



PEST VÁRMEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: PE/002/00444-5/2026

Ügyintéző:

Telefon: (1) 459 4911

Tárgy: Figyelmeztetést és kötelező rendelkezést
előíró határozat

Előzmény: PE/002/003081/2025

H A T Á R O Z A T

A fogyasztóvédelmi hatáskörében eljáró **Pest Vármegyei Kormányhivatal** (a továbbiakban: Hatóság) a **Paper-Box 2020 Kft.** (székhely: 2112 Veresegyház Julianus barát u 20., adószáma: 22665951-2-13, cégjegyzékszám: 13-09-137192, a továbbiakban: Társaság, ill. Vállalkozás) ügyében a **PE/002/444-3/2026.** iktatószámon, a Vállalkozás által üzemeltetett, <https://www.paperbox.hu/> domain címen működő webáruházban az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó jogszabályi előírások betartásának ellenőrzése tárgyában **hivatalból** megindított közigazgatási hatósági eljárásban

I. a Hatóság a Vállalkozást

figyelmezteti.

II. A Hatóság

kötelezi

a Vállalkozást arra, hogy a jelen határozat 4-5. pontjában felsorolt, a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt, és a határozat meghozataláig még meg nem szüntetett hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében intézkedjen és megtett intézkedéséről a Hatóságot a határozat véglegessé válását követő 30 napon belül a Hivatali kapun keresztül értesítse.

A jogsértések kapcsán a Hatóság kiemelt hangsúllyal hívja fel a Vállalkozás figyelmét arra, hogy a paperbox.hu weboldalán:

- a) a termék anyagáról, adott esetben teherbírásáról mindig adjon adekvát tájékoztatást a termék adatlapján,
- b) a szállítási díjakat és feltételeket minden tájékoztatási egységében azonos módon jelenítse meg,
- c) a Magyar Posta (MPL) szolgáltatását és díjszabását is egyértelműen tüntesse fel általános szerződési feltételei körében!
- d) A rendelés elküldése előtt *tevélegesen* elfogadtatandó tájékoztatást nyújtson a fizetési kötelezettségről,
- e) az általános szerződési feltételeket a cégszolgálatok kapcsán egészítse ki a nyilvántartásba vevő szerv megnevezésével!
- f) Tájékoztasson a szerződés alakiságáról (írásban megkötött/ nem írásban megkötött szerződésnek minősül), arról, hogy a szerződést iktatják / nem iktatják, ha a szerződést iktatják, az utólag hozzáférhető lesz-e!
- g) Az ÁSZF kinyomtathatóságának, tárolhatóságának technikai feltételét biztosítsa!
- h) A rendelési folyamatot lássa el a fizetési kötelezettségre felhívó, aktívan elfogadtatandó tájékoztatással!
- i) A vállalkozás panaszkezelési módjáról, a békéltető testületi eljárásról, elérhetőségeiről, a fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségéről stb. adjon megfelelő tájékoztatást!
- j) Kellékszavatosság, termékszavatosság, kötelező jótállás körében adekvát, hatályos tájékoztatást adjon!

- k) *A Vállalkozás weboldalán biztosítson a jogszabályi előírásoknak megfelelő Elállási/Felmondási nyilatkozatmintát, illetve a minta eléréséhez vezető aktív hiperlinket!*
- l) *Az elállási joghoz kapcsolódó tájékoztatások körében biztosítson elegendő mértékű és adekvát információt az ÁSZF körében.*

III. A Hatóság egyben

megtiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat további folytatását,

és előírja a Vállalkozás számára, hogy

- a) *az elállási jog gyakorlásának határideje napjával kapcsolatban ne munkanapra, hanem naptári napra hivatkozzanak!*
- b) *Az akciós árak feltüntetése kapcsán a hatályos előírásoknak megfelelően járjon el!*

IV. Egyúttal a Hatóság a Vállalkozásnak

megtiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat további folytatását

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

- a) *Az elállásról szóló tájékoztatás körében ne alkalmazzon olyan kivételszabályt, mely szerint az elállási jog csak írásban gyakorolható!*
- b) *Az elállásról szóló tájékoztatás körében ne alkalmazzon olyan általános kivételszabályt, mely szerint a vételárat csak bankszámlára fizetik vissza!*
- c) *Az elállásról szóló tájékoztatás körében ne alkalmazzon olyan kivételszabályt, mely szerint az elállási jog gyakorlásához az eredeti és bontatlan csomagolásra van szükség!*
- d) *„Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módunkban elfogadni!” Ilyen, általánosan korlátozó kikötést a Vállalkozás nem tehet, mivel ezzel a fogyasztók jogait egyoldalúan korlátozza!*
- e) *Ne alkalmazzon olyan megtévesztő tájékoztatást, miszerint „A jótállás körében végzett tevékenység költségei a gyártót terhelik”!*
- f) *Ne alkalmazzon olyan megtévesztő tájékoztatást, miszerint: „a gyártó köteles a panaszról jegyzőkönyvet felvenni”!*

V. A fentiek alapján a Hatóság

kötelezi a Vállalkozást arra is, hogy


a Hatóság eljárása során észlelt és a határozat rendelkező részében részletezett jogsértések megszüntetése érdekében előírt kötelezések teljesítése érdekében megtett intézkedéséről a Hatóságot a Hivatali Kapun keresztül a határozat véglegessé válásának napjától számított 30 napon belül értesítse.

