



BUDAPEST FŐVÁROS
KORMÁNYHIVATALA
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

Ügyiratszám:	BP/2200/00220-1/2026	Tárgy:	Figyelmeztető és kötelezést előíró határozat
Hiv. szám:	BP/2200/09637/2025	Ügyfél:	Estée Lauder Kft. (1112 Budapest, Balatoni út 2/A. A. ép. 4. em.)
Ügyintéző:		Modulszám:	2620K-00004
E-mail:			

H A T Á R O Z A T

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztálya (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Főosztály) **a(z) Estée Lauder Korlátolt Felelősségű Társaságot** (székhely: 1112 Budapest, Balatoni út 2/A. A. ép. 4. em.; adószáma: 10255799-2-43; cégjegyzékszám: 01-09-062735; a továbbiakban: Társaság)

f i g y e l m e z t e t i

és egyben felszólítja arra, hogy a jövőben tartózkodjon közigazgatási szabályszegés elkövetésétől, ellenkező esetben vele szemben fogyasztóvédelmi bírság szankció kerülhet kiszabásra.

A Társaság azzal, hogy

- az általa üzemeltetett <https://www.esteelauder.hu/> honlapon nem tájékoztatott közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon a Társaság elektronikus levelezési címéről, megsértette az Ektv. 4. § c) pontjában foglalt kötelező jogszabályi előírást. E gyakorlatával a Társaság a 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet 11.§ (1) c) pontjában foglalt előírást is megsértette;
- a Társaság azzal, hogy az általa üzemeltetett <https://www.esteelauder.hu/> honlapon nem tájékoztatott közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon a Társaság részére a tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyéről, telephelyéről, valamint az elérhetőségére vonatkozó adatokról, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címéről, megsértette az Ektv. 4. § h) pontjában foglalt kötelező jogszabályi előírást;

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

- az általa üzemeltetett <https://www.esteelauder.hu/> honlapon nem adott tájékoztatást az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről, megsértette az Ektv. 5. § (2) c) pontjában foglalt kötelező jogszabályi előírást;
- nem látta el a szerződéses nyilatkozat megtételét biztosító gombot könnyen olvasható módon fizetési kötelezettséggel járó megrendelés vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott olyan felirattal, amely jelzi, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele a vállalkozás javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után, megsértette a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 15. § (2) bekezdésében előírt kötelezettséget;
- nem adott teljes körű tájékoztatást a Társaság panaszkezelési módjáról, hiányzott ugyanis a szóbeli és írásbeli panaszok benyújtásának lehetőségéről és a panaszok kezelésének eljárásrendjéről szóló tájékoztatás, megsértette a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének h) pontjában foglaltakat;
- nem adott tájékoztatást a kötelező érvényű előírás ellenére az illetékes békéltető testület(ek) nevéről és székhelycíméről, megsértette a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének w) pontjában foglaltakat;
- nem adott teljes körű tájékoztatást az elállási jog gyakorlásának feltételeiről, megsértette a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének i) pontjában foglaltakat;
- a kellékszavatossági igény érvényesítésének határidejével, valamint az elállási jog kapcsán megtevesztő tájékoztatást nyújtott, megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglaltakat.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály továbbá a Társaságot

k ö t e l e z i

- arra, hogy az általa üzemeltetett <https://www.esteelauder.hu/> weboldalon adjon tájékoztatást a Társaság elektronikus levelezési címéről;
- arra, hogy az általa üzemeltetett <https://www.esteelauder.hu/> weboldalon adjon tájékoztatást a Társaság részére tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyéről, telephelyéről, valamint elérhetőségére vonatkozó adatokról;
- arra, hogy a szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás körében a <https://www.esteelauder.hu/> weboldalon adjon tájékoztatást az adatbeviteli hibák azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről;
- arra, hogy a szerződési nyilatkozat megtételét biztosító gombot könnyen olvasható módon fizetési kötelezettséggel járó megrendelés vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal lássa el;

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

- arra, hogy a Társaság panaszkezelési módjáról szóló tájékoztatását a jelen határozatban e körben megállapított hiányosságokat pótolja (szóbeli, írásbeli panaszok kezelésének eljárásrendje);
- arra, hogy az általa üzemeltetett <https://www.esteelauder.hu/> weboldalon adjon tájékoztatást az illetékes békéltető testületek nevérol, elérhetőségéről;
- arra, hogy a fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás körében a jelen határozatban megállapított hiányosságokat pótolja;
- arra, hogy a honlapon szereplő, megtévesztésre alkalmas tájékoztatásokat javítsa ki (ÁSZF.10.3; ÁSZF.11.1; ÁSZF.2.Melléklet.Kellékszavatosság).

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

A Fogyasztóvédelmi Főosztály kötelezi továbbá a vállalkozást arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a **jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a Fogyasztóvédelmi Főosztályt a határozat véglegessé válását követő 30 napon belül értesítse.**

A véglegesen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást foganatosító szerv az adóssal szemben eljárási bírságot szabhat ki. Ha az adós az eljárási bírságot kiszabó végzésben megállapított határidő alatt sem teljesítette a kötelezettségét, az eljárási bírság egy alkalommal ismételtén kiszabható. A végrehajtást foganatosító szerv a meghatározott cselekményt az adós költségére és veszélyére - akár hivatásos állományú tagjának intézkedésével vagy kényszerítő eszköz alkalmazásával - elvégzi, ha az adós az ismételtén kiszabott eljárási bírság ellenére sem teljesítette a meghatározott cselekményt, vagy a meghatározott cselekmény végrehajtása nem tűr halasztást.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály eljárása során eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

Jelen határozat a közléssel válik véglegessé, ellene a Fővárosi Törvényszékhez címzett közigazgatási jogvita eldöntése iránti kérelmet lehet előterjeszteni keresetlevél benyújtásával. A keresetlevelet az elsőfokú közigazgatási döntést hozó szervnél [Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztályánál (1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.)) a felülvizsgálni kért döntés kézhezvételétől számított **30 napon belül** kell benyújtani vagy ajánlott küldeményként postára adni.

A keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására nincs halasztó hatálya, de a felperes a halasztó hatály elrendelését azonnali jogvédelem iránti kérelemben kérheti a bíróságtól.

A jogi képviselővel eljáró fél, valamint a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet köteles az elektronikus kapcsolattartásra. A Fogyasztóvédelmi Főosztály KRID száma: 659510135, hivatali kapujának elnevezése: BUKTHIR.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A jogi képviselő nélkül eljáró természetes személy a keresetlevelet járási (fővárosi kerületi) hivatal vagy kormányhivatal eljárásában hozott közigazgatási cselekmény esetén kormányablaknál is benyújthatja, vagy a lakóhelye, munkahelye szerinti járásbírószágon a bíróság elnöke által jogszabályban foglaltak szerint erre a célra meghatározott ügyfélfogadási időben szóban előadhatja, amelyet a bíróság jegyzőkönyvben vagy az erre rendszeresített nyomtatványon rögzít.

A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (DÁP tv.) 19. §-a alapján a jogi képviselővel eljáró fél, valamint a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet e-Papír szolgáltatás (<https://epapir.gov.hu/>) igénybevételével nyújthatja be a keresetlevelet a Fogyasztóvédelmi Főosztályhoz címezve.

A jogi képviselő nélkül eljáró felperes a keresetlevelet jogszabályban meghatározott nyomtatványon is előterjesztheti (<https://birosag.hu/ugyfeleknek/nyomtatvanyok/eljarasok-nyomtatvanyai/nyomtatvanyok-jogi-kepviselo-nelkul-eljaro-szemelyek-reszere/az-eljarast-megindito-nyomtatvanyok>).

A keresetlevél tartalmi követelményeit a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 37. §-a, míg a benyújtására vonatkozó szabályokat a Kp. 39. §-a tartalmazza.

A közigazgatási jogvita elbírálása iránti közigazgatási per és egyéb közigazgatási **bírósági eljárás illetéke 30 000 forint**. A bírósági eljárási illetéket – a technikai feltételek megléte esetén – elektronikus fizetési és elszámolási rendszeren keresztül vagy illetékbélyeggel az eljárást kezdeményező iraton kell megfizetni, kivéve, ha jogszabály más fizetési módot is megenged, vagy ha az illeték viseléséről a bíróság az eljárást befejező határozatában dönt. Az illetékfeljegyzési joggal érintett, meg nem fizetett bírósági eljárási illetéket a bíróság külön felhívására, az abban meghatározottak szerint kell megfizetni.

Nem kötelezhető illeték fizetésére az, aki a külön jogszabály szerint költségmentességet, vagy az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) szerint illetékmentességet élvez. A személyes illetékmentesség a fél jogutódjára nem terjed ki.

A felet – ideértve a beavatkozót és az érdekeltet is – illetékfeljegyzési jog illeti meg a közigazgatási bírósági eljárásban, kivéve a közszolgálati jogviszonnyal kapcsolatos pert és a szerződő fél által indított közigazgatási szerződéssel kapcsolatos pert.

