

Mit vizsgálhat a fogyasztóvédelmi hatóság az ingatlanhirdetések kapcsán?

A Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság (NKFH) 2026. évi Ellenőrzési és Vizsgálati Programjának 9. pontja alapján **az ingatlanközvetítők hirdetési gyakorlatának ellenőrzése** címmel országos témavizsgálat lefolytatására kerül sor a fogyasztóvédelmi hatóság részéről. Az ellenőrzésekben az NKFH szakmai irányítása mellett valamennyi kormányhivatal fogyasztóvédelmi főosztálya, illetve osztálya részt vesz.

A témavizsgálat célja az ingatlanközvetítők által értékesítés céljából közzétett **ingatlanhirdetések tartalmának**, valamint a kereskedelmi gyakorlatok tágabb körébe eső, **fogyasztók irányában tanúsított közléseknek, tájékoztatásoknak az ellenőrzése** abból a szempontból, hogy azok megvalósítanak-e tisztességtelennek minősülő vagy egyéb módon jogszabályba ütköző kereskedelmi gyakorlatot.

Az ingatlanhirdetésekből szereplő adatok, képek és leírások közvetítik a fogyasztók számára azokat **az ingatlan reális megítéléséhez szükséges alapvető információkat**, amelyekre a fogyasztóknak szükségük van az adott ügylet összefüggésében, megfelelően tájékozott döntésük meghozatalához, így azok kapcsán **a fogyasztók gazdasági érdekeinek védelme kiemelt célkitűzése** a fogyasztóvédelmi hatóságnak.

A fogyasztóvédelmi hatóság az ellenőrzések során egyrészt **a klasszikus reklámfelületeken** (üzlethelyiségekben, illetve azok kirakataiban, molinókon stb.) megjelenített, másrészt – az online kommunikációs csatornák térnyerésére figyelemmel – **az ingatlanértékesítési portálokon közzétett** ingatlanhirdetéseket, valamint a közösségi médiában megjelenő, ingatlanreklámot magában foglaló tartalmakat is vizsgálhatja.

Az alábbiakban áttekintést kívánunk adni azokról a legfontosabb fogyasztóvédelmi előírásokról, amelyek **betartása az ingatlanközvetítői tevékenységet végző vállalkozások részéről elengedhetetlen** az ingatlanhirdetéseik és az ingatlan értékesítésének előmozdításához kapcsolódó kereskedelmi kommunikációjuk tartalmának kialakítása során.

A reklámjogi előírások értelmében reklámnak minősül minden olyan közlés, tájékoztatás, illetve megjelenítési mód, amely **az ingatlan értékesítésének vagy más módon történő igénybevétele érdekében előmozdítására**, vagy e céllal összefüggésben a vállalkozás neve, megjelölése, tevékenysége népszerűsítésére vagy áru, árujelző ismertségének növelésére **irányul**.

Ingatlanok reklámozására – ha a reklám fogyasztókat céloz meg – az általános és az ingatlanokra vonatkozó különös reklámjogi előírások mellett **a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról** szóló törvényben foglalt alapvető követelmények is irányadók.

A jogszerű kereskedelmi kommunikáció kialakítása során a vállalkozásoknak figyelemmel kell lenniük a **tisztességtelenség tilalmára**. A tisztességes kereskedelmi gyakorlattal ellentétes az olyan kereskedelmi magatartás, amelynek során a vállalkozás **nem tesz eleget a jóhiszeműség és tisztesség alapelvének megfelelően elvárható szakmai gondosság követelményének**, és ezáltal **a fogyasztó oldalán potenciálisan vagy ténylegesen kiváltja az ügyleti döntésének torzítását**.

A jóhiszeműség és a tisztesség elvéből következő alapvető követelmény, hogy a vállalkozások a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatok tanúsítása során **egyértelmű, világos, félre nem érthető tájékoztatást adjanak**, valamint maradéktalanul teljesítsék az őket terhelő

együttműködési és tájékoztatási kötelezettséget a fogyasztók irányában. Azt, hogy a vállalkozás e követelményeknek megfelelően jár-e el, minden esetben egyedi vizsgálattal – az adott ügy valamennyi tényállási eleme és körülményei alapos mérlegelésével – állapítható meg

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tipikus előfordulási esetei **a megtévesztő és az agresszív kereskedelmi gyakorlatok**, amelyek révén a fogyasztó ügyleti döntése torzul, vagy amely képes arra, hogy ilyen torzító hatást gyakoroljon az átlagfogyasztóra.

