



GYŐR-MOSON-SOPRON VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Iktatószám: GY/49/0900-4/2025

Ügyintéző:

Telefonszám: +36 (96) 795-951

Határozatszám: 2507K-00086

Tárgy: **DivaSecret Kft.** fogyasztóvédelmi ügye

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

HATÁROZATOT.

I.

A Kormányhivatal a DivaSecret Kft.-vel (székhely: 9330 Kapuvár, Fő tér 15., adószám: 32585269-2-08, a továbbiakban vállalkozás) szemben

figyelmeztetést alkalmaz.

A Kormányhivatal a vállalkozás számára továbbá megtiltja a jogsértő magatartás folytatását, és

- **kötelezi a vállalkozást, hogy az általa üzemeltetett www.puderfelho.hu weboldalon mindenkor közérthetően, világosan tájékoztassa a fogyasztókat a termékek elérhetőségéről, azaz definiálja pontosan, hogy mit jelentenek a termékek elérhetőségére vonatkozó információk (pl. raktáron, raktárból rendelhető, külföldi raktárból rendelhető, kifutott, hiánycikk)**
- **továbbá arra is kötelezi a vállalkozást, hogy az általa üzemeltetett www.puderfelho.hu weboldalon történő vásárlások esetében mindenkor tartsa be a webáruházban megjelölt szállítási határidőt.**

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

II.

A Kormányhivatal döntése, annak közlésével véglegessé válik.

III.

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 terjeszthető 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.

IV.

Az eljárás során eljárási költség nem merült fel.

V.

A Kormányhivatal a végleges határozatot közzéteszi.

VI.

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 közérdekű bejelentés alapján, a jelzésben foglaltak kivizsgálása céljából 2025. április 3. napján hivatalból megkezdte a DivaSecret Kft. (székhely: 9330 Kapuvár, Fő tér 15., adószám: 32585269-2-08) által üzemeltetett, www.puderfelho.hu elérhetőségű weboldal ellenőrzését, melynek során archiválásra került a weboldal.

A Kormányhivatal a vállalkozással szemben közigazgatási hatósági ellenőrzési eljárást indított, melynek során azt vizsgálja, hogy a www.puderfelho.hu weboldalon feltüntetett információk, illetve a vállalkozás tevékenysége, valamint panaszkezelési módja megfelel-e a jogszabályban előírt feltételeknek.

A Kormányhivatal a hatósági 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.**)

- 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 webáruház ellenőrzése és a próbamegrendelés során tett megállapítások, - melyek a GY/49/00380-2/2025. és a GY/49/00380-8/2025 iktatószámú hivatalos feljegyzésben kerültek rögzítésre - az alábbiak:

A Kormányhivatal munkatársa annak vizsgálata céljából, hogy a weboldalon feltüntetett elérhetőségein a vállalkozás elérhető-e, 2025. április 3. napján egy e-mailt küldött a vállalkozás részére, melyben az iránt érdeklődött, hogy a webáruházban található egyik termék mikortól lesz újra rendelhető. A vállalkozás még aznap válaszolt a megkeresésére.

A fentiekre tekintettel a Kormányhivatal megállapította, hogy a vállalkozás által feltüntetett e-mail cím működik, azon keresztül elérhető a vállalkozás.

2025. április 16. napján a Kormányhivatal ismételten archiválta a weboldalt, megvizsgálta a weboldalon elhelyezett tájékoztatásokat, és **próbamegrendelést adott le** a webáruházban (megrendelt termék: Giovanni Black&gold háttámlás munkaszék 49.800 Ft).

A vállalkozás az Általános Szerződési Feltételekben (a továbbiakban ÁSZF) az alábbiak szerint tájékoztatta a fogyasztókat: „... **az általános teljesítési határidő a rendelés visszaigazolásától számított legfeljebb 30 nap.**”

A vállalkozás a kiválasztott termék oldalán az alábbiakról tájékoztatta a fogyasztókat: „**Elérhetőség: külföldi raktáron**”

A vállalkozás a megrendelést aznap, 2025. április 16. napján visszaigazolta.

A megrendelés visszaigazolását követően, **2025. április 17. napján** a vállalkozás az alábbi tájékoztatást küldte meg a megrendelést végző személy részére:

„Púderfelhő webáruház – a(z) 6603. számú rendelés állapota megváltozott

...

A megrendelés frissítésre került, jelenlegi állapot:

feldolgozás alatt - külföldi raktárból

Megrendelése külföldi raktárból érkező terméket (is) tartalmaz, így a szállítás ideje hosszabb lehet a megszokottnál!

Tekintettel arra, hogy az ÁSZF-ben megjelölt 30 napos teljesítési határidő letelt, a termék pedig nem érkezett meg, a Kormányhivatal próbamegrendelést végző munkatársa **2025. május 17. napján e-mailben érdeklődött a vállalkozásnál, hogy mikorra várható a termék érkezése.**

2025. május 20. napján a vállalkozás az alábbi választ küldte meg e-mailben a Kormányhivatal munkatársa részére:

„Kedves,

a termék úton van üzletünkbe, így várhatóan e hét végén vagy legkésőbb a jövő hét első felében átvehető lesz üzletünkben. Elnézést kérünk a hosszú várakozási időért!