I N D O K O L Á S

I. Eljárási cselekmények

A Fogyasztóvédelmi Főosztály 2025. október 06-án – „Az online értékesítés átfogó fogyasztóvédelmi ellenőrzése” megnevezésű témavizsgálat keretében ellenőrizte a <https://www.esteeauder.hu/> internetes oldalon található webáruház tartalmát.

A honlap ellenőrzése teljeskörű volt, mely a honlap ellenőrzés napján elérhető valamennyi tartalmára kiterjedt.

A webáruház fogyasztói forgalomban történő értékesítéséről és tényleges működéséről próbarendelés útján győződünk meg.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

Megrendelt termékek:

1 db Pure Color Matte Lipstick megnevezésű termék, 18.700,- Ft értékben

1 db Double Wear 24h Stay-In-Place Lip Liner megnevezésű termék, 14.200,- Ft értékben

Utánvét díja: 400,- Ft

Összesen: 33.300,- Ft

A fenti megrendelés (rendelési azonosító: #2000166221) 2025. október 06-án e-mailben lemondásra került.

A honlap ellenőrzése során tapasztaltakkal kapcsolatban felmerül a gyanú, hogy a honlapon lévő előzetes tájékoztatások tartalma nem felel meg az elektronikus kereskedelemre vonatkozó jogszabályi követelményeknek, mert a vásárlókat nem, illetve nem megfelelően tájékoztatják a honlapon.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály ezt követően a BP/2200/09637-2/2025. számú végzésével 2025. november 03. napján hivatalból hatósági eljárást indított. Az eljárás megindításáról szóló végzést a Társaság a tárhely szolgáltató adatai alapján 2025.11.04. 12:39:35-kor vette át.

Ezzel egy időben került kiküldésre a BP/2200/09637-3/2025 ügyiratszámú felhívás adatszolgáltatásra végzés.

Az adatszolgáltatás során a Fogyasztóvédelmi Főosztály az alábbi kérdések tisztázását kérte a Társaságtól:

1. *Mióta működik jelenlegi, kifogásolt formájában a <https://www.estelauder.hu/> elérhetőségű internetes oldal?*
2. *Küldje meg a weboldal 2024. és 2025. évre vonatkozó látogatottsági adatait!*
3. *A Társaság által közölt információt az indokolásban megjelölt / kifogásolt tájékoztatással reklámozta-e országosan vagy legalább három megyében:*
 - *TV-reklám,*
 - *rádióreklám,*
 - *internetes tájékoztatás,*
 - *nyomtatott sajtó,*
 - *plakát,*
 - *szórólap (ideértve az "akciós újságot"),*
 - *valamint a fogyasztó címére közvetlenül elküldött reklám formájában.*

A Társaság képviselőjében Dr. Kovács Nóra ügyvéd 2025. december 08. napján küldte meg adatszolgáltatását az alábbi tartalommal:

„Alulírott, Dr. Kovács Nóra, ügyvéd (Dr. Kovács Nóra Ügyvédi Iroda; 1146 Budapest, Nagybecskerek utca 5. mfszt. 2.; elektronikus elérhetőség: 18123209#cégkapu) Ügyfelem, az Estée Lauder Kft. (székhely: 1112 Budapest, Balatoni út 2/A. A. ép. 4. em.; adószáma: 10255799-2-43; cégjegyzékszám: 01-09-062735) (továbbiakban: „Társaság”) képviselőjében eljárva a T. Fogyasztóvédelmi Főosztály által a Társaság ellen BP/2200/09637/2025 ügyszám alatt indított közigazgatási hatósági eljárásban az alábbi nyilatkozatot teszem:

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A T. Főosztály által lefolytatott ellenőrzés során tett megállapításokra az alábbiak szerint reagálunk:

1. A szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatokat az eljárás megindításáról szóló tájékoztató kézhezvételét követően a Társaság teljes körűen pótolta a weboldalán, melyet Önök is ellenőrizhetnek, ha ismételten felkeresik a www.esteelauder.hu oldalt.

2. A szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás

2.1.A T. Főosztály kifogásolta, hogy az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről hiányzik a weboldalon a tájékoztatás. Az ellenőrzés időpontjában a Társaság által használt Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: „ÁSZF”) ezzel kapcsolatban az alábbiakat tartalmazta: „A vásárló bármikor kijavíthatja az általa bevitt adatokat, megváltoztathatja a vásárlói kosara tartalmát úgy, hogy egy vagy több terméket ahhoz hozzáad vagy eltávolít, illetve a vásárlás befejezése, ill. a megrendelés leadása előtt törölheti a teljes megrendelést is.”

A módja egyébként az volt, hogy a vásárló a módosítani kívánt mezőbe kattint és kijavítja a hibát, míg a kosár módosítása pedig a ceruza ikonra történő kattintás után lehetséges.

Álláspontunk szerint az ÁSZF idézett rendelkezése megfelel az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (továbbiakban: „Eker tv.”) 5. § (2) bekezdése c) pontjának. A vállalkozások a tájékoztatási kötelezettségüknek úgy kötelesek eleget tenni, hogy az egy átlagos felkészültségű fogyasztó számára is érthető legyen. Meggyőződésünk, hogy a honlap kialakítása és a fenti szöveg együtt egy átlagos fogyasztó számára érthetővé teszi a folyamatot, ennek további részletezése nem indokolt vagy szükségszerű. Az elektronikus kereskedelem során a fogyasztók előtt a ceruza ikon, ahogy az a kifogásolt honlapon is megjelent, külön magyarázat nélkül is egyértelművé teszi, hogy az adatokat ott tudják módosítani már csak annak okán is, hogy az az iparágban bevett gyakorlatnak számít, amelyet a webes felhasználók jól értenek.

Mindazonáltal a Társaság ebben a tekintetben tovább pontosította ÁSZF-jét, melyet jelen beadványunk mellékletként külön is megküldünk, de természetesen azt a T. Hatóság közvetlenül is ellenőrizheti a honlapon keresztül.

2.2. Rámutatunk arra, hogy a Társaság ÁSZF-je – az ellenőrzés időpontjában is – tartalmaz rendelkezést a szerződés alakiságáról, ezzel kezdődik („Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, nem minősül írásbeli szerződésnek, magyar nyelven íródik, magatartási kódexre nem utal.”), tehát ebben a tekintetben tévesnek gondoljuk a T. Főosztály megállapítását.

2.3.A szerződéskötés nyelve is feltüntetésre került az ÁSZF-ban – ld. a 2.3. pontban idézett szöveget. Értelmszerűen más nyelven nem köthető szerződés, hiszen a weboldal kizárólag magyar nyelven elérhető és Magyarországon élő személyek számára készült.

Egy magyar nyelvű honlapon arról szóló tájékoztató, ráadásul: magyarul, hogy szerződéskötésre milyen más nyelven kerülhetne sor, teljességgel értelmetlen is lenne, jogi véleményünk szerint az Eker. tv. ilyen kiterjesztően nem értelmezhető.

3. Szerződéskötés technikai feltételeire vonatkozó tájékoztatással kapcsolatos megállapítások

3.1.Amennyiben ellátogatnak a weboldalunkra, látni fogják, hogy az ÁSZF a honlapról letölthető és kinyomtatható:

https://www.esteelauder.hu/media/export/cms/terms/Estee_Lauder_terms_and_conditions.pdf Ez az oldal a megrendelés során betölthető. Innen pdf fájlként letölthető az ÁSZF és nyomtatható. (Zárójelben jegyezzük meg, hogy ha ez – valamely szerencsétlen technikai hiba miatt – nem így lenne, a html oldalként megjelenő tartalom is ugyanúgy letölthető, nyomtatható.)

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

3.2.A T. Főosztály kifogásolja továbbá, hogy a Társaság nem gondoskodik arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. Ezzel kapcsolatban két szempontra mutatunk rá: i) ezt a Társaság ÁSZF-je kifejezetten tartalmazza („A megrendelés leadásával a vásárló tudomásul veszi és kijelenti, hogy valamennyi, a folyamat során megjelenő instrukciót elolvasott és a jelen ÁSZF-et magára nézve kötelezőnek fogadja el, valamint tudomásul veszi, hogy a termékek megrendelése fizetési kötelezettséggel jár a számára.”), valamint ii) a bírói gyakorlat szerint ennek a követelménynek a vállalkozások nemcsak azzal tesznek eleget, ha szó szerint ezt a kifejezést tüntetik fel, hanem akkor is, ha a köznyelvben hasonló értelmű kifejezést használnak, amelyből az átlagos felkészültségű fogyasztó számára is egyértelmű, hogy szerződés megkötésére, fizetési kötelezettség vállalására kerül sor. Álláspontunk szerint a weboldal ennek a követelménynek maradéktalanul eleget tett. A fogyasztótól elvárt egyrészt az ÁSZF elolvasása és elfogadása a megrendelés leadását megelőzően, másrészt az egész vásárlási folyamat akként került kialakításra, hogy ez nyilvánvaló legyen (önmagában a bankkártya adatok megadása és a termék kifizetése is egyértelművé teszi ezt egyébként).

