



FEJÉR VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: FE/FOGY/01306-8/2025
Ügyintéző:
Telefon: 22/501-751

Tárgy: Figyelmeztetést és kötelezést alkalmazó
határozat
Ügyfél: Papp Eszter e.v.
(8134 Mátyásdomb, Rákóczi u. 12.)
Modulszám: 2506K-00150

HAT Á R O Z A T

A Fejér Vármegyei Kormányhivatal **Papp Eszter egyéni vállalkozót** (székhely 8134 Mátyásdomb, Rákóczi u. 12., adószáma: 90449480-1-27) az **elektronikus kereskedelemre, valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályok megsértése miatt**

figyelmeztetésben részesíti és

k ö t e l e z i

- **hogy az általa üzemeltetett <https://www.kisfelfedezok.hu/> webáruházban a határozat indokolásában részletezett tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat szüntesse meg és a szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatokról, a szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatásról, a szerződéskötés technikai feltételeiről, a szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatásról, az egyéb tájékoztatási követelményekről, a fogyasztót megillető elállási jogról a jogszabályi előírásoknak megfelelően tájékoztassa a fogyasztókat, valamint**
- **a „Megrendelés visszaigazolása” gombot, - amely gomb aktiválásával a fogyasztó a szerződési nyilatkozatát megteszi, azaz a terméket megrendeli a webáruházból - könnyen olvasható módon „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal lássa el.**

A hatóság döntésének véglegessége jelen határozat közlésével áll be.

A hatóság a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására rendelkezésre álló idő elteltével egyidejűleg bejegyzí a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába.

A fenti kötelezettségének az egyéni vállalkozó a határozat véglegessé válásának napját követő 30 napon belül köteles eleget tenni.

Kötelezem továbbá az egyéni vállalkozót arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a hatóságot a határozat véglegessé válását követő 30 napon belül értesítse.

A végleges határozat önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást a hatóság elrendeli. A végrehajtást az állami adóhatóság fogatosítja.

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Ügyintézés helye: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8. Levelezési cím: 8002 Székesfehérvár, Pf. 936.

Tel: 22/501-751 E-mail: fogyved@fejerv.gov.hu KRID: 567342154

Ügyfélfogadás: Hétfő, Szerda: 8-12, 13-15:30 Péntek: 8-12.

A Fejér Vármegyei Kormányhivatal eljárása során eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

A döntést sérelmező ügyfél jogsérelemre hivatkozva, a döntés közlésétől számított 30 napon belül közigazgatási pert indíthat, keresetlevél benyújtásával. A keresetlevelet a Fejér Vármegyei Kormányhivatalnál kell benyújtani. A jogi képviselővel eljáró fél, valamint a gazdálkodó szervezet a keresetlevelet elektronikus úton – elektronikus űrlap hiányában – a <https://epapir.gov.hu> honlapon elérhető e-Papír szolgáltatás (Témacsoport: Jogorvoslat, Ügytípus: Közigazgatási szerv határozatának bírósági felülvizsgálat iránti keresetlevél benyújtása, Címzett: Fejér Vármegyei Kormányhivatal) igénybevételével köteles benyújtani. A keresetlevelet a Veszprémi Törvényszék bírálja el.

A végleges döntést a bíróság az ügyfél kérelmére – az ügy érdemi elbírálására lényegesen ki nem ható eljárási szabályszegés kivételével – jogsértés megállapítása esetén, ha a jogi feltételek fennállnak, megváltoztatja, illetve megsemmisíti, vagy hatályon kívül helyezi, és ha szükséges, a Fejér Megyei Kormányhivatalt új eljárás lefolytatására utasítja. Jogsértés hiányában a bíróság a keresetet elutasítja. A keresetlevél benyújtásának a döntés hatályosulására halasztó hatálya nincs, az ügyfél azonban a keresetlevélben azonnali jogvédelem keretében kérheti a halasztó hatály elrendelését.

Az azonnali jogvédelem iránti kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.

A bíróság a közigazgatási pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart. Tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevélben kérheti. Ennek elmulasztása miatt igazolási kérelemnek nincs helye. A peres eljárás illetékköteles, melyet a bíróság döntése szerint kell megfizetni.

INDOKOLÁS

1. Eljárási cselekmények

Az online értékesítés átfogó fogyasztóvédelmi ellenőrzése című témavizsgálat alapján a Fejér Vármegyei Kormányhivatal (továbbiakban: hatóság) 2025.10.13. napján ellenőrizte a <https://www.kisfelfedezok.hu/> webáruházat, amelyet Papp Eszter egyéni vállalkozó (székhely 8134 Mátyásdomb, Rákóczi u. 12., a továbbiakban: egyéni vállalkozó) üzemeltet.

A webáruház fogyasztói forgalomban történő értékesítéséről és tényleges működéséről 2025.10.13. napján próbamegrendelés útján győződött meg a hatóság.

Szűrőpróbaszerű kiválasztás útján rendelésre került 1 db Madarak – Nyomtatható foglalkoztató gyerekeknek (PDF- 75 oldal) termék, melyért 1 990 Ft-ot kellett volna fizetnünk.

A fizetési módok közül csak az előreutalás volt kiválasztható, ezért a rendelés nem került véglegesítésre.

Az ellenőrzés során megállapításra került, hogy a [kisfelfedezok.hu](https://www.kisfelfedezok.hu) webáruház nem felel meg az elektronikus kereskedelemre vonatkozó jogszabályi követelményeknek, mert a fogyasztókat az alábbiakról nem, illetve nem megfelelően tájékoztatják.

Szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok körében hiányzik:

- Nyilvántartásba vevő szerv megnevezése.
- Szolgáltató egyéb elérhetősége (telefonszám vagy elektronikus bejelentőlap).
- Teljes adószám (csak az első nyolc karakter került feltüntetésre).
- A tárhelyszolgáltató székhelye, telephelye (ha van).

