



BÁCS-KISKUN VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: BK/FGYV/00547-8/2026

Ügylétszám:

Ügyfél: SZERVIZDÖMPING Kft.

(székhely: 6000 Kecskemét, Csáktornyai u. 69.)

Telefonszám: 76/795-710

Ügyfélfogadás: Hétfőtől csütörtökig 8-15 óráig, pénteken 8-12 óráig

Tárgy: figyelmeztetést és kötelezést alkalmazó határozat

Modulszám: 2602K-00073

HATÁROZAT

A Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal figyelmezteti a **SZERVIZDÖMPING Kft.-t** (székhely: 6000 Kecskemét, Csáktornyai utca 69.; adószám: 24182335-2-03, cégjegyzékszám: 03-09-125529, a továbbiakban: Vállalkozás) a jelen határozat rendelkező részében megjelölt jogszabálysértésre, és ennek alapján

k ö t e l e z i

arra, hogy a **<https://autofellepokuszb.hu/>** internetes oldalon elérhető **webáruház** tekintetében

- az elektronikus kereskedelmi tevékenységre vonatkozó **jogszabályokban meghatározott tájékoztatási kötelezettségének** (nyilvántartásba bejegyző bíróság megnevezése, nyilvántartásba vételi száma; tárhelyet biztosító szolgáltató neve, székhelye, telephelye, elektronikus levelezési címe; elektronikus szerződéskötés lépései; szerződés alakisága, iktatása, utólagos hozzáférhetősége; adatbeviteli hibák kijavításának technikai feltételei; szerződés nyelve; magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módja; fizetés feltételei, szállítás költségei, feltételei és ideje; panaszok kezelése; peren kívüli panaszkezelési mód igénybevételeként lehetősége; békéltető testülethez fordulás lehetősége, békéltető testület neve és székhelyének postai címe; kellékszavatosság és a termékszavatosság szabályai; értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállása és annak feltételei; elállási jog megléte, gyakorlásának módja, feltételei) **a jogszabályi előírásoknak megfelelően tegyen eleget;**
- **biztosítsa az egyetemes postai szolgáltató által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételeként lehetősége;**
- a határozat indokolásában részletezett **tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat szüntesse meg.**

A fenti kötelezettségének a Vállalkozás a határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

A Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal

k ö t e l e z i

továbbá a Vállalkozást arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a hatóságot a határozat véglegessé válását követő 30 napon belül értesítse.

Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.

☎ 76/795-710, ✉ fogyasztovedelem@bacs.gov.hu KRID: 153009177, KÉR azonosító: KHIV BAK KMEF FVO

3. A fentiek alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

Az elektronikus kereskedelmi tevékenységre vonatkozó jogszabályi előírásoknak való megfelelés vizsgálata során a Hatóság a <https://autofellepokuszob.hu/> internetes oldalon elérhető webáruház tekintetében az alábbiakat állapította meg:

1. A Vállalkozás beazonosíthatóságát szolgáló adatok tekintetében:

- A Vállalkozás nyilvántartásba bejegyző bírósággént <https://autofellepokuszob.hu/impresszum/> oldalon „BÁCS-KISKUN MEGYEI CÉGBÍRÓSÁG” került feltüntetésre. Ugyanakkor a <https://www.opten.hu/> céginformációs portál szerint a Vállalkozást a Kecskeméti Törvényszék Cégbírósága vette nyilvántartásba.

Bármely távértékesítési szerződés megkötése előtt a vállalkozásnak a saját jogalanyiságára, tevékenységére vonatkozó adatokat kell megismerhetővé tennie a fogyasztók általi beazonosíthatósága érdekében, hiszen a szerződéskötés során a fogyasztó nem kerül közvetlenül kapcsolatba a kereskedővel, nem tud meggyőződni annak tényleges létezéséről. A fogyasztónak egy internetes oldalra való belépéskor tudnia kell, hogy – amennyiben szerződéskötésre határozza el magát – mely kereskedővel fog kapcsolatban állni, aki a szerződést teljesíteni fogja. A jogszabály által előírt információk honlapon történő közzététele megkönnyíti a fogyasztók számára a Vállalkozással történő kapcsolatfelvételt és a fogyasztó esetleges jogérvényesítését.

- A Vállalkozás részére tárhelyet biztosító szolgáltatóra vonatkozóan információt kizárólag az „Adatkezelési tájékoztató” (<https://autofellepokuszob.hu/at/>) tartalmaz, mely alapján a tárhelyszolgáltató a Tárhelypark Kft. Azonban a <https://www.opten.hu/> céginformációs portál szerint nevezett tárhelyszolgáltató jogutóddal megszűnt. A törlés hatálya: 2021. 09. 30.

Előzőeken túlmenően tárhelyszolgáltatóra vonatkozó adatokat a honlapon egyéb helyen nem közölnek.

Mindezek alapján a Vállalkozás részére tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét a vizsgált internetes oldalon nem tüntették fel.

Valamennyi Vállalkozás köteles továbbá annak a tárhelyszolgáltató nevére, székhelyére, telephelyére és elérhetőségére vonatkozó adatokat feltüntetni, amely számára tárhelyet biztosít, és az igénybe vevő által biztosított információt tárolja, kivéve, ha a Vállalkozás részére nyújtott tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan az említett adatok egyébként is megismerhetőek.

Mindezek alapján jogsértő a fenti adatközlések elmulasztása, illetve félreérthető módon való feltüntetése, amely miatt az Fttv. megsértése (megtévesztő mulasztás) is megállapítható.

2. A szerződéskötés feltételeire vonatkozó előzetes tájékoztatás vonatkozásában tett megállapítások:

A „Szerződési feltételek” linkre kattintással elérhető, 2020. október 3. napjával hatályba lépett általános szerződési feltételek között „A szerződés tárgya és a szerződéskötés módja” címszót követően a szerződéssel, szerződéskötéssel összefüggésben közzétett információk nem felelnek meg az Ektv. ide vonatkozó előírásainak.

Fentiek alapján a Vállalkozás nem informálja a fogyasztókat:

- a) azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni;

Tekintettel arra, hogy a weblapok a legtöbbször speciális elektronikus formanyomtatványokat, az online világban esetleg járatlan fogyasztó számára idegen technikai megoldásokat alkalmaznak, a Vállalkozásnak egyértelműen kell a fogyasztót tájékoztatnia a megrendelés elküldését (azaz az ajánlattételt) megelőzően az elektronikus szerződéskötéshez kapcsolódó alapvető tudnivalókról.

- b) arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, a Vállalkozás iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e;
- c) a szerződéskötés lehetséges nyelveiről;

A vállalkozás köteles tájékoztatást nyújtani a szerződéskötés lehetséges nyelveiről, továbbá arról, hogy a szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, a Vállalkozás iktatja-e, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e.

- d) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről;

Az adatbeviteli hibák („félrekattintások”) ajánlattételt megelőző azonosításának és kijavításának technikai eszközeiről is tájékoztatni kell a fogyasztókat, annak orvoslására, ha a fogyasztó tévedésből vagy téves tartalommal küldi meg a szerződés megkötésére irányuló nyilatkozatát.

- e) arról a – szolgáltatási tevékenységére vonatkozó – magatartási kódexről, amelynek az adott szolgáltatás tekintetében aláveti magát, amennyiben van ilyen; továbbá arról, hogy ez a magatartási kódex elektronikus úton hol hozzáférhető.

Mindezek alapján jogsértő a fenti adatközlések elmulasztása, amely miatt az Fttv. megsértése (megtévesztő mulasztás) is megállapítható.

3. A szerződés tárgyára és teljesítésére vonatkozó előzetes tájékoztatás vonatkozásában:

- A fizetés feltételeivel összefüggésben Vállalkozás a <https://autofellepokuszob.hu/szerzodesi-feltetelek/> oldalon, „A megrendelőre vonatkozó

feltételek” címszót követően mindösszesen az alábbi befejezetlen, hiányos tájékoztatást teszi közzé:

„A megrendelés után automatikusan, e-mailben küldött díjbekérőn 3 naptári nap fizetési határidő szerepel, amennyiben ez munkaszüneti napra esik, akkor a mindenkori következő munkanap a fizetési határidő. Amennyiben a befizetés a fizetési határidő napjának bankzárásáig (17:00) nem érkezik meg, a forgalmazó további 3 munkanap türelmi időt biztosít, mely időszak alatt legalább 2 fizetési felszólítást küld a megrendelőnek. Amennyiben a türelmi időszak vé”

A fizetés feltételeivel összefüggésben egyéb információt a Vállalkozás honlapján előzetesen nem közöl.

- A szállítás költségeivel és feltételeivel összefüggésben Vállalkozás egyáltalán nem biztosít előzetes tájékoztatást.

A Vállalkozás kereskedelmi célú internetes honlappal rendelkező vállalkozás, azonban a távollévők között kötött szerződés alapján értékesített áru kézbesítése érdekében az egyetemes postai szolgáltató által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételének lehetőségére sem utal a honlapján.

- Az előzetesen közzétett információk között a teljesítési határidőről Vállalkozás nem tájékoztatja a fogyasztókat. Vállalkozás csupán utal a kezdőoldalon „Azonnali szállítás, raktárkészletről!” formában, konkrét határidő megjelölése nélkül.

A teljesítés egyéb feltételeiről való tájékoztatás jelentős információ a fogyasztók számára. E körben előzetesen és egyértelműen kell tájékoztatni a fogyasztót a fizetés feltételeiről, szállítás költségeiről, feltételeiről és idejéről, annak érdekében, hogy ezekkel előre számolhasson.

Mindezek alapján jogsértő a fenti adatközlések elmulasztása, amely miatt az Fttv. megsértése (megtévesztő mulasztás) is megállapítható.

4. Egyéb tájékoztatási követelmények vonatkozásában megállapítást nyert, hogy a Vállalkozás nem nyújt információt a fogyasztók számára

- a vállalkozás panaszkezelési módjáról;
- 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;

A Vállalkozásnak előzetesen tájékoztatni kell a fogyasztókat a panaszok kezelésének módjáról, valamint az azt végző szervekről, hatóságokról és azok elérhetőségéről, továbbá a panaszkezelés módjáról. A panaszkezelés részletes szabályait az Fgytv. bekezdései tartalmazzák.

- a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről;

A jogszabály előírja a vállalkozás számára, hogy a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, továbbá a békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről informálja a fogyasztókat.

- a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;
- az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről.

A vonatkozó jogszabályi előírás értelmében a Vállalkozásnak tájékoztatnia kell a fogyasztót a kellékszavatosságra, termékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről. A fenti fogalmakat pontosan és megfelelően kell használni úgy, hogy a fogalmak közötti különbség a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen.

Mindezek alapján jogsértő a fenti információk közzétételének elmulasztása, amely miatt az Fttv. megsértése (megtévesztő mulasztás) is megállapítható.

5. A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás tekintetében:

A „Szerződési feltételek” linkre kattintással elérhető általános szerződési feltételek között „Elállási jog” címszót követően információkat tesznek közzé. A „Visszaküldési szabályzat” hivatkozás útján elérhető oldalon az elállási joggal összefüggésben a fentiekkel egyező tartalmú tájékoztatót helyeztek el.

Fenti tájékoztatókban a Vállalkozás a 45/2014. Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés c) pontjára hivatkozással egyértelműen kizárja a fogyasztó elállási jogát a fellépőküszöbök tekintetében. Tájékoztatása szerint az általa kínált, „a webáruházban (autofellepokuszb.hu) megvásárolható fellépőküszöbök a Felhasználó által megadott gépjármű-specifikációk (márka, típus, évjárat) alapján, egyedi méretre vágással és testreszabással készülnek”, ezáltal a fogyasztót megillető elállási jog alóli kivételek közé tartoznak.

