



PEST VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: PE/002/00132-2/2025

Előzmény: PE/002/02982/2024

Ügyintéző:

Telefon: (1) 459 4911

Tárgy: Fogyasztóvédelmi bírságot kiszabó és
kötelező rendelkezést előíró határozat

HATÁROZAT

A fogyasztóvédelmi hatáskörében eljáró **Pest Vármegyei Kormányhivatal** (a továbbiakban: Hatóság) az **eMultimédia Kiadó Kft.** (székhely: 2095 Pilisszántó Budai utca 2921 HRSZ., adószám: 24940120-2-13, cégjegyzék szám: 13-09-170396, a továbbiakban: Társaság, ill. Vállalkozás) ügyében a PE/002/2982/2024. iktatószámon indult, **PE/002/132/2025.** számú,, a Vállalkozás által üzemeltetett, <http://www.eletoltes.hu/> domain címen működő webáruházszal kapcsolatban az elektronikus kereskedelemi szolgáltatásra, a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó jogszabályi előírások betartásának ellenőrzése tárgyában, **hivatalból** megindított közigazgatási hatósági eljárásban

I. a Társaság terhére

550.000 Ft, azaz ötszázötvenezer forint

fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

II. A Hatóság

kötelezi

a Vállalkozást arra, hogy a jelen határozat 4.-5. pontjában felsorolt, a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében — webáruháza, ill. weboldala további működése kapcsán — intézkedjen!

A jogsértések kapcsán a Hatóság kiemelt hangsúllyal hívja fel a Vállalkozás figyelmét arra, hogy <http://www.eletoltes.hu/> weboldalán:

- a) a fogyasztókkal való kapcsolattartás célját szolgáló valós e-mail címét és telefonszámát tüntesse fel minden vonatkozó tájékoztatási egységben (pl. ÁSZF impresszum, és panasztételi lehetőségek helyén, illetve Kapcsolat menüpontban)!*
- b) A kiszállítást végző szolgáltatókat, díjszabásukat, a szállítási korlátozásokat tüntessék fel az ÁSZF-ben!*
- c) A megrendelés elküldésétől számított 48 órán belül a rendelés elfogadását jelző e-mailt küldjön a fogyasztók felé, amennyiben a szerződés létrejöttét megerősíti!*
- d) A nyilvántartásba vevő szerv megnevezését, a Társaság adószámát és a tárhelyszolgáltató e-mail címét tüntesse fel a cégleíró adatokban!*
- e) Az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről tájékoztassa a fogyasztókat!*
- f) Tájékoztassa a fogyasztókat a szerződés alakiságáról (írásban megkötött/ nem írásban megkötött szerződésnek minősül)!*
- g) A Magyar Posta Zrt. a kereskedelmi célú internetes honlappal rendelkező vállalkozások számára az egyedi szerződésben, vagy az általános szerződési feltételeiben meghatározott árakon biztosítja a postai (kézbesítési) szolgáltatás igénybevételeének lehetőségét. A Társaságnak az MPL-nek az általános szerződési feltételeiben meghatározott árakat szükséges feltüntetnie egyedi szerződés eltérő rendelkezése hiányában!*
- h) A Pest Vármegyei Békéltető Testület hatályos elérhetőségeit tüntessék fel az ÁSZF-ben!*

- i) A békéltető testületek elérhetőségére vonatkozóan tájékoztatást hatályosítsák a régiók szerinti felsorolással, illetve
- j) tájékoztassanak arról, tett-e a vállalkozás a békéltető testületek előtt általános alávetési nyilatkozatot!
- k) A Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás körében a hatályos rendelkezésekről tájékoztassa a fogyasztókat!
- l) A digitálisan letölthető termékek vonatkozásában: a rendelési folyamatban biztosítsa a vevő aktív tudomásulvételének lehetőségét arról, hogy a letölthető digitális adattartalom tekintetében, ha a Szolgáltató a vásárló kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a vásárló e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, a teljesítés megkezdését követően elveszíti elállási / felmondási jogát.

III. A Hatóság egyben megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását és

kötelezi

a Társaságot arra, hogy

- a) Gondoskodjon a rendelési folyamatban az ÁSZF elfogadását aktívan jelző rubrika elhelyezéséről, és az általános szerződési feltételek linkjének becsatolásáról, hogy a fogyasztók a szerződéskötést megelőzően megismerhessék és elfogadhassák az irányadó szerződési feltételeket.
- b) Gondoskodjon a rendelési folyamatban a megrendelés elküldése előtt aktívan elfogadandó figyelmeztetésről, miszerint a megrendelés fizetési kötelezettséggel jár!
- c) A szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt kellő időben, világos és egyértelmű módon közölje a fogyasztókkal, hogy a vonatkozó magatartási kódex elektronikus formában ingyenesen, bárki számára korlátozásmentesen hol elérhető el, a rendelkezésre álló nyelvi változatok megjelölésével együtt, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról is tájékoztassa az érdeklődőket!
- d) A szolgáltatói tájékoztató (ÁSZF) tárolhatóságának, kinyomtathatóságának technikai feltételét biztosítsa!

IV. Együtt a Hatóság a Vállalkozásnak

megtiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat további folytatását

a tekintetben, hogy az egyoldalú kógcencia követelményét sértő, a jogszabályi előírástól a fogyasztó hátrányára eltérő, ezáltal megtévesztő tájékoztatást (szerződéses kikötést) alkalmazzon, vagyis

- a) ne alkalmazzon előre kitöltött rubrikát a hírlevélre való feliratkozás lehetőségénél!
- b) Ne alkalmazzon olyan egyoldalú, a fogyasztók jogait sértő feltételt, miszerint a szállítási idő 30 munkanapra is kitolódhat, mivel a teljesítés maximális határideje 30 naptári nap lehet!

V. A Hatóság

kötelezi

a Társaságot arra, hogy a határozatban foglaltak végrehajtása érdekében megtett intézkedéseiről a Hatóságot a határozat véglegessé válását követő 30 napon belül a Hivatali kapun keresztül értesítse!¹

¹ Abban az esetben is küldjön értesítést a határozatban foglaltak érdekében megtett intézkedéseiről, amennyiben a webáruházat nem működteti tovább!

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

A **fogyasztóvédelmi bírságot (550.000,-Ft, azaz Ötszázötvenezer forint)** a Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság (NKFH)² Magyar Államkincstárnál vezetett bírság és egyéb központosított bevételek beszédési számlájára:



- **Számla neve: NKFH bírság és egyéb központosított bevételek beszédési számla**
- **Számlaszám: 10032000-00006470-09060015**
- **IBAN: HU48 1003 2000 0000 06470 0906 0015**

átutalással köteles befizetni, a bírságösszegnek a **határozat véglegessé válását követő 15 napon belül a fenti számlára be kell érkeznie**. Az átutalás megjegyzés rovatában jelölni kell:

- a határozat ügyiratszámát (PE/002/132-2/2025.),
- a Társaság nevét és székhelyét, továbbá a
- „Pest Vármegyei Kormányhivatal” és a
- „Fogyasztóvédelmi bírság” szöveget.

A véglegesen kiszabott bírság meg nem fizetése esetén a kiszabott összeget késedelmi pótlék terheli, amelynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A késedelmi pótlékot a teljesítési határidő utolsó napját követő naptól a teljesítés napjáig terjedő időszakra, részleges teljesítés esetén a hátraléokra kell felszámítani.

Amennyiben a bírságösszeg a jelzett időpontig nem érkezik meg a fenti számlára, úgy annak behajtása iránt a Hatóság intézkedik. A bírság és a késedelmi pótlék adók módjára behajtandó köztartozás.

A végleges döntésben kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást annak Hatóság általi elrendelését követően a Nemzeti Adó- és Vámhivatal fogatosítja. A végrehajtást fogatosító szerv 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, továbbá a rendőrség közreműködésével kényszerítheti ki.

Felhívjuk figyelmét, hogy amennyiben a jelen határozatban foglalt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetésére irányuló kötelezettségének nem tesz eleget, és a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.) 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések ismételt megsértését, úgy a Hatóság a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv.) 2. § (3)-(4) bekezdéseiben, valamint az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

A Hatóság felhívja a Társaság figyelmét arra, hogy az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki. **Elektronikus kereskedelemre vonatkozó ismételt jogsértés esetén pedig a módosított, 2024. március 1-től hatályos Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdés ba) pontja alapján a bírság minimum összege 400 ezer forint, az irányadó bírságösszeg pedig 2,2 millió forint.**



A határozat a közléssel válik véglegessé, fellebbezésnek nincs helye. A határozat ellen a közléstől számított 30 napon belül közigazgatási per indítható a Pest Vármegyei Kormányhivatalnál előterjesztett, de a Budapest Környéki Törvényszékhez címzett keresetlevél benyújtásával. A keresetlevélben azonnali jogvédelem kérhető. Azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése. A halasztó hatály elrendelése esetén közigazgatási cselekmény nem hajtható végre, annak alapján jogosultság nem gyakorolható és egyéb módon sem hatályosulhat.

² 2025. január 1.-től a fogyasztóvédelmi hatóság által kiszabott egyes bírságokról szóló 327/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet 1. §-a alapján

• Természetes személy a keresetlevelet elektronikus úton, vagy papír alapon is benyújthatja. Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 9. §-ában meghatározottak elektronikus úton nyújthatják be a keresetlevelet.

• A jogi képviselővel eljáró ügyfél csak elektronikus úton nyújthatja be a keresetlevelet. Elektronikus úton a keresetet csak az e-Papír üzenetküldő alkalmazás útján lehet benyújtani, amely az alábbi elektronikus felületen található: „<https://epapir.gov.hu>”.

A bíróság eljárása illetékköteles, melynek mértéke 30.000 Ft, azonban a feleket vagyoni és jövedelmi viszonyaikra tekintet nélkül illetékfeljegyzési jog illeti meg.

A bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz, ha egyik fél sem kérte tárgyalás tartását, és azt a bíróság sem tartja szükségesnek. Tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevélben kérheti, melynek elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.

INDOKOLÁS

1. A Hatóság fogyasztóvédelmi eljárását megelőző cselekmények

1.1 Közérdekű bejelentés

A Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályához (továbbiakban: Hatóság) 2024. október 30.-án — az eletoltes.hu webáruházi vásárlásával kapcsolatban — közérdekű bejelentés érkezett.

Ebben a Bejelentő — többek között - előadta, hogy az eletoltes.hu webáruházból rendelt egy könyvet 2024. február 28-án. Választ nem kapott érdeklődő leveleire. **A honlapon megadott telefonszám hívásakor azt mondja be a szolgáltató, hogy "Ezen a számon előfizető nem kapcsolható."**

Felkereste a kiválasztott áradópontot, ahol a hölgy közölte, hogy bár ők valóban áradópontként is, működnek, de **ezzel a céggel nincs kapcsolatuk és nem is volt soha**. Miután **elérhetetlen a cég**, és **sem mire nem válaszol**, de a megrendelt könyvre a pénzt (4539 Ft) beszedte, de nem teljesített, jó oka van feltételezni, hogy ez a vállalkozás szélhámos tevékenységet folytat. Erre utal az is, hogy egy fogyasztói panaszokkal foglalkozó portálon egy nagyon hasonló esetről írt egy hölgy, aki egy évvel korábban egy hanglemezt (CD) rendelt, de nem teljesítettek. A honlapról történő rendeléskor csak az előre fizetéses opció választható.

1.2 Beazonosítás

A <http://www.eletoltes.hu/> domain címen elérhető webáruház üzemeltetője az ÁSZF³ szerint az **eMultimédia Kiadó Kft.** Pest vármegyei székhellyel (2095 Pilisszántó Budai utca 2921 HRSZ.) rendelkezik, mely megalapozta Hatóságom illetékességét.

Hatóságom „A digitális fogyasztóvédelem megvalósulása érdekében az online értékesítés és az online térben megjelenő kereskedelmi kommunikáció átfogó fogyasztóvédelmi ellenőrzéséhez” elnevezésű országos témavizsgálat keretében 2024. november 7-18.-a között hivatalból ellenőrizte a Társaság által üzemeltetett <http://www.eletoltes.hu/> domain címen elérhető webáruházat.



2. Fogyasztóvédelmi ellenőrzés

2.1 Hatósági ellenőrzés a Társaság elérhetőségei tekintetében

³ <http://www.eletoltes.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek>

A weboldalon a Kapcsolat menüben, és az ÁSZF-ben feltüntetett 06 50 4908994-es telefonszámot a Hatóság 11.07-én többször is próbálta elérni, mindannyiszor egy automata szöveg jelentkezett be, miszerint a telefonszám nem elérhető.

A Hatóság tudomása szerint az 50-es előhívó számokat az NMHH a Digi Távközlési és Szolgáltató Kft. részére osztotta ki korábban, de csak emeltdíjas, illetve nem helyi hívás árértékű hívható számként!⁴ Emelt díjas számot a Társaság a fogyasztókkal való kapcsolattartás címén nem alkalmazhatott volna!

A Korm. rendelet 6. §-a alapján ha a vállalkozás a szerződéskötést követő kapcsolattartáshoz telefonos ügyintézkedést biztosít, a vállalkozás biztosítja, hogy a vele kapcsolatba lépő fogyasztót a hívásért az elektronikus hírközlési szolgáltató által a hívó fél számára az előfizetői szerződésben meghatározott díjon felül további díj ne terhelje. **A telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.**

Az adatvédelmi tájékoztatóban az ellenőrzés idején szerepelt egy másik telefonszám is, (...). Ezt a számot hívva 11.07-én 13:00-kor a szám kicsörgött, de nem vették fel. Később erről a számról visszahívást kezdeményezett (...), az eMultimédia Kiadó Kft. részéről. Ismertetésre került számára a közérdekű bejelentés tartalma. Ekkor azt nyilatkozta, hogy az 50-es szám valóban nem él, majd kijavítják a weboldalon. A feltüntetett info@eletoltes.hu email címre is azt mondta, hogy az nemigen működik, hanem az ő személyes e-mail címe és telefonszáma igen (ami meg viszont csak az adatvédelmi tájékoztatóban szerepel, s amit a fogyasztók biztosan nem keresnek fel). A Társaság képviselője a telefonhívás következményeként sem intézkedett a telefonszám és e-mail cím weboldali helyesbítéséről az eljárást megindító végzés megírásának napjáig.

