



BUDAPEST FŐVÁROS
KORMÁNYHIVATALA
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

Ügyiratszám: BP/2200/07868-4/2025
Tárgy: Figyelmeztető és kötelezést előíró határozat
Ügyintéző:
Ügyfél: **Landrobee Kft.** (1077 Budapest, Király utca 95. I. em. 2/A. ajtó)
E-mail:
Modulszám: **2520K-00138**

H A T Á R O Z A T

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztálya (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Főosztály) **a(z) Landrobee Korlátolt Felelősségű Társaságot** (székhely: 1077 Budapest, Király utca 95. I. em. 2/A. ajtó; adószáma: 23594135-2-42; cégjegyzékszáma: 01-09-973026; a továbbiakban: Társaság)

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

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

A Társaság azzal, hogy

- az általa üzemeltetett <https://mindorokkeiatek.hu/shop/> honlapon a LEGO Duplo 10456 – McQueen látogatása Doki garázsában megnevezésű termék korábbi áráként olyan árat jelölt meg, mely esetében nem igazolta, hogy az az árcsökkentés alkalmazását megelőző 30 nap legalacsonyabb ára volt, megsértette az Árrendelet 2/A. §-ának (2) bekezdésében foglaltakat;
- az általa üzemeltetett <https://mindorokkeiatek.hu/shop/> honlapon nem tájékoztatott közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon a vállalkozást nyilvántartásba vevő szerv megnevezéséről megsértette az Ektv. 4. § d) pontjában foglalt kötelező jogszabályi előírást.

- 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 Társaság azzal, hogy az általa üzemeltetett honlapon nem tájékoztatott egyértelműen az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított technikai lehetőségeiről, megsértette az Ektv. 5. § (2) c) pontjában foglalt kötelező jogszabályi előírást.
- nem látta el a szerződéses nyilatkozat megtételét biztosító gombot könnyen olvasható módon fizetési kötelezettséggel járó megrendelés vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott olyan felirattal, amely jelzi, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele a vállalkozás javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után, megsértette a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 15. § (2) bekezdésében előírt kötelezettséget.
- az általa üzemeltetett honlapon nem tájékoztatott világosan és közérthető módon a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetési módokról, megsértette a 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet 11.§ (1) h) pontjában foglaltakat;
- nem biztosította a <https://mindorokkejatek.hu/shop/> 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 Társaság panaszkezelési módjáról, hiányzott ugyanis a szóbeli és írásbeli panaszok kezelésének eljárásrendjéről szóló tájékoztatás, valamint az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságról szóló tájékoztatás, megsértette a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének h) pontjában foglaltakat.
- nem adott tájékoztatást a kötelező érvényű előírás ellenére az illetékes békéltető testület(ek) nevéről és székhelycíméről, megsértette a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének w) pontjában foglaltakat.
- nem adott tájékoztatást a honlapján a jótállás, a kellékszavatosság és a termékszavatosság szabályairól, megsértette a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének m) és n) pontjában foglaltakat.
- nem adott teljeskörű tájékoztatást az elállási jog gyakorlásának feltételéről, megsértette a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének i) pontjában foglaltakat.
- az elállási joggal kapcsolatosan megtévesztő tájékoztatást nyújtott, ezzel megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglaltakat.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

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

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A Fogyasztóvédelmi Főosztály továbbá a Társaságot

