

A fogyasztóvédelmi hatóság e-kereskedelemre vonatkozó bírságotlasi gyakorlata

Az elmúlt években lefolytatott vizsgálatok esetében legtöbbször kis- és közép vállalkozásokkal szemben folytattak le ellenőrzéseket így a 2010-től a Kkv tv. 12/A. § (1) bekezdés alapján: „a hatósági ellenőrzést végző szervek kis- és közép vállalkozásokkal szemben az első esetben előforduló jogsértés esetén – az adó- és vámhatósági eljárást és a felnőttképzési tevékenységet folytató intézmények ellenőrzésére irányuló eljárást kivéve – bírság kiszabása helyett figyelmeztetést alkalmaznak, illetve kötelesek megvizsgálni a Ket. 94. § (1) bekezdés a) pontjában szabályozott eljárás alkalmazásának lehetőségét.”

Ennek megfelelően, amennyiben első alkalommal jogsértés került megállapításra, úgy a jogsértés megszüntetésére felszólító kötelezések kerültek kiadásra.

Második (ismételt) jogsértés esetén a pénzbírság mértékének a meghatározásakor a fogyasztóvédelmi hatóságnak figyelembe kell vennie, hogy az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdés b) pontja alapján a KKV-k részére kiszabható bírság felső határa 500. 000 Ft.

2013-ban a – a kormányhivatali integrációt megelőző elnevezésű – fogyasztóvédelmi felügyelőségek az EVP általi témavizsgálat keretében összesen 77 kötelezésre szóló határozatot hoztak. A felügyelőségek a vonatkozó jogszabályi előírások megsértését 11 esetben, összesen 470. 000 Ft fogyasztóvédelmi bírság kiszabásával szankcionálták.

2014-ben az EVP alapján lefolytatott ellenőrzések során összesen 95 határozatot hoztak, melyekből 89 tartalmazott a szolgáltatókra nézve kizárólag kötelezést. A vonatkozó jogszabályi előírások megsértését pedig további 6 esetben, a kötelezés mellett, összesen 735. 000 Ft fogyasztóvédelmi bírság kiszabásával szankcionálták a felügyelőségek.

2015-ben a kormányhivatalok az e-kereskedelem területére vonatkozóan a lakossági bejelentésekkel és az EVP-ben lefolytatott ellenőrzésekkel együtt összesen 347 eljárást folytattak le 313 vállalkozással szemben. Ezekből a cégekből 306 minősül KKV-nek. Az elkövetett jogsértések miatt 214 alkalommal a fentiekben ismertetett, az ún. „elsőre figyelmeztetés” előírására tekintettel kizárólag kötelezést alkalmaztak, azaz figyelmeztették az adott vállalkozást a jogsértő magatartás megszüntetésére. Az eljáró kormányhivatalok 15 esetben szabtak ki bírságot összesen 1. 030. 000 Ft összegben.

Az e-kereskedelemmel összefüggő fogyasztói panaszok típusai, tartalmuk, az eljárások száma

Az NFH-hoz, a kormányhivatalokhoz, a békéltető testületekhez és fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekhez is nagy számban érkeznek fogyasztói megkeresések az elektronikus kereskedelem témakörében. Ezek leggyakrabban szerződéses kérdéseket érintenek (például vételár visszatérítése).

Az e-kereskedelmi tevékenységet folytató cégek tekintetében előforduló tipikus jogsértések a hatósági tapasztalatok alapján:

- a cég beazonosíthatóságát szolgáló adatok hiánya, nem megfelelése (pl.: csak mobiltelefonszám és ingyenesen létrehozható e-mail cím),

- a szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás hiánya,
- kiszállítási határidő feltüntetésének hiánya,
- a fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás hiánya, nem megfelelése pl.:
- az elállást a csomagolás felbontása vagy a termék használatba vétele kizárja,
- elállás esetén a termék csak eredeti csomagolásban küldhető vissza,
- elálláskor a vételár mellett a szállítási költséget nem fizeti vissza,
- nem hatályos jogszabályra való hivatkozás (pl.: a távollévők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet, amelyben az elállási jog 8 napos időtartama szerepel).

