



BUDAPEST FŐVÁROS
KORMÁNYHIVATALA
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

Ügyiratszám: BP/2200/01427-2/2025
Ügyintéző:
E-mail:

Tárgy: Figyelmeztető és kötelezést előíró határozat

Ügyfél: **Sooters.hu Kft.** (1092 Budapest, Ferenc körút 2-4. Fsz.)

H A T Á R O Z A T

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztálya (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Főosztály) **a(z) Sooters.hu Korlátolt Felelősségű Társaságot** (székhely: 1092 Budapest, Ferenc körút 2-4. Fsz.; adószáma: 12507205-2-43; cégjegyzékszám: 01-09-960139; a továbbiakban: Társaság)

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

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

A Társaság azzal, hogy

- nem látta el a szerződéses nyilatkozat megtételét biztosító gombot könnyen olvasható módon fizetési kötelezettséggel járó megrendelés vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott olyan felirattal, amely jelzi, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele a vállalkozás javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után, megsértette a 45/2014. Korm. rendelet 15. § (2) bekezdésében előírt kötelezettséget.
- nem biztosította a <https://www.sooters.hu> elérhetőségű honlapján – az ellenőrzés időpontjában - az egyetemes postai szolgáltató (Magyar Posta Zrt.) által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételét, megsértette a 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet 3/A. §-ban foglalt kötelező érvényű előírást.

- nem adott teljes körű tájékoztatást a vállalkozás panaszkezelési módjáról, - mert hiányzott az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságról szóló tájékoztatás - megsértette a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének h) pontjában foglaltakat.
- nem adott megfelelő tájékoztatást a kötelező érvényű előírás ellenére az illetékes békéltető testület(ek) nevéről és székhelycíméről, megsértette a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének w) pontjában foglaltakat.
- nem adott megfelelő tájékoztatást a kötelező jótállás időtartamáról, megsértette a 151/2003. (IX.22.) Korm. Rend. 2. § (1) pontjában foglaltakat.
- a kellékszavatossági igény érvényesítésének határidejével, valamint a kötelező jótállás időtartamával kapcsolatosan megtévesztő tájékoztatást nyújtott, megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglaltakat.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály továbbá a Társaságot

k ö t e l e z i

- arra, hogy a szerződési nyilatkozat megtételét biztosító gombot könnyen olvasható módon fizetési kötelezettséggel járó megrendelés vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal lássa el;
- arra, hogy a <https://www.sooters.hu> weboldalon értékesített áru kézbesítése érdekében az egyetemes postai szolgáltató által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételének lehetőségét a honlapján biztosítsa
- arra, hogy a Társaság panaszkezelési módjáról szóló tájékoztatásával kapcsolatosan a jelen határozatban e körben megállapított hiányosságokat pótolja (illetékes fogyasztóvédelmi hatóság megnevezése, elérhetőségei)
- arra, hogy az általa üzemeltetett <https://www.sooters.hu> weboldalon az illetékes békéltető testületek nevéről és elérhetőségéről megfelelő tájékoztatást adjon;
- arra, hogy – a kellékszavatosságról, jótállásról szóló - a honlapon szereplő, megtévesztésre alkalmas tájékoztatásokat 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

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

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 ismételt kiszabott eljárási bírság ellenére sem teljesítette a meghatározott cselekményt, vagy a meghatározott cselekmény végrehajtása nem tűr halasztást.

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

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

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

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban Eüsztv.) 9. §-a alapján jogi képviselővel eljáró fél, valamint a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet a keresetlevelet a <https://epapir.gov.hu> oldalon található e-Papír szolgáltatás igénybevételével tudja előterjeszteni. 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 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.

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 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. október 22-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.sooters.hu> internetes oldalon található webáruház tartalmát.

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

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

Megrendelt termék:

1 db Arany antikolt fa képkeret megnevezésű termék, 2.290,- Ft értékben.

