



FEJÉR VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: FE/FOGY/01321-3/2025
Ügyintéző: ...
Telefon: 22/501-751

Tárgy: Figyelmeztetést és kötelezést alkalmazó határozat
Ügyfél: Árkád Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
(8000 Székesfehérvár, Varjú utca 62.)
Modulszám: 2506K-00142

HAT Á R O Z A T

A Fejér Vármegyei Kormányhivatal **az Árkád Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.-t** (székhely: 8000 Székesfehérvár, Varjú utca 62., adószáma: 10243107-2-07) **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 www.szivattyu.com 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 bejegyzi a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába.

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

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

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

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@fejer.gov.hu **KRID:** 567342154

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

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 Kormányhivatal 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) 2025.10.17. napján ellenőrizte a www.szivattyu.com webáruházat, amelyet az Árkád Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (székhely: 8000 Székesfehérvár, Varjú u. 62.) üzemeltet.

A webáruház fogyasztói forgalomban történő értékesítéséről és tényleges működéséről 2025.10.17. napján győződött meg a hatóság.

Szűrőpróbaszerű kiválasztás útján kosárba helyezésre került 1 db PEDROLLO Hydrofresh JSWm 1AX-24CL házi vízellátó termék 94 900 Ft, szállítási és kezelési költség 3 175 Ft, valamint utánvételi díj 900 Ft, összesen 99.065 Ft-ért. A rendelés nem került véglegesítésre.

Az ellenőrzés során megállapításra került, hogy a www.szivattyu.com webáruház nem felel meg az elektronikus kereskedelemre vonatkozó jogszabályi követelményeknek, mert a fogyasztókat a rendelési folyamatot megelőzően az alábbiakról nem, illetve nem megfelelően tájékoztatják.

Szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok körében hiányzik:

- *A tárhelyszolgáltató székhelye, telephelye (ha van).*
- *A tárhelyszolgáltató székhelye, e-mail címe.*

Szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás körében hiányoznak:

- *Az elektronikus szerződéskötés lépései*
- *Adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségéről való tájékoztatás.*

- Szerződéskötés lehetséges nyelveiről szóló tájékoztatás (akkor is, ha csak magyar nyelven).
- A vállalkozás a „Szabályzatok”-ban nem tájékoztatott arról, hogy a megrendelés 48 órán belüli visszaigazolásának a hiányában a fogyasztó mentesül az ajánlati kötöttség alól.

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.

Szerződéskötés technikai feltételei körében hiányzik:

- „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés a „Megrendelés visszaigazolása” gombról.
- A weboldalon a „Szabályzat” nem szerepel tárolásra, illetőleg lementésre alkalmas formátumban. (A lementésre, esetleges nyomtatásra közvetlen lehetőséget adó ikon nincs.)

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.

Szerződés tárgyára és szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás körében:

- Teljesítési határidő hiányzik

A „Kapcsolatok” menüpont szerint: „A megrendelt termék(ek) a legtöbb esetben 24 vagy 48 órán belül átvehető az üzletünkben vagy szállításra átadható, kivétel az aktuálisan nem elérhető áru. Kérjük érdeklődjön az ügyfélszolgálatunkon!”

A konkrét teljesítési határidőről nincs tájékoztatás.

- A szállítás költségei és feltételei hiányosak, mert nincs feltüntetve a Magyar Posta a szállítási módok között
-

A Magyar Postával történő szállítási lehetőségről csak a rendelési folyamat során kap tájékoztatást a fogyasztó, arról a webáruházban előzetes tájékoztatás nincs.

- Az áru vagy szolgáltatás ellenértékéről szóló tájékoztatás hiányos
-

Több termék esetében nincs feltüntetve az eladási ár, mindössze annyi van feltüntetve: „Hívjon az ár miatt”. Például az alábbi termékeknel:

- <https://www.szivattyu.com/szivattyu-ontozesteknikai-es-uszodatechnikai-webshop/szivattyuk/pedrollo-hydrofresh-jswm-1a-24cl-detail>
- <https://www.szivattyu.com/szivattyu-ontozesteknikai-es-uszodatechnikai-webshop/szivattyuk/periferikus/pedrollo2016-02-22-08-03-12850527340/pedrollo-pq-60-bs-periferikus-szivattyu-detail>
- <https://www.szivattyu.com/szivattyu-ontozesteknikai-es-uszodatechnikai-webshop/uszodatechnika/kontra-2-1500-ie3-230v-400v-vizforgato-szivattyu-180-m3-h-detail>