Gyakori, hogy mind a fogyasztók, mind a vállalkozások az elállási jog gyakorlásának feltételeiről, valamint az elállási jog alóli kivételekről kérnek felvilágosítást. Előfordul, hogy az értékesítési tevékenységet végző honlapok valótlan tényekről tájékoztatják a fogyasztókat, így ezek a vállalkozások tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósítanak meg (például a termék már nem áll rendelkezésre, jöllehet vásárláskor még a termék raktáron volt).

A fogyasztók sérelmezik, ha akár elállási joguk, akár későbbi jótállási vagy szavatossági igényük érvényesítését nem a számukra kedvező módon kezeli a vállalkozás.

Ugyanakkor a fogyasztók részéről érkező megkeresések mellett a vállalkozások több alkalommal is kértek a webáruház nyitáshoz kapcsolódóan bővebb tájékoztatást az NFH-től.

A fogyasztók részére az ügyintézéshez könnyebbséget jelent, hogy 2015. július 3-tól országosan mintegy 245 kormányablakban 'továbbítás' ügykörszinten intézhető az „Elektronikus kereskedelmi tevékenységhez kapcsolódó kérelem, közérdekű bejelentés, panasz” elnevezésű ügykör (kódszám: FOGYV00011), mely alapján a fogyasztókat érintő jogsértés esetén a Kormányablakokban is benyújtható panasz, indítható eljárás az elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozásokkal szemben.

A békéltető testületek és a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek gyakorlati tapasztalatai alapján a fogyasztói panaszok jelentős része a 14 napos elállási jog érvényesítésével, szavatossággal és jótállással kapcsolatos. Számos esetben a webáruházat üzemeltető vállalkozást a termék megrendelését és átvételét követően nem lehet elérni, mert a honlapjukon csak egy-egy mobiltelefonszámot és ingyenesen létrehozott e-mail címet adnak meg. Sok fogyasztó nincs azzal tisztában, hogy a hazai és európai uniós jogi normák csak az Európai Unió területén irányadóak nem vonatkoznak harmadik országban, így a pl.: Távol-Keleten működő webáruházakra, amelyek esetében probléma esetén a fogyasztói igényérvényesítés nehézségekbe ütközhet.

Az e-kereskedelemmel foglalkozó vállalkozások által megvalósított jogsértések típusai

A fogyasztói panaszok, a fogyasztóvédelmi szakterület az ellenőrzési tapasztalatai alapján, valamint a békéltető testületektől és a fogyasztói érdekek képviselőitől érkezett jelzések alapján az alábbi magatartások tekinthetők jogsértéseknek az e-kereskedelemmel foglalkozó vállalkozások részéről:

- ha a vállalkozások nem tájékoztatják a fogyasztókat a nevükről és a jogszabályban előírt elérhetőségeikről,
- ha a fogyasztó nem a szerződésben meghatározott terméket kapja meg;
- ha a fogyasztó nem kapott tájékoztatást az őt megillető elállási/felmondási jogáról vagy annak hiányáról;
- ha a fogyasztó nem gyakorolhatja a jogszabály által biztosított elállási/felmondási jogát, mivel a vállalkozás elzárkózik ettől;
- ha a vállalkozás a hatósági eljárás keretében nem működik együtt a hatósággal;
- ha a vállalkozás megsérti a békéltető testületi eljárás során az együttműködési kötelezettségét;
- ha a bíróság közérdekű kereset alapján megállapította az általános szerződési feltétel valamely kikötésének tisztességtelenségét.

A fenti magatartások jogsértésként való megállapítását indokoltá teszi, hogy ezen tevékenységek megvalósulása esetén, a fogyasztó legalapvetőbb jogaival sem tud élni. (Pl.: fizikai elérhetőség hiányában nem tudja gyakorolni az elállási jogát).