

Iktatószám: KE/001/00388-0007/2017

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 **Soltész Kálmán egyéni vállalkozó-t** (székhely: 2800 Tatabánya, Szelim út 20., adószám: 48668789-2-31)

kötelezi

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

- **a szerz déskötés technikai feltételei vonatkozásában**
 - **biztosítsa a fogyasztók számára a weboldalon feltüntetett általános szerz dési feltételek tárolhatóságát,**
 - **tartalmazza a webáruház a „fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” figyelmeztetést.**

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

- **A megkötött szerz désr l küldött visszaigazolás tartalmazza a jótállás feltételeir l szóló tájékoztatást.**

2. Az alábbi jogszabályhelyek figyelembe vételével hoztam meg döntésemet:

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (továbbiakban: Ektv) 5. § (1) bekezdése az alábbiakról rendelkezik:

5. § (1) A szolgáltató köteles az információs társadalommal összefüggő szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az igénybevevő számára, hogy tárolja és elhívja azokat.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződéses részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) és v) pontja, 15. §-a és 18. §-a szerint:

„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;

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

„15. § (1) Ha a távollévők közötti, elektronikus úton kötött szerződés a fogyasztó számára fizetési kötelezettséget keletkeztet, a vállalkozás egyértelműen és jól látható módon, közvetlenül a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt felhívja a fogyasztó figyelmét a 11. § (1) bekezdés a), e), f), p) és r) pontjában meghatározott információkra.

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott esetben a vállalkozás köteles gondoskodni arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a nyilatkozat megtétele gomb vagy hasonló funkció aktiválásával jár, a gombot vagy

a hasonló funkciót könnyen olvasható módon fizetési kötelezettséggel járó megrendelés vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal kell ellátni, amely jelzi, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele a vállalkozás javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a vállalkozás nem tett eleget e bekezdésben foglalt kötelezettségének, a szerződés semmis. A semmisségre csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni.

„18. § 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 fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 3. §-a 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 megfélemlít (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 elírt, az e törvényben foglaltaknál szigorúbb követelményeket megsértő kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen.

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 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: **megtévesztés mulasztás**).**”

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV tv. (továbbiakban: Fgytv.) 17/A. §-a 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 történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát 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 jegyzőkönyvet 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 legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,**

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

(5) A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

a) **a fogyasztó neve, lakcíme,**

b) a panasz el terjesztésének helye, ideje, módja,

c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyz könyvet felvev személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,

f) a jegyz könyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

(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 elérhet ségét, 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 együttm ködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határid n belül válaszirátát megküldeni a békéltet testület számára. A fogyasztói jogviták online rendezésér l, 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 békéltető testületet, hanem a köztársasági elnök kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttes kódési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehet ségének 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 szerzők esetében érintett **azon kereskedőnek, 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 szerzők általános feltételei között is.**”*

3. A fentiek alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

- Szerzőkötés technikai feltételei tekintetében megállapítottam, hogy a **weboldalon a szolgáltatói tájékoztató tárolhatósága nem biztosított** (nem lehet kinyomtatni, letölteni vagy lementeni), továbbá a webáruház **nem tartalmazza a „fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” figyelmeztetést.**
- Egyéb tájékoztatói követelmények között a weboldalon az egyéni vállalkozó **feltüntette a panaszkezelés módját, azonban nem megfelelően.**
Nem megfelelő a tekintetben, hogy ha a fogyasztó a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás e-mailben kér tájékoztatást a fogyasztótól a panaszáról. Emellett az egyéni vállalkozó **a békéltető testületi eljárásban való együttes kódési kötelezettségre nem hivatkozik.** Ezen felül nem tájékoztat a fogyasztói jogviták online rendezésének lehetőségéről: **nem nyújt tájékoztatást az online vitarendezési felület létezéséről, és annak igénybevételének lehetőségéről, továbbá nem jelentette meg az erre az online vitarendezési felületre mutató elektronikus linket.**
- Fogyasztói jogérvényesítés feltételeire vonatkozó tájékoztatás tekintetében

megállapításra került, hogy az egyéni vállalkozó a 45/2014. Korm. rendelet 18. §-a szerinti **viSSzaigazolást** e-mail útján megküldte, azonban az **nem tartalmazta a tájékoztatást a jótállás feltételeir I.**

4. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a Társaság megsértette

- az Ektv. 5. § (1) bekezdésében,
- a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet
 - 11. § (1) h), v) pontjában,
 - 15. § (2) bekezdésében,
 - 18. § a) pontjában,
- az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglaltakat.

Kelt: Tatabánya, 2017.

Kapják:

IRATTÁR, GAZDASÁGI FŐ OSZTÁLY,