

Iktatószám: SZ/71/00949-0007/2017

Tárgy: Els fokú kötelezést kiszabó határozat

## HATÁROZAT

A fogyasztóvédelmi, illetve piacfelügyeleti hatáskörben eljáró Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Nyíregyházi Járási Hivatala (a továbbiakban: Nyíregyházi Járási Hivatal) Vasas Károly egyéni vállalkozót (4400 Nyíregyháza, Honvéd u. 50., adószám: 63669990-2-35; a továbbiakban: vállalkozás)

kötelezi

arra, hogy az általa a <https://lacasadecor.hu> internet címen üzemeltetett webáruházban végzett termékértékesítés során a weboldalán tegye közzé

- a tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhet ségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vev kkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét;
- a vállalkozás székhelyének postai címét;
- a vállalkozást nyilvántartásba vev szerv megnevezését.

Kötelezi a vállalkozást arra, hogy a rendelés technikai lebonyolítása során „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” illetve ehhez hasonló tartalmú figyelmeztetést tüntessen fel annak érdekében, hogy a fogyasztó a szerz dési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után.

Kötelezi a vállalkozást továbbá arra, hogy a fogyasztók szerz dési nyilatkozatának megtétele el tt adjon tájékoztatást

- a vállalkozás panaszkezelési módjáról;
- arról, hogy a békéltet testület el tti eljárásban együttm ködési kötelezettség

- terheli;
- a békéltető testülethez fordulás lehet ségér I, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevére I és székhelyének postai címére I.

Kötelezi a vállalkozást arra, hogy tüntesse fel a honlapján az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket, továbbá tájékoztassa a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről I, valamint arról a lehet ségről I, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez.

Kötelezi továbbá a vállalkozást, hogy a hatályos jogszabályok szerinti kellékszavatossággal, termékszavatossággal kapcsolatos tájékoztatót tegyen közzé.

Kötelezi a vállalkozást arra, hogy weboldaldalán tegyen közzé elállási/felmondási nyilatkozatmintát.

Kötelezi továbbá a vállalkozást, hogy az elállási jogról szóló tájékoztatásában a tájékoztatást az alábbi tartalommal kiegészítve tegye közzé:

- a fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával;
- a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja, és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja;
- írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül;
- a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket;
- elállás esetén a vállalkozás legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget;
- ha a fogyasztó nem a legkevesebb költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni;
- elállás esetén a fogyasztót a termék visszaküldésének a költsége terheli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költségek viselését;
- a vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés, illetve ésszerű költségeinek - ha a szolgáltatásra nyújtására irányuló szerződés teljesítését a fogyasztó kifejezett kérésére határidő nélkül megkezdte és gyakorolja felmondási jogát - megtérítését.

Megtiltja továbbá a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatását abban a tekintetben, hogy az elállási joggal kapcsolatosan megtevesztő tájékoztatásokat

tüntessen fel a honlapján.

Megtiltja továbbá a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatását abban a tekintetben, hogy a szavatossági jog érvényesítésének határidejével kapcsolatosan megteveszt tájékoztatást tüntessen fel a honlapján.

## INDOKOLÁS

A fogyasztóvédelmi, illetve piacfelügyeleti hatáskörben eljáró Nyíregyházi Járási Hivatal „Az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése” - elnevezésű témavizsgálat keretében 2017. október 25. napján hatósági ellenőrzés alá vonta a vállalkozás által a <https://lacasadecor.hu/> internetes cím alatt üzemeltetett webáruház tevékenységét.

A vállalkozás terhére a feltárt tényállás alapján az alábbi jogsértéseket állapítottam meg:

A webáruházat üzemeltető vállalkozás nem tett teljes körűen eleget a jogszabályokban meghatározott információ közzétételére vonatkozó előírásoknak, így nem tette közzé:

- a tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybevevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét;
- a vállalkozás székhelyének postai címét;
- a vállalkozást nyilvántartásba vevő szerv megnevezését.

A vállalkozás a rendelés technikai lebonyolítása során „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” illetve ehhez hasonló tartalmú figyelmeztetést nem tüntetett fel annak érdekében, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után.