Mindazonáltal, mivel a T. Főosztály észrevételeiért hálásak vagyunk és azokat maximálisan igyekszünk figyelembe venni, a Társaság ezt időközben már pontosította és a fizetés előtti lépésnél egy további, „fizetési kötelezettséggel járó rendelés” feliratú gombot is hozzáadott. Kérjük a T. Főosztályt, hogy azt saját maga is ellenőrizze a weboldal ismételt felkeresésével.

4. Egyéb hiányzó tájékoztatási követelmények

A T. Főosztálynak ebben a körben tett megállapításait a Társaság nem vitatja, a hibát időközben az ÁSZF kiegészítésével (ld. 16. fejezet) módosította.

5. A fogyasztót megillető elállásra vonatkozó tájékoztatások

5.1. Hiányolta a T. Főosztály, hogy nem tér ki arra az ÁSZF, hogy az elállási jog a fogyasztót a szerződés megkötésének napja és a megrendelés kézhezvétele között is megilleti.

Ebben a körben az ÁSZF az ellenőrzés során azt tartalmazta, hogy „a vásárlónak joga van minden indoklás nélkül a vásárlástól elállni azt követő 14 (tizennégy) napon belül”. Elismerve, hogy az elállási jog gyakorlásának kezdő időpontja itt valóban nem került feltüntetésre, ezt időközben a Társaság pontosította (ld. 10.2. pont).

5.2.A T. Főosztály megállapításai alapos mérlegelését követően a Társaság pontosította ÁSZF-jét (ld. 10.3. pont) abban a tekintetben, hogy az elállási jog gyakorlása az elállási nyilatkozat visszaküldésével gyakorolható.

5.3.A T. Főosztály megállapításaival ellentétben ugyanakkor a Társaság tájékoztatta a vásárlókat arról, hogy a visszaküldött termékek vételárát a Társaság 14 napon belül fizeti vissza – ld. <https://www.esteelauder.hu/customer-service/returns> Ez a link az ÁSZF-be került közvetlenül beépítésre, onnan elérhető. Ugyanakkor a fokozott egyértelműség kedvéért a Társaság ebben a tekintetben is módosította az ÁSZF-jét (ld. 10.4. pont) és ott ez most már nem pusztán hivatkozással, hanem szövegesen is elérhető.

5.4. Ugyanez vonatkozik arra a kifogásra is, hogy nem tájékoztatta a Társaság a fogyasztót arról, hogy a visszaküldés mely esetben költségmentes. Az előbbi pontban hivatkozott linken ez a tájékoztatás is elérhető volt az ellenőrzés időpontjában, ugyanakkor a kétségek elkerülése érdekében azóta az ÁSZF-ben is külön rögzítésre került ez a tájékoztatás (ld. 10.3. pont).

6. Elállási joggal kapcsolatos téves tájékoztatások

6.1.A T. Főosztály által kifogásolt mondat valóban szerencsétlenül került megfogalmazásra

– bízunk benne, hogy az ÁSZF 10.3 pontjának átdolgozásával a megszövegezés már elfogadható lesz.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

6.2. Az elállási jog kizárása kapcsán viszont rámutatunk arra, hogy a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) bekezdésének e) pontja értelmében a fogyasztó elállási joga kizárt „olyan zárt csomagolású áru tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza”. Tekintettel arra, hogy a weboldalon a Korm. rendelet hivatkozott pontjának megfelelő termékek kerülnek forgalmazásra, a Társaság jogszerűen zárta ki a nem zárt csomagolásban visszaküldött termékek tekintetében az elállási jog gyakorlását. A szettek tekintetében az ÁSZF idézett kikötése pedig pusztán az egyértelműség kedvéért tartalmazza ezt a kikötést, hogy a „szett”, mint egész képezi a terméket, azt teljes egészében kell tehát a vásárlónak visszaküldeni. Az előbbiekre tekintettel tehát álláspontunk szerint a Társaságot ebben a tekintetben felróhatóság nem terheli, hiszen a tájékoztatás összhangban van a jogszabályokkal és az iparági legjobb gyakorlatokkal, így nem tekinthető tévesnek.

Tisztelettel kérjük a T. Főosztályt, hogy – figyelemmel egyrészről a fentiekben kifejtett jogi érvelésre, másrészről arra, hogy a Társaság a feltárt és általa is valósnak ítélt hiányosságokat időközben maradéktalanul kijavította – a Társasággal szemben – a jogsértés esetleges megállapításán túlmenően – további jogkövetkezmény megállapításától tartózkodni szíveskedjen.

Szeretnénk hangsúlyozni, hogy változatlanul állunk szíves rendelkezésükre amennyiben további nyilatkozatra vagy adatszolgáltatásra lenne szükség vagy lennének további kérdéseik.

A Társaság elkötelezett a jogszerű működés biztosítása és a fogyasztói jogok maximális tiszteletben tartása mellett. Még ha az általunk közzétett tájékoztatás néhol nem is volt teljes körű, abban bizonyosak vagyunk, hogy képzett ügyfélszolgálati munkatársaink és Társaságunk az egyes fogyasztói panaszok elbírálása során messzemenőig a jogszabályoknak megfelelően járt el, a Társaságunk a vásárlók panaszait mindenkor méltányosan, rugalmasan és nagyvonalúan bírálja el. Erre is tekintettel kérjük, hogy a jelen levelünkben foglaltakat és a Társaság által már megtett intézkedéseket mérlegelni és méltányos döntést hozni szíveskedjenek.

Bármilyen kérdés vagy észrevétel esetén pedig továbbra is állunk szíves rendelkezésükre.

Tisztelettel,
Estée Lauder Kft.
képv.:
Dr. Kovács Nóra ügyvéd”

II. A Fogyasztóvédelmi Főosztály az alábbi jogszabályhely(ek) figyelembe vételével hozta meg döntését:

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ektv.) 4. § és 16/A. §-aiban foglalt rendelkezések szerint:

4. § A szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a következő adatokat közzétenni:

- a) a szolgáltató nevét,*
- b) a szolgáltató székhelyét, telephelyét, ennek hiányában lakcímét,*

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

- c) a szolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét,
- d) ha a szolgáltató létrejöttét vagy tevékenysége gyakorlásának megkezdését jogszabály nyilvántartásba való bejegyzéshez köti, a szolgáltatót a nyilvántartásba bejegyző bíróság vagy hatóság megnevezését, és a szolgáltató nyilvántartásba vételi számát,
- e) ha a szolgáltató tevékenységének gyakorlása jogszabály alapján engedélyköteles, ezt a tényt az engedélyező hatóság megnevezésével és elérhetőségi adataival, valamint az engedély számával együtt,
- f) ha a szolgáltató az általános forgalmi adó alanya, a szolgáltató adószámát,
- g) a szabályozott szakmák gyakorlásának körében:
- ga) annak a szakmai érdek-képviselői szervnek (kamarának) a megnevezését, amelynek a szolgáltató akár kötelező előírás alapján, akár önkéntesen tagja;
- gb) a természetes személy szolgáltató szakképzettségének, illetve szakmai, tudományos fokozatának, valamint annak a tagállamnak a megjelölését, ahol ezt a szakképzettséget, illetve fokozatot megszerezte;
- gc) hivatkozást a szabályozott szakma gyakorlásának a szolgáltató letelepedési helye szerinti államban alkalmazandó szakmai szabályaira, és az azokhoz való hozzáférés módjára,
- 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, kivéve, ha a szolgáltató részére nyújtott tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan ezek az adatok egyébként is megismerhetők.

5.§ (1) A szolgáltató köteles az információs társadalommal összefüggő szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az igénybe vevő számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

(2) A szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt:

- a) azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni;
- b) arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e;
- c) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről;
- d) * a szerződéskötés lehetséges nyelveiről;
- 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.

