



GYŐR-MOSON-SOPRON VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Iktatószám: GY/49/00077-2/2026

Előzmény ügyirat: GY/49/01185/2025

Ügyintéző:

Telefonszám: +36 (96) 795-951

Határozatszám: 2607K-00011

Tárgy: RS OIL Kft. fogyasztóvédelmi ügye

A Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal (a továbbiakban: Kormányhivatal) meghozta az alábbi

HATÁROZATOT.

I.

A Kormányhivatal a RS OIL Kft.-vel (székhely: 9100 Tét, Széchenyi utca 53., tevékenység helye: www.dodorshopgyor.hu, adószám: 24826451-2-08, a továbbiakban vállalkozás) szemben

**fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése miatt
figyelmeztetést alkalmaz.**

II.

A Kormányhivatal elrendeli a jogsértő állapot megszüntetését, és kötelezi a vállalkozást arra, hogy az általa üzemeltetett www.dodorshopgyor.hu weboldal működésével kapcsolatban feltárt jogsértéseket haladéktalanul szüntesse meg, és a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően tájékoztassa a fogyasztókat az alábbiak tekintetében:

- **a próbavásárlás során történt tájékoztatások**
 - **elálláskor a teljes költség – szállítási és egyéb költségek – visszatérítéséről megfelelő tájékoztatást nyújtson,**
 - **elálláskor ténylegesen is fizesse vissza a fogyasztók részére a fogyasztók által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget,**
 - **elállás esetén ne kötelezze indokolásra a fogyasztót**
- **fogyasztói jogérvényesítés feltételeire vonatkozó tájékoztatás**
 - **a fogyasztó részére a szerződés megkötése előtt rendelkezésre bocsátandó tájékoztatás**

A Kormányhivatal kötelezi továbbá a vállalkozást, hogy a határozat véglegessé válását követő 30 napon belül nyilatkozzon a határozatban megállapított jogsértések megszüntetése érdekében tett intézkedésekről.

Fenti kötelezettségeinek a vállalkozás e határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

III.

A Kormányhivatal döntése, annak közlésével véglegessé válik.

IV.

A végleges döntésben megállapított kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást annak Kormányhivatal általi elrendelését követően a Nemzeti Adó-és Vámhivatal foganatosítja.

A meghatározott cselekmény önkéntes végrehajtásának további elmaradása esetén – természetes személy esetén 200 ezer forintig, jogi személy és egyéb szervezet esetén 500 ezer forintig terjedő – eljárási bírságot szabhat ki, és a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti.

V.

A véglegessé vált döntés ellen – a jogsérelem megjelölése mellett – közigazgatási per indítható a közlést követő 30 napon belül, a Győri Törvényszékhez (9021 Győr, Szent István út 6.) címzett, de a Kormányhivatalhoz benyújtott keresetlevél útján.

Az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet, valamint az ügyfél jogi képviselője elektronikus ügyintézésre kötelezett. A keresetlevél elektronikus formában e-Papír szolgáltatáson keresztül nyújtható be a <https://epapir.gov.hu> oldalon.

A fenti formai szabályoknak meg nem felelő beadvány joghatás kiváltására nem alkalmas.

A keresetlevél benyújtásának halasztó hatálya nincs, azonban – különösen a döntésben foglalt kötelezés teljesítésére vonatkozóan – a bírósághoz címzett azonnali jogvédelem iránti kérelem terjeszhető elő. Tárgyalás tartását a felperes szintén a keresetlevélben kérheti. Ha egyik fél sem kérte tárgyalás tartását, és azt a bíróság sem tartja szükségesnek, a bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz.

A közigazgatási per illetéke 30.000,- Ft (azaz harmincezer forint), melyet pervesztesség esetén a bíróság felhívására utólag kell megfizetni.

VI.

Az eljárás során eljárási költség nem merült fel.

VII.

A Kormányhivatal a végleges határozatot közzéteszi.

VIII.

A Kormányhivatal a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására rendelkezésre álló idő elteltével egyidejűleg bejegyzí a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába. A Közigazgatási Szankciók Nyilvántartása a bejegyzés időpontjától számított három év elteltéig tartalmazza az adott döntéssel összefüggésben nyilvántartott adatokat.

