



BUDAPEST FŐVÁROS
KORMÁNYHIVATALA
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

Ügyiratszám: BP/2200/01106-2/2025
Tárgy: Fogyasztóvédelmi bírságot és kötelezést előíró határozat
Ügyintéző:
Ügyfél: **OBI Hungary Retail Kft.**
1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 12-14.
E-mail:
Hiv.szám.: BP/2200/08876/2024

H A T Á R O Z A T

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztálya (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Főosztály) **a(z) OBI Hungary Retail Kft.-t** (székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 12-14.; adószáma: 13136062-2-44; cégjegyzékszám: 01-09-720494; a továbbiakban: Társaság) terhére

50.000.000 Ft, azaz ötvenmillió forint fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály továbbá a Társaságot

k ö t e l e z i

- arra, hogy a Társaság beazonosíthatóságát szolgáló adatok körében az általa üzemeltetett <https://www.obihungary.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.obihungary.hu> weboldalon adjon tájékoztatást az elektronikus szerződéskötés lépéseiről, az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről, valamint arról, hogy a megkötendő szerződés, írásba foglalt szerződésnek minősül-e (szerződés alakítása), a Társaság iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e;
- arra, hogy a Társaság panaszkezelés módjával kapcsolatos hiányzó tájékoztatásokat pótolja;
- arra, hogy a fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatást egészítse ki;

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 az elállási joggal kapcsolatosan az oldalon szereplő téves tájékoztatást javítsa ki (Általános Üzletszabályzat/Elállás következményei)**

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.

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.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

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

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

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

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

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

I N D O K O L Á S

I. Eljárási cselekmények

A Fogyasztóvédelmi Főosztály **2024. június 25-én** – „A digitális fogyasztóvédelem megvalósulása érdekében az online értékesítés és az online térben megjelenő kereskedelmi kommunikáció átfogó fogyasztóvédelmi ellenőrzése” megnevezésű témavizsgálat keretében – ellenőrizte a <https://www.obih.hu> internetes oldalon található webáruház tartalmát.

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

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

Megrendelt termék:

1 db Vileda Turbo Easy Wring&Clean komplett felmosószett megnevezésű termék, 15.990,- Ft értékben,

Szállítási költség: 0,- Ft

Összesen: 15.990,- Ft

A fenti megrendelés (rendelési azonosító: #100040000000242736427) 2024. június 25-én 12 óra 16 perckor e-mailben lemondásra került.

A honlap ellenőrzés során megállapításra került, hogy az internetes oldal tartalma nem felel meg az elektronikus kereskedelemre vonatkozó jogszabályi követelményeknek, mert a vásárlókat nem, illetve nem megfelelően tájékoztatja a honlapon.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály ezt követően a BP/2200/08876-2/2024 számú végzésével 2024. szeptember 26. napján hivatalból hatósági eljárást indított. Az eljárás megindításáról szóló végzést a Társaság a tárhely szolgáltató adatai alapján: 2024.10.09. 13:39:44-kor vette át.

Ezzel egy időben került kiküldésre a BP/2200/08876-3/2024 ügyiratszámú felhívás adatszolgáltatásra, melyben a Főosztály **az alábbiak tekintetében adatszolgáltatásra hívta fel a Társaságot:**

1. *Mióta működik jelenlegi, kifogásolt formájában a <https://www.obi.hu> elérhetőségű internetes oldal?*
2. *Küldje meg a weboldal 2023, valamint 2024. évre vonatkozó látogatottsági adatait.*
3. *A Társaság által közölt információt az indoklásban 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. október 17. napján megküldött nyilatkozatában az alábbiakat adta elő:

„Tisztelt Fogyasztóvédelmi Főosztály,

a tárgyban megjelölt ügyszám alatt érkezett végzésre reagálva az abban foglalt felhívásnak eleget téve, az alábbi nyilatkozatot tesszük:

1. Kérjük a t. Fogyasztóvédelmi Főosztály segítségét e kérdést illetően, hogy pontosan a www.obi.hu oldal mely részeire vonatkozik az 1. kérdés.

Az egyértelmű és tényszerű nyilatkozattétel érdekében elengedhetetlennek tartjuk ezen pontosítást.

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

Köszönjük előre is támogató segítségüket!

2. A www.obi.hu weboldal látogatottsági adatai az alábbiak:

3. Az OBI Hungary Retail Kft. a végzés indoklás részében megjelölt / kifogásolt konkrét tájékoztatásokat nem alkalmazta reklámjaiban.

Az OBI Hungary Retail Kft. a végzés kézhezvételét követően egy azonnali, mélyreható vizsgálatot folytatott le a www.obi.hu weboldalon feltüntetett tájékoztatásokkal kapcsolatban.