- <https://www.szivattyu.com/szivattyu-ontozesteknikai-es-uszodatechnikai-webshop/uszodatechnika/ie3-cf-2-300-230-400-v-vizforgato-szivattyu-61-m3-h-detail>
- <https://www.szivattyu.com/szivattyu-ontozesteknikai-es-uszodatechnikai-webshop/kiegeszitok-szerelvenyek/sz%C3%ADv%C3%B3cs%C5%91-4m-l%C3%A1bszeleppel-detail>

Nincsenek feltüntetve az egységárak, például az alábbi termékeknel:

- <https://www.szivattyu.com/szivattyu-ontozesteknikai-es-uszodatechnikai-webshop/ontozesteknika/kpe-idomok-es-csovek/kpe-csovek/kpe-ivovizcso-20-p-16-50m-detail>
- <https://www.szivattyu.com/szivattyu-ontozesteknikai-es-uszodatechnikai-webshop/ontozesteknika/kpe-idomok-es-csovek/kpe-csovek/kpe-ivovizcso-25-p-125-100m-detail>
- <https://www.szivattyu.com/szivattyu-ontozesteknikai-es-uszodatechnikai-webshop/ontozesteknika/kpe-idomok-es-csovek/kpe-csovek/kpe-ivovizcso-32-p-10-200m-detail>
- <https://www.szivattyu.com/szivattyu-ontozesteknikai-es-uszodatechnikai-webshop/ontozesteknika/polidrip-garden-16-33cm-2l-h-100m-csepegteto-cso-detail>

Az egyéb tájékoztatási követelmények körében hiányzik:

- *A vállalkozás panaszkezelési módja*

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 kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jóállásról szóló tájékoztatás hiányzik.*

A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás körében hiányzik:

- *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.*
- *Elállási határidő a termék átvételekor kezdődik, illetve szolgáltatás esetén szerződéskötéskor*
- *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.*
- *A fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia*
- *Elállás esetén a vállalkozás legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget*
- *Ha a fogyasztó a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni.*
- *A visszaküldés költségeiről szóló tájékoztatás hiányos, ugyanis elállás esetén a fogyasztót a termék visszaküldésének a költsége terheli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költségek viselését*

- Ha szolgáltatás nyújtására irányuló szerződéseseten a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a fogyasztó a felmondási jogát, úgy az elszámolás során köteles a vállalkozás megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit

Továbbá a „Szabályzatok” az alábbi megtévesztő tájékoztatásokat tartalmazza:

„Átvételi mód” menüpontjában:

„ ... Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módunkban elfogadni!...

...Házhoz szállítás, információk Webáruházunk megrendeléseit a DPD Hungária Kft...

...A megrendeléseket bruttó hatvanezer forint (60.000.-Ft) értékig bruttó kétezer forintért (2.000.-Ft) szállítjuk házhoz, bruttó hatvanezer forint (60.000.-Ft) érték felett díjmentesen (0.-Ft) szállítjuk házhoz...”

A hatóság megállapította, hogy a 94 900 Ft-ért próbavásárolt PEDROLLO Hydrofresh JSWm 1AX-24CL házi vízellátó esetében 3 175 Ft szállítási költséget, és további 900 Ft utánvételi díjat számított fel a webáruház. Az utánvételi 900 Ft-os díjról a webáruházban csak a rendelés során- volt feltüntetve tájékoztatás. Valamint a rendelés során szembesül a fogyasztó azzal, hogy az ingyenes szállításra bruttó 100 000 Ft felett van lehetőség. A „Szabályzatok”-ban szereplő tájékoztatással ellentétben, a rendelés során nincs lehetőség DPD futárszolgálat kiválasztására.

„Garancia” menüpontban:

„Termékekre gyártótól függően a törvényben előírt 12 hónap vagy annál hosszabb idejű garanciát vállalunk...

...A termékek garanciális szervizpontjára történő eljuttatásának költsége a vásárlót terheli. Az ide vonatkozó jogszabályt (151/2003. (IX.22.) Korm. Rendelet.) megtalálja az általános szerződési feltételek végén, mellékletben.”