A **PE/002/2982-3/2024.** számú hivatalos feljegyzés tartalmazza ezen részvizsgálat részletes leírását. Az ennek során feltárt tényállást pedig jelen döntés (továbbiakban: Határozat) **4/A. pontja rögzíti.**

2.2 A próbarendelés

A Hatóság 2024. november 8.-án próbarendelési folyamatot kezdett az eletoltes.hu weboldalon. A weboldalon kiválasztásra került kétféle termék. „Rejtő Jenő: Vesztegzár a Grand Hotelben hangoskönyv (MP3 CD) Rudolf Péter előadásában”⁵. Akciós áron 1.430,-Ft, eredeti árként 1.690,-Ft van feltüntetve. A kedvezmény mértéke 15%. Raktáron jelöléssel. A másik termék „Müller Péter: A várakozás művészete / Gondviselés hangoskönyv (audio CD) a szerző előadásában”⁶. Akciós ára 2.540,-Ft, eredeti 2.990,-Ft. Kedvezmény mértéke 15%. Raktáron jelöléssel. A termékek adatlapján megfelelő terjedelmű leírás található. Teljesítési határidő itt nincs feltüntetve.

A Hatóság regisztráció nélkül vásárolt. A Tovább gomb után a személyes adatok (név, cím, telefonszám) megadására van lehetőség. **Kifogásolt, hogy az „Igen, szeretnék hírlevelet kapni az akciókról, újdonságokról” funkció eleve ki van pipálva.** Vagyis a Vállalkozás korlátozza a fogyasztó választási lehetőségét az adatainak további felhasználását illetően. Az űrlapon tehát tisztességtelen módon előre ki van jelölve a hírlevél, vagyis a marketing célú üzenetek küldése lehetőség elfogadása.

Kifogásolt, hogy **a szállítási díjakról előzetesen nem, csak a rendelési folyamatból értesülhet a fogyasztó.** A Tovább gomb megnyomásával a rendelés összesítésére kerül sor. Kifogásolt, hogy a vásárlási feltételeket kell tevőlegesen elfogadni, mely nem azonos az általános szerződési feltételekkel. **Az űrlapon nem jelenik meg az ÁSZF elfogadását aktívan jelző rubrika,** az Adatkezelési tájékoztatóhoz nincs a rendelési folyamatban aktív link. A megrendelés elküldése előtt **nincs aktívan elfogadandó figyelmeztetés a fizetési kötelezettségről,** arról az ÁSZF-ben tesznek csak említést.

A „Megrendelés elküldése” gomb megnyomása után a weboldalon is megjelenik a rendelés visszaigazolása. A megjelenő tájékoztatásban kifogásolható, hogy arról írnak, amennyiben a termék nincs raktáron, a szállítási idő 10-30 munkanapra kitolódhat. Az info@eletoltes.hu e-mail címről

⁴ <https://imprex.hu/az-50-es-korzetsszam-mit-jelent-mutatjuk-az-infokat/>

⁵ http://www.eletoltes.hu/hangoskonyvek/magyar_irodalom/rejto_jeno/vesztegzar-uj

⁶ <http://www.eletoltes.hu/hangoskonyvek/ismeretterjeszto/filozofia-hk/a-varakozas-muveszete>

2024.11.08.-án 10:06-kor érkezett automatikus e-mail üzenet a rendelés beérkezéséről, miszerint „megrendelése megérkezett, feldolgozása elkezdődött”. Az e-mailben a szerződés minden lényeges eleme szerepel, így akár a megrendelés tényleges visszaigazolásának is tekinthető. Az e-mail a Korm. rendelet 18 §-ának megfelelő utólagos tájékoztatást, illetve mellékletet nem tartalmazott. A Társaság részéről **48 órán belül újabb megerősítő, a rendelés elfogadását jelző e-mail megküldésre nem került.**

További értesítés hiányában a Hatóság 2024.11.12-én 10:32-kor jelezte elállási szándékát az info@eletoltes.hu email címre, melyre választ nem kapott.

Tekintettel arra, hogy ebben az esetben a webáruház tényleges működésének bizonyítása érdekében végzett a Hatóság próbarendelést, a fentiek szerint meg lehetett állapítani, hogy a megrendelés lehetséges, a webáruház működik.

A próbarendelésről készült **PE/002/2982-3/2024.** számú hivatalos feljegyzés tartalmazza a vizsgálat részletes leírását. Az ennek során feltárt tényállást pedig jelen döntés (továbbiakban: Határozat) **4/B. pontja rögzíti.**

2.3 A közérdekű bejelentés alapján tett megállapítások

- a) A bejelentés a telefonos elérhetőséget illetően alaposnak bizonyult.
- b) A bejelentésnek az e-mail címmel kapcsolatos része (válaszadás hiánya) alapos, hiszen a Vállalkozás képviselője is elismerte, hogy sem a megadott telefonszám nem él, a kiírt e-mail cím kezelése pedig nem megfelelően működik.

Az ezzel kapcsolatban feltárt tényállást jelen döntés (továbbiakban: Határozat) **4/C. pontja rögzíti.**

2.4 A weboldal hatósági ellenőrzése

A Hatóság a próbarendeléssel egyidejűleg ellenőrizte a Társaság weboldalán található tájékoztatási elemeket az elektronikus kereskedelmi, piacfelügyeleti előírások érvényesülése tekintetében, valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra utaló szabálytalanságok feltárása érdekében. A weboldal tájékoztatási elemeinek vizsgálata körében tett megállapításait a Hatóság **PE/002/2982-4/2024.** számú hivatalos feljegyzésében rögzítette, melynek tartalmát részletesen a Határozat **5. pontja** tartalmazza.

2.5 Eljárás megindítása hivatalból

Mindezek alapján a Hatóság **PE/002/2982-5/2024.** számú, 2024. november 20.-án kelt végzésével értesítette a Vállalkozást az eljárás hivatalbóli megindításáról, részletezve benne az ellenőrzés során tett megállapításokat, valamint tájékoztatva jogairól és kötelezettségeiről, nyilatkozattételi jogáról is. Egyben adatszolgáltatásra és hiteles bizonyítékok megküldésére szólította fel.

2.6 A Társaság nyilatkozata

Hatóságomhoz 2024. november 28.-án érkezett meg a Társaság **PE/002/2982-6/2024.** számra beiktatott határidő hosszabbítási kérelme, miszerint december 10-éig kéri az adatszolgáltatási határidő meghosszabbítását. Kérelmét azzal indokolta, hogy szeretné az adatszolgáltatást a lehető legalaposabban, legpontosabban elvégezni, és a kérdések bizonyos pontjaihoz alvállalkozói, ügynökségi adatokra van szüksége, akik az év vége miatt sajnos hosszabb válaszadási idővel dolgoznak.

A Társaság december 10.-én megküldte **PE/002/2982-7/2024.** számra iktatott nyilatkozatát. Ebben részben reagált a Hatóság végzésében bekért adatok kapcsán.

2.7 Eljárási bírság alkalmazása

Hatóságom **PE/002/2982-8/2024.** számú, 2024. december 16.-án kelt végzésével a Társaság határidő hosszabbítási kérelmének helyt adott, ugyanakkor 100.000,-Ft eljárási bírságot szabott ki a Vállalkozás terhére. Egyben ismételt felhívta adatszolgáltatásra és hiteles bizonyítékok benyújtására.

A Vállalkozás ugyanis 2024. december 10.-én nyilatkozattételi jogával élt, melynek során a végzésekben foglalt felhívásoknak csak részben tett eleget. A végzés II. d) pontjában foglaltakra a Társaság érdemben nem, a II. g) pontjában foglaltakra csak részben válaszolt. A fentiek alapján a Hatóság megállapította, hogy a Vállalkozás a felhívásnak határidőben nem tett teljes körűen eleget. A Vállalkozás magatartása a kért információk közre nem adásával alkalmas volt a Hatóság megfélemlítésére, melyre azért is kerülhetett sor, hogy a lefolytatott hatósági eljárás az adott webhelyen feltárt jogsértések felderítése tekintetében eredménytelenné váljon. Bár a Vállalkozás tisztában volt a kérdés mibenlétével, mivel a Hatóság előzetesen telefonon is megkereste, a Társaság szándékosan nem tett nyilatkozatot és nyújtott be hiteles bizonyítékokat az adott kérdések vonatkozásában, a telefonszámot az eljárás megindítását követő eltelt időszakban sem javította ki a weboldalon, fenntartva a fogyasztók aktív megfélemlítését.

A végzést a Társaság 2025. január 6.-án töltötte le a Cégtárolóról.

2.8 A Társaság adatszolgáltatása, nyilatkozata

A Társaság 2025. január 6.-án kelt, PE/002/132-1/2025. számon iktatott beadványával jelezte, hogy a hatósági megkeresésre legjobb tudásuk szerint válaszoltak, nem volt cél a hatóság félrevezetése, vagy az adatok eltitkolása. Amennyiben nem válaszoltak valamely kérdésekre, az a feltett kérdések félreértéséből fakadt. Kérte a megállapított eljárási bírság eltörlését, vagy mérséklését. Egyben válaszolt a Hatóság által feltett kérdésekre, bár állításait hiteles bizonyítékkal továbbra sem támasztotta alá.

A Társaság 2.6 és 2.8 pontban említett nyilatkozatára a Hatóság Határozatának **7. pontjában** részletesen reagál.

Mindezek alapján a Hatóság meghozta alábbiakban részletezett határozatát.

3. A döntés meghozatala az, az ellenőrzés idején hatályos alábbi jogszabályhelyek figyelembevételére alapján történt

3.1 Az ellenőrzés jogszabályi háttere és a rövidítések a fogyasztóvédelmi hatóság eljárásában

- A termékek piacfelügyeletéről szóló 2012. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Pftv.)
- A szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény (Szolg.tv.)
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ektv.);
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.);
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.);
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (a továbbiakban: Ker.tv.)
- Az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről szóló 2008. évi XLVI. törvény (továbbiakban: Étv.)
- az általános közgazdasági rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.)
- az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: Eüsztv.)
- A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (DÁP tv.)
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.);

- A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.)
- az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: ÁFA tv.);
- kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv tv.)
- a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Ksztv.)
- az egyéni vállalkozóról és egyéni cégről szóló 2009. évi CXV. törvény (a továbbiakban: Ev.tv.)
- a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételes szállítható küldeményekről szóló 335/2012 (XII. 4) Korm. rendelet (335/2012 Kr.)
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: „Korm. 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 (373/2021 Korm. rendelet),
- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22) Korm. rendelet (továbbiakban: Jótállási rendelet)
- az eljárás megindulásakor hatályos, a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 387/2016 Korm. rendelet);
- a határozat meghozatala idején hatályos, a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024 (XI.14) Korm. rendelet (továbbiakban: „Statútum R”)
- 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: „453/2016 Kr.”)
- a piacfelügyeleti tevékenység részletes szabályairól szóló 6/2013 (I.18.) Korm. rendelet (6/2013 Korm. rendelet)
- a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet (a továbbiakban: „Ár 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 (továbbiakban: „19/2014 NGM rendelet”)
- a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelv (továbbiakban: 2011/83/EU irányelv)⁷
- a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló 524/2013/EU rendelet⁸ (továbbiakban: „524/2013/EU rendelet”)
- a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről /.../ szóló 2018/302/EU⁹ rendelet (továbbiakban: „2018/302/EU rendelet ill. geoblocking rendelet”)

3.2. Az ellenőrzés során irányadó főbb anyagi jogszabályhelyek

A későbbiekben idézett jogszabályokon túl az alábbi rendelkezések figyelembevételére is sor került a szabálytalanságok értékelése kapcsán.

Az Ektv. 4. § c) d) f) h) pontja, 5. § (2) bekezdés b) c) e) pontja, és 6. § (2) bekezdése alapján 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,

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,

f) ha a szolgáltató az általános forgalmi adó alanya, a szolgáltató adószámát;

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,

⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32011L0083&from=HU>

⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013R0524&from=hu>

⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018R0302&from=EN>

rendszeresen használt elektronikus levelezési címét, kivéve, ha a szolgáltató részére nyújtott tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan ezek az adatok egyébként is megismerhetők.

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;
- c) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről;
- e) arról a – szolgáltatási tevékenységére vonatkozó – magatartási kódexről, amelynek az adott szolgáltatás tekintetében aláveti magát, amennyiben van ilyen; továbbá arról, hogy ez a magatartási kódex elektronikus úton hol hozzáférhető.

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 várható 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 Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés b) h) i) j) pontja, 34. § (2) bekezdés e) pontja, és (4) bekezdése, 35. § (1)-(3) bekezdése alapján a szolgáltató legkésőbb a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötése előtt, de minden esetben a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt kellő időben világos és egyértelmű módon, az igénybe vevő külön kérése hiányában is közli a szolgáltatás igénybe vevőjével:

- b) székhelyének vagy a szolgáltatás nyújtásában közvetlenül érintett telephelyének címét, ennek hiányában lakcímét, valamint azt, az igénybe vevőkkel való rendszeres kapcsolattartásra szolgáló levelezési címet vagy egyéb elérhetőséget (elektronikus levelezési cím, internetes cím, telefon- vagy telefaxszám), amelyen keresztül vele gyors, közvetlen és tényleges kapcsolat létesíthető, és amelyen keresztül a szolgáltatás igénybe vevője – a szolgáltató letelepedési helye szerinti EGT-államtól eltérő EGT-államban lakó vagy letelepedett igénybe vevőket is ideértve – a szolgáltató szolgáltatási tevékenységével összefüggő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát vagy egyéb tájékoztatási igényét közölheti,
- h) a szolgáltató által alkalmazott általános szerződési feltételeket, külön kiemelve a szerződésre alkalmazandó jogra és a jogvita esetén a joghatóságra vagy az illetékes bíróságra vonatkozó szerződési kikötéseket,
- i) azt, hogy a szolgáltató milyen – nem jogszabályban előírt – jótállást vállal,
- j) a szolgáltatás díját, ha a szolgáltató azt adott szolgáltatástípusra előre meghatározza.

Ezen túl, a szolgáltató legkésőbb a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötése előtt, de minden esetben a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt kellő időben, világos és egyértelmű módon, az igénybe vevő erre irányuló külön kérése esetén közli a szolgáltatást igénybe vevővel

aa) a szolgáltatásért ténylegesen fizetendő díjat,

- d) ha a szolgáltató az adott szolgáltatási tevékenységet szabályozó valamely magatartási kódex hatálya alatt áll, a vonatkozó magatartási kódex elektronikus formában ingyenesen, bárki számára korlátozásmentesen való elérhetőségét, a rendelkezésre álló nyelvi változatok megjelölésével együtt;
- e) ha a szolgáltató olyan magatartási kódex hatálya alatt áll, vagy olyan szervezet tagja, amely a szolgáltatók és az igénybe vevők közötti jogviták nem bírósági úton való rendezésére szolgáló vitarendezési eljárást biztosít, ennek tényét, valamint az érintett vitarendezési eljárás jellemzőire és igénybevételeének feltételeire vonatkozó további részletes tájékoztatás elérhetőségét. E tájékoztatást a szolgáltató által az igénybe vevők rendelkezésére bocsátott, az adott szolgáltatást részletesen ismertető tájékoztató dokumentumban vagy egyéb kereskedelmi kommunikációban minden esetben szerepeltetni kell.