A lezárult vizsgálat alapján az alábbiakról tudjuk a t. Hatóságot tájékoztatni:

1. A szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok:

A www.obi.hu tárhelyszolgáltatójának adatai a tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan nyilvánosak és megismerhetők bárki számára:

The screenshot shows the HostAdvice website interface. At the top, there's a navigation bar with 'hostadvice.' logo and various menu items like 'Hosting-Typen', 'Bewertungen', 'Vergleiche', 'Resources', 'Hosting-Gutscheine', and a search bar. Below the navigation bar, there's a section for 'Sonderangebote' featuring 'Webdock 4.8 ★' and '30 Days Free Trial'. The main content area displays the WHOIS information for 'http://obi.hu'. It shows the website is hosted on 'Amazon Web Services (AWS)' with IP address '52.85.61.20'. Other details include 'Standort: Vereinigte Staaten', 'Nameserver: dns02.pironet-ndh.com, dns03.pironet-ndh.com, dns01.pironet-ndh.com', 'CDN: Amazon CloudFront', and 'Sites hosted on this ip: 21'. There are also links for 'Check another website' and 'Falsches Ergebnis melden?'.

Mindezekből kifolyólag, ezen adatok feltüntetése a 2001. évi CVIII. törvény értelmében nem kötelezőek:

A 2001. évi CVIII. törvény (az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről):

4.§ 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.

A www.obi.hu tárhelyszolgáltatója: Amazon Web Services, Inc.

Székhelye, telephelye: 440 Terry Ave N Seattle Washington 98109

A tárhelyszolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatok: <https://aws.amazon.com/contact-us>

Fogyasztóvédelmi Főosztály
1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598
E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>
Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

2. A szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás:

- azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni (az elektronikus szerződéskötés lépéseiről):

A <https://www.obi.hu/legal/agb> oldalon feltüntetett Általános Szerződési Feltételek és jogi hivatkozások §3. Szerződéskötés fejezete részletes tájékoztatást ad a szerződéskötés menetéről fogyasztók és céges vásárlók részére egyaránt:

§ 3. Szerződéskötés

(1) Kötelező érvényű ajánlattételnek minősül az Ön részéről, ha Ön az Online shop megrendelési folyamatán végighaladva, a vonatkozó információk megadását követően az utolsó lépésben a „Most megvásárolom” illetve a „Most megvásárolom és lefoglalom” gombra kattint. A megrendelési folyamat során megadott adatok a megrendelés befejezéséig bármikor megváltoztathatók.

(2) A megrendelése beérkezéséről azonnali e-mailben visszaigazolást küldünk. A megrendelés elfogadása és a szerződés létrejötte a megrendelt terméknek a kiszállítással megbízott szolgáltató partnerünk részére kiszállításra történő átadásával valósul meg (a termék kiszállításra történő átadásáról Ön e-mailben szállítási értesítőt kap). A megrendelés elfogadására általánosságban a megrendelés kézhezvételétől számított néhány munkanapon belül sor kerül, bizonyos esetekben azonban ez hosszabb időtartamot is igénybe vehet. Amennyiben a megrendelése beérkezésétől számított legkésőbb tizenöt (15) munkanapon belül sem kerül sor a megrendelés elfogadására, az ajánlati közttség megszűnik.

(3) Céges vásárlóként kötelező érvényű ajánlattételét e-mailben is fogadjuk, és a megrendelés beérkezését, valamint tartalmát utólag szintén e-mailben igazoljuk vissza Önnek. Ehhez elengedhetetlen, hogy ügyfélfiókjának e-mail címe érvényes legyen. A jelen ÁSZF 3. § (2) bekezdésének 2. és 3. mondatait az Ön megrendelésének elfogadására és a szerződés megkötésére vonatkozóan megfelelően alkalmazni kell.

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

A <https://www.obi.hu/legal/agb> oldalon feltüntetett Általános Szerződési Feltételek és jogi hivatkozások §3. Szerződéskötés fejezete szolgál információval a vásárlók részére arról, hogy a megrendelés során miként változtathatják meg a megadott adatokat:

§ 3. Szerződéskötés

(1) Kötelező érvényű ajánlattételnek minősül az Ön részéről, ha Ön az Online shop megrendelési folyamatán végighaladva, a vonatkozó információk megadását követően az utolsó lépésben a „Most megvásárolom” illetve a „Most megvásárolom és lefoglalom” gombra kattint. **A megrendelési folyamat során megadott adatok a megrendelés befejezéséig bármikor megváltoztathatók.**

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

(Amennyiben a rendelés rögzítése során, a megrendelő elmulaszt kitölteni egy mezőt, vagy hibás adatot ad meg, a rendszer piros színnel kiemeli a javítandót, és nem is engedi át a megrendelőt a következő fázisra.)

- arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e (szerződés alakiséga), a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e

A <https://www.obi.hu/legal/agb> oldalon feltüntetett Általános Szerződési Feltételek és jogi hivatkozások §1. Általános rendelkezések fejezete tartalmazza a szerződés iktatásra vonatkozó tájékoztatást:

(2) Minden, a megrendeléssel kapcsolatosan megállapodott feltételt kizárólag a kétoldalú adásvételi szerződés, az ÁSZF és a megrendelés beérkezését visszaigazoló e-mail rögzít (lásd a jelen ÁSZF 3. § (2) bekezdését). Megrendelésének leadásával Ön elfogadja a megrendelés időpontjában hatályos mindenkorin ÁSZF érvényességét. A rendszer nem menti el sem a bevásárlókosarat, sem a szerződést. A rendelési folyamat során azonban Önnek lehetősége van arra, hogy a vonatkozó weboldalt a böngészője nyomtatási funkciójával kinyomtassa.

3. Tájékoztatási követelmények:

- a vállalkozás panaszkezelési módja:
 - Nem tájékoztat a Társasághoz érkezett szóbeli, írásbeli panaszok intézésének menetéről (pl. jegyzőkönyv felvétele, válaszadási határidő stb.), az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság megnevezéséről, elérhetőségeiről

A <https://www.obi.hu/legal/agb> oldalon feltüntetett Általános Szerződési Feltételek és jogi hivatkozások § 10. Szavatosság és jótállás, ügyfélszolgálat, jogorvoslat és online vitarendezése fejezetében tud a fogyasztó tájékozódni a panaszkezelés módjáról:

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

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

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

(4) Jogorvoslat, online vitarendezés

Amennyiben Ön fogyasztónak minősül és fogyasztói igényérvényesítése során az OBI által kifejtett állásponttal nem ért egyet, panaszával az alábbi helyekre fordulhat:

- a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett Békéltető Testület, amelyek elérhetőségeit az alábbi linken találhatja:

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto_testuletek_elerhetosegei_2

- a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Kormányhivatal, amelyek elérhetőségeit az alábbi linken találhatja: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

- igényét bírósági peres úton is érvényesítheti

- ha problémája támadt olyan áruval vagy szolgáltatással, amelyet online vásárolt, az alábbi linken elérhető Online Vitarendezési platformon keresztül panaszt tehet:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

Az online vitarendezésről részletesen itt tájékozódhat: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/online_vitarendezezes_2

Panaszát független vitarendezési testület vizsgálja ki.

- *a kellékszavatosságról, jóállásról nem a hatályos jogszabályoknak megfelelő a tájékoztatás*

A kellékszavatossági igény érvényesítése kapcsán úgy tájékoztat, hogy a hibát a vállalkozás költségére Felhasználó is kijavíthatja, vagy mással javíttathatja. Ilyen igényt - fogyasztói szerződésekre vonatkozóan - a hatályos Ptk. nem tartalmaz.

A t. Hatóság által hiányolt tájékoztatás a <https://www.obih.hu/legal/agb> oldalon feltüntetett Általános Szerződési Feltételek és jogi hivatkozások § 10. Szavatosság és jóállás, ügyfélszolgálat, jogorvoslat és online vitarendezés alfejezetben található meg:

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással javíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat. **Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén Ön a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a vállalkozás költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.**

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

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

4. 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,

A <https://www.obi.hu/legal/agb> oldalon feltüntetett Általános Szerződési Feltételek és jogi hivatkozások §3. Szerződéskötésre vonatkozó része alapján a szerződéskötés létrejötte a megrendelt terméknek a kiszállítással megbízott szolgáltató partnerünk részére kiszállításra történő átadásával valósul meg.

(2) A megrendelése beérkezésétől azonnali e-mailben visszaigazolást küldünk. A megrendelés elfogadása és a szerződés létrejötte a megrendelt terméknek a kiszállítással megbízott szolgáltató partnerünk részére kiszállításra történő átadásával valósul meg (a termék kiszállításra történő átadásáról Ön e-mailben szállítási értesítőt kap). A megrendelés elfogadására általánosságban a megrendelés kézhezvételétől számított néhány munkanapon belül sor kerül, bizonyos esetekben azonban ez hosszabb időtartamot is igénybe vehet. Amennyiben a megrendelése beérkezésétől számított legkésőbb tizenöt (15) munkanapon belül sem kerül sor a megrendelés elfogadására, az ajánlati kötöttség megszűnik.

