



BUDAPEST FŐVÁROS
KORMÁNYHIVATALA
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

Ügyiratszám: BP/2200/00412-5/2025

Tárgy:

Fogyasztóvédelmi bírságot és kötelezést előíró határozat

Ügyintéző:

Ügyfél:

Delivery Hero Hungary Kft.

E-mail:

1095 Budapest, Soroksári út 30-34. D. ép. 2. em.

H A T Á R O Z A T

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztálya (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Főosztály) **a Delivery Hero Hungary Kft.** (székhely: 1095 Budapest, Soroksári út 30-34. D. ép. 2. em.; adószáma: 11187433-2-44; cégjegyzékszáma: 01-09-668748; a továbbiakban: Társaság) terhére

50.000.000 Ft, azaz ötvenmillió forint fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

A Társaság azzal, hogy

- az általa üzemeltetett <https://www.foodora.hu> honlapon nem nyújtott tájékoztatást világos és közérthető módon a Társaság telefonszámáról, megsértette a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés c) pontjában foglaltakat.
- az általa üzemeltetett <https://www.foodora.hu> honlapon nem tájékoztatott közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon a Társaság székhelyéről, valamint a Társaság részére tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyéről, telephelyéről, illetve elérhetőségére vonatkozó adatokról, megsértette az Ektv. 4. § b) és h) pontjában foglalt kötelező jogszabályi előírást.
- nem adott egyértelmű tájékoztatást az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről, valamint a szerződés iktatásáról és utóbb hozzáférhetőségéről, megsértette az Ektv. 5. § (2) b) és c) pontjában foglalt kötelező jogszabályi előírásokat.

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

- nem látta el a Foodora mobil applikációban 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 kezelésének eljárásrendjéről szóló tájékoztatás, megsértette a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének h) pontjában foglaltakat.
- nem adott tájékoztatást az online vitarendezési platform létezéséről, illetve nem helyezte el a honlapon a platformra mutató linket, megsértette az EU Rendelet 14. cikk (2) bekezdésében foglalt kötelező érvényű előírást.
- 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.
- a jogorvoslati lehetőségek (fogyasztóvédelmi hatóság) körében megtevesztő tájékoztatást nyújtott, megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglaltakat.
- a szerződés megkötéséről szóló visszaigazolás tartalma hiányos, valamint, hogy a visszaigazolás nem került tartós adathordozón átadásra, megsértette a 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 18. § a) pontjában foglaltakat.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály továbbá a Társaságot

k ö t e l e z i

- arra, hogy az általa üzemeltetett <https://www.foodora.hu> elérhetőségű weboldalon tájékoztassa a fogyasztókat a telefonszámáról;
- arra, hogy a vállalkozás székhelyének postai címét javítsa ki;
- arra, hogy a Társaság beazonosíthatóságát szolgáló adatok körében az általa üzemeltetett <https://www.foodora.hu> weboldalon szerepeljenek a Társaság részére tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyére, telephelyére, valamint elérhetőségére vonatkozó adatok;
- arra, hogy a szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás körében a <https://www.foodora.hu> weboldalon adjon tájékoztatást az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről, valamint arról, hogy a megkötendő szerződést a Társaság iktatja-e, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e;

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 Foodora mobil alkalmazásban a szerződési nyilatkozat megtételét biztosító gombot könnyen olvasható módon fizetési kötelezettséggel járó megrendelés vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal lássa el;
- arra, hogy a Társaság panaszkezelési módjáról szóló tájékoztatását javítsa ki, a jelen határozatban e körben megállapított hiányosságokat pótolja (szóbeli, írásbeli panaszok kezelésének eljárásrendje, illetékes fogyasztóvédelmi hatóság megnevezése, elérhetőségei, békéltető testületekről szóló tájékoztatás, ODR link megléte, online vitarendezési platform létezéséről tájékoztatás)
- arra, hogy a honlapon szereplő, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást javítsa ki (ÁSZF 10.9. pontja), valamint
- arra, hogy a Társaság a szerződés megkötéséről szóló visszaigazolás tartalmát a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 18. § a) pontjában foglaltak szerint javítsa ki.

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 bírságot a Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-00006470-09060015 számlájára átutalással köteles befizetni, a bírságösszegnek a határozat véglegessé válását követő 15 napon belül a fenti számlára be kell érkeznie. **Az átutalás során jelölni kell a határozat ügyiratszámát, a vállalkozás nevét, székhelyét, továbbá a „Főváros Budapest” és „Fogyasztóvédelmi bírság” szöveget.**

A véglegesen kiszabott bírság meg nem fizetése esetén a kiszabott összeget késedelmi pótlék terheli, amelynek mértéke minden naptári nap után a késedelem időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.

Amennyiben a bírságösszeg a jelzett időpontig nem érkezik meg a fenti számlára, úgy annak behajtása iránt intézkedik a Fogyasztóvédelmi Főosztály. A bírság és a késedelmi pótlék, adók módjára behajtandó köztartozás.

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

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

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.

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 **bíróági 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.

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

I N D O K O L Á S

I. Eljárási cselekmények

A Fogyasztóvédelmi Főosztály **2024. december 3-án** – „Az ételfutárok tevékenységének ellenőrzése” megnevezésű témavizsgálat keretében ellenőrizte a <https://www.foodora.hu> internetes oldalon található honlap tartalmát, valamint a Foodora mobil applikációt.

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

A honlap/mobil applikáció ellenőrzése során megállapításra került, hogy felmerül a gyanú, hogy azok tartalma nem felel meg az elektronikus kereskedelemre vonatkozó jogszabályi követelményeknek, mert a vásárlókat nem, illetve nem megfelelően tájékoztatják a honlapon, illetve a mobil applikációban.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály ezt követően a BP/2200/00412-2/2025 számú végzésével 2025. január 7. napján hivatalból hatósági eljárást indított. Az eljárás megindításáról szóló végzést a Társaság a tárhely szolgáltató adatai alapján: 2025.01.13. 15:27:49-kor vette át.

Ezzel egy időben került kiküldésre a BP/2200/00412-3/2025 ügyiratszámú felhívás adatszolgáltatásra, melyben a Főosztály **az alábbiak tekintetében adatszolgáltatásra hívta fel a Társaságot:**

1. *Mióta működik jelenlegi, kifogásolt formájában a <https://www.foodora.hu> elérhetőségű internetes oldal?*
2. *Küldje meg a weboldal 2023, valamint 2024. 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 a 2024. január 21. napján megküldött nyilatkozatában az alábbiakat adta elő:

„Tisztelt Kormányhivatal!

A Delivery Hero Hungary Kft. (székhely: 1095 Budapest, Soroksári út 30-34. D. ép. 2. em.; cégjegyzékszám: 01-09-668748); a továbbiakban: „Társaságunk”) mint eljárás alá vont – csatolt meghatalmazással igazolt jogi képviselője útján – az alábbi válaszbeadványt terjesztjük elő a t. Kormányhivatal BP/2200/00412-2/2025. sz és BP/2200/00412-3/2025. sz. végzésére, az utóbbiban meghatározott határidőn belül.

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

1. Társaságunk és a platformunk működése

- 1.1 Társaságunk a t. Kormányhivatal által megfogalmazott kérdések megválaszolását megelőzően fontosnak tartja Társaságunk és a platformunk működésének bemutatását. Társaságunk fő üzleti tevékenysége a www.foodora.hu weboldalon és a foodora mobilalkalmazáson elérhető, elsősorban ételrendeléseket közvetítő szolgáltatás nyújtása. Társaságunk a platformon az éttermi partnerek (továbbiakban: Partner) termékkínálatát gyűjti össze és teszi elérhetővé a fogyasztók számára, abból a célból, hogy a fogyasztók megvásárolhassák, majd a terméket kiszállítási szolgáltatás, vagy a Partner kereskedelmi egységében elviteles szolgáltatás keretében átvehessék.
- 1.2 Társaságunk a Partnertől független, önálló szolgáltatási tevékenységet folytat, a szolgáltatások nyújtása során sem a Partner, sem a fogyasztó képviseletében nem jár el. Társaságunk a fogyasztó és a Partner közötti jogviszonyban mindössze közvetítőként és az alapul szolgáló informatikai rendszer üzemeltetőjeként vesz részt. Terméket Társaságunk fogyasztó részére nem értékesít, pusztán elősegíti harmadik személyek kereskedelmi tevékenységét, így a platform egy online piactérként írható le. Ennek keretében Társaságunk a Partner megbízásából a fogyasztó rendeléseit a platformon keresztül fogadja, majd feldolgozza és továbbítja azokat a Partner számára. Ennek megfelelően minden, a Partnerre és a kínálatára vonatkozó adat forrása és felelőse a Partner. Társaságunknak, mint platformszolgáltatónak az alapvető kötelezettsége mindössze az, hogy lehetőséget biztosítson a Partner számára arra, hogy a szükséges információkat fel tudják tölteni a platformra.
- 1.3 A platformon rendelést kizárólag regisztrált fogyasztó tud leadni. A fogyasztó számára a platformra történő regisztráció és a platform böngészése ingyenes. A fogyasztói rendelés követően a Partner a saját belátása szerint dönt arról, hogy visszautasítja vagy befogadja a rendelést.
- 1.4 Amennyiben a Partner a rendelést elfogadta, úgy az ételek kiszállítása két módon valósulhat meg. Egyes Partnerek rendelkeznek saját futárral, ilyenkor a kiszállítást teljes egészében a Partner végzi. A többi Partner esetében Társaságunk közvetít független vállalkozókat (futárokat) a fogyasztó által megrendelt termékek kiszállításához. Fontosnak tarjuk kiemelni, hogy a futárok nem munkavállalói vagy alvállalkozói Társaságunknak, hanem a fogyasztóval közvetlen szerződéses kapcsolatban álló önálló gazdasági szereplők, amelyet a Kúria is megerősített döntésével.
- 1.5 A fogyasztói ÁSZF 1. sz. Melléklete tartalmazza a közvetített szerződések általános tartalmát.

