



BUDAPEST FŐVÁROS
KORMÁNYHIVATALA
V. KERÜLETI HIVATALA
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

Ügyiratszám: [REDACTED]

Tárgy: Kötelezésre szóló határozat

Ügyintéző: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED].gov.
hu

HATÁROZAT

A fogyasztóvédelmi hatáskörben eljáró Budapest Főváros Kormányhivatal V. Kerületi Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya az [REDACTED] a továbbiakban: vállalkozás)

k ö t e l e z i

arra, hogy az általa forgalmazott termékek szállítási díja tekintetében a valóságnak megfelelő tájékoztatást nyújtson.

A fenti kötelezettségének a Társaság a határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni. 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 15 napon belül értesítse.

A véglegesen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást foganatosító szerv a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti, a kötelezettel szemben pénzbírságot szabhat ki, továbbá a rendőrség közreműködésével kényszerítheti ki a meghatározott cselekményt.

E határozat ellen a kézhezvételtől számított 15 napon belül a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályához (1088 Budapest, József krt. 6.) címzett, de a Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatala Fogyasztóvédelmi Főosztálynál (1051 Budapest, Sas u. 19.) benyújtható, a végrehajtásra halasztó hatályú fellebbezésnek van helye.

A jogi képviselővel eljáró fél, valamint a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvényben (a továbbiakban: Eüsztv.) meghatározott elektronikus úton köteles benyújtani a fellebbezést az elsőfokú közigazgatási határozatot hozó szervnél. Az elsőfokú hatóság KRID száma: 659510135, az elsőfokú hatóság hivatali kapujának megnevezése: JH105FOGY.

A Pest Megyei Kormányhivatal a sérelmezett döntést, valamint az azt megelőző eljárást megvizsgálja, melynek során nincs kötve a fellebbezésben foglaltakhoz.

A fellebbezés eljárási illetéke a vitatott összeg minden megkezdett 10 000 Ft-ja után 400 Ft, de legalább 5 000 Ft és legfeljebb 500 000 Ft. Ha a fellebbezés tárgyának értéke pénzben nem állapítható meg, a fellebbezés illetéke 5 000 Ft.

Az illetéket az ügyfél neve, lakcíme vagy székhelye, és az ügyszám (iktatószám) megjelölésével banki átutalással vagy külön igényelt készpénz-átutalási megbízás útján (csekk) kell megfizetni. Banki átutalás esetében az illetéket a Budapest Főváros Kormányhivatala Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1051 Budapest, Sas u.19. – Telefon: +36 (1) 450-2598
E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu – Honlap: www.kormanyhivatal.hu

01012107-00000000. számú számlájára kell teljesíteni, amely összegnek a beadvány Hatósághoz érkezését követő legkésőbb 8. napon a számlán kell lennie.

A fogyasztóvédelmi hatóság döntése ellen fellebbezni csak a megtámadott döntésre vonatkozóan, tartalmilag közvetlenül összefüggő okból, illetve csak a döntésből közvetlenül adódó jog- vagy érdeksérelemre hivatkozva lehet. A fellebbezésben részletesen elő kell adni annak indokait. A fellebbezésben nem lehet olyan új tényre hivatkozni, amelyről az ügyfélnek a döntés meghozatala előtt tudomása volt.

INDOKOLÁS

1. Eljárási cselekmények

A Budapest Főváros Kormányhivatal V. Kerületi Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályára közérdekű bejelentés érkezett az [REDACTED] -vel szemben.

A közérdekű bejelentő előadta, hogy 2018. szeptember 22-én a [REDACTED] oldalon minden kabátra 25% kedvezmény volt és az akció ideje alatt a kiírás szerint 25.000 Ft vásárlás felett a szállítás ingyenes. A végösszeg számításánál is így volt feltüntetve. Ezzel szemben a fizetésnél bármelyik opciót választotta, 990 Ft, vagy 1.190 Ft szállítási díjat számítottak fel. A bejelentő álláspontja szerint ezzel megtevésztették a vásárlókat.

