



NÓGRÁD VÁRMEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: NO/FVO/00664-5/2024.

Tárgy: figyelmeztetés és kötelezést alkalmazó határozat

Modulszám: 2412K-00151

Ügyintéző: Lipták Bernadett

Ügyfél: Szalai-Lászlók Kitti egyéni vállalkozó (3171 Nagylóc, Alkotmány út 24.)

Ügyfélfogadás: H-CS: 8-15.30; P: 8-12.00

H A T Á R O Z A T

A fogyasztóvédelmi hatáskörben eljáró Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Szalai-Lászlók Kitti egyéni vállalkozót (székhely: 3171 Nagylóc, Alkotmány út 24., adószám: 55893505-1-32, a továbbiakban: egyéni vállalkozó)

figyelmezteti és kötelezi

arra, hogy a jogszabályi előírásoknak megfelelően a <https://www.jatszvaolvass.hu> oldalon tájékoztassa előzetesen a fogyasztókat:

- az egyéni vállalkozót nyilvántartásba bejegyző hatóság nevééről,
- arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e,
- arról, hogy a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e,
- az egyéni vállalkozó székhelye szerinti békéltető testület elérhetőségéről,
- a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület elérhetőségéről,
- az online vitarendezési platform linkjéről, a platform létezéséről, valamint arról, hogy az jogviták rendezésére használható.

Továbbá az egyéni vállalkozó a <https://www.jatszvaolvass.hu> oldalon:

- ne tájékoztassa megtévesztő módon arról a fogyasztót, hogy elállás esetén a nem kifogástalan és újra eladható állapotú termék esetében kártérítésre kötelezett,
- ne tájékoztassa megtévesztő módon a fogyasztókat a jótállási joggal összefüggésben őket megillető jogaikról,

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

3100 Salgótarján, Karancs út 54. Tel: (32) 511-116, Fax: (32) 511-118, e-mail: fogyved@nograd.gov.hu
KÉR azonosító: KHIV NMK KMEFF FVO, KRID azonosító: NMKHFVF 423 263 338

- ne tájékoztassa megtévesztő módon a fogyasztókat a kellékszavatossággal összefüggésben őket megillető jogaikról,
- aktualizálja a vonatkozó jogszabályi hivatkozásokat

A hatóság kötelezi továbbá, hogy a <https://www.jatszvaolvass.hu> webáruházban leadott megrendelések esetén a jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalommal adjon visszaigazolást tartós adathordozón a fogyasztónak a megkötött szerződésről, így abban tájékoztassa a fogyasztókat az alábbiakról is:

- a vállalkozás telefonszámáról
- a vállalkozás panaszkezelési módjáról
- a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról
- 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
- arról, hogy a fogyasztó a 26. § szerint köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit, ha a 13. § vagy a 19. § esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a 20. § szerinti felmondási jogát
- arról, ha a 29. § alapján a fogyasztót nem illeti meg a 20. § szerinti jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti a 20. § szerinti jogát
- a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről
- az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről
- arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról
- 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
- a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.

Ezen kötelezésnek az egyéni vállalkozó a döntés véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

Kötelezi továbbá az egyéni vállalkozót arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a hatóságot a határozat véglegessé válását követő 30 napon belül értesítse.

A hatóság eljárása során eljárási költség nem merült fel, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

A véglegesen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást - ha törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben helyi önkormányzat rendelete másként nem rendelkezik - az állami adóhatóság fogatosítja.

Felhívom a figyelmét, hogy amennyiben a jelen határozatban foglalt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetésére irányuló kötelezettségének nem tesz eleget, és a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény *(a továbbiakban: Fgytv.)* 45/A. § (1)-(3) bekezdésében, illetve más jogszabályban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések ismételt megsértését, úgy a hatóság az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében, valamint a termékek piacfelügyeletéről szóló 2012. évi LXXXVIII. törvény *(a továbbiakban: Pftv.)* 15. § (2) bekezdésében és a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény *(továbbiakban: Ksznytv.)* 9. §-ban meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

A végzés a közléssel véglegessé válik, ellene közigazgatási úton fellebbezésnek nincs helye. A végleges döntés ellen Budapest Környéki Törvényszéken közigazgatási per kezdeményezhető. A keresetlevélben meg kell jelölni a perben eljárásra illetékes bíróságot, a felperes és alperes azonosítására alkalmas adatokat, a vitatott közigazgatási tevékenység és az arról való tudomásszerzés módjának és idejének azonosítására alkalmas adatokat, a bíróság hatáskörének és illetékességének megállapítására alkalmas adatokat, a közigazgatási cselekménnyel okozott jogsérelmet, az annak alapjául szolgáló tények és bizonyítékok előadásával, továbbá a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet.