INDOKOLÁS

A Kormányhivatal 2025. október 27. napján témavizsgálat keretében ellenőrizte az **RS OIL Kft.** (székhely: 9100 Tét, Széchenyi utca 53., adószám: 24826451-2-08) által üzemeltetett, www.dodorshopgyor.hu elérhetőségű webáruházat.

A webáruház vizsgálata során minden aloldal archiválásra került.

A Kormányhivatal munkatársa 2025. október 27. napján próbamegrendelést adott le a webáruházban, amelyet a Vállalkozás elektronikus úton is visszaigazolt (rendelészám: #648).

A megrendelt áru (MASZK OXFORD NECK COOLMAX) eladási ára 4.490.-Ft, szállítási költség 1.800.-Ft, utánvétel díja 300.-Ft. Ennek megfelelően kiszállításkor a csomagért fizetendő összeg összesen 6.590.-Ft.

A terméket a webáruházat üzemeltető Vállalkozás 2025. október 29. napján futárszolgálattal szállította ki, amelyért a Kormányhivatal munkatársa a csomag átvételkor, készpénzben fizetett az azt kiszállító futárnak, összesen 6.590.-Ft-ot.

A Kormányhivatal munkatársa 2025. november 7. napján elküldte elállási nyilatkozatát a webáruház oldalán található e-mail címre.

A Kormányhivatal munkatársai a megrendelt terméket elállási joguk érvényesítése céljából 2025. november 14. napján visszavitték a vállalkozás 9028 Győr, Külső Veszprémi u. 2. szám alatti üzletébe.

A Kormányhivatal munkatársai a terméket és a dokumentumokat sértetlen állapotban visszaadták, a próbavásárlás során kifizetett összeget, vagyis 6.590,- Ft-ot visszakapták.

A termék visszajuttatásával kapcsolatos megállapításokat a GYFO-5882 számú hatósági helyszíni ellenőrzésről szóló jegyzőkönyv tartalmazza, melyet a jelen lévő személy az aláírásával igazolt.

Az ellenőrzési jegyzőkönyvbe a helyszínen tartózkodó személy az alábbi nyilatkozatot tette: *„Az e-mailben rákérdeztünk az elállás okára, illetve személyesen is, mivel pusztán a termék minőségére vagy az esetlegesen fennálló problémára lettünk volna kíváncsiak.”*

A Kormányhivatal a hatósági ellenőrzés és eljárás során az alábbi – a hatósági ellenőrzés napján hatályos - jogszabályok rendelkezéseit vette figyelembe:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban **Ptk.**)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: **Fgytv.**)
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban: **Fttv.**)
- a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I.30.) NFGM-SZMM együttes rendelet (a továbbiakban: **Árrendelet**)
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: **Ektv.**),
- a fogyasztók és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormány rendelet (a továbbiakban: **Korm. rendelet**),
- a postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételesen szállítható küldeményekről szóló 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet (a továbbiakban **335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet**)

- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: **Jótállási rendelet**);
- a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló (a továbbiakban **10/2024. (VI.28.) IM rendelet**),
- a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet [a továbbiakban: **373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet**]
- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (a továbbiakban **NGM rendelet**)
- a fogyasztóvédelemmel összefüggő kormányrendeletek módosításáról szóló 93/2024. (IV. 23.) Korm. rendelet (a továbbiakban **93/2024. (IV. 23.) Korm. rendelet**)
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, közzétételi kötelezettséggel járó súlyos jogsértésekről, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet módosításáról szóló 453/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: **E-kereskedelmi súlyos jogsértésről szóló Korm. rendelet**)

A webáruház ellenőrzése és a próbamegrendelés során tett megállapítások, - melyek a GY/49/01073-2/2025. iktatószámú hivatalos feljegyzésben került rögzítésre - az alábbiak:

1. A weboldalon a fogyasztókat érintő előzetes tájékoztatások

A Kormányhivatal az alábbi témakörökbe tartozó tájékoztatásokat ellenőrizte a webáruház oldalán:

- szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok,
- szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás,
- szerződéskötés technikai feltételeiről,
- szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás
- egyéb tájékoztatási követelmények (kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás),
- a fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás

A Kormányhivatal megállapította, hogy az előzetes tájékoztatások ellenőrzése során jogsértés nem került feltárára.

