



BARANYA VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Iktatószám: BA/62/00187-2/2025

Hivatkozási szám: BA/62/00808-1/2024

Ügyintéző:

Tárgy: Álomvilág Kft.

(székhelye: 7761 Kozármisleny, Pinty utca 12.,

adószáma: 13195869-2-14)

fogyasztóvédelmi ügye

HATÁROZAT

A Baranya Vármegyei Kormányhivatal (továbbiakban: Hatóság) **figyelmezteti az Álomvilág Kft.-t** (székhelye: 7761 Kozármisleny, Pinty utca 12., adószáma:13195869-2-14, a továbbiakban: Vállalkozás), az általa üzemeltetett Vákuum Matrac Webáruház elnevezésű online shop (<https://vakuummatrac.hu>) vizsgálata során feltárt jogsértések miatt.

Egyidejűleg a Hatóság felhívja a Vállalkozást, hogy a jövőben tartózkodjon e jogsértő magatartástól, ellenkező esetben bírság kiszabására kerül sor.

Jelen határozat a közléssel végleges, ellene fellebbezésnek helye nincs. A határozat közlésétől számított 30 napon belül – jogszabálysértésre hivatkozással – annak bírósági felülvizsgálatát lehet kérni a Pécsi Törvényszéktől (7621 Pécs, Rákóczi út 34.). A keresetlevelet a Baranya Vármegyei Kormányhivatalhoz kell benyújtani. A belföldi székhelyű gazdálkodó szervezet és a jogi képviselővel eljáró fél elektronikus kapcsolattartásra köteles. Az elektronikus kapcsolattartásra kötelezettek, illetve az azt önként választók a keresetlevelet elektronikusan az epapir.gov.hu oldalon keresztül terjeszthetik elő. A közigazgatási bírósági eljárásban a feleket tárgyi illetékfeljegyzési jog illeti meg. A bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart. Tárgyalás tartását a felperes a keresetlevélben kérheti. Az erre irányuló kérelem elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye. A keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására nincs halasztó hatálya, az ügyfél azonban azonnali jogvédelem iránti kérelem formájában a halasztó hatály elrendelését kérheti. A kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell. A bíróság a kérelemtől annak beérkezésétől számított tizenöt napon belül dönt, hiánypótlásnak nincs helye.

INDOKOLÁS

A Hatóság 2024. november 27-én a digitális fogyasztóvédelem megvalósulása érdekében az online értékesítés és az online térben megjelenő kereskedelmi kommunikáció átfogó fogyasztóvédelmi ellenőrzése című országos témavizsgálat keretében próbarendeléssel egybekötött fogyasztóvédelmi ellenőrzést végzett a Vákuum Matrac Webáruház elnevezésű webshopban (<https://vakuummatrac.hu>).

A próbarendelés során regisztráció nélkül néven megrendelésre került 1 db „Bambino gyerek matrac – Huzat színe: Kék – Méret: 60x120 cm” megnevezésű termék. A gyerek matrac eladási áráként: 32.000,- Ft volt feltüntetve. A termék „Házhoz szállítás futárszolgálat” szállítási mód, valamint „Banki átutalás” fizetési mód megjelölésével került megrendelésre. Szállítási díj a gyerek matrac esetében nem került felszámításra, így a megrendelés végösszege: 32.000,- Ft volt.

A rendelést a termék megrendelésének napján 2024. november 27-én visszaigazolták, melynek száma: 3531.

Próbarendelés után került sor a webáruház részletes vizsgálatára, a honlapon közzétett menüpontok archiválására, mely során az alábbi megállapításokat tettük:

- előzetesen nem adtak tájékoztatást arról, hogy a megrendelés „fizetési kötelezettséggel járó megrendelés”, vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés,
- a PayPal fizetési mód esetében felszámításra kerülő díj vonatkozásában megtévesztő tájékoztatást adtak: a „Szállítás és Fizetés” menüpont „Fizetési módok díjai” alpontban a PayPal fizetési mód esetében 3.000 Ft került megjelölésre, míg a megrendelés leadása során a PayPal fizetési módnál 5.000 Ft volt megjelölve, továbbá a PayPal szövegre kattintással az alábbi tájékoztatás jelent meg: *„Fizessen PayPal-lal biztonságosan és egyszerűen a PayPal fiókjából vagy tetszőleges bankkártyájával. A PayPal fizetés díja: 3.000 Ft”*,
- a Vállalkozás nem biztosítja a Magyar Posta Zrt. által nyújtott postai (kézbesítési) szolgáltatás lehetőségét,
- a szállítási díjra vonatkozóan nem egyértelmű tájékoztatást adtak:
a „Szállítás és Fizetés” menüpontban a szállítási díjak tekintetében az alábbiakról adnak tájékoztatást:

Szállítási díjak

Termékek	Szállítási díj
Vákuum matracok	0 Ft
Hideghab matracok	0 Ft
Memory matracok	0 Ft
Fedőmatracok	1.270 Ft (Matracal együtt rendelve 0 Ft)
Gyerek matracok	1.270 Ft (Matracal együtt rendelve 0 Ft)
Egyéb termékek	1.270 Ft (Matracal együtt rendelve 0 Ft)

Míg a megrendelés leadása során a szállítás díjára vonatkozóan „Házhoz szállítás futárszolgálatral Ingyenes” tájékoztatást adták.