Szállítási költség: 1290,- Ft

Összesen: 3.580,- Ft

A fenti megrendelés (rendelési azonosító: #45220) 2024. október 22-én 12 óra 19 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/2200/10713-2/2024 számú végzésével 2024. október 29. napján hivatalból hatósági eljárást indított. Az eljárás megindításáról szóló végzést a Társaság a tárhely szolgáltató adatai alapján: 2024.10.29. 13:03:56-kor vette át.

Ezzel egy időben került kiküldésre a BP/2200/10713-3/2024 ügyiratszámú felhívás adatszolgáltatásra. A Társaság az adatszolgáltatásra felhívó végzést 2024. 10.29. 13:03:56-kor vette át.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a Társaságot az alábbiak tekintetében hívta fel adatszolgáltatásra:

1. *Mióta működik jelenlegi, kifogásolt formájában a <https://www.sooters.hu> elérhetőségű internetes oldal?*
2. *Küldje meg a weboldal 2023, valamint 2024. évre vonatkozó látogatottsági adatait.*

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. Nyilatkozzon arra vonatkozóan, hogy mi okból nem tesz eleget a 335/2012. (XII.4.) Korm. rendelet 3/A.§-ban foglalt jogszabályi kötelezettségének, mely szerint a távollévők között kötött szerződések alapján értékesített áru kézbesítése érdekében az egyetemes postai szolgáltató által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételének lehetőségét a kereskedelmi célú internetes honlappal rendelkező vállalkozás a honlapján biztosítja!
4. 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 2024. október 30. napján megküldött adatszolgáltatásában, az alábbiakat adta elő:

„Tisztelt Osztályvezető Úr!
Tisztelt Ügyintéző Asszony!

Hivatkozva a BP/2200/10713-3/2024. számú végzésben, valamint annak indokolásában foglaltakra - az abban megjelölt adatszolgáltatási sorrendnek megfelelően - az alábbi tájékoztatást illetve adatszolgáltatást nyújtjuk:

1. Cégünk egy fejlesztés keretein belül, 2024. július 24. napján keret rendszert váltott és az oldal ezen időpont óta működik jelenlegi formájában.

2. A weboldal látogatottsági adatai az alábbiak:

3. Cégünk a jogszabályi előírásoknak megfelelően, 2024. február 02-án kezdeményezte a Magyar Postával a szerződéskötést, mely folyamat 2024. július 23-án zárult le.

4. Nem történt reklámozás a felsorolt módokon.

A végzés indokolásában megjelölt pontok sorrendjének megfelelően a jelzett hiányosságok rendezése érdekében az alábbi soron kívüli intézkedésekre került/kerül sor:

1.

A Végzés indokolásának 1. pontjában jelzett hibát soron kívül javítjuk és gondoskodunk arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy a nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. Előzőek érdekében soron kívül gondoskodunk arról, hogy a fizetési kötelezettséggel járó megrendelés tartalmú figyelmeztetés megjelenjen és feltüntetésre kerüljön.

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.

Annak érdekében, hogy a jelzett hiányosságot gyorsan javítsuk, az ÁSZF-be a szállítási módok közé elhelyeztük, továbbá a pénztárnál is elhelyeztük a postai szolgáltatás igénybe vételét, mint választható opciót. Kollégáink manuálisan fogják az így leadott rendeléseket rögzíteni.

3-4. pont:.

A Végzés indoklásában szereplő 3., illetve 4. pontjában található hibákat soron kívül javítottuk:

<https://www.sooters.hu/aszf/>

Kérem a Tisztelt Fogyasztóvédelmi Hatóságot, hogy a tárgyi adatszolgáltatásomat elfogadni és a *felhívás következtében megtett, soron kívüli intézkedéseket méltányolni* szíveskedjék.

Budapest, 2024. 10.30.

Tisztelettel és köszönettel:

Gorzó Pál”

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

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 nevéről;

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 nevéről, 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

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

szerveződésben 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 kötelezettségeiről;

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;

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 nevééről és székhelyének postai címéről.

A 45/2014. Korm. rendelet 15. § (2) bekezdése alapján:

„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.”

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 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 fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) IV. Fejezet

Az Fgytv. 17/A. §. (1a) bekezdése szerint:

„17. § (1a) A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni 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. Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén az e bekezdés és az (1) bekezdés szerinti tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.”

