

Iktatószám: VE/O001/00144-0006/2017

Tárgy: Els fokú kötelezést kiszabó határozat

HATÁROZAT

A Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprémi Járási Hivatala Vezet jének hatáskörében eljárva a **Grandis Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.-t** (székhely: 8200 Veszprém, Pillér u. 15.; adószám: 13495035-2-19; a továbbiakban Vállalkozás)

figyelmeztetem az online kereskedelemre és a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó el írások megsértése miatt, valamint

kötelezem arra, hogy a határozat joger re emelkedését I az általa üzemeltetett www.grandis.hu (webáruház) internetes oldalon a jogsért állapotot szüntesse meg.

A Vállalkozás a határozat joger re emelkedését I számított 30 napon belül köteles értesíteni a Hatóságot a jogsért állapot megszüntetése érdekében tett intézkedéseir I (a felmerült hibák orvoslásáról, hiányosságok pótlásáról).

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefügg szolgáltatások egyes kérdéseir I szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ektv.)

2. § a) Elektronikus kereskedelmi szolgáltatás: olyan információs társadalommal összefügg szolgáltatás, amelynek célja valamely birtokba vehet forgalomképes ingó dolog – ideértve a pénzt és az értékpapírt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti er ket –, szolgáltatás, ingatlan, vagyoni érték jog (a továbbiakban együtt: áru) üzletszer értékesítése, beszerzése, cseréje vagy más módon történ igénybevétele;

4. § A szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a következő adatokat közzétenni:

b) a szolgáltató székhelyét, telephelyét, ennek hiányában lakcímét, (nem hiányzó adat, azonban a Vállalkozás két különböző címet jelölt meg székhelyeként)

A fogyasztó és a vállalkozások közötti szerződéses részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet

4. § 10. távollévők között kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződés felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehet vélt eszköz alkalmaznak;

11. távollévők közötti kommunikációt lehet vélt eszköz: olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelő lappal, a katalógus, a telefon, a telefax és az internetes hozzáférést biztosító eszköz;

12. termék: ingó dolog, kivéve a végrehajtási eljárás vagy más hatósági intézkedés folytán eladott dolog; terméknek minősül a tartályban, palackban vagy egyéb módon korlátozott mennyiségben vagy meghatározott tartalommal kiszerezett víz, gáz és villamos energia;

6. A szerződés kötést megelőző tájékoztatás

11. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót

a) a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és a terméknek vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;

e) a szerződés szerinti termékért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy – ha a termék vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani – annak számítási módjáról, valamint az ezen felül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról vagy a

postaköltségre I), vagy ha e költségeket nem lehet ésszerűen elre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetésére I, hogy további költségek merülhetnek fel;

i) a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejére I és egyéb feltételeire I (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;

m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségre I;

(4) Az (1) bekezdés i), j) és k) pontjában meghatározott tájékoztatás az 1. mellékletben foglalt mintatájékoztató megfelelő kitöltésével is megadható.

(5) A vállalkozás az (1) bekezdés m) pontja szerinti és az n) pontban a jótállásra vonatkozó tájékoztatást a kellékszavatosság, a termékszavatosság és a jótállás fogalmak pontos és megfelelő használatával köteles megadni olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség. E tájékoztatás a 3. mellékletben foglalt mintatájékoztató útján is megadható.

9. A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog

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

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

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

ab) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,

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

ad) ha a terméket meghatározott id szakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az els szolgáltatásnak,

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

b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerz dés esetében a szerz dés megkötésének napjától

számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

(3) A (2) bekezdés a) pontjában foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e §-ban meghatározott elállási jogát a szerz dés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti id szakban is gyakorolja.

12. A vállalkozás kötelezettségei a fogyasztó elállása vagy felmondása esetén

23. § (1) Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelel en eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollev k között kötött szerz dést l, a vállalkozás haladéktalanul, de legkés bb az elállásról való tudomásszerzését l számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is.

(2) A 22. §-nak megfelel elállás vagy felmondás esetén a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyez módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebb l adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

(3) Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltér fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebb l ered többletköltségeket.

A fogyasztóvédelemr l szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.)

14. § (1) A fogyasztót – a (2) bekezdésben meghatározott kivétellel – a külön jogszabályban meghatározottak szerint írásban tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról.

(5) A termék eladási áráként és egységáráként, illetve a szolgáltatás díjaként a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni.

(6) Ha a termékre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció megjelöli a termék eladási árát – amennyiben jogszabály eltérően nem rendelkezik –, az egységárat is meg kell adni.

A termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I.30.) NFGM-SZMM együttes rendelet:

4. § Az egységárat

a) a térfogatra értékesített terméknel literenként (Ft/l), vagy – ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást – milliliterenként (Ft/ml), centiliterenként (Ft/cl), deciliterenként (Ft/dl), illetve köbméterenként (Ft/m³),

b) a tömegre értékesített terméknel kilogrammonként (Ft/kg), vagy – ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást – grammonként (Ft/g), dekagrammonként (Ft/dkg) vagy tonnánként (Ft/t),

c) a hosszúságra értékesített terméknel méterenként (Ft/m), vagy – ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást – milliméterenként (Ft/mm) vagy centiméterenként (Ft/cm),

d) a felületre értékesített terméknel négyzetméterenként (Ft/m²),

e) a kizárólag darabra értékesített terméknel darabonként (Ft/db)

kell feltüntetni.

A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU rendelet

14. cikk

A fogyasztók tájékoztatása

(2) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésben

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 és általános feltételei között is.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.)

2. § E törvény alkalmazásában:

d) kereskedelmi gyakorlat: a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,

g) vásárlásra felhívás: kereskedelmi kommunikációban az áru jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelően olyan módon, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztó számára az áru megvétele, illetve igénybevétele,

h) üzleti döntés: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban,

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma

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

(2) Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,

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

gondosság követelménye), és

b) amely érzékelhet en rontja azon fogyasztó lehet ségét az áruval 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 megtéveszt (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

(4) A mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.

(5) A fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatra vonatkozóan az 1. § (4) vagy (5) bekezdése szerint külön jogszabályban el írt, az e törvényben foglaltaknál szigorúbb követelményeket megsért kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen.

6. § (1) Megtéveszt 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 tényez 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 terhel hátrányos jogkövetkezmények kockázata.

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

a) – figyelembe véve valamennyi tényszer körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelent s információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthet vagy id szer tlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekb I nem derül ki, és

b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas

(a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

(5) Vásárlásra felhívás esetén jelentős információ:

a) az áru lényeges jellemzői, az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelő mértékben,

b) a vállalkozás neve és címe azonosításra alkalmas módon, illetve annak a vállalkozásnak az azonosításra alkalmas neve és címe, amelynek a javára a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója eljár,

c) az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is magában foglaló ár, illetve díj vagy – amennyiben az áru jellegéből adódóan az árat, illetve díjat nem lehet ésszerűen előre megállapítani – az ár, illetve díj megállapításának módja, valamint az összes járulékos költség, így különösen fuvardíj, szállítási vagy postaköltség, illetve amennyiben ezek a költségeket nem lehet ésszerűen előre megállapítani, annak feltüntetése, hogy ilyen további költségek merülhetnek fel,

d) a fizetés, szállítás és teljesítés feltételei, valamint a panaszok kezelésének módja, amennyiben ezek eltérnek a szakmai gondosság követelményeitől,

e) olyan szerződéses esetekben, amelyek tekintetében jogszabály elállási jogot biztosít a fogyasztónak, az erre való utalás.

(6) Az (5) bekezdés szerinti esetben nem megtévesztő mulasztás, ha az információ egyébként a körülményekből közvetlenül kitűnik.

Felelősség a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt

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

Eljáró hatóságok

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

19. § 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.

Vállalkozás azáltal, hogy honlapján nem jelenítette meg az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket, és nem adott tájékoztatást a platform létezéséről, valamint arról, hogy az felhasználható az online adásvételi és szolgáltatási szerződésekből eredő fogyasztói jogviták rendezéséhez, megsértette az 524/2013/EU rendelet 14. cikk (2) bekezdésében foglaltakat.

Vállalkozás azáltal, hogy az elállási jogra vonatkozóan nem tájékoztatott a Korm. rendelet 23. § (3) bekezdésében foglaltakról, megvalósította az Fttv. 7. § (1) bekezdését.

Vállalkozás azáltal, hogy egyes termékei esetében nem tüntette fel azok lényeges tulajdonságait (pl. cipőápolók kiszerezése), megsértette a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés a) pontját, valamint – a tájékoztatás elmulasztása folytán – megvalósította az Fttv. 7. § (1) bekezdését.

Vállalkozás az egységárak feltüntetésének elmulasztásával megsértette az Fgytv. 14. § (1) bekezdését, a fogyasztó által ténylegesen fizetendő díj feltüntetésének hiányában pedig az Fgytv. 14. § (5) bekezdésében foglaltakat, valamint Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés e) pontjában foglaltakat (jogsértő árfeltüntetési mód a nettó ár + ÁFA).

Vállalkozás a szavatosságra és jótállásra vonatkozó hiányos, megtévesztő (a fogalmakat egymástól világosan el nem különít) tájékoztatással megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontjában foglaltakat, valamint megsértette a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés m) pontját és a 11. § (5) bekezdését.

Vállalkozás azáltal, hogy az elállási jogra vonatkozóan megtévesztő és hiányos tájékoztatást közölt, megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontjában, az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglaltakat – Korm. rendelet 20. § (1)-(3) és 23. § (2) bekezdéseihez kapcsolódóan.

Kelt: Veszprém, 2017.

Kapják:

IRATTÁR, GAZDASÁGI FŐ OSZTÁLY,