



GYŐR-MOSON-SOPRON VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Iktatószám: GY/49/00076-2/2026

Előzmény ügyirat: GY/49/01184/2025

Ügyintéző:

Telefonszám: +36 (96) 795-951

Határozatszám: 2607K-00010

Tárgy: Ponty Zóna Kft. fogyasztóvédelmi ügye

A Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal (a továbbiakban: Kormányhivatal) meghozta az alábbi

HATÁROZATOT.

I.

A Kormányhivatal a Ponty Zóna Kft.-vel (székhely: 9151 Abda, Hársfa utca 21., tevékenység helye: www.ragadozona.hu, adószám: 24704674-2-08, a továbbiakban vállalkozás) szemben

**fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése miatt
figyelmeztetést alkalmaz.**

II.

A Kormányhivatal elrendeli a jogsértő állapot megszüntetését, és kötelezi a vállalkozást arra, hogy az általa üzemeltetett www.ragadozona.hu weboldal működésével kapcsolatban feltárt jogsértéseket haladéktalanul szüntesse meg, és a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően tájékoztassa a fogyasztókat az alábbiak tekintetében:

- **szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok**
 - a tárhelyszolgáltató e-mail címe
- **szerködés-kötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás**
 - tájékoztatás a szerződés iktatásáról,
 - ha szerződést iktatják, az utólag hozzáférhető lesz-e)
- **egyéb tájékoztatási követelmények**
 - **kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás,**

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

9022 Győr, Türr István u. 7. - 9002 Győr Pf.: 415 - Telefon: +36 (96) 795-951

E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu - KRID: 744156959 - Honlap: www.kormanyhivatalok.hu

- **a fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás**
 - elállási/felmondási nyilatkozatminta,
 - a fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával,
 - a termék csomagolása
- **a próbavásárlás során történt tájékoztatások**
 - teljesítés időpontja és a tényleges teljesítés időpontjáról történő tájékoztatás a számlán;
 - elállási nyilatkozatra adott válasz
- **Fogyasztói jogérvényesítés feltételeire vonatkozó tájékoztatás**
 - a fogyasztó részére a szerződés megkötése előtt rendelkezésre bocsátandó tájékoztatás

A Kormányhivatal kötelezi továbbá a vállalkozást, hogy a határozat véglegessé válását követő 30 napon belül nyilatkozzon a határozatban megállapított jogsértések megszüntetése érdekében tett intézkedésekről.

Fenti kötelezettségeinek a vállalkozás e határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

III.

A Kormányhivatal döntése, annak közlésével véglegessé válik.

IV.

A végleges döntésben megállapított kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást annak Kormányhivatal általi elrendelését követően a Nemzeti Adó-és Vámhivatal fogantatosítja.

A meghatározott cselekmény önkéntes végrehajtásának további elmaradása esetén – természetes személy esetén 200 ezer forintig, jogi személy és egyéb szervezet esetén 500 ezer forintig terjedő – eljárási bírságot szabhat ki, és a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti.

V.

A véglegessé vált döntés ellen – a jogsérelem megjelölése mellett – közigazgatási per indítható a közlést követő 30 napon belül, a Győri Törvényszékhez (9021 Győr, Szent István út 6.) címzett, de a Kormányhivatalhoz benyújtott keresetlevél útján.

Az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet, valamint az ügyfél jogi képviselője elektronikus ügyintézésre kötelezett. A keresetlevél elektronikus formában e-Papír szolgáltatáson keresztül nyújtható be a <https://epapir.gov.hu> oldalon.

A fenti formai szabályoknak meg nem felelő beadvány joghatás kiváltására nem alkalmas.

A keresetlevél benyújtásának halasztó hatálya nincs, azonban – különösen a döntésben foglalt kötelezés teljesítésére vonatkozóan – a bírósághoz címzett azonnali jogvédelem iránti kérelem terjeszthető elő. Tárgyalás tartását a felperes szintén a keresetlevélben kérheti. Ha egyik fél sem kérte

tárgyalás tartását, és azt a bíróság sem tartja szükségesnek, a bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz.

A közigazgatási per illetéke 30.000,- Ft (azaz harmincezer forint), melyet pervesztesség esetén a bíróság felhívására utólag kell megfizetni.

VI.

Az eljárás során eljárási költség nem merült fel.

VII.

A Kormányhivatal a végleges határozatot közzéteszi.

VIII.

A Kormányhivatal a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására rendelkezésre álló idő elteltével egyidejűleg bejegyzí a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába. A Közigazgatási Szankciók Nyilvántartása a bejegyzés időpontjától számított három év elteltéig tartalmazza az adott döntéssel összefüggésben nyilvántartott adatokat.

