



FEJÉR VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: FE/FOGY/00639-4/2026
Ügyintéző:
Telefon: 22/501-751

Tárgy: Figyelmeztetést és kötelezést alkalmazó határozat
Ügyfél: Gerix Trade Kft.
(4029 Debrecen, Baross utca 1.)
Modulszám: 2606K-00055

HAT Á R O Z A T

A Fejér Vármegyei Kormányhivatal a **Gerix Trade Kft.-t** (székhely 4029 Debrecen, Baross utca 1., adószáma: 27309591-2-09) az **elektronikus kereskedelemről, a postai szolgáltatások nyújtásáról szóló, 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://ebbox.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, amely Nyilvántartás a bejegyzés időpontjától számított három év elteltéig tartalmazza az adott döntéssel összefüggésben nyilvántartott adatokat.

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

Kötelezem továbbá a vállalkozást 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.

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 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.

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. Jogi képviselő nélkül eljáró természetes személy ügyfél a keresetlevelét a kormányablaknál, vagy a lakóhelye, illetőleg munkahelye szerint illetékes járásbíróságnál a bíróság elnöke által jogszabályban foglaltak szerint erre a célra meghatározott ügyfélfogadási időben, szóban is előadhatja. Az illetékes járásbíróságok a következő linken érhetők el:

<https://birosag.hu/ugyfeleknek/birosagok/birosag-kereso>

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 Vármegyei 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

A Fejér Vármegyei Kormányhivatalhoz (továbbiakban: hatóság) 2026.04.07. napján érkezett közérdekű bejelentés a <https://ebbox.hu/> webáruház ellen. A bejelentésben foglaltak szerint, a webáruház sérti a hatályos jogszabályi rendelkezéseket. A webáruház nem tartalmazza az üzemeltető adatait, nincs tájékoztatás az ellátási jogról, a kutyák számára készült élelmiszerek összetételéről, átláthatatlan a havonta megújuló előfizetéses modell, nincs adatkezelési tájékoztató.

A <https://whois.domaintools.com/> alapján az ebbox.hu oldalhoz tartozó IP cím: 91.227.139.76. A hatóság a <https://www.domain.hu/> oldalon közzétett információk alapján megállapította, hogy az ebbox.hu domain nevet 2020-08-13 11:36:24-kor regisztrálta a Rackhost Zrt., a domain használó a Gerix Trade Kft.

A közérdekű bejelentésben foglaltak alapján a hatóság 2026.04.14. napján ellenőrizte a <https://ebbox.hu/> webáruházat, amelyet a rendelkezésre álló információk alapján a Gerix Trade Kft. üzemeltet.

A webáruház fogyasztói forgalomban történő értékesítéséről és tényleges működéséről 2026.04.14. napján próbamegrendelés útján győződött meg a hatóság.

Szűrőpróbaszerű kiválasztás útján rendelésre került a „Kölyök csomag”, amely tartalmaz:

- Fogváltást segítő speciális rágókák
- Extra sok Tréning Falat (a tanuláshoz)
- 1 db Pihe-puha alvókás játék
- Kölyökbarát összetevők (könnyen emészthető)

A csomag rendelésére kiszállítással került sor, értéke: 7490 Ft/hó. A rendelés folyamatában nem szerepel tájékoztatás a kiszállítási módokról, határidőről, a szállítást végző vállalkozásról, a szállítás díjáról vagy díjmentességéről.

A rendelési folyamat végén a #665 rendelési azonosítóval ellátott rendelésed megerősítettük üzenet jelent meg: „Elfogadtuk a rendelésed és éppen feldolgozzuk. Egy visszaigazoló e-mailt küldtünk a következő címre:....”

A vállalkozás a „admin@tophorgasz.hu> a(z) ebbox.hu domainen keresztül” e-mail címről, 2026.04.14. napján, 09:17 -kor „Az Ebbox rendelésed megkaptuk!” tárgyú elektronikus levelet küldött a megadott e-mail címre, amely tartalmazta a megrendelés részleteit (megrendelt termék megnevezése, mennyisége, eladási ára, végösszeg, megrendelő adatai, valamint az utánvétes fizetési módot.