k ö t e l e z i

- arra, hogy az általa üzemeltetett <https://mindorokkejatek.hu/shop/> honlapon árcsökkentés alkalmazása esetén az érintett termék(ek) vonatkozásában korábbi árként az árcsökkentés kezdő napját megelőző 30 nap legalacsonyabb árát tüntesse fel.
- arra, hogy a Társaság beazonosíthatóságát szolgáló adatokra vonatkozóan szerepeljen az általa üzemeltetett <https://mindorokkejatek.hu/shop/> weboldalon a Társaságot nyilvántartásba vevő szerv megnevezése;
- arra, hogy a Társaság beazonosíthatóságát szolgáló adatok körében az általa üzemeltetett <https://mindorokkejatek.hu/shop/> weboldalon szerepeljenek a Társaság részére tárhelyet biztosító szolgáltató székhelyére, telephelyére, valamint elérhetőségére vonatkozó adatok;
- arra, hogy a szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás körében a <https://mindorokkejatek.hu/shop/> weboldalon adjon tájékoztatást az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről,
- 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 az általa üzemeltetett <https://mindorokkejatek.hu/shop/> weboldalon adjon tájékoztatást a fizetési módokról;
- arra, hogy a <https://mindorokkejatek.hu/shop/> 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 tájékoztatását a jelen határozatban e körben megállapított hiányosságokat pótolja (szóbeli, írásbeli panaszok kezelésének eljárásrendje, illetékes fogyasztóvédelmi hatóság megnevezése, elérhetőségei);
- arra, hogy az általa üzemeltetett <https://mindorokkejatek.hu/shop/> weboldalon adjon tájékoztatást az illetékes békéltető testületek nevééről, elérhetőségéről;
- arra, hogy a jótállásról, a kellékszavatosságról és a termékszavatosságról szóló tájékoztatást pótolja;
- arra, hogy a fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatást egészítse ki;
- arra, hogy az elállási joggal kapcsolatosan az oldalon szereplő téves tájékoztatásokat javítsa ki (Hogyan tudok vásárolni menüpont)

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

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

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

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

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

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

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

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 **bírószági eljárás illetéke 30 000 forint**. A bírószági 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 bírószági 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 bírószági eljárásban, kivéve a közszolgálati jogviszonnyal kapcsolatos pert és a szerződő fél által indított közigazgatási szerződéssel kapcsolatos pert.

I N D O K O L Á S

I. Eljárási cselekmények

A Fogyasztóvédelmi Főosztály **2025. augusztus 06-án** – „Az online értékesítés átfogó fogyasztóvédelmi ellenőrzése” megnevezésű témavizsgálat keretében ellenőrizte a <https://mindorokkejatek.hu/shop/> 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 LEGO Duplo 10456 – McQueen látogatása Doki garázsában megnevezésű termék, 11.990 Ft helyett 9625 Ft értékben

Szállítási költség: 2.290,- Ft

Összesen: 11.915,- Ft

A fenti megrendelés (rendelési azonosító: #67392) 2025. augusztus 07-én e-mailben lemondásra került.

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

A Fogyasztóvédelmi Főosztály ezt követően a BP/2200/07868-2/2025 számú végzésével 2025. augusztus 14. napján hivatalból hatósági eljárást indított. Az eljárás megindításáról szóló végzést a Társaság a tárhely szolgáltató adatai alapján nem vette át.

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

Ezzel egy időben került kiküldésre a BP/2200/07868-3/2025 ügyiratszámú felhívás adatszolgáltatásra, melyben a Főosztály **az alábbiak tekintetében adatszolgáltatásra hívta fel a Társaságot:**

1. *Küldje meg a weboldal 2024. és 2025. évre vonatkozó látogatottsági adatait!*
2. *A próbarendeléssel érintett termék ártörténetének megküldésével, hitelt érdemlően igazolja, hogy a megrendelés napján a termék korábbi/áthúzott áráként feltüntetett alábbi ár (LEGO Duplo 10456 – McQueen látogatása Doki garázsában megnevezésű termék 11.990 Ft) az árcsökkentés bejelentésének alkalmazását megelőző harminc napban a legalacsonyabb alkalmazott ár volt!*
3. *A Társaság által közölt információt az indokolásban megjelölt / kifogásolt tájékoztatással reklámozta-e országosan vagy legalább három megyében:*
 - TV-reklám,
 - rádióreklám,
 - internetes tájékoztatás,
 - nyomtatott sajtó,
 - plakát,
 - szórólap (ideértve az "akciós újságot"),
 - valamint a fogyasztó címére közvetlenül elküldött reklám formájában.