Fentiek alapján a Járási Hivatal az ügyben 2018. szeptember 26. napján eljárást indított és az eljárás menetével kapcsolatosan tájékoztatta a vállalkozást, hogy ügyében nyilatkozat-tételi jog illeti meg.

Továbbá a Fogyasztóvédelmi Főosztály felhívta a vállalkozást, hogy nyilatkozzon az alábbiakról:

- Miért számítottak fel szállítási díjat fizetéskor annak ellenére, hogy ingyenes kiszállítást hirdettek.
- Hány megrendelés érkezett az akció ideje alatt. Ebből hány esetben számítottak fel szállítási díjat 25.000 Ft vásárlási összeg felett.

A vállalkozás nyilatkozatában előadta, hogy rendszerhiba miatt 2163 kedvezményre jogosult megrendelés közül 67 esetben nem kapták meg a vásárlók az ígért kedvezményt. Azonban ezekben az esetekben utólag megkapták a vásárlók a visszatérítést.

A nyilatkozatot a következők szerint értékeltem:

A vállalkozás azzal, hogy nem biztosította minden 25.000 Ft feletti vásárlás esetében az ingyenes szállítást, az árkedvezmény megléte tekintetében megtevésztette a vásárlókat.

2. A fentiek alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

A weboldalán kommunikált árkedvezmény tekintetében (25.000 Ft feletti vásárlás esetén ingyenes a kiszállítás) tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg a Társaság, mert nem minden arra jogosultnak biztosította az ingyenes kiszállítást. A kifogásolt kereskedelmi gyakorlatával, - annak döntés és magatartás-torzító hatása miatt - a vállalkozás tisztességtelenül befolyásolta a fogyasztói döntéseket, mivel olyan alapvető tényező (a megrendelés ingyenes kiszállítása) tekintetében tévesztette meg a vásárlókat, amely jelentős tényező a fogyasztók döntésének szempontjából.

3. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

A Társaság az eljárás során feltárt hiányosságokkal az alábbi jogszabályokat sértette meg, illetve a határozat alapjául a következő jogszabályi rendelkezések szolgálnak:

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tekintetében az alábbi jogszabályokat sértette meg a Társaság: A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban: Fttv.) 3. § (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

Az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontja szerint:

„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 készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

c) az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte.”

Az Fttv. 19.§-a szerint: „A kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapításra irányuló eljárásra az e törvényben meghatározott eltérésekkel a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása tekintetében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) rendelkezéseit kell alkalmazni.”

Az Fttv. 2. §-a szerint: „E törvény alkalmazásában:

d) *kereskedelmi gyakorlat*: a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,

e) *kereskedelmi kommunikáció*: a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől,

f) reklám: a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvényben ekként meghatározott fogalom.”

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

Az Fttv. 9. § (2) és (3) bekezdése szerint: „Az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.

(3) A (2) bekezdéstől eltérően, a kereskedelmi kommunikáció megjelenítési módjával összefüggő okból eredő jogsértésért az is felel, aki a kereskedelmi kommunikációt az arra alkalmas eszközök segítségével megismerhetővé teszi, valamint aki önálló gazdasági tevékenysége körében a kereskedelmi kommunikációt megalkotja vagy ezzel összefüggésben egyéb szolgáltatást nyújt, kivéve, ha a jogsértés az (1) bekezdés szerinti vállalkozás utasításának végrehajtásából ered. Az ilyen jogsértő kereskedelmi gyakorlattal okozott kárért e személyek az (1) bekezdés szerinti vállalkozással egyetemlegesen felelnek.”