A megrendelés 2026.04.14. napján, 9:32-kor lemondásra került az admin@tophorgasz.hu e-mail címre válaszüzenetként küldött rövid elektronikus levélben.

Ezt követően 2026.04.14. napján 9:32-kor rendszerüzenet érkezett a megadott e-mail címre: „Üzenetét nem sikerült kézbesíteni a(z) admin@tophorgasz.hu címre, mert a(z) tophorgasz.hu domain nem található.”

A hatóság a rendelést ezt követően a webáruházban megadott hello@ebbox.hu e-mail címre 2026.04.14. napján, 9:50-kor lemondta. Ugyanakkor 9:50-kor kapott rendszerüzenet szerint: „A cím nem található, Üzenetét nem sikerült kézbesíteni, mert a(z) hello@ebbox.hu cím nem található, vagy nem tud leveleket fogadni.”

A hatóság a rendelést a webáruház saját oldalán, a kapcsolat felületen keresztül 2026.04.14. napján 9:58-kor lemondta. A weboldal alján a következő üzenet igazolta a beküldés sikerességét: „Your submission was successful.”

A fenti elektronikus levelezés bizonyítja, hogy a webáruház ténylegesen működik.

A rendelés során nincs lehetőség szállítási mód kiválasztására, az utánvétes fizetésre utaló ikon nem működik, kiválasztani nem lehet, az „adatkezelési tájékoztató” ikon nem működik.

Az ellenőrzés során megállapításra került, hogy a <https://ebbox.hu/> webáruház nem felel meg az elektronikus kereskedelemre vonatkozó jogszabályi követelményeknek, mert a fogyasztókat az alábbiakról nem tájékoztatják.

Szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok köréből hiányzik:

- Cégnév
- Vállalkozás székhelyének (lakcímének) postai címe
- A vállalkozás üzleti tevékenységének (üzlete, telephelye) postai címe - ha eltér a székhely postai címétől
- Cégjegyzékszám
- Nyilvántartásba vevő szerv megnevezése
- Szolgáltató elérhetősége (e-mail cím)
- Szolgáltató egyéb elérhetősége (telefonszám vagy elektronikus bejelentőlap)
- Adószám
- A tárhelyszolgáltató székhelye, telephelye
- A tárhelyszolgáltató e-mail címe

Szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás körében hiányzik:

- Az elektronikus szerződéskötés lépései
- Adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről való tájékoztatás
- Tájékoztatás a szerződés alakiságáról (írásban megkötött/ nem írásban megkötött szerződésnek minősül)
- Tájékoztatás a szerződés iktatásáról (iktatják/ nem iktatják)
- Ha szerződést iktatják, az utólag hozzáférhető lesz-e?
- Szerződéskötés lehetséges nyelveiről szóló tájékoztatás (akkor is, ha csak magyar nyelven)
- Magatartási kódexről szóló tájékoztatás

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (továbbiakban: Korm. rendelet) 11. § (1) bekezdésének o) pontja értelmében üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról.

Szerződéskötés technikai feltételei körében hiányzik:

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

Szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás körében hiányzik:

- Szerződés tárgyának lényeges tulajdonságai, mert a csomagoknál nem tünteti fel részletesen azok tartalmát.
- Teljesítés feltételei (nem tünteti fel a kiszállítási határidőt)
- Fizetés feltételei (fizetési módok)
- Szállítás költségei és feltételei
- A webáruházban a Magyar Posta Zrt. által nyújtott csomagkézbesítési szolgáltatás igénybe vételére nincs lehetőség.

Egyéb tájékoztatási követelmények köréből hiányzik:

- A vállalkozás panaszkezelési módja
- Békéltető testülethez fordulás lehetősége, az illetékes békéltető testület neve, székhelyének postai címe
- Kellékszavatosságról, termékszavatosságról, jóállásról tájékoztatás

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 fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával*
- *Elállási határidő a termék átvételekor kezdődik, illetve szolgáltatás esetén a 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*
- *Elállás esetén a fogyasztót a termék visszaküldésének a költsége terheli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költségek viselését*
- *Ha szolgáltatás nyújtásra irányuló szerződés esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a fogyasztó a felmondási jogát, úgy az elszámolás során köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit*
- *A vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését*
- *Az elállási/felmondási jog hiányáról szóló tájékoztatás*

További megállapítások:

- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (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.