A <https://www.obi.hu/legal/agb> oldalon feltüntetett Általános Szerződési Feltételek és jogi hivatkozások §4. Elállási jog fejezetben foglaltakban részletes tájékoztatást nyújtunk fogyasztóinknak, hogy hány napos elállási időtartamot biztosítunk részükre szerződéskötést követően:

§ 4. Elállási jog

(1) A fogyasztónak minősülő vásárlókat jogszabályon alapuló elállási jog illeti meg az alábbiakban részletezettek szerint, azonban a jogszabályban rögzített 14 (tizennégy) napos elállási határidőtől eltérően 30 (harminc) napos elállási időtartamot biztosítunk. Fogyasztónak minősül a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

Szerződéskötést megelőzően ezen az oldalon tájékozódhatnak fogyasztóink a rendelés lemondással kapcsolatos információkról: <https://www.obi.hu/info/segitseg-kapcsolat/rendeles-lemondas>

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

Hogyan mondhatom le az online rendelésemet?

A megrendelés lemondására csak az áru kiszállítása előtt van mód. Forduljon OBI ügyfélszolgálatunkhoz a kapcsolatfelvételi űrlapunkon keresztül.

Ha már megkapta a küldeményfeladási értesítőt, akkor a lemondási kérelmet sajnos már nem tudjuk figyelembe venni. Ezt követően lehetősége van megtagadni az átvételt, vagy visszaküldeni a már átvett árucikket. Regisztrált vásárlóként a visszaküldést egyszerűen bejelentheti az ügyfélfiókjának a „Termék visszaküldése” funkciójával, amely a „Megrendelésem” menüpontban található. Néhány napon belül e-mailben megkapja a visszáru címkét, vagy szállítmányozó által kiszállított termék esetén az átvétel dátumát a szállítmányozó cégtől.

OBI felhasználói fiók

Nem találja itt a választ? Lépjen kapcsolatba velünk a [kapcsolatfelvételi űrlapon](#) keresztül.

A fentiek egyértelműen igazolják, hogy vásárlóink ismerik és alkalmazzák a megrendelés és szállítás közötti időtartamban fennálló elállási jogukat, evvel rendszeresen élnek, akár a teljes megrendelésre, akár a rendelés egy-egy tételére vonatkozóan.

- *a kivételszabály alá tartozó termékekre vonatkozóan hiányzik az elállási/felmondási jog hiányáról szóló tájékoztatás (pl. festék)*

A www.obi.hu oldalon megrendelhető termékek egyikére vonatkozóan sem alkalmazunk kivételszabályt, ebből kifolyólag minden termék esetében érvényesíthető az elállási jog.

Kiemelten vizsgáltuk a t. Hatóság által említett festékek esetét:

A statisztika nagyságából adódóan, annak rövidített kivonatát illesztettük be nyilatkozatunkba, de természetesen amennyiben a t. Hatóság igényt tart a teljes táblázatra, azt is rendelkezésre tudjuk bocsátani jelzés esetén.

5. Az elállási joggal kapcsolatosan tájékoztatás:

- *Általános Üzletszabályzat/Elállás következményei: "A visszatérítés alapvetően ugyanazon a módon történik, amelyet Ön az eredeti tranzakció során használt, kivéve - a házhozszállításnál történt készpénzes fizetés esetét, amelynél a visszatérítés mindig banki átutalással történik az Ön által megadott bankszámlára (...)"*

A t. Hatóság által kiemelt tájékoztatás megfelel a valóságnak, az OBI Hungary Retail Kft.-nél a leírt folyamat szerint történik a visszatérítés.

Abban az esetben, ha a vásárló a bankkártyás fizetést választotta, akkor a visszatérítés is ugyanazon bankkártyára történik.

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

Amennyiben készpénzes fizetés történt házhozszállításkor, akkor a visszatérítési folyamat során a Call Center egyezteteti le a visszatérítéshez szükséges bankkártyás utalás részleteit a vásárlóval.

6. A honlapon szereplő tájékoztatás:

- *Általános Üzletszabályzat/Kellékszavatosság: "Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással javíttathatja (...)"*

A t. Hatóság által hiányolt tájékoztatás a <https://www.obi.hu/legal/agb> oldalon feltüntetett Általános Szerződési Feltételek és jogi hivatkozások § 10. Szavatosság és jótállás, ügyfélszolgálat, jogorvoslat és online vitarendezés alfejezetben található meg:

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint-az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással javíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat. **Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén Ön a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a vállalkozás költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.**

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Kérjük a t. Hatóságtól a fentiek szíves elfogadását!"