Vállalkozás rögzíti továbbá a következőket:

„A megrendelés véglegesítésével és a méretre vágási folyamat megkezdésével a Felhasználó tudomásul veszi, hogy a termék egyedi jellegéből adódóan a 14 napos indoklás nélküli elállási jog nem illeti meg.”

A webáruház kezdőoldalán arról tájékoztatják a fogyasztókat, hogy az egyes gépkocsi-típusok kiválasztása után azonnali szállítás mellett, raktárkészletről megrendelhetőek az azokhoz tartozó fellépőküszöbök. Például a Skoda Yeti 2014-től gyártott gépjárműhöz az AB005 kivitelű fellépőküszöbpárból jelenleg 3 van készleten. Szintén a kezdőoldalon teszik közzé azt is, ha a fogyasztó nem találta meg a kínálatban a saját autójának márkáját, típusát, évjáratát, akkor űrlapon küldje el a szükséges adatokat, illetve hogy milyen kiegészítőt szeretne a járműhöz.

Tehát a fogyasztó nem saját, egyedi méreteket és műszaki paramétereket határoz meg a rendelés során, hanem a járműgyártók által használt, szabványos gyári adatokat (márka, típus, évjárat) adja meg.

Mivel a gépjárművek ezen adatai globálisan szabványosítottak és azonosak, az ezekhez készült fellépőküszöbök sorozatgyártásban vagy előre meghatározott sablonok alapján

készülnek, így semmiképpen sem tekinthetők a fogyasztó egyedi igényeire szabott terméknek.

Ez utóbbi az alábbi két esetben azonos módon fennáll:

- Kínálatban szereplő termékeknel: A fogyasztó csupán kiválasztja a Vállalkozás által előre rögzített, szabványos opciókat a webáruház készletéből.
- Kínálatban nem szereplő termékeknel: Ha a fogyasztó olyan járműtípust ad meg, amely éppen nem szerepel a listában, a küszöb ekkor is az adott autómárka gyári, szabványos méreteihez igazodik. A termék így utólag is bármelyik ugyanilyen típusú gépjárműre felszerelhető, vagyis nem válik a fogyasztó személyéhez kötötté vagy máshol értékesíthetatlenné.

Összegezve, a Vállalkozás az előre meghatározott, szabványos gépjármű-specifikációk (márka, típus, évjárat) alapján legyártott, majd értékesített fellepőküszöbök nem minősülnek egyedi gyártású, a fogyasztó személyére szabott terméknek. Ebből kifolyólag a Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés c) pontjára hivatkozva a 14 napos elállási jog kizárása jogellenes és tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül.

Az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontja értelmében 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 megtévessze a fogyasztót a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

A fogyasztót megillető elállási jog vonatkozásában a Vállalkozás a honlapján – a fentiekén túlmenően – tájékoztatást nem tesz közzé.

A 45/2014. Korm. rendelet ún. távollévők között kötött szerződések (pl: online értékesítés) esetén a fogyasztó számára többletjogosultságot, indokolás nélküli elállási jogot biztosít. Az elállási jog azt jelenti, hogy az interneten megkötött szerződéstől a fogyasztó jogszabályi felhatalmazás alapján egyoldalúan visszaléphet és a termék visszaküldése esetén követelheti a kereskedőtől az általa kifizetett összeg visszatérítését. Az elállási jog kompenzálja azt, hogy a fogyasztónak vásárlás előtt nem volt lehetősége a termék megvizsgálására és kipróbálására, továbbá, hogy kizárólag az eladó által egyoldalúan meghatározott információkra támaszkodhatott a vásárlás előtt.

Mindezek alapján jogsértő a fenti adatközlés elmulasztása, illetve félreérthető módon való feltüntetése amely miatt az Fttv. megsértése (megtévesztő mulasztás) is megállapítható.