2. Válaszok a t. Kormányhivatal kérdéseire

- 2.1 A t. Kormányhivatal három kérdést fogalmazott meg a felhívásában, amelyre azok sorrendjében válaszolunk az alábbiakban. A kérdések megválaszolását követően Társaságunk észrevételezési jogának keretében kifejti álláspontját a végzésben megjelölt kifogásolt pontokkal kapcsolatban.

A. Mióta működik jelenlegi, kifogásolt formájában a <https://www.foodora.hu> elérhetőségű internetes oldal?

- 2.2 Társaságunk a fő szolgáltatását, elsősorban ételrendeléseket online közvetítését, 1999 óta nyújtja (korábban NetPincér, foodpanda márkanév alatt) Társaságunk 2020-ban új informatikai háttérre állt át. A migrációt

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

követően történtek ugyan márkanév változtatások, azonban ezek érdemben nem voltak hatással a weblap működésére. Társaságunk szolgáltatása a foodora.hu domainen 2023. május 1. napja óta üzemel.

- 2.3 A t. Kormányhivatal a végzéseiben több kifogást is megfogalmazott, így a kérdésben szereplő „kifogásolt forma” nem behatárolható, egyetlen időpont erre a kérdésre nem határozható meg. Szemléltetésként jelezzük, hogy Társaságunk székhelye 2024. szeptember 9-én változott meg, így a fogyasztói ÁSZF-ben addig megfelelően szerepelt a székhely. Kérjük a t. Kormányhivatalt, hogy szíveskedjen pontosítani a kérdést!

B. Küldje meg a weboldal 2023, valamint 2024. évre vonatkozó látogatottsági adatait.

2.4 A foodora.hu látogatottsági adatai

- 2.5 Fontosnak tartjuk kiemelni, hogy a weboldalra látogatók száma nem azonos a leadott rendelések számával. Az is egy látogatásnak számít, amikor egy felhasználó mindössze egy másodpercre nyitja meg a weboldalt, majd egyből be is zárja azt.

C. 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.):

- 2.6 Kérjük a t. Kormányhivatalt, hogy a feltett kérdést pontosítsa, illetve egészítse ki, mert jelenlegi formájában nem értelmezhető még az indokolás figyelembevételével sem. A t. Kormányhivatal által megjelölt hiányosságok nem olyan információk, amelyek esetében a reklámozás értelmezhető volna.

3. Társaságunk álláspontja a próbavásárlással kapcsolatban

- 3.1 Társaságunk sajnálatát fejezi ki a t. Kormányhivatal által leírt esetben tapasztalt negatív felhasználói élménnyel kapcsolatban. Társaságunk egyik alapvető célja az ehhez hasonló fogyasztói élmények minimalizálása, amelynek az esetek általában eleget is tudunk tenni.
- 3.2 Szükségesnek tartjuk annak előrebocsátását, hogy miként azt az első fejezetben ismertettük, a Partnerek és a futárok Társaságunktól független személyek, a gazdasági élet önálló szereplői. Külön kiemeljük, hogy Társaságunk a fogyasztó számára nem ad el ételt, illetve egyéb terméket, így erről számlát sem állít ki a fogyasztó felé. Ugyanígy Társaságunk a kiszállítási szolgáltatás vonatkozásában is legfeljebb közvetítőként jár el, ha a Partner nem a saját futáraival szállítja ki a rendelt termékeket. Társaságunk felelőssége mindössze az ételrendelés és a kiszállítás közvetítésében, így számla igénylésének továbbításában áll, de a kiállításában nem.
- 3.3 Társaságunk általánosságban felhívja a figyelmet arra is, hogy a Partnerek által feltöltött adatok vonatkozásában, a Partner ÁSZF-fel összhangban, a felelősség kizárólag a Partnert terheli. A Partner felelőssége és kötelessége, hogy naprakész és valós információkat szolgáltatson a fogyasztó számára.

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

- 3.4. Mindazonáltal a t. Kormányhivatal által leírt eset kivizsgálását követően Társaságunk arra a következtetésre jutott, hogy vélhetően egy rendkívül ritkán jelentkező informatikai hiba léphetett fel, aminek következtében a Partnerhez nem a megrendelt kávé típus megrendelése érkezett be. Társaságunk a hiba kijavítása érdekében már megtette a szükséges lépéseket.
- 3.5. Az esethez kapcsolódóan fontosnak tartjuk annak a kiemelését, hogy Társaságunk már azt megelőzően saját hatáskörben döntött a rendelés teljes összegének visszautalásáról és a kupon általi kompenzációról, hogy az előző pontban említett technikai hiba és így Társaságunk felelőssége felmerült volna.
- 3.6. A késéssel kapcsolatban fontos ismertetni azt, hogy a platformon hogyan jelennek meg a kiszállítási idők. Miként az első fejezetben kifejtettük, a kiszállítás kétféleképpen valósulhat meg, a Partner által, illetve Társaságunk által közvetített futár által. Mindkét esetben a fogyasztó számára egyértelmű módon becsült időről van szó (ld. a platform felületei, fogyasztói ÁSZF, visszaigazoló email stb.). Az étel elkészítésének és kiszállításának természetéből adódóan nem is vállalhat senki konkrét (nem becsült) kiszállítási időt.
- 3.7. Amennyiben a Partner maga végzi a kiszállítást, úgy a rendeléseknél feltüntetett becsült időt a Partner határozza meg, arra vonatkozóan Társaságunknak nincsen ráhatása. A vonatkozó Partner ÁSZF értelmében a Partner köteles a platformon megjelenő minden adatot, így a becsült kiszállítási időre vonatkozó információkat is naprakészen tartani.
- 3.8. Társaságunk által közvetített futár általi kiszállítás esetén a becsült kiszállítási időt Társaságunk állapítja meg. A kiszállítási idő becslése egy összetett és algoritmizált folyamat, amelyre számos változó tényező hatással van. Ezek közé tartozik például a forgalmi körülmények és az időjárás alakulása. Ennek fényében a rendelés tényleges kiszállítási ideje lehet rövidebb és hosszabb is a becsültnél. Fontosnak tartjuk kiemelni, hogy a fogyasztó számára megjelenített becsült idő minden esetben a lehető legpontosabb idő a rendelkezésre álló információk adta keretek között. Az említett változó tényezők miatti eltérést és az ebből fakadó kellemetlenségeket Társaságunk a lehetőségeihez mérten kompenzálja azzal, hogy késés esetén kupont is biztosíthat a fogyasztónak. Társaságunk törekszik a változó tényezők okozta bizonytalanságot a lehető legkisebb fokon tartására, ezért a becsült időintervallumot a rendszer folyamatosan frissíti az új információk fényében.
- 3.9. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy még a közvetített kiszállítás esetén is gyakran a Partnerre vezethető vissza a késés (tovább tart az étel elkészítése, mint amit előzetesen ígért és amivel a rendszer számolt). Ilyen esetben a futár csak későbbi időpontban tudja felvenni a rendelést, ami ugyancsak késést jelenthet az előzetesen becsült kiszállítási időhöz képest. Egy Partner késése pedig több rendelés késéséhez is vezethet, mert a futárok adott esetben nem egyből a fogyasztóhoz mennek, hanem még más – a kiszállítási cím felé útba eső – rendelést is felvehetnek.
- 3.10. Társaságunk mellett, hogy Társaságunk a kiszállításért Partner általi kiszállítás esetén nem felel, közvetített futár általi kiszállítás esetén pedig csak a közvetítésért felel, reaktív és proaktív módon egyaránt igyekszik elejét venni a késéseknek, továbbá a késések okozta fogyasztói panaszok esetén kuponok formájában igyekszik a csalódott fogyasztót kompenzálni is. Társaságunk számára is kulcsfontosságú, hogy a platformján történő rendelést a Partner és a futár a fogyasztó teljes megelégedése mellett teljesítse. Erre tekintettel annak ellenére, hogy a fent leírtaknak megfelelően Társaságunk számos esetben nem lenne köteles kompenzációt biztosítani (jogi értelemben nem felel, nem is fél a szerződésben), ilyen esetekben is megteszi azt. Így számos esetben sor kerül a felhasználó részére a rendelése teljes összegének visszatérítésére, valamint ezen felül kupon formájában történő kompenzálásra is. Társaságunk a nekünk be

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

nem tudható, de felmerülő hibák ellenére is igyekszik mindent elkövetni, hogy minden esetben olyan helyzetbe hozza a fogyasztót, amely számára a legkisebb érdeksérelemmel jár.

