



## GYŐR-MOSON-SOPRON VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Iktatószám: GY/49/00078-2/2026

Előzmény ügyirat: GY/49/01186/2025

Ügyintéző:

Telefonszám: +36 (96) 795-951

Határozatszám: 2607K-00012

Tárgy: HLF-INNO Kft. fogyasztóvédelmi ügye

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

### HATÁROZATOT.

#### I.

A Kormányhivatal a HLF-INNO Kft.-vel (székhely: 9023 Győr, Kodály Zoltán utca 32. 1. ajtó., tevékenység helye: [www.mindmagyar.hu](http://www.mindmagyar.hu), adószám: 14832132-2-08, 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.mindmagyar.hu](http://www.mindmagyar.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 vállalkozás székhelye
- **szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás**
  - tájékoztatás a szerződés alakiságáról;
  - tájékoztatás a szerződés iktatásáról;
  - ha szerződést iktatják, az utólag hozzáférhető lesz-e

- szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás
  - szállításhoz kapcsolódó költségek egyértelmű megadása;
  - az egyetemes postai szolgáltató által nyújtott postai szolgáltatás igénybevétele lehetőségének biztosítása, annak feltüntetésével
  
- egyéb tájékoztatási követelmények
  - Békéltető Testületek elérhetőségei;
  - kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás,
  
- 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 fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja;
  - írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül;
  - a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket;
  - ha a fogyasztó nem a legkevesebbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni;
  - a vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését;
  - megfelelő tájékoztatás az elállási jog gyakorlása során a kifizetett teljes összeg visszafizetési határidejéről
  
- a próbavásárlás során történt tájékoztatások
  - teljesítés időpontja és a tényleges teljesítés időpontjáról történő tájékoztatás a számlán, elállási nyilatkozatra adott válasz;
  - elálláskor a teljes költség – szállítási és egyéb költségek – visszatérítése
  
- 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 foganatosítja.

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 **HLF-INNO Kft.** (székhely: 9023 Győr, Kodály Zoltán utca 32. 1. ajtó, adószám: 14832132-2-08) által üzemeltetett, [www.mindmagyar.hu](http://www.mindmagyar.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: 1029).

A megrendelt áru (Kalocsai porcelán medál ovális fehér) eladási ára 4.350.-Ft, szállítási költség 2.550.-Ft, utánvételes fizetési mód kezelési díja 508.-Ft. Ennek megfelelően kiszállításkor a csomagért fizetendő összeg összesen 7.408.-Ft.

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 7.410.-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, Kodály Zoltán u. 32. szám alatti üzletébe. A Kormányhivatal munkatársai a terméket és a dokumentumokat sértetlen állapotban visszaadták, a próbavásárlás során kifizetett összeget, vagyis 7.410,- Ft-ot visszakapták.

A termék visszajuttatásával kapcsolatos megállapításokat a GYFO-5884 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**),
- a postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételesen szállítható küldeményekről szóló 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet (a továbbiakban **335/2012. (XII. 4.) 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/49/01071-2/2025. iktatószámú hivatalos feljegyzésben került rögzítésre - az alábbiak:**

**1. Szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok**

Az Általános Szerződési Feltételek menüpontban a vállalkozás székhelye (9023 Győr, Kodály Zoltán utca 32.) megfelelően feltüntetésre került, azonban a letölthető formátumú ÁSZF-ben arról tájékoztatja a vállalkozás a fogyasztókat, hogy a cég székhelye 9011 Győr, Egysori út 39/B.

**A szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok** vizsgálata során a Kormányhivatal kifogásolta, hogy a **Vállalkozás székhelyének postai címéről nem megfelelően tájékoztatja a Vállalkozás a fogyasztókat.**

**A Kormányhivatal megállapította, hogy a szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok** témakörének vizsgálata során a **vállalkozás fenti nem megfelelő tájékoztatásaival tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott.**

**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 alakiságáról (írásban megkötött/ nem írásban megkötött szerződésnek minősül),
- 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**

A Vállalkozás az **ÁSZF menüpontban** – egyebek mellett - az alábbi tájékoztatásokat helyezte el:

„ ... Szállítási partnerek megnevezése: GLS; Sameday ...

V. Fizetés

A vásárlás összegének kiegyenlítése utánvéttel, vagy előzetes banki átutalással lehetséges. Utánvétes fizetés esetén a csomag díja az átvételkor fizetendő.

Ha **utánvétes fizetési módot** választasz, akkor a futárnak fizetsz az áru átvételekor, melynek kezelési díja **340.- Ft**. Ezt az összeget látni fogod már a rendelés rögzítésekor.