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

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

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

- a szolgáltató nevét,
- a szolgáltató székhelyét, telephelyét, ennek hiányában lakcímét,
- a szolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét,

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) ha a szolgáltató létrejöttét vagy tevékenysége gyakorlásának megkezdését jogszabály nyilvántartásba való bejegyzéshez köti, a szolgáltatót a nyilvántartásba bejegyző bíróság vagy hatóság megnevezését, és a szolgáltató nyilvántartásba vételi számát,
- e) ha a szolgáltató tevékenységének gyakorlása jogszabály alapján engedélyköteles, ezt a tényt az engedélyező hatóság megnevezésével és elérhetőségi adataival, valamint az engedély számával együtt,
- f) ha a szolgáltató az általános forgalmi adó alanya, a szolgáltató adószámát,
- g) a szabályozott szakmák gyakorlásának körében:
- ga) annak a szakmai érdek-képviselői szervnek (kamarának) a megnevezését, amelynek a szolgáltató akár kötelező előírás alapján, akár önkéntesen tagja;
- gb) a természetes személy szolgáltató szakképzettségének, illetve szakmai, tudományos fokozatának, valamint annak a tagállamnak a megjelölését, ahol ezt a szakképzettséget, illetve fokozatot megszerezte;
- gc) hivatkozást a szabályozott szakma gyakorlásának a szolgáltató letelepedési helye szerinti államban alkalmazandó szakmai szabályaira, és az azokhoz való hozzáférés módjára,
- h) * a szolgáltató részére a tárhelyet biztosító, a 2. § 13. pont c) alpontjában meghatározott szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét, kivéve, ha a szolgáltató részére nyújtott tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan ezek az adatok egyébként is megismerhetők.

5.§ (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.

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

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

- a) * a szerződés szerinti áru vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és az árunak vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;
- b) a vállalkozás nevééről;
- c) * a vállalkozás székhelyének postai címéről, telefonszámáról és elektronikus levelezési címéről, továbbá az arra vonatkozó tájékoztatást, ha a vállalkozás egyéb olyan online kommunikációs eszközre vonatkozó elérhetőséget is rendelkezésre bocsát, amely biztosítja a fogyasztó számára az adatok tartós adathordozón történő tárolását (beleértve a levelezés dátumát és időpontját is), valamint annak a vállalkozásnak a nevééről, postai címéről és azonosító adatairól, akinek a nevében eljár;

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

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

v) 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;

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

20. § (3) „A (2) bekezdés a) pontjában foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e §-ban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és az áru átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.”

23. § (2) A 22. §-nak megfelelő elállás vagy felmondás esetén a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

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 ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és

b) * amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét a termékkel kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti 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.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

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

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

6. § (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 üzleti döntés meghozatalára készteti, 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 igénybeviteléhez 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: 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

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

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.”

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

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

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

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

A Fogyasztóvédelmi Főosztály – figyelemmel a Társaság 2024. október 17-én kelt adatszolgáltatásában kifejtett e körben tett nyilatkozatára is megjegyzi, hogy - a Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint – az e feltételek nem teljesülése kapcsán megállapított jogsértés kimentésére nem fogadható el a Társaság azon érvelése, hogy a tárhelyszolgáltató adatai a tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan nyilvánosak és megismerhetők bárki számára (valamely domainkereső oldal használatával), tekintettel arra, hogy egy átlagfogyasztótól nem várható el, hogy az ÁSZF elolvasása után további kutakodást végezzen a Társaság részére tárhelyet biztosító szolgáltató pontos beazonosíthatóságára, illetve elérhetőségi adataira vonatkozóan.

Az Ektv. 4. §-a értelmében a szolgáltatónak, így a Társaságnak is a vonatkozó adatokat közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon kell közzétenni az adatokat. Ezek a feltételek nem teljesülnek akkor, ha a fogyasztóknak egy külön adatbázisból – még ha az egy nyilvános adatbázis is – kell lekérniük az adatokat. A közvetlen és folyamatos tájékoztatási követelmény akkor teljesül, ha a hiányolt adatokat a Társaság közvetlenül feltünteti a honlapján.

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 pontos tájékoztatást tehát az ÁSZF-ben szükséges elhelyezni, mert az adatok vonatkozásában a közvetlen és könnyen hozzáférhető tájékoztatás ebben az esetben valósulhat meg.

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

- azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni (az elektronikus szerződéskötés lépései).