A weboldalon ÁSZF nincs, így az nem hozzáférhető tárolásra, illetőleg lementésre alkalmas formátumban sem.

- A takarmányok forgalomba hozataláról és felhasználásáról, az 1831/2003/EK rendelet módosításáról, valamint a 79/373/EGK tanácsi irányelv, a 80/511/EGK bizottsági irányelv, a 82/471/EGK, 83/228/EGK, 93/74/EGK, 93/113/EK és 96/25/EK tanácsi irányelv és a 2004/217/EK bizottsági határozat hatályon kívül helyezéséről szóló AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 767/2009/EK RENDELETÉNEK (továbbiakban: EU rendelet) a címkézés és kiszerelés elveiről szóló 11. cikk (3) bekezdése alapján, ha a takarmányt a távollevők között kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről szóló, 1997. május 20-i 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (27) 2. cikkében meghatározott távközlő eszköz révén kínálják értékesítésre, az e rendelet által előírt kötelező címkézési adatokat – kivéve a 15. cikk b), d) és e) pontjában és a 16. cikk (2) bekezdésének c) pontjában vagy a 17. cikk (1) bekezdésének d) pontjában foglalt adatokat – a távértékesítést lehetővé tevő eszköz által közlik vagy más megfelelő eszközökön keresztül biztosítják a távértékesítési szerződés megkötése előtt. A 15. cikk b), d) és e) pontjában és a 16. cikk (2) bekezdésének c) pontjában vagy a 17. cikk (1) bekezdésének d) pontjában foglalt adatokat legkésőbb a takarmány leszállításakor kell megadni.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. r.) 11. § (1) bekezdésének a) 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 áru lényeges tulajdonságairól az árunak megfelelő mértékben.

A webáruház állatoknak szánt takarmányt is tartalmazó csomagokat is értékesít, melyeket nem nevez meg pontosan, valamint nem tünteti fel az adott takarmányok összetételét (címkézésnek megfelelően).

- 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 nem tájékoztat arról, hogy a megrendelés 48 órán belüli visszaigazolásának a hiányában a fogyasztó mentesül az ajánlati kötöttség alól.

- A csomagoknál feltüntetett ártájékoztatás alapján a csomagok rendelése állandó előfizetésnek minősül, azonban *nincs tájékoztatás a rendelés illetve előfizetés időtartamáról, lemondási lehetőségeiről.* Az előfizetés tényét erősíti a weboldal láblécében elhelyezett tájékoztató: „Havonta érkező prémium meglepetés doboz. Tele természetes nasikkal és elnyűhetetlen játékokkal, amiket boltban nem találsz meg. A kutyád imádni fogja. Te pedig rajongani fogsz érte.”

Továbbá megjegyzendő, hogy a webáruház nem tartalmaz Adatkezelési Tájékoztatót sem. A rendelés leadása előtt megjelenítésre került „Adatkezelési tájékoztató” link, azonban a linkre kattintva adatkezelési tájékoztató nem jelenik meg.

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

Az ellenőrzés megállapításai alapján a hatóság 2026.04.14. napján a fenti ügyiratszámom hivatalból eljárást indított Gerix Trade Kft. ügyében, amelyről a FE/FOGY/00639-2/2026 számú végzéssel értesítette a vállalkozást.

A végzést a hatóság 2026.04.20.-án, cégkapun keresztül megküldte meg a vállalkozás részére.

