



BUDAPEST FŐVÁROS  
KORMÁNYHIVATALA

V. KERÜLETI HIVATALA  
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

Ügyiratszám: [REDACTED]

Tárgy: Értesítés eljárás megindulásáról

Ügyintéző: [REDACTED]

Telefon:

E-mail: [REDACTED]

[REDACTED]

### V É G Z É S

A Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály (a továbbiakban: Járási Hivatal) **2019. szeptember 10.** napján – hivatalból – a fenti ügyiratszámom közigazgatási hatósági

**eljárást indított, és egyben értesíti az alábbiakról.**

Az ügyintézés határideje az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 50. § (2) bekezdése alapján 60 nap. Az Ákr. 104.§ (3) bekezdése szerint az ügyintézési határidő hivatalbóli eljárás esetén az első eljárási cselekmény elvégzésének napján kezdődik.

Az ügyintézési határidőbe – az Ákr. 103. § (3) bekezdése értelmében – nem számít be az eljárás felfüggesztésének időtartama.

Ügyében iratbetekintési jog, illetőleg nyilatkozattételi- és észrevéltételi jog illeti meg. Iratbetekintési jogával a Járási Hivatalnál (1051 Budapest, Sas u. 19.) hivatalos ügyfélfogadási időben, nyilatkozat- és észrevéltételi jogával pedig postai úton írásban, illetve a Járási Hivatal hivatalos ügyfélfogadási ideje alatt, a fejlécen megjelölt ügyintézővel előzetesen egyeztetett időpontban, szóban élhet.

Felhívom a figyelmét arra, hogy a nyilatkozatok, észrevételek megtétele kapcsán szíveskedjen figyelemmel lenni arra a tényre, hogy a hatóság az ügyintézési határidőn belül köteles döntést hozni, ezért annak érdekében, hogy a Járási Hivatal nyilatkozatát figyelembe vegye, azt ésszerű időn belül szíveskedjen megküldeni.

Kérem, hogy nyilatkozatában a végzés fejlécében szereplő ügyiratszámra hivatkozni szíveskedjék.

**Fogyasztó-kapcsolati Osztály**

1051 Budapest, Sas u.19. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyved\_kmf\_budapest@bfkh.gov.hu – Honlap: www.kormanyhivatal.hu

A nyilatkozat megtételével kapcsolatosan figyelmeztetem, hogy az Ákr. 6. § (1)-(2) bekezdése, valamint 64. § (2) bekezdése alapján:

a hatósági eljárásban az ügyfél köteles jóhiszeműen eljárni és a többi résztvevővel együttműködni,

az ügyfél magatartása nem irányulhat a hatóság megtévesztésére vagy a döntéshozatal, illetve a végrehajtás indokolatlan késleltetésére,

ha az ügyfél vagy képviselője más tudomása ellenére az ügy szempontjából jelentős adatot valótlanul állít vagy elhallgat, eljárási bírsággal sújtható.

A hatóság írásban, az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvényben meghatározott elektronikus úton (írásban), vagy személyesen, írásbelinek nem minősülő elektronikus úton (szóban) tart kapcsolatot az ügyféllel és az eljárásban résztvevőkkel. Ha törvény másként nem rendelkezik, a kapcsolattartás formáját a hatóság tájékoztatása alapján az ügyfél választja meg. Az ügyfél a választott kapcsolattartási módról más – a hatóságnál rendelkezésre álló – módra áttérhet. Életveszéllyel vagy súlyos kárral fenyegető helyzet esetén a hatóság választja meg a kapcsolattartás módját.

A fentieknek megfelelően a vonatkozó elérhetőségeket a végzés fejléce és lábléce tartalmazza.

E végzés ellen jogorvoslatnak nincs helye, a végzés csak az eljárásban hozott érdemi határozat, ennek hiányában az eljárást megszüntető végzés elleni fellebbezésben támadható meg.

## INDOKOLÁS

Az Innovációs és Technológiai Minisztérium Fogyasztóvédelmi Szolgáltatás- Ellenőrzési Főosztály „Az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése” elnevezésű témavizsgálat keretében **2019. július 11.** napján vizsgálat alá vonta [REDACTED] által üzemeltetett [REDACTED] elnevezésű weboldalt. A próbavásárlás során a [REDACTED] oldalon elérhető ultrahangos elektromos egérriasztó megrendelése történt 7.990 Ft + 1.300 Ft szállítási díj, összesen 9.290 Ft értékben. A termék 2019. július 15-én érkezett meg. A vételár kifizetése átvételkor, készpénzben történt, számlát kaptunk.

Az ellenőrzés során az alábbi hiányosságok kerültek megállapításra:

### 1. A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozóan az alábbi tájékoztatások hiányoznak vagy nem megfelelőek:

- a fogyasztó az elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával (ÁSZF: "A fogyasztó elállási jogát úgy gyakorolhatja, hogy elállási szándékát tartalmazó nyilatkozatot juttat el a [REDACTED] hez, és a terméket a vásárlást igazoló bizonylattal vagy annak másolatával együtt visszajuttatja vevőszolgálatunkra ([REDACTED] lehetőleg eredeti csomagolásában, de a csomagolás megléte nem feltétel)."),
- a fogyasztó részéről írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül (ÁSZF: "A fogyasztó elállási jogát úgy gyakorolhatja, hogy elállási szándékát tartalmazó nyilatkozatot juttat el [REDACTED] és a terméket a vásárlást igazoló bizonylattal vagy annak másolatával együtt visszajuttatja vevőszolgálatunkra [REDACTED] lehetőleg eredeti csomagolásában, de a csomagolás megléte nem feltétel).").

**2. Az elállási jogról szóló tájékoztatási hiányosságok mellett az oldalon az alábbi téves tájékoztatások szerepelnek:**

- **az elálláskor a termék csak az eredeti csomagolásban küldhető vissza:**
  - „Pénzvisszafizetési garancia, elállás a vásárlástól: *"Internetes vásárlás után 30 napon belül élhet a pénzvisszafizetés lehetőségével, ehhez legyen kedves eredeti csomagolásban visszajuttatni a terméket. Ezt megteheti postai úton vagy személyesen."*
- **az elálláskor a termék csak az eredeti számlával/nyugtával együtt küldhető vissza**

Az ellenőrzés során tett megállapítások alapján a Járási Hivatal **2019. szeptember 10.** napján, a fenti ügyiratszámom hivatalból eljárást indított, amelyről az Ákr. 104. § (3) bekezdésében foglaltak alapján értesítem a vállalkozást.

A rendelkező részben foglalt tájékoztatásom a hivatkozott jogszabályhelyeken túl az Ákr. 33-34. §-ain, 26. §-án, 104. § (4) bekezdésén alapszik.

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint, az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 1-2. §-aiban biztosított hatáskörömben és az Ákr. 16. §-a szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

A végzés elleni jogorvoslat lehetőségét az Ákr. 112. §-a és 116. § (1) bekezdése zárja ki.

Budapest, 2019. szeptember 10.

**dr. Nagy Júlia V. kerületi hivatalvezető megbízásából**

**dr. Farkas Norbert  
osztályvezető**

**Kapják:**

- 1. Címzett**
- 2. Irrattár**