16/A. § (1) A 4. §-ban, az 5. §-ban, a 14/A. §-ban, és a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 14. cikk (1) és (2) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jogosult. Az eljáró hatóság a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott szabályok szerint jár el.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet
[a továbbiakban: 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet] **alapján:**

11. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót

a) * a szerződés szerinti áru vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és az árunak vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;

b) a vállalkozás nevééről;

c) * a vállalkozás székhelyének postai címéről, telefonszámáról és elektronikus levelezési címéről, továbbá az arra vonatkozó tájékoztatást, ha a vállalkozás egyéb olyan online kommunikációs eszközre vonatkozó elérhetőséget is rendelkezésre bocsát, amely biztosítja a fogyasztó számára az adatok tartós adathordozón történő tárolását (beleértve a levelezés dátumát és időpontját is), valamint annak a vállalkozásnak a nevééről, postai címéről és azonosító adatairól, akinek a nevében eljár;

d) a vállalkozás üzleti tevékenysége helyének postai címéről, és annak a vállalkozásnak a postai címéről, akinek a nevében eljár, akihez a fogyasztó a panaszait címezheti, ha e cím a c) pont szerint megadott címtől eltér;

e) * a szerződés szerinti áruért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy – ha az áru vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani – annak számítási módjáról, valamint az ezen felül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról vagy a postaköltségről), vagy ha e költségeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről, hogy további költségek merülhetnek fel;

f) határozatlan időre szóló vagy előfizetést magában foglaló szerződés esetében arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza. Ha az ilyen szerződés átalánydíjas, arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege egyúttal a teljes havi költséget is jelenti. Ha az összes költséget nem lehet előre kiszámítani, a fogyasztót tájékoztatni kell az ellenszolgáltatás összegének kiszámításának módjáról;

g) * a szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatának díjáról, ha azzal összefüggésben az elektronikus hírközlési szolgáltató által a hívó fél számára az előfizetői szerződésben meghatározott díjon felül további díj terheli a fogyasztót, vagy a telefonhívás, üzenetküldés emelt díjas szolgáltatás igénybevételével jár;

h) a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;

i) a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;

j) * arról, hogy a 20. § szerinti jog gyakorlása esetén az áru visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és – a távollévők között kötött szerződés esetében – a áru postai küldeményként nem küldhető vissza;

k) arról, hogy a fogyasztó a 26. § szerint köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit, ha a 13. § vagy a 19. § esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a 20. § szerinti felmondási jogát;

l) arról, ha a 29. § alapján a fogyasztót nem illeti meg a 20. § szerinti jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti a 20. § szerinti jogát;

m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;

n) az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről;

o) arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról;

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

p) *adott esetben a szerződés időtartamáról, és ha a szerződés határozatlan időre szól vagy a szerződés a határozott idő elteltét követően határozott időre meghosszabbodik vagy határozatlan idejűvé alakul át, a szerződés felmondásának feltételeiről;

q) * ha a szerződés szerinti áruért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás automatizált döntéshozatal alapján a fogyasztó személyére szabott;

r) a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról;

s) a fogyasztó által a vállalkozás kérésére fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtásáról és annak feltételeiről;

t) * digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről;

u) * digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás bármilyen vonatkozó kompatibilitásáról és interoperabilitásáról a vállalkozástól észszerűen elvárható ismereteknek megfelelően;

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

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

15. § (2) 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. Ha a vállalkozás nem tett eleget e bekezdésben foglalt kötelezettségének, a szerződés semmis. A semmisségre csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni.

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, közzétételi kötelezettséggel járó súlyos jogsértésekről, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet módosításáról szóló 453/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet [a továbbiakban: 453/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet] 1. § a) pontja szerint:

„1. § A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 51/B. § (1) bekezdésének alkalmazásában elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő **súlyos jogsértésnek minősül**, ha az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény szerinti **elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás**

a) a szerződéskötést megelőzően nem tájékoztatja a fogyasztót a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés b)–d), h), i), m), n) vagy p) pontjában meghatározott adatokról.”

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) rendelkezései értelmében:

3. § (1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

(2) Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és

b) * amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét a termékkel kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

(3) A (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

(4) A mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.

(5) * A fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatra vonatkozóan az 1. § (4) vagy (5) bekezdése szerint külön jogszabályban előírt, az e törvényben foglaltaknál szigorúbb követelményeket megsértő kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen.

6. § (1) *Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas: **

a) * a termék létezése, természete, figyelembe véve a termékmegnevezésére vonatkozó jogszabályi előírásokat is,

b) a termék lényeges jellemzői, így különösen * ba) kivitelezése, összetétele, műszaki jellemzői, tartozékai,

bb) mennyisége,

bc) származási helye, eredete,

bd) előállításának vagy szolgáltatásának módja és időpontja,

be) beszerezhetősége, szállítása,

bf) alkalmazása, a használatához, fenntartásához szükséges ismeretek,

bg) az adott célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, előnyei,

bh) veszélyessége, kockázatai,

bi) környezeti hatásai,

bj) az egészségre gyakorolt hatása, vagy

bk) tesztelése, ellenőrzöttsége vagy annak eredménye,

c) * a termék ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte,

d) * a termék igénybevételéhez kapcsolódó adómentesség, adókedvezmény vagy más adóelőny,

e) * a termékhez kapcsolódóan valamely szolgáltatás, alkatrész, csere vagy javítás szükségessége,

f) * a termékhez kapcsolódóan biztosított ügyfélszolgálat és panaszkezelés, g) a vállalkozás vagy képviselőjének személye, jellemzői és jogai, így különösen az ilyen minősége, a jogállása, társulásokban való részvétele és kapcsolatai, vagyona, szellemi alkotásokon fennálló jogai és kereskedelmi tulajdonjoga, engedélye, képesítései, díjai és kitüntetései,

h) * a vállalkozás kötelezettségvállalásának mértéke, a kereskedelmi gyakorlat indítékai, az értékesítési folyamat természete, a szponzorálásra, a vállalkozás vagy a termék jóváhagyására vonatkozó bármely állítás vagy jelzés, vagy

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

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

10. § (1) A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt – a (2), a (3) és az (5) bekezdésben foglalt kivétellel – a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

(2) A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt – a (3) bekezdésben foglalt kivétellel – a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: Felügyelet) jár el, ha az érintett kereskedelmi gyakorlat a vállalkozás olyan tevékenységével függ össze, amelyet a Felügyelet felügyel.

(3) A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

(4) A (3) bekezdés nem alkalmazható az olyan kereskedelmi gyakorlat vonatkozásában, amely kizárólag a) a termék címkéjén (a terméken, annak csomagolásán vagy a termékhez egyéb módon rögzítve), a termékhez adott használati és kezelési útmutatóban vagy jótállási jegyben jelenik meg, vagy b) a 7. § (3) bekezdésében említett tájékoztatási követelmény megsértésével valósul meg.

(5) A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt az élelmiszerlánc-felügyeleti hatóság jár el a 6. § (2) bekezdés c) pontja szerinti, az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről szóló 2008. évi XLVI. törvény hatálya alá tartozó élelmiszerlánc termékekkel kapcsolatban megvalósított megtévesztő kereskedelmi gyakorlat esetén.

Az Fttv. 9. § (1) bekezdése szerint: „A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.”

Az Fttv. 19.§-a szerint: „A kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapításra irányuló eljárásra az e törvényben meghatározott eltérésekkel a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása tekintetében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.), rendelkezéseit kell alkalmazni.”

A fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet

11. § (1) „Ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. E bekezdés a digitális elemeket tartalmazó árura is alkalmazandó.”

III. A Fogyasztóvédelmi Főosztály a fentiek alapján az alábbiakat állapította meg:

A Társaság által működtetett <https://www.esteelauder.hu/> honlap ellenőrzése során megállapításra került a Fogyasztóvédelmi Főosztály részéről, hogy az internetes oldal tartalma nem felel meg az elektronikus kereskedelemre vonatkozó jogszabályi követelményeknek, mert a vásárlókat nem, illetve nem megfelelően tájékoztatja.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A. A szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok körében:

A Fogyasztóvédelmi Főosztály az eljárása során megállapította, hogy a Társaság az általa üzemeltetett honlapon nem ad tájékoztatást a fogyasztók részére

- a vállalkozás e-mail címéről

A Társaság azzal, hogy az általa üzemeltetett honlapon nem tájékoztatott közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon a Társaság elektronikus levelezési címéről, megsértette az Ektv. 4. § c) pontjában foglalt kötelező jogszabályi előírást.

A Társaság fenti gyakorlatával a 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet 11.§ (1) c) pontjában foglalt kötelező jogszabályi előírást is megsértette.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály az eljárása során megállapította, hogy a Társaság az általa üzemeltetett honlapon nem ad tájékoztatást a fogyasztók részére

- a Társaság részére a tárhelyet szolgáltató székhelyéről, telephelyéről, valamint az elérhetőségére vonatkozó adatokról, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt e-mail címről

A Társaság azzal, hogy az általa üzemeltetett honlapon nem tájékoztatott közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon a Társaság részére a tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyéről, telephelyéről, valamint az elérhetőségére vonatkozó adatokról, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címéről, megsértette az Ektv. 4. § h) pontjában foglalt kötelező jogszabályi előírást.

B. A szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás hiánya:

A Fogyasztóvédelmi Főosztály az eljárása során megállapította, hogy a Társaság az általa üzemeltetett honlapon nem ad tájékoztatást a fogyasztók részére

- az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről (adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről)

A Főosztály utalni kíván arra, hogy a Társaság nyilatkozatában pontosan megjelölte, hogy e körben milyen tájékoztatást tartalmazott a megrendeléskori ÁSZF, majd hozzátette, hogy az adatbeviteli hibák kijavításának módja egyébként mi volt.