A Társaság a felhívás adatszolgáltatásra végzés a tárhely szolgáltató adatai alapján nem vette át. A fenti végzések tekintetében a kézbesítési vélelem 2025. szeptember 02. napján állt be.

A Társaság adatszolgáltatási kötelezettségének nem tett eleget, nyilatkozattal jelen határozat meghozataláig nem élt.

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) a szolgáltató nevét,
- b) a szolgáltató székhelyét, telephelyét, ennek hiányában lakcímét,
- c) a szolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét,
- d) ha a szolgáltató létrejöttét vagy tevékenysége gyakorlásának megkezdését jogszabály nyilvántartásba való bejegyzéshez köti, a szolgáltatót a nyilvántartásba bejegyző bíróság vagy hatóság megnevezését, és a szolgáltató nyilvántartásba vételi számát,

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

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

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

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

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

- a) azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni;
- b) arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e;
- c) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről;
- d) * a szerződéskötés lehetséges nyelveiről;
- e) arról a – szolgáltatási tevékenységére vonatkozó – magatartási kódexről, amelynek az adott szolgáltatás tekintetében aláveti magát, amennyiben van ilyen; továbbá arról, hogy ez a magatartási kódex elektronikus úton hol hozzáférhető.

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

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

1. § (4) E rendeletben foglaltaktól a fogyasztó javára a felek megállapodása eltérhet.

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;

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

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

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

b) a vállalkozás nevééről;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;

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

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

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

- s) a fogyasztó által a vállalkozás kérésére fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtásáról és annak feltételeiről;
- t) * digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről;
- u) * digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás bármilyen vonatkozó kompatibilitásáról és interoperabilitásáról a vállalkozástól észszerűen elvárható ismereteknek megfelelően;
- v) a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról;
- w) * a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a békéltető testület nevéről és székhelyének postai címéről.

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

20. § (2) a): „A fogyasztó elállási vagy felmondási jogát áru adásvételére irányuló szerződés esetén

- a) az árunak,
 ab) több áru adásvételekor, ha az egyes áruk szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott árunak,
 ac) több tételből vagy darabból álló áru esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
 ad) ha az árut meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,
 a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;
 számított **tizennégy napon belül gyakorolhatja.**

28. § „A fogyasztót a 20. § szerinti joga gyakorlásával összefüggésben a 23. § (3) bekezdésében, valamint 24–26. §-ban meghatározottakon felül további költség és egyéb kötelezettség nem terheli.”

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.”

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 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 alapelvének megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és

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

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

(4) A mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.

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

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

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

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

bb) mennyisége,

bc) származási helye, eredete,

bd) előállításának vagy szolgáltatásának módja és időpontja,

be) beszerezhetősége, szállítása,

bf) alkalmazása, a használatához, fenntartásához szükséges ismeretek,

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

bh) veszélyessége, kockázatai,

bi) környezeti hatásai,

bj) az egészségre gyakorolt hatása, vagy

bk) tesztelése, ellenőrzöttsége vagy annak eredménye,

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

d) * a termék 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

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) 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.

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

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

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

(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.”

(2) „A fogyasztó szóban vagy írásban közölheti panaszát a vállalkozással.”

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:

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/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.”

A termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet szerint:

„2/A. § (1) Az árcsökkentés bejelentése esetében meg kell jelölni a korábbi, a vállalkozás által az árcsökkentést megelőzően, meghatározott ideig alkalmazott árat.

(2) A korábbi ár a vállalkozás által egy olyan időszakban alkalmazott legalacsonyabb árat jelenti, amely nem lehet rövidebb, mint az árcsökkentés alkalmazását megelőző harminc nap.”

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

1.

Az Árrendelet 2/A. § (1) bekezdése szerint az árcsökkentés bejelentése esetében meg kell jelölni a korábbi, a vállalkozás által az árcsökkentést megelőzően, meghatározott ideig alkalmazott árat.