Természetesen azonnal jelezzük e-mailben, ha már megérkezett!

üdvözlettel.

Púderfelhő webáruház csapata”

A vállalkozás **2025. június 2.** napján értesítette e-mailben a megrendelést végző személyt, hogy a megrendelt termék megérkezett az üzletbe, és átvehető.

A Kormányhivatal munkatársa **2025. június 11.** napján elküldte elállási nyilatkozatát a vállalkozás részére. A vállalkozás az elállási szándékot tudomásul vette.

A Kormányhivatal 2025. július 1. napján kelt, GY/49/00380-4/2025 iktatószámú levelében értesítette a vállalkozást a hatósági ellenőrzés 2025. április 3. napján történt indításáról.

Továbbá a Kormányhivatal a tényállás tisztázása érdekében a 2025. július 1. napján kelt GY/49/00380-5/2025 iktatószámú végzésben adatszolgáltatásra hívta fel a vállalkozást. Az értesítést és a végzést a vállalkozás a meghiúsulási igazolás tanúsága szerint nem vette át, **az adatszolgáltatási kötelezettségének nem tett eleget.**

A fentiekre tekintettel a Kormányhivatal a 2025. július 18. napján kelt GY/49/00380-6/2025 iktatószámú végzésben ismételt adatszolgáltatásra hívta fel a vállalkozást. A végzést a vállalkozás a meghiúsulási igazolás tanúsága szerint ismételt nem vette át, **az adatszolgáltatási kötelezettségének nem tett eleget.**

A Kormányhivatal a fentiekre tekintettel a 2025. augusztus 15. napján kelt, GY/49/00380-7/2025 iktatószámú végzésben 50.000.-Ft eljárási bírság megfizetésére kötelezte a vállalkozást, egyúttal ismételt felhívta a DivaSecret Kft.-t, hogy a GY/49/00380-6/2025. iktatószámú, a vállalkozás részére 2025. július 18. napján megküldött végzésben foglaltak szerinti felhívásnak tegyen eleget jelen végzés átvételétől számított 5 napon belül. A végzést a vállalkozás a meghiúsulási igazolás tanúsága szerint ismételt nem vette át, **az adatszolgáltatási kötelezettségének nem tett eleget.**

A Kormányhivatal megállapította, hogy **a vállalkozás részére megküldött végzések a meghiúsulási igazolások tanúsága alapján kézbesítettnek minősülnek, mivel azokat a vállalkozás a második értesítést követően rendelkezésre álló 5. munkanapon belül sem vette át.**

A Kormányhivatal a végzéseiben felhívta a vállalkozás figyelmét a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 14.§-ban foglaltakra, mely szerint: „**A vállalkozás – az eljáró hatóság felhívására – a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségének, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.**”

A Kormányhivatal az alábbi megállapításokat tette:

- A Kormányhivatal megállapította, hogy a vállalkozás a szerződéskötést megelőzően eleget tett a 45/2014. Korm. rendeletben foglaltaknak, vagyis tájékoztatta a fogyasztókat az alábbiakról:
11. § (1) h) a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról.
- A webáruház felületén kínálatba helyezett termékek elérhetősége lehet:
 - raktáron
 - raktárból rendelhető
 - külföldi raktárból rendelhető
 - kifutott
 - hiánycikk.

Nem egyértelmű, hogy mi a különbség „raktáron” és „raktárból rendelhető” kategóriák között. Tekintettel arra, hogy külön megjelölés kerül alkalmazásra a külföldi raktárból való elérhetőségre, feltehetően arra lehet következtetni, hogy a „raktárból rendelhető” megjelölés belföldi raktárra utal, ez azonban nem egyértelmű. Nem egyértelmű a „kifutott”, valamint „hiánycikk” megjelölés tartalma sem, tekintettel arra, hogy a „kifutott” vagy „hiánycikk” elérhetőséggel megjelölt termékek - főszabály szerint - nem helyezhetők a kosárba, míg néhány esetben a webáruház a „kifutott” vagy „hiánycikk” megjelölésű termékeket is kosárba engedi helyezni. Továbbá van példa arra is, amikor a termék „raktáron” megjelöléssel van ellátva, tehát az elvileg elérhető, a webáruház mégsem teszi lehetővé a termék kosárba helyezését. A termékek elérhetőségéről adott információ nem egyértelmű és gyakran következtelen.

- Megállapításra került továbbá, hogy a www.puderfelho.hu weboldalon elhelyezett ÁSZF-ben a fogyasztókkal közölt **30 napos teljesítési határidőt a vállalkozás a próbamegrendelés során nem tartotta be.** A vállalkozás a szerződés létrejöttét (visszaigazolást) követően – csak a fogyasztó érdeklődő levelére válaszolva - tájékoztatta a fogyasztót arról, hogy a szállítás ideje hosszabb lehet a megszokottnál.