A Főosztály részéről megállapításra került, hogy a Társaság e körben megfogalmazott tájékoztatása hiányos volt – a megrendelés idején-, mert nem tájékoztatta a fogyasztókat arról, hogy milyen módon, azaz mely eszközökkel, milyen lépésekkel van lehetősége a vásárlás során a hibák felismerésére és javítására.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A Társaság azzal, hogy az általa üzemeltetett honlapon nem adott tájékoztatást az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről, megsértette az Ektv. 5. § (2) c) pontjában foglalt kötelező jogszabályi előírást.

C. A Szerződéskötés technikai feltételeire vonatkozó tájékoztatással kapcsolatos megállapítások:

A Fogyasztóvédelmi Főosztály az eljárása során megállapította, hogy a Társaság az általa üzemeltetett honlapon nem gondoskodik arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után ("fizetési kötelezettséggel járó megrendelés" vagy ehhez hasonló tartalmú figyelmeztetés nem kerül feltüntetésre).

Az eljárás során megállapításra került, hogy a Társaság a <https://www.esteelauder.hu/> weboldalán a termék megvásárlására vonatkozó szerződési nyilatkozatának megtételekor mindössze a „Rendelés” felirat jelenik meg a nyilatkozat megtételére vonatkozó gombon.

RENDELÉS

1. kép: A Társaság weboldalán a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtételekor szereplő tájékoztatás

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 45/2014. Korm. rendelet) 15. § (1) és (2) bekezdésében foglaltak értelmében:

„15. § (1) Ha a távollevők közötti, elektronikus úton kötött szerződés a fogyasztó számára fizetési kötelezettséget keletkeztet, a vállalkozás egyértelműen és jól látható módon, közvetlenül a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt felhívja a fogyasztó figyelmét a 11. § (1) bekezdés a), e), f), p) és r) pontjában meghatározott információkra.

(2) 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. Ha a vállalkozás nem tett eleget e bekezdésben foglalt kötelezettségének, a szerződés semmis. A semmisségre csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni.

A 45/2014. Korm. rendelet 33. §-a alapján:

„33. § **Ez a rendelet a fogyasztók jogairól**, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről **szóló 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek való megfelelést szolgálja.**”

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv értelmezésére és alkalmazására vonatkozó, az Európai Bizottság által kiadott iránymutatás (2021/C 525/01; a továbbiakban: EUB Iránymutatás) 4.2.2. pontjában (44. oldal) foglaltak alapján:

„A 8. cikk (2) bekezdés második albekezdése előírja, hogy a honlapon a megrendelést véglegesítő gombot egyértelműen megfogalmazott felirattal kell ellátni. A megfelelő jelzésnek (feliratnak) magán a gombon vagy közvetlenül mellette kell lennie. A feliratot sokféleképpen lehet megtervezi, csak egyértelmű üzenetet nyújtson a fizetési kötelezettségről:

– Például az olyan kifejezések, mint a „vásárlás most”, a „fizetés most” vagy „hagyja jóvá a vásárlást” közvetítik az e rendelkezés által megkövetelt üzenetet;

– **Ezzel ellentétesen az olyan kifejezések, mint a „regisztráció”, „megerősítés” vagy „rendelje meg most”, továbbá a túlságosan hosszú kifejezések, amelyek hatékonyan elrejtetik a fizetési kötelezettségről szóló üzenetet, kevésbé valószínű, hogy megfelelnek ennek a követelménynek;”**

Az Európai Bíróság **C-249/21.** (ECLI:EU:C:2022:269) számú ügyben hozott döntésében megállapította, hogy a fogyasztók jogairól szóló, 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv 8. cikke (2) bekezdésének második albekezdését akként kell értelmezni, hogy az elektronikus úton megkötendő, távollevők közötti szerződés megkötésére irányuló megrendelési folyamattal összefüggésben annak meghatározásához, hogy az e rendelkezés értelmében vett „fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” feliratnak megfelelő-e egy felirat, akkor kizárólag az adott gombon vagy hasonló funkción szereplő feliratra kell támaszkodni.

A fentiek összevetéséből megállapítható, hogy a Társaság kötelezettségének teljesítése körében – jelen esetben – magán a „Rendelés” gombon található szövegre kell támaszkodni, e körben nem foghat helyt a Társaság azon érvelése, hogy a „Rendelés” gomb megnyomásakor a vásárlónak el kell fogadnia az Társaság ÁSZF szabályzatát (fogyasztó részéről történő „kipipálással”), mely egyértelműen felhívja a figyelmet arra, hogy a termékek megrendelése fizetési kötelezettséggel jár a fogyasztó számára.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály rá kíván mutatni arra, hogy a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 15. §-a, és a 2011/83/EK Irányelv 8. cikke, azt várja el, **hogy a gombon alkalmazott felirat egyértelmű legyen.**

Az EUB ítélete pedig azt a követelményt támasztja, hogy **kizárólag a feliraton szereplő tájékoztatást kell figyelembe venni,** nem pedig azt, hogy azt milyen környezetben, vagy hol látja azt a fogyasztó.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint a „Rendelés” gombon található felirat pedig nem egyértelmű, nem feltétlenül kapcsolódik díjfizetési kötelezettség vállalásához, azt gyakran használják ingyenesen kapott valamely ajándék, promóciós termék megküldési igényének, vagy az ingyenes előfoglalás szinonimájaként is.

A Magyar Nyelv Értelmező szótárának teljes meghatározása a rendelés kifejezés kapcsán:

„Rendelés főnév -t, -ek, -e [ë, e] Általában a rendel igével kifejezett cselekvés, megnyilatkozás; az a tény, hogy vki rendel (vmit), ill. az a cselekvés, hogy vmit (vkit) rendelnek (vhová).

1. **(régies, hivatalos)** Parancs, utasítás, rendelkezés vmire, vminek a megtételére. □ A fekete szobába vérpadot! Ha kész □ közel leszek s új rendelést adok. (Arany János) Csak maradj itt, fiam; mindjárt teszek felőled rendelést. (Jókai Mór) || a. **(vallásügy)** Az ember sorsának előre való megszabása, kijelölése vmely istenség, a gondviselés v. a végzet által. Az isten rendelésének tekint vmit. □ Oh de hogy lehetne bűn szeretni? Istenünknek rendelése az.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

(Madách Imre) || b. **(elavult)** Végrendelet, végrendelkezés. □ Olvasd a rendelést Antonius, kívánjuk hallani A rendelést, Caesar végrendelését. (Vörösmarty Mihály)

2. **(hivatalos)** Utasítás, hogy vki, vmi (meghatározott időben v. időre) legyen vhol, menjen vhova; vkinek, vminek vhová hivatása, idézése, küldése. Vkinek kihallgatásra rendelése; az autónak a ház elé rendelése.

3. Járó betegek orvosi vizsgálata, kezelése. Délelőtti, délutáni, esti rendelés; elmegy a rendelésre. Az orvos már megkezdte a rendelést. □ Az öreg doktor miután bevégezte rendelését, a felségéért jött. (Kosztolányi Dezső) || a. Az erre kijelölt idő. Mikor van a rendelés? Rendelés du. 4 □ 6ig. || b. Az orvos utasítása a beteg kezelésére, gyógyítására vonatkozólag. Altató, borogatás, fürdő, orvosság, pihenés rendelése. R. sz: <recepten, orvosság burkolatán rövidítésként:> rendelés, orvosi utasítás szerint. Az orvos rendelése szerint óránként két port vett be. □ [Az orvos] megtette rendeléseit. (Tolnai Lajos)

4. Vállalatnak, szövetkezetnek, iparosnak v. kereskedőnek adott meghagyás, ill. vele kötött megállapodás vminek az elkészítésére, vmely áru küldésére, szállítására. Állami rendelés; új cipő, ruha, táska rendelése; gépek, könyvszekrény, hálósobabútor rendelése; fűszer, gyarmatáru, liszt rendelése; könyvek, nyersanyag rendelése külföldről; rendelés szerint v. rendelésre készült betét. Rendelését telefonon adta fel. Nagyobb rendelést kapott. || a. **(kereskedelem)** Az erről szóló írás v. értesítés. Rendelését postán adta fel. A rendelés még nem érkezett meg. || b. Vminek igénybevitelére vonatkozó előzetes bejelentés; igénylés. Autó rendelése; szoba rendelése a szállóban, a turistaházban; asztal rendelése a vendéglőben. || c. <Vendéglőben, cukrászdában stb.> a fogyasztásra vonatkozó kívánság közlése a kiszolgálóval. Mi volt kérem a rendelés?

Szóösszetétel(ek): asztalrendelés; szakrendelés; utánrendelés; utórendelés.

rendelési; rendelésű.

