételekkel rögzítette, további ellenőrzés céljából.

A csomagban a vállalkozás a termék mellett kizárólag a vásárlásról kiállított számlát küldte meg a fogyasztó részére, abban egyéb dokumentum nem került megküldésre. A Kormányhivatal kifogásolta, hogy a vállalkozás a termék átadásakor **sem adta át a Korm. r. 11.§ (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tájékoztatást**.

Az ellenőrzés során a Kormányhivatal kifogásolta, hogy **a mellékelt számlán a teljesítés időpontjaként 2024. augusztus 1. napja került feltüntetésre** (a termékátvétel tényleges napja 2024. augusztus 2. napja volt). A Kormányhivatal rögzítette, hogy a számlán a teljesítés tényleges időpontjával (igényérvényesítési határidő kezdő napjával) kapcsolatban semmilyen tájékoztatás nem került feltüntetésre. A Kormányhivatal megállapította, hogy **a vállalkozás jogsértést követett el** azzal, hogy a számlán egy nappal korábbi teljesítési időt ad meg, és egyéb ezzel kapcsolatos megjegyzést nem tesz, mivel így a szavatossági idő kezdő időpontjául és az elállási jog gyakorlásának igazolásául a fogyasztó hátrányára egy nappal rövidebb idő áll rendelkezésre.

A Kormányhivatal a webáruház ellenőrzésének során a megrendelt társasjáték oldalán véleményt írt a termék alá, melyben az alábbi szöveg került feltüntetésre: „Régóta kerestem ilyesmi társasjátékot.” Miután a Kormányhivatal munkatársa rányomott az „Elküld” ikonra, a következő kiírás jelent meg a képernyőn: „A bejegyzését rögzítettük! Hamarosan ellenőrizzük és ha megfelelő aktiváljuk!” A Kormányhivatal munkatársa 2024. augusztus 8. napján ismételt felkereste a webáruház oldalán az adott társasjáték oldalát, és megállapította, hogy **a vállalkozás nem jelenítette meg** a Kormányhivatal munkatársa által **beküldött „értékelést”**, tehát jól járt el, hiszen a Kormányhivatal munkatársa akkor még nem vette át a terméket, a későbbiekben pedig elállt a szerződéstől, tehát a termékkel kapcsolatban valós értékelést nem adhatna. A fentiekre tekintettel az értékelések valódiságának ellenőrzése során **a Kormányhivatal jogsértést nem tárt fel.**

A Kormányhivatal munkatársa 2024. augusztus 8. napján elküldte elállási nyilatkozatát a webáruház oldalán található e-mail címre.

Az elállási nyilatkozatot a vállalkozás levelében tudomásul vette.

A Kormányhivatal munkatársai a megrendelt terméket elállási joguk érvényesítése céljából 2024. augusztus 15. napján visszavitték a vállalkozás 9022 Győr, Szent István u. 41. szám alatti üzletébe. A Kormányhivatal munkatársai a terméket és a dokumentumokat sértetlen állapotban visszaadták, a próbavásárlás során kifizetett összeget, vagyis 9.980.-Ft.-ot visszakapták.

Az elállási jog tényleges érvényesítése során a Kormányhivatal jogsértést nem állapított meg.

A Kormányhivatal a hatósági ellenőrzés megállapításai alapján 2024. augusztus 16. napján kelt levelében értesítette a vállalkozást a közigazgatási hatósági eljárás hivatalból történő megindításáról, az ügyféli jogokról, az ügyintézési határidőről.

A fenti jogsértéseket a Kormányhivatal az alábbi jogszabályok alapján állapította meg:

1. Szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok

➤ **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. Szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás

➤ **Ektv. 5 § (2)** A szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt (...)

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

5. Egyéb tájékoztatási követelmények

➤ **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;(...)

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

6. A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás

➤ **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;

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

28. § A fogyasztót a 20. § szerinti joga gyakorlásával összefüggésben a 23. § (3) bekezdésében, valamint 24-26. §-ban meghatározottakon felül további költség és egyéb kötelezettség nem terheli.

7. Próbavásárlás

- **Korm. rendelet 18 §** A távollévők között kötött szerződés megkötését követően - ésszerű időn belül, de az áru 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.

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat az Fttv. figyelembe vételével:

- **A vállalkozás** tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, mivel a fogyasztók részére nyújtott hiányos tájékoztatásával teljes körűen nem tett eleget a külön jogszabály(ok)ban előírt tájékoztatási kötelezettségének:
 - **1. Szolgáltatáson azonosíthatóságát szolgáló adatok**
 - nyilvántartásba vevő szerv megnevezésének hiánya
 - **2. Szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás**
 - a szerződés alakításáról (írásban megkötött/ nem írásban megkötött szerződésnek minősül),
 - a szerződés iktatásáról (iktatják/ nem iktatják),
 - ha szerződést iktatják, az utólag hozzáférhető lesz-e?
 - **5. Egyéb tájékoztatási követelmények**
 - a vállalkozás panaszkezelési módja,
 - a békéltető testülethez fordulás lehetősége, a békéltető testület neve, székhelyének postai címe,
 - kellékszavatosságról szóló tájékoztatás.