A tisztességesség alapelve alapján kötelezettségként jelenik meg az, hogy az ingatlanról a fogyasztóknak adott tájékoztatásnak **valósnak, pontosnak, hitelesnek kell lennie**, valamint az is, hogy **a jelentős információkat egyértelmű, érthető és félreérthetetlen módon** tartalmaznia kell.

A vállalkozások a gazdasági reklámjaikban hirdetett ingatlanok értékesítésével kapcsolatosan a fogyasztóknak adott tájékoztatásaikban csak olyan információt közölhetnek, amelyet szakmai szempontból **megfelelő bizonyítékokkal** (pl. műszaki dokumentumokkal) **alá tudnak támasztani**.

Az **eladási ár**, vagy az **ingatlan lényeges jellemzői** (például alapterülete, beosztása, előnyök, kockázatok stb.) tekintetében tett **valótlan, félrevezető vagy megalapozatlan állítások megtévesztőnek**, és ez által tisztességtelennek minősülhetnek.

Megtévesztő lehet az ingatlan műszaki állapotának „feljavítása” (például „azonnal költözhető” állapot helyett valójában teljeskörű felújítást igényel az ingatlan), „alkalmi” vagy kihagyhatatlan” jelző használata ezt megalapozó körülmények hiányában, valamint valótlanul alacsony rezsiköltségek állítása; illetve rejtett költségek elhallgatása; továbbá a szándékosan eltírt hibák vagy jogi akadályok.

Megvalósíthat jogsértést például az is, ha a vállalkozás egy üzlethelyiséget valótlanul családi otthonként hirdet, vagy azt állítja, hogy az ingatlan „lakássá alakítható”, vagy „két kislakásra is bontható” azonban a hirdetésből egyértelműen nem megállapítható, hogy ezek az állítások az ingatlan jelenlegi, jogilag és műszakilag fennálló állapotára, vagy csupán jövőbeni, feltételes hasznosítási lehetőségre utalnak.

Nem megengedett **a mesterséges intelligencia által vagy más módon generált, de valódinak látszó képek**, fotók közzététele sem, amennyiben azok – megfelelő forrásmegjelölés, vagy szöveges magyarázat hiányában, esetleg félreérthető szövegmagyarázat alapján – az átlagfogyasztóban azt a téves benyomást kelthetik, hogy azok a meghirdetett ingatlanról készültek, vagy arról szólnak.

Tisztességtelennek minősülhet mindemellett az ingatlanról adott tájékoztatások során egyes **fontos**, az ügyleti döntés megfelelő megalapozásához szükséges **információk elhallgatása**, vagy **félrevezető tájékoztatás közlése** is.

Jogsértő, ha a **hirdetés nem tartalmaz valamely jogszabály által kötelezően előírt tartalmi elemet**. Például kötelező az 50 m²-t elérő, vagy azt meghaladó hasznos alapterületű épület vagy önálló rendeltetési egység esetén az **energetikai minőség szerinti besorolás feltüntetése**, így az erre vonatkozó adatnak szerepelnie kell az ingatlanhirdetésekből. Ezt az adatot a hirdető vállalkozásnak megfelelően alá kell tudnia támasztani, ezért az erről szóló dokumentumot (energetikai tanúsítványt) az eladónak illetve a bérbeadónak már a szerződéskötést megelőzően el kell készítenie, olyan időben, hogy az a hirdetés közzétételekor már rendelkezésre álljon.

A jogszerűen eljáró vállalkozásnak az energetikai tanúsítvány megléte hiányában **tartózkodnia kell a hiányos vagy tartalmilag nem ellenőrizhető**, és ezáltal a megtévesztés lehetőségét magában hordozó **információk közzétételétől** a fogyasztók megtévesztésének elkerülése érdekében. Például, ha az eladó vagy a bérbeadó bármilyen okból késlekedik vagy megtagadja a tanúsítványt kikérni vagy rendelkezésre bocsátani, a vállalkozás nem teheti közzé a hiányos ingatlanhirdetést.

Fontos továbbá, hogy csak abban az esetben tehetők a hirdetésekben az épület üzemeltetésének várható energiafogyasztására és az abból származó rezsiköltségekre (pl. „közel 0 Ft havi energiaszámlára”) vonatkozó állítások, amennyiben azok **az állítás objektív igazolására alkalmas bizonyítékkal** (pl. energetikai tanúsítvánnyal, fogyasztási adatokkal, elszámolási dokumentumokkal, energetikai számításokkal stb.) **alátámaszthatók** a vállalkozás részéről.

Tilos mindenfajta agresszív kereskedelmi gyakorlat megvalósítása, így **kényszer, fizikai erőszak alkalmazása**, vagy bármely **jogellenes lépés megtételével való fenyegetés**.