INDOKOLÁS

A Kormányhivatal 2025. október 27. napján témavizsgálat keretében ellenőrizte a **Ponty Zóna Kft.** (székhely: 9151 Abda, Hársfa utca 21., adószám: 24704674-2-08) által üzemeltetett, www.ragadozona.hu elérhetőségű webáruházat.

A webáruház vizsgálata során minden oldal archiválásra került.

A Kormányhivatal munkatársa 2025. október 27. napján próbamegrendelést adott le a webáruházban, amelyet a Vállalkozás elektronikus úton is visszaigazolt (rendelés száma: #2320).

A megrendelt áru (Delphin EKO-MAT Pontymatrac) eladási ára 3.490.-Ft, szállítási költség 2.500.-Ft, utánvétes fizetés díja 500.-Ft. Ennek megfelelően kiszállításkor a csomagért fizetendő összeg összesen 6.490.-Ft.

A terméket a webáruház üzemeltető Vállalkozás 2025. október 30. napján futárszolgálattal szállította ki, amelyért a Kormányhivatal munkatársa a csomag átvételekor, készpénzben fizetett az azt kiszállító futárnak, összesen 6.490.-Ft-ot.

A Kormányhivatal munkatársa 2025. november 7. napján elküldte elállási nyilatkozatát a webáruház oldalán található e-mail címre.

A Kormányhivatal munkatársai a megrendelt terméket elállási joguk érvényesítése céljából 2025. november 14. napján visszavitték a vállalkozás 9023 Győr, Ifjúság krt. 113. szám alatti üzletébe. A Kormányhivatal munkatársai a terméket és a dokumentumokat sértetlen állapotban visszaadták, a próbavásárlás során kifizetett összeget, vagyis 6.490,- Ft-ot visszakapták.

A termék visszajuttatásával kapcsolatos megállapításokat a GYFO-5883 számú hatósági helyszíni ellenőrzésről szóló jegyzőkönyv tartalmazza, melyet a jelen lévő személy az aláírásával igazolt.

Az ellenőrzési jegyzőkönyvbe a helyszínen tartózkodó személy nyilatkozatot nem tett.

A Kormányhivatal a hatósági ellenőrzés és eljárás során az alábbi – a hatósági ellenőrzés napján hatályos - jogszabályok rendelkezéseit vette figyelembe:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban **Ptk.**)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: **Fgytv.**)
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban: **Fttv.**)
- a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I.30.) NFGM-SZMM együttes rendelet (a továbbiakban: **Árrendelet**)
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: **Ektv.**),
- a fogyasztók és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormány rendelet (a továbbiakban: **Korm. rendelet**),
- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: **Jótállási rendelet**);
- a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló (a továbbiakban **10/2024. (VI.28.) IM rendelet**),
- a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet [a továbbiakban: **373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet**]
- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (a továbbiakban **NGM rendelet**)
- a fogyasztóvédelemmel összefüggő kormányrendeletek módosításáról szóló 93/2024. (IV. 23.) Korm. rendelet (a továbbiakban **93/2024. (IV. 23.) Korm. rendelet**)
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, közzétételi kötelezettséggel járó súlyos jogsértésekről, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet módosításáról szóló 453/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: **E-kereskedelmi súlyos jogsértésről szóló Korm. rendelet**)

A webáruház ellenőrzése és a próbamegrendelés során tett megállapítások, - melyek a GY/49/01072-2/2025. iktatószámú hivatalos feljegyzésben került rögzítésre - az alábbiak:

1. **Szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok** vizsgálata során a Kormányhivatal megállapította, hogy a **tárhelyszolgáltató e-mail címe nem került feltüntetésre.**
2. **Elektronikus szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás** vizsgálata során a Kormányhivatal kifogásolta, hogy a Vállalkozás a webáruház oldalán **nem tájékoztatja a fogyasztókat** az alábbiakról:
 - a szerződés iktatásáról (iktatják/ nem iktatják),
 - ha szerződést iktatják, az utólag hozzáférhető lesz-e?
3. **Szerződéskötés technikai feltételei**
A fentiek vizsgálata során a Kormányhivatal jogsértést nem tárt fel.
4. **Szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás** vizsgálata során jogsértés nem került feltárára. A Kormányhivatal megállapította, hogy a vállalkozás felajánlotta a Magyar Posta szolgáltatásait a kézbesítési módok között

5. Egyéb tájékoztatási követelmények

A webáruház oldalán erre vonatkozóan a Vállalkozás – egyebek mellett - az alábbi tájékoztatást helyezte el:

Általános Szerződési Feltételek menüpont, 5. Jótállás alpont:

„ ... Tartós fogyasztási cikknek minősülnek az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet mellékletében felsorolt termékek, melyekre a jogszabály egy éves kötelező jótállási időtartalmat ír elő.