Banki átutalással is tudsz fizetni, melynek nincs külön díja, ez esetben a csomagot akkor indítjuk el, amikor az összeg beérkezett a bankszámlánkra.”

VI. Szállítási információk, fuvarkölttség

Szállítás GLS futárszolgálattal (házhozszállítás)

Szállítási összeg Szállítási díj

0 - 19.990 Ft **2.350 Ft**

19.991 Ft-tól 0 Ft, a szállítási díjat mi fizetjük!"

A Vállalkozás a letölthető ÁSZF-ben – egyebek mellett - az alábbi tájékoztatásokat helyezte el:

„V. Fizetés

A vásárlás összegének kiegyenlítése utánvétellel, vagy előzetes banki átutalással lehetséges. Utánvétes fizetés esetén a csomag díja az átvételkor fizetendő.

Ha **utánvétes fizetési módot** választasz, akkor a futárnak fizetsz az áru átvételekor, melynek kezelési díja **340.- Ft**. Ezt az összeget látni fogod már a rendelés rögzítésekor.

Banki átutalással is tudsz fizetni, melynek nincs külön díja, ez esetben a csomagot akkor indítjuk el, amikor az összeg beérkezett a bankszámlánkra.”

VI. Szállítási információk, fuvar költség

Szállítás GLS futárszolgálattal (házhozszállítás)

Szállítási összeg Szállítási díj

0 - 9.990 Ft **1.130 Ft**

9.991 Ft-tól 0 Ft, a szállítási díjat mi fizetjük!"

A Vállalkozás a Szállítási információk, fuvar költség menüpontban – egyebek mellett - az alábbi tájékoztatásokat helyezte el:

„Szállítás GLS futárszolgálattal (házhozszállítás)

A szállítási költség kizárólag Magyarország területére történő szállításra vonatkozik.

Egyéb szállítási címre kérje egyedi kalkulációkat

Szállítási összeg Szállítási díj

0 – 25.000 Ft **2.550 Ft**

25.001 Ft-tól 0 Ft, a szállítási díjat mi fizetjük!"

**A szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás** vizsgálata során kifogásolásra került, hogy a Vállalkozás a webáruház oldalán nem megfelelően tájékoztatja a fogyasztókat a **szállítás költségeiről és feltételeiről**, tekintettel arra, hogy a webáruház különböző menüpontjaiban eltérő szállítási költségek kerültek feltüntetésre.

**A Kormányhivatal megállapította, hogy a szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás** témakörének vizsgálata során a vállalkozás fenti nem megfelelő tájékoztatásaival tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott.

Az ellenőrzés és a próbamegrendelés során a Kormányhivatal kifogásolta továbbá, **hogy a Vállalkozás az egyetemes postai szolgáltató, azaz a Magyar Posta Zrt. által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételének lehetőségét a honlapján nem biztosítja**

## 5. Egyéb tájékoztatási követelmények

**Az egyéb tájékoztatási követelmények** vizsgálata során a Kormányhivatal az alábbi megállapításokat tette:

A webáruház oldalát vizsgálva megállapításra került, hogy a következő **tájékoztatások semmilyen formában nincsenek feltüntetve a weblapon:**

- a békéltető testülethez fordulás lehetősége, a békéltető testület neve, székhelyének postai címe,

- kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jótállásról szóló tájékoztatás.

## 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 fogyasztó elállási jogát a szerződés megkötésének napja és az áru átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja
- írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül
- a fogyasztónak az árut haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia
- ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a Vállalkozás nem köteles megtéríteni
- a Vállalkozás követelheti az áru jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését

A Vállalkozás a webáruház oldalán, a Garancia menüpontban – egyebek mellett – az alábbi tájékoztatást tüntette fel:

*„... Biztosan tudod, hogy internetes vásárlás esetén a rendelésed átvételétől számított 14 napon belül visszaküldheted a termékeket indoklás nélkül is.*

...

*Elállás esetén az általad kifizetett teljes összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállás és az áru visszaszolgáltatását követő 14. napon belül visszatérítjük. ...”*

**A Korm. rendelet 23. § (1) bekezdése szerint 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 Kormányhivatal a fentiekre tekintettel kifogásolta továbbá, hogy **nem megfelelően tájékoztatja** a Vállalkozás a fogyasztókat a webáruház oldalán az alábbiakról:

- elállás esetén a szolgáltató legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget

**A Kormányhivatal megállapította, hogy az elállási jog gyakorlása során a kifizetett teljes összeg visszafizetésének határidejét nem megfelelően állapítja meg, és a 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 (rendelésszám: 1029).