„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 vállalkozás megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytatott az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontja megsértésével:**
 - **6. A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás:**
 - elálláskor az áru csak az eredeti csomagolásban küldhető vissza,

- 7. Próbavásárlás

- A mellékelt számlán a teljesítés időpontjaként a megrendelés napja, vagyis 2024. augusztus 1. került feltüntetésre. A termék kiszállítása 2024. augusztus 2. napján történt meg. Azzal, hogy a vállalkozás a számlán egy nappal korábbi teljesítési időt ad meg, és egyéb ezzel kapcsolatos megjegyzést nem tesz, a szavatossági idő érvényesítéséhez és az elállási jog gyakorlásának igazolásául a fogyasztó hátrányára egy nappal rövidebb idő áll rendelkezésre.

Az Fttv. 3. § (1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

Az Fttv. 3. § (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. §).

6. § (1) Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas: (...)

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

➤ **A vállalkozás megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytatott az Fttv. 7. § (1) bekezdése megsértésével:**

- 6. A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás:

- A webáruház oldalán elállási nyilatkozatminta nem áll rendelkezésre,
- nem tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy a fogyasztó elállási/felmondási jogát nyilatkozatminta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával is gyakorolhatja,
- nem tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy a fogyasztó elállási jogát a szerződés megkötésének napja és az áru átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja,
- nem tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül,
- nem tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy a fogyasztónak az árut haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia,
- nem tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni,
- nem megfelelően tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy az elállási jog 14 naptári napon belül gyakorolható,

- nem megfelelően tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy az elállási határidő az áru átvételekor kezdődik, illetve szolgáltatás esetén a szerződéskötéskor,
- nem megfelelően tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy elállás esetén a szolgáltató legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget,
- nem megfelelően tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy elálláskor az áru csak az eredeti csomagolásban küldhető vissza,
- nem megfelelően tájékoztatja a fogyasztót, amikor a már nem hatályos 17/1999. Korm. rendeletre hivatkozik.

- 7. Próbavásárlás

- a tartós adathordozón történő, visszaigazolásban átadandó – a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésében meghatározott –tájékoztatás átadásának elmulasztása.

Fttv. 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: **meztévesztő mulasztás**).

- A Kormányhivatal megállapította továbbá, hogy **a vállalkozás az indokolási rész 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, „(1) 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 „(2) 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 bírságösszegből 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 keretösszegeken 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 jegyeztek be és

b) a hatóság nem figyelmeztetés alkalmazásáról dönt.”

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

- *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,
- egyéb tájékoztatási követelmények (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.

Tekintettel arra, hogy a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába (a továbbiakban: Nyilvántartás) 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 sem áll fenn, ezért a közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt jelen esetben a Kormányhivatal figyelmeztetés szankciót alkalmazott.

A fenti körülmények figyelembevételével 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 jegyezték 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.**

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, a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvényben (a továbbiakban: Dáptv.) 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.

(2) Ha törvény másként nem rendelkezik, a kapcsolattartás formáját a hatóság tájékoztatása alapján az ügyfél választja meg. Az ügyfél a választott kapcsolattartási módról más – a hatóságnál rendelkezésre álló – módra áttérhet.”

A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáptv.) 9. § (1) bekezdése a digitális szolgáltatást biztosító szervek a feladat- és hatáskörükbe tartozó digitális szolgáltatásaikat a Dáptv. szerinti digitális térben kötelesek a felhasználók számára biztosítani. A Dáptv. 9. § (2) bekezdésének a) pontja alapján digitális szolgáltatás nyújtására köteles szerv: az államigazgatási szerv.

A Dáptv. 19. § (1) bekezdése szerint: „Ha nemzetközi szerződésből eredő kötelezettség alapján törvény, nemzetközi szerződés, vagy az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik, elektronikus ügyintézésre köteles valamennyi, a digitális szolgáltatást biztosító szervezet által nyújtott digitális szolgáltatások tekintetében

a) az ügyfélként eljáró

aa) gazdálkodó szervezet, (...)

b) az ügyfél jogi képviselője.”

A Dáptv. 19. § (5) bekezdése értelmében: „Ha jogszabály egy nyilatkozat megtétele vonatkozásában az elektronikus kapcsolattartást – vagy az elektronikus kapcsolattartás módját – kötelezővé teszi, az e követelménynek meg nem felelő nyilatkozat – törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – érvénytelen.”

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) bekezdése 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 a Dáptv. 9. § (1)-(2) 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.

Győr, elektronikus időbélyegző szerint

A határozat 2024.10.10. napján véglegessé vált.