4. Társaságunk álláspontja a t. Kormányhivatal által kifogásolt pontokkal kapcsolatban

A) A szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatokra vonatkozóan az alábbi elemek nem szerepelnek az oldalon: (a Szolgáltató telefonszáma; a tárhelyszolgáltató székhelye, telephelye; a tárhelyszolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatok; továbbá a vállalkozás székhelyének címe a weboldalon szereplő ÁSZF-ben nem megfelelően van feltüntetve)

- 4.1 Társaságunk a telefonszám kiírásának lehetőségét a központjának bevonásával együtt vizsgálja és azzal kapcsolatban hamarosan döntést hoz.
- 4.2 Társaságunk intézkedett annak érdekében, hogy a tárhelyszolgáltatóra vonatkozó információkat a lehető leghamarabb megjelenjenek a weboldalon.
- 4.3 A székhely címének megváltoztatását a fogyasztói ÁSZF-ben Társaságunk a következő módosításnál tervezte elvégezni. Társaságunk jelzi, hogy a székhely 2024. szeptember 9-én változott meg, amely napot követően nem történt fogyasztói ÁSZF módosítás. Társaságunk vállalja, hogy 15 napon belül módosítja a fogyasztói ÁSZF-et. Emellett pedig jelezzük, hogy a weboldalon már most helyesen szerepel a székhely: <https://www.foodora.hu/contents/ceginformacio>.

B) A szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás körében az alábbiakról nem tájékoztatnak az oldalon: (az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről; arról, hogy a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e)

- 4.4 Az adatbeviteli hibák ellenőrzésének módját a fogyasztói ÁSZF 4.19. pontja részletesen ismerteti.
- 4.5 A böngészőben a fogyasztó a kosár összeállítását követően a „Tovább a megrendeléshez” gombra kattintva az adatok ellenőrzésének célját szolgáló Rendelés összegző oldalra jut, ahol lehetősége van a rendelésének az ellenőrzésére és véglegesítésére.
- 4.6 Az applikációban a rendelés ellenőrzése két lépésben történik. A fogyasztó az első, „Kosár” felületen meg tudja változtatni a kiszállítás idejét (pl. rendelhet később időpontra is), új tételt tud a rendeléshez adni és kupont is fel tud használni. A második lépésként a „Fizetés” felületen pedig a kiszállítási címét, illetve fizetési módot tudja megváltoztatni, ezen túl pedig kezdeményezheti a fizetést és számlaigényét is jelezheti.
- 4.7 A rendelések leadása esetén, ahogy a platform működésénél kifejtettük, a fogyasztó az Partnerrel köt szerződést, Társaságunk mindössze közvetítőként jár el. A közvetített szerződés tartalmát az ÁSZF vonatkozó melléklete és a rendelés adatait tartalmazó adatlap tartalmazza. A rendelés adatai a Partner, a fogyasztó és Társaságunk számára is visszakereshető bármikor, így elmondható, hogy a szerződést Társaságunk iktatja és az hozzáférhető (még ha egységes szerkezetbe foglalt szerződés nem is készül, mert nem is kell készülnie). A vonatkozó egyértelmű tájékoztatással Társaságunk 15 napon belül kiegészíti a fogyasztói ÁSZF-et.

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) Szerződéskötés technikai feltételeire vonatkozó tájékoztatással kapcsolatos megállapítások (a vállalkozás nem gondoskodik arról a mobil applikációban, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után).

4.8 A mobilapplikációnak azt a hiányosságát, amely szerint nem gondoskodik arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után Társaságunk tudomásul vette és gondoskodik a hiba lehető leggyorsabb kijavításáról. A vonatkozó fejlesztési igényt Társaságunk leadta a belső rendszerében.

D) Egyéb hiányzó tájékoztatási követelmények (a vállalkozás panaszkezelési módjáról szóló tájékoztatás nem megfelelő; ODR link megléte; az online vitarendezési platform létezéséről szóló tájékoztatás, valamint arról, hogy az jogviták rendezésére használható; az illetékes békéltető testület(ek) neve, székhelyének postai címe hiányoznak; a kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jótállásról szóló tájékoztatás hiányzik)

4.9 A panaszkezeléssel kapcsolatban Társaságunk álláspontja, hogy a fogyasztói ÁSZF vonatkozó 10. fejezete kellő részletességgel tartalmazza a panasz kezelésének módját, így a határidőkre és a jegyzőkönyvfelvételre vonatkozó szabályokat is. Társaságunk az azonnali megoldást igénylő problémát haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja, minden más esetben pedig a jogszabály által előírt határidőn belül válaszol a felmerült panaszra.

4.10 Társaságunk a panaszkezelést elsődlegesen a platformon elérhető chat funkción keresztül végzi. A chaten keresztül történő panaszkezelés az Fgytv 17/C. paragrafusa értelmében – mivel az a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését – írásbelinek minősül. Az 17/A. § (3) bekezdése értelmében jegyzőkönyvet mindössze a szóbeli panasz esetén szükséges felvenni, így a chaten keresztül tett panaszról nem kell.

4.11 A fogyasztói ÁSZF 10.6. pontja szerint amennyiben a probléma kezelése más módon nem oldható meg, úgy Társaságunk kezdeményezheti a fogyasztó telefonos megkeresését is. Ebben az esetben Társaságunk a panasz kezelése és dokumentálása céljából a fogyasztó telefonon keresztül megfogalmazott panaszát rögzíti, a rögzített hangfelvételt a rögzítéstől számított 5 évig megőrzi. Amennyiben a fogyasztó nem járul hozzá, hogy a telefonbeszélgetést az adatkezelési tájékoztatóban foglaltaknak megfelelően rögzítse Társaságunk, úgy lehetősége van más úton is benyújtania a panaszát. A fogyasztónak lehetősége van másolatot kérni a telefonbeszélgetésről készült hangfelvételtől, amely kérést Társaságunk a vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 25 napon belül teljesít díjmentesen.

4.12 Társaságunk jelezni kívánja, hogy a szolgáltatása jellegéből adódóan az olyan panaszok esetében, amelyek a késésre, illetve az étel minőségére vonatkoznak nem Társaságunkra tartoznak, mert azokért Társaságunktól független gazdasági szereplők felelősek. Mindazonáltal amennyiben erre vonatkozó panasz érkezik Társaságunkhoz, a fogyasztói ÁSZF-fel összhangban igyekszünk a lehető legteljesebb segítséget megadni a fogyasztói panasz kezelésében és a megfelelő személyhez való eljuttatásában.

4.13 Az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságra, valamint a békéltető testületekre vonatkozó információk megfelelő feltüntetését Társaságunk 15 napon belül megteszi a fogyasztói ÁSZF-ben.

4.14 Az ODR linkkel kapcsolatban Társaságunk egyrészt felhívja a t. Kormányhivatal figyelmét arra, hogy ez a platform 2025. júliusában megszűnik az EU 2024/3228 rendeletének megfelelően. 2025. március 20-ától panasz

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

nem tehető az ODR platformon. Mindazonáltal Társaságunk a hátralévő időre vállalja, hogy felünteti a fogyasztói ÁSZF-ben a hivatkozást. Erre 15 napon belül kerül sor.

4.15 A kellékszavatossággal, termékszavatossággal és jótállással kapcsolatban Társaságunk megjegyzi, hogy miként azt az első fejezetben kifejtette, a szerepe mindössze az ételrendelés közvetítésében áll. Társaságunk nem ad el termékeket a fogyasztó számára. A kellékszavatosságra, termékszavatosságra és jótállásra vonatkozó tájékoztatási kötelezettség a Partnert terheli, azonban jelezzük, hogy a termékek nagyrészt gyorsan romló élelmiszerek, amelyek vonatkozásában ezek a fogalmak korlátosan értelmezhetők. A fogyasztói ÁSZF 1. sz. Melléklete tartalmazza a közvetített szerződés részeként a hibás teljesítésre (kellékszavatosságra), illetve az elállásra vonatkozó általános rendelkezéseket.

E) A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozóan az alábbi tájékoztatások hiányoznak. (a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja; fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket; ha a fogyasztó nem a legkevesebb költségű, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni.)

4.16 Társaságunk szerepe, miként azt az első fejezetben kifejtettük, mindössze az ételrendelés közvetítésében áll. Társaságunk nem ad el termékeket a fogyasztó számára, így az elállási jog gyakorolhatósága vele szemben nem tud felmerülni. A fogyasztó és a Partner közötti szerződés estén az fogyasztói ÁSZF 1. sz. mellékletét képző közvetített szerződés tartalmazza az elállásra vonatkozó szabályokat, így kimondja többek között, hogy amennyiben a Partner olyan terméket forgalmaz, amelyet illetően a Fogyasztónak az Fvkr. 20. §-ában biztosított elállási joga van, úgy a Partner köteles megteremteni annak a feltételeit, hogy azt a fogyasztó megfelelően érvényesíthesse. Az elállás alól kizárt termékek köréről, valamint az elállás módjáról szintén ez a fejezet tájékoztat.

