

Iktatószám: KE/001/00419-0003/2017

Tárgy: Els fokú kötelezést kiszabó határozat

HATÁROZAT

1.) A Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Tatabányai Járási Hivatala M szakai Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi F osztály Fogyasztóvédelmi Osztálya az **Insportline Hungary Kft.**-t (székhely: 2500 Esztergom, Kossuth L. u. 65., adószám: 14328378-2-11, a továbbiakban: Társaság)

kötelezi

arra, hogy az általa m ködtetett **www.insportline.hu** weboldalon

- **tájékoztasson a jogszabály által el írt valamennyi, a szolgáltató beazonosítását lehet vé tev adatról, tüntesse fel az alábbi:**
 - **a társaságot nyilvántartásba vev cégbíróság megnevezése.**

- **adjon teljes kör tájékoztatást a szerz déskötés feltételeir l, így közölje az alábbi:**
 - **adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehet ségei.**

- **a szerz déskötés technikai feltételei vonatkozásában**
 - **biztosítsa az adatbeviteli hibák kijavításának technikai feltételeit,**
 - **biztosítsa a fogyasztók számára a weboldalon feltüntetett vásárlási tájékoztató tárolhatóságát.**

- adjon tájékoztatást az alábbi lényeges információkról is:
 - a panaszkezelés módjáról teljes kör en,
 - az online vitarendezési felület létezésér l és arról a lehet ségr l, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez, továbbá könnyen elérhet en jelenítse meg az erre az online vitarendezési felületre mutató elektronikus linket.
 - a békéltet testületi eljárásban való együttm ködési kötelezettségér l,
 - kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jótállásról szóló – a hatályos jogszabályoknak megfelel – teljes kör tájékoztatást nyújtsa.

- a fogyasztót megillet elállási jogra vonatkozó tájékoztatás során
 - a hatályos jogszabálynak megfelel , teljes kör tájékoztatást nyújtsa,
 - biztosítsa az elállási/felmondási nyilatkozat-minta rendelkezésre állását,
 - továbbá tartózkodjon a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlattól, tehát

- ○ • ne támasszon olyan többletkövetelményt, amelyet a jogszabály nem ír el (eredeti csomagolás és számla megkövetelése).

2. Az alábbi jogszabályhely(ek) figyelembe vételével hoztam meg döntésemet:

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefügg szolgáltatások egyes kérdéseir l szóló 2001. évi CVIII. Törvény (továbbiakban: Ektv) 4. § d) pontja, 5. § (1)-(2) bekezdése és a 6. § (1)-(2) bekezdése az alábbiakról rendelkezik:

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

d) ha a szolgáltató létrejöttét vagy tevékenysége gyakorlásának megkezdését jogszabály nyilvántartásba való bejegyzéshez köti, a szolgáltatót a nyilvántartásba bejegyz bíróság vagy hatóság megnevezését, és a szolgáltató nyilvántartásba vételi számát.”

„5. § (1) A szolgáltató köteles az információs társadalommal összefügg szolgáltatásra

vonatkozó általános szerződési feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetőséget tesz az igénybevevő számára, hogy tárolja és elhívja azokat.

(2) A szolgáltató az igénybevevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybevevőt:

c) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről.

„6. § (1) A szolgáltató köteles megfelelő, hatékony és hozzáférhető technikai eszközökkel biztosítani, hogy az igénybevevő az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását megrendelésének elektronikus úton való elküldése előtt el tudja végezni. Ilyen lehetőség hiányában az igénybevevő megrendelése nem minősül szerződéses nyilatkozatnak.

(2) A szolgáltató köteles az igénybevevő megrendelésének megérkezését az igénybevevő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás az igénybevevő megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függ elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül az igénybevevőhöz nem érkezik meg, az igénybevevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h), i), l), m), n), v) pontja, (4)-(5) bekezdése, 20. § (1)-(3) bekezdése, 22. § (3) bekezdése, 23. § (1), (3)-(4) bekezdése, 29. § (1) bekezdése szerint:

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

h) a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;

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

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 kötelezettségeiről;

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

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

(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.

„20. § (1) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévő k között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg.

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

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

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

b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés 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 és megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti idő szakban is gyakorolja.**

„**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 lejártáig elküldi.**”

23. § (1) Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerzéstől, 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.

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

(4) Termék adásvételére irányuló szerzéstől esetén a vállalkozás mindaddig visszatérítheti az (1) bekezdésben meghatározott összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kétségek között a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Nem illeti meg a vállalkozást a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

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

29. § (1) A fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát

a) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, elzáró bejegyzésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;

b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

c) olyan nem elre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;

d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;

e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követően felbontása után nem küldhető vissza;

f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;

g) olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik naptól követően kerül sor;

h) olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;

i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;

j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;

k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;

l) lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határidőt vagy határidőt kötötték ki;

m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, elzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a 20. § szerinti jogát.