- előzetesen nem adtak tájékoztatást a panaszkezelési és vitarendezési mechanizmusról, a vállalkozás panaszkezelési módjáról,
- nem tájékoztatták a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, linkjéről (<https://ec.europa.eu/consumers/odr>), valamint arról, hogy jogviták rendezésére használható,
- nem adtak tájékoztatást a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a Vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről, székhelyének postai címéről,
- hiányzott a kellékszavatosságra, termékszavatosságra, jótállásra vonatkozó előzetes tájékoztatás,
- a webáruházban előzetesen nem adtak tájékoztatást arra vonatkozóan,
 - hogy a fogyasztó elállási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával,
 - hogy a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja,
 - hogy írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül,
 - hogy a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia,
 - hogy ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni,
- nem biztosították az elállási nyilatkozat-mintát,
- az „Általános Szerződési és Felhasználási Feltételek” menüpont „Elállási jog” alpontjában a vételár visszatérítésének határidejére vonatkozóan nem jogszerű, megtévesztő tájékoztatást adtak: *„Az értékesítő köteles a megrendelő által kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül visszatéríteni”.*
(A hatályos jogszabály szerint a vételár visszatérítési határideje 14 nap).
- Az „Általános Szerződési és Felhasználási Feltételek” menüpont „Elállási jog” alpontjában a már nem hatályos jogszabály – *Az elállási jog gyakorlására vonatkozóan 17/1999. Kormányrendelet szövegét letöltheti...* - került meghivatkozásra,
(A hatályos jogszabály a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet.)

A próbarendelés 2024. november 27-én került lemondásra a matrac@vakuummatrac.hu e-mail címre elküldve. A rendelés lemondásáról 2024. november 27-én 12 óra 01 perckor az alábbi tartalmú válasz e-mail érkezett: „Rendben”.

A honlap ellenőrzése során valamennyi menüpont tartalmát megvizsgáltuk, további hiányosságot nem állapítottunk meg.

A Hatóság az ellenőrzés 2024. december 19-i lezárását követően a BA/62/00808-4/2024 értesítés ellenőrzés lezárásáról és eljárás megindításáról szóló tájékoztatásban értesítette a Vállalkozást az eljárás megindításáról. Az értesítésben rögzítésre kerültek az ellenőrzés során tapasztalt jogszabálysértések is.

A Vállalkozás ügyvezetője, 2025. január 28-án nyilatkozatot terjesztett elő, melyben előadta, hogy a feltárt hibákat, hiányosságokat pótolták, javították.

A Hatóság a döntés meghozatala előtt visszaellenőrizte a <https://vakuummatrac.hu> webáruházát, az előzetes tájékoztatás tekintetében a feltárt hibák, hiányosságok kijavításra, pótlásra kerültek a Vállalkozás képviselőjének nyilatkozatában foglaltaknak megfelelően. A döntést a nyilatkozatban foglaltak figyelembevételével hozta meg a Hatóság.

Az eljárás során a Hatóság az alábbiakat állapította meg:

Azzal, hogy hiányzott a „fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés megsértették a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (továbbiakban: 45/2014. Korm. rendelet) 15. § (2) bekezdését, mely szerint az (1) bekezdésben meghatározott esetben a vállalkozás köteles gondoskodni arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a nyilatkozat megtétele gomb vagy hasonló funkció aktiválásával jár, a gombot vagy a hasonló funkciót könnyen olvasható módon fizetési kötelezettséggel járó megrendelés vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal kell ellátni, amely jelzi, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele a vállalkozás javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után.

Azzal, hogy a PayPal fizetési mód esetében felszámításra kerülő díj vonatkozásában megtévesztő tájékoztatást adtak – a „Szállítás és Fizetés” menüpont „Fizetési módok díjai” alponthan a PayPal fizetési mód esetében 3.000 Ft került megjelölésre, míg a megrendelés leadása során a PayPal fizetési módnál 5.000 Ft volt megjelölve, továbbá a PayPal szövegre kattintással az alábbi tájékoztatás jelent meg: *„Fizessen PayPal-lal biztonságosan és egyszerűen a PayPal fiókjából vagy tetszőleges bankkártyájával. A PayPal fizetés díja: 3.000 Ft”* – **megsértették a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban: Fttv.) 6. § (1) bekezdés c) pontját, mely szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót** az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, **és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas: a termék ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte.**

Azzal, hogy a Vállalkozás nem biztosítja a Magyar Posta Zrt. által nyújtott postai szolgáltatás (kézbesítés) lehetőségét, megsértették 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 feltételes szállítható küldeményekről szóló 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet 3/A §-ban foglaltak, mely szerint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerinti távollevők 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.

Azzal, hogy a szállítási díjra vonatkozóan nem egyértelmű tájékoztatást adtak, megsértették a 45/2014. Korm. rendelet 11. § h) pontjában foglaltakat, mely szerint üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollevők között kötött szerződés megkötését **megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót** a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, **a fuvarozásról** és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról.