4.17 Társaságunk a platformján kialakította az eljárásrendjét a közvetített szerződéstől való fogyasztói elállásnak. Az erre vonatkozó szabályok elsődlegesen a fogyasztói ÁSZF 6.3 és 6.4. 7.14. 9.3. pontjában vannak.

4.18 A kiszállítás költségével kapcsolatban megjegyezzük, hogy a kiszállításban Társaságunk, miként azt az első fejezetben kifejtettül, nem vesz részt, azt vagy a Partner maga, vagy független gazdasági szereplők végzik.

6. Fogyasztói jogérvényesítés feltételeire vonatkozó tájékoztatás (a visszaigazolás tartalma nem felel meg a 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 18. §-ában leírtaknak, mert nem tartalmazza az írásbeli megerősítés jogszabályban foglalt kötelező tartalmi elemeit.)

4.19 A 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 18. § előírja, hogy a távollévők között kötött szerződés megkötését követően – ésszerű időn belül, de az áru adásvételére irányuló szerződés esetén legkésőbb az átadáskor, a fogyasztó tartós adathordozón kapjon visszaigazolást a megkötött szerződésről. Társaságunk szolgáltatásának jellegére tekintettel a szakasz b) pontja, amely digitális tartalomra vonatkozik, nem értelmezhető. Az a) pont tekintetében, amely 11. § 1) bekezdésére hivatkozik, Társaságunk az alábbi táblázatot készítette:

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

11. § 1)	Jogszabály-szöveg	Megfelelés
a)	<i>a szerződés szerinti áru vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és az árunak vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;</i>	<i>visszaigazoló email tartalmazza a fogyasztó által rendelt termékek megnevezését és mennyiségét, méretét és egyéb adatokat adott esetben, amely jellegénél fogva egyben a termék lényeges tulajdonságairól is tájékoztat.</i>
b)	<i>a vállalkozás nevéről;</i>	<i>A visszaigazoló email tartalmazza a Partner nevét.</i>
c)	<i>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 nevéről, postai címéről és azonosító adatairól, akinek a nevében eljár;</i>	<i>A fogyasztó a vonatkozó adatokat a platformon a Partner nevére kattintva éri el.</i>
d)	<i>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;</i>	<i>A fogyasztó a vonatkozó adatokat a platformon a Partner nevére kattintva éri el.</i>
e)	<i>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</i>	<i>A visszaigazoló email tartalmazza a rendelés ellenszolgáltatásának adóval megnövelt teljes összegét.</i>

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

	<i>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;</i>	
f)	<i>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;</i>	<i>A platformon nincsen olyan termék, illetve szolgáltatás, amely vonatkozásában a pont értelmezhető volna.</i>
g)	<i>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;</i>	<i>A platformon történő szerződéskötés esetén nincsen olyan eset, amely a pont alkalmazását megalapozná.</i>
h)	<i>a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;</i>	<i>A vonatkozó információkat a visszaigazoló email mellett a fogyasztói ÁSZF részletesen tartalmazza, amelyre vonatkozóan egy linket tartalmaz a visszaigazoló</i>

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

		email.
i)	a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;	Összhangban a korábban írtakkal, a fogyasztói ÁSZF értelmében ennek az információnak a fogyasztóhoz történő eljuttatása a Partner felelősségébe tartozik.
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 – az áru postai küldeményként nem küldhető vissza;	Összhangban a korábban írtakkal, a fogyasztói ÁSZF értelmében ennek az információnak a fogyasztóhoz történő eljuttatása a Partner felelősségébe tartozik
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;	Összhangban a korábban írtakkal, a fogyasztói ÁSZF értelmében ennek az információnak a fogyasztóhoz történő eljuttatása a Partner felelősségébe tartozik. Társaságunk által kialakított eljárásrendről a fogyasztói ÁSZF tájékoztató, amelyre vonatkozóan egy linket tartalmaz a visszaigazoló email.
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;	Összhangban a korábban írtakkal, a fogyasztói ÁSZF értelmében ennek az információnak a fogyasztóhoz történő eljuttatása a Partner felelősségébe tartozik. Társaságunk által kialakított eljárásrendről a fogyasztói ÁSZF tájékoztató, amelyre vonatkozóan egy linket tartalmaz a visszaigazoló email.
m)	a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;	A platformon nincsen olyan termék, illetve szolgáltatás, amely vonatkozásában a pont értelmezhető volna.

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

n)	<i>az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jóállás fennállásáról és annak feltételeiről;</i>	<i>A platformon történő szerződéskötés esetén nincsen olyan eset, amely a pont alkalmazását megalapozná.</i>
o)	<i>arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról;</i>	<i>A vonatkozó információkat a fogyasztói ÁSZF részletesen tartalmazza, amelyre vonatkozóan egy linket tartalmaz a visszaigazoló email.</i>
p)	<i>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;</i>	<i>A platformon történő szerződéskötés esetén nincsen olyan eset, amely a pont alkalmazását megalapozná.</i>
q)	<i>ha a szerződés szerinti áruért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás automatizált döntéshozatal alapján a fogyasztó személyére szabott;</i>	<i>A termékekért járó ellenszolgáltatás nem személyre szabott, így az adott pont nem alkalmazandó.</i>
r)	<i>a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról;</i>	<i>A fogyasztót mindössze egyszeri fizetési kötelezettség terheli, így nincs olyan kötelezettségi időtartam, amelyre vonatkozóan a pont alkalmazható volna.</i>
s)	<i>a fogyasztó által a vállalkozás kérésére fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtásáról és annak feltételeiről;</i>	<i>A platformon történő szerződéskötés esetén nincsen olyan eset, amely a pont alkalmazását megalapozná.</i>
t)	<i>digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről;</i>	<i>A platformon nincsen olyan termék, illetve szolgáltatás, amely vonatkozásában a pont értelmezhető volna.</i>

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

u)	<i>digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás bármilyen vonatkozó kompatibilitásáról és interoperabilitásáról a vállalkozástól észszerűen elvárható ismereteknek megfelelően;</i>	<i>A platformon nincsen olyan termék, illetve szolgáltatás, amely vonatkozásában a pont értelmezhető volna</i>
v)	<i>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;</i>	<i>A vonatkozó információkat a fogyasztói ÁSZF részletesen tartalmazza, amelyre vonatkozóan egy linket tartalmaz a visszaigazoló email.</i>
w)	<i>a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a békéltető testület nevéről és székhelyének postai címéről.</i>	<i>A vonatkozó információkat a fogyasztói ÁSZF részletesen tartalmazza, amelyre vonatkozóan egy linket tartalmaz a visszaigazoló email.</i>

4.20 Társaságunk vállalja, hogy a visszaigazoló email tartalmát a lehető leghamarabb felülvizsgálja, hogy a fogyasztók még részletesebb tájékoztatását megvalósíthassa. (...)”

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. § , 5. § 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,
- 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,

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) 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. § (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.

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

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

(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;

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;

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

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.”

„18. § A távollévők között kötött szerződés megkötését követően – észszerű időn belül, de a termék adásvételére irányuló szerződés esetén legkésőbb az átadáskor, a szolgáltatásnyújtására irányuló szerződés esetén legkésőbb a szolgáltatás teljesítésének megkezdésekor – a vállalkozás tartós adathordozón visszaigazolást ad a fogyasztónak a megkötött szerződésről. A visszaigazolás tartalmazza

a) a 11. § (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatást, kivéve, ha azt a vállalkozás már a szerződés megkötése előtt tartós adathordozón a fogyasztónak megadta; és

b) ha a fogyasztó a 29. § m) pontja szerinti nyilatkozatot tett, az erre vonatkozó visszaigazolást.”

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,

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

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

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 igénybevételehez 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.

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:

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

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 fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló 524/2013/EU rendelet (a továbbiakban: EU Rendelet) 14. cikkében foglaltak értelmében:

14. cikk (2) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett azon kereskedőknek, akik kötelesek egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni a fogyasztókkal fennálló vitáik rendezéséhez, vagy erre kötelezettséget vállalnak, tájékoztatniuk kell a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez. Emellett az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket kell megjeleníteniük honlapjukon, illetve, ha az ajánlatot e-mailben teszik, akkor az adott e-mailben. Ezt az információt fel kell tüntetni adott esetben az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés általános feltételei között is.

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

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

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 szolgáltató telefonszámáról

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 eljárás során megállapításra került, hogy a Társaság 2024. június 4. napjától hatályos Általános Szerződési Feltételei (a továbbiakban: ÁSZF) nem tartalmazza a Társaság telefonszámát, illetve egyetlen más telefonszámot sem a Társaság vonatkozásában. A Fogyasztóvédelmi Főosztály megállapította továbbá, hogy a Társaság által működtetett <https://www.foodora.hu> honlapon, valamint a Foodora mobil applikációban máshol sem került feltüntetésre a Társaság telefonszáma.