(forrás: <https://mek.oszk.hu/adatbazis/magyar-nyelv-ertelmezo-szotara/kereses.php?kereses=rendel%C3%A9s>)

Látható, hogy több jelentéstartalma is van a „rendelés” szónak, pl. a **4. pontban** foglaltak szerint a rendelés szónak olyan jelentése is van, amely szerint előre bejelenti valaminek az igénybevitelét. Ez adott esetben egy olyan ingyenes előfoglalást is jelenthet, amelyhez nem, vagy nem közvetlenül kapcsolódik fizetési kötelezettség.

A „rendelés” szónak olyan jelentése is van a szótár szerint, hogy utasítás, hogy valaki legyen valahol, menjen valahova. Vagy rendelkezés valamire, valaminek a megtételére. Ehhez a jelentéstartalomhoz egyáltalán nem is tartozik fizetési kötelezettség társítása.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint tehát a „Rendelés” felirat **egyértelműen nem utal arra**, hogy a megrendelés fizetési kötelezettséggel járna, egyéb más jelentéstartalmat is hordoz, amelyekhez nem kapcsolódik a fizetési kötelezettség. Az e körben hivatkozott EUB ítélet szerint pedig annak megítélése kapcsán, hogy **az adott gombon megjelenő felirat megfelel-e a szabályozásnak kizárólag a feliraton szereplő tájékoztatásnak van relevanciája**, nem kell e körben figyelembe venni, hogy azt hol és mely folyamat során helyezték el.

A fentiek alapján – a Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint – a Társaság nem biztosította ezzel azt, hogy a nyilatkozat megtételét biztosító gombot könnyen olvasható módon fizetési kötelezettséggel járó megrendelés vagy ennek megfelelő, **egyértelműen megfogalmazott** olyan felirattal lássa el, amely jelzi, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele a vállalkozás javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után.

A Társaság a fenti kereskedelmi gyakorlatával megsértette a 45/2014. Korm. rendelet 15. § (2) bekezdésében előírt kötelezettséget.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

D. Hiányzó tájékoztatási követelmények a weboldalon:

A Fogyasztóvédelmi Főosztály az eljárása során megállapította, hogy a Társaság az általa üzemeltetett honlapon hiányos tájékoztatást ad a fogyasztók részére

- a Társaság panaszkezelési módjáról szóló tájékoztatás hiányos, mivel nem tájékoztat a beérkezett szóbeli és írásbeli panaszok intézésével kapcsolatosan (pl.: szóbeli panaszról szóló jegyzőkönyv felvétele, válaszadási határidő stb.), illetve hiányzik az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságról és annak elérhetőségéről szóló tájékoztatás is.

Az Fgytv. 17/A. § (2) bekezdésében foglaltak értelmében a fogyasztó szóban, vagy írásban közölheti panaszát a vállalkozással. Erre tekintettel hiányos a Társaság tájékoztatása, hiszen nem ad tájékoztatást a fogyasztók részére – a Társaságnál a szóbeli és az írásbeli panaszról és a panasztétel kapcsán – a Társaság által követett eljárásrendről.

A Társaság a fenti gyakorlatával megsértette a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének h) pontjában foglaltakat, mert nem adott teljes körű tájékoztatást a vállalkozás panaszkezelési módjáról, hiányzott ugyanis a szóbeli és az írásbeli panaszok benyújtásának lehetőségéről szóló és a panaszok kezelésének eljárásrendjéről szóló tájékoztatás.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály az eljárása során megállapította, hogy a Társaság az általa üzemeltetett honlapon nem ad tájékoztatást a fogyasztók részére az alábbiak tekintetében:

- az illetékes békéltető testület(ek) nevéről, székhelyének postai címéről

A 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 11.§ (1) bekezdésének w) pontja akként rendelkezik, hogy: „Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a békéltető testület nevéről és székhelyének postai címéről.”

Azonban a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/A. § (1a) bekezdése szerint:

„(1a) A tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező vállalkozás esetén a honlapon, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon.”

Tekintettel arra, hogy a Társaság honlapja Magyarország területéről bárholnan elérhető, ezért a Társasággal kapcsolatba kerülő fogyasztó lakóhelye szerinti illetékes békéltető testület előzetesen nem állapítható meg.

A Főosztály álláspontja szerint éppen ezért a vállalkozás köteles előzetesen tájékoztatást nyújtani honlapján mind a nyolc (8) békéltető testületről, illetve azok elérhetőségeiről, nem elegendő, hogy kizárólag a Társaság székhelye szerinti illetékes békéltető testületről nyújt tájékoztatást.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A Társaság a fenti gyakorlatával megsértette a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének w) pontjában foglaltakat, mert nem adott tájékoztatást a kötelező érvényű előírás ellenére az illetékes békéltető testület(ek) nevéről és székhelycíméről.

E. A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó hiányzó tájékoztatás:

A Fogyasztóvédelmi Főosztály részéről az eljárás során megállapításra került továbbá, hogy a Társaság az általa üzemeltetett honlapon hiányos tájékoztatást ad a fogyasztók részére az elállási jog és annak érvényesítése kapcsán, mert nem tájékoztat az alábbiakról:

- a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja,
- a fogyasztó részéről írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül,
- elállás esetén a vállalkozás legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget
- ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály – figyelemmel a Társaság adatszolgáltatásában kifejtett e körben tett nyilatkozatára is – megjegyzi, hogy nem annak hiányát kifogásolta, hogy a Társaság nem tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy a visszaküldés mely esetben költségmentes.

A 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 23. § (1) bekezdése alapján a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is vissza kell téríteni részére.

A 23.§ (3) bekezdése ugyanakkor azt is kimondja, hogy ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket (pl. extra szállítási költség), tehát ez esetben elég csak a legalacsonyabb szállítási mód költségét visszatéríteni a fogyasztó részére.

Figyelemmel a fentiekre, a Főosztály által az került kifogásolásra, hogy a Társaság nem tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy amennyiben a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módot választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni.

A Társaság azzal, hogy az általa üzemeltetett honlapon nem adott tájékoztatást az elállási jog gyakorlásának fentiekben felsorolt feltételeiről, megsértette a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének i) pontjában foglaltakat.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

F. A honlapon szereplő alábbi tájékoztatások esetében felmerül a megtévesztés lehetősége:

Az eljárás során a Fogyasztóvédelmi Főosztály megállapította, hogy a Társaság által üzemeltett honlapon, a Társaság ÁSZF-jében szereplő alábbi tájékoztatás alkalmas volt a fogyasztók megtévesztésére:

- „ÁSZF/2. számú melléklet 2. Kellékszavatosság: „Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének? A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.”

A fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet 11. § (1) pontja alapján: „Ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. E bekezdés a digitális elemeket tartalmazó árura is alkalmazandó.”

A Társaság által nyújtott tájékoztatás megtévesztő. A Társaság fenti tájékoztatása alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztókat a jogaikat illetően, hiszen e tájékoztatás hatására a fogyasztó esetlegesen már nem próbálja meg érvényesíteni kellékszavatossági jogát, holott erre még lehetősége lenne.

A Társaság fenti megtévesztő tájékoztatásával az Fttv. 6. § (1) bekezdésének i) pontjában foglaltakat valósította meg, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatva ezzel, megsértve az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglaltakat.

Az eljárás során a Fogyasztóvédelmi Főosztály megállapította, hogy a Társaság által üzemeltett honlapon, a Társaság ÁSZF-jében szereplő alábbi tájékoztatás alkalmas volt a fogyasztók megtévesztésére:

- ÁSZF 10.3.: „Az elállási jogát a vásárló minden esetben úgy tudja gyakorolni, hogy a nem kívánt termékeket az eredeti csomagolásba és címkével ellátott dobozban a Postán keresztül visszaküldi.”

A Korm. rendelet 1. § (4) bekezdésében és a 28. §-ban foglalt rendelkezések értelmében a Korm. rendeletben foglalt szabályoktól csak a fogyasztó javára lehet eltérni és a fogyasztót a Korm. rendeletben előírt kötelezettségein felül egyéb kötelezettség nem terheli. Figyelemmel arra, hogy a Korm. rendelet nem írja elő a fogyasztónak, hogy indokolás nélküli elállási jogának gyakorlása során a terméket annak eredeti csomagolásával küldje vissza, ezért e követelmény érvényesen nem köthető ki a Társaság ÁSZF-jében.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint a Társaság e körben az ÁSZF-ben megfogalmazott tájékoztatása alkalmas arra, hogy a fogyasztókat megtéveszse a jogaikat illetően, hiszen a tájékoztatás hatására a fogyasztó esetlegesen dönthet úgy, hogy akarata ellenére nem él indokolás nélküli elállási jogával, mert abban a téves feltevésben van – a Társaság megtévesztő tájékoztatása miatt -, hogy elállási joga gyakorlása esetén az eredeti csomagolást is vissza kellene küldenie. A Társaság fenti tájékoztatásával megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontjában foglalt megtévesztő tájékoztatást, ezzel tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot alkalmazott, megsértve ezzel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglaltakat.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

- ÁSZF 11.1. **"A vásárló nem gyakorolhatja az elállási jogát: Olyan termék tekintetében, melyet nem teljes egészében, használt vagy nem eredeti csomagolásban küldtek vissza vagy olyan szett, amely nem tartalmaz minden összetevőt."** (kiemelés a Főosztálytól)

A Korm. rendelet 1. § (4) bekezdésében foglaltak értelmében a Korm. rendeletben foglalt szabályoktól csak a fogyasztó javára lehet eltérni.