4. A döntésem meghozatala során a mérlegelési szempontokat az alábbi jogszabályhelyek alapján vettem figyelembe:

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 47. § (1) bekezdésében foglaltak alapján, ha a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, az eset lényeges körülményeinek - így különösen a jogsértés súlyának, a jogsértő állapot időtartamának, a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának, illetve a jogsértéssel elért előny - figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket állapíthatja meg:

c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást,

Az Fgytv. 47. § (2) bekezdése szerint az (1) bekezdésben foglalt jogkövetkezmények alkalmazása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság - amennyiben azt az eset körülményeire tekintettel szükségesnek tartja - határidő tűzésével kötelezheti a jogsértő vállalkozást, hogy a hibák, hiányosságok, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedésekről a hatóságot értesítse.

A vállalkozásnak a www.e-beszamolo.im.gov.hu oldalon közzétett éves beszámolójából megállapítottam, hogy a Társaság a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV.

törvény (továbbiakban: Kkvtv.) 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembevételével nem minősül kis/középvállalkozásnak.

A fentiekre tekintettel az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) pontja és a (2) bekezdése, valamint a Kkvtv. 12/A. §-ában foglaltak alapján szabtam ki a szankciót.

5. Döntésem során az alábbi mérlegelési szempontokat vettem figyelembe:

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdés szerint az (1) bekezdés alkalmazásában a jogsértés súlyát különösen a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége, valamint a jogsértéssel érintett áruk értéke alapozhatja meg.

A jogsértés súlya tekintetében:

A jogsértéssel érintett fogyasztók száma: A Társaság nyilatkozata alapján 2163 megrendelés közül 67 esetben valósult meg a jogsértés, mely a megrendelések számához képest nem minősül nagy számúnak.

A fogyasztók érdekei sérelmének köre: A fogyasztók érdekei sérelmének körében értékeltem, hogy a vállalkozás a fogyasztók tájékoztatáshoz való alapvető jogát sértette meg azáltal, hogy valótlan tájékoztatást adott a fogyasztónak a megrendelés ingyenes kiszállítása tekintetében. A kifogásolt kereskedelmi gyakorlatával, - annak döntés és magatartás-torzító hatása miatt - a vállalkozás tisztességtelenül befolyásolta a fogyasztói döntéseket, mivel olyan alapvető tényező (a megrendelés ingyenes kiszállítása) tekintetében tévesztette meg a vásárlókat, amely jelentős tényező a fogyasztók döntésének szempontjából. Továbbá sérültek a fogyasztók vagyoni érdekei is.

A jogsértő magatartás kiterjedtsége: A jogsértés bizonyíthatóan 67 esetben valósult meg.

A jogsértéssel érintett áruk értéke: E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

A jogsértő állapot időtartama: E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása: Figyelembe vettem, hogy a vállalkozás terhére ugyanezen jogsértő magatartás ismételt tanúsítása a határozathozatal napjáig nem állapítható meg.

A jogsértéssel elért előny tekintetében figyelembe vett mérlegelési szempontok: Tekintettel arra, hogy a jogosulatlanul felszámított kiszállítási díj minden esetben visszatérítésre került, nem tett szert előnyre a Társaság.

Mindezekre tekintettel elegendőnek ítéltém a Társaság számára a jogsértő magatartás folytatásának megtiltását annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

6. Záró rendelkezések:

A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményeket az Ákr. 131. §-a, valamint a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 172-177. §-ai alapján határoztam meg.

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (3) bekezdésben meghatározottak szerint, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Statútum R.) 1-2. §-ában biztosított hatáskörömben és az Ákr. 16. §-a / Statútum R. 2/A. § szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Ákr. 112. §-a, 116. § (1) és (2) bekezdés a) pontja, valamint 118. § (1)-(3) bekezdései szabályozzák.

A határozat elleni fellebbezési illeték mértékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 29. § (2) bekezdése, megfizetésének módjáról a 73. §-a, valamint az eljárási illetékek megfizetésének és a megfizetés ellenőrzésének részletes szabályairól szóló 44/2004. (XII. 20.) PM rendelet 4/A. §-a rendelkezik.

Budapest, 2018. december 4.

dr. Nagy Júlia V. kerületi hivatalvezető megbízásából

A határozatot kapiák:

Irattár