Az eljárás során megállapításra került, hogy a Társaság által működtetett <https://www.foodora.hu> honlapon, illetve a Foodora mobil applikációban sehol nem volt megtalálható a Társaság telefonszáma.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály az eljárás során megállapította, hogy a Társaság kereskedelmi gyakorlata azzal, hogy nem tüntette fel az általa üzemeltetett <https://www.foodora.hu> weboldalon, illetve a Foodora mobil applikációban a telefonszámát, nem felel meg a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés c) pontjában foglaltaknak.

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.

továbbá nem ad megfelelő tájékoztatást

- a vállalkozás székhely címéről, ugyanis a weboldalon feltüntetett székhely címe (1093 Budapest, Czuczor utca 2. I. emelet.) nem egyezik meg a vállalkozás székhelyével (1095 Budapest, Soroksári út 30-34. D. ép. 2. em.)

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint a Társaság székhelycíméről történő tájékoztatás célja az, hogy a Társaság mindig az aktuális székhely címről tájékoztassák a fogyasztókat annak érdekében, hogy a fogyasztó pontosan be tudja azonosítani, hogy melyik vállalkozással kerül egy esetleges szerződéskötés esetén jogviszonyba és szükség esetén el is tudja érni megkeresésével – az aktuális székhelyén – a vállalkozást.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a Társaság nyilatkozatában e körben foglaltakat a jogsértés kimentésére nem tudja elfogadni, mert az ÁSZF módosítás a Társaság belső ügymenete szerint történik, ahhoz külső jóváhagyásra nincs szükség, így akkor és olyan mértékben módosíthatja a Társaság az ÁSZF-jét, ahogy és amikor szeretné. A Társaság nem volt elzárva attól, hogy csupán a székhelycímének megváltozását vezesse át az ÁSZF-jében, ezt a fogyasztók megfelelő és teljes körű tájékoztatása érdekében meg is kellett volna tennie.

A Társaság azzal, hogy az általa üzemeltetett honlapon nem tájékoztatott közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon a Társaság székhelyéről, valamint a Társaság részére a tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyéről, telephelyéről, illetve elérhetőségére vonatkozó adatokról, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címről, megsértette az Ektv. 4. § b) (a vállalkozás székhelye) és h) (tárhelyszolgáltató székhelye, elérhetősége) 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

A Társaság azzal, hogy az általa üzemeltetett honlapon nem tájékoztatta világosan és közérthető módon a fogyasztókat a szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás székhelyének postai címéről megsértette a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének c) pontjában foglaltakat.

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 lehetőségei).

A Társaság nyilatkozata alapján az Általános Szerződési Feltételek 4.19. pontja részletesen ismerteti a fentieket.

„A Kosár összeállítását követően a „Tovább a megrendeléshez” gombra kattintva a Fogyasztót a Platform automatikusan átirányítja az adatok ellenőrzésének célját szolgáló Rendelés összegző oldalra. A Fogyasztó itt ellenőrzi és véglegesíti a Rendelés teljesítéséhez szükséges adatokat (kiszállítási cím, kiszállítási, vagy átvételi időpont, személyes adatok és telefonszám, továbbá megjegyzést tehet a futárnak), valamint kiválasztja a fizetés módját, illetve jelezheti ÁFA-s számla igényét, továbbá felhasználhatja a kuponját. A Rendelés összegző oldalon a Fogyasztó látja azt is, hogy a Rendelés leadásával a Szolgáltató foodora szállítás szolgáltatását is megrendeli-e. Applikációban a rendelés ellenőrzése két lépcsőben történik, a Fogyasztó az első felületen („Kosár”) a kiszállítás idejét tudja változtatni, új tételt tud a Rendeléshez adni, kupont felhasználni, második lépésként a „Fizetés” felületen tudja a Kiszállítási címét megváltoztatni, illetve fizetési módot változtatni és fizetést kezdeményezni, illetve számlát kérni.”

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint a Társaság e körben adott fenti tájékoztatása nem fogadható el a jogsértés kimentésére, tekintettel arra, hogy jogszabály szerint az adatbeviteli hibák **azonosításának és kijavításának technikai lehetőségéről kell tájékoztatást** nyújtania, vagyis, hogy a fogyasztó a rendelése során hol, mikor, illetve mely időpontig és milyen módon tudja az adatbeviteli hibákat javítani.

Az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lépéseit nem fejt ki a Társaság által hivatkozott ÁSZF 4.19. pont, mindössze csak arról tájékoztat, hogy hol és meddig lehet megváltoztatni a bevitt adatokat, de hogy azt milyen módon tudja megtenni a fogyasztó, arról nem ad tájékoztatást.

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

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

- arról, hogy a szolgáltató iktatja-e a szerződést, valamint arról, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e.

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 nyilatkozatában hivatkozott arra, hogy a rendelések leadása esetén a fogyasztó a Partnerrel köt szerződést, a Társaság mindössze közvetítőként jár el, továbbá, hogy a közvetített szerződés tartalmát az ÁSZF vonatkozó melléklete és a rendelés adatait rögzítő adatlap tartalmazza.

Az ÁSZF mellékletét képező „Közvetített Szerződés tartalma” dokumentum az alábbiakat rögzíti:

„Közvetített Szerződés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a Ptk. és az Elkartv. elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokra vonatkozó előírásai alkalmazandók. A Közvetített Szerződés írásban foglaltak minősül és írásban tárolt adatai megegyeznek a Rendelés adataival. A Közvetített Szerződés és Rendelés adatai megtekinthetők visszamenőleg is a „Rendeléseim” menüpont alatt.”

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint a fenti tájékoztatás **nem tartalmaz egyértelmű tájékoztatást a szerződés iktatására vonatkozóan.**

Az Ektv. 5. § (2) bekezdés b) pontja szerint a szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően **köteles egyértelműen tájékoztatni** az igénybe vevőt arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e.

A Társaság az ÁSZF-jének hivatkozott, „Közvetített Szerződés tartalma” pontjában foglaltak szerint maga is elismeri, hogy a szerződésre az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokra vonatkozó szabályok az irányadók, így a Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint súlytalan azon érvelése, hogy a fogyasztók a partnerrel kötnek szerződést. A Társaság a közvetített szerződéssel és ennek megkötésének lehetőségét biztosító online platform működtetésével maga is szolgáltatást nyújt, ezáltal rá is irányadóak az Ektv.-ben foglaltak.

A Társaság által e körben adott tájékoztatásából nem állapítható meg egyértelműen a fogyasztók számára, hogy a Társaság iktatja-e a szerződést. Szintén nem lelhető fel az arról szóló tájékoztatás a Társaság által e körben hivatkozott szövegben, hogy utóbb hozzáférhető lesz-e a szerződés, amennyiben azt a Társaság iktatja - mindössze arról ad tájékoztatást a Társaság, hogy a Közvetített Szerződés és a Rendelés adatai megtekinthetők visszamenőleg is a „Rendeléseim” menüpont alatt.

A Társaság azzal, hogy az általa üzemeltetett honlapon nem tájékoztatott egyértelműen arról, hogy iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e a fogyasztó számára megsértette az Ektv. 5. § (2) bekezdés b) pontjában foglalt kötelező jogszabályi előírást.

C. 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 egyértelmű figyelmeztetés nem kerül feltüntetésre).

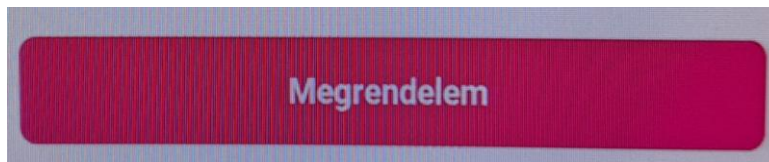
Fogyasztóvédelmi Főosztály

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 eljárás során megállapításra került, hogy a Társaság a Foodora mobil applikációban a termék megvásárlására vonatkozó szerződési nyilatkozatának megtételekor mindössze a „Megrendelem” felirat jelenik meg a nyilatkozat megtételére vonatkozó gombon.



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

A 45/2014. (II. 26.) 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. (II. 26.) 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.**”

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 megtervezni, 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;”

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 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 felíratra kell támaszkodni.**

A fentiek összevetéséből megállapítható, hogy a Társaság kötelezettségének teljesítése körében – jelen esetben – magán a „Megrendelem” gombon található szövegre kell támaszkodni.

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

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint a Társaság a fenti gyakorlatával nem biztosította 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. (II. 26.) Korm. rendelet 15. § (2) bekezdésében előírt kötelezettséget.

D. Hiányzó tájékoztatási követelmények a Társaság honlapján:

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

- a Társaság panaszkezelési módjáról szóló tájékoztatás hiányos, mivel nem tájékoztat a beérkezett szóbeli és írásbeli panaszok intézésével kapcsolatosan (pl.: szóbeli panaszról szóló jegyzőkönyv felvétele, írásbeli panasszal kapcsolatos válaszadási határidő stb.)

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 panasz kezeléséről, valamint a panasztétel kapcsán a Társaság által követett eljárásrendről.