- *A tárhelyszolgáltató székhelye, e-mail címe.*

Szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás körében hiányoznak:

- *Az elektronikus szerződéskötés lépései hiányosak.*
- *Adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségéről való tájékoztatás.*
- *Tájékoztatás a szerződés alakiságáról (írásban megkötött/ nem írásban megkötött szerződésnek minősül).*
- *Tájékoztatás a szerződés iktatásáról (iktatják/nem iktatják).*
- *Ha a szerződést iktatják, utólag hozzáférhető lesz-e?*
- *Szerződéskötés lehetséges nyelveiről szóló tájékoztatás (akkor is, ha csak magyar nyelven).*
- *Tájékoztatás arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a tájékoztatás a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról.*

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ektv.) 6. §-ának (2) bekezdése értelmében a szolgáltató köteles az igénybe vevő megrendelésének megérkezését az igénybe vevő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás az igénybe vevő megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül az igénybe vevőhöz nem érkezik meg, az igénybe vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

- *A vállalkozás az ÁSZF-ben nem tájékoztatott arról, hogy a megrendelés 48 órán belüli visszaigazolásának a hiányában a fogyasztó mentesül az ajánlati kötöttség alól.*

Szerződéskötés technikai feltételei körében hiányzik:

- *„Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés a „Megrendelés elküldése” gombról.*

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ektv.) 5. § (1) bekezdése szerint a szolgáltató köteles az információs társadalommal összefüggő szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az igénybe vevő számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

- *Megállapítható, hogy a weboldalon az ÁSZF nem szerepel tárolásra, illetőleg lementésre alkalmas formátumban. (A lementésre, esetleges nyomtatásra közvetlen lehetőséget adó ikon nincs a webáruházban.)*

Szerződés tárgyára és szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás körében:

- *Nem egyértelmű a szállítás költségeiről és feltételeiről szóló tájékoztató, ugyanis az ÁSZF „4. Vásárlás és teljesítés folyamata” pontjában a 3. alpontban csak a következő mondat áll: „A kifizetés visszaigazolása után a digitális fájl(oka)t a megadott e-mail címre küldjük el, általában 24 órán belül”*
Nincs tájékoztatás arról, hogy az elektronikus küldésért felszámításra kerül-e külön díjtétel (ha igen, mennyi), vagy sem.
Továbbá nincs egyértelmű, pontos tájékoztatás a teljesítési határidőről.

Az egyéb tájékoztatási követelmények körében hiányzik:

- *Nem megfelelő a vállalkozás panaszkezelési módja, mert arról a vállalkozás csak részben tájékoztatja a fogyasztókat. (A panaszkezelésről szóló tájékoztatásnak a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-ban foglaltakat szükséges összefoglalóan tartalmaznia.)*
- *Az illetékes Békéltető Testület neve, székhelyének postai címe hiányzik.*
- *A digitális adattartalom működése, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésekről szóló tájékoztató hiányzik.*

- *A digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képességéről szóló tájékoztatás a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően hiányzik.*
- *A kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jótállásról szóló tájékoztatás hiányzik.*

A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás körében hiányzik:

- *A fogyasztót elállási vagy felmondási jog illeti meg.*
- *Elállási jog indoklás (külön magyarázat) nélkül gyakorolható.*
- *Elállási jog 14 naptári napon belül gyakorolható.*
- *Elállási/Felmondási nyilatkozatminta rendelkezésre áll, vagy tájékoztat a Korm. Rendelet mellékletében található mintáról. (A honlapon nem található az elállási nyilatkozatmintát tartalmazó 1. számú melléklet)*
- *A fogyasztó 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.*
- *Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül.*
- *Elállás esetén a vállalkozás legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget*

Az egyéni vállalkozó az elállás szempontjából kizárólag kivételszabály alá tartozó termékeket forgalmaz, melyről tájékoztatja a fogyasztókat, azonban a fogyasztóknak lehetőségük van arra, hogy elállási jogukat a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhassák, ezáltal a fent hivatkozott elállási jogról szóló tájékoztatást a webáruházban szükséges megjeleníteni.

A honlap ellenőrzésekor minden hivatkozás, aloldal (a különböző menüpontokhoz kapcsolódó tartalom) archiválásra került.

Fentiek alapján a Fejér Vármegyei Kormányhivatal 2025.10.13. napján, a fenti ügyiratszámom hivatalból eljárást indított Papp Eszter egyéni vállalkozó ügyében, amelyről a FE/FOGY/01306-2/2025 számú végzéssel értesítette az egyéni vállalkozót.

A végzést a hatóság 2025.10.14-én, cégkapun keresztül megküldte meg Papp Eszter egyéni vállalkozó részére.

Az egyéni vállalkozó 2025.11.10. napján az alábbi nyilatkozatot tette:

„Hivatkozással a FE/FOGY/01306-4/2025 ügyiratszámú megkeresésükre ezúton szeretném jelezni, hogy a kiskifedezok.hu webáruházon a hiányosságokat pótoltam, az alábbiak szerint:

Szolgáltató beazonosíthatósága

Feltüntetésre került a vállalkozás teljes neve, székhelye, adószáma (teljes formátumban), nyilvántartási adatai, elérhetőségei (e-mail, szükség szerint telefon), valamint a tárhelyszolgáltató adatai.

Szerződéskötésre vonatkozó tájékoztatás

Részletesen bemutatásra kerültek az elektronikus szerződéskötés lépései. Külön pont ismerteti az adatbeviteli hibák javításának technikai lehetőségeit. Szerepel a szerződés alakísága (elektronikus úton megkötött, írásba foglalt szerződés), iktatása, megőrzése és utólagos hozzáférhetősége. Feltüntetésre került a szerződéskötés nyelve (magyar). Nyilatkozat szerepel arról, hogy a vállalkozás nem tartozik magatartási kódex hatálya alá (amennyiben ez változik, módosítani fogom). A „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” egyértelmű jelölése is megtörtént.

Digitális adattartalom és műszaki feltételek

Külön szakasz ismerteti a digitális termékek (PDF-ek) jellegét, a használatához szükséges technikai feltételeket, a letöltés módját, a lehetséges műszaki védelmi intézkedéseket és az adatbiztonsági elveket.

Panaszkezelés, békéltető testület

Részletes panaszkezelési szabályzat került feltöltésre, amely lefedi a szóbeli és írásbeli panasz kezelésének módját, határidejét, a jegyzőkönyv kötelező tartalmát és a 3 éves megőrzési kötelezettséget.

Egyértelmű, könnyen elérhető tájékoztatás található a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes békéltető testületekhez, valamint a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulás lehetőségéről és elérhetőségeiről.

Elállási jog

Az ÁSZF-ben önálló pontban kerül ismertetésre a fogyasztót megillető elállási/felmondási jog: 14 napos határidő, indokolás nélküli gyakorlás lehetősége, elállási/felmondási nyilatkozat-minta elérhetősége, elállás gyakorlásának módja (minta vagy egyértelmű nyilatkozat), visszafizetés határideje (max. 14 nap), továbbá a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalomra vonatkozó kivételek megfelelően, a jogszabálynak megfelelő szöveggel kerültek rögzítésre.

Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás

Külön fejezetben részletezésre kerültek a kellékszavatossági jogok, a termékszavatosság alkalmazhatósága fizikai termék esetén, valamint a jótállásra vonatkozó rendelkezések (digitális termék esetén kötelező jótállás hiánya, önkéntes jótállás feltüntetésének módja).

A fenti módosítások a kisfelfedezok.hu weboldalon már elérhetők és a jövőbeni működés során is ennek megfelelően járok el.

Kérem szíves visszajelzését arról, hogy a megtett intézkedések a határozatban foglaltak szerint megfelelőnek minősülnek-e, illetve szükséges-e további kiegészítés vagy pontosítás. Köszönöm együttműködését. Csatoltam az ÁSZF pdf formátumát, amit szintén letölthetővé tettem a weboldalon.”

A nyilatkozathoz mellékelten csatolásra került az ÁSZF.

A hatóság a nyilatkozatban foglaltakkal kapcsolatosan 2025.11.18. napján levélben tájékoztatta az egyéni vállalkozót, hogy a jogsértések részben megszüntetésre kerültek, azonban az alábbiak továbbra sem felelnek meg a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek:

Az Adatkezelési tájékoztató 14.3. pontjában az Elállási jog gyakorlásának módja címnél a következő tájékoztatás áll:

- a jelen ÁSZF mellékleteként közzétett Elállási/Felmondási nyilatkozatminta kitöltésével és megküldésével...

A hatóság megállapította, hogy az ÁSZF melléklete nem jelenik meg a honlapon.

Továbbá az ÁSZF menüpont helyett a javítások az Adatkezelési tájékoztató menüpontban lettek elvégezve. Az egyéni vállalkozó az ÁSZF menüpontban a javításokat nem végezte el, így az továbbra is félrevezető, hiányos. Célszerű lenne a javításokat az ÁSZF menüpontban megjeleníteni, a letölthető ÁSZF-el és az elállási/felmondási nyilatkozatmintával együtt.

2. Az alábbi jogszabályhelyek figyelembe vételével hoztam meg döntésemet:

2/1.

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (továbbiakban: Ektv.) szerint:

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

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,”

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

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

...

(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.”

2/2.

Az Ektv. szerint:

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

c) a szolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét,”

Az Fttv. szerint:

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

...

(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.

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

2/3.

Az Ektv. szerint:

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

f) ha a szolgáltató az általános forgalmi adó alanya, a szolgáltató adószámát,

2. § E törvény alkalmazásában:

l) Közvetítő szolgáltató: az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó szolgáltató, amely

lc) az igénybe vevő által biztosított információt tárolja (tárhelyszolgáltatás);”

Az Fttv. szerint:

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

...

(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.”

2/4.

Az Ektv. szerint:

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

h) a szolgáltató részére a tárhelyet biztosító, a 2. § l) pont lc) 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.”

2. § E törvény alkalmazásában:

l) Közvetítő szolgáltató: az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó szolgáltató, amely

lc) az igénybe vevő által biztosított információt tárolja (tárhelyszolgáltatás)”

Az Fttv. szerint:

„2. § E törvény alkalmazásában:”

„h) üzleti döntés: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban,”

„d) kereskedelmi gyakorlat: a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,”

„e) kereskedelmi kommunikáció: a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől,

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

...

(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.”

2/5.

Az Ektv. szerint:

„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”

Az Fttv. szerint:

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

...

(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.”

2/6.

Az Ektv. szerint:

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

c) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről;”

Az Fttv. szerint:

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

...

(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.”

2/7.

Az Ektv. szerint:

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

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;

...

d) a szerződéskötés lehetséges nyelveiről;”

Az Fttv. szerint:

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

...

(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.”

2/8.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. Korm. rendelet (továbbiakban: 45/2014. Korm. rendelet) szerint:

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

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;”

Az Fttv. szerint:

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

...

(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.”

2/9.

Az Ektv. szerint:

„6. § (2) A szolgáltató köteles az igénybe vevő megrendelésének megérkezését az igénybe vevő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás az igénybe vevő megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül az igénybe vevőhöz nem érkezik meg, az igénybe vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.”

Az Fttv. szerint:

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

...

(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.”

2/10.

A 45/2014. Korm. rendelet szerint:

„15. § (1) Ha a távollévők 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.”

2/11.

Az Ektv. szerint:

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

...

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.”

Az Fttv. szerint:

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

...

(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

2/12.

A 45/2014. Korm. rendelet szerint:

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

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 egyszerűen kiszámítani – annak számítási módjáról, valamint az ezen felül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról vagy a postaköltségről), vagy ha e költségeket nem lehet egyszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről, hogy további költségek merülhetnek fel;

...

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

Az Fttv. szerint:

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

...

(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.

7. § (1) Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

a) – figyelembe véve valamennyi tényyszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és

b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas

(a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).”

2/13.

A 45/2014. Korm. rendelet szerint:

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

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

Az Fttv. szerint:

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

...

(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.”

2/14.

A 45/2014. Korm. rendelet szerint:

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

w) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevére és székhelyének postai címéről.”

Az Fttv. szerint:

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

...

(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.”

2/15.

A 45/2014. Korm. rendelet szerint:

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

Az Fttv. szerint:

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

...

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

...

7. § (1) *Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely*

a) – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott üzleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és

b) ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas

(a továbbiakban: **megtévesztő mulasztás**).

...

(3) E § alkalmazásában

b) kötelező európai uniós jogi aktus rendelkezéseinek átültetése céljából elfogadott külön jogszabályi rendelkezésekben,...

meghatározott tájékoztatási követelményekben előírt információ az ott meghatározott kereskedelmi kommunikáció tekintetében jelentős.”

2/16.

A 45/2014. Korm. rendelet szerint:

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

m) **a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;**

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

(5) A vállalkozás az (1) bekezdés m) pontja szerinti és az n) pontban a jótállásra vonatkozó tájékoztatást a kellékszavatosság, a termékszavatosság és a jótállás fogalmak pontos és megfelelő használatával köteles megadni olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség. E tájékoztatás a 3. mellékletben foglalt mintatájékoztató útján is megadható.”

A 45/2014. Korm. rendelet 3. melléklete szerint:

„**A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztató**

1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a ...¹¹ hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

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

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő...¹², de legfeljebb egy év.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a¹³ vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön – választása szerint – az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő eltérével e jogosultságát elveszti.

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

[Ha a vállalkozás jogszabály vagy szerződés alapján jótállásra köteles, az alábbi 3. pont beillesztése is szükséges a tájékoztatóba:]

3. Jótállás

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Hibás teljesítés esetén szerződés/¹⁴...¹⁵ alapján a ...¹⁶ jótállásra köteles.

Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?¹⁷

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok az 1. és a 2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

¹¹ a vállalkozás nevének beillesztése

¹² két évnél rövidebb határidő esetén beillesztendő, minimum egy év.

¹³ a vállalkozás nevének beillesztése

¹⁴ a megfelelő jogszabályhely megjelölése szükséges

¹⁵ jelölje meg a megfelelőt

¹⁶ a vállalkozás nevének beillesztése

¹⁷ a szerződésben vagy jogszabályban meghatározott jogok és határidő beillesztése”

Az Fttv. szerint:

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

...

(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.”

2/17.

A 45/2014. Korm. rendelet szerint:

„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

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 a termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és - a távollévők között kötött szerződés esetében - a termék postai küldeményként nem küldhető vissza;

20. § (1) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.

(2) A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

ab) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,

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

ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;

b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

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

22. § (1) A fogyasztó a 20. §-ban biztosított jogát

a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy

b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

...

(3) A 20. §-ban meghatározott jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a 20. § (2) bekezdésében, illetve a 21. §-ban meghatározott határidő lejárta előtt elküldi.

23. § (1) *Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is.*

...

(3) *Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.*

24. § (1) *Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, köteles az árut haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által az áru átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy az árut maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó az árut a határidő lejárta előtt elküldi.*

(2) *A fogyasztó az áru visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését, vagy a (4) bekezdésben foglaltak fennállása esetén.*

(3) *Ha az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés megkötésével egyidejűleg az árut kifuvározták a fogyasztónak, a vállalkozás saját költségén fuvarozza vissza az árut, ha az jellegénél fogva postai küldeményként nem küldhető vissza.*

(4) *Távollevők között kötött szerződés esetén, ha a vállalkozás az árut üzlethelyiségben is értékesíti, és a fogyasztó a vállalkozás üzlethelyiségében személyesen gyakorolja a 20. § szerinti jogát, jogosult ezzel egyidejűleg az árut visszaadni a vállalkozásnak.*

25. § *A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Nem felel a fogyasztó az értékcsökkenésért, ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének i) pontjában előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget.*

Az Fttv. szerint:

„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 az áruval 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 kényszeríti, 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. §).*

...

(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.”*

7. § (1) *Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely*

a) – *figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon*

bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és

b) ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas

(a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

...

(3) E § alkalmazásában

b) kötelező európai uniós jogi aktus rendelkezéseinek átültetése céljából elfogadott külön jogszabályi rendelkezésekben

meghatározott tájékoztatási követelményekben előírt információ az ott meghatározott kereskedelmi kommunikáció tekintetében jelentős.”

3. A fentiek alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

Információs társadalommal összefüggő szolgáltatás [Ektv. 2. § f) pont]: elektronikus úton, távollévők részére, rendszerint ellenszolgáltatás fejében nyújtott szolgáltatás, amelyhez a szolgáltatás igénybe vevője egyedileg fér hozzá.

Azaz az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás esetén a felek egyidejű jelenléte nélkül, távollévők között történik a szolgáltatás nyújtása, illetve annak igénybevétele. Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások körébe sorolhatjuk különösen az online áruértékesítést és szolgáltatásnyújtást, az online reklámtévékenységet, az elektronikus keresőprogramok és díjköteles adatbankok által, valamint az egyéb elektronikus úton nyújtott multimédiás szolgáltatásokat (például: SMS, MMS) is.

Elektronikus kereskedelmi szolgáltatás [Ektv. 2. § a) pont]: olyan információs társadalommal összefüggő szolgáltatás, amelynek célja valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ideértve a pénzt és az értékpapírt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket –, szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog üzletszerű értékesítése, beszerzése, cseréje vagy más módon történő igénybevétele.

Ide sorolható például a webáruházak tevékenysége is, tehát amikor egy honlapon hozzáférhető webes felületen a fogyasztó valamilyen terméket rendelhet meg.

Az elektronikus úton, mint például a webáruházakban történő vásárlás során létrejött szerződések a Korm. rendelet alapján távollévők között kötött szerződéseknek minősülnek.

A Ptk. 6:58. § (1) bekezdése értelmében a szerződés a felek kölcsönös és egybehangzó jognyilatkozata, amelyből kötelezettség keletkezik a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás követelésére. A kölcsönös és egybehangzó jognyilatkozatot a szerződéskötés során az ajánlat és az elfogadó nyilatkozat jelentik.

Az elektronikus kereskedelembe például a webáruház katalógusának (a honlapon megjelenített tartalomnak) közzététele azonban nem ajánlattételnek, hanem ajánlatra történő felhívásnak minősül.

Az interneten keresztül történő vásárlás esetén a fogyasztó tesz a kereskedőnek ajánlatot, a szerződés pedig a kereskedő elfogadó nyilatkozatával jön létre, nem pedig a fogyasztó megrendelésével.

Az Ektv. 6. § (2) bekezdése, valamint a Ptk. 6:84. § (2) bekezdése értelmében a szolgáltató köteles az igénybe vevő megrendelésének megérkezését az igénybe vevő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás az igénybe vevő megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül az igénybe

vevőhöz nem érkezik meg, az igénybe vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

Az interneten keresztül értékesített termékekre vonatkozó, a polgári jog szabályai szerinti ajánlattételre felhívás az Fttv. fogalomrendszerében a 2. § g) pontja szerinti vásárlásra felhívásnak minősül.

3/1.

Jogsértő, hogy az egyéni vállalkozó nem nevezte meg a nyilvántartásba vevő szervet.

A gazdálkodó szervezetek a cégbíróságok által a cégjegyzékbe történő bejegyzéssel jönnek létre. Ezen felül a Kereskedelmi törvény értelmében a kereskedelmi tevékenység folytatásának feltétele az erre irányuló szándéknak a jegyzőhöz történő bejelentése.

3/2.

Jogsértő, hogy az egyéni vállalkozó egyéb elérhetősége (telefonszám vagy elektronikus bejelentőlap) nem került közzétételre a webáruházban.

3/3.

Jogsértő, hogy az egyéni vállalkozó nem tette közzé a teljes adószámát a webáruházban.

3/4.

Valamennyi szolgáltató köteles annak a tárhelyszolgáltatónak a székhelyére, telephelyére, elérhetőségére vonatkozó adatokat feltüntetni, amely számára tárhelyet biztosít, és az igénybe vevő által biztosított információt tárolja kivéve, ha a szolgáltató részére nyújtott tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan az említett adatok egyébként is megismerhetők. Az elérhetőséggel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címre vonatkozik.

Jogsértő a tárhelyszolgáltató székhelye, telephelye (ha van), e-mail címe feltüntetésének elmulasztása, mivel a vállalkozás részére nyújtott tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan az említett adatok nem ismerhetők meg.

3/5.

A vállalkozásnak az elektronikus szerződéskötés lépéseiről szóló tájékoztatás körében a virtuális bevásárlás folyamatát kell összefoglalnia, amely magába foglalja az előzetes regisztrációról, a katalógusban való böngészésről, a termékek kiválasztásáról és kosárba helyezéséről, a kosár tartalmának frissítéséről és törléséről, a teljesítési és szállítási feltételek kiválasztásáról, a pénztárban való fizetésről, a megrendelés (a fogyasztó ajánlatának) leadásáról, valamint a szolgáltató Ektv. 6. § (2) bekezdése szerinti visszaigazolásról szóló tájékoztatást is.

Jogsértő, hogy az egyéni vállalkozó a virtuális bevásárlás teljes folyamatát nem foglalta össze.

3/6.

Jogsértő az adatbeviteli hibák („félrekattintások”) ajánlattételt megelőző azonosításának és kijavításának technikai eszközeiről nyújtott tájékoztatás elmulasztása. A technikai eszközök annak orvoslására szolgálnak, ha a fogyasztó tévedésből vagy téves tartalommal küldi meg a szerződés megkötésére irányuló nyilatkozatát.

3/7.

Jogsértő a szerződés alakíságára, iktatására és utólagos hozzáférhetőségére, nyelvezetére vonatkozó tájékoztatás elmulasztása a honlapon.

Jogi szempontból a webáruházban leadott megrendelések (elektronikus megrendelőlapok) nem írásban, hanem ráutaló magatartás (egy ikonra klikkelés) formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek.

3/8.

Jogsértő, hogy az egyéni vállalkozó nem tájékoztatta a fogyasztókat arról, hogy a vállalkozás rendelkezésére áll-e az Fttv. szerinti magatartási kódex, amennyiben igen, mi az arról történő másolatkérés módja.

3/9.

Jogsértő, hogy az egyéni vállalkozó a honlapján nem tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a megrendelés 48 órán belüli visszaigazolásának a hiányában a fogyasztó mentesül az ajánlati kötöttség alól.

3/10.

Jogsértő, hogy az egyéni vállalkozó nem látta el könnyen olvasható módon, fizetési kötelezettséggel járó megrendelés vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal azt a gombot, amely gomb aktiválásával a fogyasztó a szerződési nyilatkozatát megteszi, azaz a terméket megrendeli a webáruházból.

3/11.

Az egyéni vállalkozó jogsértést követett el azzal, hogy az Általános Szerződési Feltételeket nem tette hozzáférhetővé a webáruházban oly módon, hogy az lehetővé tegye az igénybe vevő számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

A szolgáltató köteles az Ektv. 5. § (1) bekezdése értelmében a honlapján a szerződések megkötésére és teljesítésére vonatkozó, a szolgáltató által előre, egyoldalúan és több szerződés megkötésének céljából meghatározott Általános Szerződési Feltételeit megjeleníteni és annak tárolását a fogyasztó számára biztosítani. Az általános szerződési feltételek rendelés során történő megküldése nem mentesíti ezen kötelezettség alól a vállalkozást, ugyanis a fogyasztó számára biztosítani kell az adott jogügyletre vonatkozó szerződéses feltételekről és jogszabályi rendelkezésekről szóló tájékoztatást a szerződés megkötése előtt is.

3/12.

Az egyéni vállalkozó jogsértést valósított meg azzal, hogy Nem nyújtott egyértelmű tájékoztatást a szállítás költségeiről és feltételeiről, ugyanis az ÁSZF „4. Vásárlás és teljesítés folyamata” pontjában a 3. alpontban csak a következő mondat áll: „A kifizetés visszaigazolása után a digitális fájl(oka)t a megadott e-mail címre küldjük el, általában 24 órán belül”

Nincs tájékoztatás arról, hogy az elektronikus küldésért felszámításra kerül-e külön díjtétel (ha igen, mennyi), vagy sem.

Továbbá nincs egyértelmű, pontos tájékoztatás a teljesítési határidőről sem.

3/13.

Jogsértő, hogy az egyéni vállalkozó panaszkezelési módjáról szóló tájékoztatás nem volt részletesen feltüntetve a weboldalon.

A panaszkezelés módjával kapcsolatos tájékoztatónak a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-ban foglaltak összefoglalását kell tartalmaznia.

3/14.

Jogsértő, hogy az illetékes Békéltető Testület neve, székhelyének postai címe nem került feltüntetésre.

3/15.

Az **egyéni vállalkozó** a weboldalon digitális tartalmat kínál eladásra, azonban nem tájékoztatott a digitális elemeket tartalmazó áruk, a digitális tartalom és digitális szolgáltatás működéséről, az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésekről, továbbá azok vonatkozó kompatibilitásáról és interoperabilitásáról.

Jogsértő, hogy az egyéni vállalkozó nem tett közzé tájékoztatást a honlapon a digitális elemeket tartalmazó áruk működéséről, az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről, valamint azok hardverrel és szoftverrel való együttműködési képességéről.

3/16.

A kellékszavatosság az eladó hibás teljesítésért való felelősségét jelenti. Hibás a teljesítés, ha a termék – a teljesítés időpontjában – nem felel meg a jogszabályban, vagy a szerződésben meghatározott minőségi követelményeknek. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetében a teljesítés időpontja a termék fogyasztó részére való átadása. Erre rendszerint a vásárlás alkalmával szokott sor kerülni. Amennyiben azonban a terméket csak megrendeli a fogyasztó, a kiszállítás napja lesz a teljesítés időpontja.

A jótállás ugyanúgy objektív természetű, mint a kellékszavatosság. A jótállás a bizonyítási teherre vonatkozó rendelkezés miatt szigorúbb helytállási forma. A kellékszavatosság esetén főszabályként a hibátlan teljesítés a vélelem, és a jogosultnak kell bebizonyítani, hogy a teljesítéskor a szolgáltatott dolog hibás volt. Míg a jótállásnál a vélelem a teljesítés hibája mellett szól, és a kötelezettnek kell bebizonyítania, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A jótállás – eltérően a kellékszavatosságtól – nem minden termék esetében áll fenn. Jótállás ugyanis csak arra a termékre vonatkozik, amelyre azt jogszabály előírja (kötelező jótállás), vagy amelyre nézve szerződés vagy reklám ilyen tartalmú kötelezettségvállalást tartalmaz (önkéntes jótállás). Előfordulhat az is, hogy egy termék esetében egyaránt fennáll kellékszavatosság, kötelező, illetve önkéntes jótállás is. A fogyasztó szabadon döntheti el azt, hogy ezek közül melyikre alapítja a minőségi kifogását.

A magyar jogrendszerben 2014. március 15-től van jelen a hibás teljesítés új jogkövetkezménye, a termékszavatosság, azaz a gyártónak a termék hibája miatti közvetlen, szavatossági természetű helytállása a fogyasztóval szemben. Ezen új szabályozás lényege, hogy a termék gyártója közvetlen szavatossági helytállással tartozik a termék hibája miatt a fogyasztónak (fogyasztónak nem minősülő személyeket ez a jog nem illeti meg).

Ezzel a rendelkezéssel a jogalkotó választási lehetőséget ad a fogyasztónak, hogy vagy a szerződéses partnerével (az eladóval) szemben érvényesíti kellékszavatossági igényét vagy a gyártóval szemben érvényesíti termékszavatossági igényét.

Termékszavatosság esetén a termék akkor hibás, ha a forgalomba hozatalkor (amikor a konkrét termék a gyártó fennhatósága alól kikerül, és nem akkor, amikor a terméktípus megjelent a piacon) hatályos minőségi követelményeknek nem felel meg, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonosságokkal.

Jogsértő, hogy az egyéni vállalkozó weboldalán nem tájékoztatta a fogyasztókat a kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jótállásról.

3/17.

Jogsértő, hogy az egyéni vállalkozó a fogyasztókat nem tájékoztatta az elállási jog keretében az alábbiakról:

- *A fogyasztót elállási vagy felmondási jog illeti meg.*

- *Elállási jog indoklás (külön magyarázat) nélkül gyakorolható.*
- *Elállási jog 14 naptári napon belül gyakorolható.*
- *Elállási/Felmondási nyilatkozatminta rendelkezésre áll, vagy tájékoztat a Korm. Rendelet mellékletében található mintáról. (A honlapon nem található az elállási nyilatkozatmintát tartalmazó 1. számú melléklet)*
- *A fogyasztó 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.*
- *Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül.*
- *Elállás esetén a vállalkozás legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget*

Az egyéni vállalkozó az elállás szempontjából kizárólag kivételszabály alá tartozó termékeket forgalmaz, melyről tájékoztatja a fogyasztókat, azonban a fogyasztóknak lehetőségük van arra, hogy elállási jogukat a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatják, ezáltal a fent hivatkozott elállási jogról szóló tájékoztatást a webáruházban szükséges megjeleníteni.

4. A vállalkozás által megsértett jogszabályhelyek.

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a vállalkozó megsértette

- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 4. § c), d), f), h) pontjai, 5. § (2) bekezdés a), b), c), d) pontjaiban, 6. § (2) bekezdésében
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés e), h), i), m), n), o), t), w) pontjaiban, 15. § (2) bekezdésében, 20. § (1)-(3) bekezdéseiben, 22. § (1), (3) bekezdéseiben, 23. § (1) bekezdésében,
- az Fttv. 3. § (1), (5) bekezdésében, 7. § (1), (3) bekezdésében foglaltakat.

5. A döntésem meghozatala során a mérlegelési szempontokat az alábbi jogszabályhelyek alapján vettem figyelembe:

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv.) szerint:

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

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

a) figyelmeztetés,

c) közigazgatási bírság,

d) tevékenység végzésétől történő eltiltás,

e) elkobzás.

3.§ (1) A közigazgatási szankciót alkalmazó hatóság a közigazgatási szankciók alkalmazásának fokozatossága érdekében – törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet eltérő rendelkezésének hiányában – Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába (a továbbiakban: Nyilvántartás) bejegyzi azon döntés e törvényben meghatározott adatait, amely ellen kérelemre induló jogorvoslatnak már nincs helye. A közigazgatási szankciót alkalmazó hatóság a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására rendelkezésre álló idő elteltével jegyzi be.

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

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

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdésében foglaltak alapján, 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,**
- d) a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti, vagy megtilthatja az áru forgalmazását, illetve értékesítését,
- e) a közigazgatási szabályszeęsek szankcióiról szóló törvényben meghatározottak szerinti dolgot jogosult elkobozni, és azt a jogsértést elkövető vállalkozás költségére megsemmisíteni,
- g) a jogszerű állapot helyreállításáig terjedő időtartamra elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet ideiglenes bezárását, ha az a fogyasztók életének, testi épségének, egészségének védelme vagy a fogyasztók széles körét érintő kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében szükséges,
- h) a 16/A. § (1)-(3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a jogsértés megállapításától számított legfeljebb egy évig megtilthatja az alkoholtartalmú ital, a dohánytermék, illetve a szexuális termék forgalmazását, e rendelkezések ismételt megsértése esetén pedig elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet legfeljebb harminc nap időtartamra történő ideiglenes bezárását,
- i) fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki.

Az Fgytv. 47. § (2) 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/C. § (1) bekezdése értelmében a bírság összege

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

(1a) Az (1) bekezdéstől eltérően az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 2. § a) pontja szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, 3 éven belül ismételten megállapított jogsértése esetén a bírság összege

a) az (1) bekezdés a) pontjának hatálya alá tartozó vállalkozás esetében

aa) 2 millió forinttól a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 3 milliárd forintig,

ab) a fogyasztók széles körének testi épségét vagy egészségét sértő vagy veszélyeztető, vagy a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén 4 millió forinttól 5 milliárd forintig,

b) az (1) bekezdés a) pontjának hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében

ba) 400 ezer forinttól 4 millió forintig,

bb) a fogyasztók széles körének testi épségét vagy egészségét sértő vagy veszélyeztető, vagy a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén 600 ezer forinttól a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 6,5 millió forintig

terjedhet.

A vállalkozó a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (továbbiakban: Kkv tv.) 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembevételével kis/középvállalkozásnak minősül.

A fentiekre tekintettel az Fgytv. 47. § (1) bekezdés c) pontja és a (2) bekezdése, valamint a Szankciót. 2. § (3) bekezdés a) pontja és a 6. § (4) bekezdése alapján szabtam ki a szankciót.

Az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdése alapján a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján közzé kell tenni az e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértést megállapító, a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal által hozott véglegessé vált döntést vagy a bíróság által hozott jogerős döntést, valamint az azzal kapcsolatos alábbi adatokat

A súlyos jogsértések eseteit 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 1. §-a határozza meg az alábbiak szerint:

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,

b) felróható magatartása miatt a fogyasztó a jogszabályban meghatározott elállási jogával nem tudott élni, vagy

c) tisztességtelen általános szerződési feltételt alkalmazott, amennyiben a feltétel tisztességtelenségét közérdekű igényérvényesítés vagy közérdekű keresetindítás során a bíróság megállapította.

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás megsértette a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h), i), m), n), pontjait, a határozat véglegessé válását követően intézkedem annak az Igazságügyi Minisztérium által működtetett <http://jogsertowebaruhazak.kormany.hu> honlapon történő közzététele iránt.

Az Fgytv. 51/B. § (7) bekezdése szerint a fogyasztóvédelemért felelős miniszter az (1) és (2) bekezdés alapján közzétett adatokat – feltéve, hogy a vállalkozás felelősségét az e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott újabb súlyos jogsértésért a fogyasztóvédelmi

hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal véglegesen vagy a bíróság jogerősen meg nem állapította – a közzétételtől számított két év elteltével törli a honlapról.

6. Döntésem során az alábbi mérlegelési szempontokat vettem figyelembe:

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdés szerint az (1) bekezdés alkalmazásában a jogsértés súlyát különösen a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége, valamint a jogsértéssel érintett áruk értéke alapozhatja meg.

Speciális mérlegelési szempontok

A jogsértés súlya tekintetében:

- *A jogsértéssel érintett fogyasztók száma:* A jogsértés bizonyíthatóan egy fogyasztót érintett, amely a jogsértés alapesete, így enyhítő körülményként nem értékelhető.
- *A fogyasztók érdekei sérelmének köre:* A nyilvántartásba vevő szerv nevének elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti, ugyanis a fogyasztónak az internetes oldalra való belépéskor tudnia kell, hogy a kereskedő, akivel kapcsolatban fog állni, hivatalosan bejegyzett, valós cég-e, melyről nem megfelelő információk esetén nem tud meggyőződni.

A szolgáltató köteles a kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségi lehetőségeiről is tájékoztatni a fogyasztót, melynek hiányában sérül a fogyasztók tájékoztatáshoz fűződő érdeke, mivel nem tudja a kereskedővel közvetlenül és gyorsan felvenni a kapcsolatot. A mulasztás révén megnehezül a fogyasztó számára a tájékoztatás kérése, illetve a reklamáció érvényesítése is. Az e-mail cím megadása mellett köteles tájékoztatni a fogyasztót telefonszámáról, és ha van telefaxiszámáról.

A tárhelyszolgáltató adataival kapcsolatos mulasztás a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A tárhelyszolgáltató elérhetőségével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség ugyanis az igénybe vevőkkel való kapcsolattartást szolgálja, mindezek hiányában a vállalkozás akadályozza a fogyasztót ezen kapcsolatfelvételben, amely adott esetben a későbbi jogérvényesítés lehetőségét is megnehezíti.

Az elektronikus szerződéskötés lépéseiről szóló tájékoztatási hiányosság a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A webáruházak legtöbbször speciális elektronikus formanyomtatványokat, az online valóságban járatlan fogyasztó számára idegen technikai megoldásokat alkalmaznak, ebből következően a szolgáltatónak világosan és egyértelműen kell az igénybe vevőt tájékoztatnia a megrendelés elküldését megelőzően az elektronikus szerződéskötéshez kapcsolódó alapvető tudnivalókról. Ennek hiányában a fogyasztó olyan szerződést is megkötött, ami nem áll érdekében, vagy az érdekében álló szerződés megkötése hiúsul meg a technikai problémák miatt.

Az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről szóló tájékoztatás elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. Tekintettel arra, hogy a webáruházak legtöbbször speciális elektronikus formanyomtatványokat, az online valóságban járatlan fogyasztó számára idegen technikai megoldásokat alkalmaznak, szükséges az adatbeviteli hibák ajánlattételt megelőző azonosításának és kijavításának technikai eszközeiről nyújtott tájékoztatás annak orvoslására, ha a fogyasztó tévedésből vagy téves tartalommal küldi meg a szerződés megkötésére irányuló nyilatkozatát. Ennek hiányában a fogyasztó olyan szerződést is megkötött, ami nem áll érdekében, vagy az érdekében álló szerződés megkötése hiúsul meg a technikai problémák miatt.

A webáruházban leadott megrendelések nem írásban, hanem ráutaló magatartás formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek. A fogyasztót ennek megfelelően tájékoztatni kell arról, hogy a szerződés ráutaló magatartás útján kerül megkötésre, továbbá hogy a szerződés milyen nyelven került megkötésre, valamint iktatásra kerül-e. Mindez a későbbi tájékozódás, esetleges jogérvényesítés hatékonyabb

lebonyolítását szolgálja, ezáltal teljesítése a fogyasztó teljes körű tájékoztatáshoz fűződő érdekét szolgálja.

A magatartási kódex feltüntetésének elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti, ugyanis a fogyasztónak az internetes oldalra való belépéskor tudnia kell, hogy a kereskedő, akivel kapcsolatban fog állni, önkéntesen alávetette magát egy ilyen szabályzat rendelkezéseinek, és adott esetben a jogszabályi kötelezettségek mellett a fogyasztók javára többletvállalásokat is teljesít, melyről ezen információ hiányában nem tud meggyőződni.

A szolgáltató köteles az Ektv. 5. § (1) bekezdése értelmében a honlapján a szerződések megkötésére és teljesítésére vonatkozó, a szolgáltató által előre, egyoldalúan és több szerződés megkötésének céljából meghatározott Általános Szerződési Feltételeit megjeleníteni és annak tárolását a fogyasztó számára biztosítani. Az általános szerződési feltételek rendelés során történő megküldése nem mentesíti ezen kötelezettség alól a vállalkozást, ugyanis a fogyasztó számára biztosítani kell az adott jogügyletre vonatkozó szerződéses feltételekről és jogszabályi rendelkezésekről szóló tájékoztatást a szerződés megkötése előtt is.

A „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés”, vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell, hogy számára az elektronikus úton kötött szerződés fizetési kötelezettséget keletkeztet. Az egyéni vállalkozónak erre egyértelműen és jól látható módon, közvetlenül a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt kell kifejezetten utalnia, hogy a fogyasztó ezzel a többlet anyagi teherrel előre számolhasson.

A kiszállítási határidő feltüntetésének elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell az előrelátható teljesítési határidőt, hogy azzal már a döntéshozatal előtt számolhasson. Adott esetben ugyanis ezen információ a fogyasztó ügyleti akaratát is befolyásolhatja, mivel amennyiben az időtényező fontos számára, azt a szolgáltatót választja, amelyik a gyorsabb kiszállítást vállalja.

A szállítás költségeiről és feltételeiről szóló tájékoztatás nem megfelelésége a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell az előrelátható teljesítési határidőt, hogy azzal már a döntéshozatal előtt számolhasson. Adott esetben ugyanis ezen információ a fogyasztó ügyleti akaratát is befolyásolhatja, mivel amennyiben az időtényező fontos számára, azt a szolgáltatót választja, amelyik a gyorsabb kiszállítást vállalja.

A vállalkozás panaszkezelési módjával kapcsolatos mulasztás a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell, hogy az egyéni vállalkozó a panaszt milyen módon intézi, hogy azzal számolhasson.

A békéltető testülethez fordulás lehetősége, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület neve, székhelyének postai címe feltüntetésének hiánya a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A vállalkozás köteles internetes honlapján pontosan megadni, hogy a fogyasztó mely békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Ennek hiányában a vállalkozás súlyosan sérti a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekét, továbbá sérülhet a fogyasztó érdekérvényesítéshez való joga is, mivel ezen információ hiányában nem gyakorolja a törvény által biztosított jogait.

A digitális adattartalomra vonatkozó tájékoztatás elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell a digitális adattartalom működésére, a betartandó műszaki védelmi intézkedés esetleges szükségességére, valamint a hardverrel és szoftverrel való együttműködési képességére vonatkozó tudnivalókat, hogy azzal előre számolhasson.

Az elállási jogra vonatkozó tájékoztatással kapcsolatos jogsértés a fogyasztó tájékoztatáshoz, jogérvényesítéshez való érdekét egyformán érintik, ezáltal kiemelten sértik a fogyasztók alapvető érdekeit. Ezen szerződések esetén biztosított speciális elállási jog kompenzálja egyrészt az információk és a szakmai tájékoztatás hiányát, másrészt a szerződéskötés sajátosságaiból adódó kockázatokat, amely lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy a szerződéskötést még egyszer, nyugodt körülmények között átgondolja. Az elállási határidő alatt a fogyasztónak lehetősége van a terméket kipróbálni, felpróbálni, valamint megvizsgálni, hogy alkalmas-e a rendeltetésszerű használatra. Éppen ezért a vállalkozás a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót az elállás jogáról tájékoztatni annak érdekében, hogy a fogyasztó a jogával megfelelően élni tudjon.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók tájékoztatáshoz való jogát sérti. A vállalkozás nem nyújthat a jogszabálytól eltérő tájékoztatást a fogyasztóknak kellékszavatossági jogaikról. A fogyasztóktól nem várható el, hogy ismerjék a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket, sok esetben csak a vállalkozástól kapott információk alapján döntenek arról, hogy egy esetlegesen felmerülő minőségi kifogás esetén élnek-e jogszabályban megállapított jogaikkal, vagy sem. Egy félrevezető tájékoztatás alapján, a fogyasztók nem is érvényesítik kellékszavatossági jogaikat.

- *A jogsértő magatartás kiterjedtsége:* A jogsértés bizonyíthatóan egy webáruházban valósult meg, amely a jogsértés alapesete, így enyhítő körülményként nem értékelhető.
- *A jogsértéssel érintett áruk értéke:* A jogsértéssel érintett áru értéke nem volt mérlegelendő szempont.
- *A jogsértő állapot időtartama:* A jogsértés az ellenőrzés során bizonyítottan megvalósult, korábbi időtartama nem ismert.
- *A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása:* Figyelembe vettem, hogy az egyéni vállalkozó terhére ugyanezen jogsértő magatartás ismételt tanúsítása a határozathozatal napjáig három éven belül nem állapítható meg.
A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (továbbiakban: Szankciótörv.) 3. § (1) bekezdésében és 9. § (2) bekezdés a) pontjában szabályozott Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába a hatósági eljárás megindításának napját (2025.10.13.) megelőző egy éven belül az egyéni vállalkozó vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést nem jegyezték be.
- *A jogsértéssel elért előny tekintetében figyelembe vett mérlegelési szempontok:* E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

Fentiekre tekintettel a fogyasztóvédelmi bírság kiszabását mellőztem, és a fent megjelölt mérlegelési körülmények figyelembevételével a rendelkező részben foglaltak szerint döntöttem.

Felhívom Papp Eszter egyéni vállalkozó figyelmét, hogy az ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezéseket tartalmazó jogszabályok ismételt megsértése esetén az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdése értelmében 2025.07.25.-től a vállalkozás terhére kötelező minimum 400.000 Ft fogyasztóvédelmi bírság kiszabása.

7. Záró rendelkezések:

A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményeket az Ákr. 132. §-a, 133. § (1) bekezdése és a 134. § (1) bekezdése alapján határoztam meg.

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint, az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet 1-2. §-aiban biztosított hatáskörömben és az Ákr. 16. §-a szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

A határozat bírósági felülvizsgálatának lehetőségéről az Ákr. 114.§ (1) bekezdése, a keresetindítás szabályairól a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (Kp.) 12. § (1) bekezdése, 37. §-a, 39. § (1) bekezdése, 45. §-a, a bíróságok elnevezéséről, székhelyéről és illetékességi területének meghatározásáról szóló 2010. évi CLXXXIV. törvény 3/A. § -a, a 4. melléklete, valamint az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 45/A. § (1) bekezdése és a 62. § (1) bekezdés h) pontja rendelkezik.

Az elektronikus kapcsolattartás szabályairól a 2023. évi CIII. törvény 19. § (1)-(3) bekezdései és a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (új Pp.) 605.§-a, 608.§-a és 611.§-a rendelkezik.

A kiadmányozási jog gyakorlása a Fejér Vármegyei Kormányhivatal vezetőjének a kiadmányozásról szóló 19/2024. (XI.21.) számú utasítása és a Fejér Vármegyei Kormányhivatal vezetőjének az ügyrendről szóló 22/2024. (XII.16.) számú utasítása alapján történt.

Székesfehérvár, időbélyegző szerint

Dr. Tanárki Gábor
főispán
névében és megbízásából

Ulcz Miklós
fogyasztóvédelmi szakügyintéző