...

5.1.5. Ha a Vállalkozó a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, ezen kötelezettségeinek megfelelő határidőn belül a Fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Fogyasztónak a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, a Fogyasztó – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Vállalkozó költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. ...”

Általános Szerződési Feltételek menüpont, 6. Szavatosság alpont:

„ ... 6.1.3. Fogyasztó – választása szerint – kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Fogyasztó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Vállalkozó számára másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséggel járna, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet. Ha a kijavítást vagy a kicserélést a Vállalkozó nem vállalta, vagy ezeket megfelelő határidőn belül a jogosult érdekeit kímélve nem tudja ellátni, illetve ezekhez fűződő érdeke a Fogyasztónak megszűnt, úgy a Fogyasztó igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Vállalkozó költségére az Fogyasztó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

...

6.1.7. Abban az esetben, ha a Vásárló Fogyasztónak minősül, az ellenkező bizonyításáig úgy kell tekinteni, hogy a szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül a Fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve ha az a termék természetével összeegyeztethetetlen. Ilyenkor a Fogyasztó kellékszavatossági igény érvényesítésének – a hiba közlésén túl – nincs egyéb feltétele, mint a termék megvásárlását igazoló számla bemutatása. Ebben az esetben a Vállalkozó csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha bizonyítja, hogy a termék hibája a Fogyasztó részére történő átadást követően, a Fogyasztónak felróható okból keletkezett, ilyenkor jogosult a Vásárló szavatossági igényét elutasítani. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban a Fogyasztó köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt. ...”

A webáruház oldalát vizsgálva megállapításra került, hogy **a kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jótállásról szóló tájékoztatás nem megfelelő a webáruház oldalán**, az alábbiak szerint:

A vállalkozás a szavatosság és jótállás tekintetében nem a hatályos jogszabályoknak megfelelően tájékoztatja a fogyasztókat:

- a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározása során **e tekintetben már nem hatályos jogszabályra hivatkozik** (már nem a 151/2003. (IX.22.) Kormányrendeletben, hanem a 10/2024. (VI. 28.) IM rendeletben kerül meghatározásra a fenti termékkör.)
- a jótállással kapcsolatosan **nem a 2021. január 1-től hatályos szabályoknak megfelelő a tájékoztatás, nem tájékoztat a sávós jótállásról.**
- a webáruház oldalán elhelyezett **tájékoztatások nem tartalmazzák teljes körűen a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendeletben foglalt jogszabályváltozásokat.**

A Kormányhivatal megállapította, hogy a fogyasztót megillető kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jótállásról szóló tájékoztatás témakörében a vállalkozás fenti nem megfelelő tájékoztatásaival tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott.

6. A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás

Az ellenőrzés során megállapításra került, hogy a fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó **tájékoztatás hiányos** a weboldalon, az alábbiak szerint:

- A webáruház oldalán elállási nyilatkozatminta nem áll rendelkezésre.

A webáruház oldalán az alábbi – elállási jogra vonatkozó – **tájékoztatások semmilyen formában nem kerültek feltüntetésre:**

- a fogyasztó elállási/felmondási jogát nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával is gyakorolhatja

A Vállalkozás az elállási jogra vonatkozóan a webáruház oldalán, az „Általános Szerződési Feltételek” menüpontban az alábbi tájékoztatást helyezte el:

„4.2.3. ... Az elállási jog gyakorlása esetén a Vállalkozó postacímére kell eljuttatni az eredeti csomagolást megőrző terméket olyan formában, amely a termék épségét szavatolja, használhatóságát, újbóli értékesíthetőségét, értékállóságát nem gátolja, illetve csökkenti.”

A Korm. rend. 28. §-a meghatározza, hogy a fogyasztót a 20. § szerinti joga gyakorlásával összefüggésben a 23. § (3) bekezdésében, valamint 24–26. §-ban meghatározottakon felül további költség és **egyéb kötelezettség nem terheli**. Erre tekintettel kifogásolásra került, hogy a webáruház oldalán feltüntetett elállási jogról szóló **tájékoztatás nem megfelelő**, az alábbiak szerint:

- Elálláskor az áru csak az eredeti csomagolásban küldhető vissza.

A Kormányhivatal megállapította, hogy az elállási jog gyakorlása során a visszaküldött termék eredeti csomagolásának kérése okán a vállalkozás fenti nem megfelelő tájékoztatásával tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott.