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

A végleges döntésben kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást annak Hatóság általi elrendelését követően a Nemzeti Adó- és Vámhivatal foganatosítja. A végrehajtást foganatosító 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 Vállalkozás 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.

- 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

2025. július 31.-én közérdekű bejelentés érkezett a Gazdasági Versenyhivatalhoz a paperbox.hu weboldallal és üzemeltetőjével kapcsolatban. A bejelentést a GVH P/1137-002/2025. számú, 2025. szeptember 25.-én kelt intézkedésével áttette a Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályához (továbbiakban: Hatóság). A bejelentést a Hatóság **PE/002/3081-1/2025.** számon iktatta.

1.2 A Közérdekű Bejelentő beadványában a következőket adta elő:

A Közérdekű Bejelentő a vállalkozás versenytársa, a beazonosíthatóság elkerülése érdekében Hatóság a bejelentést tartalmát nem részletezi.

1.3 Közérdekű Bejelentő tájékoztatása

Hatóságom 2025. október 8.-án kelt **PE/002/3081-2/2025.** számú levelével tájékoztatta a Bejelentőt, hogy a bejelentés idején hatályban lévő, a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény 5. § (1)-(2) bekezdése alapján a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörében fogyasztóvédelmi eljárás hivatalbóli megindításának – a bejelentésben említett magatartások tekintetében tisztességtelen

kereskedelmi gyakorlatra utaló jelek hiányában – a közérdekű bejelentés alapján a Hatóság nem látta alapját.

Tájékoztatunk ugyanakkor, hogy a webáruház hatósági szempontú előzetes vizsgálata egyben azt eredményezte, hogy megállapításra került, a paperbox.hu weboldalt üzemeltető Vállalkozás nem tesz mindenben eleget az online kereskedelemre vonatkozó hatályos előírásoknak, s más tekintetben tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra okot adó jelek láthatók, ezért indokolt hatósági vizsgálat tartása az adott szolgáltatóval kapcsolatban. Ennek során vizsgálatra kerül pl. az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Eker tv.), valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) előírásainak betartása.

Hatóságom egy újbóli megkeresés nyomán 2025. október 10.-én kelt **PE/002/3081-4/2025.** számú levelével ismételtén tájékoztatta a Bejelentőt.

Mindezek alapján a 2025. évi, „Az online értékesítés átfogó fogyasztóvédelmi ellenőrzéséhez” (továbbiakban röviden: ekeres témavizsgálat) elnevezésű országos témavizsgálat keretében 2025. december 30. – 2026. január 26.-a között került ellenőrzésre a Vállalkozás által üzemeltetett <https://www.paperbox.hu/> domain címen elérhető webáruház.

2. Fogyasztóvédelmi ellenőrzés

2.1 A próbarendelés

A Hatóság 2026. január 22.-én próbarendelési folyamatot kezdett a paperbox.hu weboldalon, annak érdekében, hogy a webáruház tényleges működéséről, lehetséges szabálytalanságokról meggyőződjön.

A weboldalon kiválasztásra került a <https://www.paperbox.hu/iskolataskak/1008-hot-wheels-iskolataska-41-cm.html> linkről a „Hot weels iskolatáska 41 cm” elnevezésű termék, 8.720,-Ft-os akciós áron. Eredeti árként 10.900,-Ft volt feltüntetve és áthúzva. Az akció a készlet utolsó darabjainak értékesítését célozta.

A termék leírása majdnem elegendő, **a termék anyagösszetételéről, esetleges teherbírásáról nem tesz említést, mely kifogásként említhető.**

A kosárba gomb megnyomását követően a kosarat megtekintve arról tájékoztat, hogy **a szállítási költség 1.790,-Ft. Az ÁSZF-ben ezzel szemben 1.690,-Ft szerepel, ezáltal a tájékoztatás megtévesztő.**

A Fizetés gomb megnyomását követően a bevásárlókosarat jeleníti meg, abban az előző fázishoz képest új információ nincs. A kosár szerkesztésére lehetőség van. Itt lehetne beadni a promóciós kódot, mellyel a Hatóság nem rendelkezett.

Ismét egy Fizetés gombot kell megnyomni, azt követően van lehetőség a személyes adatok megadására. A folytatás gomb megnyomását követően a címet lehet beírni, csak magyarországi címet lehet kiválasztani. A folytatásra kattintást követően a szállítási módot lehet „kiválasztani”, de csak a DPD házhozszállítására van lehetőség, 1.790,-Ft-ért. **A házhozszállítás tekintetében valójában nincs választási lehetősége a vásárlónak, az MPL szolgáltatásának kiválasztására egyáltalán nem adnak lehetőséget.** Az utánvétel lehetséges költségéről előzetesen nem tájékoztatnak (bár felszámítására utalnak az ÁSZF-ben), de a rendelési folyamatban azt nem is számolták fel.