A 25. § alapján: „A fogyasztó csak az áru jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.”

Fentiek alapján a Társaság nem alkalmazhat olyan kikötést, melyben kizárja a fogyasztó elállási jogát abban az esetben, ha az árut már használatba vette.

Az áru átvételét követő 14 nap arra is szolgál, hogy a fogyasztó *rendeltetésszerű használat* keretein belül győződhessen meg annak működéséről. Ha ezen idő alatt az árut „túlhasználják”, a vállalkozás hivatkozhat arra, hogy túlhasználat miatt nem téríti vissza a teljes vételárát a Korm. Rendelet 25. §-ára tekintettel.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint a Társaság e körben az ÁSZF-ben megfogalmazott tájékoztatása alkalmas arra, hogy a fogyasztókat megtéveszse a jogaikat illetően, hiszen a tájékoztatás hatására a fogyasztó esetlegesen dönthet úgy, hogy akarata ellenére nem él indokolás nélküli elállási jogával, mert abban a téves feltevésben van – a Társaság megtévesztő tájékoztatása miatt –, hogy nem élhet elállási jogával, ha az árut használatba vette. A Társaság fenti tájékoztatásával megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontjában foglalt megtévesztő tájékoztatást, ezzel tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot alkalmazott, megsértve ezzel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglaltakat.

- G. Az eljárás során a Fogyasztóvédelmi Főosztály részéről megállapításra került, hogy a szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás körében a szerződéskötés lehetséges nyelveiről, a szerződés alakiságáról, valamint az arról szóló tájékoztatás, hogy a Társaság iktatja-e a szerződést és az utóbb hozzáférhető-e megtalálható volt a Társaság honlapján – az ellenőrzés idején –, erre való tekintettel jogsértés nem állapítható meg a Társaság terhére.**

Az eljárás során megállapítást nyert, hogy az ÁSZF-ben elhelyezett, PDF formátumú dokumentumra mutató hivatkozás nem működött, továbbá az ÁSZF HTML-formátumának megnyitáskor/előhíváskor a tartalom nem jelent meg megfelelően, amely körülmény az ÁSZF egyszerű letöltését, tárolását és előhívását technikai szempontból megnehezítette.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a jelen eljárásban e körben jogsértést nem állapít meg, ugyanakkor felhívja a vállalkozás figyelmét arra, hogy az elektronikus úton történő szerződéskötésre irányadó követelmények teljesítése érdekében az ÁSZF-et olyan módon szükséges hozzáférhetővé tenni, amely az igénybe vevő számára lehetővé teszi annak tárolását és későbbi előhívását.

A Társaság által alkalmazott megoldás, miszerint az ÁSZF a weboldalon, HTML formátumban is elérhető, nem mindenben felel meg a jogszabályban előírt tartós adathordozó követelményeinek az alábbi indokok alapján:

1. A változatlanság hiánya (Integritás sérülése): A webes felületen (HTML) közzétett szöveg felett a fogyasztó nem szerez tényleges rendelkezési jogot. A weboldal tartalmát a szolgáltató a saját szerverén bármikor,

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

egyoldalúan módosíthatja vagy törölheti. Így nem garantált, hogy a fogyasztó a későbbiekben (pl. egy jogvita során) pontosan ugyanahhoz a szövegezésű tartalomhoz fér hozzá, mint amelyet a szerződéskötés pillanatában elfogadott.

2. A tárolás és előhívhatóság hiánya: A jogszabály célja, hogy a fogyasztó passzív magatartás mellett is birtokába kerüljön a dokumentumnak. A weboldal kinyomtatásának vagy mentésének technikai lehetősége önmagában nem mentesíti a vállalkozást azon kötelezettsége alól, hogy a feltételeket zárt, szerkeszthetetlen és tartós formában (pl. letölthető PDF fájlként vagy e-mail mellékletként) bocsássa rendelkezésre.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint az ÁSZF honlapon (HTML-oldalon) történő elhelyezése, illetve a pusztá hivatkozás útján történő elérhetővé tétele **nem tekinthető minden esetben a fenti követelménynek megfelelő megoldásnak**, különösen akkor, ha az igénybe vevő részére nem biztosított a tartalom változatlan formában történő mentése és nyomtatása. E körben irányadó az Európai Unió Bíróságának C-49/11 (Content Services) ügyben hozott ítélete is, amely alapján a fogyasztó számára csupán egy weboldalon/hivatkozáson keresztül hozzáférhetővé tett tájékoztatás nem felel meg annak az elvárásnak, hogy az információt a fogyasztó tartósan megőrizhesse és változatlan formában előhívhassa.

A fentiek alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály javasolja, hogy a Társaság gondoskodjon

- **a hivatkozások folyamatos működésének ellenőrzéséről, valamint**
- **az ÁSZF közvetlenül letölthető, változatlan tartalmú formában (pl. közvetlen PDF letöltéssel) történő biztosításáról annak érdekében, hogy az Ektv. 5. § (1) bekezdésében foglalt elvárások a gyakorlatban is érvényesüljenek.**

IV. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

A feltárt tényállás alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály megállapította, hogy a Társaság megsértette

- az Ektv. 4. § c) és h) pontjaiban; 5.§ (2) c) pontjában;
- a 45/2014. (IX.22.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének c) h), i) és w) pontjában; a 15.§ (2) bekezdésében; valamint
- az Fttv. 3. § (1) bekezdésében

foglaltakat.

V. A Fogyasztóvédelmi Főosztály döntése meghozatala során a mérlegelési szempontokat az alábbi jogszabályhelyek alapján vettem figyelembe:

Az Fgytv. 45/A. §-a szerint:

45/A. § (1) alapján „a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével -

a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,

b) a gyermek- és fiatalkorúak védelmével,

c) a fogyasztói csoporttal,

d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatlalt, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.”

(2) **A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és - ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik - eljár azok megsértése esetén.**

(3) Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi

- a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,
- b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,
- c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árara vagy egyébként kötelezően megállapított árara,
- d) a fogyasztói panaszok intézésére,
- e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,
- f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá

g) a fogyasztók tájékoztatására

vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.”

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdésének a), b), c) és i) pontja kimondja, hogy „ha a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, az eset lényeges körülményeinek - így különösen a jogsértés súlyának, a jogsértő állapot időtartamának, a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának, illetve a jogsértéssel elért előny - figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket állapíthatja meg:

- a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,
- b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,
- c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást,
- i) fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki.”

Az Fgytv. 47. § (2) bekezdése alapján: „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.

Az Fgytv. 47. § (4) bekezdése alapján „az (1) és (3) bekezdés szerinti jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók”.

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv.) 2. §-ának rendelkezései alapján:

„(1) A közigazgatási szabályszegésért való felelősség megállapítása esetén a közigazgatási hatóság közigazgatási szankciót alkalmaz.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

(2) Közigazgatási szankciót azzal a természetes személlyel, jogi személlyel vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel szemben lehet alkalmazni, akinek, illetve amelynek a közigazgatási szabályszegésért való felelősségét a közigazgatási hatóság megállapította. Az elkövetés akkor is alkalmazható, ha felelősségre vonásra nem került sor.

(3) Közigazgatási szabályszegés esetén a következő közigazgatási szankciók alkalmazhatók:

a) figyelmeztetés, [...]

c) közigazgatási bírság, [...]

(4) Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet további közigazgatási szankciókat állapíthat meg.”

6. § (1) „A figyelmeztetéssel a hatóság rosszallását fejezi ki az általa megállapított közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt, és újabb szankció kilátásba helyezésével felszólítja az ügyfelet, hogy a jövőben tartózkodjon a közigazgatási szabályszegés elkövetésétől.

(2) Figyelmeztetés szankciót alkalmazhat a hatóság, ha törvény vagy törvény felhatalmazása alapján önkormányzati rendelet közigazgatási bírság kiszabását írja elő.

(3) Figyelmeztetés alkalmazásának akkor van helye, ha közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt más szankció nem alkalmazható, vagy ha a közigazgatási szabályszegés az elkövetés körülményeire tekintettel csekély súlyú és a figyelmeztetéstől kellő visszatartó hatás várható.

(4) A hatóság figyelmeztetés szankciót alkalmaz a közigazgatási szabályszegést elkövető ügyféllel szemben, ha az ügyfél számára kötelezettséget állapít meg, és a kötelezettséget megállapító döntésben más szankciót nem alkalmaz.