7. Próbavásárlás

A Kormányhivatal munkatársa 2025. október 27. napján próbamegrendelést adott le a webáruházban, amelyet a Vállalkozás elektronikus úton is visszaigazolt (rendelés száma: #2320). A megrendelt áru (Delphin EKO-MAT Pontymatrac) eladási ára 3.490.-Ft, szállítási költség 2.500.-Ft, utánvétes fizetés díja 500.-Ft. Ennek megfelelően kiszállításkor a csomagért fizetendő összeg összesen 6.490.-Ft.

A próbavásárlás során a Vállalkozás a megrendelést aznap elektronikus úton visszaigazolta. A visszaigazoló email ellenőrzése során a Kormányhivatal megállapította, hogy abban a Vállalkozás **nem adta át a szerződés megkötését megelőzően tartós adathordozón a Korm. r. 11.§ (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tájékoztatást.**

A terméket a webáruházat üzemeltető Vállalkozás 2025. október 30. napján futárszolgálattal szállította ki, amelyért a Kormányhivatal munkatársa a csomag átvételkor, készpénzben fizetett az azt kiszállító futárnak, összesen 6.490.-Ft-ot.

A csomag, és benne a termék is sértetlen állapotban érkezett. A leszállított termék megegyezett a megrendelt termékkel, annak jellemzői, tulajdonságai megfeleltek a weboldalon közzétett tájékoztatásoknak. A fizetésről, összesen 6.490.-Ft-ról számlát állítottak ki, amelyet a csomagban mellékeltek, továbbá e-mailben is megküldtek.

A Kormányhivatal munkatársa a csomag kibontását és annak tartalmát, valamint az átadott számlát fényképfelvételekkel rögzítette, további ellenőrzés céljából.

A csomag kizárólag a vásárlásról kiállított számlát tartalmazta, egyéb dokumentum abban nem került mellékelésre. A fentiekre tekintettel a csomag kibontása során megállapításra került, a Vállalkozás **a csomagban sem küldte meg a fogyasztó részére a kötelező fogyasztói tájékoztatásokat.**

Az ellenőrzés során a Kormányhivatal megállapította, hogy **a mellékelt számlán a teljesítés időpontjaként 2025. október 29. napja került feltüntetésre (a termékátvétel tényleges napja 2025. október 30. napja volt).** A Kormányhivatal megállapította, hogy a számlán a teljesítés tényleges időpontjával (igényérvényesítési határidő kezdő napjával) kapcsolatban semmilyen tájékoztatás nem került feltüntetésre. **A Kormányhivatal megállapította, hogy a vállalkozás fenti nem megfelelő tájékoztatásával tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott.**

A Kormányhivatal munkatársa 2025. november 7. napján elküldte elállási nyilatkozatát a webáruház oldalán található e-mail címre.

Az elállási nyilatkozatra a Vállalkozás a következő választ küldte meg a Kormányhivatal munkatársa részére:

„Tisztelt vásárló!

Természetesen visszatérítjük a termék 3490ft-os vételárát, amennyiben ép, és használatlan. Személyesen is behozhatja üzletünkbe, nyitvatartási időben várjuk szeretettel! Üdvözlettel.:, Ponty Zóna kft.”

A Korm. rendelet 23. § (1) bekezdése kimondja, hogy ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon **belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is.**

A Vállalkozás elállási nyilatkozatra adott válaszána vizsgálat során a Kormányhivatal észrevételezte, hogy abban az alábbi **téves információkat tüntette fel** a Vállalkozás:

- a termék vételárát fizetik csak vissza.

A Kormányhivatal megállapította, hogy a vállalkozás fenti nem megfelelő tájékoztatásával tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott.

A Kormányhivatal munkatársai a megrendelt terméket elállási joguk érvényesítése céljából 2025. november 14. napján visszavitték a vállalkozás 9023 Győr, Ifjúság krt. 113. szám alatti üzletébe. A Kormányhivatal munkatársai a terméket és a dokumentumokat sértetlen állapotban visszaadták, a próbavásárlás során kifizetett összeget, vagyis 6.490,- Ft-ot visszakapták.

A Kormányhivatal a hatósági ellenőrzés megállapításai alapján 2025. november 21. napján kelt levelében értesítette a vállalkozást a közigazgatási hatósági eljárás hivatalból történő megindításáról, az ügyféli jogokról, az ügyintézési határidőről, valamint az igazgatási szünetről szóló 2023. évi XXVI. törvény 3. § (2) bekezdés 1. pontja értelmében elrendelt igazgatási szünet időtartamáról is.