A keresetlevelet a közléstől számított harminc napon belül lehet előterjeszteni a Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályán (címe: 3100 Salgótarján, Karancs út 54)

A jogi képviselővel eljáró fél és a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet – ha nem ügyvédi képviselővel jár el – a keresetlevelet kizárólag elektronikus úton nyújthatja be hivatali kapun keresztül. Az elsőfokú hatóság KRID száma: 423 263 338, rövidített elnevezése: NMKHFVF (Dáp. tv. szerinti elérhetőség).

A jogi képviselő nélkül eljáró felperes a keresetlevelet választása szerint elektronikus úton (<https://epapir.gov.hu>), vagy a bíróság honlapjáról letölthető formanyomtatványon vagy – a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 37. §-ában előírt kötelező tartalommal – ajánlott küldeményként postai úton is előterjesztheti.

A keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény végrehajtására halasztó hatálya nincs, a felperes azonban részletes indoklással és azt alátámasztó dokumentumok csatolásával azonnali jogvédelmet kérhet. A bíróság a per tárgyaláson kívül az egyszerűsített per szabályai szerint bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart. Tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevélben kérheti, ennek elmulasztása miatt igazolási kérelemnek nincs helye. A peres eljárás illetéke 30.000,- Ft, azonban a per tárgyára tekintettel a bírósági eljárásban a feleket tárgyi illeték-feljegyzési jog illeti meg, melynek alapján mentesül az illeték előzetes megfizetése alól. Ilyen esetben az fizeti az illetéket, akit a bíróság erre kötelez.

INDOKOLÁS

1. Eljárási cselekmények:

A Nógrád Vármegyei Kormányhivatal 2024. július 19. napján az „online kereskedelmi tevékenység fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése témavizsgálat keretében ellenőrizte a <https://www.jatszvaolvass.hu> internetes címen elérhető webáruházat.

A hatóság megállapította, hogy a webáruház üzemeltetője Szalai-Lászlók Kitti egyéni vállalkozó (székhely: 3175 Nagylóc, Alkotmány út 24., adószám: 55893505-1-32

Az ellenőrző hatóság NO/FVO/00664-1/2024 iktatószámú és az NO/FVO/00664-2/2024 feljegyzésben tett megállapításai:

2024. július 19-én ellenőrzés alá vontuk a <https://www.jatszvaolvass.hu> címen elérhető webáruházat.

A webáruház üzemeltetője:

Szalai-Lászlók Kitti egyéni vállalkozó

3175 Nagylóc, Alkotmány út 24.

55893505-1-32

Nyilvántartási szám: 54633889

Próbavásárlás további részletei

Megrendelés: 2024.07.19. összesen szállítással 7070.- Ft

Utazós játék fém dobozban Kínai sakk 1 db, 2590 Ft/db eladási ár

Utazós játék fém dobozban-Horgászós játék 1 db 2590 Ft/db eladási ár

Rendelés megérkezésének visszaigazolási időpontja a tothdora733@gmail.com email címre 2024.07.19. (09:17perckor)

A visszaigazolás alapján megállapítható hogy a weboldal működik, az eladásra kínált termékek megvásárolhatóak.

Az igazoló levél, tartalmazta a megrendelés adatait, a szállítás költségét és a fizetés módját, a rendelés számát (7522). Tájékoztatást, hogy a megrendelés megkapták, jelenleg feldolgozás alatt áll.

2024.07.22. napján a megadott e-mail címre a rendelés feldolgozásáról érkezett tájékoztatás. 2024.07.23. napján reggel 9 óra 12 perckor a rendeléskor megadott telefonszámon megkeresett Szalai-Lászlók Kitti egyéni vállalkozó, és felajánlotta, hogy akár személyesen is átvehető a rendelés, mivel elég közel vagyunk. Ezen lehetőséggel nem élt a „Hatóság” így a futárszolgálat részére került átadásra a csomag.

2024.07.25. napján megérkezett a próbavásárolt két fejlesztő játék, és a futár részére 7070 forint átadásra került. A csomag kibontásáról, a termékekről, és a dobozról is digitális felvétel készült.