2. Próbavásárlás

A Kormányhivatal munkatársa 2025. október 27. napján próbamegrendelést adott le a webáruházban, amelyet a Vállalkozás elektronikus úton is visszaigazolt (rendelészám: #648).

A megrendelt áru (**MASZK OXFORD NECK COOLMAX**) eladási ára **4.490.-Ft**, szállítási költség **1.800.-Ft**, utánvétel díja **300.-Ft**. Ennek megfelelően kiszállításkor a csomagért fizetendő összeg összesen **6.590.-Ft**.

A próbavásárlás során a Vállalkozás a megrendelést aznap elektronikus úton visszaigazolta. A visszaigazoló email ellenőrzése során a Kormányhivatal megállapította, hogy abban a Vállalkozás **nem adta át a szerződés megkötését megelőzően tartós adathordozón a Korm. r. 11.§ (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tájékoztatást.**

A terméket a webáruházat üzemeltető Vállalkozás **2025. október 29. napján** futárszolgálattal szállította ki, amelyért a Kormányhivatal munkatársa a csomag átvételekor, készpénzben fizetett az azt kiszállító futárnak, összesen 6.590.-Ft-ot.

A csomag, és benne a termék is sértetlen állapotban érkezett. A leszállított termék megegyezett a megrendelt termékkel, annak jellemzői, tulajdonságai megfeleltek a weboldalon közzétett tájékoztatásoknak. A fizetésről, összesen 6.590.-Ft-ról számlát állítottak ki, amelyet a csomagban mellékeltek.

A Kormányhivatal munkatársa a csomag kibontását és annak tartalmát fényképfelvételekkel rögzítette további ellenőrzés céljából.

A csomag egyéb dokumentumot nem tartalmazott. A fentiekre tekintettel a csomag kibontása során megállapításra került, **a Vállalkozás a csomagban sem küldte meg a fogyasztó részére a kötelező fogyasztói tájékoztatásokat.**

A Kormányhivatal munkatársa a webáruház ellenőrzése során a megrendelt termék oldalán, a véleményeknél egy érdeklődő kérdést tett fel, melynek elküldését követően az alábbi üzenet jelent meg a képernyőn:

„Köszönjük véleményét, melyet továbbítottunk jóváhagyásra a webmesternek.”

A kormányhivatal munkatársa néhány nappal később ismételt felkereste az adott termék oldalát, és megállapította, hogy az általa írt szöveget a Vállalkozás megjelenítette, megválaszolta, azonban az nincs jelölve mellette, hogy tényleges vásárlótól érkezett az értékelés.

A fentiekre tekintettel az értékelések ellenőrzése során a Kormányhivatal jogsértést nem tapasztalt.

A Kormányhivatal munkatársa **2025. november 7.** napján elküldte elállási nyilatkozatát a webáruház oldalán található e-mail címre.

Az elállási nyilatkozatra a Vállalkozás a feljegyzés keltéig nem válaszolt.

A Kormányhivatal munkatársai a megrendelt terméket elállási joguk érvényesítése céljából 2025. november 14. napján visszavitték a vállalkozás 9028 Győr, Külső Veszprémi u. 2. szám alatti üzletébe. Az elállási jog érvényesítésével kapcsolatos megállapításokat a GYFO-5882 sz. jegyzőkönyv tartalmazza az alábbiak szerint:

„(...) Az ellenőrzés megkezdésekor jeleztük a jelenlévő személynek, hogy a webáruházból rendeltünk egy terméket, melyet átvettünk, majd elküldtük az elállási nyilatkozatunkat, szeretnénk élni az elállási jogunkkal.

A jelenlévő személynek a csomagot és terméket visszaadtuk, aki megkérdezte tőlünk, hogy miért szeretnénk elállni. Erre azt a választ adtuk neki, hogy meggondoltuk magunkat és nincs szükségünk a termékre.