A Társaság álláspontja szerint – a nyilatkozatában kifejtettek alapján – az ÁSZF 3.§ Szerződéskötés fejezete részletes tájékoztatást ad a szerződéskötés menetéről fogyasztók és céges vásárlók részére egyaránt.

Az ÁSZF-ben – az ellenőrzés idején – elérhető tájékoztatás nem tartalmazta azt, hogy a fogyasztónak milyen lépéseket kell megtennie a szerződéskötéshez. Hogyan tudja megkeresni a weboldalon a kívánt terméket, hogyan tudja azt kosárba helyezni, a kosár használatához mely adatokat kell megadnia. Mindezek alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály megállapította, hogy a Társaság tájékoztatása nem felel meg a jogszabályi előírásnak, mert nem ad tájékoztatást a fogyasztók részére a szerződéskötés lépéseiről.

A Társaság azzal, hogy az általa üzemeltetett honlapon nem tájékoztatta a fogyasztókat azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni, megsértette az Ektv. 5. § (2) bekezdés a) pontjában foglalt kötelező jogszabályi előírást.

- 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 és jogi hivatkozások §3. Szerződéskötés fejezete tartalmazza a fentieket, miszerint: „A megrendelési folyamat során megadott adatok a megrendelés befejezéséig bármikor megváltoztathatók.”

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 milyen módon tudja az adatbeviteli hibákat javítani és - nem csak arról-, hogy mikor, illetve meddig az időpontig. Az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lépéseit nem fejtette ki a Társaság, mindössze csak arról tájékoztat, hogy meddig lehet megváltoztatni az 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

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

biztosított technikai lehetőségeiről megsértette az Ektv. 5. § (2) c) pontjában foglalt kötelező jogszabályi előírást.

- arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e (szerződés alakisége), hogy a szolgáltató iktatja-e a szerződést, valamint arról, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e.

A Társaság nyilatkozata alapján az Általános Szerződési Feltételek és jogi hivatkozások §1. Általános rendelkezések fejezete tartalmazza a szerződés iktatására vonatkozó tájékoztatást: „A rendszer nem menti el sem a bevásárlókosarat, sem a szerződést. A rendelési folyamat során azonban Önnek lehetősége van arra, hogy a vonatkozó weboldalt a böngészője nyomtatási funkciójával kinyomtassa.”

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint a fenti tájékoztatás **nem tartalmaz egyértelmű tájékoztatást a szerződés iktatására vonatkozóan, valamint nem tartalmaz tájékoztatást arról, hogy a szerződés írásban foglalt szerződésnek minősül-e.**

A Társaság azzal, hogy az általa üzemeltetett honlapon nem tájékoztatott egyértelműen arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, 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.

A Társaság által e körben felhívott tájékoztatásból nem állapítható meg egyértelműen a fogyasztók számára, hogy a Társaság iktatja-e a szerződést – mindössze arról ad tájékoztatást a Társaság, hogy nem menti a szerződést és a bevásárlókosarat –, valamint az sem, hogy írásba foglalt szerződésnek minősül-e a szerződés, erre nézve semmilyen tájékoztatást nem nyújt a Társaság. 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.

C. Hiányzó tájékoztatási követelmények a weboldalon:

A Fogyasztóvédelmi Főosztály az eljárása során megállapította, hogy a Társaság az általa üzemeltetett honlapon hiányos tájékoztatást ad a fogyasztók részére 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, válaszadási határidő stb.), illetve hiányzik az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságról szóló tájékoztatás is.

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

A Társaság nyilatkozatában hivatkozott ugyan az Általános Szerződési Feltételek és jogi hivatkozások §10. Szavatosság és jótállás, ügyfélszolgálat, jogorvoslat és online vitarendezés fejezetében foglaltakra, azonban e fejezet

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 tartalmazza a kifogásoltakat, továbbá az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság megnevezésére, elérhetőségére csak egy link utal (https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag), amely link közvetlenül nem is a fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségére mutat, hanem a linkre kattintva az ott megjelenő oldalon egy további kattintást eszközölve érhető el a fogyasztó számára (letöltésre) a fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetősége.

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

D. 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.

A Társaság nyilatkozatában hivatkozott arra, hogy a szerződéskötés létrejötté a megrendelt terméknek a kiszállítással megbízott szolgáltató partner részére történő átadásával valósul meg. A termék kiszállításra történő átadásáról a fogyasztó e-mailben szállítási értesítőt kap. (Általános Szerződési Feltételek és jogi hivatkozások §3. Szerződéskötés)

Hivatkozott arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek és jogi hivatkozásokban tájékoztatást nyújtanak a szerződéskötést követő elállási jogról (Általános Szerződési Feltételek és jogi hivatkozások §4. Elállási jog), továbbá a <https://www.obi.hu/info/segitseg-kapcsolat/rendeles-lemondas> oldalon a rendelés lemondásáról. A rendelés lemondására csak az áru kiszállítása előtt van mód, addig, amíg a fogyasztó nem kapja meg a küldemény feladási értesítőt.