A dobozban nem volt számla, nem volt a jogszabályban meghatározott tájékoztatás sem.

A számla később érkezett elektronikus úton.

A visszaigazolásokban, és a számlán keresztül a vállalkozó nem tájékoztatott az alábbiakról: 11. § (1)

c) a vállalkozás telefonszámáról

h) a vállalkozás panaszkezelési módjáról

i) a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról

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

k) arról, hogy a fogyasztó a 26. § szerint köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit, ha a 13. § vagy a 19. § esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a 20. § szerinti felmondási jogát

l) arról, ha a 29. § alapján a fogyasztót nem illeti meg a 20. § szerinti jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti a 20. § szerinti jogát

m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről

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

o) arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról

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

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

2024.08.1. napján elállásra került sor, amely a honlapon lévő minta alapján került kitöltésre és a megadott címre megküldve. 2024.08.07-én személyesen vittük vissza a termékeket, és a helyszínen a NOF-4516 számú jegyzőkönyv került felvételre. A jegyzőkönyv tartalmazza az áru visszaadását és a teljes vételár visszafizetését.

Az ellenőrzés során a webáruház lényeges oldalait, és az Általános Szerződési Feltételeket lementettük és a közölt adattartalmakat ellenőrzés alá vontuk.

Megállapítások:

A megrendelést követően nem teljesítette az előzetes tájékoztatási kötelezettségét.

A Honlapon található Általános Szerződési Feltételek esetében

- hiányzik a nyilvántartásba vevő szerv megnevezése
- hiányzik a szerződés alakiságáról való tájékoztatás
- iktatás vagy nem iktatásról a tájékoztatás
- szolgáltatói tájékoztató kinyomtathatóságának technikai feltételeinek biztosítása nem volt ellenőrizhető, mivel nem lett megküldve
- hiányzik a tájékoztatás, hogy a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja,
- hiányzik az ODR link, tájékoztatás a platform létezéséről, valamint arról, hogy az jogviták rendezésére használható.
- téves tájékoztatást ad az értékcsökkenésre vonatkozóan, mivel az alábbiakat írja:

„Ha az elállási jog alapján visszaszállított áru nincs kifogástalan, újra eladható állapotban, akkor a megrendelő kártérítésre kötelezett”

- hatályon kívül helyezett rendeletre hivatkozik:

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

Kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jótállásról szóló tájékoztatása nem megfelelő, mert a rendelet szabályait nem vagy hiányosan foglalja össze.

- kellékszavatosság tekintetében téves tájékoztatást ad a kijavítással kapcsolatban

„terméket a Szolgáltató költségére kijavíthatja, illetve kijavíttathatja, ...”

- téves tájékoztatást ad a kellékszavatossági határidőkről

„A teljesítéstől számított 6 hónapon belül kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén, továbbá a számla, vagy annak másolata felmutatásán/megküldésén túl nincs egyéb feltétele. A teljesítéstől számított 6 hónap leteltét követően azonban már a Fogyasztó köteles bizonyítani, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában megvolt.”

- jótállás tekintetében hiányzik a 2021. január 1-től hatályos szabályoknak megfelelő tájékoztatás a kijavítás és kicserélésre vonatkozóan
- nem a termékek árától függő sávos jótállási határidőről szól a tájékoztatás

„151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet mellékletében meghatározott tartós fogyasztási cikkek hibája esetén az átvételtől számított 1 éven belül jótállási igényt érvényesíthet az Eladóval szemben (feltéve, ha e Korm. rendelet értelmében fogyasztónak minősül).”

- Nincs tájékoztatás a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, az illetékes testületek nevééről és székhelyének postós címéről.

A Nógrád Vármegyei Kormányhivatal 2024. augusztus 7. napján az ellenőrzés keretében hatósági ellenőrzést végzett az egyéni vállalkozó által üzemeltetett 3175 Nagylóc, Alkotmány út 24. szám alatti „www.jatszvaolvass.hu” megnevezésű egységben.