A vállalkozás 2026.04.21. napján az alábbi nyilatkozatot tette:

„Tájékoztatjuk a Tisztelt Hatóságot, hogy a <https://ebbox.hu/> weboldal egy fejlesztés alatt álló projekt volt, amely még nem állt készen a fogyasztók részére történő tényleges értékesítési tevékenység megkezdésére. A weboldal ideiglenes elérhetősége kizárólag tesztelési célokat szolgált. Saját hibáinkból adódóan a webshop fejlesztési időszaka alatt a nyilvános elérhetőség korlátozását (inaktíválását) nem alkalmaztuk, amelynek következtében a felület kívülről is elérhetővé vált. A weboldal semmilyen formában nem került hirdetésre, illetve online felületeken nem kommunikáltuk annak elérhetőségét. A hatósági értesítés kézhezvételét követően a weboldal nyilvános elérhetőségét azonnali hatállyal megszüntettük, a rendelési lehetőséget letiltottuk, így a továbbiakban a fogyasztók

számára nem hozzáférhető. Tájékoztatjuk továbbá a Tisztelt Hatóságot, hogy a webáruházon keresztül tényleges kereskedelmi tevékenység nem történt, megrendelések teljesítésére nem került sor. A jövőben kizárólag a vonatkozó jogszabályi követelmények teljes körű biztosítását követően tervezzük a webáruház elindítását.”

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.) 4. § szerint:

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

a) a szolgáltató nevét,

b) a szolgáltató székhelyét, telephelyét, ennek hiányában lakcímét,

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

A 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.

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

2/2.

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*

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

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.

2/3.

Az 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,”

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:

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

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

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

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.

2/5.

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,

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:

„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. § 13. pont c) alpontjában meghatározott szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét, kivéve, ha a szolgáltató részére nyújtott tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan ezek az adatok egyébként is megismerhetők.

2. § E törvény alkalmazásában:

13. Közvetítő szolgáltató: a digitális szolgáltatások egységes piacáról és a 2000/31/EK irányelv módosításáról szóló 2022. október 19-i (EU) 2022/2065 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: DSA rendelet) 3. cikk g) és j) pontjában meghatározott valamely szolgáltatást nyújtó, az alábbiakban felsorolt szolgáltató:

c) tárhelyszolgáltatást nyújtó szolgáltató: DSA rendelet 3. cikk g) pontjának iii) alpontja szerinti szolgáltatást nyújtó szolgáltató,”

Az Fttv. szerint:

„2.§ E törvény alkalmazásában:

h) ügyleti döntés: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát a termékkel kapcsolatban,

d) kereskedelmi gyakorlat: a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek a termék 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.”

2/7.

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.”

2/8.

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.”

2/9.

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.”

2/10.

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
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.”

2/11.

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.”

2/12.

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

a) a szerződés szerinti áru vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és az árunak vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;”

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.”

2/13.

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

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 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).”

2/14.

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

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

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

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

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 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.”

2/16.

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 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.”

2/17.

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. Fogyasztó és vállalkozás közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés esetén Ön a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a vállalkozás költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

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, de legalább egy év.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a(z) vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év 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 (e pont alkalmazásában a továbbiakban: termék) hibája esetén Ön – választása szerint – az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Kivel szemben érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági jogait a termék előállítójával vagy forgalmazójával (a továbbiakban együtt: gyártó) szemben gyakorolhatja.

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

A termék akkor hibás, ha nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy 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.

Milyen bizonyítási szabály érvényesül termékszavatossági igény érvényesítése esetén?

Termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania, hogy a termékhiba a gyártó általi forgalomba hozatal időpontjában fennállt.

A gyártó milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó 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 a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívom figyelmét, hogy Ön ugyanazon hiba miatt a vállalkozással szemben kellékszavatossági és a gyártóval szemben termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve a termék javítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági igényét a továbbiakban már csak a gyártóval szemben érvényesítheti.

(Ha a vállalkozás jogszabály, szerződés vagy egyoldalú jognyilatkozat alapján jótállásra köteles, az alábbi 3. pont beillesztése is szükséges a tájékoztatóba:)

3. Jótállás

Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával?

Ön hibás teljesítés esetén jogszabály és/vagy jótállást keletkeztető jognyilatkozat alapján (megfelelő aláhúzendő)

jótállási igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Önt milyen jogok illetik meg, ha a jótállás jogszabályon alapul?

A kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek termékcsoportjainak megnevezéséről szóló miniszeri rendeletben meghatározott új, tartós fogyasztási cikk (a továbbiakban: fogyasztási cikk) esetén Ön a teljesítés hibája miatt az 1. pontban meghatározott jogait érvényesítheti, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló kormányrendeletben foglalt feltételekkel.

Önt milyen további jogosultságok illetik meg jogszabályon alapuló jótállás esetén?

Fogyasztási cikk esetében Ön a jótállási idő alatt elsősorban kijavítást igényelhet. Kicserélésnek van helye már az első javítási kísérletet követően, ha megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, és Ön másik igény teljesítését nem kéri. Ön akkor is kérheti a kicserélést, ha a javítási igény közlését követő harminc napon belül nem kerül sor a kijavításra. A kicserélési igényt az is megalapozza, ha a fogyasztási cikk a jótállási idő alatt három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik, feltéve, hogy Ön nem kéri másik igény teljesítését. Ha az előbbi esetekben kicserélésre nincs lehetőség, akkor Ön a vételár visszatérítésére is igényt tarthat.

Ön milyen határidőn belül gyakorolhatja kötelező jótálláson alapuló jogait?

A jótállás időtartama fogyasztási cikkek esetén

- a) 10 000 forinttól 250 000 forintig terjedő eladási ár esetén két év,
- b) 250 000 forint feletti (250 001 forinttól kezdődő) eladási ár esetén három év.

Önt milyen jogok és milyen határidőben illetik meg, ha a jótállás önkéntes vállaláson alapul?

Önt a(z) ... hibás teljesítése esetén a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban foglaltfeltételekkel, határidőn belül a(z) jótállási jogok illetik meg. Milyen feltétellel érvényesíthetők a jótállási igények:

A jótállásból eredő jogait Ön a rendelkezésére bocsátott jótállási jeggyel gyakorolhatja, a jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti. A jótállási jegy rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha Ön az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot bemutatja. A jótállási igény teljesítésének nem feltétele a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának visszaszolgáltatása.

Milyen további követelmények támaszthatóak a jótállási jogok gyakorlásának feltételéül?

Fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése vagy annak üzemben tartása érdekében támaszthatók speciális követelmények (például időszakos felülvizsgálat) a fogyasztóval szemben, feltéve, ha a megfelelő üzembe helyezés vagy üzemben tartás más módon nem biztosítható, és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára.

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

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

Felhívom a figyelmét, hogy Ön ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, valamint termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Ha viszont Ön egy adott hiba miatt egyszer sikerrel érvényesítette hibás teljesítésből eredő igényét (például a vállalkozás kicserélte a terméket), ugyanezen hiba tekintetében más jogi alapon erre már nem tarthat igényt.

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.”

2/18.

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, egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), a 25. § szerinti jogkövetkezményről és a 2. melléklet szerinti nyilatkozatmintáról;

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

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) áru adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) **az árunak,**

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

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

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

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 az áru 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 lejártá 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 lejártá előtt elküldi.

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

(3) Ha az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés megkötésével egyidejűleg az árut kifuvarozták 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 az áru 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.

29. § (1) A fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát

c) olyan nem előre gyártott áru esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan áru esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;

d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző áru tekintetében;

e) olyan zárt csomagolású áru tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

f) olyan áru tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más áruval;

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.”

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.”

2/19.

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 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 készteti, 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.”

2/20.

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

2/21.

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

a) a szerződés szerinti áru vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és az árunak vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;”

A takarmányok forgalomba hozataláról és felhasználásáról, az 1831/2003/EK rendelet módosításáról, valamint a 79/373/EGK tanácsi irányelv, a 80/511/EGK bizottsági irányelv, a 82/471/EGK, 83/228/EGK, 93/74/EGK, 93/113/EK és 96/25/EK tanácsi irányelv és a 2004/217/EK bizottsági

határozat hatályon kívül helyezéséről szóló AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 767/2009/EK RENDELETÉNEK (továbbiakban: EU rendelet) alapján:

„11. cikk

A címkézés és kiszerelés elvei

(3) Ha a takarmányt a távollevők között kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről szóló, 1997. május 20-i 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (27) 2. cikkében meghatározott távközlő eszköz révén kínálják értékesítésre, az e rendelet által előírt kötelező címkézési adatokat – kivéve a 15. cikk b), d) és e) pontjában és a 16. cikk (2) bekezdésének c) pontjában vagy a 17. cikk (1) bekezdésének d) pontjában foglalt adatokat – a távértékesítést lehetővé tevő eszköz által közlik vagy más megfelelő eszközökön keresztül biztosítják a távértékesítési szerződés megkötése előtt. A 15. cikk b), d) és e) pontjában és a 16. cikk (2) bekezdésének c) pontjában vagy a 17. cikk (1) bekezdésének d) pontjában foglalt adatokat legkésőbb a takarmány leszállításakor kell megadni.”

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 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.”

2/22.

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.

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 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.

3/1.

Jogszabály egyértelműen kimondja, hogy a vállalkozásoknak kötelessége a honlapon feltüntetni a vállalkozás nevét, valamint a székhelyének címét is.

Jogsértő, hogy a vállalkozás nem tüntette fel a honlapon a cégnevét, valamint a székhelyének postai címét.

3/2.

A Korm. rendelet szerint, a vállalkozásnak kötelessége tájékoztatást nyújtani üzleti tevékenysége helyének postai címéről, és annak a vállalkozásnak a postai címéről, akinek a nevében eljár, akihez a fogyasztó a panaszait címezheti, ha e cím a székhelyétől eltér.

A vállalkozás jogsértés követett el azzal, hogy nem nyújtott tájékoztatást az üzleti tevékenységének postai címéről.

3/3.

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.

Jogsértő, hogy a vállalkozás nem nevezte meg a nyilvántartásba vevő szervet, valamint nem tette közzé nyilvántartásba vételi számát a weboldalán.

3/4.

Jogsértő, hogy a vállalkozás egyéb elérhetősége (e-mail cím, telefonszám vagy elektronikus bejelentőlap) nem került közzétételre a webáruházban.

3/5.

Jogsértő, hogy a vállalkozás nem tette közzé a teljes adószámát a webáruházban.

3/6.

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.

3/7.

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.

3/8.

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.

3/9.

Jogsértő a szerződés alakiságára, 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.

3/10.

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

3/11.

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.

3/12.

Jogsértő, hogy a vállalkozás a szerződés tárgyának lényeges tulajdonságairól nem nyújtott tájékoztatást, mert a csomagoknál nem tünteti fel részletesen azok tartalmát.

A vállalkozásnak a weblapon tájékoztatnia kell a fogyasztókat a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól az adathordozónak és a terméknek vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben.

A fogyasztó a kiválasztott terméket kizárólag a honlapon közzétett fényképen látja, így szükséges, hogy a vállalkozás egy megfelelő tartalmú, specifikus termékleírást is közzétegyen. Ez az adott árutól függ, ide tartozik minden, a kereskedelmi forgalomban lényegesnek tekintett, valamint az áru értékét meghatározó tulajdonság.

3/13.

A vállalkozás jogsértést valósított meg azzal, hogy nem nyújtott tájékoztatást a kiszállítási határidőről, a fizetési módokról, és a szállítás költségeiről, feltételeiről.

3/14.

A vállalkozásoknak 2024.03.28. napjától biztosítania kell a Magyar Posta Zrt. által nyújtott csomagkézbesítési szolgáltatás igénybevételének lehetőségét. A hatóság a próbarendelés során megállapította, hogy a webáruházban a Magyar Posta Zrt. által nyújtott csomagkézbesítési szolgáltatás igénybevételére nincs lehetőség.

A vállalkozás jogsértést követett el azzal, hogy webáruházában nem biztosította az egyetemes postai szolgáltató által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

3/15.

Jogsértő, hogy a vállalkozás panaszkezelési módjáról szóló tájékoztatás nem volt feltüntetve a weboldalon.

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

3/16.

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

3/17.

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

3/18.