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés c) d) h) i) m) n) o) v) w) pontja szerint 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
- 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
- h) a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról,
- i) a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról,
- m) a kelékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségeiről
- n) az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről
- 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;

v) a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételek lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról

w) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.

Az Fttv. 2. § b) d) e) pontja szerint a törvény alkalmazásában

b) vállalkozás: aki a kereskedelmi gyakorlat tekintetében önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében jár el,

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.

Az Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. 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 ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas. Az (5) bekezdés alapján 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.

Az Fttv. 6. § (1) bekezdés be) c) i) pontja alapján megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tényről – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas az áru lényeges jellemzői, így különösen

be) beszerezhetősége, szállítása

c) az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte,

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

Az Fttv. 7. § (1) bekezdése alapján megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

a) – figyelembe véve valamennyi tényező körülményét, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszertlen 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 készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (megtévesztő mulasztás).

Az Fttv. 7. § (3) bekezdése szerint a 7. § alkalmazásában

a) az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusában,

b) kötelező európai uniós jogi aktus rendelkezéseinek átültetése céljából elfogadott külön jogszabályi rendelkezésekben, illetve

c) az 1. § (4) bekezdésének a)–d) pontja, valamint (5) bekezdésének b) pontja szerinti külön jogszabályi rendelkezésekben meghatározott tájékoztatási követelményekben előírt információ az ott meghatározott kereskedelmi kommunikáció tekintetében jelentős.

Az Fttv. 7. § (3) bekezdés b) és c) pontja alapján — figyelemmel arra, hogy a jogszabály a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelv rendelkezéseinek átültetése céljából elfogadott norma — a Korm. rendelet tájékoztatási követelményeiben előírtak az ott meghatározott kereskedelmi kommunikáció tekintetében jelentős információnak minősülnek.

Az Fttv. 7. § (5) bekezdés c) és d) pontja alapján pedig vásárlásra felhívás esetén jelentős információnak minősül

c) az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is magában foglaló ár, illetve díj vagy — amennyiben az áru jellegéből adódóan az árat, illetve díjat nem lehet ésszerűen előre megállapítani — az ár, illetve díj megállapításának módja, valamint az összes járulékos költség, így különösen fuvardíj, szállítási vagy postaköltség, illetve amennyiben

e költségeket nem lehet ésszerűen előre megállapítani, annak feltüntetése, hogy ilyen további költségek merülhetnek fel,

d) a fizetés, a szállítás és a teljesítés feltételei, ha azok eltérnek a szakmai gondosság által támasztott követelményektől.

Az Fttv. 9. § (1) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. A Korm. rendeletben, az Ektv.-ben előírt előzetes tájékoztatási kötelezettségek elmulasztása az Fttv. 3. § (5) bekezdése alapján tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak is minősül.

Az Fttv. 14. §-a alapján a vállalkozás – az eljáró hatóság felhívására – a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.

4. A Hatóság előzetes vizsgálata, ill. próbarendelése során feltárt tények

4/A. A Társaság elérhetőségei tekintetében

A Hatóság Határozatának 2.1 pontjában részletezte a feltárt tényállást.

- 4/A/1. emelt díjas telefonos ügyfélszolgálat működtetése

A Korm. rendelet 6. §-a alapján ha a vállalkozás a szerződéskötést követő kapcsolattartáshoz telefonos ügyintéztést biztosít, a vállalkozás biztosítja, hogy a vele kapcsolatba lépő fogyasztót a hívásért az elektronikus hírközlési szolgáltató által a hívó fél számára az előfizetői szerződésben meghatározott díjon felül további díj ne terhelje. **A telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.**

Arra kérdésre, hogy a szám emelt díjas telefonszámként működött-e, a Társaság azt válaszolta, hogy a szám a DigiMobil 50-es számmezőjéből, nem az emelt díjas 90-es számmezőből került ki, így nem volt emelt díjas szám, az ügyfeleknek ez költségbe nem került. Ezt a Vállalkozás jelen eljárás során semmilyen hiteles bizonyítékkal nem támasztotta alá. A Hatóság tudomása szerint azonban ezen számok egy része emelt díjas volt, de legalábbis nem helyi, hanem országos hívás díjával számoltak.

Figyelemmel azonban arra, hogy nincs kellő bizonyíték arra, hogy amikor működtek ezek az alábbiakban is jelzett 50-es előhívójú telefonszámok, valóban emelt díjak szolgáltatásnak minősültek-e, ezért a Hatóságom a Korm. rendelet 6. §-ával és ezáltal az Fttv. 3. § (1)-(3) bekezdésével és 7. § (1) bekezdésével kapcsolatos jogsértést nem állapított meg.

- 4/A/2. A társaság nem elérhető telefonon

A Társaság 50-es előhívó számú mobilszámot tüntetett fel weboldalán, melyet Hatóságunk korábbi, PE/002/3277-4/2022. számú, 2022. december 15-én kelt határozatában foglalt kötelezés alapján jelenített meg, mivel korábban a telefonszám egyáltalán nem szerepelt a weboldalon. 2023. január 24-én ezt, az 50-es előhívójú számot rögzítette a Hatóság a Társaság weboldalán az ÁSZF-ben: **06 50 490 5990**, ugyanakkor a Kapcsolat menüben ezt: **06 50 490 5994**.

A Társaság PE/002/132-1/2025. számon iktatott nyilatkozatában előadta, hogy a jelen ellenőrzés során feltárt adatok szerinti **06 50 490 8994**-es telefonszámot 2024. augusztus 1-jén tüntette fel a weboldalon és 2024. november 1-jétől nem volt elérhető.

A wayback machine alkalmazás¹⁰ szerint 2024. február 25.-én még az előző 50-es előhívószámú telefonos elérhetőség (06 50 490 5990) szerepelt a weboldalon az ÁSZF-ben, és a 06 50 490 5994 a Kapcsolat menüben¹¹, azonban **a közérdekű bejelentés szerint**, mely a 2024. február 28-ai időszak környékére vonatkozott, **az 50-es számon nem volt elérhető a Vállalkozás**, mivel „ezen a számon előfizető nem kapcsolható” telefonos tájékoztatást kapott annak hívásakor.

¹⁰ <https://web.archive.org/web/20240225032940/http://www.eletoltes.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek>

¹¹ https://web.archive.org/web/20240225032940/http://www.eletoltes.hu/kapcsolat_10

Arra a felhívásra, hogy igazolják hitelesen, hogy a fenti telefonszám a Vállalkozáshoz tartozott, azt válaszolták, hogy ez a szám nem tartozott a vállalkozáshoz. **Hatóságom a Társaság erre való hivatkozását nem fogadja el, hiszen mindhárom 50-es előhívójú számot maga tüntette fel weboldalán.**

Az ellenőrzés alapján a Társaság megtévesztő módon közli elérhetőségi adatait. Bár van olyan e-mail cím és telefonszám, melyen elérhető a Társaság ügyvezetője, azok ugyanakkor az adatvédelmi tájékoztatóban, mint adatvédelmi felelős személyes elérhetőségi szerepeltek az ellenőrzés idején.

Az e-mail cím kötelező feltüntetése mellett (Ektv. 4. § c) pont) a szolgáltató köteles a kapcsolattartásra szolgáló egyéb elérhetőségi lehetőségeiről is tájékoztatni a fogyasztót, hiszen az Ektv. több kapcsolattartásra szolgáló adatot említ; ezt szabályozza a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének c) és d) pontja is. Lényeges utalni e körben a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének c) pontjára, amelynek értelmében a vállalkozás köteles tájékoztatást nyújtani a telefonszámáról és a telefaxszámáról, amennyiben azzal rendelkezik.

A PE/002/2982-3/2024. számú hivatalos feljegyzésben rögzítettek szerint az ellenőrzés alapján a Társaság megtévesztő módon közli elérhetőségi adatait. 2022. május 18-tól nem csak lehetőség, hanem kötelezettség a Vállalkozás számára valós telefonos és e-mail-es elérhetőségének feltüntetése, ami a fogyasztói kapcsolattartás egyik módja kell legyen.

Nem mentesíti a Társaságot a jogsértés alól, hogy az adatvédelmi tájékoztatóban található egyéb valós elérhetőség, hiszen az nem a Társaság hivatalos elérhetősége, hanem az adatvédelmi felelőse. Másrészt a Társaság valós elérhetőségi adatait az ÁSZF-ben kell közzétegye, hiszen a fogyasztók az ÁSZF tartalmát kötelesek előzetesen megismerni és a szerződési ajánlat megtételekor tévőlegesen elfogadni. (Ptk. 6:4. § (1)-(2) bekezdés, 6:6. § (1) bekezdés, Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés b) és i) pont, Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés c) és i) pont, 22. § (1) bekezdés b) pont, Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése, figyelemmel a 6. § (1) bekezdés i) pontjára és 7. § (1) bekezdésére, 453/2016 Kr. 1. § a) pont).

A Hatóság jogsértésként állapította meg, hogy a Társaság telefonos és e-mail-es elérhetősége az ellenőrzés idején nem működött, ezáltal a fogyasztók ügyleti döntését is érintve sérült a Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés b) és i) pontja, a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés c) és i) pontja, 22. § (1) bekezdés b) pontja, valamint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat valósult meg az Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése alapján, figyelemmel a 6. § (1) bekezdés i) pontjára és 7. § (1) bekezdésére.

- 4/A/3. A Társaság feltüntette aktuális telefonszámát

A Vállalkozás nyilatkozatában jelezte, hogy 2025. január 6.-án egy frissítéssel az elérhető telefonszám módosult, és már a helyes telefonszám található weboldalon.

A Hatóság ismét megtekintette a weboldalt határozathozatal előtt, a cégleíró adatoknál (ÁSZF eleje) továbbra sincs feltüntetve a Társaság telefonszáma, **a panasztételi lehetőségnél – megtévesztő módon – az első esetben jelzett 50-es telefonszám szerepel továbbra is (mely egyértelműen nem kapcsolható előfizetőhöz),** A kapcsolat menüben szereplő másik 50-es szám helyett jelenleg a korábban csak az adatvédelmi tájékoztatóban szereplő 20-as telefonszám került feltüntetésre.

A fentiek alapján a 4/A/2. pontban jelzett jogsértés folyamatosnak minősül, a szabálytalanságot a Vállalkozás nem küszöbölte ki, a weboldalon elérhető információk továbbra is megtévesztőek. Az ebben a pontban szereplő információt a Hatóság nem külön jogsértésként, hanem a feltárt szabálytalanságot érintő mérlegelési körülménynek tekinti és azt súlyosító körülményként vette figyelembe a későbbiekben szereplő indokolásban.

4/B. A próbarendelés kapcsán megállapított tényállás

A próbarendelésről készült **PE/002/2982-3/2024.** számú hivatalos feljegyzés alapján, a próbarendelési folyamat során fogyasztóvédelmi hatósági szempontból, az elektronikus kereskedelmi szakterületre vonatkozóan az alábbiak megállapítására került sor, melyről a Vállalkozás az eljárás indító végzésből is értesült:

Szabálytalanságként került feltárássra:

- a) **Jogsértő, hogy a Társaság weboldalán feltüntetett, fogyasztókkal való kapcsolattartást biztosító telefonszám nem működik, a rögzített e-mail cím kapcsán a Társaság általánosságban nem elérhető.** (Ptk. 6:4. § (1)-(2) bekezdés, 6:6. § (1) bekezdés, Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés b) és i) pont, Korm. rendelet 6. §, 11. § (1) bekezdés c) és i) pont, 22. § (1) bekezdés b) pont, Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése, figyelemmel a 6. § (1) bekezdés i) pontjára és 7. § (1) bekezdésére, 453/2016 Kr. 1. § a) pont)
- b) **Kifogásolt, hogy az „Igen, szeretnék hírlevelet kapni az akciókról, újdonságokról” funkció a rendelési folyamatban eleve ki van pipálva,** befolyásolva ezzel a fogyasztó önálló rendelkezési jogát üzleti döntését illetően. (Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése, figyelemmel a 6. § (1) bekezdés i) pontjára)
- c) **Kifogásolt, hogy a szállítási díjakról előzetesen nem (illetve nem helytállóan, és nem az ÁSZF-ben), csak a rendelési folyamatból értesülhet a fogyasztó.** (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Szolg.tv. 34 § (1) bekezdés h) és j) pont, és (2) bekezdés aa) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pont, 7. § (1) bekezdés, (5) bekezdés c) és d) pont).
- d) **Az úrlapon nem jelenik meg az ÁSZF elfogadását aktívan jelző rubrika,** vagyis az általános szerződési feltételeket nem ismertetik meg és nem fogadtatják el a fogyasztókkal. (Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés h) pontja, Ptk. 6:78. § (1) bekezdés, Ektv. 5. § (1) bekezdés)
A Ptk. 6:78. § [Az általános szerződési feltétel szerződéses tartalommal válása] (1) bekezdése szerint az *általános szerződési feltétel* akkor válik a szerződés részévé, ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerje, és ha azt a másik fél elfogadta.
- e) **Az Adatkezelési tájékoztató elfogadásához nincs a rendelési folyamatban aktív elfogadást biztosító rubrika és nincs link sem csatolva a tájékoztató eléréséhez. Ez a szabálytalanság nem a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörében vizsgálendő, ezért jelen ügyben csak figyelemfelhívásként jelzi a Hatóság.** (2016/679 EU rendelet Preambulum (32) és (42) szakasz, 6. cikk (1) bekezdés a) pont).
- f) **A megrendelés elküldése előtt nincs aktívan elfogadandó figyelmeztetés a fizetési kötelezettségről, arról az ÁSZF-ben tesznek csak említést.**
Fontos annak biztosítása, hogy a távollevők között, internetes oldalakon keresztül kötött szerződések esetén a fogyasztónak a megrendelés leadása előtt lehetősége legyen a szerződés fő elemeit teljeskörűen elolvasni és megérteni. Cél, hogy ezeket az elemeket a megrendelés leadásának megerősítését kérő rész közvetlen közelében tüntessék fel. Ilyen helyzetekben annak biztosítása is fontos, hogy a fogyasztó meg tudja határozni azon időpontot, amelytől kezdve kötelezettséget vállal arra, hogy fizet a kereskedőnek. Ezért a fogyasztó figyelmét egyértelmű megfogalmazással kifejezetten fel kell hívni arra, hogy a megrendelés elküldése a kereskedőnek való fizetés kötelezettségével jár. Nem elegendő arra az ÁSZF-ben tájékoztatást elhelyezni. (45/2014 Korm. rendelet 15. § (1)-(2) bekezdés).
- g) **A vállalt teljesítési határidő kapcsán a Társaság olyan tájékoztatást ad, miszerint „a szállítási idő 10-30 munkanapra kitolódhat.”** A Társaság nem hivatkozhat jogalappal 30 munkanapra, mivel az maximálisan 30 naptári nap lehet. (Ptk. 6:60. § (1) bekezdés, 6:220. § (1) bekezdés, Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés h) pont, 45/2014 Kr. 11. § (1) bekezdés h) pont, 11. § (6)-(7) bekezdés, Fttv. 7. § (1) bekezdés)
A Ptk. 6:220. § (1) bekezdése szerint ha az eladó vállalkozás és a vevő fogyasztó, úgy a felek eltérő megállapodásának hiányában, az eladó a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a vevő rendelkezésére bocsátani a dolgot.
- h) **A megrendelés elfogadását jelző e-mail a Korm. rendelet 18 §-ának megfelelő utólagos tájékoztatást, illetve mellékletet nem tartalmazott.** (45/2014 Kr. 18. §, Fttv. 7. § (1) bekezdés). Ugyanakkor ez a tájékoztatás a csomag megküldése során is még pótolható, így e tájékoztatás hiányát – a Hatóság bizonyítottság hiányában – nem értékelte jogsértésként.
- i) **A Társaság részéről 48 órán belül újabb megerősítő, a rendelés elfogadását jelző e-mail megküldésre nem került.** A megrendelés elfogadását jelző, második, **a szerződés létrejöttét megerősítő e-mail megküldésére nem került sor,** annak ellenére, hogy az automatikus

üzenetben is további kapcsolatfelvételt ígértek. 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 várható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül az igénybe vevőhöz nem érkezik meg, az igénybe vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól. (Ektv. 6. § (2) bekezdés, Ptk. 6:84. §)

4/C. A közérdekű bejelentés kapcsán megállapított tényállás

4/C/1. A Bejelentő kifogásolta, hogy a honlapon megadott telefonszám hívásakor azt mondja be a szolgáltató, hogy "Ezen a számon előfizető nem kapcsolható."

A bejelentés alaposnak bizonyult, a fogyasztói kapcsolattartásra megjelölt telefonszám nem élő vonal, nem volt alkalmas az előírt célra. Gyanúra adott okot, hogy eredetileg emelt díjas telefonszám volt, melyet a vállalkozás nem alkalmazhatott volna. Ugyanakkor van a weboldalon olyan telefonos elérhetőség, melyen a Vállalkozás képviselőjét utol lehetett érni. **Az ezzel kapcsolatos hatósági megállapítást a Határozat 4/A. pontja tartalmazza.**

4/C/2. A Bejelentő kifogásolta, hogy felkereste a kiválasztott átadóponthoz, ahol a hölgy közölte, hogy bár ők valóban átadóponthoz is működnek, de ezzel a céggel nincs kapcsolatuk és nem is volt soha.

Ezzel kapcsolatban a Hatóságnak nem volt módja ellenőrzést végezni. A Társaság arra a felkérésre, hogy igazolja, hogy a Szolárium Stúdió/ Aster Cute Kft. III. Hollós Korvin Lajos utca 3. szám alatti Pick Pack Ponttal, ha nem állnak szerződéses kapcsolatban, miért volt kijelölhető a weboldalukon szállítási címként – a következőket válaszolta:

„Cégünknek a Sprinter Futárszolgálattal, a Pick Pack Pont hálózatot üzemeltető céggel van 2015 óta szerződéses kapcsolata. Így a Sprinter Pick Pack Pont listáját jeleníthetjük meg, mint átvételi pontok. A konkrét, több 100 átvételi ponttal értelemszerűen nincs külön szerződésünk, a sprinteres szerződés szerint feltüntethetjük őket a weboldalon.”

Figyelemmel arra, hogy az átvételi pontokkal nem a kereskedőnek, hanem a futárszolgálatoknak van szerződésük, ezért – bár megtévesztő volt az átvételi pont elérhetőségére vonatkozó weboldali információ – a Társaság ezzel kapcsolatos magatartása kapcsán jogsértést a Hatóság nem állapított meg.

4/C/3. A honlapról történő rendeléskor csak az előre fizetéses opció választható.

A bejelentés e tekintetben – az ellenőrzés idején fellelhető állapotokat tekintve - nem alapos, lehetőség van utánvételre is. Csak a kizárólag letölthető anyagok vonatkozásában nincs utánvétel, ugyanakkor a Bejelentő fizikális könyvet vásárolt, így lehetősége volt utánvételre. **Ezzel kapcsolatos jogsértést a Hatóság nem tárt fel.**

4/C/4. A Bejelentő a Társaság felé megírt levelében azt is kifogásolta, hogy a hírlevélre feliratkozóknak ígért ajándék letölthető hangoskönyvek megküldött linkje nem működik, így az ígért ajándékot letölteni nem lehet.

A bejelentés nem volt alapos, a Hatóság feliratkozott a hírlevélre, a megkapott emailben élő linkek voltak, melyről az összes hangoskönyv gond nélkül letölthető volt és működőképes. **Ezzel kapcsolatos jogsértés nem volt feltárható.**

4/C/5. A Bejelentő kifogásolta, hogy leveleire érdemben választ nem kapott.

Az eMultimédia Kiadó Kft. részéről az ügyvezető azt nyilatkozta, hogy a **feltüntetett info@eletoltes.hu email cím „nemigen működik”,** hanem az ő személyes e-mail címe és telefonszáma igen. Ami meg

viszont csak az adatvédelmi tájékoztatóban szerepel, s amit a fogyasztók biztosan nem keresnek fel. A beadvány alapján a február 28-ai leveleire a Bejelentő nem kapott választ egyáltalán. A Hatóság által az info@eletoltes.hu e-mail címre bejelentett elállási szándéknyilatkozatra a Társaság nem reagált.

Ugyanakkor a Társaság első nyilatkozatában azt adta elő arra a kérdésre, hogy mely valós elérhetőségi adatai vannak a Társaságnak, ahol fogadják és kezelik a telefonos, vagy írásban tett megkereséseket, panaszokat – hogy email címük az info@eletoltes.hu, és a (...)@eletoltes.hu. Ennek ellenére a weboldalon a mai napig csak az első email cím szerepel hivatalos elérhetőségként (az sem a cégleíró adatoknál az ÁSZF-en, hanem a panasztételi címszó alatt és a Kapcsolat menüpontban), a másik továbbra is csak az adatvédelmi felelős személyének hivatalos elérhetőségként.

A Társaság semmivel nem támasztotta alá, hogy az info@eletoltes.hu email cím kapcsán fogadná, és megválaszolná az oda érkező panaszokat, így **a Hatóság jogsértésként állapította meg, hogy a Társaság megteveszti a fogyasztókat elektronikus elérhetőségének feltüntetése kapcsán.** Ld. a már kifejtett indokolást a 4/A/2. pontban.

5. A weboldalon az alábbi tényállás felderítésére került sor a hatósági ellenőrzés során

A weboldalon az alábbi tényállás felderítésére került sor, melyet a Hatóság **PE/002/2982-4/2024.** számú hivatalos feljegyzésében rögzített és melynek tartalmáról a Társaságot PE/002/2982-5/2024. számú végzésében részletesen tájékoztatta.

A weboldal hivatkozott tartalmait a Hatóság a továbbiakban az alábbiak szerint rövidíti, hivatkozva:

- Főoldal: <http://www.eletoltes.hu/> (nem biztonságos oldal!)
- Rólunk: <http://www.eletoltes.hu/rolunk>
- Általános szerződési feltételek (ÁSZF): <http://www.eletoltes.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek>
- Kapcsolat: http://www.eletoltes.hu/kapcsolat_10
- Vásárlási feltételek: http://www.eletoltes.hu/vasarlas_i_feltetelek
- Adatvédelmi és adatkezelési szabályzat: <http://www.eletoltes.hu/adatvedelmi-tajekoztato>
- Adatvédelmi tájékoztató: <http://www.eletoltes.hu/adatvedelmi-tajekoztato-uj>
- Akciós hangoskönyvek: <http://www.eletoltes.hu/hangoskonyvek/hangoskonyv-akcio>

5.1 Szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok körében:

- a) Cégjegyzékszám nincs feltüntetve az ÁSZF-ben, csak a Rólunk menüpontban. A fogyasztó azonban az ÁSZF-et köteles megismerni és elfogadni a szerződéskötés előtt, így a cégleíró adatoknak az ÁSZF-ben (is) szükséges szerepelniük, mivel azokat könnyen hozzáférhető módon kell a fogyasztók számára elhelyezni. [Ektv. 4. § d) pont]
- b) Nyilvántartásba vevő szerv megnevezése hiányzik. [Ektv. 4. § d) pont]
- c) Szolgáltató elérhetősége (e-mail cím) nem alkalmas a fogyasztókkal való kapcsolattartásra Ld. 4. pontban. Kétféle email cím is van, az Elérhetőségek és ÁSZF menüpontban az info@eletoltes.hu szerepel fogyasztói kapcsolattartásra, de erre írt levelekre nem reagálnak. [Ektv. 4. § c) pont; Ptk. 6:4. § (1)-(2) bekezdés, 6:6. § (1) bekezdés, Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés b) és i) pont, Korm. rendelet 6. §, 11. § (1) bekezdés c) és i) pont, 22. § (1) bekezdés b) pont, Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése, figyelemmel a 6. § (1) bekezdés i) pontjára és 7. § (1) bekezdésére, 453/2016 Kr. 1. § a) pont]
- d) Szolgáltató egyéb elérhetősége (telefonszám) tekintetében Ld. a 4. pontban. Kétféle telefonszám is van (Kapcsolat ill. Adatvédelmi tájékoztató menüpontban), de amit ügyfélkapcsolatnak adnak meg, az nem elérhető, mivel előfizető hozzá nem kapcsolódik. [Ektv. 4. § c) pont; Ptk. 6:4. § (1)-(2) bekezdés, 6:6. § (1) bekezdés, Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés b) és i) pont, Korm. rendelet 6. §, 11. § (1) bekezdés c) és i) pont, 22. § (1) bekezdés b) pont, Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése, figyelemmel a 6. § (1) bekezdés i) pontjára és 7. § (1) bekezdésére, 453/2016 Kr. 1. § a) pont]
- e) A Társaság adószáma az ÁSZF-ben nem szerepel, csak az Adatvédelmi tájékoztatóban. A fogyasztó azonban az ÁSZF-et köteles megismerni és elfogadni a szerződéskötést megelőzően,

onnan kell értesülnie a szolgáltatót beazonosító adatokról. Az adatvédelmi tájékoztató aktív elfogadását jelző lehetőség a rendelési folyamatban nincs. [Ektv. 4. § f) pont]

- f) A tárhelyszolgáltató e-mail címe az ÁSZF-ben nem szerepel, az csak az Adatvédelmi tájékoztatóban került feltüntetésre. A fogyasztó azonban az ÁSZF-et köteles megismerni és elfogadni a szerződéskötést megelőzően, onnan kell értesülnie a szolgáltatót és tárhelyét beazonosító egyéb szolgáltató adatairól. Az adatvédelmi tájékoztató aktív elfogadását jelző lehetőség a rendelési folyamatban nincs. [Ektv. 4. § h) pont, Fttv. 7. § (1) bekezdés]

5.2 Szerződéskötés feltételei vonatkozásában

- a) Az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről való tájékoztatás körében az ÁSZF-ben csak egy mondat szerepel, ami nem elégséges. A Vásárlási feltételekben ugyan található erre tájékoztatás, de ott is csak egy mondat, részletezés nélkül. [Ektv. 5. § (2) bekezdés c) pont]
- b) Tájékoztatás a szerződés alakiságáról (írásban megkötött/ nem írásban megkötött szerződésnek minősül) – e tekintetben ellentmondó tájékoztatás található az ÁSZF-ben („A megrendelés interneten kötött, de nem aláírt szerződésnek minősül,”) és a Vásárlási feltételekben (a megkötött szerződés írásban megkötöttnek minősül). [Ektv. 5. § (2) bekezdés b) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés]
- c) A Társaság magatartási kódexre utal az ÁSZF III. Egyéb rendelkezések menüpontjának 4. alpontjában (A Szolgáltató magára nézve kötelezőnek tekinti a Magyar Reklámszövetség és a Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesületének [etikai kódexét](#)), de a megadott link nem vezet tartalomhoz. A magatartási kódex másolatkérés módjáról nem szerepel tájékoztatás. [Ektv. 5. § (2) bekezdés e) pont; 45/2014 (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés o) pont, Szolg.tv. 34. § (2) bekezdés d) pontja]

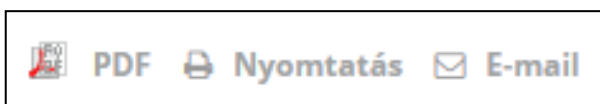
A szolgáltató legkésőbb a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötése előtt, de minden esetben a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt kellő időben, világos és egyértelmű módon, az igénybe vevő erre irányuló külön kérése esetén közli a szolgáltatást igénybe vevővel ha a szolgáltató az adott szolgáltatási tevékenységet szabályozó valamely magatartási kódex hatálya alatt áll, azt, hogy a vonatkozó magatartási kódex elektronikus formában **ingyenesen, bárki számára korlátozásmentesen** hol elérhető, a rendelkezésre álló **nyelvi változatok megjelölésével együtt**, illetve a **magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról**.

5.3 Szerződéskötés technikai feltételei vonatkozásában

- a) Szolgáltatói tájékoztató tárolhatóságának, kinyomtathatóságának technikai feltétele nem biztosított. [Ektv. 5. § (1) bekezdés]

Az Ektv. 5. § (1) bekezdése előírja, hogy 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. Hasonlóan rendelkezik a Ptk. 6:82. § (2) bekezdése is, miszerint az elektronikus utat biztosító fél köteles az általános szerződési feltételeit olyan módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi a másik fél számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

Vagyis az ÁSZF-et nem elegendő „csak” közzétenni, vagyis publikálni a webfelületen, hanem a szolgáltató által generáltan olyan megoldást kell felkínálni, mely által lehetővé válik az ÁSZF tárolhatósága (pl. letölthető dokumentum, vagy külön linken elhelyezett nyomtatható formátum biztosításával, vagy aktív gombokkal – pl. PDF, Nyomtatás, E-mail küldés). Tágabb értelemben véve a szolgáltatónak az ÁSZF korábbi változatait is elérhetővé szükséges tennie webfelületén, legalábbis a kötelező jótállási és kellékszavatossági igényrendezés általános elévülési időszakán belül.



Vagyis a Társaságnak alapvetően a kellékszavatossági jogok elévülési időszakán belül elérhetővé és letölthetővé kell tennie általános szerződési feltételeit olyan formában, mely sem a fogyasztó, sem már a Társaság által nem módosíthatóan tükrözi annak érvényességi idején hatályos állapotát. A Társaság tevékenységét a weboldalon 2014-ben kezdte, így az általános elévülési időn belül, de legalább két éven belüli időponttól érvényes szerződési feltételeit lenne szükséges elérhetővé tennie a fogyasztók számára.

- b) "Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés" vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 15. § (2) bekezdés]

"Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés" vagy ilyen tartalmú figyelmeztetés a rendelési folyamatban nem szerepelt. A kötelezettséget a Korm. rendelet 15. § (2) bekezdése írja elő, miszerint a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul kell vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. Ez két konjunktív feltételt jelent, egyrészt a szerződési akarat kifejezésekor (tehát a megrendelés leadása előtt) kell ennek megtörténnie, másrészt „kifejezett tudomásulvétellel”, vagyis a fogyasztó aktív megnyilvánulásával.

Fontos ugyanis annak biztosítása, hogy a távollevők között, internetes oldalakon keresztül kötött szerződések esetén a fogyasztónak a megrendelés leadása előtt legyen lehetősége a szerződés fő elemeit teljeskörűen elolvasni és megérteni. Ennek céljából ezeket az elemeket a megrendelés leadásának megerősítését kérő rész közvetlen közelében szükséges feltüntetni. Ilyen helyzetekben annak biztosítása is fontos, hogy a fogyasztó meg tudja határozni azon időpontot, amelytől kezdve kötelezettséget vállal arra, hogy fizet a kereskedőnek. Ezért a fogyasztó figyelmét egyértelmű megfogalmazással, aktívan elfogadandóan, kifejezetten fel kell hívni arra, hogy a megrendelés elküldése a kereskedőnek való fizetés kötelezettségével jár, nem elegendő arra csak az ÁSZF-ben utalni.

5.4 Szerződés tárgyra és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás körében:

- a) Teljesítés feltételei körében jogsértő tájékoztatás található a teljesítési kötelezettség végső határidejére vonatkozóan, mely nem lehet több, mint 30 naptári nap. Ld. még jelen dokumentum 4/B. pont g) alpontja. (Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés h) pont, 45/2014 Kr. 11. § (1) bekezdés h) pont, 11. § (6)-(7) bekezdés, Fttv. 7. § (1) bekezdés)
- b) Szállítás költségei és feltételei körében az ÁSZF-ben semmilyen részlet nem szerepel (szolgáltatók, díjszabások, feltételek). A fogyasztó azonban az ÁSZF-et köteles megismerni és elfogadni a megrendelés előtt, így az ÁSZF-ben kell szerepelnie az aktuális díjnak. A Vásárlási feltételekben található tájékoztatás pedig e körben nem pontos. [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pont, 7. § (1) bekezdés, 7. § (5) bekezdés c) pont]
- c) A Társaság feltünteti az MPL csomagpontot a rendelési folyamatban, de az ÁSZF-ben nincs utalás a futárcégre és a díjszabásra. (335/2012. Korm. rendelet 3/A. §, 45/2014 Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés be) és c) i) pontja, 7. § (1) bekezdés, 7. § (3) bekezdés b) c) pontja, 7. § (5) bekezdés c) d) pontja).

Hatóságom bekérte a Vállalkozástól a Magyar Posta (MPL) futárszolgálatával kötött egyedi szerződését, vagy az MPL felé tett regisztrációját. A Társaság nyilatkozata szerint 2024. március 29.-én regisztráltak az MPL felé. Aznap kaptak is egyedi ajánlatot, de nem fogadták el, mivel a díjak nem voltak kedvezőbbek, mint a regisztrációs díjak.

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 módosítása 2024. március 28-án lépett hatályba, ettől a naptól kellett megfelelni a rendeletben foglalt előírásoknak.

A postai kormányrendelet módosított 3/A. §-a értelmében 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.

A jogalkotó 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 módosításáról szóló 685/2023. (XII. 29.) Korm. rendeletben a kihirdetéstől számított 90 nap elteltéhez kötött hatályba lépés megállapításával biztosította a kellő felkészülési időt a rendelkezés alkalmazására.

Az érintett 3/A. § hatálybalépésének (2024. március 28.) időpontjára kellett az érintett vállalkozásoknak felkészülniük az őket terhelő kötelezettség teljesítésére; ennek hiányában jogszabályt sértenek. A kormányrendeletben foglaltaknak való nem megfelelés a fogyasztók érdekeit sérti, az ebben illetékes hatóság eljárását vonhatja maga után. A kormányrendelet nem ír elő kizárólagosságot a Magyar Posta részére, azonban a jogszabálynak való megfelelés érdekében a Magyar Postát, mint választható szállítási lehetőséget a honlapon fel kell tüntetni.

A Magyar Posta Zrt. a kereskedelmi célú internetes honlappal rendelkező vállalkozások számára az egyedi szerződésben, vagy az általános szerződési feltételeiben meghatározott áron biztosítja a postai (kézbesítési) szolgáltatás igénybevételének lehetőségét. Az MPL az általános szerződési feltételekben a következő árakat kívánja alkalmazni:

- Csomagautomatába, Posta Pontra vagy postára kézbesítve: bruttó 990 Ft/db.
- Háznál történő kézbesítés esetén: 0-10 kg-ig bruttó 1990 Ft/db.
- Háznál történő kézbesítés esetén: 10-20 kg-ig bruttó 2990 Ft/db.
- Háznál történő kézbesítés esetén: 20-40 kg-ig bruttó 5990 Ft/db.

A webshopokban tehát – egyedi szerződés eltérő rendelkezése hiányában – a fenti árakat szükséges feltüntetni. A díjak igénybevételéhez elegendő az MPL oldalán regisztrálni. Amennyiben az MPL általános szerződési feltételeiben meghatározott postai szolgáltatást veszi igénybe a vállalkozás, abban az esetben a vásárlója által megrendelt terméket nem áll az MPL módjában a vállalkozás telephelyén felvenni. (Leszerződés esetében igen, a szerződésben foglalt feltételek szerint).

A fentiek alapján a Társaság megtévesztette a fogyasztókat azzal, hogy nem az MPL által alkalmazott – regisztrációs eljárás kapcsán érvényes - árakat tüntette fel sem a csomagpontra való szállítás, sem házhozszállítás szolgáltatási díjaként. Ezzel sérült az Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése, s általa a 6. § (1) bekezdés c) pontja, 7. § (1) bekezdése.

5.5 Egyéb tájékoztatási követelmények:

- a) Békéltető testülethez fordulás lehetősége, az illetékes békéltető testület neve, székhelyének postai címe, békéltető testületi eljárás ismertetése, és a társaság székhelye, illetve a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes testületek megnevezése és elérhetőségei tekintetében a Pest Vármegyei Békéltető Testület elérhetőségei már nem hatályosak az ÁSZF III. Egyéb rendelkezések menüpontjában a 8. alpontban. („A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület: Pest Megyei Békéltető Testület Címe: 1055 Budapest Kossuth tér 6-8.”). A

békéltető testületek elérhetőségére vonatkozóan tájékoztatást nem hatályosították a régiók szerinti felsorolással. Illetve nincs információ arról, tett-e a vállalkozás általános alávetési nyilatkozatot, [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) v), w) pont, Szolg.tv. 34. § (2) bekezdés e) pontja, és (4) bekezdése, Fttv. 3. § (5) bekezdés]

A Vállalkozás székhelye szerint illetékes Pest Vármegyei Békéltető Testület elérhetősége (1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.) elérhetőségi adatai:

Székhelye: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.

Levelezési cím: Pest Vármegyei Békéltető Testület, 1364 Budapest, Pf.: 81

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: <http://panaszrendezes.hu>

Tájékoztatjuk továbbá a Társaságot, hogy 2023. január 1-től az Alaptörvény módosítása révén a területi beosztás hivatalos elnevezése vármegye. **Felhívjuk továbbá figyelmét, hogy a békéltető testületek illetékességi köre 2024. január 1-től, az Fgytv. új, 2. számú mellékletének¹² beiktatásával megváltozott. Valamint az ÁSZF 11.8 pontját érintően határon átnyúló fogyasztói jogviták esetében a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által rendeletben kijelölt kamara által működtetett békéltető testület az illetékes.**

A békéltető testületek illetékességi területe

	A	B	C
1	Békéltető testület neve	Békéltető testület székhelye	Illetékességi terület
2	Budapesti Békéltető Testület	Budapest	Budapest
3	Baranya Vármegyei Békéltető Testület	Pécs	Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye
4	Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	Miskolc	Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye
5	Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület	Szeged	Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye
6	Fejér Vármegyei Békéltető Testület	Székesfehérvár	Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye
7	Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület	Győr	Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye
8	Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	Debrecen	Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye
9	Pest Vármegyei Békéltető Testület	Budapest	Pest vármegye

A továbbra is ingyenes és gyors eljárást lefolytató békéltető testületeket érintő legfontosabb változás, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) módosítása alapján **abban az esetben is kötelezést tartalmazó határozatot hoz a testület, ha a fogyasztó kérelme megalapozott, és az ügytárgy értéke 200 ezer forint alatti. Ha a vállalkozás nem tesz eleget a kötelezésnek, bírósági úton a döntés kikényszeríthető, végrehajtható, azaz a bírósági ítéletekkel egyező erejű döntésről van szó.**

2024. január 1-jétől **régiós szinten működnek tovább az alternatív vitarendezési fórumok. 8 békéltető testület működik, melyek illetékességi területét az Fgytv. 2. számú melléklete tartalmazza. Főszabályként az online meghallgatás intézményét vezette be az Fgytv. módosítása**, azaz a feleknek személyesen sem kell megjelenniük az egyeztetésen, amely jelentős idő, energia és költségkímélést jelent számukra. Természetesen, ha a fogyasztó szeretné, mert esetleg nincs lehetősége online úton részt venni az eljárásban, vagy ahhoz nem ért, akkor kezdeményezheti személyes meghallgatás lebonyolítását is.

A vállalkozások számára kedvező változás, hogy együttműködési kötelezettségük – a válaszirat megküldési kötelezettség mellett – legalább az online meghallgatáson történő részvételre terjed

¹² <https://njt.hu/jogszabaly/1997-155-00-00.71> (2024.01.01-ei időállapot)

ki. Mindez azt jelenti, ha online meghallgatásra kerül sor, akkor köteles a vállalkozás is döntésre jogosult képviselője útján részt venni online módon a meghallgatáson. Ha azonban a fogyasztó személyes meghallgatást kezdeményez, a vállalkozás dönthet arról, hogy online vagy személyesen vesz részt a meghallgatáson.

Mint minden vállalkozásnak — akár nehéz külső körülmények ellenére is — figyelemmel kell kísérniük a jogszabályi változásokat, különösen ebben az időszakban, amikor a fogyasztóvédelmi jogszabályi környezet sok változáson megy keresztül. A honlapon elhelyezett információkért a Vállalkozás, mint üzemeltető a felelős. Az ÁSZF hatályosításáért, napra készen tartásáért is a Vállalkozás felel. Amennyiben ehhez nincs meg a technikai, jogi szakismerete, úgy érdemes ezzel foglalkozó szakmai segítséget keresnie (pl. ÁSZF generátort üzemeltető vállalkozást).

Javasoljuk, hogy legyen naprakész a megváltozott fogyasztóvédelmi rendelkezések tekintetében, melyhez sok segítséget talál a szakmai minisztérium honlapján: <https://www.fogyasztovedelem.kormany.hu>. Valamint a 2025. január 1.-jétől működő Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság (NKFH) honlapján (<https://nkfh.gov.hu/>) és egyéb kommunikációs felületein.

- b) Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás körében nem a hatályos tájékoztatás szerepel az ÁSZF-ben. [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés m), n) pont, 11. § (5) bekezdés, Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés i) pont, Fttv. 7. § (1) bekezdés, 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet 16. §, Ptk. 6:157. § - 6:172. §]

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 jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez nyújt segítséget a 3. melléklet mintatájékoztatója, amely formáját tekintve ugyan nem kötelező, de a tartalmát tekintve rögzíti, hogy pontosan mit jelent a kellékszavatosság fogalmának pontos és megfelelő használatával, a fogalmak közötti különbség világos és egyértelmű meghatározásával adandó tájékoztatás kötelezettsége (BH.2022.138. eseti döntésben kifejtettek).

- i. Az ÁSZF 6. pont a) alpontjában elavult hivatkozás található, a hatályos rendelkezések alapján fogyasztó és vállalkozás közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében **a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.** (Ptk. 6:159. § (2a) bekezdése, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont)
- ii. Az ÁSZF 7. pontjában nem hatályos tájékoztatás szerepel. A tartós fogyasztási cikkek listája már nem a 151/2003 Korm. rendeletben található, a sávós jótállási idő is változott.
- iii. Nincs tájékoztatás a 373/2021 Korm. rendelet 8. és 10.-11. §-ában foglaltakról.
- iv. A kellékszavatosság körében a 18.-27. §-ban foglaltakról.

Felhívjuk a Vállalkozás figyelmét, hogy 2024. május 8-ától jelentősen megváltoznak a kötelező jótállásra vonatkozó rendelkezések¹³. Ekkortól a kötelező jótállás időtartama:

- a) 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- b) 250 000 forint eladási ár felett három év.

Valamint a Korm. rendelet 3. számú mellékletében található, a kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztató is jelentősen megváltozott ugyanezen időponttól, ezért az ÁSZF módosítása során már az új rendelkezéseket szükséges figyelembe vennie.

¹³ <https://njt.hu/jogszabaly/2003-151-20-22.15>

A kötelező jótállás alá tartozó termékköröket a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet (továbbiakban: 10/2024 IM rendelet) tartalmazza.

5.6 A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó tájékoztatás [45/2014. Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont]

- a) Az elállásról szóló tájékoztatás nem megfelelő, mert a digitálisan letölthető termékek vonatkozásában: a rendelési folyamatban nincs biztosítva a vevő aktív tudomásulvételének lehetősége arról, hogy a letölthető digitális adattartalom tekintetében, ha a Szolgáltató a vásárló kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a vásárló e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, a teljesítés megkezdését követően elveszíti elállási / felmondási jogát. (Korm. Rendelet 11. § (1) bek. i) pont, 19. § (2) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés).

5.7 Egyéb megjegyzések (nem képezik szankció alapját)

- a) Az ÁSZF 10. pontja a Társaság által árusított termékek vonatkozásában nem értelmezhető, ezért nem releváns tartalom az általános szerződési feltételeket tekintve.
- b) Az ÁSZF-ben a „Fogyasztóvédelmi Hatósági eljárás” címszó alatt szereplő kormányhivatali elérhetőség megváltozott, 2023. július 23.-a óta a kormányhivatalok.hu oldal az irányadó, az elérhetőségek pedig ezen a linken érhetők el: <https://kormanyhivatalok.hu/elerhetosegek>.
- c) Bár hivatkozik rá a Társaság, a korábban hatályban volt általános szerződési feltételeit nem tette elérhetővé a fogyasztók számára. Ld. jelen dokumentum 5.3. pont a) alpontja.

5.8 Egyéb előírások ellenőrzése

a) fogyasztói vélemények közzétételének ellenőrzése

Fogyasztói vélemények leadására a weboldalon gyakorlatilag nincs lehetőség, ezért annak ellenőrzésére sem került sor. Az ÁSZF-ben azonban szerepel egy – ebből a szempontból — kifogásolható mondat (III. Egyéb rendelkezések 5. pont), miszerint: „A termékekről írt kritikák és egyéb kapcsolódó vélemények minden esetben a felhasználók álláspontját tükrözik, tartalmukért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A Szolgáltató fenntartja a jogot a közízlést, üzleti érdekeit vagy törvényt sértő vélemények törlésére.”

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvénnyel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései kapcsán kifejtette, hogy az előzetes tájékoztatás, a jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja, s a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen magatartások, kereskedelmi gyakorlatok tilalma már e szakasszal kapcsolatban is érvényesülést kíván, így ez sem történhet tisztességtelen módon. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem **minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra – ideértve a figyelem felkeltését is.**

Az Fttv. rendelkezéseinek értelmében ezért tilalmazott az olyan, valamely áru értékesítésének vagy más módon történő igénybevételének előmozdítását célzó, illetve azt eredményező vagy arra alkalmas kereskedelmi gyakorlat, amely annak révén alkalmas a fogyasztói döntési folyamat torzítására.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa (továbbiakban: VT.) hangsúllyal fogalmazta meg ezt az Fttv.-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései kapcsán. Figyelemmel arra, hogy a GVH hatásköre gazdasági versenyre kiható nagyságrendet érintő tisztességtelen kereskedelmi

gyakorlatok megítélésére vonatkozik, ezért eljárásainak elvi élvű megállapításai a fogyasztóvédelmi hatóság joggyakorlatában is irányadónak tekinthetők.

A termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos negatív vélemények előre ismert feltételrendszer nélküli törlése és kizárólag a pozitív vélemények megjelenítése befolyásolja a fogyasztó üzleti döntését. A kommentek ilyen módon történő moderálása önmagában és érzékelhetően, azaz a fogyasztók számára egyértelműen kedvezőtlenül, egyoldalúan rontja a fogyasztó lehetőségét a fogyasztói vélemények megismerésére, hiszen még az aktív keresést végző fogyasztó sem lehet a szolgáltatást érintő összes – törlés nélkül hozzáférhető – információ birtokában. (Vj/38/2018.)

Figyelemmel azonban arra, hogy a Hatóság nem látta módját fogyasztói értékelés leadására a webáruházban, ezért a fentiek alapján ennek vonatkozásában tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot nem állapított meg. Ugyanakkor célszerű a Társaságnak a kifogásolt mondatot kivennie szerződési feltételeiből.

b) Akciós árak közzétételének ellenőrzése

- i. A weboldalon vannak akciós árak. Ennek kapcsán indokolt volt a Társaság adatszolgáltatásának kérése a próbarendelt termékek esetében.
- ii. Kuponos értékesítés ellenőrzésére jelen esetben nem került sor.

Hatóságom felszólította a Vállalkozást, hogy szolgáltatson adatot arról, és hitelt érdemlően támassza alá, hogy a weboldalán az ellenőrzés idején élő akciót az alábbi termékek körében mikor hirdette meg, és az akció kapcsán az eredeti, bázisárnak feltüntetett, áthúzott árakat mettől meddig alkalmazta! Valamint tüntesse fel egy táblázatban a négy termék 2024. január 01. – 2024. november 18.-a között alkalmazott fogyasztói eladási árát, minden változást belefoglalva, időtartam megjelöléssel, valamint az eladott termék darabszámával!

- i. [Dobozy Imre: A tizedes meg a többiek hangoskönyv letölthető](#) 3.990,-Ft helyett 2.800,-Ft
- ii. [Mark Twain: Tom Sawyer kalandjai hangoskönyv letölthető](#) 4.500,-Ft helyett 3.150,-Ft
- iii. [Mark Twain: Huckleberry Finn kalandjai hangoskönyv letölthető](#) 4.500,-Ft helyett 3.150,-Ft
- iv. [Mikszáth Kálmán: A beszélő köntös hangoskönyv letölthető](#) 3.990,-Ft helyett 2.790,-Ft.

A Társaság első nyilatkozatához az alábbi adatokat csatolt:

	Jan	Febr	Mar	Apr	Máj	Jún	Júl	Aug	Szept	Okt	Nov	DB
Dobozy Imre: A tizedes meg a többiek hangoskönyv letölthető	2 800 Ft	2 800 Ft	2 800 Ft	2 800 Ft	2 800 Ft	2 800 Ft	2 800 Ft	2 800 Ft	2 800 Ft	2 800 Ft	2 800 Ft	4
Dobozy Imre: A tizedes meg a többiek hangoskönyv (MP3 CD)	3 990 Ft	3 990 Ft	3 990 Ft	3 390 Ft	3 990 Ft	3 990 Ft	3 990 Ft	3 990 Ft	3 990 Ft	3 990 Ft	3 390 Ft	2
Mark Twain: Huckleberry Finn kalandjai hangoskönyv letölthető	3 150 Ft	3 150 Ft	3 150 Ft	3 150 Ft	3 150 Ft	3 150 Ft	3 150 Ft	3 150 Ft	3 150 Ft	3 150 Ft	3 150 Ft	3
Mark Twain: Huckleberry Finn kalandjai hangoskönyv (MP3 CD)	4 500 Ft	4 500 Ft	4 500 Ft	3 825 Ft	4 500 Ft	4 500 Ft	4 500 Ft	4 500 Ft	4 500 Ft	4 500 Ft	3 825 Ft	4
Mark Twain: Tom Sawyer kalandjai hangoskönyv letölthető	3 150 Ft	3 150 Ft	3 150 Ft	3 150 Ft	3 150 Ft	3 150 Ft	3 150 Ft	3 150 Ft	3 150 Ft	3 150 Ft	3 150 Ft	2
Mark Twain: Tom Sawyer kalandjai hangoskönyv (MP3 CD)	4 500 Ft	4 500 Ft	4 500 Ft	3 825 Ft	4 500 Ft	4 500 Ft	4 500 Ft	4 500 Ft	4 500 Ft	4 500 Ft	3 825 Ft	4
Mikszáth Kálmán: A beszélő köntös hangoskönyv letölthető	2 790 Ft	2 790 Ft	2 790 Ft	2 790 Ft	2 790 Ft	2 790 Ft	2 790 Ft	2 790 Ft	2 790 Ft	2 790 Ft	2 790 Ft	2
Mikszáth Kálmán: A beszélő köntös hangoskönyv (MP3 CD)	3 990 Ft	3 990 Ft	3 990 Ft	3 390 Ft	3 990 Ft	3 990 Ft	3 990 Ft	3 990 Ft	3 990 Ft	3 990 Ft	3 390 Ft	2

A Vállalkozás előadta, hogy a 4 érintett kiadvány letölthető hangoskönyv, amelynek CD-s verziója is elérhető, maga a termék ugyanaz, csak az átadási csatorna más. Jelen esetben a letölthető ára mellett feltüntetett magasabb ár a CD-s ár, ennyiért megveheti az adott hangoskönyvet cd formátumban.

Amennyiben nem jól értelmezték a rendeletet, kérik a hatóság segítségét. Az utolsó oszlopban látható az eladott darabszám, mind a két verzióból. **A Társaság második nyilatkozata szerint az akciós árakat 2024. január 1-től alkalmazták.** Mind a 4 letölthető hangoskönyv esetén elérhető a bázisár, magasabb árú verzió, abban az esetben nem letölthető verziót, hanem cd verziót kap a vásárló, de maga a termék ugyanaz.

Hatóságom megállapította, hogy a Társaság nem megfelelően értelmezte az akciós árak közzétételére vonatkozó szabályokat. A letölthető digitális adattartalom formátumú hangoskönyv és a tartalmilag egyező, de kézhezvehető CD formátumú hangoskönyv **nem minősül ugyanak a terméknek. Így megtevesztő a fogyasztókat arról tájékoztatni, hogy pl. az i) pont alatt szereplő hangoskönyv 3.990,-Ft helyett 2.800,-Ft, mivel a letölthető módú digitális tartalom eredeti ára nem 3.990,-Ft volt. Ez az ár a CD alapú termék ára.**

A termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009 (I. 30.) NFGM–SZMM együttes rendelet 2/A. §-a szerint

(1) Az árcsökkentés bejelentése esetében meg kell jelölni a korábbi, a vállalkozás által az árcsökkentést megelőzően, meghatározott ideig alkalmazott árat.

(2) A korábbi ár a vállalkozás által egy olyan időszakban alkalmazott legalacsonyabb árat jelenti, amely nem lehet rövidebb, mint az árcsökkentés alkalmazását megelőző harminc nap.

(3) Ha az árcsökkentés mértéke fokozatosan növekszik, akkor a korábbi ár az árcsökkentés első alkalmazása előtti, az árcsökkentés nélküli ár.

Az (1) bekezdés azért sérült, mivel a megjelölt korábbi ár nem az adott termékre vonatkozott, így megtevesztő volt annak bázisárként való feltüntetése. A (2) bekezdés azért sérült, mivel a termékek ára konstans, az elmúlt egy évben nem változott, ugyanakkor a vállalkozás nem jelölte meg és hitelesen nem is támasztotta ezáltal alá, hogy az adott termékek eredeti ára (a konstans árazás előtt) mi volt. Így az ellenőrzés idején a feltüntetett árak nem voltak akciósnak tekinthetőek, így a fogyasztókat ezáltal is megtevesztették, mintha kedvezményesebb áron lenne a termék, valójában ez a fogyasztói ár volt tekinthető a bázisárnak. A (3) bekezdés nem vehető figyelembe, mivel a termékek ára konstans volt, nem folyamatosan csökkenő.

A Hatóság jogsértésként állapította meg tehát a 4/2009 NFGM-SZMM rendelet 2/A: § (1)-(2) bekezdésének megsértését, valamint ezáltal sérült az Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése, 6. § (1) bekezdés c) pontja, 7. § (1) bekezdése.

c) Geoblocking előírások ellenőrzése

Geoblocking előírások konkrét megszegését a Hatóság nem tapasztalta. Ugyanakkor az Fttv. sérelme merült fel az alábbiak szerint: Külföldi kiszállítás bejelölésére akadálytalanul van lehetőség, a megrendelés elküldése előtt semmilyen figyelmeztetés nem szerepel, hogy ne lehetne külföldi kiszállítást kérni. Az ÁSZF-ben ennek ellenére nem szerepel tájékoztatás a külföldi kézbesítéssel kapcsolatban, nincs **semmilyen tájékoztatás a külföldi kiszállítás feltételeiről, díjairól.** A fogyasztóknak joguk van előzetes információt kapni a rendeléshez kapcsolódó egyéb költségek felszámításáról, mértékéről, mivel üzleti döntésüket ez érdemben befolyásolja. A rendelési folyamatban ki lehet választani külföldi kiszállítási címet, a folyamatot végig lehet vinni **így a rendelési folyamatot összhangba kell hozni az ÁSZF-ben vállalt szállítási feltételekkel.** (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, 11. § (2) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés be) pont, 7. § (1) bekezdés és (5) bekezdés d) pont).

d) Digitális adatvédelmi előírások

Az adatok végleges hozzáférhetetlenné tételét lehetővé tevő alkalmazás biztosításával kapcsolatos eljárási szabályok meghatározásáról szóló 726/2020. (XII. 31.) Korm. rendelet előírásainak ellenőrzésére nem került sor, mivel a Vállalkozás a rendelet által érintett terméket nem árusít.

e) *Üdülési jogok másodlagos értékesítése*

A weboldalon nem történik üdülési jog értékesítése vagy újraértékesítése.

f) *Sötét mintázatok ellenőrzése*¹⁴

A weboldalon ilyen jellegű digitális üzenetek nem kerültek elhelyezésre.

g) *A különösen érzékeny társadalmi rétegeket célzó megtévesztő kereskedelmi kommunikáció ellenőrzése*

A weboldalon nincs ilyen kommunikáció.

6. A Vállalkozás által megsértett jogszabályhelyek

- Ektv. 4. § c) d) f) h) pont, 5. § (1) bekezdés, 5. § (2) bekezdés b) c) e) pont, 6. § (2) bekezdés
- Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés b) és h) i) j) pont, (2) bekezdés aa) d) e) pont és (4) bekezdés
- Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének c) és d) h) i) m) n) o) v) w) pontja, 11. § (2) és (5)-(7) bekezdés, 15. § (1)-(2) bekezdés, 19. § (2) bekezdés, 22. § (1) bekezdés b) pont
- 151/2003. Korm. rendelet 2. § (1) bekezdés
- 335/2012. Korm. rendelet 3/A. §,
- 4/2009 NFGM-SZMM rendelet 2/A: § (1)-(2) bekezdése
- Fttv. 3. § (1)-(2) és (5) bekezdése, figyelemmel a 6. § (1) bekezdés be) c) i) pontjára és 7. § (1) bekezdés, 7. § (3) bekezdés b) c) pontja, 7. § (5) bekezdés c) és d) pont)
- 453/2016 Kr. 1. § a) pontja.

7. Reagálás a Társaság nyilatkozatára

Hatóságom a Határozat releváns részeinél reagált a Társaság nyilatkozataiban foglaltakra.

A Társaság nyilatkozatában előadta továbbá, hogy 2023. január 27.-én módosult utoljára az ÁSZF a PE/002/00305-3/2023. ügyiratszámú végzés alapján.

Vagyis a nem elérhető telefonszám korábban is így volt megadva az ÁSZF-ben és 2023. januárjától is a Vállalkozás nyilatkozata szerint (amit a wayback machine időállapotok is alátámasztanak), vagyis az elérhetőségekkel kapcsolatos jogsértés már hosszú ideje bizonyítottan fennáll, amit a Hatóság a mérlegelési körülmények között értékelt.

A Vállalkozás második nyilatkozata szerint a hatósági megkeresésre legjobb tudásuk szerint válaszoltak, nem volt cél a hatóság félrevezetése, vagy az adatok eltitkolása, amennyiben nem válaszoltak valamely kérdésekre, az a feltett kérdések félreértéséből fakadt. Kéri a megállapított eljárási bírság eltörlését, vagy mérséklését!

A Hatóság PE/002/2982-8/2024. számú végzésében tájékoztatta a Társaságot arról, hogy döntése ellen fellebbezésnek nincs helye, azonban ellene közigazgatási pert indíthat, a végzés közzétételétől számított 30 napon belül, a Pest Vármegyei Kormányhivatalnál előterjesztett, de a Budapest Környéki Törvényszékhez címzett keresetlevél benyújtásával.

A Társaság keresetet nem nyújtott be, Hatóságom pedig a Vállalkozás nyilatkozata alapján nem találta indokoltnak végzésének saját hatáskörben történő visszavonását, vagy módosítását. Nyilatkozatában a Társaság semmilyen olyan indokot nem adott elő, mely megalapozta volna a bírság törlését, vagy mérséklését.

¹⁴ A sötét mintázatok (angolul: dark pattern) olyan digitális üzenetek és felhasználói felületek, amelyek észrevétlenül veszik rá az embereket nem kívánt döntések meghozatalára. Ide tartoznak például a pszichés nyomásgyakorlás és sürgetés az egyes online oldalakon.

A Hatóság az eset körülményeinek mérlegelése során figyelemmel lehetne arra, hogy a Társaság még a határozat meghozatala előtt ígéretet tett a hibák kijavítására. A határozat meghozatalának idején ugyanakkor megállapítható, hogy az ÁSZF-en, sőt a weboldalon nemigen változtattak, annak ellenére, hogy ismeretében voltak a hatósági kifogásoknak, és két hónapjuk is volt azok önkéntes megszüntetésére. A Magyar Posta (és egyéb futárszolgálatok) szolgáltatásának díjazását előzetesen (nem a rendelési folyamatban) továbbra sem teszik elérhetővé.

Mint minden vállalkozásnak, figyelemmel kell kísérniük a jogszabályi változásokat, különösen ebben az időszakban, amikor a fogyasztóvédelmi jogszabályi környezet sok változáson megy keresztül. A honlapon elhelyezett információkért a Társaság, mint üzemeltető a felelős. Javasoljuk, hogy legyenek naprakészek a változó fogyasztóvédelmi rendelkezések tekintetében, melyhez sok segítséget találnak a szakmai minisztérium honlapján: <https://www.fogyasztovedelem.kormany.hu>, valamint a Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság weboldalán: <https://nkfh.gov.hu/>.

A webshop tájékoztatási környezetének felülvizsgálata a Vállalkozás mindennapi feladata, a jogszabályi környezet változása miatt nem elegendő egy webáruházat a létrehozása pillanatában megfeleltetni az előírásoknak, azt folyamatosan karbantartani, hatályosítani szükséges.

Az előzetes tájékoztatás kiemelt fontosságú az elektronikus kereskedelem területén, pl. a szállítási módok és díjak olyan ügyleti döntésre kiható tényezők, melyek jelentősen befolyásolják a fogyasztók preferenciáit, a webáruházak közötti választás motivációit. Ezért elsődleges ezen információk helyes és tényszerű, vásárlást megelőző feltüntetése.

A webáruház alacsony látogatottsága a mérlegelési körülmények szempontrendszerében értékelhető, ugyanakkor a Társaságot a feltárt szabálytalanságok alól nem menti fel. A webáruház esetleges jövőbeli megszüntetése az ellenőrzéskor feltárt jogsértések tényét nem annulálja. A weboldal további fennmaradása esetén is meg kell feleltetnie weboldalát a Vállalkozásnak a hatályos előírások tárgyában. Így pl. az ÁSZF érdemi megszövegezése szükséges, a weboldalon nem lehet olyan írásbeli tájékoztatás, egyéb kommunikációs eszköz (ábra, banner, fotó stb), mely megtéveszti a fogyasztókat.

8. Kiszabott jogkövetkezmények alapjául szolgáló jogszabályhelyek

8.1 Kötelezés

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv.) 6. § (4) bekezdésében foglaltak alapján, 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. Jelen esetben fogyasztóvédelmi bírság alkalmazására került sor, így nem volt mód figyelmeztetés alkalmazására.

A Szankció tv. 9. (2) bekezdése szerint 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 jegyezték be és
- b) a hatóság nem figyelmeztetés alkalmazásáról dönt.

A Közigazgatási Szankciók Nyilvántartása 20250128-001038. számú keresési igazolása szerint a Vállalkozás ellen 2021. január 1-je óta egy figyelmeztetés (PE/002/3277-4/2022) szankció szerepel. Ugyanakkor a jelzett határozatban a Vállalkozás ugyanezen webáruházával kapcsolatban, hasonló szabálytalanságok miatt volt szükség kötelező szankció meghozatalára, mely által a jogsértések ismételt jellege megállapítható. Ez megalapozta fogyasztóvédelmi bírság kiszabását az Fgytv. alábbi rendelkezései alapján.

Az Fgytv. ellenőrzés idején hatályos 47. § (1) bekezdés a) b) c) és i) pontja szerint, 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 – egyebek mellett - 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,
- i) fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

Az Fgytv. 47. § (2)-(4) bekezdés alapján 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. Jogszabály az abban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértése esetére további jogkövetkezményeket határozhat meg. Az (1) és (3) bekezdés szerinti jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.

A fentiek alapján Hatóságom az Fgytv. 47. § (1) bekezdés a) b) c) pontja és (2)-(4) bekezdése alapján kötelező rendelkezéseket alkalmazott.

8.2 Fogyasztóvédelmi bírság

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdése alapján 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 Hatóság a fogyasztóvédelmi bírság megállapításánál az ellenőrzéskor hatályos rendelkezéseket vette figyelembe az alábbiak szerint.

Az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdés a) pontja alapján a fogyasztóvédelmi hatóság bírságot szab ki, ha a fogyasztóvédelmi hatóságnak a jogsértést megállapító véglegessé vált határozatában a vállalkozás számára előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határnap elteltét, illetve határidő lejártát követő 3 éven belül a vállalkozás – amennyiben a jogsértést telephelyen követték el, ugyanazon a telephelyen – ugyanazon jogszabályi rendelkezést ismételten megsértette. Az Fgytv. 47/C. § (7) bekezdése alapján az (5) bekezdés szerinti esetekben az (1) bekezdést azzal az eltéréssel kell alkalmazni, hogy a bírság **legkisebb összege** az (1) bekezdés a) pontjának hatálya alá tartozó vállalkozás esetében minden esetben 2 millió forint, az (1) bekezdés a) pontjának hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében **minden esetben 200 ezer forint**.

Ugyanakkor, mivel itt nem csak ismételtségről, hanem elektronikus kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos ismételt szabályszegésről van szó, az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdése irányadó a bírság minimum összegére, miszerint az (1) bekezdéstől eltérően az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 2. § a) pontja szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás

elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, 3 éven belül ismételt megállapított jogsértése esetén a bírság összege

b) az (1) bekezdés a) pontjának hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében

ba) **400 ezer forinttól** 4 millió forintig terjedhet.

Az Fgytv. 48. § (1) bekezdése szerint a bírság kiszabása során a (2) bekezdés szerinti, az ügyben irányadó bírságösszegekből kell kiindulni, amely az eset lényeges körülményei, így különösen a 47. § (5) bekezdésében, valamint a Szankció tv. 10. § (1) bekezdésében meghatározott szempontok mérlegelésével a 47/C. §-ban meghatározott **keretösszegeken belül csökkenthető vagy növelhető**.

A 48. § (2) bekezdés i) pontja értelmében az ügyben irányadó bírságösszeg a 47/C. § (1a) bekezdés b) pont ba) alpontja szerinti esetben **2,2 millió forint**.

Az Ákr. 81. § (1) bekezdése alapján a döntés tartalmazza a mérlegelés és a döntés indokaira, valamint az azt megalapozó jogszabályhelyek megjelölésére is kiterjedő indokolást.

A fentiek alapján a Hatóság az eljárás során feltárt elektronikus kereskedelmi jogsértésekre, és tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra kiterjedő szabálytalanságokra, az Fgytv. 47. § (1) bekezdés a) b) c) és i) pontjának megfelelő szankciót alkalmazta, az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdés ba) pontjára és (5) bekezdés a) pontjára is figyelemmel.

8.3 Közzététel a súlyosan jogsértő elektronikus kereskedelmi szolgáltatók adatbázisában

A Hatóság felhívja a Vállalkozás figyelmét, hogy 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. § b) pontja értelmében az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdés a) pontja alkalmazásában **elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértésnek minősül**, ha az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó Vállalkozás 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), c) d), h), i), m), n) vagy p) pontjában meghatározott adatokról.

Az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdése szerint a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján **közzé kell tenni** az e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő **súlyos jogsértést megállapító, a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal vagy a bíróság által hozott végleges döntést**. Ez a hatályos rendelkezések szerint a <http://www.jogsertowebaruhazak.kormany.hu> weboldalon valósul meg.

A (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 vagy a bíróság véglegesen meg nem állapította – **a közzétételtől számított két év elteltével törli a honlapról**.

A fentiek értelmében, figyelemmel arra, hogy a Vállalkozás az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyosan jogsértő magatartást valósított meg a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet **11. § (1) bekezdés c) d) h) i) m) n) pontjának megsértésével**, ezért a közléssel véglegessé váló döntést a Hatóság az Fgytv. fenti rendelkezései értelmében közzététel céljából a megküldi a fogyasztóvédelemért felelős minisztérium számára.

9. Az alkalmazott jogkövetkezmények

Összegezve a fentieket, a Vállalkozás a határozatban terhére rótt szabálytalanságokat elkövette, valamint a rendelkezésre álló dokumentumok is alátámasztják ezen jogsértések minden kétséget kizáró megtörténtét.

9.1 A Vállalkozás figyelmeztetése és kötelezése

A rendelkező részben megjelölt kötelező rendelkezés lefedi a jelen vizsgálat során fellelt és bizonyított szabálytalanságokat, annak kiküszöbölése elsődleges a fogyasztók érdekeit tekintve. Eszerint a Hatóság az Fgytv. 47. § (1) bekezdés a) b) és c) pontja alapján elrendelte, hogy a Vállalkozás jogsértő magatartását hagyja abba, a feltárt szabálytalanságokat szüntesse meg, valamint a megszüntetés érdekében tett intézkedéseiről a Hatóságot az előírt határidőn belül értesítse az Fgytv. 47. § (2)-(4) bekezdése szerint. A Társaság weboldalával kapcsolatban, elektronikus kereskedelmi szabályok ellenőrzése és megsértése kapcsán az elmúlt három évben fogyasztóvédelmi hatósági eljárás indult. Mindezek alapján a jelzett kötelezés jellegű szankciók megállapításán túl fogyasztóvédelmi bírság alkalmazására ismételtség miatt került sor.

9.2 Közzététel az adatbázisban

A 453/2016. Kr. 1. § b) pontja értelmében, az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdése alapján a Hatóság nem mérlegelhet, jelen döntését az általános publikáláson túl közzétételre meg kell küldenie a fogyasztóvédelemért felelős minisztérium részére.

10. Mérlegelési szempontok

10.1 Mérlegelési jogkör alkalmazása

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. Az Ákr. 81. § (1) bekezdése alapján a döntés tartalmazza a mérlegelés és a döntés indokaira, valamint az azt megalapozó jogszabályhelyek megjelölésére is kiterjedő indokolást.

Mindezek alapján a mérlegelési jogkörben hozott közigazgatási határozat csak akkor tekinthető jogszerűnek, ha a közigazgatási szerv a tényállást kellő mértékben feltárta, az eljárási szabályokat betartotta, a mérlegelés szempontja megállapítható és a határozat indokolásából a bizonyítékok mérlegelésének okszerűsége kitűnik. Fontos szempont, hogy a jogkövetkezmény alkalmas legyen az alábbi célok elérésére: a jogsértés mielőbbi kiküszöbölése, a jogszerű állapot mihamarabbi helyreállítása, az eljárás alá vont jogsértő Vállalkozás jövőbeni jogsértéstől való visszatartása, más Vállalkozások jövőbeni jogsértéstől való visszatartása, a jogkövető magatartás megerősítése, illetve az elkövetett jogsértés miatti szankcionálás. A jogkövetkezmények fajtáját és mértékét a tényállás feltárását követően, az eset lényeges körülményeit – az Fgytv.-ben meghatározott mérlegelési szempontok figyelembevételével értékelve – az adott ügy egyedi sajátosságaira és a fokozatosság elvére tekintettel kell megállapítani, úgy hogy arányos legyen az elkövetett jogsértéssel.

A Szankció törvény 10. § (1) bekezdése értelmében közigazgatási szankció kiszabása esetén a hatóság az Fgytv. 47. § (1) bekezdésében meghatározott szempontok mellett az eset összes lényeges körülményét értékelve, különösen az alábbiakat mérlegelve dönt a bírság összegéről:

- a jogsértéssel okozott hátrány, ideértve a hátrány megelőzésével, elhárításával, helyreállításával kapcsolatban felmerült költségeket, illetve a jogsértéssel elért előny mértékét,
- a jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatósága,
- a jogsértéssel érintettek körének nagysága,
- a jogsértő állapot időtartama,
- a jogsértő magatartás ismétlődése és gyakorisága,
- a jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartása, valamint

g) a jogsértést elkövető gazdasági súlya.

Abban az esetben, ha a hatóság a lefolytatott hatósági ellenőrzés eredményeként megállapítja, hogy az ügyfél megsértette a jogszabályban, illetve a hatóság határozatában foglaltakat, főszabály szerint a fokozatosság elve alapján kell eljárnia a jogkövetkezmények alkalmazása során. A fokozatosság elvének megfelelően annak a legenyhébb jogkövetkezménynek az alkalmazása mellett kell döntenie, amellyel a jogellenes magatartás megszüntethető, vagy a jogszerű állapot helyreállítható.

10.2 A Hatóság a Vállalkozás terhére történő jogkövetkezmény megállapításánál az alábbi körülményeket értékelte

10.2.1.1. A jogsértés jellege, súlya, mértéke, időtartama

- *jogsértés jellege*

A Kormány által 2022-ben elfogadott fogyasztóvédelmi politika¹⁵ négy fő területre fókuszál: a gyermekvédelemre, a digitális fogyasztóvédelemre, a fogyasztóvédelem elérhetővé tételére és az egységes joggyakorlat kialakításának támogatására.

Ennek keretében kiemelt szempont volt az elektronikus kereskedelmi szakterület fokozott ellenőrzése. Az elektronikus kereskedelem egyre erősödő térnyerésével a digitális fogyasztókat érintő rendelkezések megsértésének feltárása és szankcionálása prioritást kell kapjon. A feltárt **súlyos, elektronikus kereskedelmi szabálytalanságok** elkövetése kiemelt prioritású kormányzati előírások megszegését jelentik.

- *jogsértés súlya, mértéke*

A Hatóság a jogkövetkezmények megállapítása során figyelembe vette, hogy Vállalkozás a feltárt jogsértés révén olyan alapvető jogszabály által előírt kötelezettségét sértette meg, amelyek megtartása valamennyi fogyasztónak elemi érdeke. Több közülük súlyos elektronikus kereskedelmi szabályszegésnek minősül. Hatóságom a jogsértéseket alkalmasnak találja a digitális fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő alapjogának sérelmére, vagyoni és ügyleti döntéseinek kedvezőtlen befolyásolására.

- *jogsértő állapot időtartama*

A jogsértő állapot időtartama tekintetében a Hatóság figyelembe vette a Társaság nyilatkozatát, valamint a wayback machina alkalmazását időállapotait. A webshop ellenőrzéskori ÁSZF-je hosszabb ideje volt hatályban, így a jogsértés a tájékoztatási követelmények nem és nem megfelelő teljesülése tárgyában hosszú ideig állt fenn, mely súlyosító körülményként értékelendő. A jogsértések a határozat meghozatalának időpontjában továbbra is fennállnak.

10.2.1.2. A jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdeksérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége

- *a jogsértéssel érintett fogyasztók száma (a jogsértéssel érintettek körének nagysága):*

Figyelemmel arra, hogy a 4-5. pontban feltárt jogsértés a Vállalkozás honlapján valósult meg, minden olyan fogyasztót érintett, aki a weboldalon keresztül vásárolt, vagy csak érdeklődött a termékek iránt. A szabálytalanságok az összes fogyasztó érdeksérelmét okozták, azokat is, akik csak érdeklődés szintjén, akár a vásárlás realizálódása nélkül tájékozódtak a honlapon. Ezen körülményeket súlyosító szempontként lehetne értékelni az ügy kapcsán.

¹⁵ <https://njt.hu/jogszabaly/2022-1353-30-22>

A Társaság által nyilatkozott adatok, illetve a similarweb.com adatai alapján a weboldal alacsony látogatottságú (2024.09. havi látogató száma 4.047, magyarországi viszonylatban 52.665. helyen áll a webáruházak rangsorában), 100 %-ban Magyarországi területről, mely az érintett vásárlók tekintetében szűkebb és csak hazai fogyasztói körnek tekintendő, mely ezért összességében enyhítette az eset értékelhető körülményeit.

- *a fogyasztók érdeksérelmének köre:*

A feltárt szabálytalanságok egyaránt sértették a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő alapvető érdekét, érdekérvényesítéshez, vagyoni érdekeikhez való jogát. A szabálytalanságok a Vállalkozás jelen ügyben vizsgált – a csatolt bizonyítékok alapján alacsony látogatottságú - weboldalán jelentkeztek, azonban a tájékoztatást érintő elemek körében széleskörűen, valamint több súlyos elektronikus szabályszegés is megvalósult, a fogyasztók széleskörű érdeksérelmét okozva. Ezért összességében súlyosító szempontként kellett értékelni.

- *a jogsértő magatartás kiterjedtsége:*

A szabálytalanságok e hatósági eljárás során a Vállalkozás egy weboldalán kerültek megállapításra, elsősorban tájékoztatást érintő hiányosságok kapcsán, feltárva ugyanakkor tisztességtelennek minősíthető üzleti gyakorlatot is, mely összességében többféle módon valósult meg, súlyosítva az elkövetés körülményeit.

10.2.2 A vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak

Az ellenőrzés hatására a Vállalkozás ígéretet tett a szabálytalanságok megszüntetése érdekében, ugyanakkor érdemi intézkedéseket nem tapasztalt a Hatóság az eljárás megindítását követően, a Határozat meghozataláig eltelt időszakban, ezért valójában nem volt enyhítő szempontként értékelhető körülmény e tekintetben.

10.2.3 A vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés

A Hatóság figyelembe vette, hogy a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásában bejegyzett adatok alapján a Társaság vonatkozásában a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül szankciót nem jegyeztek be.

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

A Hatóság megállapította, hogy a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek tekintetében a határozat meghozatala során adat nem állt rendelkezésére, így ezen körülményeket a jogkövetkezmény meghatározása során figyelembe venni nem tudta.

10.2.5 A jogsértéssel érintett áruk értéke:

Jelen esetben ez a körülmény nem volt releváns az elkövetés körülményeit tekintve.

10.2.6 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

A Hatóság megállapította, hogy e tekintetben a határozat meghozatala során adat nem állt rendelkezésére, így ezen körülményt a jogkövetkezmény meghatározása során figyelembe venni nem tudta. Figyelembe vette azonban, hogy a weboldal teljes mértékben magyar látogatottságú, idegen nyelven nem elérhető.

10.2.7 Az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei

A Hatóság a jogkövetkezmények megállapítása során figyelembe vette, hogy a Vállalkozás a feltárt jogsértés révén olyan alapvető jogszabály által előírt kötelezettségét sértette meg, amelyek megtartása valamennyi fogyasztónak elemi érdeke. Az elektronikus kereskedelemre vonatkozó, távollévők között kötött szerződések alapvető előírásainak megsértése a fogyasztók alapvető jogát, a megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekeit is sértette. Több olyan tényállási elem is felmerült, mely súlyos elektronikus kereskedelmi jogsértésnek minősült.

10.2.8 A jogsértéssel okozott hátrány, ideértve a hátrány megelőzésével, elhárításával, helyreállításával kapcsolatban felmerült költségek, illetve a jogsértéssel elért előny mértéke

A jogsértéssel elért előny tekintetében a Hatóság nem talált értékelhető körülményt, ezért azt a határozatának meghozatala során nem értékelte. A jogsértés elhárítása érdekében a Társaság az eljárás alatt azonnali intézkedéseket bizonyíthatóan nem tett, csak az eljárási bírság kiszabását követően.

10.2.9 A jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatósága

A jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatósága, kiküszöbölése érdekében tett intézkedések körében a Hatóság enyhítő körülményként értékelte a Társaság ígérését a közreműködő magatartásra.

10.2.10. A jogsértő magatartás ismétlődése és gyakorisága:

A Hatóság figyelembe vette, hogy a határozathozatal napjáig a 2021. január 1-jétől működő Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába a Vállalkozás ellen egy éven belül bejegyzett, végleges közigazgatási bírság szankció, ill. figyelmeztetés nem szerepel. A fogyasztóvédelmi bírság kiszabását azonban megalapozta a jogsértések ismételt jellege.

A Társaság terhére 2022. december 15-én kelt PE/002/3277-4/2022. számú határozatában foglalt kötelezések ellenére, két éven belül ismételt jogsértések voltak megállapíthatóak:

- a vállalkozás telefonszáma feltüntetése vonatkozásában,
- a szállítás költsége tekintetében,
- a vállalkozás panaszkezelési módját illetően,
- a Vállalkozás székhelye szerint illetékes Békéltető Testület mindenkor hatályos székhelyének postai címe, és
- az akciós árak feltüntetése vonatkozásában.

A Társaság ezen említett határozata vonatkozásában két évig, még a mostani ellenőrzés idején is, szerepelt a fogyasztóvédelemért felelős minisztérium kezelésében lévő súlyos elektronikus kereskedelmi jogsértést elkövető elektronikus kereskedelmi szolgáltatók adatbázisában, mely jellemzi a jogsértő magatartás ismétlődésének körülményeit.

10.2.11 A jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartása

Hatóság a Vállalkozás együttműködő, eljárást segítő magatartása körében értékelte, hogy a Vállalkozás adatszolgáltatási kötelezettségét részben határidőben teljesítette, részben együttműködő volt, az eljárás lezárulta előtt ígéretekkel tett a hiányosságok, jogsértések megszüntetésére.

10.2.12 A jogsértést elkövető gazdasági súlya

A Vállalkozás gazdasági súlya értékelésének a szankció mértékének meghatározása szempontjából van jelentősége annak biztosítása érdekében, hogy az megfelelő visszatartó erőt képviseljen az adott - jogszabálysértésért felelős - vállalkozással szemben. A Vállalkozás árbevétele nem a jogsértés súlyának

meghatározása, hanem a megfelelően hatékony bírságösszeg meghatározása szempontjából lényeges. Jelen esetben fogyasztóvédelmi bírság alkalmazására nem került sor.

A Hatóság figyelemmel volt arra, hogy a Vállalkozás nem kezdő vállalkozás, illetve a közzétett általános üzleti évet záró 2023. évi éves beszámolója alapján kis- ill. középvállalkozásnak minősül. A bírság alacsony összege – az elvárt bírságösszeg mértékéhez képest – annak figyelembevételével került meghatározásra, hogy a Társaság 2023-mas évi beszámolója szerint az értékesítés nettó árbevétele 980.000,-Ft volt.

10.2.13 Összegzés

A Hatóság jelen döntésében a **fokozatosság elvének** figyelembevételével járt el, ügyelve arra, hogy a **szankció arányos legyen** a feltárt jogsértések súlyával. A fokozatosság elvének megfelelő **jogkövetkezmény alkalmazása** során a Hatóságnak azt kellett értékelnie, hogy a szankció megfelelő mértékű legyen a feltárt szabálytalanságok súlyához viszonyítva.

A Hatóság kötelező rendelkezés előírását tartotta indokoltnak a törvény által megfogalmazott cél, vagyis a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a jogkövető magatartás elérése érdekében. A Hatóság fogyasztóvédelmi bírságot a jogsértések ismételt elektronikus kereskedelmi jellege miatt alkalmazott. A Társaság jogkövetési hajlandósága – nyilatkozata alapján - fennáll, ezért a szankció a rendelkező részben foglaltak szerint került megállapításra, a feltárt súlyosító és enyhítő körülmények értékelésével.

11. Hatásköri és illetékességi szabályok

A Hatóság által kifogásolt magatartás tekintetében nem valósultak meg az Fttv. 11. § (2) bekezdésében nevesített körülmények és a feltételezett jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével az Fttv. 11. § (1) bekezdésében nevesített szempontok alapján sem állapítható meg a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmasság, mivel a Vállalkozás megtévesztő tájékoztatása csak a weboldalának aloldalain jelent meg, így a fentiekben részletezettek miatt a tájékoztatások vizsgálatára és az eljárásra a fogyasztóvédelmi hatóságnak volt hatásköre.

A Hatóság döntését az Fttv. 10. § (1) és (4) bekezdése, 19. § a) pontja, a 21. § (1) bekezdése, a Korm. rendelet 31. §-a, az Ektv. 16/A. § (1)-(5) bekezdése, az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdés a) pontja, (2) bekezdése, 45/A. § (3) bekezdés a), e) és g) pontja, a Pftv. 15. §-a, az ellenőrzéskor hatályos Statútum rendelet 1. § a) pontja, 2. §-a, 3. § (4) bekezdés d) és j) pontjában biztosított hatáskörében, valamint az Ákr. 16. § (1) bekezdés b) pontja szerinti illetékességi ok alapján eljárva hozta meg. A határozat meghozatalakor hatályos, a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024 (XI.14) Korm. rendelet 3. § (10) bekezdés 3. és 8. pontja és 4. § (1) bekezdése hasonlóan rendelkezik.

12. Záró rendelkezések

A döntés alakszerűségét az általános közigazgatási rendtartásról szóló az Ákr. 80. § (1) és a 81. § (1) bekezdései alapozzák meg. A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményekről az Ákr. 132-138. §-ai rendelkeznek.

A pénzfizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén irányadó késedelmi pótlék és annak mértéke az Fgytv. 48. § (6) bekezdése, valamint az Ákr. 135. §-a alapján került meghatározásra. A határozat elleni fellebbezés lehetőségét az Ákr. 116. § (1)-(5) bekezdései zárják ki.

A döntéssel szembeni bírósági felülvizsgálat lehetőségét az Ákr. 114. § (1) bekezdése biztosítja, a kereset benyújtásának helyét és határidejét a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 39. § (1) bekezdése szabályozza. A keresetindítás további szabályairól a Kp. 12. § (1) bekezdése és 13. § (1) bekezdése (bíróság hatásköre, illetékessége), 37-40. §-ai, 50-55. §-ai (azonnali jogvédelem és halasztó hatály) rendelkeznek. A közigazgatási per illetékéről az illetékekről

szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 45/A. § (1) bekezdése és 62. § (1) bekezdés h) pontja rendelkezik.

Az elektronikus kapcsolattartás szabályairól a DÁP törvény 19. § (1)-(3) bekezdései és a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (új Pp.) 605. §-a, 608. §-a és 611. §-a rendelkeznek.

Az Fgytv. 51. § (3) bekezdése értelmében a fogyasztóvédelmi hatóság a határozatot véglegessé válását követően a fogyasztóvédelmi hatóság honlapján is közzé teszi.

A Ksztv. 3. § (1) bekezdése értelmében a Hatóság a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására nyitva álló idő elteltével egyidejűleg bejegyzí a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába, mely azokat a bejegyzés időpontjától számított három évig tartalmazza.

Budapest, 2025.02.03.

Végleges: 2025.02.04.