Azzal, hogy előzetesen nem adtak tájékoztatást a Vállalkozás panaszkezelési és vitarendezési mechanizmusáról, a Vállalkozás panaszkezelési módjáról megsértették a 45/2014. Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pontjában foglaltakat, mely szerint a üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollevők között kötött szerződés megkötését **megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót** a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint **a vállalkozás panaszkezelési módjáról.**

Azzal, hogy előzetesen nem adtak tájékoztatást az online vitarendezési platform létezéséről, linkjéről, valamint arról, hogy jogviták rendezésére használható megsértették az 524/2013/ EU rendelet 14. cikk (1)-(2) bekezdésében foglaltakat, mely szerint az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek, valamint az Unióban letelepedett olyan online piacoknak **meg kell jeleníteniük a honlapjukon az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket.** Ennek a linknek a fogyasztók számára könnyen elérhetőnek kell lennie. Az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett, az Unióban letelepedett kereskedőknek meg kell adniuk az e-mail címüket is. Az Európai Unió Hivatalos Lapja L 165/9 HU (2) **Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett** azon kereskedőknek, akik kötelesek egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni a fogyasztókkal fennálló vitáik rendezéséhez, vagy erre kötelezettséget vállalnak, **tájékoztatniuk kell a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez.** Emellett az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket kell megjeleníteniük honlapjukon, illetve, ha az ajánlatot e-mailben teszik, akkor az adott e-mailben. Ezt az információt fel kell tüntetni adott esetben az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés általános feltételei között is.

Azzal, hogy előzetesen nem adtak tájékoztatást a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, az illetékes békéltető testület nevéről, székhelyéről megsértették a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés előírásait, mely szerint az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás **köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót**

v) a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról;

w) **a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a békéltető testület nevéről és székhelyének postai címéről.**

Azzal, hogy előzetesen nem adtak tájékoztatást a termékszavatosságról, kellékszavatosságról és a jótállásról megsértették a 45/2014. Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés előírásait, mely szerint az üzlethelyiségen 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.

Azzal, hogy az elállási jogról szóló előzetes tájékoztatás hiányos volt, nem adtak tájékoztatást arra vonatkozóan, hogy a fogyasztó elállási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával, hogy a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja, hogy írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül, hogy a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia, hogy ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozó nem köteles megtéríteni – megsértették a 45/2014. Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés előírásait, mely szerint az 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.

Azzal, hogy az elállási nyilatkozat-mintát nem biztosították megsértették a 45/2014. Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés előírásait, mely szerint az 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.

Azzal, hogy az „Általános Szerződési és Felhasználási Feltételek” menüpont „Elállás jog” alpontjában a vételár visszatérítési határidejére vonatkozóan megtévesztő tájékoztatást adtak (14 nap helyett 30 nap) megsértették az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontját, mely szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy **megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót** az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas: a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 45/A. § (1) bekezdése alapján a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével – a forgalmazással, szolgáltatással összefüggő, e

törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és 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

g) a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések betartását és eljár azok megsértése esetén.

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (továbbiakban: Szankció tv.) 2. § (1) bekezdése értelmében a közigazgatási szabályszegésért való felelősség megállapítása esetén a közigazgatási hatóság közigazgatási szankciót alkalmaz. A (3) bekezdés a) pontja alapján a Vállalkozás **figyelmeztetésben részesülhet**.

A Szankció tv. 6. § (1) bekezdése értelmében 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.

A fentiek alapján a Vállalkozást figyelmeztetésben részesítettem.

Tekintettel arra, hogy a Vállalkozás a feltárt hibákat, hiányosságokat a döntés meghozataláig kijavította, egyéb jogkövetkezmény megállapítása nem volt indokolt.

Tájékoztatom a Vállalkozást, hogy a Hatóság a végleges határozatot közzéteszi a súlyos jogsértést elkövető webáruházak adatbázisában, a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására rendelkezésre álló idő elteltével egyidejűleg bejegyzí a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába.

A Hatóság a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 1. § a) pontjában, illetve a 2. §-ban biztosított hatáskörében és a általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (továbbiakban: Ákr.) 16. §-a szerinti illetékességi ok alapján járt el.

A bírósági felülvizsgálat lehetőségét az Ákr. 114. § (1) bekezdése biztosítja. A jogorvoslati tájékoztató a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (továbbiakban: Kp.) 39. § (1)-(2) bekezdéseiben, az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 62. § (1) bekezdés h) pontján, valamint a 17/2020. (XII.23.) IM rendelet 6. § (1) bekezdésén alapul. A bíróság hatáskörét és illetékességét a Kp. 12. § (1) bekezdése és a 13.§ (1) bekezdése alapozza meg.

Pécs, „az időbélyegző szerint”

Dr. Horváth Zoltán főispán felhatalmazása alapján kiadmányozta:

Kerner Helga
osztályvezető

A döntésről értesül:

1. Álomvilág Kft. - tárhely

2. Irattár

A határozat véglegessé válása után:

1. Baranya Vármegyei Főügyészség

2. Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara