



## BARANYA VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Iktatószám: BA/62/00940-5/2025

Ügyintéző:

Modulszám: 2501K-00145

Ügyélfogadás: H-Cs. 8:00-11:30; 13:00-16:00

Tárgy: Z-Dekor Digitalpress Kft.

(Székhelye 7624 Pécs, Alkotmány  
utca 55., adószáma 24942964-2-02)  
fogyasztóvédelmi ügye

### HATÁROZAT

A Z-Dekor Digitalpress Korlátolt Felelősségű Társasággal szemben indult fogyasztóvédelmi eljárás eredményeként a Baranya Vármegyei Kormányhivatal **figyelmezteti** a Vállalkozást az elkövetett jogszabálysértések miatt, egyúttal **a jogsértő állapot megszüntetésére kötelezi** az alábbiak szerint:

**A Vállalkozás tüntesse fel az általa üzemeltetett [www.zdekor.hu](http://www.zdekor.hu) webáruház oldalán az alábbiakat:**

- **A tárhelyszolgáltató székhelyét, telephelyét, valamint e-mail címét,**
- **A fogyasztókkal- mint távollévők között- kötött adásvételi szerződést iktatják-e, illetve ha iktatják, az utólag hozzáférhető lesz-e.**
- **A megrendelés véglegesítése előtt figyelmeztesse a fogyasztókat a webáruház arra, hogy a megrendelés fizetési kötelezettséggel jár.**
- **A weboldalon elérhető termékek adatlapján tüntessék fel azok egységárát a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM–SZMM együttes rendelet 3. §- 4. §-a alapján!**
- **A webáruház adjon tájékoztatást a termékek lényeges tulajdonságairól, például az alábbi esetben:**
  - **Az „Olfa Kaparó BTC-1” megnevezésű termék adatlapján nem szerepel a termék pengéjének méretei, különösen a penge szélessége.**
- **Tájékoztatassanak teljeskörűen a Vállalkozás panaszkezelési módjáról, így legyen feltüntetve a panaszjegyzőkönyvről szóló tájékoztatás, valamint a Vállalkozás rendelkezésére álló válaszadási határidő írásbeli panasz esetén!**
- **Tájékoztatassanak a weboldalon a szavatossági, jótállási jogokról az alábbiak szerint:**

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.; Web: [kormanyhivatalok.hu](http://kormanyhivatalok.hu)  
☎: +36 72 795 398 ✉: [fogyasztovedelem@baranya.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@baranya.gov.hu)

HKP rövidnév: BAMKHFF; KRID: 605958155

HKP KÉR azonosító: KHIV BRK KMEF FVO; KRID: 223384900

- A Magyarországon hatályos sávós jótállási időről.
  - A fogyasztót jogai milyen határidőn belül illetik meg a jótállás alapján?
  - Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?
  - Milyen határidőben érvényesítheti a fogyasztó kellékszavatossági igényét?
  - Milyen esetben élhet a fogyasztó a termékszavatossági jogával?
  - Milyen jogok illetik meg a fogyasztót a termékszavatossági igénye alapján?
  - Milyen határidőben érvényesítheti a fogyasztó termékszavatossági igényét?
  - Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?
  - A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül a termékszavatossági kötelezettsége alól?
- **A [www.zdekor.hu](http://www.zdekor.hu) weboldalon az elállásról szóló tájékoztatásuk között szerepeljen:**
    - **a 45/2014. Korm. rendelet mellékletében található „Elállási nyilatkozatmintáról” szóló tájékoztatás.**
    - **az, hogy a fogyasztó elállási jogát gyakorolhatja a nyilatkozatminta útján, vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával is. Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül.**
    - **az, hogy a fogyasztó az elállási jogát a termék megrendelése és átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja.**
    - **az, hogy a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a Vállalkozás által megadott címre.**
    - **az, hogy a Vállalkozás a fogyasztó elállása esetén köteles legfeljebb 14 napon belül visszafizetni a fogyasztó által kifizetett teljes összeget (kiszállítási díjjal együtt).**
    - **az, 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.**

**Ne adjon a Vállalkozás megtévesztő tájékoztatást az alábbiak szerint:**

A Vállalkozás Általános Szerződési Feltételei között úgy fogalmaz „A termék visszaküldése” fejezetében, hogy *a terméket csak eredeti állapotában és csomagolásában, hiánytalan mennyiségi, minőségi állapotában veszik vissza.*

Nem követelhető meg az eredeti csomagolás megléte. Megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytat a Vállalkozás azzal, hogy az elállás csak a saját dobozába (eredeti csomagolásába) visszacsomagolt termékekre érvényes.

**A megtett intézkedéseket igazolják a Hatóság felé jelen határozat kézhezvételét követő 30 napon belül.**

A Hatóság **felszólítja** a Vállalkozást, hogy a jövőben tartózkodjon e jogsértő magatartások elkövetésétől, ellenkező esetben további szankció alkalmazására 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 (7623 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. A keresetlevél elektronikusan az epapir.gov.hu oldalon keresztül nyújtható be, azzal, hogy a jogi képviselő nélkül eljáró, illetve az elektronikus kapcsolattartásra nem köteles fél a keresetlevelet a polgári perben és a közigazgatási bírósági eljárásban alkalmazandó nyomtatványokról szóló 17/2020. (XII.23.) IM rendelet 19. mellékletében meghatározott nyomtatvány alkalmazásával is előterjesztheti.

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 kérelemről annak beérkezésétől számított tizenöt napon belül dönt, hiánypótlásnak nincs helye.

### INDOKOLÁS

A Baranya Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya (a továbbiakban: Hatóság) „*az online értékesítés átfogó fogyasztóvédelmi ellenőrzése*” megnevezésű országos témavizsgálat alapján **értesítettem Z-Dekor Digitalpress Kft.-t** (Székhelye 7624 Pécs, Alkotmány utca 55., adószáma 24942964-2-02, a továbbiakban: Vállalkozás) fogyasztóvédelmi hatósági eljárás indításáról, amelynek kezdő napja 2025. november 18. volt.

A „Z-Dekor” elnevezésű webshopban (www.zdekor.hu) elvégzett fogyasztóvédelmi ellenőrzés során az alábbiakat tapasztaltuk:

A regisztrációt követően a Hatóság .....néven próbavásárolt egy darab „*3M 77 500ml Ragasztóspray*” megnevezésű terméket 9.200 Ft értékben, egy darab „*Olfa Kaparó BTC-1*” megnevezésű terméket 2.990 Ft értékben, valamint egy darab „*KOH-I-NOOR 12 db-os Kerek*” vízfestéket 1.190 Ft-ért. A szállítási módként Foxpost csomagautomata került kiválasztásra. A Vállalkozás részéről telefonon keresték a fogyasztót, hogy mivel a szállítási cím pécsi, így lehetőség van az üzletükben személyesen átvenni a megrendelt termékeket a Pécs, Alkotmány utca 55. szám alatt nyitvatartás időben. Egyúttal tájékoztattak, hogy az „*Olfa Kaparó BTC-1*” megnevezésű termék nincs készleten, ezért annak beszerzése több napba telhet. A Hatóság telefonon beleegyezett abba, hogy személyesen venné át a termékeket.

A megrendelésről sem automata visszaigazoló e-mail, sem joghatással járó szerződési akarat kinyilvánítása nem került kiküldésre a Hatóság által használt [takacsnoel20@gmail.com](mailto:takacsnoel20@gmail.com) e-mail címre.

A megrendelés végösszege így végül 13.380 Ft volt.

A megrendelés feldolgozásáról a webáruház felületén kaptunk tájékoztatást közvetlenül a megrendelés leadását követően. Eszerint a rendelés száma 8057. Fizetési mód: utánvétes fizetés.

A Hatóság munkatársai személyesen vették át a termékeket a Vállalkozás által üzemeltetett Zdekor üzletben a Pécs, Alkotmány utca 55. szám alatt 2025. november 4-én. A fizetett összeg 13.380 Ft volt. A vásárlásról az üzlet pénztárgépe által kiállított nyugta került kiállításra, melynek sorszáma 2822/00015 volt. Elektronikus úton nem került kiállításra sem megrendelés visszaigazolás, sem számla, így fogyasztóként a vásárlást csak az üzletben kapott nyugtával tudná igazolni a Hatóság.

A Hatóság az elállási szándékát 2025. november 13-án jelezte a [takacsnoel20@gmail.com](mailto:takacsnoel20@gmail.com) e-mail címről az [info@zdekor.hu](mailto:info@zdekor.hu) e-mail címre címezve. Tudomásulvétel vagy egyéb visszajelzés erről sem érkezett.

A Hatóság munkatársai 2025. november 18-án személyesen visszavitték a próbavásárolt termékeket a Vállalkozás által üzemeltetett Zdekor üzletbe a Pécs, Alkotmány utca 55. szám alá, ahol gyakorolni tudták elállási jogukat. A termékeket leadtuk, a teljes fizetett összeget visszakaptuk (13.380 Ft), illetve sztornószámla került kiállításra, amelynek sorszáma 2025/00911 volt.

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

- A webáruház üzemeltetője nem tüntette fel a tárhelyszolgáltató székhelyét, telephelyét, valamint e-mail címét.
- A webáruház felületén nem adnak tájékoztatást a szerződés iktatásáról, illetve ha iktatják, az utólag hozzáférhető lesz-e.
- A szerződéskötés technikai feltételei körében kifogásolható, hogy a megrendelés véglegesítése előtt nem figyelmeztet a webáruház arra, hogy a megrendelés fizetési kötelezettséggel jár.
- Az árfeltüntetés nem megfelelő a webáruház felületén, mivel nem tájékoztat az egységárról, például az alábbi esetben:
  - A „3M 77 500ml Ragasztóspray” megnevezésű termék esetében.
- A szerződés tárgyának lényeges tulajdonságairól szóló tájékoztatás nem megfelelő például az alábbi esetben:
  - Az „Olfa Kaparó BTC-1” megnevezésű termék adatlapján nem szerepel a termék pengéjének méretei, különösen a penge szélessége.
- A Vállalkozás panaszkezelési módjáról szóló tájékoztatás nem megfelelő: Nem elegendő feltüntetni a békéltető testületet. A Vállalkozás panaszkezelési módja nincsen kifejtve. Például hiányzott a jegyzőkönyv felvételéről szóló tájékoztatás, illetve nem volt feltüntetve a válaszadási határidő sem.
- A szavatossági, jótállási jogokról szóló előzetes tájékoztatás hiányos a weboldalon. Nem tájékoztatnak az alábbiakról:
  - A Magyarországon hatályos sávós jótállási időről.
  - A fogyasztót jogai milyen határidőn belül illetik meg a jótállás alapján?
  - Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.; Web: [kormanyhivatalok.hu](http://kormanyhivatalok.hu)

☎: +36 72 795 398 ✉: [fogyasztovedelem@baranya.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@baranya.gov.hu)

HKP rövidnév: BAMKHFF; KRID: 605958155

HKP KÉR azonosító: KHIV BRK KMEF FVO; KRID: 223384900

- Milyen határidőben érvényesítheti a fogyasztó kellékszavatossági igényét?
  - Milyen esetben élhet a fogyasztó a termékszavatossági jogával?
  - Milyen jogok illetik meg a fogyasztót a termékszavatossági igénye alapján?
  - Milyen határidőben érvényesítheti a fogyasztó termékszavatossági igényét?
  - Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?
  - A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül a termékszavatossági kötelezettsége alól?
- Azzal, hogy a Vállalkozás ÁSZF-je úgy fogalmaz „A termék visszaküldése” fejezetében, hogy *a terméket csak eredeti állapotában és csomagolásában, hiánytalan mennyiségi, minőségi állapotában veszik vissza*, megtévesztő tájékoztatást adott a fogyasztók részére. Nem követelhető meg az eredeti csomagolás megléte.  
Megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytat a Vállalkozás azzal, hogy az elállás csak a saját dobozába (eredeti csomagolásába) visszacsomagolt termékekre érvényes.
  - Az elállásról szóló tájékoztatás nem megfelelő, mivel:
    - Elállási nyilatkozatminta nem áll rendelkezésre, és nem tájékoztatnak a 45/2014. Korm. rendelet mellékeltéről sem.
    - Nem tájékoztatnak arról, hogy a fogyasztó elállási jogát gyakorolhatja a nyilatkozatminta útján, vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával is. Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül.
    - A webáruház nem tartalmaz tájékoztatást arról, hogy a fogyasztó az elállási jogát a termék megrendelése és átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja.
    - Nem lelhető fel tájékoztatás arra vonatkozóan, hogy a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a Vállalkozás által megadott címre.
    - A weboldalon az alábbiakat tüntették fel: *az értékesítő köteles a megrendelő által kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül visszatéríteni*. Ez hibás és jogszerűtlen tájékoztatás, mivel a Vállalkozás köteles legfeljebb 14 napon belül visszafizetni a fogyasztó által kifizetett teljes összeget (kiszállítási díjjal együtt).
    - A webáruház nem tartalmaz tájékoztatást arról, 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. (Ilyen például a garantált egy napos szállítási határidő vállalása.)
  - Megjegyezzük, hogy az ÁSZF már nem hatályos jogszabályokra hivatkozik. Ilyen a régi Ptk. (1959. évi IV. törvény), valamint a távollévők között kötött szerződésekről szóló 17/1999.(11. 5.) Korm. rendelet is. A hatályos jogszabályok a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet.
  - Megjegyezzük, hogy a békéltető testületekre vonatkozó elérhetőségek, illetve illetékességi szabályok feltüntetése frissítésre szorul.
  - Az egyetemes postai szolgáltató (Magyar Posta Zrt.) igénybe vehető a fogyasztók által.

