



BÁCS-KISKUN VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: BK/FGYV/00637-10/2025

Ügylétező:

Ügyfél: PROTOOL-TRADE Kft.

(székhely: 6000 Kecskemét, Daru u. 28.)

Telefonszám: 76/795-710

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

Tárgy: figyelmeztetést és kötelezést alkalmazó határozat

Modulszám: 2502K-00121

HATÁROZAT

A Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal figyelmezteti a PROTOOL-TRADE Kft.-t (székhely: 6000 Kecskemét, Daru u. 28., adószám: 25748598-2-03, cégjegyzékszám: 03-09-129946, 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://www.luxusillat.hu>** internetes oldalon elérhető **webáruház** tekintetében

- az elektronikus kereskedelmi tevékenységre vonatkozó **jogszabályokban meghatározott tájékoztatási kötelezettségének** (szolgáltató neve; székhelye; adószáma; nyilvántartásba bejegyző bíróság megnevezése, nyilvántartásba vételi száma; tárhelyet biztosító szolgáltató székhelye, telephelye, elektronikus levelezési címe; magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módja; áru lényeges tulajdonságai; teljesítés feltételei, fizetés feltételei, szállítás költségei és feltételei; panaszok kezelése; peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetősége, valamint az ehhez való hozzáférés módja; békéltető testülethez fordulás lehetősége, békéltető testület neve és székhelye; kellékszavatosság és termékszavatosság szabályai; elállási jog megléte, gyakorlásának módja, feltételei) **a jogszabályi előírásoknak megfelelően tegyen eleget;**
- **a Vállalkozás által forgalmazott termékek egységáráról és eladási áráról a jogszabályi előírásoknak megfelelően írásban tájékoztassa a fogyasztókat;**
- 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 Hatóságunk a <https://luxusillat.hu> internetes oldalon elérhető webáruház tekintetében az alábbiakat állapította meg:

I. A szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok tekintetében:

A 2025. szeptember 22. napján végzett ellenőrzés során megállapításra került, hogy az ÁSZF és az „*ELÉRHETŐSÉGEK*” oldalak tartalmazznak információkat a Vállalkozás beazonosíthatóságával kapcsolatban.

Vállalkozás az internetes oldalán nem tájékoztat a következőkről:

- a Vállalkozást nyilvántartásba bejegyző bíróság megnevezése, valamint a kereskedői nyilvántartásba vételi száma;
- a Vállalkozás részére tárhelyet biztosító szolgáltató székhelye, telephelye, az elérhetőségére vonatkozó adatok, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe, kivéve, ha a Vállalkozás részére nyújtott tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan ezek az adatok egyébként is megismerhetők.

A 2025. október 30. napján végzett ellenőrzés során megállapításra került, hogy a szóban forgó honlapon az azt üzemeltető Vállalkozás nevét nem közlik, csupán a kezdőlap alján elérhető tájékoztatásból következtethetünk a PROTOOL-TRADE Kft.-re.

A weboldal felületén nem tájékoztatnak az alábbiakról:

- a Vállalkozás neve;
- a Vállalkozás székhelye;
- Vállalkozást a nyilvántartásba bejegyző bíróság vagy hatóság megnevezése, és a Vállalkozás nyilvántartásba vételi száma;
- a Vállalkozás adószáma;
- a Vállalkozás részére a tárhelyet biztosító szolgáltató székhelye, telephelye, az elérhetőségére vonatkozó adatok, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe.

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 szolgáltatóval történő kapcsolatfelvételt és a fogyasztó esetleges jogérvényesítését.

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

II. A szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás körében nem informálnak arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról.

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

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

- a szerződés tárgyának lényeges tulajdonságairól nem biztosítanak tájékoztatást a fogyasztók számára.

A fenti hiányosság a 2025. szeptember 22. napján végzett ellenőrzés során az alábbi termékeknél került megállapításra:

- „*Hypno Inside Black Orchid*” autóillatosító;
- „*Hypno Inside Monoi*” autóillatosító;
- „*Frase Ti Amo*” 200 ml-es, szív alakú, diffúzoros illatosító fehér díszdobozban.

2025. október 30. napján végzett ellenőrzés során a fenti jogsértés az alábbi termékeknél került megállapításra:

- „*Autó Illatosók*”;
- „*Mosógép Adalékok*”.

A vállalkozásnak a weblapon tájékoztatnia kell a fogyasztókat a szerződés szerinti áru vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól (pl.: méret, szín, vagy súly), az adathordozónak és az árunak vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben.

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

- A 2025. október 30. napján végzett ellenőrzés során megállapításra került, hogy a weboldalon beárazott és beárazatlan, eladási árral el nem látott termékek egyaránt megtalálhatók:
 - „*Luxus Lakásillatosítók*”;
 - „*Autó Illatosítók*”.
- az áruk ellenértékről való tájékoztatás nem megfelelő, mivel az egységárra vonatkozó szabályokat nem tartják be.