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.

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 készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas: *

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

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

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

- a) * a 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 hatálya alá tartozó élelmiszerlánc termékekkel kapcsolatban megvalósított megtévesztő kereskedelmi gyakorlat 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

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.”

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Jótállási Rendelet) 2. § (1) bekezdésében bekezdéseiben foglaltak alapján:

„2.§ (1) A jótállás időtartama:

- a) 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- b) 250 000 forint eladási ár felett három év.”

A postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételeken szállítható küldeményekről szóló 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet (továbbiakban: Korm. rendelet) 3/A. §-a értelmében:

3/A. § „A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerinti távollévők között kötött szerződés alapján értékesített áru kézbesítése érdekében az egyetemes postai szolgáltató által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételének lehetőségét a kereskedelmi célú internetes honlappal rendelkező vállalkozás a honlapján biztosítja, feltéve, hogy az értékesített áru postai szolgáltatási szerződés keretében történő kézbesítését az egyetemes postai szolgáltató az általános szerződési feltételeiben lehetővé teszi.”

32/A. § (1) „A 3/A. §-ban foglalt rendelkezés megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.

(2) Az (1) bekezdésben említett rendelkezés a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezésnek minősül.”

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

A.

A Társaság által működtetett <https://www.sooters.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.

1. A Szerződéskötés technikai feltételeire vonatkozó tájékoztatással kapcsolatos megállapítások:

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

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

Leadom a rendelést →

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

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

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

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott esetben a vállalkozás köteles gondoskodni arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a nyilatkozat megtétele gomb vagy hasonló funkció aktiválásával jár, a gombot vagy a hasonló funkciót könnyen olvasható módon fizetési kötelezettséggel járó megrendelés vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal kell ellátni, amely jelzi, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele a vállalkozás javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a vállalkozás nem tett eleget e bekezdésben foglalt kötelezettségének, a szerződés semmis. A semmisségre csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni.

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

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

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

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

közvetlenül mellette kell lennie. A feliratot sokféleképpen lehet megtervezi, csak egyértelmű üzenetet nyújtson a fizetési kötelezettségről:

- Például az olyan kifejezések, mint a „vásárlás most”, a „fizetés most” vagy „hagyja jóvá a vásárlást” közvetítik az e rendelkezés által megkövetelt üzenetet;
- **Ezzel ellentétesen az olyan kifejezések, mint a „regisztráció”, „megerősítés” vagy „rendelje meg most”, továbbá a túlságosan hosszú kifejezések, amelyek hatékonyan elrejtetik a fizetési kötelezettségről szóló üzenetet, kevésbé valószínű, hogy megfelelnek ennek a követelménynek;**

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

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

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

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

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

2. A szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás követelményei az alábbiak szerint nem teljesülnek:

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

- a szállítás feltételei körében nem biztosítja az egyetemes postai szolgáltató (Magyar Posta Zrt.) által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

A postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételesen szállítható küldeményekről szóló 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet 3/A.§ alapján a távollévők között kötött szerződés

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

alapján értékesített áru kézbesítése érdekében az egyetemes postai szolgáltató által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételének lehetőségét a kereskedelmi célú internetes honlappal rendelkező vállalkozás a honlapján biztosítja (...).

A Fogyasztóvédelmi Főosztály az eljárás során megállapította, hogy a Társaság <https://www.sooters.hu> elérhetőségű honlapján az egyetemes postai szolgáltató (Magyar Posta Zrt.) által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételére – az ellenőrzés időpontjában – nem volt lehetőség.

A Társaság a fenti gyakorlatával megsértette a 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet 3/A. §-ban foglalt kötelező érvényű előírást.

3. Egyéb hiányzó tájékoztatási követelmények:

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 hiányzik az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságról szóló tájékoztatás.

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.

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

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

2024. január 1-től országosan 8 regionális békéltető testület nyújt segítséget a fogyasztók és a vállalkozások közötti fogyasztói jogviták megoldásában. 2024. január 1-jétől bővültek az ügyintézési helyek, mivel a 8 régióközpont mellett, a nem régióközpont vármegye székhelyeken (12), valamint a vármegyeszékhelynek nem minősülő megyei jogú városokban (7) is van lehetőség békéltető testületi ügyintézésre.