A hatósági ellenőrzésről a helyszínen felvett, az egyéni vállalkozó aláírásával ellátott NOF-4516 számú jegyzőkönyvben az alábbiak kerültek rögzítésre:

Fent leírt helyen, időben és témavizsgálat keretén belül - előre egyeztetett időpontban - ellenőrzést végzett a hatóság a próbavásárolt termékek visszaadása céljából. 2024. augusztus 1. napján az info@jatszvaolvass.hu e-mail címre megküldésre került a 7522 számú rendelésre vonatkozó elállási szándékot jelző levél. Ezt követően az egyéni vállalkozó telefon útján jelzett vissza, hogy megkapta az elállási nyilatkozatot. Telefonon keresztül időpont és helyszín egyeztetésre került sor a termékek visszaadása céljából. A helyszínen a 7070,- Ft visszaadásra került, a számlát sztorizózták és az ellenőrzést végzők a termékeket visszaadták. A számla száma 2024-67.

Fentiek alapján a Kormányhivatal az ügyben az NO/FVO/00664-4/2024 számon 2024. július 19. napján hivatalból eljárást indított, és az eljárás menetével kapcsolatban tájékoztatta az egyéni vállalkozót, hogy ügyében nyilatkozat-tételi jog illeti meg. Az egyéni vállalkozó a döntéshozatalig nyilatkozat tételi jogával nem élt.

2. A hatóság az alábbi jogszabályhely(ek) figyelembe vételével hozta meg döntését:

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (továbbiakban: 45/2014 Korm. rendelet) alábbi rendelkezései szerint:

11. § (1) bekezdés i) m) n) w) pontjai szerint 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

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 vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.

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

a) a 11. § (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatást, kivéve, ha azt a vállalkozás már a szerződés megkötése előtt tartós adathordozón a fogyasztónak megadta; és

b) ha a fogyasztó a 29. § m) pontja szerinti nyilatkozatot tett, az erre vonatkozó visszaigazolást.

A 45/2014 Korm. rendelet 20. § (3) bekezdés szerint 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.

A 45/2014 Korm. rendelet 25. § szerint 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.

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (továbbiakban Ektv.) 4. § szerint 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.

Az Ektv. 5. § (2) bekezdés b) pontja szerint a szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt 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.

Az 524/2013/EU rendelet (a továbbiakban: *EU rendelet*) 14. cikk (2) bekezdése szerint **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 egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló **151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet** (továbbiakban: 151/2003. Korm. rendelet) **2. § (1) bekezdés szerint a jótállás időtartama:**

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

A kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló 10/2024.(VI.28.) IM rendelet 1. melléklet 29. pont szerint a **bel-és kültéri gyermekjáték** a kötelező jótállás alá tartozó fogyasztási cikk.

A polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban Ptk) 6:159. § (2a) bekezdése szerint fogyasztó és vállalkozás közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés esetén a fogyasztó **kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.**

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

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban: Fttv.) 3. § (1) bekezdése értelmében tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

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

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

Az **Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontja** szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti, vagy alkalmas arra, hogy **megtévevessze a fogyasztót a jogai tekintetében** és ezáltal olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

Az egyéni vállalkozó tájékoztatása alkalmassá válhat arra, hogy a vásárlókat megtévevessze az alábbiak miatt:

- nem az aktuális jogszabályt jelöli meg (17/1999. Kormányrendelet),

- a kellékszavatosság vonatkozásában megjelölt „a vállalkozás költségére kijavíthatja vagy kijavíttathatja a hibát” igényérvényesítés nem aktuális információt ismertet, mivel a Ptk. 6:159. § (2a) hatályos bekezdése szerint a fogyasztó a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt,
- arról tájékoztat, hogy elállás esetén, ha a termék nem kifogástalan és eladható állapotban van, akkor a fogyasztó kártérítésre kötelezhető, a jogszabály szerint a fogyasztó az áru jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel,
- 1 éves jótállásról tájékoztat, azonban a 151/2003(IX.22.) Korm.rendelet szerint a tartós fogyasztási cikkek esetében a jótállás nem egy év

A fentiekben megjelöltekről való tájékoztatás olyan jelentős információkat tartalmaz, amelynek ismerete a fogyasztó megalapozott üzleti döntésének meghozatalához szükséges.

Fentiekre tekintettel a vállalkozás kereskedelmi tevékenysége tisztességtelennek minősült, mivel nem biztosított egyértelmű és a jogszabályok által előírt tájékoztatást a fentiekre vonatkozóan és ez alkalmas lehet arra, hogy a fogyasztókat megtévevessze.