A vállalkozás a fogyasztók szerződési nyilatkozatának megtétele előtt nem adott tájékoztatást:

- a vállalkozás panaszkezelési módjáról;
- a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus

igénybevételének lehet ségér l, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról (a vállalkozásnak a békéltet testületi eljárásban együttm ködési kötelezettsége van);

- a békéltet testülethez fordulás lehet ségér l, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltet testület nevér l és székhelyének postai címér l.

A vállalkozás nem tüntette fel honlapján az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket, továbbá nem tájékoztatta a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezésér l, valamint arról a lehet ségr l, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez.

A vállalkozás a hatályos jogszabályok szerinti kellékszavatossággal, termékszavatossággal kapcsolatos tájékoztatót nem tett közzé a honlapján.

A weboldalon elállási/felmondási nyilatkozatminta nem állt rendelkezésre, valamint a fogyasztó elállási jogával kapcsolatos tájékoztató nem adott tájékoztatást arról, hogy:

- a fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelm nyilatkozatával;
- a fogyasztó az elállási jogát a szerz és megkötésének napja és a termék átvétele közötti id szakban is gyakorolhatja;
- írásban történ elállás esetén elegend az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül;
- a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkés bb az elállás közlését l számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket;
- elállás esetén a szolgáltató legkés bb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget;
- ha a fogyasztó nem a legkevésbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltér fuvarozást választja, elállás esetén az ebb l adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni;
- elállás esetén a fogyasztót a termék visszaküldésének a költsége terheli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költségek viselését;
- a vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és m kódésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból ered értékcsökkenés, illetve ésszer költségeinek - ha a szolgáltatásra nyújtására irányuló szerz és teljesítését a fogyasztó kifejezett kérésére határid el tt megkezdte és gyakorolja felmondási jogát - megtérítését.

A vállalkozás a honlapján az alábbi tájékoztatást tette közzé:

„Elállás jog

A vev jogosult a megrendelést követ en, de még a postázást megelő z en a vásárlástól

elállni. Ezt az igényét köteles e-mailben jelezni a [decorlacasa@gmail.com](mailto:decorlacasa@gmail.com) email címen. Amennyiben a rendelés ellenértékét már átutalta a bankszámlánkra, azt 30 napon belül visszautaljuk.

Az áru átvételét követően tizennégy munkanapon belül a vásárló élhet a 17/1999. kormányrendeletben rögzített feltétel nélküli elállás jogával. Rosszul megválasztott szín esetén nem áll módunkban cserét biztosítani! Az elállási jog érvényesítése esetén a termékek árát a termékek visszaérkezését követően 30 napon belül visszautaljuk a vevő számlájára. A visszatérítés nem vonatkozik a szállítási költségre. Az elállási jog kizárólag a használatba nem vett termékekre vonatkozik"

„2 hónap általános garancia

A megrendelt termékekre 2 hónap általános garanciát biztosítunk"

A honlapon feltüntetett elállási jog gyakorlásával kapcsolatosan az alábbi megteveszt tájékoztatásokat tette közzé a vállalkozás:

- A vállalkozás a weboldalon a fogyasztó elállási jogával kapcsolatos tájékoztatójában félrevezető módon a 17/1999. Korm. rendelet már nem hatályos szabályaira is hivatkozott (hatályos a 45/2014. Korm. rendelet). Honlapon szereplő tájékoztatás: „Amennyiben a rendelés ellenértékét már átutalta a bankszámlánkra, azt 30 napon belül visszautaljuk."
- Az elállási jog gyakorlásának határidejére (Általános szerződési feltételekben: 14 nap, illetve 14 munkanap, Vásárlási feltételekben: 8 munkanap) vonatkozó zavaros, félreérthető, kettős tájékoztatással a vállalkozás megtevesztette a fogyasztókat.
- Elállás esetén a vállalkozás a vételár mellett a szállítási költséget nem fizeti vissza. A honlapon szereplő tájékoztatás: „A visszatérítés nem vonatkozik a szállítási költségre"
- A vállalkozás kizárja a fogyasztó elállási vagy felmondási jogának gyakorlását, amennyiben a fogyasztó a termék csomagolását felbontotta, illetve ha a terméket már használatba vette. Honlapon szereplő tájékoztatás: „Az elállási jog kizárólag a használatba nem vett termékekre vonatkozik"