„Áruvisszavétel - Elállás joga” menüpontban:

A távollevők között kötött szerződésekről szóló, 17/1999. (II.5.) kormányrendelet szabályozása értelmében a fogyasztó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 8 munkanapon belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket. Jelen tájékoztató hiányában jogosult a fogyasztó három hónap elteltéig gyakorolni az elállási jogát....

...A vállalkozó a termék visszaérkezését követően a kormányrendelet értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríti a termék vételárát a fogyasztó részére....

Fentiekben részletezett „Szabályzat” a webáruház fejlécében került közzétételre, a webáruház bármelyik oldalát megnyitva látható a fejlécben szereplő „Szabályzat” menüpont.

A megrendelés véglegesítése előtt a fogyasztónak jóvá kell hagynia az „Egyetértek az Általános Szerződési Feltételekkel.” menüpontban szereplő ÁSZF-et, mely jelentős mértékben eltér, több szempontból ellentétes a webáruházban szereplő, fogyasztói jogokat, előzetes tájékoztatási követelményeket tartalmazó „Szabályzatok”-tól.

A „Kapcsolatok” menüpontban fel van tüntetve a „Webáruház tulajdonosa, elérhetőségei és adatai: Az oldal működtetője: Arkád "Aqua" Kft.”, valamint a webáruház fejlécében is Arkád "Aqua" Kft.” került feltüntetésre, mely nem felel meg a valóságnak, ugyanis az Igazságügyi Minisztérium által működtetett elektronikus cégnyilvántartás szerint a vállalkozás elnevezése: „Arkád Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság”, illetve rövidített neve: „Arkád Kft.”

Fentiek alapján a Fejér Vármegyei Kormányhivatal 2025.10.17. napján, a fenti ügyiratszámom hivatalból eljárást indított az Arkád Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. ügyében, amelyről a FE/FOGY/01321-2/2025 számú végzéssel értesítette a vállalkozást.

A végzést a hatóság 2025.10.21-én, cégkapun keresztül megküldte az Árkád Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. részére.

Az eljárás megindításáról szóló végzést a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató tájékoztatása szerint a vállalkozás 2025.10.27-én 9:48:37 időpontban átvette.

A vállalkozás az eljárás során nyilatkozatot nem tett.

2. Az alábbi jogszabályhelyek figyelembe vételével hoztam meg döntésemet:

a) Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (továbbiakban: Ektv.) 4. § h) pontja szerint:

„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.”

Az Ektv. 2. § l) pont lc) alpontja szerint:

„2. § E törvény alkalmazásában:

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

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

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 2. § 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,”

Az Fttv. 3. §-a szerint:

„(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.”

b) Az Ektv. 5. § (2) bekezdés a) pontja szerint:

„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. 3. §-a szerint:

„(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.”

c) Az Ektv. 5. § (2) bekezdés c) pontja szerint:

„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. 3. §-a szerint:

„(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.”

d) Az Ektv. 5. § (2) bekezdés d) pontja szerint:

„A szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt:

d) a szerződéskötés lehetséges nyelveiről;

Az Fttv. 3. §-a szerint:

„(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.”

e) Az Ektv. 6. § (2) bekezdése szerint:

„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. 3. §-a szerint:

„(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.”

f) Az 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.”

Az Fttv. 3. §-a szerint:

„(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.”

g) A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 45/2014. Korm. rendelet) 15. § (2) bekezdése szerint:

„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.”

h) A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pontja szerint:

„Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;

Az Fttv. 3. §-a szerint:

„(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.”

i) A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés e) pontja szerint:

„Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a szerződés szerinti termékért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy – ha a termék 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;

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 alapelveinek 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 üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

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

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 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).

j) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. (továbbiakban: Fgytv.) törvény szerint:

„14. § (1) A fogyasztót – a (2) bekezdésben meghatározott kivétellel – a külön jogszabályban meghatározottak szerint írásban tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról.

...

(5) A termék eladási áráként és egységáraként, illetve a szolgáltatás díjaként a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni.”