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 üzleti döntéséhez szükséges és ezért **jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre**, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és
- b) ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

Az egyéni vállalkozó kereskedelmi gyakorlata alkalmassá válhat arra, hogy a vásárlókat megtévevessze, mivel nem tájékoztatja a fogyasztókat:

- az egyéni vállalkozót nyilvántartásba bejegyző hatóság nevééről,
- arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e,
- arról, hogy a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e,
- a 373/2021. (VI.30.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésében foglalt 1 éves igényérvényesítési határidőről,
- arról, hogy a fogyasztó jogai megsértése esetén panasszal mely békéltető testülethez fordulhat,
- arról, hogy az elállási jog a szerződés megkötésének napja és termék átvétele közötti időszakban is gyakorolható,
- az online vitarendezési platform linkjéről, a platform létezéséről, valamint arról, hogy a jogviták rendezésére használható,
- a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület elérhetőségéről,
- nem a jogszabályi előírásnak megfelelő tartalmú, azaz hiányos visszaigazolást adott tartós adathordozón a fogyasztónak a megkötött szerződésről

Az **Fttv. 9. § (1) bekezdése** szerint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.

Ezen jogszabályi rendelkezésekre tekintettel fentiek tekintetében adott tájékoztatás vonatkozásában a hatóság a vállalkozó felelősségét állapította meg.

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

Tekintettel arra, hogy a kellékszavatosságból eredő, valamint az elállási jogok már az áru vásárlásakor hozott üzleti döntés eredményeként egy megkötött szerződéshez kötődnek, így újabb, a gazdasági verseny alapját képező, arra befolyással bíró kereskedelmi ügyletek már nem jönnek létre. Ily módon a fentiekkel kapcsolatban nyújtott tájékoztatás a gazdasági versenyt érdemben nem befolyásolja.

Ennek okán a hatóság megállapította hatáskörét az Fttv.11.§-ban foglaltakra tekintettel.

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

Mindezek alapján megállapítást nyert, hogy az egyéni vállalkozó a <https://www.jatszvaolvass.hu> oldalon **nem tájékoztatta előzetesen a fogyasztókat:**

- az egyéni vállalkozót nyilvántartásba bejegyző hatóság nevééről,
- arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e,
- arról, hogy a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e,
- az egyéni vállalkozó székhelye szerinti békéltető testület elérhetőségéről,
- a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület elérhetőségéről,
- az online vitarendezési platform linkjéről, a platform létezéséről, valamint arról, hogy a jogviták rendezésére használható

Megtévesztő tájékoztatást nyújtott a fogyasztók részére, azáltal, hogy

- 1 év jótállási időről tájékoztat,
- arról tájékoztat, hogy elállás esetén a nem kifogástalan és újra eladható állapotú termék esetében a fogyasztó kártérítésre kötelezett, *a jogszabály szerint a fogyasztó az áru jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel,*
- a kellékszavatosság vonatkozásában megjelölt „a vállalkozás költségére kijavíthatja vagy kijavíttathatja a hibát” igényérvényesítés nem aktuális információt ismertet, mivel a *Ptk. 6:159. § (2a) hatályos bekezdése szerint a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.*
- arról tájékoztatja a fogyasztót, hogy a teljesítéstől számított hat hónap eltelte után a felhasználó köteles bizonyítani, hogy a felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt. *Nem tájékoztatja a fogyasztót a 373/2021. (VI.30.) Korm.rendelet 11. § (1) bekezdése szerint arról, hogy ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt.*
- nem az aktuális jogszabályra hivatkozik (17/1999. Kormányrendelet)

Az egyéni vállalkozó <https://www.jatszvaolvass.hu> oldalon leadott megrendelések esetén a szerződés megkötéséről nem adott át a jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalommal tartós adathordozón visszaigazolást a fogyasztók részére.

A 2024-67 számú elektronikus számla a megrendelést követően megküldésre került a hatóság részére, így ezzel kapcsolatban a hatóság jogsértést nem állapít meg.

Az Általános Szerződési Feltételekre vonatkozó feljegyzésbe foglalt azon megállapítással kapcsolatban - mely szerint „a szolgáltatói tájékoztató kinyomtathatóságának technikai feltételeinek biztosítása nem volt ellenőrizhető” - a hatóság nem állapít meg jogsértést, tekintettel arra, hogy az általános szerződési feltételek hozzáférhetősége biztosított volt az ellenőrzés alkalmával is, az tárolásra alkalmas volt.