Az Árrendelet 2/A. § (2) bekezdése szerint a korábbi ár a vállalkozás által egy olyan időszakban alkalmazott legalacsonyabb árat jelenti, amely nem lehet rövidebb, mint az árcsökkentés alkalmazását megelőző harminc nap.

A korábbi ár megállapításának 30 napos időszaka biztosítja, hogy az akciós ár valós árcsökkentés legyen és ne csupán csökkentésnek tűnő, vonzó, de a fogyasztókat megtévesztő marketingeszköz.

A Főosztály álláspontja szerint az Árrendelet 2/A. § rendelkezéseiből **egyértelműen megállapítható, hogy a szabályos célja az volt, hogy a vállalkozások csak azon termékek vonatkozásában hirdethessenek árcsökkentést, akciót, amelyek korábbi árához (tehát az elmúlt 30 nap legalacsonyabb árához) képest olcsóbban kívánják értékesíteni az adott terméket.**

Az eljárás során megállapításra került, hogy a Társaság nem igazolta – a Fogyasztóvédelmi Főosztály felhívására -, hogy a LEGO Duplo 10456 – McQueen látogatása Doki garázsában megnevezésű termék esetében a megrendelés napján a termék korábbi/áthúzott áráként feltüntetett ár (11.990,- Ft) az árcsökkentés bejelentésének alkalmazását megelőző harminc napban alkalmazott ár volt, és ez az ár volt a legalacsonyabb a megelőző harminc napban.

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 fenti magatartásával a Társaság megsértette az Árrendelet 2/A. §-ának (2) bekezdésében foglaltakat, mert nem igazolta azt, hogy a „LEGO Duplo 10456 – McQueen látogatása Doki garázsában” könyvcsomag korábbi ára a 11.990 Ft volt.

2.

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

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

- nyilvántartásba vevő szerv megnevezéséről

A Társaság azzal, hogy az általa üzemeltetett honlapon nem tájékoztatott közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon a vállalkozást nyilvántartásba vevő szerv megnevezéséről megsértette az Ektv. 4. § d) pontjában foglalt kötelező jogszabályi előírást.

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

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

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

B. A szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás hiánya:

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

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

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 tájékoztatott egyértelműen az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított technikai lehetőségeiről megsértette az Ektv. 5. § (2) c) pontjában foglalt kötelező jogszabályi előírást.

C. A Szerződéskötés technikai feltételeire vonatkozó tájékoztatással kapcsolatos megállapítások:

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

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

Megrendelés elküldése

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.

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. 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 hatályaon kívül helyezésétől szóló 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek való megfelelést szolgálja.”

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

„A 8. cikk (2) bekezdés második albekezdése előírja, hogy a honlapon a megrendelést véglegesítő gombot egyértelműen megfogalmazott felirattal kell ellátni. A megfelelő jelzésnek (feliratnak) magán a gombon vagy közvetlenül mellette kell lennie. A feliratot sokféleképpen lehet 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 elrejtik a fizetési kötelezettségről szóló üzenetet, kevésbé valószínű, hogy megfelelnek ennek a követelménynek;”**

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

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

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

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

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

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

„megrendel tárgyaz ige

1. Megrendel vmit: a költségeket vállalva megmondja v. írásban kéri, hogy vmely árut egy ízben v. szabályos időközökben szállítsanak neki. Megrendelt egy mázsa tűzifát. Megrendelt félévre két újságot. _|| a. <Vendéglőben, kávéházban> megmondja, kéri, hogy vmely ételt v. italt szolgáljanak fel neki. Megrendeli az ebédet, az ételt, az

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

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

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

íalt, a vacsorát. || **b. Megbízást ad, hogy vmit megszabott időre elkészítsenek vkinek, rendsz. neki.** Megrendelt egy pár cipőt; megrendelt a fiának egy rend ruhát. □Feri... megrendelte a gyűrűket Skarba ezüstművesnél. (Mikszáth Kálmán) || **c. Megrendel vmit: előre bejelenti vminek (vmely járműnek, szobának, helynek stb.) igénybevételét.** Megrendeli a jegyet, a kocsit, a taxit, a szállodai szobát. □Pista... két helyet rendelt meg az expresszvonatra. (Krúdy Gyula)