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 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 fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával*
- *Elállási határidő a termék átvételekor kezdődik, illetve szolgáltatás esetén a 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*
- *Elállás esetén a fogyasztót a termék visszaküldésének a költsége terheli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költségek viselését*
- *A vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését*
- *Az elállási/felmondási jog hiányáról szóló tájékoztatás*

3/19.

A csomagoknál feltüntetett ártájékoztatás alapján a csomagok rendelése állandó előfizetésnek minősül, azonban *nincs tájékoztatás a rendelés illetve előfizetés időtartamáról, lemondási lehetőségeiről*. Az előfizetés tényét erősíti a weboldal láblécében elhelyezett tájékoztató: „Havonta érkező prémium meglepetés doboz. Tele természetes nasikkal és elnyúlhatetlen játékokkal, amiket boltban nem találsz meg. A kutyád imádni fogja. Te pedig rajongani fogsz érte.”

Jogsértő a vállalkozás gyakorlata, mert a honlapja nem tájékoztat arról, hogy ha a szolgáltatás nyújtásra irányuló szerződés esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a fogyasztó a felmondási jogát, úgy az elszámolás során köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit.

3/20.

A vállalkozás 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 jogügylet

vonatkozó szerződéses feltételekről és jogszabályi rendelkezésekről szóló tájékoztatást a szerződés megkötése előtt is.

3/21.

A webáruház állatoknak szánt takarmányt is tartalmazó csomagokat is értékesít, melyeket nem nevez meg pontosan, valamint nem tünteti fel az adott takarmányok összetételét (címkézésnek megfelelően).

Jogsértő, hogy a vállalkozás a honlapján nem tájékoztatja a fogyasztókat a csomagok és takarmányok pontos összetételéről.

3/22.

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

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. § a), b), c), d), f), h) pontjai, 5. § (1) és (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 a), c), d), e), h), i), j), k), m), n), o), w) pontjaiban, 15. § (2) bekezdésében, 20. § (2)-(3) bekezdéseiben, 22. § (1), (3) bekezdéseiben, 23. § (1), (3) bekezdéseiben, 24. § (1), (2), (4) bekezdéseiben, 25. §-ban, 26. § (1) bekezdésében, 29. § (1) bekezdés d), e), f) pontjaiban,
- az Fttv. 3. § és 7. §-ban,
- A postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételeken szállítható küldeményekről szóló 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet 3/A. §-ban 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) bejegyzí 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 rosszállását fejezi ki az általa megállapított közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt, és újabb szankció kilátásba helyezésével felszólítja az ügyfelet, hogy a jövőben tartózkodjon a közigazgatási szabályszegés elkövetésétől.

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 2017. évi CXXV. törvényben (a továbbiakban: Szankció tv.) meghatározottak szerinti dolgot jogosult elkobozni, és azt a jogsértést elkövető vállalkozás költségére megsemmisíteni,
- f) elrendelheti az (1a) bekezdés szerinti jogkövetkezmény alkalmazását, vagy az elektronikus adat ideiglenes hozzáférhetetlenné tételét a 48/A-48/C. § szerint,
- g) elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet ideiglenes bezárását
- ga) a jogszerű állapot helyreállításáig, ha az a fogyasztók életének, testi épségének vagy egészségének védelme vagy a fogyasztók széles körét érintő kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében szükséges, vagy
- gb) legfeljebb 30 napra, ha a jogsértés a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okoz,
- h) a 16/A. § (1)-(3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a jogsértés megállapításától számított legfeljebb egy évig megtilthatja az alkoholtartalmú ital, az energiatital, a dohánytermék, illetve a szexuális termék forgalmazását, e rendelkezések 3 éven belüli 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 vagy külföldi, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében
- aa) 1 millió forinttól a vállalkozás éves nettó árbevételének 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 árbevételének 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 törvény szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, 3 éven belül ismételt 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 Szankciótv. 2. § (3) bekezdés a) pontja és a 6. § (4) bekezdése alapján szabtam ki a szankciót.