A jelenlévő személy arról tájékoztatott bennünket, hogy már e-mailt is írtak a részemre, amelyben megírták, hogy a termék árát tudják csak visszafizetni. Ekkor tájékoztattuk a jelenlévő személyt, hogy tudomásunk szerint elállás esetén a teljes összeg visszajár jogszabály alapján. A jelenlévő személy továbbra is arról tájékoztatott bennünket, hogy a termék árát, vagyis 4.490 Ft-ot most visszafizetik részünkre, azonban a kiszállítási díjat, és az utánvétes fizetés díját nem, som most, sem a későbbiekben.

Ezt követően hatósági igazolványunkat felmutatva jeleztük a jelenlévő személynek, hogy hatósági ellenőrzés történik, ennek keretein belül került sor a próbavásárlásra és az elállási jog gyakorlására is.

Erre tekintettel az ügyvezető az általunk kifizetett teljes összeget, vagyis összesen 6.590 Ft-ot visszafizette részünkre.

Jegyzőkönyv írása közben kinyomtatták részünkre azt az emailt, amelyet a vállalkozás az elállási nyilatkozatunkra küldött meg válaszként részünkre. Abban az alábbiak szerint tájékoztatott bennünket a vállalkozás 2025. november 07. napján: „...Természetesen a termék árát, azaz 4.490,- Ft-ot vissza tudunk szolgáltatni, amennyiben az sértetlen/nem használt. A további szolgáltatások árát sajnos nem áll módunkban visszafizetni. Szeretnék érdeklődni, hogy mi volt a probléma a megrendelt maszkkal?...”

Az ellenőrzési jegyzőkönyvbe a helyszínen tartózkodó személy az alábbi nyilatkozatot tette: „Az e-mailben rákérdeztünk az elállás okára, illetve személyesen is, mivel pusztán a termék minőségére vagy az esetlegesen fennálló problémára lettünk volna kíváncsiak.”

A Korm. rendelet 20. § (1) bekezdése az alábbiakban rendelkezik az elállási joggal kapcsolatban: (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. (...)

A Vállalkozás e-mail válaszában és a helyszíni ellenőrzéskor szóban is indokolást kért az elálláshoz. A jegyzőkönyvben tett nyilatkozatát, miszerint „Az e-mailben rákérdeztünk az elállás okára, illetve személyesen is, mivel pusztán a termék minőségére, vagy az esetlegesen fennálló problémára lettünk volna kíváncsiak.” a Kormányhivatal nem fogadta el. A termék minőségéről vagy az esetlegesen fennálló problémáról történő tájékozódást a jogszabály alapján nem lehet az elállás indokolásának kérésével felváltani, ugyanis a „miért szeretne elállni?” jellegű kérdés már egy indokolást kérő tájékozódásnak minősül. A fogyasztó a fent idézett jogszabály alapján nem köteles megindokolni, hogy miért szeretne elállni a vásárlástól.

A Korm. rendelet 23. § (1) bekezdése kimondja, hogy ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők 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.**

A Vállalkozás e-mail válaszában és a helyszíni ellenőrzéskor szóban adott tájékoztatásának vizsgálata során a Kormányhivatal kifogásolta, hogy a termék vételárát fizetik csak vissza, és a téves tájékoztatásuk szerint a kiszállítási költség elállás esetén a fogyasztót terheli.

A Kormányhivatal megállapította, hogy a Vállalkozás fenti nem megfelelő tájékoztatásaival tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott.

A Kormányhivatal a hatósági ellenőrzés megállapításai alapján 2025. november 21. napján kelt levelében értesítette a vállalkozást a közigazgatási hatósági eljárás hivatalból történő megindításáról, az ügyféli jogokról, az ügyintézési határidőről, valamint az igazgatási szünetről szóló 2023. évi XXVI. törvény 3. § (2) bekezdés 1. pontja értelmében elrendelt igazgatási szünet időtartamáról is.