A fenti jogsértéseket a Kormányhivatal az alábbi jogszabályok alapján állapította meg:

Az 1. pontban leírtak alapján megállapított jogsértés:

- **Ektv. 4. §** A szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a következő adatokat közzétenni (...)
 - 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.

A 2. pontban leírtak alapján megállapított jogsértés:

- **Ektv. 5 § (2)** A szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt (...)
 - 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;

A 6. pontban leírtak alapján megállapított jogsértés:

- **Korm. rend. 11. § (1)** Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően **a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót: (...)**
 - i)** a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint **a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;**

A Kormányhivatal tájékoztatja, hogy a fenti tájékoztatási kötelezettségét a Korm. rendelet alábbi jogszabályhelye alapozza meg:

22 § (1) A fogyasztó a 20. §-ban biztosított jogát

- a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy
- b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

A 7. pontban leírtak alapján megállapított jogsértés:

- **Korm. rendelet 18 §** A távollévők között kötött szerződés megkötését követően - ésszerű időn belül, de az áru adásvételére irányuló szerződés esetén legkésőbb az átadáskor, a szolgáltatásnyújtására irányuló szerződés esetén legkésőbb a szolgáltatás teljesítésének megkezdésekor - a vállalkozás tartós adathordozón visszaigazolást ad a fogyasztónak a megkötött szerződésről. A visszaigazolás tartalmazza
 - a) a 11. § (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatást, kivéve, ha azt a vállalkozás már a szerződés megkötése előtt tartós adathordozón a fogyasztónak megadta; és
 - b) ha a fogyasztó a 29. § m) pontja szerinti nyilatkozatot tett, az erre vonatkozó visszaigazolást.

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat az Fttv. figyelembe vételével:

- **A Kormányhivatal megállapította, hogy a vállalkozás az indokolási rész**
 - **1. pontjában meghatározott alábbi jogsértéssel:**
 - a tárhelyszolgáltató e-mail címének hiánya
 - **2. pontjában meghatározott alábbi jogsértéssel:**
 - ha a szerződést iktatják, az utólagos hozzáférhetőségéről szóló tájékoztatás hiánya
 - a szerződéskötés lehetséges nyelveiről szóló tájékoztatás hiánya

az **Fttv. 3 § (5)** bekezdése szerint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, mivel a fogyasztók részére nyújtott hiányos tájékoztatásával teljes körűen nem tett eleget a külön jogszabály(ok)ban előírt tájékoztatási kötelezettségének:

Fttv. 3 § (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.
- **A vállalkozás megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytatott az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontja megsértésével:**
 - **6. pontjában meghatározott alábbi jogsértésekkel:**
 - az elállást az ÁSZ-ben az eredeti csomagolás meglétéhez köti,
 - **7. pontjában meghatározott alábbi jogsértésekkel:**
 - a mellékelt számlán, egy nappal korábbi teljesítési időpontot ad meg, mint a tényleges termékátvétel napja (számlán teljesítés dátuma 2025 október 29., míg a tényleges átvétel napja 2025. október 30.napja volt),
 - amellyel a szavatossági/jótállási idő kezdetét a fogyasztó hátrányára tévesen jelöli meg,
 - mellyel az elállási jog gyakorlásának igazolásául is a fogyasztó hátrányára egy nappal rövidebb idő áll rendelkezésre,
 - az elállási nyilatkozatra adott válasz e-mailben úgy tájékoztatja a fogyasztót, hogy csak a termék vételárát téríti vissza

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

Az Fttv. 3. § (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 ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.”

(3) A (2) bekezdés értelmében „tiszteletlen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

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 ügyleti 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.

➤ **A vállalkozás megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytatott az Fttv. 7. § (1) bekezdése megsértésével:**

- 5. Egyéb tájékoztatási követelmények:

- A vállalkozás a szavatosság és jótállás tekintetében nem a hatályos jogszabályoknak megfelelően tájékoztatja a fogyasztókat
- a 2021. január 1-től alkalmazandó sávos jótállásról nem tájékoztatja a fogyasztókat, (amely a termék árából függően 1, 2 vagy akár 3 év is lehet),
- a webáruház oldalán elhelyezett tájékoztatások nem tartalmazzák teljes körűen a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendeletben foglalt jogszabályváltozásokat.

- 6. pontjában meghatározott alábbi jogsértéssel:

- az elállás érvényesíthetőségének feltételeire vonatkozó tájékoztatás hiányával

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

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

(a továbbiakban: **megtévesztő mulasztás**).

