

Iktatószám: SO-04O/FOGY/00049-0003/2018

Tárgy: Els fokú kötelezést kiszabó határozat

HATÁROZAT

A Pelso Bike Kft-t (székhely: 8600 Siófok, F u. 242., adószáma: 23280533-2-14, képviseli: Böröczi János ügyvezet)

k ö t e l e z e m

arra, hogy a pelsobike.hu/index.php?lang=hu honlapon található webáruházukban

- közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhet módon tegyék közzé az üzemeltetéshez szükséges tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyét, telephelyét, valamint az elérhet ségére vonatkozó adatokat, így különösen az igénybe vev kkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét.
- a megrendelés elküldését megelőzően tájékoztassák egyértelműen az igénybe vev t:
- arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e.
- az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről.
- tájékoztassák a fogyasztókat, hogy a szolgáltató köteles az igénybe vev megrendelésének megérkezését az igénybe vev felé elektronikus úton haladéktalanul, de legkésőbb annak elküldésétől számított 48 órán belül visszaigazolni. Amennyiben a visszaigazolás az igénybe vev megrendelésének

elküldését I számított, a szolgáltatás jellegét I függ elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül az igénybe vevőhöz nem érkezik meg, az igénybe vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

- a távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően világosan és közérthető módon tájékoztassák a fogyasztókat:
- a vállalkozás panaszkezelési módjáról: a fogyasztó milyen módon (szóban, írásban) és elérhető csatornákon tehet panaszt, a vállalkozás kötelezettségeiről a panaszkezelés során, a békéltető testületek székhelyén, telefonos és internetes elérhető csatornákon, levelezési címeiről,
- a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevével és székhelyének postai címével, a békéltető testülethez fordulás lehetőségeiről,
- a vállalkozást terhelő békéltető eljárásban való együttműködési kötelezettségéről, az online vitarendezési platform (ODR) létezéséről, elektronikus linkjeiről, valamint arról, hogy az jogviták rendezésére használható,
- a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségeiről,
- a jótállás fennállása és feltételei körében a jótállási igény jogszabályban meghatározott érvényesítéséről és a fogyasztót jótállás alapján megillető jogszabályban meghatározott jogokról,
- az elállási nyilatkozat mintájáról, annak használhatóságáról,
- az elállási jog gyakorlásának határideje és feltételei körében arról is, hogy írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül, a fogyasztók az elállási jogukat a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatják, ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesebb költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket, a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia.
- gondoskodjanak arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után.
- legkésőbb a termék átadásáig tartós adathordozón, hiánytalan tartalommal adjanak visszaigazolást a fogyasztóknak a megkötött szerződésről.
- a fogyasztók részére ne adjanak megtévesztő tájékoztatást:
- az elállási jog gyakorlásának határideje, valamint a hozzá kapcsolódó vállalkozói

visszafizetési kötelezettség határideje, a visszafizetési kötelezettség terjedelme és módja kapcsán.

Ezen kötelezettségének a vállalkozás a határozat véglegessé válásának napját követő 30 napon belül köteles eleget tenni.

Kötelezem továbbá a Pelso Bike Kft-t arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedésérő l annak megtételét l számított 8 napon belül értesítsen.

A rendelkezésemre álló bizonyítékok alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

Az eljárás során megállapítottam, hogy a Pelso Bike Kft. által üzemeltetett pelsobike.hu/index.php?lang=hu honlapon található webáruházban közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon nem tették közzé az üzemeltetéshez szükséges tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyét, telephelyét, valamint az elérhető ségére vonatkozó adatokat, így különösen az igénybe vevő kkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét.

Az elektronikus szerződés megkötése tekintetében semmilyen tájékoztatás nem került feltüntetésre a szerződés alakítására, iktatására és utólagos hozzáférhető ségérő l, az adatbeviteli hibák kijavításáról szóló elektronikus tájékoztatásról.

A szolgáltató köteles az igénybe vevő megrendelésének megérkezését az igénybe vevő felé elektronikus úton haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül visszaigazolni, valamint tájékoztatást adni arról, hogy a visszaigazolás elmaradása milyen következményekkel jár (ajánlati kötöttség alóli mentesülés) ezokrő l a vállalkozás nem tájékoztatott.

A távollévők közötti szerződés megkötését megelőzően a vonatkozó jogszabályi előírások ellenére nem tájékoztatták a fogyasztókat a vállalkozás panaszkezelési módjáról, melynek során a fogyasztó milyen módon (szóban, írásban) és elérhető ségeken tehet panaszt a vállalkozás felé és ennek során a vállalkozásnak a panaszkezeléssel kapcsolatosan milyen kötelezettségei vannak (így különösen az 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (3)-(4), (6) és (8) bekezdései), valamint a békéltető testületek székhelyérő l, telefonos és internetes elérhető ségérő l, továbbá levelezési címérő l, a békéltető testülethez fordulás lehetséges ségérő l, a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület nevére l és székhelyének postai címérő l, a Vállalkozást terhelő békéltető eljárásban való együttműködési kötelezettségérő l, az online vitarendezési platform (ODR) létezésérő l, elektronikus linkjérő l, valamint arról, hogy az jogviták rendezésére használható. Nem volt tájékoztatás a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségrő l.