6. Egyéb megállapítások:

A Vállalkozás az egyes autómárkák aloldalain elhelyezett, úgynevezett „Infó dobozokban” vélhetően manipulált vagy fiktív vásárlói értékeléseket, véleményeket jelenít meg, tekintettel arra, hogy a közzétett értékelések szövegezése betűről betűre teljesen megegyezik, azokban kizárólag az autómárka, a vásárló fotója, a vásárló neve és a település változik.

A BK/FGYV/00547-1/2026 ügyiratszámú feljegyzés egyéb megállapításokat tartalmazó pontja 2026. július 16. napján az alábbiakkal került kiegészítésre:

A Vállalkozás által a honlapon megjelenített autómárkák aloldalainak szűrőpróbaszerű vizsgálata során megállapítást nyert, hogy az „Infó dobozokban” feltüntetett vásárlói értékelések több márka esetében azonos személytől (Mezei Virág, Nagymaros) származnak. Ezen közzétett értékelések szövegezése betűről betűre teljesen megegyezik, azok kizárólag az aktuális autómárka megnevezésében térnek el egymástól. Egyes esetekben a konkrét márka megjelölése helyett általánosságban az „autómat” kifejezés szerepel a szövegben. (Chrysler márka esetén a vásárlói értékelésben Citroen, míg Fiat márka esetén Seat autómárka került megjelölésre.)

Például:

- „AUDI” hivatkozás útján elérhető oldalon: (<https://autofellepokuszob.hu/termekategoria-audi/>);
- „BMW” hivatkozás útján elérhető oldalon: (<https://autofellepokuszob.hu/termekategoria-bmw/>);
- „CITROEN” hivatkozás útján elérhető oldalon: (<https://autofellepokuszob.hu/termekategoria-citroen/>);
- „BYD” hivatkozás útján elérhető oldalon: (<https://autofellepokuszob.hu/byd/>)
- „CHRYSLER” hivatkozás útján elérhető oldalon: (<https://autofellepokuszob.hu/chrysler/>);
- „DACIA” hivatkozás útján elérhető oldalon: (<https://autofellepokuszob.hu/termekategoria-dacia/>);
- „DODGE” hivatkozás útján elérhető oldalon: (<https://autofellepokuszob.hu/termekategoria-dodge/>);
- „FIAT” hivatkozás útján elérhető oldalon: (<https://autofellepokuszob.hu/fiat/>)
- „SEAT” hivatkozás útján elérhető oldalon: (<https://autofellepokuszob.hu/termekategoria-seat/>);
- „FORD” hivatkozás útján elérhető oldalon: (<https://autofellepokuszob.hu/termekategoria-ford/>)

Fentiek alapján megállapításra került, hogy a Vállalkozás valótlan fogyasztói értékeléseket tüntetett fel a weboldalán, tekintettel arra, hogy nem tudta igazolni azt hogy a termékek értékelését olyan fogyasztók nyújtották be, akik ténylegesen használták vagy megvásárolták a termékeket.

Az Fttv. 3. § (4) bekezdésére figyelemmel megállapítható az Fttv. mellékletének 35. pontjában foglaltak megsértése.

4. A Vállalkozás által megsértett jogszabályhelyek:

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a Vállalkozás megsértette

- az Ektv. 4. § d) és h) pontjaiban;
- az Ektv. 5. § (2) bekezdés a), b), c), d) és e) pontjaiban;
- a 45/2014. Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés e), h), i), j), k), l), m), n), o), v) és w) pontjaiban, továbbá

- az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontjára és az Fttv. 7. § (1) bekezdésére figyelemmel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében;
- az Fttv. 3. § (4) és az (5) bekezdéseire figyelemmel az Fttv. mellékletének 35. pontjában;
- valamint a 335/2012. Korm. rendelet 3/A. §-ában foglaltakat.

Kecskemét, időbélyegző szerint

*A főispán helyett eljáró
főigazgató helyett eljáró
Dr. Havassy Sándor igazgató
nevében és megbízásából:*

Nagy András Zsolt
osztályvezető

A döntésről értesül:

1. SZERVIZDÖMPING Kft. (székhely: 6000 Kecskemét, Csáktornyai u. 69.)
2. Irattár