A Társaság hivatkozott továbbá arra, hogy rendszerük alapján 2023.02.01. és 2024.06.25. közötti időszakban 7099 db rendelés került lemondásra, melyből 5103 db a kiszállítás előtt vagy a kiszállítás napján, mely igazolja, hogy a vásárlók ismerik és alkalmazzák a rendelés és szállítás közötti időtartamban fennálló elállási jogukat.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint a fentiek nem tartalmaznak egyértelmű tájékoztatást arra vonatkozóan, hogy a fogyasztó a szerződés megkötésének napja (jelen esetben a megrendelt termék szállítónak történő átadása) és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

E körben a jogsértés kimentésére a Fogyasztóvédelmi Főosztály nem tudja elfogadni azt, hogy egyébként a fogyasztók élnek a szerződés megkötése és a megrendelt termék átvétele közötti időben az elállási jogukkal, a Társaság tájékoztatásának hiánya ellenére. A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének i) pontja egyértelmű tájékoztatási kötelezettségként telepíti a vállalkozásokra, ezáltal a Társaságra is, azt, hogy az elállási jog érvényesítési határidejéről és egyéb feltételeiről tájékoztassa a fogyasztókat.

A Korm. rendelet 20. § (3) bekezdésében foglaltak alapján a fogyasztó elállási jogát a szerződés megkötésének napja és az áru átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja. Figyelemmel arra, hogy az ezzel kapcsolatos tájékoztatás – az elállási jog egyéb feltételéről szóló tájékoztatása körében – kötelező, ezért a Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint a Társaság által e körben előadottak súlytalanok.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

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

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

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

E. Az elállási joggal kapcsolatos megtévesztő tájékoztatás:

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

- Általános Üzletszabályzat/Elállás következményei: "A visszatérítés alapvetően ugyanazon a módon történik, amelyet Ön az eredeti tranzakció során használt, kivéve - a házhozszállításnál történt készpénzes fizetés esetét, amelynél a visszatérítés mindig banki átutalással történik az Ön által megadott bankszámlára (...)"

A Társaság nyilatkozatában megerősítette, hogy a leírt folyamat szerint történik a visszatérítés. Ha a vásárló a bankkártyás fizetést választotta, akkor a visszatérítés is ugyanazon a bankkártyára történik, amennyiben készpénzes fizetés történt, akkor a folyamat során a Call Center egyezteti le a visszatérítéshez szükséges bankkártyás utalás részleteit a vásárlóval.

A 45/2014. Korm. rendelet 23. § (2) bekezdése alapján „a 22. §-nak megfelelő elállás vagy felmondás esetén a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget **a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza**. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.”

A 45/2014. Korm. rendelet 23. § (2) bekezdése szerint elállás vagy felmondás esetén a Társaságnak a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon kell, hogy visszatérítse. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

A Társaság tájékoztatása e körben alkalmas arra, hogy a fogyasztókat megtévesse a jogait illetően, figyelemmel arra, hogy az utánvétellel való készpénzes fizetési módot választó fogyasztó azt hiheti, hogy nem illeti meg – a Társaság kikötésének köszönhetően – azon a fizetési módon történő visszatérítés (pl.: készpénz), amelyet eredetileg a Társaságtól történő rendelés során választott.

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

F.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály az eljárás során megállapította, hogy a Társaság részéről az alábbi – korábban – kifogásolt tájékoztatással kapcsolatosan jogsértés nem állapítható meg:

- Általános Üzletszabályzat/Kellékszavatosság: "Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja (...)"

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

Tekintettel arra, hogy a Társaság az Általános Feltételek és jogi hivatkozások §10. Szavatosság és jótállás, ügyfélszolgálat, jogorvoslat és online vitarendezés fejezetben tájékoztat arról, hogy a „Fogyasztó és vállalkozás közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatásra vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés esetén a fogyasztó a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a vállalkozás költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki.”

IV. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

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

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

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

Az Fgytv. 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.

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

a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,

b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,

c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást,

i) fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki.”

Az Fgytv. 47. § (2) bekezdése alapján: „Az (1) bekezdésben foglalt jogkövetkezmények alkalmazása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság – amennyiben azt az eset körülményeire tekintettel szükségesnek tartja – határidő tűzésével kötelezheti a jogsértő vállalkozást, hogy a hibák, hiányosságok, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedésekről a hatóságot értesítse.”