(5) Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet meghatározott ügyek vonatkozásában a figyelmeztetés alkalmazásának kizárásáról rendelkezhet, ha az adott ügyben csekély súlyú szabályszegés nem merülhet fel.”

A Fogyasztóvédelmi Főosztály megállapította, hogy a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartása (a továbbiakban Nyilvántartás) jelen hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül közigazgatási szankciót **nem** tartalmaz a Társaság vonatkozásában.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a döntés adatait a Nyilvántartásba a Szankció tv. 3. § (1) bekezdése alapján jegyzi be.

A fentiekre tekintettel az Fgytv. 47. § (1) bekezdés c) pontja és a (2) bekezdése, valamint a Szankció tv. 6. § (1) bekezdése alapján szabtam ki a szankciót.

VI. A Fogyasztóvédelmi Főosztály döntése során az alábbi mérlegelési szempontokat vette figyelembe:

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

A jogsértés jellege, súlya és a fogyasztók érdekei sérelmének köre:

A feltárt jogsértések tájékoztatási jellegűek voltak, e mérlegelési szempont **közömbös körülményként** került értékelésre.

A jogsértések – a jelen mérlegelésben foglaltak alapján – összességében, az összes mérlegelési szempont összevetése alapján **súlyosnak minősülnek**.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A fogyasztók érdekeinek sérelme, mint mérlegelési szempont **súlyosító körülményként** került figyelembe vételre. A Társaság a jelen határozatban részletezett jogsértésekkel a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz való alapvető érdekét sértette meg. Az Fgytv. preambulumban rögzítettek alapján a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdeke fogyasztói alapjognak tekinthető, ezért ezen fogyasztói alapjog megsértése súlyosító körülményként értékelhető.

A jogsértés mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, a jogsértő magatartás kiterjedtsége:

A jogsértés mértéke tekintetében megállapítható, hogy az egy internetes oldal a <https://www.esteelauder.hu/> kapcsolatban merült fel. A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint az egy weboldal érintettsége tekinthető a jogsértés alapesetének, ezért ezt a körülményt enyhítő körülményként figyelembe venni nem tudta, de nyilvánvalóan súlyosító körülményként sem lehetett figyelembe venni, ezért **közömbös szempontként** került értékelésre.

A jogsértés bizonyíthatóan az ellenőrzés idején, 2025. október 06-án valósult meg. E körben a Fogyasztóvédelmi Főosztály megjegyzi, hogy az ellenőrzés idején, rövid ideig tanúsított jogsértés tekinthető a jogsértés alapesetének, ezért ezt a körülményt enyhítő körülményként figyelembe venni nem tudta, de nyilvánvalóan súlyosító körülményként sem lehetett figyelembe venni, ezért **közömbös szempontként** került értékelésre.

A *jogsértéssel érintett fogyasztók száma* körében a Fogyasztóvédelmi Főosztály részére nem állt rendelkezésre adat, ezért e mérlegelési szempontot nem tudta figyelembe venni a mérlegelés során.

A jogsértés kiterjedtsége, mint mérlegelési szempont kapcsán **súlyosító körülményként** került értékelésre, hogy a honlappal kapcsolatosan megállapított jogsértések kiterjedtsége országos volt, figyelemmel arra, hogy a Társaság által üzemeltetett honlap Magyarország egész területén elérhető, az azon szereplő tájékoztatások, így a megtévesztő és hiányos tájékoztatások, országosan is megismerhetőek voltak.

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

E körben nem állt rendelkezésre releváns adat, ezért e mérlegelési szempontot nem tudta figyelembe venni a mérlegelés során.

c) a vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés;

A Fogyasztóvédelmi Főosztály **közömbös szempontként** figyelembe vette, hogy a vállalkozással kapcsolatban nem szerepel a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásában (a továbbiakban: Nyilvántartás) bejegyzés.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály hangsúlyozza, hogy a Kúria Kfv.II.37.737/2012/4. számú végzésében kimondta, hogy „[a]z a körülmény, hogy a vállalkozás a tevékenységének feltételeit a jogszabályoknak megfelelően megteremtette és annak megfelelően végezte, nem tekinthető enyhítő körülménynek, hiszen a jogszabályok betartása mindenki számára kötelező, így a jogkövető magatartás a felperes javára nem értékelhető.”

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

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

E körben nem állt rendelkezésre releváns adat, ezért e mérlegelési szempontot nem tudta figyelembe venni a mérlegelés során.

e) a jogsértéssel érintett áruk értéke;

E körben nem állt rendelkezésre releváns adat, ezért e mérlegelési szempontot nem tudta figyelembe venni a mérlegelés során.

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

E körben az eljárás során nem merült fel adat, ezért e szempont **közömbös körülményként** került értékelésre.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály hangsúlyozza, hogy a Kúria Kfv.II.37.737/2012/4. számú végzésében kimondta, hogy *„[a]z a körülmény, hogy a vállalkozás a tevékenységének feltételeit a jogszabályoknak megfelelően megteremtette és annak megfelelően végezte, nem tekinthető enyhítő körülménynek, hiszen a jogszabályok betartása mindenki számára kötelező, így a jogkövető magatartás a felperes javára nem értékelhető.”*

g) az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály **különös enyhítő körülményként** vette figyelembe, hogy a Társaság – a Fogyasztóvédelmi Főosztály jelzése alapján – már az eljárás során és még az ügyet lezáró érdemi döntés előtt megkezdte a feltárt hibák, hiányosságok kijavítását, pótlását a honlapon.

A jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartása, mint mérlegelési körülmény **közömbös szempontként** került értékelésre.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály e körben hivatkozni kíván arra, hogy valamennyi vállalkozás számára alapvető kötelezettség, hogy a kereskedelmi gyakorlatát a jogszabályi előírásoknak megfelelően alakítsa ki és a hatóságokkal működjön együtt, valamint, hogy kötelezettségét (pl. adatszolgáltatási kötelezettségét a fogyasztóvédelmi eljárásban) teljesítse. Ebből kifolyólag a Társaság együttműködő magatartását enyhítő körülményként figyelembe venni nem lehetett, de nyilvánvalóan súlyosító körülményként sem volt értékelhető.

A jogsértéssel okozott hátrány, illetve annak visszafordíthatósága, mint mérlegelési szempontok kapcsán az eljárás során nem merült fel releváns adat.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály hangsúlyozni kívánja, hogy azon mérlegelési szempontokat, amelyek esetén nem merült fel az eljárás során releváns adat, a mérlegelés körében értékelni nem tudta. Mindazonáltal e helyütt hivatkozni kívánunk a Kúria Kfv.II.38.011/2015/3. számú ítéletére, melyben kimondta, hogy *„amennyiben valamilyen mérlegelési szempont tekintetében a jogsértés nem állapítható meg, az a mérlegelési szempont az egyedi esetben nem áll fenn, úgy azt sem enyhítő körülményként, sem figyelembe vehető szempontként értékelni nem lehet.”*

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A Fogyasztóvédelmi Főosztály hivatkozni kíván arra, hogy jelen mérlegelés során összességében súlyosnak értékelte a jogsértéseket, de – figyelemmel a Szankció tv. 9. § (2) bekezdésére és arra, hogy a jelen hatósági eljárás megindítását megelőzően szankció nem volt megtalálható a Társaság kapcsán a Szankció Nyilvántartásban – nem volt lehetőség fogyasztóvédelmi bírság kiszabására.

A fenti mérlegelésben foglaltak alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály figyelmeztetés szankció kiszabása és a rendelkező részben rögzített kötelezések elrendelése mellett döntött a törvény által megfogalmazott cél, vagyis a fogyasztók megfelelő tájékoztatásához fűződő alapvető jogának védelme érdekében.

7. Záró rendelkezések:

A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményeket az Ákr. 132. §-a, valamint az adóhatóság által foganatosítandó végrehajtási eljárásokról szóló 2017. évi CLIII. törvény 122-125. §-ai alapján határoztam meg.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály döntését a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésében és a 81. § (1) bekezdésében meghatározottak szerint, az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI.14.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Statútum R.) 1-2. §-aiban biztosított hatáskörben és az Ákr. 16. § (1) bekezdés c) pontja szerinti illetékességi ok alapján eljárva hozta meg.

Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Ákr. 112. §-a, valamint a 114. § (1) bekezdése szabályozza.

A határozat elleni bírósági jogorvoslati illeték mértékéről az Itv. 45/A. § (1) bekezdése, megfizetésének módjáról a 74. § (1) bekezdése, míg az illetékmentességről az Itv. 56. §(1) bekezdése, az illetékfeljegyzési jogról az Itv. 62. § (1) bekezdésének h) pontja rendelkezik.

Budapest, dátum az elektronikus aláírás szerint

dr. Sára Botond főispán megbízásából

A döntésről értesül:

1.) Társaság képviseletében Dr. Kovács Nóra ügyvéd – cégkapu útján

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135