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

„4. § Az egységárat

a) a térfogatra értékesített terméknel literenként (Ft/l), vagy – ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást – milliliterenként (Ft/ml), centiliterenként (Ft/cl), deciliterenként (Ft/dl), illetve köbméterenként (Ft/m³),

b) a tömegre értékesített terméknel kilogrammonként (Ft/kg), vagy – ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást – grammonként (Ft/g), dekagrammonként (Ft/dkg) vagy tonnánként (Ft/t),

c) a hosszúságra értékesített terméknel méterenként (Ft/m), vagy – ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást – milliméterenként (Ft/mm) vagy centiméterenként (Ft/cm),

d) a felületre értékesített terméknel négyzetméterenként (Ft/m²),

e) a kizárólag darabra értékesített terméknel darabonként (Ft/db)
kell feltüntetni.”

k) A 45/2014. (II. 26.) 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;”

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. (továbbiakban: Fgytv.) törvény alapján:

„17/A. § (6) Az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben igazolható módon megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.”

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv. 3. §-a szerint:

„(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.”

l)

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 nevééről és székhelyének postai címéről.”

Az Fttv. 3. §-a szerint:

„(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.”

m) 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 a ...¹³ 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 elteltével 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.”

n) 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

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

A 45/2014. Korm. rendelet szerint:

„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 a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.**

(2) A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.

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

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 alapelveinek 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 üzleti döntés meghozatalára készteti, 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. §).

...

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

...

i) *a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.*

...

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

a) *– figyelembe véve valamennyi tényező körülményét, 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.

o) 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

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;

26. § (1) Ha a 13. § vagy a 19. § szerinti esetben a fogyasztó a teljesítés megkezdését követően felmondja az üzlethelyiségen kívül vagy távollévők között kötött szerződést, köteles a felmondás vállalkozással való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a vállalkozás számára megfizetni. A fogyasztó által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell megállapítani. Ha a fogyasztó bizonyítja, hogy az ily módon megállapított teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani.

(2) E § alkalmazásában a piaci érték megállapításánál az azonos tevékenységet végző vállalkozások azonos szolgáltatásának a szerződés megkötésének időpontja szerinti ellenértékét kell figyelembe venni.

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 alapelveinek 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 üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

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

...

(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 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.”

3. A fentiek alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

Információs társadalommal összefüggő szolgáltatás [Ektv. 2. § f) pont]: elektronikus úton, távollevők 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, távollevők 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 kereskedelemben 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.

a) 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.

b) 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 a vállalkozás a virtuális bevásárlás teljes folyamatát nem foglalta össze.

c) **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.**

d) A szerződéskötés lehetséges nyelveiről való tájékoztatás például idegen nyelvű honlapon, határon átnyúló ügyleteknél bírhat jelentőséggel, de ennek hiányában, kizárólag magyar fogyasztókat kiszolgáló weblap esetén is kifejezetten utalni kell arra, hogy a szerződés nyelve a magyar.

Jogsértő a szerződés nyelvére vonatkozó tájékoztatás elmulasztása a honlapon.

e) **Jogsértő, hogy vállalkozás a honlapján a „Szabályzatok” fül alatt nem tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a megrendelés 48 órán belüli visszaigazolásának a hiányában a fogyasztó mentesül az ajánlati kötöttség alól.**

f) **Jogsértő, hogy a szolgáltató nem teszi hozzáférhetővé az információs társadalommal összefüggő szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeket, amely lehetővé teszi az igénybe vevő számára, hogy tárolja és előhívja azokat.**

g) **Jogsértő, hogy a vállalkozás 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. – erről a megállapítások között nem esett szó**

h) **Jogsértő a vállalkozás kereskedelmi gyakorlata, mert nem tájékoztatta a fogyasztókat a teljesítési határidőről.**

i) **Jogsértő a vállalkozás kereskedelmi gyakorlata, mert nem megfelelő módon tájékoztatta a fogyasztókat a szállítás költségeiről és feltételeiről, mert nincs feltüntetve a Magyar Posta a szállítási módok között.**

j) Az elektronikus kereskedelemben érvényesülő árfeltüntetési szabályok megegyeznek az „offline-analóg” világban alkalmazandó előírásokkal, így az Fgytv. 14. § (1) és (5) bekezdései alapján a fogyasztót a weblapon tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról.

A hivatkozott jogszabály mellett a vállalkozásnak az Árrendelet 4. §-át is be kell tartania.

Jogsértő a vállalkozás árfeltüntetési gyakorlata, mert a honlapon összesen 5 féle termék eladási ára és 4 termék egységára nem volt feltüntetve.

k) Jogsértő, hogy a vállalkozás panaszkezelési módjáról szóló tájékoztatás hiányzik a honlapról.