Az Fgytv. 47. § (4) bekezdése alapján: „A fogyasztóvédelmi hatóság által alkalmazható jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.”

Az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdése értelmében „a bírság összege 15 ezer forinttól

a) az Szt. hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevételel rendelkező, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében a vállalkozás éves nettó árbevételenek 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén legfeljebb 2 milliárd forintig,

b) az a) pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében 500 ezer forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén a vállalkozás éves nettó árbevételenek 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 5 millió forintig terjedhet.”

Az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdésében foglaltak értelmében: „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 ismételten megállapított jogsértése esetén a bírság összege 200 ezer forinttól

a) az (1) bekezdés a)pont hatálya alá tartozó vállalkozás esetében a vállalkozás éves nettó árbevételenek 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén 2 milliárd forintig,

b) az (1) bekezdés a)pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében 2 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén a vállalkozás éves nettó árbevételenek 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 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. 48. §-a alapján:

(1) „A bírság kiszabása során a (2) bekezdés szerinti, az ügyben irányadó bírságösszegekből 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,

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 Szankciótv. 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.”

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 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) bekezdésének a), valamint c) és i) pontjai és a (2) bekezdése, valamint az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdés a) pontja alapján határozta meg 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 – **összességében súlyosnak minősülnek**, különösen a súlyosító körülmények jelentős számára is tekintettel.

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

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

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

A jogsértés bizonyíthatóan az ellenőrzés idején, 2024. június 25-én valósult meg. E körben a Fogyasztóvédelmi Főosztály megjegyzi, hogy az ellenőrzés idején, rövid ideig tanúsított jogsértés tekinthető a jogsértés alapesetének,

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

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 Főosztálynak nem álltak rendelkezésére releváns adatok, ezért e körülmény sem enyhítő, sem súlyosbító körülményként nem került értékelésre.

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 megtevesztő 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, így az sem enyhítő, sem súlyosbító körülményként nem került értékelésre.

c) a vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés;

A Fogyasztóvédelmi Főosztály **különös súllyal értékelte**, hogy a Társaság vonatkozásában a Nyilvántartás – három évre visszamenőleg – tizenhét (17) fogyasztóvédelmi hatóság által kiszabott figyelmeztetés szankciót, és huszonegy (21) közigazgatási bírság szankciót is 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”*.

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, így az sem enyhítő, sem súlyosbító körülményként nem került értékelésre.

e) a jogsértéssel érintett áruk értéke;

E körben nem állt rendelkezésre releváns adat, így az sem enyhítő, sem súlyosbító körülményként nem került értékelésre.

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

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 körben nem állt rendelkezésre releváns adat, így az sem enyhítő, sem súlyosbító körülményként nem került értékelésre.

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

g) az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei.

A 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 fentiek alapján e két mérlegelési szempont nem állt fenn, így ezeket a bírság kiszabása körében nem tudta figyelembe venni és értékelni a Fogyasztóvédelmi Főosztály.

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 bírság összegének megállapítása során a Fogyasztóvédelmi Főosztály figyelemmel volt a Társaság 2023. 01.01-2023.12.31 időszakra vonatkozóan az értékesítésből befolyt éves nettó árbevételére, mely a www.e-beszamolo.im.gov.hu oldalon közzétett gazdálkodási adatok alapján **146 699 779 000 Ft volt.**

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 www.e-beszamolo.im.gov.hu oldalon található gazdálkodási adatai alapján – nem minősül KKV-nak, valamint arra, hogy a Heves Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya a Társasággal szemben – szintén elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő jogsértést megállapítva – a 2024. június 20-án kelt, HE/FVO/00353-8/2024. iktatószámú határozatával 1.000.000 Ft fogyasztóvédelmi bírságot kiszabó és kötelezéseket tartalmazó határozatot hozott, ezért jelen ügyben az irányadó fogyasztóvédelmi bírság összege 50.000.000 Ft volt.

A fentiek alapján a Társaság által elkövetett jogsértést súlyosnak értékelte a Fogyasztóvédelmi Főosztály és a rendelkező részben meghatározott összegű bírság kiszabását és kötelezés elrendelését tartotta indokoltnak a törvény által megfogalmazott cél, a fogyasztókat megillető megfelelő tájékoztatáshoz való érdekük elősegítése érdekében.

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

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.

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

Döntésemet 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 hatáskörömben és az Ákr. 16. § (1) bekezdés b) pontja szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam 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.) OBI Hungary Retail Kft. – cégkapu útján
- 2.) Irattár

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