

Iktatószám: KE/001/00444-0006/2017

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 a **Trivex Kft.**-t (székhely: 2800 Tatabánya, Napsugár u. 8. A-B. lph., adószám: 11193098-2-11, a továbbiakban: Társaság)

### **kötelezi**

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

- **adjon tájékoztatást az alábbi lényeges információkról is:**
  - a panaszkezelés módjáról teljes kör en,
  - a békéltet testületi eljárásban való együttm ködési kötelezettségér l.
- **A jogszabálynak megfelel en kitöltve adja át a jótállási jegyet a fogyasztóknak, azaz a termék azonosításra alkalmas megnevezését és a termék típusát töltse ki a jótállási jegyen.**

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

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerz dések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § h), v) pontjai szerint:

„11. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévő közt 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 igénybevételének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról;**

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 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 előírt, 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 üzleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős 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: **megettéveszt mulasztás**).”

A fogyasztóvédelemr I szóló 1997. évi CLV tv. (továbbiakban: Fgytv.) 17/A. § (2), (3), (6), (8) 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 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 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 békéltető 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 békéltető testületi eljárást.”*

**„29. § (11) A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válaszirátát megküldeni a békéltető 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 békéltető testületet megkövetelő kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.”**

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet 1. §-a, a 2. § (1) bekezdése, 3. § (1) és (4) bekezdése és a 4. § (1) bekezdése szerint:

**„1. § (1) A Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre (a továbbiakban: fogyasztási cikk) e rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki.**

**(2) A jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.**

**2. § (1) A jótállás időtartama egy év. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.**

**3. § (1) A vállalkozás köteles a fogyasztási cikkel együtt a jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.**

**(2) A jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni.**

**(3) A jótállási jegyen fel kell tüntetni:**

a) a vállalkozás nevét, címét,

**b) a fogyasztási cikk azonosítására alkalmas megnevezését és típusát, valamint – ha van – gyártási számát,**

c) a gyártó nevét, címét, ha a gyártó nem azonos a vállalkozással,

d) a szerz déskötés, valamint a fogyasztási cikk fogyasztó részére történ átadásának vagy – a vállalkozás vagy közrem köd je általi üzembe helyezés esetén – a fogyasztási cikk üzembe helyezésének időpontját,

e) a fogyasztó jótállásból ered jogait, azok érvényesíthet ségének határidejét, helyét és feltételeit, továbbá

f) az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (f városi) kereskedelmi és iparkamarák mellett m köd békéltet testület eljárását is kezdeményezheti.”

(4) A jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó jogszabályból ered jogait nem érinti.

**4. § (1) A jótállásból ered jogok - a (3) bekezdésben foglalt kivétellel - a jótállási jeggyel érvényesíthet ek.**

**3. A fentiek alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:**

- 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. Emellett a társaság **a békéltet testületi eljárásban való együttm ködési kötelezettségre nem hivatkozik.**
- **A jótállási jegy hiányos tartalmú, nem tartalmazza a termék azonosítására alkalmas megnevezését és a termék típusát.**

**4. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:**

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a Társaság megsértette:

- a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) h), v) pontjában,
- 151/2003. (IX. 22.) Korm.rendelet 3. § (3) bekezdés b) pontjában,
- az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglaltakat.

Kelt: Tatabánya, 2017.

Kapják:

IRATTÁR, GAZDASÁGI FŐ OSZTÁLY,