➤ A Kormányhivatal megállapította továbbá, hogy a vállalkozás az indokolási rész 6. pontjában leírt leírt magatartása kimerítette **az E-kereskedelmi súlyos jogsértésről szóló Korm. rendelet 1. §-ában** leírtakat, mely alapján:

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 51/B. § (1) bekezdésének alkalmazásában elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértésnek minősül, ha az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás

a) a szerződéskötést megelőzően nem tájékoztatja a fogyasztót a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés b), c), d), h), i, m), n) vagy p) pontjában meghatározott adatokról, (...)

Az Fgytv. 45/A. § rendelkezései alapján: „(1) Törvény eltérő rendelkezése hiányában a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével –

a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,

b) a gyermek- és fiatalkorúak védelmével,

c) a fogyasztói csoporttal,

d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatával, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint

e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével

összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – eljár azok megsértése esetén.

(3) Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi

a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,

b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,

c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,

d) a fogyasztói panaszok intézésére,

e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,

f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá

g) a fogyasztók tájékoztatására

vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.”

Az Fttv. 10. § (1) bekezdése értelmében: „A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt (...) a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.”

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

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdése értelmében, „(1) 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:

- a) **elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,**
- b) **megtíltathatja a jogsértő magatartás további folytatását,**
- c) **határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást, (...)**
- i) **fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki.”**

Az Fgytv. 47. § (2) bekezdése alapján „(2) 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 Kormányhivatalt értesítse.”**

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdése értelmében:

„Az (1) bekezdés alkalmazásában a jogkövetkezmények meghatározásakor a következő szempontokat kell figyelembe venni:

- a) a jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége;
- b) a vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak;
- c) a vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés;
- d) a vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak;
- e) a jogsértéssel érintett áruk értéke;
- f) a vállalkozással szemben ugyanazon jogsértésért más tagállamokban kiszabott szankciók a határokon átnyúló esetekben, ha az ilyen szankciókra vonatkozó információk az (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet által létrehozott mechanizmuson keresztül elérhetők; valamint
- g) az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei.”

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: **Szankció tv.**). **2. §**-ának rendelkezései alapján:

„(1) A közigazgatási szabályszegésért való felelősség megállapítása esetén a közigazgatási hatóság közigazgatási szankciót alkalmaz.

(2) Közigazgatási szankciót azzal a természetes személlyel, jogi személlyel vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel szemben lehet alkalmazni, akinek, illetve amelynek a közigazgatási szabályszegésért való felelősségét a közigazgatási hatóság megállapította. Az elkövetés akkor is alkalmazható, ha felelősségre vonásra nem került sor.

(3) Közigazgatási szabályszegés esetén a következő közigazgatási szankciók alkalmazhatók:

a) figyelmeztetés, (...)

c) közigazgatási bírság, (...)

(4) Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet további közigazgatási szankciókat állapíthat meg.”

A **Szankció tv. 6. §** szerint:

„(1) **A figyelmeztetéssel a hatóság rosszallását fejezi ki az általa megállapított közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt, és újabb szankció kilátásba helyezésével felszólítja az ügyfelet, hogy a jövőben tartózkodjon a közigazgatási szabályszegés elkövetésétől.**

(2) Figyelmeztetés szankciót alkalmazhat a hatóság, ha törvény vagy törvény felhatalmazása alapján önkormányzati rendelet közigazgatási bírság kiszabását írja elő.

(3) Figyelmeztetés alkalmazásának akkor van helye, ha közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt más szankció nem alkalmazható, vagy ha a közigazgatási szabályszegés az elkövetés körülményeire tekintettel csekély súlyú és a figyelmeztetéstől kellő visszatartó hatás várható.

(4) A hatóság figyelmeztetés szankciót alkalmaz a közigazgatási szabályszegést elkövető ügyféllel szemben, ha az ügyfél számára kötelezettséget állapít meg, és a kötelezettséget megállapító döntésben más szankciót nem alkalmaz.

(5) Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet meghatározott ügyek vonatkozásában a figyelmeztetés alkalmazásának kizárásáról rendelkezhet, ha az adott ügyben csekély súlyú szabályszegés nem merülhet fel."

A Szankció tv. 9. § (2) bekezdése az alábbiakat rögzíti: „Közigazgatási bírságot szab ki a közigazgatási hatósági eljárás során a hatóság, ha törvény vagy törvény felhatalmazása alapján önkormányzati rendelet bírság kiszabását teszi lehetővé,

a) a Nyilvántartásba a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül az ügyfél vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést jegyeztek be és

b) a hatóság nem figyelmeztetés alkalmazásáról dönt."

A Kormányhivatal a vállalkozás terhére meghatározott jogkövetkezmény megállapításánál az Fgytv. 47. § (5) bekezdésében foglaltak alapján értékelte az eset lényeges körülményeit.

- *A jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége:*

A Kormányhivatal megállapította, hogy a vállalkozás a távértékesítési szerződés megkötése előtt nem a hatályos jogszabályoknak megfelelően, illetve nem teljes körűen tájékoztatta a fogyasztókat az alábbiak tekintetében:

- szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok,
- szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás,
- egyéb tájékoztatási követelmények (kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás),
- a fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás.

Továbbá a Kormányhivatal mérlegelte, hogy a vállalkozás téves, illetve nem teljes körű tájékoztatásával megsértette a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben előírt jogszabályi rendelkezéseket.

A jogkövetkezmény megállapításánál a Kormányhivatal olyan fogyasztó magatartását vette alapul, aki az adott helyzetben az általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, továbbá aki ésszerűen tájékozódva kívánja meghozni üzleti döntését.

A Kormányhivatal a jogkövetkezmény megállapításánál figyelembe vette, hogy a vállalkozás a jogsértést bizonyíthatóan egy - a Kormányhivatal által ellenőrzött - webáruház esetében valósította meg. A jogsértéssel érintett fogyasztók számáról nem áll rendelkezésre adat, azonban a hatósági ellenőrzés során a Kormányhivatal munkatársait bizonyíthatóan érintette. Továbbá a weboldalon feltüntetett téves tájékoztatásokkal kapcsolatos jogsértés minden, a webáruházat megtekintő és használó fogyasztót érint.

Megállapításra került továbbá, hogy a tájékoztatásból eredő jogsértő állapot időtartama tekintetében a határozat meghozatala során adat nem áll rendelkezésre, így ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározása során nem vette figyelembe.

- *A vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak:*

A reparáció tekintetében sem a vállalkozás nem hivatkozott értékelhető körülményre, sem a Kormányhivatal nem tárt fel ilyen tényt, így ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározásakor nem vette figyelembe.

- *A vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés:*

A Kormányhivatal 2025.11.24. napján 14:55 órakor letöltötte a vállalkozás vonatkozásában a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásában rögzített szankciók adatait. A lekérdezés során a 20251124-001735 azonosító számú keresési igazolás alapján megállapítást nyert, hogy a Nyilvántartás a lekérdezés időpontjában a vállalkozásra vonatkozóan közigazgatási szankciót nem tartalmazott.

- *A vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak:*

Erre vonatkozóan a határozat meghozatala során nem állt rendelkezésre adat, így ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározásakor nem vette figyelembe.

- *A jogsértéssel érintett áruk értéke:*

A jogsértéssel érintett áru értékét a Kormányhivatal nem tekintette relevánsnak, így ez a körülmény a jogkövetkezmény megállapításánál sem súlyosító, sem pedig enyhítő körülményként nem került figyelembevételre.

- *A vállalkozással szemben ugyanazon jogsértésért más tagállamokban kiszabott szankciók a határokon átnyúló esetekben, ha az ilyen szankciókra vonatkozó információk az (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet által létrehozott mechanizmuson keresztül elérhetők; valamint*

Figyelemmel arra, hogy az érintett jogsértések kizárólag nemzeti jogszabály vonatkozásában értelmezhető, ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározásakor nem vette figyelembe.

- *Az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei:*

A döntés meghozatalánál a Kormányhivatal további enyhítő körülményként vette figyelembe, hogy a vállalkozás - a létszám- és gazdálkodási adatainak értelmében - a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. tv. (a továbbiakban: Kkv tv.) 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembevételével mikrovállalkozásnak minősül.

Tekintettel arra, hogy a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül a Vállalkozás vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést nem jegyezték be és a kötelező bírság kiszabásának esete sem áll fenn, ezért a közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt tárgyi ügyben a Kormányhivatal figyelmeztetés szankciót alkalmazott.

A fenti körülmények figyelembevételével a Kormányhivatal figyelmeztetés szankció alkalmazása mellett megtiltotta a vállalkozás számára a jogsértő magatartás további folytatását annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson, határidő tűzésével kötelezte továbbá, hogy szüntesse meg a jogsértő állapotot, pótolja a hiányosságokat, melyek megtörténtéről hitelt érdemlően tájékoztassa a Kormányhivatal.

A Kormányhivatal **felszólítja a Vállalkozást, hogy a jövőben tartózkodjon a közigazgatási szabályszegés elkövetésétől. A Kormányhivatal felhívja továbbá a vállalkozás figyelmét arra, hogy amennyiben ugyanazon jogszabályi rendelkezést – a korábbi jogsértést megállapító véglegessé vált határozatban előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határidő elteltét követő - 3 éven belül ismételten megsérti, a bírság kiszabásától nem lehet eltekinteni.** A Kormányhivatal felhívja a Vállalkozás figyelmét arra, hogy elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő ismételten megállapított jogsértése esetén a Kormányhivatal fogyasztóvédelmi bírságot köteles kiszabni, mely esetén az Fgytv. 47/C § (1a) ba) pontja alapján kis és középvállalkozások esetén a kiszabható bírság összege 400 ezer forinttól 4 millió forintig terjed, és az Fgytv. 48 § i) pontja alapján az ügyben irányadó bírságösszeg 2,2 millió forint.

Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban Ákr.) 26. § (1) bekezdése a kapcsolattartásra vonatkozóan az alábbi szabályokat tartalmazza:

„26. § (1) *A hatóság*

a) *írásban, a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvényben (a továbbiakban: Dáptv.) meghatározott elektronikus úton (a továbbiakban együtt: írásban), vagy*

b) *személyesen – ideértve az összeköttetés közvetlenségét, kölcsönösségét, folyamatos kép- és hangkapcsolatot biztosító telekommunikációs eszköz alkalmazását, ha az az adott eljárási cselekmény lefolytatására alkalmas –, illetve írásbelinek nem minősülő elektronikus úton (a továbbiakban együtt: szóban) tart kapcsolatot az ügyféllel és az eljárásban résztvevőkkel.*

(2) *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.”*

A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáptv.) 9. § (1) bekezdése a digitális szolgáltatást biztosító szervek a feladat- és hatáskörükbe tartozó digitális szolgáltatásaikat a Dáptv. szerinti digitális térben kötelesek a felhasználók számára biztosítani. A Dáptv. 9. § (2) bekezdésének a) pontja alapján digitális szolgáltatás nyújtására köteles szerv: az államigazgatási szerv.

A Dáptv. 19. § (1) bekezdése szerint: *„Ha nemzetközi szerződésből eredő kötelezettség alapján törvény, nemzetközi szerződés, vagy az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik, elektronikus ügyintézésre köteles valamennyi, a digitális szolgáltatás nyújtására köteles szerv által nyújtott digitális szolgáltatások tekintetében*

a) *a felhasználóként eljáró*

aa) *gazdálkodó szervezet, (...)*

b) *a felhasználó jogi képviselője.”*

A Dáptv. 19. § (5) bekezdése értelmében: *„Ha jogszabály egy nyilatkozat megtétele vonatkozásában az elektronikus kapcsolattartást – vagy az elektronikus kapcsolattartás módját – kötelezővé teszi, az e követelménynek meg nem felelő nyilatkozat – törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – érvénytelen.”*

A Kormányhivatal tájékoztatja, hogy az elektronikus ügyintézés a központilag biztosított e-Papír szolgáltatás útján lehetséges: <https://epapir.gov.hu>; Témacsoport: Kormányhivatali ügyek;

Ügytípus: Fogyasztóvédelmi feladatok; Címzett: Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal.

Az eljárás során a vállalkozót terhelő eljárási költség nem merült fel, ezért a Kormányhivatal annak megállapításáról és viseléséről nem rendelkezett.

A Kormányhivatal a végleges határozat közzétételéről az Fgytv. 51. § (3)-(4) bekezdései és az 51/B § alapján gondoskodik.

A Kormányhivatal a döntés adatait a Szankció tv. 3. § (1) bekezdése alapján jegyzi be a Nyilvántartásba.

A döntés véglegességével kapcsolatos tájékoztatás az Ákr. 82. § (1) bekezdésén alapul.

A Kormányhivatal döntését a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdése, 81. § (1) és (4) bekezdése alapján hozta meg.

A Kormányhivatal hatásköre és illetékessége az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdése alapján a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet 1. § - 2. §-ain és a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésén nyugszik.

A jogorvoslati jogról szóló tájékoztatás különösen az Ákr. 112. § (1) bekezdésén és 114. § (1) bekezdésén valamint a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 39. §-án és 50. §-án és 77. § (1) és (2) bekezdésén alapul, a keresetlevél benyújtásának módjáról a Kp. 29. § (1) bekezdése alapján a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 605. §-a, 608. § (1) bekezdése, 611 §-a és a Dáptv. 9. § (1)-(2) bekezdése rendelkezik.

A közigazgatási per illetékének mértékéről és megfizetéséről a Kormányhivatal az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 45/A. § (1) bekezdése, a 62. § h) pontja és a 74.§-a alapján nyújtott tájékoztatást.