A fenti jogsértéseket a Kormányhivatal az alábbi jogszabályok alapján állapította meg:

A 2. Próbavásárlás pontban leírtak alapján megállapított jogsértés:

- **Korm. rendelet 18 §** A távollévők között kötött szerződés megkötését követően - ésszerű időn belül, de az áru adásvételére irányuló szerződés esetén legkésőbb az átadáskor, a szolgáltatásnyújtására irányuló szerződés esetén legkésőbb a szolgáltatás teljesítésének megkezdésekor - a vállalkozás tartós adathordozón visszaigazolást ad a fogyasztónak a megkötött szerződésről. A visszaigazolás tartalmazza
 - a) a 11. § (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatást, kivéve, ha azt a vállalkozás már a szerződés megkötése előtt tartós adathordozón a fogyasztónak megadta; és
 - b) ha a fogyasztó a 29. § m) pontja szerinti nyilatkozatot tett, az erre vonatkozó visszaigazolást.

- **Korm. rendelet 23. § (1)** Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívüli kötött vagy a távollévők 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.

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat az Fttv. figyelembe vételével:

- **A vállalkozás megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytatott az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontja megsértésével:**
 - **2. Próbavásárlás pontjában meghatározott alábbi jogsértésekkel:**
 - az elállási nyilatkozatra adott válasz e-mailben, valamint az elállási jog érvényesítése során az üzletben szóban úgy tájékoztatja a fogyasztót, hogy csak a termék vételárát téríti vissza
 - az elállási nyilatkozatra adott válasz e-mailben, valamint az elállási jog érvényesítése során az üzletben szóban indokolást kér az elálláshoz

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

Az Fttv. 3. § (2) Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét a termékkel kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.”

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

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

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

Az Fgytv. 45/A. § rendelkezései alapján: „(1) Törvény eltérő rendelkezése hiányában a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével –

a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,

b) a gyermek- és fiatalkorúak védelmével,

c) a fogyasztói csoporttal,

d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint

e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével

összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – eljár azok megsértése esetén.

(3) Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi

a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,

b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,

c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,

d) a fogyasztói panaszok intézésére,

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

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

g) a fogyasztók tájékoztatására

vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.”

Az Fttv. 10. § (1) bekezdése értelmében: „A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt (...) a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.”

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

A 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet 32/A. § (1) és (2) bekezdései alapján:

(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.

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdése értelmében, „(1) 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 további folytatását,

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

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

Az Fgytv. 47. § (2) bekezdése alapján „(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 Kormányhivatalt értesítse.**”

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdése értelmében:

„Az (1) bekezdés alkalmazásában a jogkövetkezmények meghatározásakor a következő szempontokat kell figyelembe venni:

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

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

c) a vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés;

d) a vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak;

e) a jogsértéssel érintett áruk értéke;

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

g) az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei.”

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

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

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

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

a) figyelmeztetés, (...)

c) közigazgatási bírság, (...)

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

A Szankció tv. 6. § szerint:

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

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

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

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

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

A Szankció tv. 9. § (2) bekezdése az alábbiakat rögzíti: „Közigazgatási bírságot szab ki a közigazgatási hatósági eljárás során a hatóság, ha törvény vagy törvény felhatalmazása alapján önkormányzati rendelet bírság kiszabását teszi lehetővé,

a) a Nyilvántartásba a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül az ügyfél vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést jegyeztek be és

b) a hatóság nem figyelmeztetés alkalmazásáról dönt.”

A Kormányhivatal a vállalkozás terhére meghatározott jogkövetkezmény megállapításánál az Fgytv. 47. § (5) bekezdésében foglaltak alapján értékelte az eset lényeges körülményeit.

- *A jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége:*

A Kormányhivatal megállapította, hogy a vállalkozás a távértékesítési szerződés során a Vállalkozás nem fizette vissza a fogyasztó részére a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket, csak a vételárat.

Továbbá a Kormányhivatal mérlegelte, hogy a vállalkozás megtévesztő tájékoztatásaival megsértette a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben előírt jogszabályi rendelkezéseket.