Az Fgytv. 51/B. § (1) A fogyasztóvédelemért felelős miniszter a fogyasztóvédelmi hatóság honlapján közzéteszi 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 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, a próbavásárlást végző fogyasztóvédelmi szakügyintézőt érintette, amely a jogsértés alapesete, így enyhítő körülményként nem értékelhető.
- *A fogyasztók érdekei sérelmének köre:* A vállalkozás nevének, székhelyének postai, valamint üzleti tevékenységének postai címéről szóló tájékoztatás elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti, ugyanis a fogyasztónak tudnia kell, hogy az internetes oldalt működtető vállalkozás valós cég-e, amelyről ezen információk hiánya esetén nem tud meggyőződni.

A nyilvántartásba vevő szerv nevének, a vállalkozás adó- és cégjegyzék számának 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, 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 telefaxszámáról.

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 kapcsolatfelvételen, 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 megkötöhet, 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 megkötöhet, 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 „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 szerződés tárgyának tulajdonságaira vonatkozó tájékoztatás elmulasztása a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A fogyasztónak a távértékesítési szerződés megkötése előtt ismernie kell a termék főbb tulajdonságait, ugyanis a fogyasztó a kiválasztott terméket kizárólag a honlapon közzétett fényképen látja, így szükséges, hogy a vállalkozás egy megfelelő tartalmú, specifikus termékleírást is közzétegyen. Ez az adott árutól függ, ide tartozik minden, a kereskedelmi forgalomban lényegesnek tekintett, valamint az áru értékét meghatározó tulajdonság.

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 megfelelőisége 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 fogyasztók kiszállítással kapcsolatos választási jogát korlátozta a vállalkozás azzal, hogy nem biztosította webáruházában az egyetemes postai szolgáltató által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételének lehetőségét. A korlátozással a fogyasztók anyagi érdeke sérülhet.

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 kellékszavatosságról, termékszavatosságról szóló tájékoztatással kapcsolatos hiányosság a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti. A vállalkozás ugyanis a szerződés megkötése előtt kellő időben köteles a fogyasztót e jogokról tájékoztatni annak érdekében, hogy a fogyasztó ezen jogaival megfelelően, kellő időben élni tudjon.

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 vállalkozás 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 vállalkozás köteles tájékoztatni a fogyasztókat arról, hogy a megrendelés 48 órán belüli visszaigazolásának a hiányában a fogyasztó mentesül az ajánlati kötöttség alól. A tájékoztatás elmaradása esetén a fogyasztó tájékoztatáshoz való joga sérül, mivel a tájékoztatás hiányában nem tudja, hogy a szerződési ajánlata alól 48 órán belüli visszaigazolás hiányában mentesül.

- *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 (2026.04.14.) megelőző egy éven belül a vállalkozás vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést jegyezték be.

- *A jogsértéssel elért előny tekintetében figyelembe vett mérlegelési szempontok:* E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

A vállalkozás nyilatkozatában foglaltakat, miszerint a weboldal egy fejlesztés alatt álló projekt volt, amely még nem állt készen a fogyasztók részére történő tényleges értékesítési tevékenység megkezdésére és csak tesztelési célokat szolgált, elfogadni nem lehet, tekintettel arra, hogy a webáruházban a hatóság a próbavásárlást végig tudta vinni, a megrendelésről elektronikus úton visszaigazolást is kapott. A vállalkozás a webáruház működését felfüggesztette, melyet enyhítő körülményként értékeltem.

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

Felhívom a Gerix Trade Kft. figyelmét, hogy az ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezéseket tartalmazó jogszabályok ismételt megsértése esetén az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdése értelmében 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 határozza meg.

Az Ákr. 133.§ (1) bekezdése alapján a végrehajtást - ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik - a döntést hozó hatóság, másodfokú döntés esetén pedig az elsőfokú hatóság rendeli el.

Az Ákr. 134. § (1) bekezdése alapján a végrehajtást - ha törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben helyi önkormányzat rendelete másként nem rendelkezik - az állami adóhatóság fogatosítja.

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

A főispán helyett eljáró Buday Attila főigazgató nevében és megbízásából:

*dr. Markovits Eszter
osztályvezető*