



KOMÁROM-ESZTERGOM VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: KE/045/00081-6/2025.

H A T Á R O Z A T

I.) A Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya **Kővári Adrienn egyéni vállalkozót** (székhely: 2840 Oroszlány, Karinthy Frigyes u. 24., adószám: 68574947-1-31, a továbbiakban: Vállalkozás)

figyelmezteti, és kötelezi

arra, hogy az általa működtetett **www.attilakaveshop.hu** webáruház felületén

1.) adjon teljes körű tájékoztatást a szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatokról:

- egyéni vállalkozói nevéről, vállalkozás székhelyének (lakcímének) postai címéről,
- az egyéni vállalkozói nyilvántartási számáról,
- nyilvántartásba vevő szerv megnevezéséről,
- a vállalkozás adószámáról,
- a tárhelyszolgáltató megnevezéséről, annak székhelyéről, telephelyéről (ha van), email címéről.

2.) a szerződéskötés technikai feltételei vonatkozásában biztosítsa, hogy

- a „fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés megjelenjen a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtételekor.

3.) a szerződés tárgya tekintetében nyújtson tájékoztatást az alábbi lényeges információkról:

- egységár feltüntetésre kötelezett termékek egységárát egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan tüntesse fel,
- a szervizszolgáltatás vonatkozásában tájékoztasson
 - a szolgáltatás lényeges tulajdonságairól,
 - a szolgáltatás díjáról, vagy annak számítási módjáról,
 - a teljesítés feltételeiről (így különösen a teljesítési határidőről),
 - arról, hogy a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a fogyasztó a felmondási jogát, úgy az elszámolás során köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit,
 - a szolgáltatás kapcsán, jogszabály alapján fennálló jótállási kötelezettségéről és annak feltételeiről.

4.) a szerződés teljesítése tekintetében adjon tájékoztatást (előre – regisztráció megkezdése nélkül):

- a kiszállítás költségeiről vagy a kiszámítás módjáról,
- az igénybe vehető szállítási/átvételi módokról és azok díjáról,
- az igénybe vehető fizetési módokról és amennyiben felmerül, azok díjáról,
- továbbá biztosítsa az egyetemes postai szolgáltató által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételeének lehetőségét.

5.) egyéb tájékoztatási követelményeknek tegyen eleget:

- a vállalkozás panaszkezelési módjáról szóló tájékoztatást tüntessen fel,
- az online vitarendezési felület létezéséről és arról, hogy ez felhasználható a vitáik rendezéséhez, továbbá könnyen elérhetően jelenítse meg az erre a felületre mutató elektronikus linket,

- a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a békéltető testületek nevééről és székhelyük postai címéről,
- a kellékszavatosságról és a termékszavatosságról – a hatályos jogszabályoknak megfelelő – teljes körű tájékoztatást nyújtson. A nyújtott tájékoztatás legyen összhangban a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 3. számú mellékletével.

6.) a fogyasztót megillető elállási jog kapcsán:

- a jogszabályi előírásoknak megfelelően, teljes körű tájékoztatást nyújtson, mely legyen összhangban a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 1. számú mellékletével,
- a jogszabály alapján az elállási jog részét képező jogosultságot ne tüntesse fel úgy, mintha az a vállalkozás által biztosított plusz lehetőség lenne.

II.) Kötelezem továbbá a Társaságot arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a hatóságot a határozat véglegessé válását követő 30 napon belül értesítse.

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

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló **2001. évi CVIII. törvény (továbbiakban: Ektv.)** alábbi rendelkezései szerint:

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

- a) a szolgáltató nevét,*
- b) a szolgáltató székhelyét, telephelyét, ennek hiányában lakcímét,*
- c) a szolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét,*
- 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,*
- e) ha a szolgáltató tevékenységének gyakorlása jogszabály alapján engedélyköteles, ezt a tényt az engedélyező hatóság megnevezésével és elérhetőségi adataival, valamint az engedély számával együtt,*
- f) ha a szolgáltató az általános forgalmi adó alanya, a szolgáltató adószámát,*
- g) a szabályozott szakmák gyakorlásának körében:*
 - ga) annak a szakmai érdek-képviselői szervnek (kamarának) a megnevezését, amelynek a szolgáltató akár kötelező előírás alapján, akár önkéntesen tagja;*
 - gb) a természetes személy szolgáltató szakképzettségének, illetve szakmai, tudományos fokozatának, valamint annak a tagállamnak a megjelölését, ahol ezt a szakképzettséget, illetve fokozatot megszerezte;*
 - gc) hivatkozást a szabályozott szakma gyakorlásának a szolgáltató letelepedési helye szerinti államban alkalmazandó szakmai szabályaira, és az azokhoz való hozzáférés módjára,*
 - h) a szolgáltató részére a tárhelyet biztosító, a 2. § 13. pont c) alpontjában meghatározott szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetőségére 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.*

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

(2) A szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt:

- a) azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni;
- 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;
- d) a szerződéskötés lehetséges nyelveiről;
- e) arról a – szolgáltatási tevékenységére vonatkozó – magatartási kódexről, amelynek az adott szolgáltatás tekintetében aláveti magát, amennyiben van ilyen; továbbá arról, hogy ez a magatartási kódex elektronikus úton hol hozzáférhető.

6. § (1) 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.

(2) 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 függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül az igénybe vevőhöz nem érkezik meg, az igénybe vevő mentesül az ajánlati kööttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

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

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló **45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet** (továbbiakban: 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet) az alábbiak szerint rendelkezik:

11. § (1) 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 áru vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és az árunak vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;

b) a vállalkozás nevééről;

c) a vállalkozás székhelyének postai címéről, telefonszámáról és elektronikus levelezési címéről, továbbá az arra vonatkozó tájékoztatást, ha a vállalkozás egyéb olyan online kommunikációs eszközre vonatkozó elérhetőséget is rendelkezésre bocsát, amely biztosítja a fogyasztó számára az adatok tartós adathordozón történő tárolását (beleértve a levelezés dátumát és időpontját is), valamint annak a vállalkozásnak a nevééről, postai címéről és azonosító adatairól, akinek a nevében eljár;

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

e) a szerződés szerinti áruért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy – ha az áru vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre egyszerűen kiszámítani – annak számítási módjáról, valamint az ezen felül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról vagy a postaköltségről), vagy ha e költségeket nem lehet egyszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről, 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 előre kiszámítani, a fogyasztót tájékoztatni kell az ellenszolgáltatás összegének kiszámításának módjáról;

g) a szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatának díjáról, ha azzal összefüggésben az elektronikus hírközlési szolgáltató által a hívó fél

számára az előfizetői szerződésben meghatározott díjon felül további díj terheli a fogyasztót, vagy a telefonhívás, üzenetküldés emelt díjas szolgáltatás igénybevételével jár;

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;

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

k) arról, hogy a fogyasztó a 26. § szerint köteles megteríteni 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, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti a 20. § szerinti jogát;

m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;

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

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 idejűvé alakul át, a szerződés felmondásának feltételeiről;

q) ha a szerződés szerinti áruért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás automatizált döntéshozatal alapján a fogyasztó személyére szabott;

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;

t) digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről;

u) digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás bármilyen vonatkozó kompatibilitásáról és interoperabilitásáról 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, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról;

w) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.

14. § Távollévők között kötött szerződés esetén a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésében előírt tájékoztatást – világos és közérthető nyelven – a fogyasztóval közli, vagy azt a fogyasztó számára elérhetővé teszi az alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköznek megfelelő módon. A tartós adathordozón rendelkezésre bocsátott tájékoztatásnak olvashatónak kell lennie.

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.

(3) A kereskedelmi célú internetes honlappal rendelkező vállalkozás köteles legkésőbb a fogyasztó szerződéses ajánlatának megtételekor egyértelműen és olvashatóan feltüntetni az esetleges fuvarozási korlátozásokat és az elfogadott fizetési módokat.

A postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételesen szállítható küldeményekről szóló **335/2012. (XII. 4.) Kormányrendelet** (továbbiakban: 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet) alábbi rendelkezése szerint:

3/A. § A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerinti távollévők között kötött szerződés alapján értékesített áru kézbesítése érdekében az egyetemes postai szolgáltató által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételének lehetőségét a kereskedelmi célú internetes honlappal rendelkező vállalkozás a honlapján biztosítja, feltéve, hogy az értékesített áru postai szolgáltatási szerződés keretében történő kézbesítését az egyetemes postai szolgáltató az általános szerződési feltételeiben lehetővé teszi.