A jogkövetkezmény megállapításánál a Kormányhivatal olyan fogyasztó magatartását vette alapul, aki az adott helyzetben az általában elvárható figyelmelességgel és körültekintéssel jár el, továbbá aki ésszerűen tájékozódva kívánja meghozni üzleti döntését.

A Kormányhivatal a jogkövetkezmény megállapításánál figyelembe vette, hogy a vállalkozás a jogsértést bizonyíthatóan egy - a Kormányhivatal által ellenőrzött - webáruház esetében valósította meg. A jogsértéssel érintett fogyasztók számáról nem áll rendelkezésre adat, azonban a hatósági ellenőrzés során a Kormányhivatal munkatársait bizonyíthatóan érintette.

Megállapításra került továbbá, hogy a tájékoztatásból eredő jogsértő állapot időtartama tekintetében a határozat meghozatala során adat nem áll rendelkezésre, így ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározása során nem vette figyelembe.

- *A vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak:*

A reparáció tekintetében sem a vállalkozás nem hivatkozott értékelhető körülményre, sem a Kormányhivatal nem tárt fel ilyen tényt, így ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározásakor nem vette figyelembe.

- *A vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés:*

A Kormányhivatal 2025.11.24. napján 14:55 órakor letöltötte a vállalkozás vonatkozásában a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásában rögzített szankciók adatait. A lekérdezés során a 20251124-001735 azonosító számú keresési igazolás alapján megállapítást nyert, hogy a Nyilvántartás a lekérdezés időpontjában a vállalkozásra vonatkozóan közigazgatási szankciót nem tartalmazott.

- *A vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak:*

Erre vonatkozóan a határozat meghozatala során nem állt rendelkezésre adat, így ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározásakor nem vette figyelembe.

- *A jogsértéssel érintett áruk értéke:*

A jogsértéssel érintett áru értékét a Kormányhivatal nem tekintette relevánsnak, így ez a körülmény a jogkövetkezmény megállapításánál sem súlyosító, sem pedig enyhítő körülményként nem került figyelembevételre.

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

Figyelemmel arra, hogy az érintett jogsértések kizárólag nemzeti jogszabály vonatkozásában értelmezhető, ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározásakor nem vette figyelembe.

- *Az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei:*

A döntés meghozatalánál a Kormányhivatal további enyhítő körülményként vette figyelembe, hogy a vállalkozás - a létszám- és gazdálkodási adatainak értelmében - a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. tv. (a továbbiakban: Kkv tv.) 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembevételével kisvállalkozásnak minősül.

Tekintettel arra, hogy a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül a Vállalkozás vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést nem jegyezték be és a kötelező bírság kiszabásának esete sem áll fenn, ezért a közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt tárgyi ügyben a Kormányhivatal figyelmeztetés szankciót alkalmazott.

A fenti körülmények figyelembevételével a Kormányhivatal figyelmeztetés szankció alkalmazása mellett megtiltotta a vállalkozás számára a jogsértő magatartás további folytatását annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson, határidő tűzésével kötelezte továbbá, hogy szüntesse meg a jogsértő állapotot, pótolja a hiányosságokat, melyek megtörténtéről hitelt érdemlően tájékoztassa a Kormányhivatal.

A Kormányhivatal **felszólítja a Vállalkozást, hogy a jövőben tartózkodjon a közigazgatási szabályszegés elkövetésétől. A Kormányhivatal felhívja továbbá a vállalkozás figyelmét arra, hogy amennyiben ugyanazon jogszabályi rendelkezést – a korábbi jogsértést megállapító véglegessé vált határozatban előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határidő elteltét követő - **3 éven belül ismételten megsérti, a bírság kiszabásától nem lehet eltekinteni.** A Kormányhivatal felhívja a Vállalkozás figyelmét arra, hogy elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő ismételten megállapított jogsértése esetén a Kormányhivatal fogyasztóvédelmi bírságot köteles kiszabni, mely esetén az Fgytv. 47/C § (1a) ba) pontja alapján kis és középvállalkozások esetén a kiszabható bírság összege 400 ezer forinttól 4 millió forintig terjed, és az Fgytv. 48 § i) pontja alapján az ügyben irányadó bírságösszeg 2,2 millió forint.**

Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban Ákr.) 26. § (1) bekezdése a kapcsolattartásra vonatkozóan az alábbi szabályokat tartalmazza:

„26. § (1) *A hatóság*

a) írásban, a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvényben (a továbbiakban: Dáptv.) meghatározott elektronikus úton (a továbbiakban együtt: írásban), vagy

b) személyesen – ideértve az összeköttetés közvetlenségét, kölcsönösségét, folyamatos kép- és hangkapcsolatot biztosító telekommunikációs eszköz alkalmazását, ha az az adott eljárási cselekmény lefolytatására alkalmas –, illetve írásbelinek nem minősülő elektronikus úton (a továbbiakban együtt: szóban) tart kapcsolatot az ügyféllel és az eljárásban résztvevőkkel.

(2) Ha törvény másként nem rendelkezik, a kapcsolattartás formáját a hatóság tájékoztatása alapján az ügyfél választja meg. Az ügyfél a választott kapcsolattartási módról más – a hatóságnál rendelkezésre álló – módra áttérhet.”

A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáptv.) 9. § (1) bekezdése a digitális szolgáltatást biztosító szervek a feladat- és hatáskörükbe tartozó digitális szolgáltatásaikat a Dáptv. szerinti digitális térben kötelesek a felhasználók számára biztosítani. A Dáptv. 9. § (2) bekezdésének a) pontja alapján digitális szolgáltatás nyújtására köteles szerv: az államigazgatási szerv.

A Dáptv. 19. § (1) bekezdése szerint: *„Ha nemzetközi szerződésből eredő kötelezettség alapján törvény, nemzetközi szerződés, vagy az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik, elektronikus ügyintézésre köteles valamennyi, a digitális szolgáltatás nyújtására köteles szerv által nyújtott digitális szolgáltatások tekintetében*

a) a felhasználóként eljáró

aa) gazdálkodó szervezet, (...)

b) a felhasználó jogi képviselője.”

A Dáptv. 19. § (5) bekezdése értelmében: *„Ha jogszabály egy nyilatkozat megtétele vonatkozásában az elektronikus kapcsolattartást – vagy az elektronikus kapcsolattartás módját – kötelezővé teszi, az e követelménynek meg nem felelő nyilatkozat – törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – érvénytelen.”*

A Kormányhivatal tájékoztatja, hogy az elektronikus ügyintézés a központilag biztosított e-Papír szolgáltatás útján lehetséges: <https://epapir.gov.hu>; Témacsoport: Kormányhivatali ügyek;

Ügytípus: Fogyasztóvédelmi feladatok; Címzett: Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal.

Az eljárás során a vállalkozót terhelő eljárási költség nem merült fel, ezért a Kormányhivatal annak megállapításáról és viseléséről nem rendelkezett.

A Kormányhivatal a végleges határozat közzétételéről az Fgytv. 51. § (3)-(4) bekezdései alapján gondoskodik.

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

A döntés véglegességével kapcsolatos tájékoztatás az Ákr. 82. § (1) bekezdésén alapul.

A Kormányhivatal döntését a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdése, 81. § (1) és (4) bekezdése alapján hozta meg.

A Kormányhivatal hatásköre és illetékessége az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdése alapján a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet 1. § - 2. §-ain és a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésén nyugszik.

A jogorvoslati jogról szóló tájékoztatás különösen az Ákr. 112. § (1) bekezdésén és 114. § (1) bekezdésén valamint a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 39. §-án és 50. §-án és 77. § (1) és (2) bekezdésén alapul, a keresetlevél benyújtásának módjáról a Kp. 29. § (1) bekezdése alapján a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 605. §-a, 608. § (1) bekezdése, 611 §-a és a Dáptv. 9. § (1)-(2) bekezdése rendelkezik.

A közigazgatási per illetékének mértékéről és megfizetéséről a Kormányhivatal az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 45/A. § (1) bekezdése, a 62. § h) pontja és a 74.§-a alapján nyújtott tájékoztatást.

Győr, elektronikus időbélyegző szerint