A Társaság nyilatkozatában kifejtett álláspontja szerint az ÁSZF vonatkozó 10. fejezete kellő részletességgel tartalmazza a panasz kezelésének módját, így a határidőkre és a jegyzőkönyvfelvételre vonatkozó szabályokat is.

ÁSZF 10. Panaszkezelés:

(...) 10.2 A Fogyasztó az esetlegesen felmerülő panasz, reklamáció esetén a Szolgáltató ügyfélszolgálatával az alábbi elérhetőségek valamelyikén jogosult a kapcsolatot felvenni:

- *Chat: a Weboldalon a jobb felső sarokban a lenyíló menü „Ügyfélszolgálat” menüpontra kattintva, applikációban a bal oldalsáv „Ügyfélszolgálat menüpontban*
- *Postázási cím: 1093 Budapest, Czuczor u. 2. I. em.*

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-mail cím: help@foodora.hu

Szolgáltató rögzíti, hogy a chat funkció, illetve az e-mail cím a Szolgáltató által kijelölt kapcsolattartó pontjainak minősülnek.

10.3 A Chat ablakon keresztül lehetőség van az aktuális Rendelésével, vagy korábbi rendelésével kapcsolatban élő csevegést indítani ügyintézővel. A Szolgáltató chat ablakon keresztül történő élő ügyintézés lehetőségét hétfőtől vasárnapig 08:00-01:30 óra között biztosítja. Fogyasztó az Ügyfélszolgálat ablakban található Gyakran Ismételt Kérdések (GYIK) közül is választ találhat a kérdésére.

10.4 A Szolgáltató panaszkezelése minden esetben térítésmentes.

10.5 A Szolgáltató az azonnali megoldást igénylő problémát haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja, minden más esetben pedig 24 napon belül válaszol a felmerült panaszra.

10.6 Amennyiben a probléma kezelése más módon nem oldható meg, úgy Szolgáltató kezdeményezheti a Fogyasztó telefonos megkeresését. Ha a Szolgáltató a Fogyasztót panasszal kapcsolatban keresi, úgy Szolgáltató a panasz kezelése és dokumentálása céljából a Fogyasztó telefonon keresztül megfogalmazott panaszát rögzíti, a rögzített hangfelvételt a rögzítéstől számított 5 évig megőrzi. Amennyiben a Fogyasztó nem járul hozzá, hogy a telefonbeszélgetést Adatkezelő az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltaknak megfelelően rögzítse, lehetősége van Chat-en, postai úton 1093 Budapest, Czuczor u. 2. I. em.) vagy elektronikus levelezés (info@foodora.hu) útján benyújtania a panaszát. A Fogyasztónak lehetősége van másolatot kérni a telefonbeszélgetésről készült hangfelvételtől, amely kérést Szolgáltató a vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 25 napon belül köteles teljesíteni. A Fogyasztó a hangfelvétel kiadása iránti kérelmét postai úton 1093 Budapest, Czuczor u. 2. I. em.vagy elektronikus levelezés (info@foodora.hu) útján nyújthatja be. Az Adatkezelő díjmentesen rendelkezésre bocsátja (postai úton) a hangfelvétel másolatát. (...)"

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint az ÁSZF hivatkozott fejezete nem tartalmazza a Társasághoz beérkezett szóbeli és írásbeli panaszok kezelésének – jogszabályban is előírt – eljárásrendjét. Azt, hogy az írásbeli panaszt a vállalkozás a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben igazolható módon megválaszolni és intézkedni annak közzétevése iránt. Továbbá a tájékoztatás nem tartalmazza azt sem, hogy amennyiben a fogyasztó a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát – legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal együtt 30 napon belül – a fogyasztónak átadni, megküldeni.

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 kezelésének eljárásrendjéről szóló tájékoztatás.

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

- az online vitarendezési platform (ODR) létezéséről, az online vitarendezési platformra (ODR) mutató elektronikus linkről, valamint arról, hogy az jogviták rendezésére használható

A Társaság e mulasztásával megsértette az EU Rendelet 14. cikk (2) bekezdésében foglalt kötelező érvényű 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

A Fogyasztóvédelmi Főosztály az eljárása során megállapította továbbá, 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 szóló tájékoztatás hiányzik**, csak egy link van elhelyezve (<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>)

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.”

Az 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 Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint éppen ezért a Társaság köteles előzetesen tájékoztatást nyújtani honlapján mind a 8 békéltető testületről, illetve azok elérhetőségeiről.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint a jogszabályi rendelkezésekből egyértelműen megállapítható, hogy a Társaságot a békéltető testületek nevének és székhelycímének tájékoztatása körében közvetlen tájékoztatási kötelezettség terheli, e tájékoztatásra egy másik weboldalra mutató link nem alkalmas, figyelemmel arra, hogy e link megszűnhet, vagy bármely okból elérhetetlenné válhat, így a fogyasztókat e körben megillető tájékoztatás ellehetetlenül. Különösen akkor nem alkalmas, ha e „*belinkelt*” oldalon a békéltető testületek székhelyének postai címe nem is ismerhető meg.

A Társaság a fenti gyakorlatával megsértette a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének w) pontjában foglaltakat, mert nem adott tájékoztatást a kötelező érvényű előírás ellenére az illetékes békéltető testület(ek) nevéről és székhelyük postai címéről.

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 az elállási jog és annak érvényesítése kapcsán nem tájékoztatta a fogyasztókat arról, hogy

- a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja,

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

- fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket,
- 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 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.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a Társaság nyilatkozatában foglaltakkal kapcsolatban e körben előadottak kapcsán megjegyzi, hogy a Társaság ÁSZF-jének 7.14. pontjában szereplő tájékoztatás szerint:

„(...) Azon a Termékek vásárlása esetén, amelyek esetében a Fogyasztónak a Fvkr. 20. §-ában biztosított elállási joga van, a Fogyasztót bármikor megilleti a Rendelés visszavonásának joga, illetve a Közvetített Szerződés teljesítésétől (kiszállítás) számított 14 napon belül elállhat a Közvetített Szerződéstől, mely esetben a Szolgáltató visszautalja a Fogyasztónak az összeget.”

A Társaság tehát e körben az elállási jogról tájékoztatja fogyasztókat. Amennyiben – még ha ez a nyilatkozatában foglaltak szerint nem is lenne a Társaság kötelezettsége – a Társaság tájékoztatást nyújt az ÁSZF-jében az elállási jogról, akkor azt teljes körűen kell megtennie a fogyasztók megfelelő tájékoztatása érdekében. Márpedig – a Társaság által sem vitatottan – a Társaság az ÁSZF-jében az elállási jog kapcsán a jelen E. pontban foglalt jogokról, lehetőségekről az elállás kapcsán nem tájékoztatja a fogyasztókat.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály hivatkozik arra, hogy a Társaság nyilatkozatában foglaltak súlytalanok, figyelemmel arra, hogy sem az ÁSZF 6.3. (rendelés módosítása, kiegészítése, törlése a fogyasztó által), sem a 6.4. pontja (rendelés törlés – készpénzes rendelés nem teljesítése – a Társaság által) sem pedig a 9.3. pontja (hibás teljesítés) nem tartalmaz az elállási joggal kapcsolatos tájékoztatást, ezekben a pontokban az elállási jog mindössze említés címen szerepel.

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

ÁSZF 10.9. *„Amennyiben a Fogyasztó panaszja teljesen vagy részlegesen elutasításra kerül, vagy a panasz kivizsgálására fent megszabott határidő eredménytelenül eltelt, úgy a Fogyasztó lakóhelye szerint illetékes hatóságokhoz fordulhat:*

Budapesten a Fővárosi Kormányhivatal V. Kerületi Hivatalának részeként működő Fogyasztóvédelmi Főosztálya

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

telefon: +36 (1) 450-2598

e-mail cím: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu”

A Fogyasztóvédelmi Főosztály adatai helyesen a következők:

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztálya

Cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.

telefon: + 36-1-450-2598

e-mail cím: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu

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 fenti tájékoztatásában sem a Fogyasztóvédelmi Főosztály elnevezése, sem a postai címe, sem pedig az e-mail elérhetősége nem került aktualizálásra, azok nem a valós adatokat és elérhetőségeket rögzítik.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint a Társaság e körben az Általános Szerződési Feltételeiben szereplő tájékoztatása alkalmas arra, hogy a fogyasztókat megtévevse a jogukat illetően, hiszen a tájékoztatás hatására a fogyasztó esetlegesen rossz helyre nyújtja be panaszát vagy be sem tudja nyújtani a panaszát (figyelemmel a rossz e-mail címre és postai címre) – a Társaság megtévesztő tájékoztatása miatt.

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.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály megjegyzi, hogy a fenti tájékoztatás a Társaság által az írásbeli panaszra adott válaszlevelében is tévesen szerepel.

G. A Fogyasztóvédelmi Főosztály az eljárása során – a fogyasztói jogérvényesítés feltételeire vonatkozó tájékoztatás körében – megállapította, hogy a visszaigazolás tartalma nem felel meg a 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 18. §-ában leírtaknak, mert

- a 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet 11.§ (1) bekezdésében foglaltakról nem tájékoztat teljes körűen a visszaigazolásában.