A fogyasztóvédelemről szóló **1997. évi CLV. törvény** (továbbiakban: Fgytv.) az alábbiakról rendelkezik:

2. § E törvény alkalmazásában:

7. egységár: a termék e törvény végrehajtására kiadott jogszabályban meghatározott mértékegységére vonatkozó ár,

8. eladási ár: a termék egy egységére vagy adott mennyiségére vonatkozó ár.

14. § (1) A fogyasztót – a (2) bekezdésben meghatározott kivétellel – a külön jogszabályban meghatározottak szerint írásban tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról.

A termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének szabályiról szóló **4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM rendelet** 3. §-a és 4. §-a szerint:

3. § (1) A termék egységárát, ha az nem egyezik meg a termék eladási árával,

a) a terméken, annak csomagolásán vagy a termékhez egyéb módon rögzítve, vagy

b) a közvetlenül a termék mellett elhelyezett egyedi árkiíráson vagy a fogyasztó számára a megvenni kívánt termék kiválasztásakor könnyen hozzáférhető árjegyzéken (ideértve az étel-, illetve itallapot is) kell feltüntetni.

(2) Nem kell feltüntetni az egységárat

a) az 50 g, 50 ml vagy 5 cm alatti csomagolási egységű vagy méretű,

b) az automatából értékesített,

c) az egy csomagban lévő, készletben értékesített,

d) a különleges diszcsomagolású,

e) az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről szóló törvényben meghatározott élelmiszer esetén az ételek készítéséhez egy csomagba összeállított terméken.

(3) Ha külön jogszabály meghatározott előre csomagolt termék forgalmazása során a nettó tömeg mellett a töltő (lecsepegtetéssel meghatározott) tömeg feltüntetését is előírja, elegendő a töltő tömeg egységárának feltüntetése.

4. § Az egységárat

a) a térfogatra értékesített terméknel literenként (Ft/l), vagy - ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást - milliliterenként (Ft/ml), centiliterenként (Ft/cl), deciliterenként (Ft/dl), illetve köbméterenként (Ft/m³),

- b) a tömegre értékesített terméknel kilogrammonként (Ft/kg), vagy - ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást - grammonként (Ft/g), dekagrammonként (Ft/dkg) vagy tonnánként (Ft/t),
- c) a hosszúságra értékesített terméknel méterenként (Ft/m), vagy - ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást - milliméterenként (Ft/mm) vagy centiméterenként (Ft/cm),
- d) a felületre értékesített terméknel négyzetméterenként (Ft/m²),
- e) a kizárólag darabra értékesített terméknel darabonként (Ft/db) kell feltüntetni.

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 szerződésekben 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 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.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló **2008. évi XLVII. törvény** (továbbiakban: Fttv.) rendelkezései szerint:

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

(2) 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 a termékkel kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

(3) A (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (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.

6. § (1) 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 tényező 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 ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.

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

a) – figyelembe véve valamennyi tényyszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott üzleti 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 üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas

(a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

3. A fentiek alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

A) Szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok tekintetében nem került feltüntetésre az üzemeltető vállalkozás neve; cégnévnek „Attila Kávé” van megadva, ami nem megfelelő, mert egyéni vállalkozásként Kővári Adrienn működteti a webáruházat.

A vállalkozás adószáma nem került feltüntetésre, mivel a saját adószáma helyett egy megszűnt részvénytársaság adószáma (11374129-2-03) és egy szintén megszűnt Zrt. cégjegyzékszám (Cg.03-10-100170) szerepel.

Hiányzik a tárhelyszolgáltató székhelye, telephelye (ha van), az elérhetőségére vonatkozó adatok (különösen rendszeresen használt elektronikus levelezési címe).

Nyilvántartásba vevő szervként cégbíróságra hivatkozik, azon belül pedig az Oroszlányi Járási Hivatal tüntette fel, tehát nem tájékoztat megfelelően a nyilvántartásba vevő szervről, valamint egyáltalán nem tájékoztat a nyilvántartásba vételi számáról.