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

l) Jogsértő, hogy az illetékes Békéltető Testület neve, székhelyének postai címe nem került teljes körűen feltüntetésre, mert csak a vállalkozás székhelye szerinti Békéltető Testület került feltüntetésre.

m) 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 szolgáltatót

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 a vállalkozás weboldalán nem tájékoztatta a fogyasztókat a kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jótállásról.

n) Az elállási vagy felmondási jog a fogyasztó oldalán fennálló információhiányt hivatott kompenzálni. Internetes vásárlás során ugyanis a fogyasztó a terméket illetően számottevően kevesebb információhoz jut – például amiatt, hogy a termék állagát, méreteit, esztétikai minőségét nem tudja megvizsgálni –, mint ha a szerződést személyesen, a vállalkozás üzletében kötné meg.

Jogsértő a vállalkozás gyakorlata, mert a honlapja nem tájékoztat az alábbi szempontokról:

- 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.
- Elállási határidő a termék átvételekor kezdődik, illetve szolgáltatás esetén szerződéskötéskor
- 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.
- A fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia
- Elállás esetén a vállalkozás a legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget
- Ha a fogyasztó a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni.

- A visszaküldés költségeiről szóló tájékoztatás hiányos, ugyanis elállás esetén a fogyasztót a termék visszaküldésének a költsége terheli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költségek viselését
- Ha szolgáltatás nyújtására irányuló szerződéseseten a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a fogyasztó a felmondási jogát, úgy az elszámolás során köteles a vállalkozás megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit

Jogsértő a vállalkozás gyakorlata, mert a honlapján „Szabályzatok” fül alatt az alábbi megtévesztő tájékoztatásokat teszi közzé:

„Átvételi mód” menüpontjában:

„...Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módunkban elfogadni!...

...Házhoz szállítás, információk Webáruházunk megrendeléseit a DPD Hungária Kft...

..A megrendeléseket bruttó hatvanezer forint (60.000.-Ft) értékig bruttó kétezer forintért (2.000.-Ft) szállítjuk házhoz, bruttó hatvanezer forint (60.000.-Ft) érték felett díjmentesen (0.-Ft) szállítjuk házhoz...”

A hatóság megállapította, hogy -a 94 900 Ft-ért próbavásárolt PEDROLLO Hydrofresh JSWm 1AX-24CL házi vízellátó esetében 3 175 Ft szállítási költséget, és további 900 Ft utánvételi díjat számított fel a webáruház. Az utánvételi 900 Ft-os díjról a webáruházban csak a rendelés során van tájékoztatás. Valamint a rendelés során szembesül a fogyasztó azzal, hogy az ingyenes szállításra bruttó 100 000 Ft felett van lehetőség. A „Szabályzatok”-ban szereplő tájékoztatással ellentétben, a rendelés során nincs lehetőség DPD futárszolgálat kiválasztására.

„Garancia” menüpontban:

„Termékekre gyártótól függően a törvényben előírt 12 hónap vagy annál hosszabb idejű garanciát vállalunk...

...A termékek garanciális szervizpontjára történő eljuttatásának költsége a vásárlót terheli. Az ide vonatkozó jogszabályt (151/2003. (IX.22.) Korm. Rendelet.) megtalálja az általános szerződési feltételek végén, mellékletben.”

„Áruvisszavétel - Elállás joga” menüpontban:

A távollevők között kötött szerződésekről szóló, 17/1999. (II.5.) kormányrendelet szabályozása értelmében a fogyasztó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 8 munkanapon belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket. Jelen tájékoztató hiányában jogosult a fogyasztó három hónap elteltéig gyakorolni az elállási jogát....

...A vállalkozó a termék visszaérkezését követően a kormányrendelet értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríti a termék vételárát a fogyasztó részére....

Fentiekben részletezett „Szabályzat” a webáruház fejlécében került közzétételre, a webáruház bármelyik oldalát megnyitva látható a fejlécben szereplő „Szabályzat” menüpont.

A megrendelés véglegesítése előtt a fogyasztónak jóvá kell hagynia az „Egyetértek az Általános Szerződési Feltételekkel.” menüpontban szereplő ÁSZF-et, mely jelentős mértékben eltér, több szempontból ellentétes a webáruházban szereplő, fogyasztói jogokat, előzetes tájékoztatási követelményeket tartalmazó „Szabályzatok”-tól.