4. Az egyéni vállalkozó által megsértett jogszabályhelyek:

A hatóság a feltárt tényállás alapján megállapította, hogy az egyéni vállalkozó megsértette a <https://www.jatszvaolvass.hu> webáruház tekintetében

- a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) m) n) w) pontjában és a 18. §-ban,
- az Ektv. 4. § d) pontjában, az 5. § (2) bekezdés b) pontjában,
- 524/2013/EU rendelet 14. cikk (2) bekezdésében, valamint
- az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontjában és a 7. § (1) bekezdésében foglaltak alapján, a 3. § (3) bekezdésére tekintettel a 3. § (1) bekezdésében foglaltakat.

5. A hatóság a döntése meghozatala során a mérlegelési szempontokat az alábbi jogszabályhelyek alapján vette figyelembe:

A Ksznytv. 6. § (1), (3)-(4) bekezdései alapján (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.

(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.

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

- a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,
- b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,
- c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást,

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

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdés alapján Az (1) bekezdés alkalmazásában a jogkövetkezmények meghatározásakor a következő szempontokat kell figyelembe venni:

- a) a jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége;
- b) a vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak;
- c) a vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés;
- d) a vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak;
- e) a jogsértéssel érintett áruk értéke;
- f) a vállalkozással szemben ugyanazon jogsértésért más tagállamokban kiszabott szankciók a határokon átnyúló esetekben, ha az ilyen szankciókra vonatkozó információk az (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet által létrehozott mechanizmuson keresztül elérhetők; valamint
- g) az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei.

A hatóság a jogkövetkezmények meghatározásakor ezen szempontokat az alábbiak szerint vette figyelembe:

- **A jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége:** A hatóság figyelemmel volt arra, hogy a kötelezett a feltárt hiányossággal alapvető jogszabályi rendelkezéseket sértett meg, amelynek megtartása valamennyi fogyasztónak elemi érdeke. *A jogsértéssel érintett fogyasztók száma körében:* nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges. *A jogsértő magatartás kiterjedtsége körében:* bizonyíthatóan az egyéni vállalkozó által üzemeltetett 1 webáruházban valósult meg. *A jogsértő állapot időtartama vonatkozásában* nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges. *A fogyasztók érdekei sérelmének körében:* Azáltal, hogy megtévesztő módon tájékoztat az elállási jog gyakorlásának feltételeiről, a jótállási jogról, valamint a kellékszavatosság feltételeiről sérül a fogyasztók tájékoztatáshoz fűződő érdeke.

A szolgáltatót regisztráló hatóság megnevezése feltüntetésének hiánya a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti, ugyanis a fogyasztónak az internetes oldalra való belépéskor tudnia kell, hogy a kereskedő, akivel kapcsolatban fog állni, hivatalosan bejegyzett, valós cég-e, melyről ezen információ hiányában nem tud meggyőződni. Amennyiben a fogyasztó nem létező céggel lép kapcsolatba, úgy érvényes szerződést azzal nem köthet, amely a későbbi jogérvényesítés lehetőségét megnehezíti. A fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti továbbá a vitarendezési mechanizmus igénybe vételi lehetősége feltüntetésének hiánya és a békéltető testületi elérhetőségek feltüntetésének hiánya. Azáltal, hogy a vállalkozás nem tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy az elállási jog a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolható, a fogyasztók tájékoztatáshoz és jogérvényesítéshez való érdekét is érinti, ezáltal kiemelten sérti a fogyasztók alapvető érdekét. Ezen szerződések esetében biztosított speciális elállási jog kompenzálja egyrészt az információk és a szakmai tájékoztatás hiányát, másrészt a szerződéskötés sajátosságaiból adódó kockázatokat, amely lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy a szerződést még egyszer, nyugodt körülmények között átgondolja.

A tartós adathordozón történő visszaigazolás hiánya a fogyasztó alapvető tájékoztatáshoz fűződő alapvető érdekét sérti. A visszaigazolásban foglalt tájékoztatás olyan jelentős információkat tartalmaz, amelynek megléte elősegíti a vásárlót jogai gyakorlásában. Ennek hiányában megakadályozhatja az egyéni vállalkozó, hogy a fogyasztó elállási, panasztételi, illetve jótállási jogát a jogszabályokban foglalt rendelkezéseknek megfelelően gyakorolja.

Az információk közvetlen elérésének biztosítása szükséges egy esetleges jogvita bizonyítása esetén, hogy a tartós adathordozón rendelkezésére álló tájékoztatás alapján a fogyasztó bizonyítani tudja a közte és a szolgáltató között létrejött jogügylet szerződéses feltételeit, továbbá a linken való elérhetőség korlátozása esetén is rendelkezésére álljanak a jogszabályban előírt tájékoztatások, ebből az okból szükséges a tájékoztatás teljessége.