A vállalkozás azzal, hogy a rá vonatkozó lényeges információkat nem jelenített meg, illetve valótlan információkat tüntetett fel, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg, mivel az üzleti döntés befolyásolására alkalmas információk ezek, tekintve, hogy a fogyasztó ezen adatok alapján tud utána járni, hogy valós, ténylegesen és jogszerűen működő vállalkozás üzemelteti a webáruházat.

B) Szerződéskötés technikai feltételei tekintetében a vállalkozás nem hívja fel szerződési nyilatkozatának megtételekor a fogyasztó figyelmét arra, hogy megrendelése fizetési kötelezettséget von maga után.

C) Szerződés tárgyára vonatkozó tájékoztatás tekintetében az áru ellenértékéről való tájékoztatása nem megfelelő, mivel az egységár feltüntetésre kötelezett termékek esetében nem tüntette fel azok egységárát.

D) Szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás tekintetében arról tájékoztat, hogy „A megrendelt termékeket átveheti személyesen a Kiadó budapesti telephelyén.” (ÁSZF. 4.1.pont), azonban nem tájékoztat ennek címéről, elérhetőségéről.

Ezen túl a vállalkozás a szerződéskötést megelőzően nem nyújt tájékoztatást a szállítás költségeiről vagy a kiszámítás módjáról, továbbá nem tájékoztat az igénybe vehető futárszolgálatokról. A szállítási összeget és a futárszolgálatot kizárólag fizetés előtt, a kosár „rendelés tartalma” menüpontban jelöli meg. Itt kizárólag a GLS szolgáltatása választható, tehát nem biztosítja az egyetemes postai szolgáltató által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételének lehetőségét. Továbbá itt fizetési lehetőségként a banki előreutalás a kizárólagos opció. Ez ellentmond az ÁSZF 4.1. pontjában foglaltaknak, miszerint: „Ha az utánvétel fizetési módot választotta, akkor a csomag átvételekor, készpénzben a kézbesítőnek kell fizetni.”

A fogyasztók alapvető joga, hogy megismerhessék a fogyasztói döntés előtt a megrendelés teljesítésével összefüggő szolgáltatásokat és azok pontos, érvényes díját. A szolgáltatónak már a honlapon egyértelműen és átláthatóan kell a szállítási és esetlegesen a csomagolásért, utánvételt történő fizetésért felszámított költségeket megjelenítenie, hogy a fogyasztó ezekkel a többlet anyagi terhekkel előre számolhasson. Hiszen ezek mértéke mindenképpen befolyással van a fogyasztók üzleti döntésére.

Mivel a vállalkozás olyan lényeges információkat nem, nem egyértelműen, illetve nem a valóságnak megfelelően közölt a fogyasztóval, melyek ügyleti döntését befolyásolják, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg.

E) Egyéb tájékoztatási követelményeknek nem felel meg, hogy a vállalkozás panaszkezelési módjáról szóló tájékoztatás hiányzik, mivel csak annyi szerepel, hogy a fogyasztó panaszt tehet a telefonos ügyfélszolgálaton, e-mailen, levélben. Ennek hiánya miatt a vásárló nem tud élni a törvény által biztosított, panaszkezelési jogával.

Nem tájékoztat a fogyasztói jogviták online rendezésének lehetőségéről: nem nyújt tájékoztatást az online vitarendezési felület létezéséről, annak igénybevételeének lehetőségéről, továbbá nem jelenítette meg az erre a felületre mutató elektronikus linket.

Nem került feltüntetésre tájékoztatás a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, az ehhez való hozzáférés módjáról, valamint a békéltető testületek neve és székhelyének postai címe.

A vállalkozás köteles internetes honlapján tájékoztatni a fogyasztót az igénybe vehető vitarendezési mechanizmusokról, hogy azokkal számolhasson. Továbbá a békéltető testületekről és azok elérhetőségéről is annak érdekében, hogy jogvita esetén megtalálhassa, mely békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Ezen információ hiányában a fogyasztó nem jut hozzá a lakóhelye szerint illetékes testület nevéhez és elérhetőségeihez, így annak eljárását nem tudja kezdeményezni, ezáltal nem tudja gyakorolni a törvény által biztosított jogait sem. Mivel a társaság olyan lényeges információkat nem jelenített meg a webáruháza felületén, melyek a fogyasztó ügyleti döntését befolyásolják, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg.