A 45/2014. (II.26.) 18. § a) pontja alapján: *„A távollévők között kötött szerződés megkötését követően – ésszerű időn belül, de az áru adásvételére irányuló szerződés esetén legkésőbb az átadáskor, a szolgáltatásnyújtására irányuló szerződés esetén legkésőbb a szolgáltatás teljesítésének megkezdésekor – a vállalkozás tartós adathordozón visszaigazolást ad a fogyasztónak a megkötött szerződésről. A visszaigazolás tartalmazza a 11. § (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatást, kivéve, ha azt a vállalkozás már a szerződés megkötése előtt tartós adathordozón a fogyasztónak megadta.”*

A Fogyasztóvédelmi Főosztály figyelembe vette az elektronikus úton megküldött visszaigazolást, azonban az nem tartalmazta teljes körűen a Kormányrendelet 11. § (1) bekezdésében foglaltakat.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály az eljárás során megállapította, hogy a Társaság visszaigazolása – a jogszabályi előírás ellenére – nem tartalmazza:

1. a Társaság székhelyének postai címét, telefonszámát és elektronikus levelezési címét a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés c) pontja szerint,
2. a vállalkozás üzleti tevékenysége helyének postai címéről, és annak a vállalkozásnak a postai címéről, szóló tájékoztatást, akinek a nevében eljár, akihez a fogyasztó a panaszait címezheti a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés d) pontja szerint,
3. a Társaság panaszkezelési módjáról szóló tájékoztatást a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pontja szerint,
4. az arról szóló tájékoztatást, hogy magatartási kódex rendelkezésre áll-e a Társaságnál a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés o) pontja szerint,

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

5. a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a békéltető testületek elérhetőségeiről a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének w) pontja szerint.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint a jogszabályi előírás egyértelműen rögzíti, hogy a tájékoztatásnak a visszaigazolásban kell szerepelnie – melyet tartós adathordozón kell átadnia a fogyasztónak -, nem elegendő e körben az, hogy egyébként a honlapján, vagy az ÁSZF-jében a Társaság esetleg tájékoztatja a fogyasztókat a felsoroltakról.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály megállapította továbbá, hogy a visszaigazolás nem került tartós adathordozón átadásra, figyelemmel arra, hogy a visszaigazoló e-mailben elhelyezett ÁSZF-re mutató link – a Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint – nem tekinthető tartós adathordozónak.

A fenti hiányosságokkal a Társaság megsértette a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 18. §-ának a) pontjában foglaltakat.

IV. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

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

- az Ektv. 4. § b) és h) pontjában, az 5. § (2) bekezdésének b) és c) pontjában,
- a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének c), h), i) és w) pontjában; a 15. § (2) bekezdésében és a 18.§ a) pontjában,
- az Fttv. 3. § (1) bekezdésében, valamint
- az EU rendelet 14. cikk (2) 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, ügyfélszolgálatl, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint

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.

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) 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 árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,
- 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. § (5) bekezdés szerint az (1) bekezdés alkalmazásában a jogkövetkezmények meghatározásakor a következő szempontokat kell figyelembe venni:

- a) a jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége;
- b) a vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak;
- c) a vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés;
- d) a vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak;
- e) a jogsértéssel érintett áruk értéke;
- f) a vállalkozással szemben ugyanazon jogsértésért más tagállamokban kiszabott szankciók a határokon átnyúló esetekben, ha az ilyen szankciókra vonatkozó információk az (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet által létrehozott mechanizmuson keresztül elérhetők; valamint
- g) az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei.

A Szankció törvény 10. § (1) bekezdése értelmében, ha jogszabály bírság kiszabását teszi lehetővé – ide nem értve az eljárási bírságot -, a hatóság az eset összes körülményeire tekintettel dönt a bírság kiszabásáról és a bírság összegének meghatározásáról. Ennek keretében - jogszabály eltérő rendelkezése hiányában - mérlegeli különösen:

- a) a jogsértéssel okozott hátrányt, ideértve a hátrány megelőzésével, elhárításával, helyreállításával kapcsolatban felmerült költségeket, illetve a jogsértéssel elért előny mértékét,
- b) a jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatóságát,
- c) a jogsértéssel érintettek körének nagyságát,
- d) a jogsértő állapot időtartamát,
- e) a jogsértő magatartás ismétlődését és gyakoriságát,
- f) a jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartását, valamint
- g) a jogsértést elkövető gazdasági súlyát.

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:

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) 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: „A fogyasztóvédelmi hatóság által alkalmazható jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.”

Az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdése értelmében „(1) A bírság összege

- a) az Szt. hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevéttel rendelkező, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében
 - aa) 1 millió forinttól a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 650 millió forintig,
 - ab) a fogyasztók széles körének testi épségét vagy egészségét sértő vagy veszélyeztető, vagy a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén 2 millió forinttól 3 milliárd forintig,
- b) az a) pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében
 - ba) 100 ezer forinttól 2 millió forintig,
 - bb) a fogyasztók széles körének testi épségét vagy egészségét sértő vagy veszélyeztető, vagy a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén 200 ezer forinttól a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 6,5 millió forintig terjedhet.”

Az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdésében foglaltak értelmében: „(1a) Az (1) bekezdéstől eltérően az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 2. § a) pontja szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, 3 éven belül ismételt megállapított jogsértése esetén a bírság összege

- a) az (1) bekezdés a) pontjának hatálya alá tartozó vállalkozás esetében
 - aa) 2 millió forinttól a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 3 milliárd forintig,
 - ab) a fogyasztók széles körének testi épségét vagy egészségét sértő vagy veszélyeztető, vagy a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén 4 millió forinttól 5 milliárd forintig,
- b) az (1) bekezdés a) pontjának hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében
 - ba) 400 ezer forinttól 4 millió forintig,
 - bb) a fogyasztók széles körének testi épségét vagy egészségét sértő vagy veszélyeztető, vagy a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén 600 ezer forinttól a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 6,5 millió forintig terjedhet.”

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 Fgytv. 47/C. § (2) bekezdése szerint: a nettó árbevételt a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy az egyszerűsített éves beszámoló (a továbbiakban együtt: beszámoló) szerinti nettó árbevétel alapján kell meghatározni. Ha a vállalkozás működési ideje egy évnél rövidebb, az adatokat éves szintre kell vetíteni. Ha a vállalkozásnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hitelesnek tekinthető információ, a bírság minimális és maximális összegének meghatározásakor az utolsó hitelesen lezárt üzleti év nettó árbevétele az irányadó. Beszámolóval még nem rendelkező, újonnan alapított vállalkozás esetében az eljárás megindításának évére vonatkozó üzleti tervet, ennek hiányában a vállalkozás által a hatóság felhívására közölt, az Szt.-nek a közbenső mérleg készítésére vonatkozó szabályai szerint az eljárás megindításának napjával, mint fordulónappal kiszámított nettó árbevételt kell figyelembe venni.

Az Fgytv. 48. §-a alapján:

(1) „A bírság kiszabása során a (2) bekezdés szerinti, az ügyben irányadó bírságösszegeből kell kiindulni, amely az eset lényeges körülményei, így különösen a 47. § (5) bekezdésében, valamint a Szankció tv. 10. § 81) bekezdésében meghatározott szempontok mérlegelésével a 47/C. §-ban meghatározott keretösszegeken belül csökkenthető vagy növelhető.

(2) Az ügyben irányadó bírságösszeg

a) a 47/C. § (1) bekezdés a) pont aa) alpontja szerinti esetben – a b) pont kivételével – 3 millió forint,

b) a 47/C. § (1) bekezdés a) pont aa) alpontja szerinti esetben a 47/C. § (5) bekezdése, valamint a Szankció tv. 9. §

(3) bekezdés a)-c) pontja szerinti esetekben 6 millió forint,

c) a 47/C. § (1) bekezdés a) pont ab) alpontja szerinti esetben 50 millió forint,

d) a 47/C. § (1) bekezdés b) pont ba) alpontja szerinti esetben – az e) pont kivételével – 550 ezer forint,

e) a 47/C. § (1) bekezdés b) pont ba) alpontja szerinti esetben a 47/C. § (5) bekezdése, valamint a Szankció tv. 9. §

(3) bekezdés a)-c) pontja szerinti esetekben 600 ezer forint,

f) a 47/C. § (1) bekezdés b) pont bb) alpontja szerinti esetben 1 millió forint,

g) a 47/C. § (1a) bekezdés a) pont aa) alpontja szerinti esetben 50 millió forint,

h) a 47/C. § (1a) bekezdés a) pont ab) alpontja szerinti esetben 100 millió forint,

i) a 47/C. § (1a) bekezdés b) pont ba) alpontja szerinti esetben 2,2 millió forint,

j) a 47/C. § (1a) bekezdés b) pont bb) alpontja szerinti esetben 3,5 millió forint.

(3) A bírságot a fogyasztóvédelmi hatóság kincstárnál vezetett számlájára kell befizetni.

(4) A véglegesen kiszabott bírság meg nem fizetése esetén a kiszabott összeget késedelmi pótlék terheli, amelynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.

(5) A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során kiszabott eljárási bírság adók módjára behajtandó köztartozás.”

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.

(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 elkobzás akkor is alkalmazható, ha felelősségre vonásra nem került sor.

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

a) figyelmeztetés,

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

b)

c) közigazgatási bírság,

d) tevékenység végzésétől történő eltiltás, e) elkobzás.

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

A Szankciót. 9. § (2) bekezdése szerint „közigazgatási bírságot szab ki a közigazgatási hatósági eljárás során a hatóság, ha törvény vagy törvény felhatalmazása alapján önkormányzati rendelet bírság kiszabását teszi lehetővé,

a) a nyilvántartásba a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül az ügyfél vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést jegyeztek be és

b) a hatóság nem figyelmeztetés alkalmazásáról dönt."

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

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

A fentiekre tekintettel a Fogyasztóvédelmi Főosztály az Fgytv. 47. § (1) bekezdés a), c) és i) pontjai és az Fgytv. 47. § (2) és (4) bekezdése, valamint az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdés a) pontjának aa) alpontja és az Fgytv. 48. § (1) bekezdése és az Fgytv. 48. § (2) bekezdés g) pontja alapján szabta ki a szankciót.

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

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdés szerint az (1) bekezdés alkalmazásában a jogkövetkezmények meghatározásakor a következő szempontokat kell figyelembe venni:

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

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, az összes mérlegelési szempont egybevetésével – **össességében súlyosnak minősülnek**, különösen a súlyosító körülmények jelentős számára is tekintettel.

A *fogyasztók érdekei sérelme köre*, 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.

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 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.foodora.hu> elérhetőségű weboldallal, valamint a Foodora mobil applikációval kapcsolatban merült fel. A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint az egy weboldal, illetve egy mobil applikáció 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 időtartama*, mint mérlegelési szempont kapcsán a Fogyasztóvédelmi Főosztály megjegyzi, hogy a jogsértések bizonyíthatóan az ellenőrzés idején, 2024. december 3-án valósultak 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 számára nem álltak rendelkezésre releváns adatok, ezért e mérlegelési szempontot figyelembe venni a jelen mérlegelés során figyelembe venni nem tudta.

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 figyelembe venni a jelen mérlegelés során figyelembe venni nem tudta a Fogyasztóvédelmi Főosztály.

c) a vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés;

A Fogyasztóvédelmi Főosztály **különös súllyal értékelte**, hogy a Társaság vonatkozásában a Közigazgatási Szankció Nyilvántartás – három évre visszamenőleg – **két (2) fogyasztóvédelmi hatóság által** kiszabott figyelmeztetés szankciót tartalmaz.

E körben a Fogyasztóvédelmi Főosztály megjegyzi, hogy a Kúria Kfv.II.38.011/2015/3. számú döntésében a legfelsőbb bírói fórum kimondta, hogy „a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának minden esetben különös súllyal való értékelése indokolt, hisz a fogyasztóvédelmi bírság kiszabásának célja, hogy a jogsértőt a további jogsértésektől elrettentse, jogkövető magatartás tanúsítására ösztönözze”.

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 figyelembe venni a jelen mérlegelés során figyelembe venni nem tudta a Fogyasztóvédelmi Főosztály.

e) a jogsértéssel érintett áruk értéke;

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

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 merültek fel olyan adatok, amelyek szerint más tagállamokban a Társasággal szemben szankció már kiszabásra került volna. A Fogyasztóvédelmi Főosztály ezt **közömbös szempontként** vette figyelembe. 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 **enyhítő körülményként** vette figyelembe, hogy a Társaság – a Fogyasztóvédelmi Főosztály jelzése alapján – már az eljárás során és még az ügyet lezáró érdemi döntés előtt változtatásokat eszközölt, illetve lépéseket tett annak érdekében, hogy a honlapján szereplő tájékoztatásokat kijavítsa/pótolja.

A *jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartása*, mint mérlegelési körülmény **közömbös szempontként** került értékelésre, tekintettel arra, hogy valamennyi vállalkozással szemben érthető és megalapozott elvárás a hatóságok részéről, hogy működjenek együtt és az eljárások hatékony és eredményes lefolytatását ne hátráltassák.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a Társaság *gazdasági súlyát* **súlyosító körülményként** értékelte.

„A foodora kiszállítási szolgáltatása Európa 7 országában (Ausztriában, Csehországban, Dániában, Magyarországon, Finnországban, Norvégiában, Svédországban) viszi házhoz a szabadságot azáltal, hogy időt spórol a megrendelőknek olyan dolgokra, amelyek igazán fontosak számukra. A foodora gyors, gördülékeny és megfizethető szolgáltatása összeköti a vásárlókat az éttermi és üzleti partnerekkel, valamint a futárpartnerekkel, akik bármit házhoz szállítanak, ami elfér egy futártáskában - legyen szó egy kiadós ebédről, bevásárlásról vagy akár kozmetikai termékekről, akár 30 perc alatt.

A foodora platformja Magyarországon több, mint 1000 településen érhető el. A foodora saját boltjaiból, a foodora marketekből 5 városban szállítja házhoz a bevásárlást. A foodora Delivery Hero hálózat tagja, amely a világ legnagyobb digitális gyorskereskedelmi platformjaként működik.”

(forrás: <https://www.foodora.hu/contents/ceginformacio>)

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 2023. 01.01-2023.12.31 időszakra vonatkozó beszámolója szerint az értékesítésből befolyt éves nettó árbevétele, a <https://e-beszamolo.im.gov.hu> oldalon közzétett gazdálkodási adatok szerint, **19 525 387 000 Ft volt.**
A Társaság által a 2023-as, illetve a 2022-es évben is az átlagosan foglalkoztatottak száma meghaladta a 250 főt.

A fentiek azt támasztják alá, hogy a Társaság a hazai ételkiszállítási szektor vezető és nagy gazdasági súlyú szereplője. Ez a pozíció fokozott felelősséggel is jár a Társaság részéről, hiszen jelentős számú fogyasztóval kerül szerződéses kapcsolatba, amely megköveteli, hogy a jogszabályi követelmények és elvárások maradéktalan betartása mellett járjon el. A jelentős gazdasági súllyal rendelkező vállalkozások felé megalapozott és érthető fogyasztói elvárás, hogy jogaik érvényesítését az adott vállalkozás elősegítse, kereskedelmi gyakorlatát a Társaság mindenkor a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően alakítsa ki.

A jogsértéssel okozott hátrány, illetve annak visszafordíthatósága mint mérlegelési szempontok kapcsán a Fogyasztóvédelmi Főosztály hivatkozni kíván a Kúria Kfv.II.38.011/2015/3. számú ítéletére, melyben kimondásra került, 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.”

A Fogyasztóvédelmi Főosztály hivatkozni kíván arra, hogy jelen mérlegelés során **négy (4) súlyosító körülmény** (a fogyasztók érdekei sérelmének köre, a jogsértés kiterjedtsége, a Társaság által elkövetett korábbi fogyasztóvédelmi jogsértések, illetve a Társaság gazdasági súlya) is figyelembe vételre került, ezért jelen ügyben – a Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint – **figyelmeztetés szankció alkalmazása nem volt indokolt.**

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a bírság összegének meghatározása körében hivatkozni kíván arra, hogy az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdésében foglaltak értelmében az elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő ismételt jogsértése esetén a fogyasztóvédelmi bírság összege – nem kis és középvállalkozásnak minősülő vállalkozás esetén – alapesetben 2.000.000 Ft-tól a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 3 milliárd forintig terjedhet. E körben – az Fgytv. 48. § (1) bekezdésének g) pontjában foglalt jogszabályi előírás értelmében – az irányadó bírságösszeg 50.000.000 Ft.

Figyelemmel arra, hogy a Társaság – a <https://e-beszamolo.im.gov.hu> oldalon található gazdálkodási adatai alapján – nem minősül KKV-nak, valamint arra, hogy a Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal a Társasággal szemben – szintén elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő jogsértést megállapítva – a 2024. július 3-án kelt, CS/O01/00435-5/2024. iktatószámú határozatával figyelmeztetést és kötelezést tartalmazó határozatot hozott, ezért **jelen ügyben az irányadó fogyasztóvédelmi bírság összege 50.000.000 Ft volt.**

A fenti mérlegelésben foglaltak alapján a Társaság által elkövetett jogsértés kapcsán a Fogyasztóvédelmi Főosztály az irányadó fogyasztóvédelmi bírság kiszabását – figyelemmel a nagyszámú jogsértésre és a súlyosító körülmények magas számára – tartotta indokoltnak a törvény által megfogalmazott cél, vagyis a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz való alapvető jogának védelme érdekében.

7. Záró rendelkezések:

A pénzfizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén irányadó késedelmi pótlékot és annak mértékét az Fgytv. 48. § (6) bekezdése, valamint az Ákr. 135. § alapján határoztam 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

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

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a döntését a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (1) bekezdésben 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 *b)* 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 – 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