A jótállás fennállása és feltételei körében hiányos volt a tájékoztatás, nem kerültek feltüntetésre a fogyasztót jótállás alapján megillető jogszabályban meghatározott jogok és az igényérvényesítési feltételek teljes körén: a jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetők, a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát – a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetők. A fogyasztó a kijavítás iránti igényét a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igény, illetve termékszavatossági és jótállási igény egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető.

Az elállási jog kapcsán nem tájékoztatták a fogyasztókat az elállási nyilatkozat mintáról, annak használhatóságáról, az elállási jog gyakorlásának határideje és feltételei körében arról, hogy a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti idő szakban is gyakorolhatja, írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül, illetve ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesebb költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket, a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a vállalkozás részére.

Az ügyintézők megállapították, hogy nem volt figyelmeztetés a megrendelés elküldésekor, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után.

A pelsobike.hu/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=176&lang=hu oldalon található „Elállás joga” tájékoztatásban a Társaság megtévesztő tartalmú tájékoztatást nyújtott azzal, hogy a távollévő köztött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendeletre hivatkozik, így az elállás esetén történő vételár visszatérítés határidejét legkésőbb 30 napban, az elállási jog gyakorlásának határidejét 8 munkanapban határozza meg, továbbá a vételár visszatérítésénél csak a termék vételárának visszatérítéséről ad tájékoztatást, nem pedig a fogyasztó által kifizetett teljes összegről, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is, az elállásnál a visszatérítést a megadott számlaszámra teljesítik.

A megkötött szerződésről szóló visszaigazolás hiányos tartalmú, abban a kötelezően adandó tájékoztatások közül csak a megrendelt termék eladási áráról, a vállalkozás nevével, székhelyével, telefonszámáról, pelsobikeshop@gmail.com e-mail címmel, a szállítás módjáról, költségéről, a fizetés módjáról és a fizetendő teljes díjról adott tájékoztatást a vállalkozás tartós adathordozón.

A Vállalkozás a fenti magatartásával az alábbi, megjelölt jogszabályi rendelkezéseket sértette meg:

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

h) a szolgáltató részére a tárhelyet biztosító, a 2. § 1) pont lc) alpontjában meghatározott szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevővel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét, kivéve, ha a szolgáltató részére nyújtott tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan ezek az adatok egyébként is megismerhetők.

A 2. § 1) pont lc) alpontja alapján közvetítő szolgáltató, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó szolgáltató, amely az igénybe vevő által biztosított információt tárolja (tárhelyszolgáltatás).

Az Ektv. 5. § (2) bekezdése szerint a szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt:

b) arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e;

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

Az Ektv. 6. § (1) bekezdése szerint a szolgáltató köteles megfelelő, hatékony és hozzáférhető technikai eszközökkel biztosítani, hogy az igénybe vevő az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását megrendelésének elektronikus úton való elküldése előtt el tudja végezni. Ilyen lehetőség hiányában az igénybe vevő megrendelése nem minősül szerződéses nyilatkozatnak.

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

A (3) bekezdés szerint a megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintend a szolgáltatóhoz, illetve az igénybe vevőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban Fttv.) 3. § (5) bekezdés alapján a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatra vonatkozóan az 1. § (4) vagy (5) bekezdése szerint külön jogszabályban elírt, **az e törvényben foglaltaknál szigorúbb követelményeket megsért kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen.**

Az Fttv. 6. § (1) bekezdés szerint **megettveszt az a kereskedelmi gyakorlat**, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megettveszti vagy alkalmas arra, hogy megettveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényezőt tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

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

Az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerint **megettveszt az a kereskedelmi gyakorlat**, amely

- figyelembe véve valamennyi tényező körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait - az adott helyzetben a **fogyasztó tájékozott üzleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat**, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszertelesen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és

- **ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg**, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megettvesztés elmulasztás).

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 11. § (1) bekezdése szerint **az 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;

b) a vállalkozás nevével;

c) a vállalkozás székhelyének postai címér I, és – ha azzal rendelkezik – a telefonszámáról, a telefaxszámáról és az elektronikus levelezési címér I, továbbá annak a vállalkozásnak a nevére I és postai címér I, akinek a nevében eljár;

d) a vállalkozás üzleti tevékenysége helyének postai címér I, és annak a vállalkozásnak a postai címér I, akinek a nevében eljár, akihez a fogyasztó a panaszait címezheti, ha e cím a c) pont szerint megadott címt I eltér;

e) a szerződés szerinti termékért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegére I vagy – ha a termék vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet elre ésszerűen kiszámítani – annak számítási módjáról, valamint az ezen felül felmerülő valamennyi költségre I (így különösen a fuvardíjról vagy a postaköltségre I), vagy ha e költségeket nem lehet ésszerűen elre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről I, hogy további költségek merülhetnek fel;