Az ÁSZF „5.6.1. Kellékszavatosság” pontja alatt a kellékszavatosság tekintetében nem ad tájékoztatást arról, hogy fogyasztó és vállalkozás közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés esetén a fogyasztó a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a vállalkozás költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt. Ezen pont utolsó előtti mondata úgy tájékoztat, hogy ha a vállalkozástól történt vásárlás tényét tudja igazolni a fogyasztó, akkor a teljesítéstől számított 6 hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele. Ez a tájékoztatás nem felel meg a jelenleg hatályos jogszabályi rendelkezéseknek, tekintettel arra, hogy a 373/2021. (VI. 30.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdése alapján ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, ami azt jelenti, hogy 1 év az az időtartam, amin belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele (tehát a bizonyítási teher nem 6 hónapig, hanem 1 évig terheli az eladó vállalkozást).

Termékszavatosság tekintetében arról tájékoztat, hogy a termék- és kellékszavatosság egyszerre nem érvényesíthető. Ez a tájékoztatás nem felel meg a valóságnak, mivel érvényesíthető egyszerre, egymással párhuzamosan a kettő. Ez esetben az igényérvényesítés korlátja, hogy termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve a termék javítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági igény a továbbiakban már csak a gyártóval szemben érvényesíthető.

A „Garanciális feltételek” menüpontban a használt kávégépek esetén arról tájékoztat, hogy: „*Kávégépeinkre normál használat mellett, 6 hónap teljes körű garanciát vállalunk*”. Ebből nem derül ki, hogy a garancia alatt a vállalkozás pontosan mit ért. Amennyiben ez egy önként vállalt jótállás, akkor ennek egyértelműen ki kell tűnnie, hogy ez nem érinti a fogyasztó jogszabály szerinti jogait, illetve a részletes feltételekről is tájékoztatást szükséges nyújtani. Amennyiben tehát ez egy önként vállalt jótállás, az információ nem egyértelmű, és a tájékoztatás hiányos. Amennyiben ez a tájékoztatás a jogszabály szerinti kötelezettségről szól, a közölt információ nem megfelelő, tekintve, hogy a használt termékekre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) 6:163. § (2) bekezdése szerint használt termék esetén legalább 1 évig érvényesíthető kellékszavatosság. Nem megfelelő továbbá az a tájékoztatás sem, miszerint az igény érvényesítése esetén a termék „*előzőleg egyeztetett címre való eljuttatása és vissza szállítása a vevő kötelezettsége*”, tekintettel arra, hogy a Ptk. 6:166. § (1) bekezdése szerint a szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.

Megállapítható továbbá, hogy szintén a „Garanciális feltételek” menüpont alatt az új kávéfőzőkre 1 év „teljes körű garanciát” biztosít. Ez a tájékoztatás hiányos, tekintettel arra, hogy egy új kávéfőző

készülék (illetve annak tartozéka, alkotórésze) – amennyiben eladási ára eléri a 10.000.- Ft-ot – kötelező jótállással érintett, és az ezzel kapcsolatos részletes információkról (pl. a sávós jótállásról) egyáltalán nem tájékoztat.

Az e pontban foglalt valamennyi információ hiánya vagy nem megfelelő feltüntetése alkalmas a fogyasztó üzleti döntésének befolyásolására, mivel ezek ismeretében él érdekérvényesítési jogával panasz, vagy minőségi kifogás esetén. Ezen információk hiányában vagy nem megfelelősége esetén előfordulhat, hogy a fogyasztó nem (vagy nem megfelelő módon) él jogaival. Erre tekintettel a társaság a fentiekkel tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot is megvalósított.

F) A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás nem megfelelő, mivel az ÁSZF 4.2. „Visszavásárlási garancia” pontjában arról tájékoztat, hogy *„A vevő jogosult a megrendelést követően, de még a kiszállítást megelőzően a vásárlástól elállni. Ezt az igényét jelezheti ügyfélszolgálatunkon az info@attilakave.hu e-mail címen. Ebben az esetben a vevőt semmilyen költségviselési kötelezettség nem terheli.”*. Ez az információ a jogszabály által biztosított elállási jog része, tekintve, hogy a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § (3) bekezdése rendelkezik erről. Ez alapján tehát a vállalkozásnak jogszabályon alapuló kötelezettsége az elállási jog biztosítása a szerződés megkötésének napja és az áru átvételének napja közötti időszakban, így azzal, hogy a társaság az elállási jogról szóló ponttól különválasztva, visszavásárlási garanciaként tüntette ezt fel, azt a látszatot keltette, mintha ez kizárólag a vállalkozás által nyújtott plusz szolgáltatás lenne.

Az elállási jog vonatkozásában nem tájékoztat továbbá arról, hogy milyen esetekben nem illeti meg a fogyasztót az elállási jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti az elállási jogát

Az elállási jogra vonatkozó valamennyi információ lényeges a fogyasztók üzleti döntése vonatkozásában. Az ezekkel kapcsolatban nem megfelelően vagy hiányosan közölt tájékoztatás eredményeként a fogyasztó elmulaszthatja lehetőségét az elállási jog gyakorlása kapcsán, vagy nem tud megfelelően átgondolt döntést hozni, mivel nincs birtokában az információnak (pl. hogy milyen módon, mennyi időn belül élhet jogával, nyilatkozatát hova küldheti, milyen esetben nem élhet ezzel a joggal, vagy adott esetben milyen költségekkel kel számolni).

A rendelkezésre álló dokumentumok alapján megállapítható, hogy a vállalkozás a termékértékesítésen túl vállalja kávégépek, illetve egyéb háztartási gépek szervizelését. Ezzel a szolgáltatással kapcsolatban mindössze a következő információk szerepelnek a honlapon: *„A szervizelés során költségmegtakarítási szempontokat figyelembe véve, van hogy bontott alkatrészek kerülnek beépítésre. Bontott alkatrész beépítése esetén 3 hónap jótállást vállalunk a beépített alkatrészre. Új alkatrész beépítése esetén 6 hónap.*

Minden a terméken történt javításról számlát adunk, a jótállást ennek felmutatásával lehet a jelzett határidőn belül érvényesíteni probléma esetén.”. A szolgáltatás kapcsán tehát nem nyújt tájékoztatást:

- a szolgáltatás lényeges tulajdonságairól (pl. milyen háztartási gépek szervizelését vállalják),
- szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy – ha az áru vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani – annak számítási módjáról, illetve az esetlegesen felmerülő további költségek (így különösen a fuvardíj vagy a postaköltség) lehetőségéről,
- a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről,
- az elállási jog kapcsán arról, hogy a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a fogyasztó a felmondási jogát, úgy az elszámolás során köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit,
- a javító, karbantartó szolgáltatások kapcsán, jogszabály alapján fennálló jótállási kötelezettségéről.

A fenti információk hiánya egyértelműen alkalmas a fogyasztó üzleti döntésének befolyásolására, mivel ezek ismeretében tud megfontolt döntést hozni arról, hogy igénybe kívánja-e venni a szolgáltatást, illetve az igénybe vett szolgáltatás kapcsán felmerülő probléma esetén ezek ismeretében igyekszik igényét érvényesíteni. Az elmulasztott tájékoztatással tehát tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg a vállalkozás.

4. A fenti tényállás alapján a vállalkozás az alábbi jogszabályi rendelkezéseket sértette meg:

- az Ektv. 4. § a), d), f), h) pontja,
- a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés a), b), e), h), k), l), n), v), w) pontjai, 15. § (2) bekezdése,
- az Fgytv. 14. § bekezdése,
- az 524/2013/EU rendelet 14. cikk (2) bekezdése,
- az Fttv. 3. § (1) bekezdése a 6. § (1) bekezdés i) pontja és 7. § (1) bekezdése alapján.

Tatabánya, az elektronikus bélyegző szerinti időpontban

Dr. Kancz Csaba főispán nevében és megbízásából:

Turza Gábor
osztályvezető