**A Hatóság az ellenőrzést lezárta**, egyúttal az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 104. § (3) bekezdésében foglaltak alapján ezúton **értesítette a Vállalkozást**, hogy **eljárást** indított a panaszkezelés jogszerűségének vizsgálata tárgyában, melynek kezdő napja: 2025. november 18. volt.

Az eljárás időtartama alatt a Vállalkozás további észrevételt nem tett, nyilatkozatot nem terjesztett elő.

**A Hatóság az eljárás során az alábbiakat állapította meg:**

**Azzal, hogy a Vállalkozás nem tüntette fel a [www.zdekor.hu](http://www.zdekor.hu) weboldalon a tárhelyszolgáltató székhelyét, valamint e-mail címét, megsértette az** az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ektv.) **4. § h)** pontját, amely szerint 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.

**Azzal, hogy a Vállalkozás a [www.zdekor.hu](http://www.zdekor.hu) webáruház felületén vagy az Általános Szerződési Feltételei között nem adott tájékoztatást a szerződés iktatásáról, illetve ha iktatják, az utólag hozzáférhető lesz-e, megsértette az Ektv. 5. § (2) b) pontját**, mely szerint a szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt 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.

**Azzal, hogy a Vállalkozás a megrendelés véglegesítése előtt nem figyelmezteti a fogyasztót arra, hogy a megrendelés fizetési kötelezettséggel jár, megsértette a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 15. § (2) bekezdését**, amely szerint 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. Ha a vállalkozás nem tett eleget e bekezdésben foglalt kötelezettségének, a szerződés semmis. A semmisségre csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni.

**Azzal, hogy a szerződés tárgyának lényeges tulajdonságairól szóló tájékoztatás nem megfelelő (nem teljeskörű) például az alábbi esetben:**

Az „*Olfa Kaparó BTC-1*” megnevezésű termék adatlapján nem szerepel a termék pengéjének méretei, különösen a penge szélessége., **a Vállalkozás megsértette a Korm. rendelet 11. § (1) a) pontját**, amely szerint üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését

megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól.

**Azzal, hogy a Vállalkozás nem tájékoztatott megfelelően a [www.zdekor.hu](http://www.zdekor.hu) weboldalon a Vállalkozás panaszkezelési módjáról, megsértette a Korm. rendelet 11. § (1) h) pontját,** amely szerint üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a panaszkezelési módjáról.

Nem elegendő feltüntetni a békéltető testületet. A Vállalkozás panaszkezelési módja nincsen kifejtve. Például hiányzott a jegyzőkönyv felvételéről szóló tájékoztatás, illetve nem volt feltüntetve a válaszadási határidő sem.

**Azzal, hogy a Vállalkozás nem tájékoztatott teljeskörűen a [www.zdekor.hu](http://www.zdekor.hu) weboldalon a fogyasztókat megillető szavatossági és jótállási jogairól, lehetőségeiről, megsértette a Korm. rendelet 11. § (1) m) és n) pontjait,** melyek értelmében üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről; valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről.