A „Kapcsolatok” menüpontban szerepel a „Webáruház tulajdonosa, elérhetőségei és adatai: Az oldal működtetője: Árkád "Aqua" Kft.”, valamint a webáruház fejlécében is Árkád "Aqua" Kft.” került feltüntetésre, mely nem felel meg a valóságnak, ugyanis az Igazságügyi Minisztérium által

működtetett elektronikus cégnyilvántartás szerint a vállalkozás elnevezése: „Árkád Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság”, illetve rövidített neve: „Árkád Kft.”

4. A vállalkozás által megsértett jogszabályhelyek.

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a vállalkozás megsértette

- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 4. § h) pontja, 5. § (1) bekezdésében, 5. § (2) bek. a), 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, k, m, n, w) pontjaiban, 15. § (2) bekezdésében, 20. § (2), (3) bekezdésében, 22. § (1), (3) bekezdéseiben, 23. § (1) bekezdésében, 24. § (1), (2) bekezdésében, 25. §-ában, 26. §-ában
- az Fgytv. 14. § (1), (5) bekezdéseiben,
- 4/2009. (I. 30.) NFGM–SZMM együttes rendelet 4. §-ában,
- az Fttv. 3. § (1), (5) bekezdésében, 6. § (1) bekezdés i) pontjában, 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 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.

6. § (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.

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 szabályszegések 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/C. § (1) bekezdése értelmében a bírság összege 15 ezer forinttól

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

Az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdése értelmében az (1) bekezdéstől eltérően az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 2. § a) pontja szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő ismételten megállapított jogsértése esetén a bírság összege 200 ezer forinttól

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

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

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

6. Döntésem során az alábbi mérlegelési szempontokat vettem figyelembe:

Az Egytv. 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 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 megkötethet, 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 megkötethet, ami nem áll érdekében, vagy az érdekében álló szerződés megkötése hiúsul meg a technikai problémák miatt.

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.

Az eladási és egységár feltüntetésének elmulasztásával a tájékoztatáshoz való érdek sérelme állapítható meg, ugyanis a fogyasztók alapvető joga, hogy megismerhessék a fogyasztói döntés előtt a termékek pontos, érvényes egységárát, amelynek mértéke

mindenképpen befolyással van a fogyasztók ügyleti döntésére. A vállalkozás a ténylegesen fizetendő eladási ár feltüntetésének, valamint az egységár feltüntetésének elmulasztásával a termék forgalmazásával összefüggő alapvető követelményt sértett meg, továbbá sértette a fogyasztók tájékoztatáshoz való alapvető érdekét, hiszen a termék eladási ára, valamint egységára olyan lényeges információ, amely a fogyasztót vásárlási szándékának kialakításában döntően befolyásolja. Az egységár az áruválasztást könnyíti meg a fogyasztó számára a különböző gyártók azonos termékei, illetve az azonos gyártók különböző kiszerelési egységű termékeinél. Ennek ismeretében a fogyasztó eldöntheti, hogy anyagi helyzetének melyik árfekvésű termék a megfelelőbb. Mindez jelentős szempont a fogyasztó számára ügyleti döntése meghozatala során. Mindezekre tekintettel fontos, hogy az eladási és egységárról a vásárlókat írásban egyértelműen, olvashatóan és könnyen beazonosíthatóan tájékoztassák. Emellett a megfelelő ártájékoztatásnak, azért is kiemelkedő jelentősége van, mert annak elmaradása a gazdaságilag kiszolgáltatott fogyasztók ügyleti akaratát torzíthatja, melynek következtében a fogyasztók vagyoni érdekei is tovább sérülhetnek.

A teljesítés feltételeinek hiánya a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. Ennek hiányában a fogyasztó a szerződést érintő lényeges körülményeket illetően nem lesz tájékozott, vagy tévedésbe eshet.

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 megfelelősége 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 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.

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 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 a vállalkozás 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: Szankciótvt.) 3. § (1) bekezdésében és 9. § (2) bekezdés a) pontjában szabályozott Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába a hatósági eljárás megindításának napját (2025.10.17.) megelőző egy éven belül a vállalkozás 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 az Árkád Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. 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 alapján történt.

Székesfehérvár, időbélyegző szerint

Dr. Tanárki Gábor
főispán
nevében és megbízásából

dr. Markovits Eszter
osztályvezető