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

A Fogyasztóvédelmi Főosztály az eljárása során megállapította továbbá, hogy a Társaság az általa üzemeltetett honlapon nem adott megfelelő tájékoztatást – az ellenőrzés időpontjában - a fogyasztók részére a jótállásról, mert:

- a „sávos jótállásról” szóló tájékoztatás nem a 2024. május 8-tól hatályos jogszabályok szerint történt.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

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

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A Társaság a fenti gyakorlatával megsértette a 151/2003. (IX.22.) Korm. Rend. 2. § (1) pontjában foglaltakat, mert nem adott megfelelő tájékoztatást a kötelező jótállás időtartamáról.

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

- " ÁSZF/Kellékszavatosság: "A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a webshopot üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt."

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

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

- ÁSZF/Jótállás: "A jótállás időtartama: a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 1 év, b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 2 év, c) 250 000 forint eladási ár felett 3 év."

A Jótállási Rendelet 2. § (1) bekezdése alapján a kötelező jótállás legrövidebb időtartama 2 év.

A Társaság tájékoztatása alkalmas arra, hogy megtéveszse az átlagfogyasztót a jogait illetően és e tájékoztatás hatására esetlegesen az 1 év letelte után nem próbálja meg érvényesíteni a jótállásból eredő jogait egy olyan termék kapcsán, amelynek vételára meghaladta a 10 000 forintot, mert – a tájékoztatás hatására – azt gondolja, hogy ezt érvényesen már nem tudja megtenni.

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.

IV. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

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

- a 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet 3/A. §-ban,

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 45/2014. (IX.22.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének h) w) pontjában és a 15.§ (2) bekezdésében,
- a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 2.§ (1) bekezdésében, valamint
- az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglaltakat.

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

Az Fgytv. 45/A. §-a szerint:

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

a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,

b) a gyermek- és fiatalkorúak védelmével,

c) a fogyasztói csoporttal,

d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal, 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.**

(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. § (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,

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) 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.”

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, [...]

c) közigazgatási bírság, [...]

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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, különös tekintettel arra is, hogy a Társaságnak, mint minden olyan vállalkozásnak, aki a fogyasztókkal kapcsolatban áll, alapvető kötelezettsége a fogyasztókat megillető jogokról pontos tájékoztatás.

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.sooters.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. október 22-én valósult meg. E körben a Fogyasztóvédelmi Főosztály megjegyzi, hogy az ellenőrzés idején, rövid ideig tanúsított jogsértés tekinthető a jogsértés alapesetének, ezért ezt a körülményt enyhítő körülményként figyelembe venni nem tudta, de nyilvánvalóan súlyosító körülményként sem lehetett figyelembe venni, ezért közömbös szempontként került értékelésre.

A jogsértéssel érintett fogyasztók száma körében a Fogyasztóvédelmi 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

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

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

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

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

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

g) az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei.

A Fogyasztóvédelmi Főosztálya **különös enyhítő körülményként** vette figyelembe, hogy a Társaság – a Fogyasztóvédelmi Főosztály jelzése alapján – már az eljárás során és még az ügyet lezáró érdemi döntés előtt

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

változtatást eszközölt a honlapján, melynek során – többek között - elérhetővé vált a Magyar posta általi szállítási mód választása.

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

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

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

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

A fenti mérlegelésben foglaltak alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály figyelmeztetés szankció kiszabását és kötelezés elrendelését tartotta indokoltnak a törvény által megfogalmazott cél, vagyis a fogyasztók megfelelő tájékoztatásához fűződő alapvető jogának védelme érdekében, különös tekintettel arra a körülményre, hogy a Társaság a kifogásolt jogsértést – még az eljárás ideje alatt – megszüntette.

7. Záró rendelkezések:

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

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

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

Budapest, dátum az elektronikus aláírás szerint

dr. Sára Botond főispán megbízásából:

A döntésről értesül:

- 1.) Sooters.hu 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