A Korm. rendelet 11. § (5) bekezdése szerint a vállalkozás az (1) bekezdés m) pontja szerinti és az n) pontban a jótállásra vonatkozó tájékoztatást a kellékszavatosság, a termékszavatosság és a jótállás fogalmak pontos és megfelelő használatával köteles megadni olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség. E tájékoztatás a Korm. rendelet 3. mellékletében foglalt mintatájékoztató útján is megadható.

A weboldalon található szavatosság-jótállás tájékoztató hiányos volt az, így nem szerepeltek az alábbi információk:

- A Magyarországon hatályos sávós jótállási időről.
- A fogyasztót jogai milyen határidőn belül illetik meg a jótállás alapján?
- Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?
- Milyen határidőben érvényesítheti a fogyasztó kellékszavatossági igényét?
- Milyen esetben élhet a fogyasztó a termékszavatossági jogával?
- Milyen jogok illetik meg a fogyasztót a termékszavatossági igénye alapján?
- Milyen határidőben érvényesítheti a fogyasztó termékszavatossági igényét?
- Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?
- A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül a termékszavatossági kötelezettsége alól?

**Azzal, hogy az elállási jogról szóló tájékoztatás nem megfelelő a [www.zdekor.hu](http://www.zdekor.hu) webáruház felületén, a Vállalkozás megsértette a Korm. rendelet 11. § (1) i) pontját,** amely szerint üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a **20. § szerinti jog (elállási**

jog) gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról.

**Továbbá az elállási joggal kapcsolatos megtévesztő tájékoztatás miatt a Vállalkozás megsértette a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 3. § (1) bekezdését, mely szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.**

Az Fttv. 6. § (1) bekezdése alapján 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:

i) a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.

**Az elállásról szóló tájékoztatás nem megfelelő, mivel:**

- Elállási nyilatkozatminta nem áll rendelkezésre, és nem tájékoztatnak a 45/2014. Korm. rendelet mellékletéről sem.
- Nem tájékoztatnak arról, hogy a fogyasztó elállási jogát gyakorolhatja a nyilatkozatminta útján, vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával is. Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül.
- A webáruház nem tartalmaz tájékoztatást arról, hogy a fogyasztó az elállási jogát a termék megrendelése és átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja.
- Nem lelhető fel tájékoztatás arra vonatkozóan, hogy a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a Vállalkozás által megadott címre.
- A weboldalon az alábbiakat tüntették fel: *az értékesítő köteles a megrendelő által kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül visszatéríteni.* Ez hibás és jogszerűtlen tájékoztatás, mivel a Vállalkozás köteles legfeljebb 14 napon belül visszafizetni a fogyasztó által kifizetett teljes összeget (kiszállítási díjjal együtt).
- A webáruház nem tartalmaz tájékoztatást arról, 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. (Ilyen például a garantált egy napos szállítási határidő vállalása.)

**Azzal, hogy a Vállalkozás ÁSZF-je úgy fogalmaz „A termék visszaküldése” fejezetében, hogy a terméket csak eredeti állapotában és csomagolásában, hiánytalan mennyiségi, minőségi állapotában veszik vissza, megtévesztő tájékoztatást adott a fogyasztók részére. Nem követelhető meg az eredeti csomagolás megléte. Megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytat a Vállalkozás azzal, hogy az elállás csak a saját dobozába (eredeti csomagolásába) visszacsomagolt termékekre érvényes.**

**Azzal, hogy a Vállalkozás a [www.zdekor.hu](http://www.zdekor.hu) webáruházban árult termékek közül nem tüntette fel a termék egységárát például a „3M 77 500ml Ragasztóspray” megnevezésű termék esetében, megsértette** a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM–SZMM együttes rendelet **3. § (1) bekezdését**, amely szerint a termék egységárát, ha az nem egyezik meg a termék eladási árával,

a) a terméken, annak csomagolásán vagy a termékhez egyéb módon rögzítve, vagy

b) a közvetlenül a termék mellett elhelyezett egyedi árkiíráson vagy a fogyasztó számára a megvenni kívánt termék kiválasztásakor könnyen hozzáférhető árjegyzéken kell feltüntetni.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: **Fgytv.**) 45/A. § (1) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével -

a) a **forgalmazással**, szolgáltatásnyújtással 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,

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

Az **Fgytv. 47. § (1)** bekezdése alapján 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.

(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 hatóságot értesítse.