A Kormányhivatal a megrendelés napján ellenőrizte a weboldalt, és megállapította, hogy azon 3 különböző helyen három - egymástól eltérő – szállítási díjat (1.130.-Ft, 2.350.-Ft, 2.550.-Ft) tüntetett fel a vállalkozás, továbbá arról tájékoztatták a fogyasztókat, hogy az utánvételes fizetési mód kezelési díja 340.-Ft.

A Vállalkozás a megrendelési folyamat során az alábbiak szerint számította fel a kiszállítási díjat, valamint az utánvétel díját:

A megrendelt áru (Kalocsai porcelán medál ovális fehér) eladási ára 4.350.-Ft, szállítási költség 2.550.-Ft, utánvételes fizetési mód kezelési díja 508.-Ft. Ennek megfelelően kiszállításkor a csomagért fizetendő összeg összesen 7.408.-Ft.

**A Kormányhivatal a próbamegrendelés során kifogásolta, hogy a vállalkozás a feltüntetett legmagasabb áron számította fel a kiszállítási díjat. Szintén kifogásolásra került, hogy az utánvételes fizetési mód díja nem azonos a weboldalon előzetesen feltüntetett díjjal.**

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 átvételekor, készpénzben fizetett az azt kiszállító futárnak, összesen 7.410.-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 Kormányhivatal munkatársa a csomag kibontását és annak tartalmát fényképfelvételekkel rögzítette további ellenőrzés céljából.

A csomag kizárólag a megrendelt terméket tartalmazta, 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.**

A fizetésről, összesen 7.408.- Ft-ról számlát állítottak ki, amelyet a Vállalkozás e-mailben küldött meg a megrendelést végző személy részére.

Az ellenőrzés során a Kormányhivatal kifogásolta, hogy **a mellékelt számlán a teljesítés időpontjaként 2025. október 28. 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 a webáruház ellenőrzése során a megrendelt termék oldalán, a véleményeknél egy érdeklődő kérdést tett fel, melynek elküldését követően az alábbi üzenet jelent meg a képernyőn:

*„Köszönjük véleményét, melyet továbbítottunk jóváhagyásra a webmesternek.”*

A kormányhivatal munkatársa 2025. november 13. napján ismételten felkereste az adott termék oldalát, és megállapította, hogy az általa írt szöveget a Vállalkozás nem jelenítette meg.

Az értékelések ellenőrzése során a Kormányhivatal jogsértést nem tapasztalt.

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:

„Kedves ....!

*Természetesen visszahozhatja az üzletbe a terméket, és amennyiben nem sérült, úgy visszafizetjük Önnek a vételárát.*

*A szállítási költség Önt terheli, tehát csak a termék árát áll módunkban visszafizetni.*

Üdvözlettel:

.....

HLF-INNO 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 válaszána vizsgálatá során a Kormányhivatal kifogásolta, hogy **abban az alábbi téves információkat tüntette fel a Vállalkozás:**

- a termék vételárát fizetik csak vissza,
- a kiszállítási költség elállás esetén a fogyasztót terheli.

**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, Kodály Zoltán u. 32. szám alatti üzletébe. Az elállási jog érvényesítésével kapcsolatos megállapításokat a GYFO-5884 sz. jegyzőkönyv tartalmazza az alábbiak szerint:

„(...) Az ellenőrzés megkezdésekor jeleztük a jelenlévő személynek, hogy a webáruházból rendeltünk egy terméket, melyet átvettünk, majd elküldtük az elállási nyilatkozatunkat, szeretnénk élni az elállási jogunkkal.

A jelenlévő ügyvezetőnek a terméket, csomagolását visszaadtuk. Az ügyvezető arról tájékoztatott bennünket, hogy a termék árát vissza tudja adni részünkre, azonban a kiszállítási díjat és az utánvétel díját nem, mert azt neki is ki kellett fizetni. Ezt követően arról tájékoztattuk, hogy jogszabály alapján a teljes összeg visszajár. A jelenlévő ügyvezető felajánlotta, hogy felezzük el a kiszállítási díjat és az utánvétel költségét, melyet most visszafizet részünkre a termék árával együtt, azonban a másik fele minket terhel, melyet a későbbiekben sem fizet vissza.

Ezt követően hatósági igazolványunkat felmutatva tájékoztattuk a jelenlévő ügyvezetőt, hogy hatósági ellenőrzés történt, ennek keretein belül került sor a próbamegrendelésre és az elállási jog gyakorlásának ellenőrzésére is.