- A vállalkozás az elállási vagy felmondási jog gyakorlásának jogszerűségét meghatározott alakiséghez köti. Honlapon szereplő tájékoztatás: „A vevő jogosult a megrendelést követően, de még a postázást megelőzően a vásárlástól elállni. Ezt az igényét köteles e-mailben jelezni a [decorlacasa@gmail.com](mailto:decorlacasa@gmail.com) email címen.”
- Elállás vagy felmondás esetén a fogyasztónak visszajáró összeget - a fogyasztó kifejezett beleegyezésének hiányában - a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal nem megegyező módon téríti vissza. Honlapon szereplő tájékoztatás: „Az elállási jog érvényesítése esetén a termékek árát a termékek visszaérkezését követően 30 napon belül visszautaljuk a vevő számlájára.”

A honlapon a szavatossági jog érvényesítésének határidejével kapcsolatosan a vállalkozás megtévesztette a fogyasztókat:

- Honlapon szereplő tájékoztatás: „A megrendelt termékekre 2 hónap általános garanciát biztosítunk”

A vállalkozás a fenti - tájékozott ügyleti döntés meghozatalához szükséges és ezért jelentős - információkat félreérthető, időszerűtlen és megtévesztő módon bocsátotta a fogyasztók rendelkezésére. A vállalkozás ezáltal tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, mert a fogyasztó a rendelkezésére álló információk alapján olyan ügyleti döntés meghozatalára kényszerülhet, melyet egyébként nem hozott volna meg.

A vállalkozás a feltárt szabálytalanságokkal az alábbi jogszabályi rendelkezéseket sértette meg:

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ektv.) 4. §-a szerint a szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a következő adatokat közzétenni:

b) a szolgáltató székhelyét, telephelyét, ennek hiányában lakcímét,

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,

h) szolgáltató részére a tárhelyet biztosító, a 2. § l) pont lc) alpontjában meghatározott szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetővé válnak a vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét, kivéve, ha a szolgáltató részére nyújtott tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan ezek az adatok egyébként is megismerhetők.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződéses részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 11. § (1) bekezdése szerint 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;

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

*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;

*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 kötelezően kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételeként lehetséges, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról;

*w)* a békéltető testülethez fordulás lehetséges, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevére és székhelyének postai címére.

A Korm. rendelet 15. § (1) bekezdés szerint, 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.

A (2) bekezdés alapján, 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.

A 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 a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

A Korm. rendelet 22. § (1) bekezdése alapján a fogyasztó a 20. §-ban biztosított jogát

- a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy
- b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

A Korm. rendelet 22. § (3) bekezdése alapján 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.

A Korm. rendelet 23. § (1) bekezdése alapján, ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, 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.

A Korm. rendelet 23. § (3) bekezdése alapján, ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesebb költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

A Korm. rendelet 24. § (1) bekezdés alapján, ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, 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.

A Korm. rendelet 24. § (2) bekezdés alapján a fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta a költség viselését.



A Korm. rendelet 25. §-a értelmében a fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból ered értékcsökkenésért felel. Nem felel a fogyasztó az értékcsökkenésért, ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének i) pontjában elírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget.

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

Az Fttv. 3. § (2) bekezdése szerint 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 érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ez által a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

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

Az Fttv. 3. § (5) bekezdése szerint 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.

Az Fttv. 6. § (1) bekezdése alapján 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 megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényezőt 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 terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.

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

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelet 14. cikk (1) és (2) bekezdése az alábbiakat rögzíti:

#### A fogyasztók tájékoztatása

(1) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésben érintett kereskedőknek, valamint az Unióban letelepedett olyan online piacoknak meg kell jeleníteniük a honlapjukon az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket. Ennek a linknek a fogyasztók számára könnyen elérhetőnek kell lennie. Az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésben érintett, az Unióban letelepedett kereskedőknek meg kell adniuk az e-mail címüket is.

(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.

-

Kelt: Nyíregyháza, 2017.

Kapják:

IRATTÁR, GAZDASÁGI FŐOSZTÁLY,