2. (régies) Megrendel vmit: vmire vonatkozóan intézkedik, parancsot ad; elrendel vmit. □Megrendelé, hogy a kocsit készen legyen. (Vas Gereben) No, már azt szeretném én látni, hogy valaki nekem a sírást megrendelje. (Mikszáth Kálmán)

(<https://mek.oszk.hu/adatbazis/magyar-nyelv-ertelmezo-szotara/kereses.php?kereses=megrendel>)

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

A „megrendel” szónak olyan jelentése is van a szótár szerint, hogy valamire vonatkozóan intézkedik, vagy elrendel valamit. Ehhez a jelentéstartalomhoz egyáltalán nem is tartozik fizetési kötelezettség társítása.

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

A 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.

D. 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 fizetés feltételeiről (a fizetési módokról)

A Társaság azzal, hogy az általa üzemeltetett honlapon nem tájékoztatott világosan és közérthető módon a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, megsértette a 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet 11.§ (1) h) pontjában foglalt kötelező jogszabályi előírást.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

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

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A Fogyasztóvédelmi Főosztály az eljárása során megállapította, hogy a Társaság az általa üzemeltetett honlapon 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 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://mindorokkeiatek.hu/shop/> 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.

E. 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 és annak elérhetőségéről szóló tájékoztatás is.

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

A Társaság a fenti gyakorlatával megsértette a 45/2014. (II.26.) 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, valamint az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságról és annak elérhetőségeiről szóló tájékoztatás.

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 ad tájékoztatást a fogyasztók részére az alábbiak tekintetében:

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

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

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

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

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

A Főosztály álláspontja szerint éppen ezért a vállalkozás köteles előzetesen tájékoztatást nyújtani honlapján mind a nyolc (8) békéltető testületről, illetve azok elérhetőségeiről.

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

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

- a termékszavatosság, kellékszavatosság és a jótállás szabályairól.

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének n) pontjában foglaltak értelmében üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről.

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének m) pontjában foglaltak értelmében üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről.

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 nem tájékoztatta a honlapján a fogyasztókat a jótállásról, a kellékszavatosságról, a termékszavatosságról megsértette a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének m) és n) pontjában foglaltakat.

F. 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 elállási jogát 14 naptári napon belül gyakorolhatja
- elállási/felmondási nyilatkozat-minta rendelkezésére áll, vagy tájékoztat a Korm. Rendelet mellékletében található mintáról
- a fogyasztó az elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával,
- a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja,
- a fogyasztó részéről írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül,
- fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket,
- elállás esetén a szolgáltató legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget
- ha a fogyasztó nem a legkevesebb költségű, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni

A Társaság azzal, hogy az általa üzemeltetett honlapon nem adott tájékoztatás az elállási jog gyakorlásának fentiekben felsorolt feltételeiről (különösen az elállási jog gyakorlásának módjáról), valamint a Társaság által kötelezően biztosítandó elállási nyilatkozat mintáról és annak elérhetőségéről, megsértette a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének i) pontjában foglaltakat.

G. Az elállási joggal kapcsolatos megtévesztő tájékoztatás:

Az eljárás során a Fogyasztóvédelmi Főosztály megállapította, hogy a Társaság által üzemeltetett honlapon, a „Hogyan tudok vásárolni” menüpont alatt szereplő alábbi tájékoztatások alkalmasak voltak a fogyasztók megtévesztésére:

- *"A visszajuttatott terméknek sértetlen állapotban, felbontatlan csomagolásban kell lennie."*

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

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 álláspontja szerint a Társaság e körben megfogalmazott tájékoztatása alkalmas arra, hogy a fogyasztókat megtévéssze a jogaikat illetően, hiszen a tájékoztatás hatására a fogyasztó esetlegesen dönthet úgy, hogy akarata ellenére nem él indoklás nélküli elállási jogával, mert abban a téves feltevésben van – a Társaság megtévesztő tájékoztatása miatt -, hogy elállási joga gyakorlása esetén csak bontatlan csomagolású terméket küldhet vissza.