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósíthat meg ezen túlmenően a vállalkozás például azzal is, ha **kivételes lehetőség látszatának keltésével** elhamarkodott döntéshozatalra ösztönzi a fogyasztót, vagy egyéb módon gyakorol pszichés nyomást a fogyasztókra. Jogsértő lehet a fogyasztó sürgetését célzó olyan vállalkozói kommunikáció, amely torzíthatja a megalapozott fogyasztói döntéseket. (például „Ez az exkluzív ajánlat már csak korlátozott ideig elérhető”, miközben semmi nem igazolja a kivételességet és a korlátozottságot).

Előfordulhatnak olyan esetek is, amikor a vállalkozás az ingatlan elérhetőségével, megvásárolhatóságával összefüggésben téveszti meg a fogyasztót.

Aggályos lehet például az a gyakorlat, amikor a vállalkozások kivételesen kedvező ajánlatot tartalmazó ingatlanhirdetéseket **az ingatlan értékesítését követően is még hosszabb ideig elérhetőként ajánlanak**, azzal a szándékkal, hogy a már értékesített ingatlan helyett más terméket értékesítsenek a fogyasztók számára, egyes esetekben lényegesen drágább, vagy egyéb szempontból jóval kedvezőtlenebb feltételek mellett.

A kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát **a vállalkozás köteles igazolni**. Ha a vállalkozás az eljáró hatóság felhívására nem tesz eleget valóságbizonyítási a kötelezettségnek, akkor úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak.

A vállalkozást a jogszabályoknak megfelelő kereskedelmi kommunikációjának kialakításáért **objektív – közjogi alapú – felelősség terheli**. A jogsértő tevékenység megvalósulása a felróhatóság további vizsgálata nélkül is megalapozza a jogsértő vállalkozás felelősségét, ami azt jelenti, hogy az ingatlanközvetítőnek nem felróható, de objektív alapon a jóhiszeműség és tisztességesség elvét sértő magatartás tanúsítása mellett is bekövetkezhet jogszabálysértés. Ezt a felelősséget **a közvetítéssel megbízott vállalkozás nem háríthatja át a megbízójára**.

Az ingatlan tulajdonosa, mint **megbízó** – a köztük fennálló (magánjogi) megbízási jogviszony alapján – az őt terhelő együttműködési kötelezettsége keretében **köteles a megbízottat tevékenységének végzésében az adott helyzetben általában elvárható módon elősegíteni** az ingatlan értékesítéséhez kapcsoló adatok és információk szolgáltatásával, így például eltérő szerződéses kikötés hiányában az energetikai tanúsítvány elkészíttetéséről a hirdetés közzététele előtt neki kell megfelelő időben gondoskodnia.

Fontos ugyanakkor, hogy az ingatlanközvetítés céljából fogyasztókkal kötött megbízási szerződés esetén **a fogyasztók által szolgáltatott információk ellenőrzésével kapcsolatos feladatokat** (pl. tulajdoni lap lekérése, helyszíni mérés stb.) az ingatlanközvetítő vállalkozások egyoldalúan nem háríthatják át a fogyasztókra, az ehhez szükséges szakértelemmel ugyanis az átlagfogyasztók jellemzően nem rendelkeznek, és éppen ebből a célból bíznak meg az ügylet lebonyolításához egy megfelelő szaktudással rendelkező közreműködőt.

Fontos továbbá az is, hogy a fogyasztóvédelmi **hatóság a vállalkozások részéről fogyasztókat megcélzó hirdetési gyakorlatokat vizsgálja**, a magánszemély tulajdonos által, ingatlanközvetítő vállalkozás igénybevétele nélkül, saját nevében feladott hirdetések nem képezik az ellenőrzések tárgyát.

Összegezve a fent írtakat, a vállalkozásoknak mindenekelőtt biztosítaniuk kell azt, hogy az ingatlanok értékesítésének előmozdításához kapcsolódóan a fogyasztóknak **az ingatlanok egyedi jellemzőiről, előnyeiről és áráról nyújtott kereskedelmi kommunikációik a valóságot tükrözzék.**

A vállalkozásoknak ügyelniük kell arra is, hogy a kereskedelmi kommunikációkban a fogyasztók számára nyújtott **tájékoztatás kiegyensúlyozott legyen, ne merüljön ki pusztán az ingatlan kedvező jellemzőinek felsorolásában**, hanem megfelelően **megjelenjenek a vásárlók értékelését érdemben befolyásoló negatív tulajdonságok is**, hiszen ezek ismeretében hozható kellően megalapozott üzleti döntés.