

Azonosító	A bejelentés tartalmi kivonata	Státusz	Vizsgálat eredménye
1484000	Bejelentő egy webáruház működését, a fogyasztók tájékoztatásának hiányát és a panaszkezelés módját kifogásolja.	lezárt	Budapest Főváros Kormányhivatala tájékoztatta bejelentőt, hogy a vállalkozás magatartása – amennyiben a fogyasztó részére nem teljesíti a megrendelt termékek kiszállítását, és nem biztosítja a panaszkezelés jogszabályban előírt módját – megtévesztő kereskedelmi gyakorlatnak minősülhet a fogyasztókkal szemben. Javasolták ezért, hogy bejelentő egyedi kérelmével a lakóhelye szerint illetékes vármegyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi hatóságához forduljon. A fogyasztóvédelmi eljárás keretében a hatóság a jogsértés megállapítására és a jogkövetkezmények alkalmazására jogosult (például bírság kiszabása, a jogsértő gyakorlat megtiltása), azonban pénz-visszafizetési igény érvényesítésére vagy a rendelés teljesítésére nincs hatásköre. A fogyasztóvédelmi hatóság nem kötelezheti a vállalkozást a vételár, a szállítási költség visszatérítésére vagy a rendelés teljesítésére, tekintettel arra, hogy ezek az igények nem fogyasztóvédelmi, hanem olyan polgári jogi igények, melyek érvényesítése a bíróság hatáskörébe tartozik. Peren kívüli megoldásként reklamációrendezéssel, javítási, cserélési, pénzvisszafizetési, kártalanítási igénnyel – a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes – Békéltető Testülethez lehet fordulni. A Nemzeti Adó- és Vámhivatal a közérdekű bejelentést kivizsgálta és megírta, hogy a bejelentés alapján a szükséges intézkedéseket megteszi, ugyanakkor felhívta a figyelmet, hogy a hivatali eljárása során tudomására jutott minden irat, adat, tény, körülmény, információ tekintetében titoktartási kötelezettség terheli. Ebből adódóan a bejelentett kötelezettségéről, annak teljesítéséről, a vonatkozó hatósági vizsgálatról, és annak eredményéről, a NAV konkrét megállapításairól – a bejelentéssel érintett hozzájárulása, illetve egyéb törvényi felhatalmazás hiányában – nem adhat felvilágosítást.