A Kormányhivatal a hatósági ellenőrzés megállapításai alapján 2025. szeptember 11. napján kelt levelében értesítette a vállalkozást a közigazgatási hatósági eljárás hivatalból történő megindításáról, az ügyféli jogokról, az ügyintézési határidőről.

Az ügy iratai alapján a Kormányhivatal az alábbi jogsértéseket tárta fel:

- **Az ügy iratai alapján a Kormányhivatal megállapította, hogy a vállalkozás – azzal, hogy nem a valós teljesítési határidőről tájékoztatta a fogyasztót a próbavásárlás során, továbbá a termékek elérhetőségére vonatkozóan a webáruházban nem egyértelmű a kommunikációja, – megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytatott az Fttv. 7. § (1) bekezdése megsértésével.**

Az Fttv. 2. § d) és e) pontja értelmében:

„2. §

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

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

Az Fttv. 3. § (1) bekezdése kimondja, hogy: „*Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.*”

Az Fttv. 3. § (2) és (3) bekezdése szerint:

„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. §)."

Az Fttv. 4. § (1) bekezdése alapján: „A kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve termék nyelvi, kulturális és szociális – különösen családi kapcsolatokkal összefüggő – vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.”

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

- a) - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben **a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre**, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és
- b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas

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

A Kormányhivatal megállapította, hogy a weboldalon feltüntetett információk nem egyértelműek, a webáruháznak a termékek elérhetőségére vonatkozó kommunikációja, illetve az e körben alkalmazott megjelölések is alkalmasak arra, hogy megtévezzék a fogyasztókat. Ezek a jelölések (raktáron, raktárból rendelhető, külföldi raktárból rendelhető, kifutott, hiánycikk) a fogyasztó ügyleti döntése szempontjából olyan jelentős információk, amelyek alapján, - ha ezek a jelölések pontosan definiálva lennének például az ÁSZF-ben, azzal együtt, hogy melyik jelöléshez milyen szállítási határidő tartozik – a fogyasztó el tudná dönteni, hogy az adott termék vásárlása mellett dönt-e.

A Kormányhivatal megállapította továbbá, hogy a vállalkozás nem tartotta be az ÁSZF-ben általa meghatározott teljesítési határidőt, amely alkalmas a fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolására, mivel a fogyasztó abban a tudatban vásárolja meg a terméket, hogy legkésőbb 30 nap múlva megkapja azt. Amennyiben már a rendelése leadásakor tudomása van róla, hogy ez a határidő hosszabb lesz, nem biztos, hogy ezen termék vásárlása mellett dönt. A vállalkozás azzal, hogy nem a valós teljesítési határidőről tájékoztatta a fogyasztót a próbavásárlás során, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott.

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

Az Fttv. 10. § (1) bekezdése értelmében: „**A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt** - a (2), a (3) és az (5) bekezdésben foglalt kivétellel - **a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.**”

Az Fttv. 19. §-a 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.”

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 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. § (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 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.

(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 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:*

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

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.

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

- *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 tény, így ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározásakor nem vette figyelembe.

- *A vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés:*

A Kormányhivatal 2025.09.11. napján 15:08 órakor letöltötte a vállalkozás vonatkozásában a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásában rögzített szankciók adatait.

A lekérdezés során a 20250911-001682 azonosító számú keresési igazolás alapján megállapítást nyert, hogy a Nyilvántartás a lekérdezés időpontjában a vállalkozásra vonatkozóan egy éven belül közigazgatási szankciót nem tartalmazott, amely körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény alkalmazása tekintetében figyelembe vett..

- *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 áruk értékét a Kormányhivatal nem tekintette relevánsnak a jogkövetkezmény megállapításánál.

- *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 figyelembe vette, 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 a Kkv tv. hatálya alá tartozik.

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 jelen esetben a Kormányhivatal figyelmeztetés szankciót alkalmazott.

A fenti körülmények figyelembevételével a Kormányhivatal figyelmeztetés szankció alkalmazása mellett megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

A Kormányhivatal **felszólítja a vállalkozást, hogy a jövőben tartózkodjon a közigazgatási szabályszegés elkövetésétől**, valamint felhívja a vállalkozás figyelmét, hogy amennyiben a Nyilvántartásba a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül az ügyfél vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést jegyezték be, és a Kormányhivatal nem figyelmeztetés alkalmazásáról dönt, úgy Közigazgatási bírság szabható ki.

A Kormányhivatal felhívja továbbá a vállalkozás figyelmét arra, hogy amennyiben ugyanazon jogszabályi rendelkezést ugyanazon telephelyen – 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.

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 szolgáltatást biztosító szervezet által nyújtott digitális szolgáltatások tekintetében

a) az ügyfélként eljáró

aa) gazdálkodó szervezet, (...)

b) az ügyfél 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) bekezdése 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. §-án 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