f) határozatlan időre szóló vagy előfizetést magában foglaló szerződés esetében arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza. Ha az ilyen szerződés átalánydíjas, arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege egyúttal a teljes havi költséget is jelenti. Ha az összes költséget nem lehet elre kiszámítani, a fogyasztót tájékoztatni kell az ellenszolgáltatás összegének kiszámításának módjáról;

g) a szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszköz használatának díjáról, ha azzal összefüggésben az elektronikus hírközlési szolgáltató által a hívó fél számára az előfizetési szerződésben meghatározott díjon felül további díj terheli a fogyasztót, vagy a telefonhívás, üzenetküldés emelt díjas szolgáltatás igénybevételével jár;

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

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

j) arról, hogy a 20. § szerinti jog gyakorlása esetén a termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és – a távollévők között kötött szerződés esetében – a termék postai küldeményként nem küldhető vissza;

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;

l) arról, ha a 29. § alapján a fogyasztót nem illeti meg a 20. § szerinti jog, illetve azokról a körülményekről I, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti a 20. § szerinti jogát;

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

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

o) arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról;

p) adott esetben a szerződés időtartamáról, és ha a szerződés határozatlan időre szól vagy a szerződés a határozott idő elteltét követően határozott időre meghosszabbodik vagy határozatlan időre alakul át, a szerződés felmondásának feltételeiről I;

q) hatályon kívül helyezett

r) a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról;

s) a fogyasztó által a vállalkozás kérésére fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtásáról és annak feltételeiről I;

t) a digitális adattartalom megkódosításáról I, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről I;

u) a digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képességéről I a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően;

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

w) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről I, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevével I és székhelyének postai címéről I.

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

Az (5) bekezdés szerint 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.

A 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) bekezdése 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 18. § alapján 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 20. § (1) bekezdése értelmében 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.

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

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

ab) több termék adásvételkor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utóljára szolgáltatott terméknek,

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

ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi **átvételének napjától;**

b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától **számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.**

A (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 időszokban is gyakorolja.

A 22. § (1) bekezdés 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 (2) bekezdés szerint a vállalkozás internetes honlapján is biztosíthatja a fogyasztó számára a 20. §-ban meghatározott jog (1) bekezdés szerinti gyakorlását. Ebben az esetben a vállalkozás tartós adathordozón haladéktalanul visszaigazolja a fogyasztói nyilatkozat megérkezését.

A (3) bekezdés elírja, hogy 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 (4) bekezdés értelmében a fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a 20. §-ban meghatározott jogot e §-sal összhangban gyakorolta.

A 23. § (1) bekezdése szerint, 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 (2) bekezdés szerint a 22. §-nak megfelelő elállás vagy felmondás esetén a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

A (3) bekezdés 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 24. § (1) bekezdés szerint, 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.

Az Fgytv. 17/A. § (1) bekezdés alapján a vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni

a) a székhelyéről,

b) a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével,

c) a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint

d) a panaszok közlése érdekében a vállalkozás vagy a vállalkozás 17/B. § szerinti ügyfélszolgálatának levelezési címéről és - ha a panaszokat ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

Az (1a) bekezdés szerint a tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehet ségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhet ségét, internetes elérhet ségét és levelezési címét. A békéltető testületekr l történ tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthet en és könnyen elérhet módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező vállalkozás esetén a honlapon, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon.

A (2) bekezdés alapján 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.

A (3) bekezdés szerint 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.

A (6) bekezdés alapján az írásbeli panaszt a vállalkozás - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

A (8) bekezdés szerint a panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető 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 elérhet ségét, 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.

A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU rendelet 14. cikke az alábbiakat írja

el :

(1) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerz désekben érintett kereskedőnek, 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 szerz désekben érintett, az Unióban letelepedett kereskedőnek meg kell adniuk az e-mail címüket is.

(2) **Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerz désekben 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 szerz dések általános feltételei között is.**

Az Fgytv. 29. § (11) bekezdése alapján **a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli**, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válaszirátat 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.) Korm. rendelet (továbbiakban: Korm. rend.) 1. § (1) bekezdése alapján 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.

A Korm. rend. mellékletének 8. pontja szerint közlekedési eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen **kerékpár**, elektromos kerékpár, elektromos roller, quad, motorkerékpár, segédmotoros kerékpár, személygépkocsi, lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi, utánfutó;

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

A (2) bekezdés alapján a jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

A (3) bekezdés szerint a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból ered jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthet ek.

Az 5. § (1) bekezdése szerint a fogyasztó a kijavítás iránti igényét a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgáltatónál közvetlenül is érvényesítheti.

Kelt: Kaposvár, 2018.

Brantmüller Zsoltné
f osztályvezet

Kapják:

Értesül:

- 1) Pelso Bike Kft., 8600 Siófok, F u. 242.,
- 2) Irattár