(5) 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) a jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége;*

Azzal, hogy a Vállalkozás nem tájékoztatott a [www.zdekor.hu](http://www.zdekor.hu) weboldalon a tárhelyszolgáltató elérhetőségeiről, a szerződés iktatásáról, illetve ha iktatják, az utólag hozzáférhető lesz-e, bizonyos termékeknél azok egységáráról, illetve a termék lényeges tulajdonságairól, valamint hiányosan tájékoztatott a Vállalkozás panaszkezelési módjáról, a szavatossági, jótállási jogokról, az elállási jogról, ezzel sértette a fogyasztók tájékoztatáshoz és igényérvényesítéshez fűződő érdekét.

A megállapított jogsértések bizonyíthatóan csak a Hatóság munkatársát, azaz a próbavásárlást végző személyt érintették, így az érintettek körének nagysága, mint mérlegelési szempont ebben az ügyben nem értelmezhető, azaz a Hatóság sem enyhítő, sem súlyosító körülményként nem értékelte azt.

A jogsértés az ellenőrzés lefolytatása óta, bizonyíthatóan 2025. október 22. óta fennáll. A jogsértő magatartás kiterjedt, mivel az elektronikus kereskedelem bárki számára elérhető internetkapcsolattal. E szempontot sem enyhítő, sem súlyosító körülményként nem tudta figyelembe venni a Hatóság.

*b) a vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak;*

A Vállalkozás az eljárás időtartama alatt nem javította ki a feltárt hibákat, hiányosságokat, holott erre lehetősége lett volna a tények ismeretében. A Vállalkozás nyilatkozatot nem terjesztett elő, észrevételt nem tett az eljárás során. E szempontot sem enyhítő, sem súlyosító körülményként nem veheti figyelembe a Hatóság.

*c) a vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés;*

A Vállalkozás nem szerepel a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásában, ismételtség nem állapítható meg. E szempontot sem enyhítő, sem súlyosító körülményként nem veheti figyelembe a Hatóság.

*d) a vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak;*

A Vállalkozás bizonyítottan pénzügyi előnyt nem ért el a jogsértéssel. E szempontot sem enyhítő, sem súlyosító körülményként nem veheti figyelembe a Hatóság.

*e) a jogsértéssel érintett áruk értéke;*

Nem releváns. E szempontot sem enyhítő, sem súlyosító körülményként nem veheti figyelembe a Hatóság.

*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;*

Nincs információ.

*g) az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei.*

Nem merült fel egyéb enyhítő vagy súlyosító körülmény.

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 rosszzallását 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 fenti jogszabályhelyeket figyelembe véve a Hatóság elrendelte a jogsértő állapot megszüntetését, valamint figyelmeztetés szankció kiszabását tartotta indokoltnak. Az Fgytv. 47. § (1) a) pontja, valamint a Szankció tv. 6. § (3) bekezdése alapján szabtam ki a szankciót.**

**Tájékoztatom a Vállalkozást, hogy a Hatóság a végleges határozatot közzéteszi, továbbá a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására rendelkezésre álló idő elteltével egyidejűleg bejegyzí a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába.**

A Hatóság a döntést a hivatkozott jogszabályhelyek, az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (továbbiakban: Ákr.) 80. § (1) és 81. § (1) bekezdéseiben meghatározottak szerint, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet 1. § c) pontjában, illetve a 2. §-ban biztosított hatáskörében, az Ákr. 16. §-a szerinti illetékességi ok alapján hozta meg.

A bírósági felülvizsgálat lehetőségét az Ákr. 112. § (1) és 114. § (1) bekezdése biztosítja. A jogorvoslati tájékoztató a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (továbbiakban: Kp.) 39. § (1)-(2) bekezdésén és 50. §-án, 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) és 13. § (1) bekezdése alapozza meg.

*Pécs, „időbélyegző szerint”*

*Dr. Horváth Zoltán főispán felhatalmazása alapján kiadmányozta:*

Kerner Helga  
főosztályvezető távollétében

Lendvai László  
közlekedési és utügyi osztályvezető

Kapják:

1. Z-Dekor Digitalpress Kft. - **tárhely**

2. Irattár

A határozat véglegessé válása után:

1. Baranya Vármegyei Főügyészség

2. Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara (pbkik@pbkik.hu)