Erre tekintettel az ügyvezető az általunk kifizetett teljes összeget, vagyis összesen 7.410 Ft-ot visszafizette részünkre.”

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:**

##### **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 4. pontban leírtak alapján megállapított jogsértés:**

- **Az ügy iratai alapján a Kormányhivatal megállapította, hogy a vállalkozás a tevékenysége során nem tartotta be a 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet 3/A. §-ban foglaltakat:**  
*„3/A. § A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerinti távollévők között kötött szerződés alapján értékesített áru kézbesítése érdekében az egyetemes postai szolgáltató által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételének lehetőségét a kereskedelmi célú internetes honlappal rendelkező vállalkozás a honlapján biztosítja, feltéve, hogy az értékesített áru postai szolgáltatási szerződés keretében történő kézbesítését az egyetemes postai szolgáltató az általános szerződési feltételeiben lehetővé teszi.”*

A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény 18. § (1) bekezdése az alábbiakról rendelkezik: *„Tekintettel az egyetemes postai szolgáltatásnak a társadalmi és területi kohézióban játszott szerepére, az annak folyamatos biztosítására vonatkozó állami feladat ellátására e törvény 2030. december 31-éig a Magyar Posta Zrt.-t jelöli ki (...).*

##### **A 5. pontban leírtak alapján megállapított jogsértés:**

- **Korm. rend. 11. § (1)** Üzlethelyisegen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót: (...)
  - m)** a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;
  - n)** az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről;
  - w)** a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.

##### **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 jogszabályhelyei alapozzák meg:

**20 § (3)** A (2) bekezdés a) pontjában foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e §-ban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és az áru átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.”

**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.

**22 § (3)** A 20. §-ban meghatározott jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a 20. § (2) bekezdésében, illetve a 21. §-ban meghatározott határidő lejártá előtt elküldi.

**23. § (3)** Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

**24. § (1)** Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők között kötött szerződéstől, köteles az árut haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által az áru átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy az árut maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó az árut a határidő lejártá előtt elküldi.

**25. §** A fogyasztó csak az áru jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Nem felel a fogyasztó az értékcsökkenésért, ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének i) pontjában előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget.

#### **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.
- Korm. rendelet 23. § (1) Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők 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.

**Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat az Fttv. figyelembe vételével:**

➤ **A Kormányhivatal megállapította, hogy a vállalkozás az indokolási rész**

**- 2. pontjában meghatározott alábbi jogsértéssel:**

- a szerződés alakiságáról (írásban megkötött/ nem írásban megkötött szerződésnek minősül) szóló tájékoztatás hiánya,
- a szerződés iktatásáról (iktatják/ nem iktatják) szóló tájékoztatás hiánya,
- ha a szerződést iktatják, az utólagos hozzáférhetőségéről szóló tájékoztatás hiánya

**- 5. pontjában meghatározott alábbi jogsértéssel:**

- a Békéltető testülethez fordulás lehetősége és elérhetőségei feltüntetésének hiánya
- a kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jótállásról 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 elállási jog gyakorlása során a kifizetett teljes összeg visszafizetésének határidejét nem megfelelően állapítja meg,

**- 7. pontjában meghatározott alábbi jogsértésekkel:**

- a mellékelt számlán, két nappal korábbi teljesítési időpontot ad meg, mint a tényleges termékátvétel napja (számlán teljesítés dátuma 2025 október 28., 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 két nappal rövidebb idő áll rendelkezésre,
- az elállási nyilatkozatra adott válasz e-mailben, valamint az elállási jog érvényesítése során az üzletben szóban 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:**

**- 1. pontban meghatározott alábbi jogsértéssel:**

- a webáruház székhelyéről nem egyértelműen tájékoztatja a fogyasztókat (két helyen két különböző cím szerepel),

**- 4. pontban meghatározott alábbi jogsértéssel:**

- a Vállalkozás a webáruház oldalán nem megfelelően tájékoztatja a fogyasztókat a szállítás költségeiről és feltételeiről, tekintettel arra, hogy a webáruház különböző menüpontjaiban eltérő szállítási költségek kerültek feltüntetésre,

**- 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, ügyfélszolgálattal, 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.”

A 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet 32/A. § (1) és (2) bekezdései alapján:

(1) A 3/A. §-ban foglalt rendelkezés megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.

(2) Az (1) bekezdésben említett rendelkezés a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezésnek minősül.

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) megtilthatja 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,
- szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére 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 állt 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 15:00 órakor letöltötte a vállalkozás vonatkozásában a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásában rögzített szankciók adatait. A lekérdezés során a 20251124-001752 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.