A fenti hiányosság a 2025. szeptember 22. napján végzett ellenőrzés során az alábbi termékeknél került megállapításra:

- „*Parfüm 100ml*”;
- „*Öblítőparfüm 100ml*”;
- „*HYPNO CASA LUXURY LINE 200ml*” luxus lakásillatosító;
- „*HYPNO CASA ASSOLUTA 250ml*” luxus lakásillatosító.

2025. október 30. napján végzett ellenőrzés során a fenti jogsértés az alábbi termékeknél került megállapításra:

- „Luxus Lakásillatosítók”;
- „Mosógép Adalékok”;
- „Kozmetikumok”.

Az elektronikus kereskedelemben érvényesülő árfeltüntetési szabályok megegyeznek az „offline-analóg” világban alkalmazandó előírásokkal, így a fogyasztót a weblapon tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételre kínált termék egységáráról. Az előzetes és pontos árfeltüntetés biztosítja a fogyasztó tájékoztatáshoz való jogát, hogy a megvásárolni kívánt áru költségeit megismerve, a weblap kínálatát más kínálattal is összehasonlíthassa, és így valós információk birtokában hozhassa meg üzleti döntését.

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

- A 2025. október 30. napján végzett ellenőrzés során megállapításra került, hogy a teljesítés feltételei körében a Vállalkozás a honlapon nem tájékoztat az alábbiakról:
 - teljesítés feltételei;
 - fizetés feltételei;
 - szállítás költségei és feltételei.

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

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

IV. Egyéb tájékoztatási követelmények vonatkozásában:

- A 2025. szeptember 22. napján végzett ellenőrzés során megállapításra került, hogy a panaszkezeléssel összefüggésben az ÁSZF-ben elérhető tájékoztatás nem feleltethető meg az Fgytv. ellenőrzéskor hatályos állapotának.

Fenti megállapítás később törlésre került. 2025. október 30. napján megállapításra került, hogy a Vállalkozás a honlapján egyáltalán nem közöl panaszkezelésre vonatkozóan információkat.

Mindezek alapján jogsértő a fenti adatközlés félreérthető módon való feltüntetése, továbbá 2025. október 30. napján megállapított információk közzétételének elmulasztása, amely miatt az Fttv. megsértése (megtévesztő mulasztás) is megállapítható.

- A 2025. szeptember 22. napján végzett ellenőrzés során megállapításra került, hogy 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.

Fenti megállapítás később törlésre került. 2025. október 30. napján megállapításra került, hogy a honlapján egyáltalán nem közöl kötelező peren kívüli panaszkezelési módra és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségére, valamint az ehhez való hozzáférés módjára vonatkozóan információkat.

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

Mindezek alapján jogsértő a fenti adatközlés félreérthető módon való feltüntetése, továbbá 2025. október 30. napján megállapított információk közzétételének elmulasztása, amely miatt az Fttv. megsértése (megtévesztő mulasztás) is megállapítható.

- A 2025. szeptember 22. napján végzett ellenőrzés során megállapításra került, hogy a békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről az Fgytv. 2. melléklete ellenére az abban regionális szervként felsorolt békéltető testületek helyett a következőt tüntetik fel: „*Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület, címe: 6000 Kecskemét, Árpád Krt. 4. (telefon-szám: +36-76/501-525, +36-76/501-500)*”

Fenti félreérthető tájékoztatás megszüntetésre került, azonban a békéltető testülethez fordulás lehetőségére, a békéltető testület nevére, székhelyének postai címére vonatkozó megfelelő tájékoztatás nem került feltüntetésre.

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

Mindezek alapján jogsértő a fenti adatközlés félreérthető módon való feltüntetése, továbbá 2025. október 30. napján megállapított információk közzétételének elmulasztása, amely miatt az Fttv. megsértése (megtévesztő mulasztás) is megállapítható.

- kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás körében 2025. szeptember 22. napján tett megállapítások:

Vállalkozás az ÁSZF-ben a következőket teszi közzé:

Fentiek alapján a weboldal a 45/2014. Korm. rendeletben előírt világos és közérthető tájékoztatási kötelezettség ellenére nem tartalmaz tájékoztatást a kellékszavatosság és termékszavatosság hatályos rendelkezéseiről, mivel a

„7.1. Kellékszavatosság” részben:

- a Ptk. 6:159. § (2a) bekezdése és a Korm. rendelet 3. mellékletének 1. pontja ellenére az ÁSZF azt tartalmazza, hogy: „*Ha a kijavítást, vagy a kicserélést a Felhasználó nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére a Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja, vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.*”

a bizonyítási teher megoszlásáról nem a hatályos szabályoknak megfelelően tájékoztatnak: „A teljesítést (vagyis a kiszállítást, átvételt követő) követő hat hónapon belül felismert hiba esetén vélelmezni kell, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem a hiba jellegével, vagy a termék természetével összeegyeztethetetlen. A Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Felhasználó részére történő átadást követően keletkezett. Ennek alapján a Szolgáltató nem köteles a Felhasználó kifogásának helyt adni, ha megfelelően bizonyítja, hogy a hiba oka, a termék nem rendeltetésszerű használatának következménye. A teljesítést követő hat hónap elteltével azonban a bizonyítási teher megfordul, vagyis vita esetén a Felhasználónak kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt.”