- Az egyéni vállalkozó által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak: E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

- Az egyéni vállalkozó által korábban elkövetett bármely jogsértés: Az egyéni vállalkozó terhére a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásában a hatósági eljárás megindításának napját megelőzően az ügyfél vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést nem jegyezték be.

Figyelembe vette a hatóság, hogy az egyéni vállalkozó terhére ugyanezen jogsértő magatartás ismételt tanúsítása a határozathozatal napjáig nem állapítható meg.

- Az egyéni vállalkozó által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak: E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

- A jogsértéssel érintett áruk értéke: összesen 5.180,- Ft+1.890,- Ft szállítási díj

- Az egyéni vállalkozóval 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: nem releváns.

- Egyéb enyhítő, súlyosító körülmények: E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

A hatóság az ügy lényeges körülményeinek mérlegelése alapján figyelmeztetés és kötelezés elrendelését tartotta szükségesnek és indokoltnak, mely szankció az elkövetett szabályszegéssel arányban áll, attól kellő visszatartó hatás várható el. Felhívom az egyéni vállalkozó figyelmét, hogy az ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezést tartalmazó jogszabály ismételt megsértése esetén a terhére fogyasztóvédelmi bírság szabható ki.

A hatóság a döntés adatait a Közigazgatási Szankció Nyilvántartásba a Ksznytv. 3. § (1) bekezdése alapján jegyzi be, amely 3 évig kezeli a bejegyzett adatokat.

6. Záró rendelkezések:

A határozatban foglalt rendelkezések végrehajtását az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 134. § (1) bekezdése szabályozza.

Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Ákr. 112. §-a, 113. § (1) bekezdés a) pontja, 114. § (1) bekezdése, a 116. § szabályozza.

A megvalósított szabályszegések a 453/2016 Korm. rendelet 1. § a) pontjában foglaltakat kimerítik, így a hatóság a súlyos jogsértést elkövető webáruházak adatbázisában történő közzététel iránt intézkedik.

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (3) bekezdésben meghatározottak szerint, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Statútum R.) 1. § a) pontjában, 2.§-ában, 3. § (4) bekezdés d), j) pontjában, az Fttv. 10. § (1) bekezdésében biztosított hatáskörömben és az Ákr. 16. § (1) bekezdés b) pontja, valamint a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 568/2022. (XII.23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésében biztosított illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

A jogkövetkezményeket az Fgytv. 47. § (1) bekezdés a) - c) pontja, (2) bekezdése, a Ksznytv. 2. § (3) bekezdés, 6. § (1),(3),(4) bekezdés alapján szabtam ki, figyelemmel a Ksznytv. 2. § (4) bekezdésében foglaltakra.

A döntés véglegessé válásáról az Ákr. 82. § (1) bekezdésében rendelkeztem.

A bírósági eljárás szabályaira a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. tv. (Kp.) rendelkezései irányadók, a jogorvoslatról szóló tájékoztatás a Kp. 13. § (1) bekezdés e) pontján, a 37. § és 39. §-ain, az 50. § (1) bekezdésén, valamint a 77. § (1)-(2) bekezdésén, a polgári perben és a közigazgatási bírósági eljárásban alkalmazandó nyomtatványokról szóló 6/2019. (III.18.) IM rendelet 6.§ (1) bekezdésén, valamint a digitális államról és digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (Dáp tv.) 19. § (1)-(5) bekezdésén alapul.

Az illeték összegéről és az illeték-feljegyzési jog lehetőségéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (Itv.) 45/A. § (1) bekezdése és a 62. § (1) bekezdés h) pontja, megfizetésének módjáról az Itv. 74. § (1), (1a) bekezdése, az eljárási illetékek megfizetésének és a megfizetés ellenőrzésének részletes szabályairól szóló 44/2004. (XII.20.) PM rendelet 6/A. §-a rendelkezik.

Salgótarján, 2024. szeptember 16.

dr. Szabó Sándor
főispán
nevében és megbízásából

Zéti Gábor
osztályvezető

A döntésről értesül:

1) Szalai-Lászlók Kitti egyéni vállalkozó (3171 Nagylóc, Alkotmány út 24.)

Véglegessé válás után:

2) Irattár

3) Nógrád Vármegyei Főügyészség