A Társaság fenti tájékoztatásával megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontjában foglalt megtévesztő tájékoztatást, ezzel tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot alkalmazott, megsértve ezzel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglaltakat.

- „Ön a szerződéstől (megrendeléstől) az áru átvételét követő nyolc munkanapon belül indoklás nélkül elállhat. Ebben az esetben az eladó köteles a vevő által kifizetett összeget harminc napon belül visszatéríteni.”

A 45/2014. Korm. rendelet 20.§ (2) a) pontja alapján: „A fogyasztó elállási vagy felmondási jogát áru adásvételére irányuló szerződés esetén

a) az árunak,

ab) több áru adásvételekor, ha az egyes áruk szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott árunak,

ac) több tételből vagy darabból álló áru esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

ad) ha az árut meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától; számított **tizennégy napon belül gyakorolhatja.**

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint a Társaság e körben megfogalmazott tájékoztatása alkalmas arra, hogy a fogyasztókat megtévéssze a jogaikat illetően, hiszen a tájékoztatás hatására a fogyasztó esetlegesen dönthet úgy, hogy akarata ellenére nem él indoklás nélküli elállási jogával, mert abban a téves feltevésben van – a Társaság megtévesztő tájékoztatása miatt -, hogy az elállásra nyitva álló határidő már lejárt, holott arra még lehetősége lenne.

A Társaság fenti tájékoztatásával megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontjában foglalt megtévesztő tájékoztatást, ezzel tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot alkalmazott, megsértve ezzel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglaltakat.

IV. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

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

- az Ektv. 4. § d) és h) pontjaiban; 5.§ (2) c) pontjában;
- az Fttv. 3. § (1) bekezdésében;
- a 45/2014. (IX.22.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének h), i), m), n), w) pontjában; a 15.§ (2) bekezdésében;
- a 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet 3/A. §-ában; valamint
- a 4/2009. (I.30.) NFGM-SZMM együttes rendelet 2/A. § (2) bekezdésében foglaltakat.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

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

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

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, ügyfélszolgálatlal, 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 árara vagy egyébként kötelezően megállapított árara,

d) a fogyasztói panaszok intézésére,

e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,

f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá

g) a fogyasztók tájékoztatására

vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.”

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

a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,

b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,

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

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

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

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

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

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

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

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

a) figyelmeztetés, [...]

c) közigazgatási bírság, [...]

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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://mindorokkejatek.hu/shop/> kapcsolatban merült fel. A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint az egy weboldal érintettsége tekinthető a jogsértés alapesetének, ezért ezt a körülményt enyhítő körülményként figyelembe venni nem tudta, de nyilvánvalóan súlyosító körülményként sem lehetett figyelembe venni, ezért **közömbös szempontként** került értékelésre.

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

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

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

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

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

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

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

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

c) a 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, ezért e mérlegelési szempontot nem tudta figyelembe venni a mérlegelés során.

e) a jogsértéssel érintett áruk értéke;

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

f) a vállalkozással szemben ugyanazon jogsértésért más tagállamokban kiszabott szankciók a határokon átnyúló esetekben, ha az ilyen szankciókra vonatkozó információk az (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet által létrehozott mechanizmuson keresztül elérhetők; valamint

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

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

g) az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály 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 nem együttműködő magatartása **súlyosító körülményként** került értékelésre.

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

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

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

7. Záró rendelkezések:

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

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

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

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

Budapest, dátum az elektronikus aláírás szerint

dr. Sára Botond főispán megbízásából

A döntésről értesül:

1.) Társaság – cégkapu útján

Fogyasztóvédelmi Főosztály

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

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

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135