- használt termékek vonatkozásában a következőket szerepeltetik az ÁSZF-ben: „Használt termékek esetén ez a határidő X év/hónap, de legfeljebb egy év.”

„7.2. Termékszavatosság” részben:

- a Korm. rendelet 3. mellékletének 2. pontja ellenére arról tájékoztatnak, hogy: „Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igény egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető.”,

A weboldal a Korm. rendeletben előírt világos és közérthető tájékoztatási kötelezettség ellenére nem tartalmaz tájékoztatást a jótállás hatályos rendelkezéseiről, mivel **a Vállalkozás jogszabályban előírt jótállási kötelezettség alá eső új tartós fogyasztási cikket nem értékesít**, azonban az ÁSZF „7.3. Jótállás” részében:

- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 1. § (1) bekezdése, valamint 2. § (1) bekezdése ellenére megtevesztően utal arra, hogy: „Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállással kapcsolatban az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet tartalmaz előírásokat.”, majd kimondja, hogy: „A kormányrendelet mellékletében felsorolt tartós fogyasztási cikkek tekintetében a kötelező jótállás 1 év.”,
- a Korm. rendelet 3. mellékletének 3. pontja ellenére a fogyasztói tájékoztatásban az olvasható, hogy „Ugyanazon hiba miatt a Felhasználó kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet.”

Vállalkozás az ÁSZF „5.7. Átvételi lehetőséges, Szállítás” részében a hatályos szabályoktól a fogyasztó hátrányára eltérő feltételeket rögzít:

- „Ha a termék átvételekor a Felhasználó köteles megvizsgálni, hogy a termék sérülésmentes-e. Amennyiben sérülést tapasztal a csomagoláson, a terméken, a Felhasználó kérheti a futártól jegyzőkönyv felvételét, mert a termék futártól való átvételével illetve az átvételt igazoló dokumentum aláírásával a termék

menyiségi és minőségi átvétele megtörténik, ami azt jelenti, hogy az átvételt követően a Felhasználó kizárólag elállási jogával élhet, ezért a kiszállítást végző személy távozása után a Szolgáltatónak utólag mennyiségi és minőségi reklamációt nem áll módjában elfogadni.”

- *„Amennyiben az átvételkor láthatóan sérült a csomagolás vagy a termék, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét, illetve cseréjét a Szolgáltató díjmentesen biztosítja. Az átvételt követően észlelt sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal!”*

Fenti megállapítás később törlésre került. 2025. október 30. napján megállapításra került, hogy a honlapján egyáltalán nem közöl kellékszavatosságra és termékszavatosságra vonatkozóan információkat.

A fenti fogalmakat pontosan és megfelelően kell használni úgy, hogy a fogalmak közötti különbség a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen.

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 megtéveszse 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 készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

Mindezek alapján jogsértő a fenti adatközlés félreérthető módon való feltüntetése, továbbá 2025. október 30. napján megállapított információk közzétételének elmulasztása, amely miatt az Fttv. megsértése (megtévesztő mulasztás) is megállapítható.

V. A fogyasztót megillető elállási joggal összefüggésben a következők nyertek megállapítást:

A 2025. szeptember 22. napján végzett ellenőrzés során megállapításra került, hogy a fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás kapcsán megállapítást nyert, hogy nyilatkozatminta a weboldalon nem áll rendelkezésre, a Korm. rendelet mellékletében található mintáról nem tájékoztatnak. Vállalkozás mindösszesen a következő formában utal arra, hogy a fogyasztó felhasználhatja a megrendelést visszaigazoló e-mailhez mellékelt elállási nyilatkozatmintát is.

Fenti megállapítás később törlésre került. 2025. október 30. napján megállapításra került, hogy a Vállalkozás a honlapján egyáltalán nem közöl elállási jogra vonatkozóan információkat.

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, amely miatt az Fttv. megsértése (megtévesztő mulasztás) is megállapítható.

4. A Vállalkozás által megsértett jogszabályhelyek:

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a Vállalkozás megsértette

- az Ektv. 4. § a), b), d), f) és h) pontjaiban;
- a 45/2014. Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés a), b), c), e), h), i), j), k), l), m), o), v) és w) pontjaiban, továbbá
- az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontjára, továbbá az Fttv. 7. § (1) bekezdésére figyelemmel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében,
- valamint az Fgytv. 14. § (1), (3) és (6) bekezdéseiben foglaltakat.

Kecskemét, időbélyegző szerint

Kovács Ernő
főispán
nevében és megbízásából:

Nagy András Zsolt
osztályvezető

A döntésről értesül:

1. PROTOOL-TRADE Kft. (székhely: 6000 Kecskemét, Daru u. 28.)
2. Irattár