(2) Az (1) bekezdés h) pontjában meghatározott esetben a 20. § szerinti jog a fogyasztó által kifejezetten kért szolgáltatásokon és a karbantartás vagy a javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészekon felül kínált szolgáltatásokra vagy termékekre kiterjed.”

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

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

(2) Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,

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

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 tényezőt tekintetében és ez által a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

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

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

a) – figyelembe véve valamennyi tényező körülményét, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott üzleti 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 l nem derül ki, és

b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: **megettéveszt mulasztás**).”

A fogyasztóvédelemr l szóló 1997. évi CLV tv. (továbbiakban: Fgytv.) 17/A. § (2), (3), (6) bekezdése és a 29. § (11) bekezdése szerint:

„17/A. § (2) A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történ forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszt szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

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

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben **a fogyasztónak átadni,**

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkés bb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidej leg megküldeni,

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

(6) Az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltér en nem rendelkezik – a beérkezését követ en harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határid t jogszabály, hosszabb határid t törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

(8) A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy

békéltet testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltet testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltet testületi eljárást.”

„29. § (11) A vállalkozást a békéltet testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válasziratát megküldeni a békéltet testület számára. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltet testületet megkövetelő kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.”

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló 524/2013/EU RENDELET (a továbbiakban: EU rendelet) 14. cikk (2) bekezdése szerint:

„14. cikk (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 általános feltételei között is.”

3. A fentiek alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

- Szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok között **a weboldalon nem került**

- feltüntetésre a társaságot nyilvántartásba vev szerv megnevezése.**
- Szerz d éskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás során **nem nyújt tájékoztatást a weboldalon az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehet ségeir I.**
 - Szerz d éskötés technikai feltételei tekintetében megállapításra került, hogy **az adatbeviteli hibák kijavításának technikai feltétele nem biztosított, továbbá a szolgáltatói tájékoztató tárolhatósága nem biztosított** (nem lehet kinyomtatni, letölteni vagy lementeni).
 - Egyéb tájékoztatási követelmények között **a weboldalon a társaság feltüntette a panaszkezelés módját, azonban hiányosan.** Nem tér ki a szóbeli és írásbeli panaszokra és azok kezelési módjára. Ezen felül nem tájékoztat a fogyasztói jogviták online rendezésének lehet ségér I: **nem nyújt tájékoztatást az online vitarendezési felület létezésér I és annak igénybevételének lehet ségér I vitáik rendezéséhez, továbbá nem jelenítette meg az erre az online vitarendezési felületre mutató elektronikus linket.** Emellett a társaság a békéltet testületi eljárásban való együttm ködési kötelezettségre **nem hivatkozik. A kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jótállásról szóló tájékoztatás nem megfelel , mert a fennálló különbség a fogyasztó számára nem világosan és egyértelm en került megfogalmazásra.**
 - A fogyasztót megillet elállási jogra vonatkozó tájékoztatás hiányos a weboldalon. Hiányos a tekintetben, hogy nem áll rendelkezésre Elállási/Felmondási nyilatkozatminta. **Nem került feltüntetésre, hogy ha a fogyasztó nem a legkevésbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltér fuvarozást választja, elállás esetén az ebb I adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni. Nem tájékoztat arról, mikor nem illeti meg a fogyasztót jogszabály alapján az elállási jog.**
A tájékoztatás nem megfelel a tekintetben, hogy az elállási jog 15 napon belül gyakorolható. Minden bejegyzett megrendelést I mindkét fél a megrendelést követ 24 órában (1 munkanap) telefonon vagy e-mailen visszaléphet. Írásban történ elállás esetén elegend az elállási nyilatkozatot elküldeni 15 napon belül. A fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkés bb az elállás közlését I számított 15 napon belül vissza kell juttatnia.
 - **Megtéveszt , hogy elálláskor a terméket csak eredeti csomagolásban és számlával küldheti vissza a fogyasztó a társaságnak.**

4. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a Társaság megsértette:

- Ektv 4. § d), 5. § (1), (2) c), 6. § (1),
- 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet
 - 11. § (1) h), i), l), m), n), v),
- Fttv. 6. § (1) i), 7. § (1) bekezdésében foglaltakat.

Kelt: Tatabánya, 2017.

Kapják:

IRATTÁR, GAZDASÁGI FŐ OSZTÁLY,