Ellenőrzésre került a Társaság marketing ígérete, miszerint 20e Ft felett ingyenes a kiszállítás, a kosárba több, mint 20e Ft értékű termék berakását követően a szállítási költséget valóban ingyenesnek jelezte.

A folytatás gomb után a fizetési módokat lehet áttekinteni, és kiválasztani. Ezzel egy látómezőben kell tevőlegesen elfogadni az ÁSZF-et. Ugyanezen az űrlapon szerepel a rendelés összegzése, a végösszeg 10.510,-Ft-ként került feltüntetésre.

A „rendelés leadása” gomb a végső cselekvés, **kifogásolható, hogy a rendelés elküldése előtt nincs aktívan elfogadtatandó figyelmeztetés a fizetési kötelezettségre,** a gomb pedig nem utal fizetéssel

járó magatartásra. Míg az előző fázisokban van „Fizetés” feliratú gomb a továbbhaladásra, pont a megrendelés befejezésekor nincs ilyen tájékoztató tartalmú aktívan elfogadandó tájékoztatás, vagy ilyen feliratú gomb. A megrendelés elküldése előtt **az adatkezelési tájékoztatót nem fogadtatják el.**

A „Rendelés leadása” gomb megnyomását követően a weboldalon visszaigazolás olvasható a megrendelés adatairól.

Ezzel egyidőben, 2026.01.22.-én 12:46-kor automatikus e-mail érkezett a rendelés beérkezéséről az info@paperbox.hu email címről. Az emailhez semmilyen melléklet nem érkezett, mely megfelelne a Korm. rendelet 18. §-ában előírt tájékoztatásnak. A vállalkozás 2026. 01.22.-én 13:8-kor jelzett vissza a megrendelés elfogadásáról. Ezt követően a Hatóság 14:41-kor írásban bejelentette elállási szándékát.

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/002/444-1/2026.** számú hivatalos feljegyzés tartalmazza a vizsgálat részletes leírását.

2.2 A weboldal teljes fogyasztóvédelmi ellenőrzése

Az ellenőrzés megállapításait a **PE/002/444-2/2026.** számú hivatalos feljegyzés tartalmazza.

A próbarendelés és weboldal ellenőrzés során feltárt szabálytalanságok és tények a Határozat 4.-5. pontjában kerülnek a továbbiakban részletezésre.

2.3 Eljárás megindítása hivatalból

Mindezek alapján a Hatóság **PE/002/444-3/2026.** számú, 2026. január 26.-án kelt végzésével értesítette a Vállalkozást az eljárás hivatalbóli megindításáról, részletezve benne az ellenőrzés során tett megállapításokat, valamint tájékoztatva jogairól és kötelezettségeiről, egyben nyilatkozattételi jogáról is. Egyben 8 napon belüli adatszolgáltatásra hívva fel a Vállalkozást, hogy igazolja, hogy a honlap mióta működik a kifogásolt adattartalommal. A Vállalkozás ismertesse álláspontját a hatósági ellenőrzés megállapításaival kapcsolatban, s adja elő azokat a tényeket, amelyek az ügy eldöntése szempontjából relevánsak lehetnek. A Hatóság adatszolgáltatásra és nyilatkozattételre hívta fel a Vállalkozást.

2.4 A Vállalkozás beadványai

A Vállalkozás 2026. január 31.-én kelt, **PE/002/444-4/2026.** számon iktatott beadványával megküldte részletes nyilatkozatát és adatszolgáltatását, melyre a Hatóság a határozat későbbi vonatkozó részében reagál részletesen.

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 közigazgatási 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 feltételesen 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)
- a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024 (XI.14.) Korm. rendelet (a 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)¹
- 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 rendelet² (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/EU³ rendelet (továbbiakban: „2018/302/EU rendelet ill. geoblocking rendelet”)

3.2. Az ellenőrzés során irányadó anyagi jogszabályhelyek

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

A Korm. rendelet 15. § (1)-(2) bekezdése alapján ha a távollevők közötti, elektronikus úton kötött szerződés a fogyasztó számára fizetési kötelezettséget keletkeztet, **a vállalkozás egyértelműen és jól**

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32011L0083&from=HU>

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013R0524&from=hu>

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018R0302&from=EN>

látható módon, közvetlenül a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt felhívja a fogyasztó figyelmét a 11. § (1) bekezdés a), e), f), p) és r) pontjában meghatározott információkra.

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott esetben a vállalkozás köteles gondoskodni arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor **kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a nyilatkozat megtétele gomb vagy hasonló funkció aktiválásával jár, a gombot vagy a hasonló funkciót könnyen olvasható módon fizetési kötelezettséggel járó megrendelés vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal kell ellátni, amely jelzi, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele a vállalkozás javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után.** Ha a vállalkozás nem tett eleget e bekezdésben foglalt kötelezettségének, a szerződés semmis. A semmisségre csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni.

A szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény (a továbbiakban: Szolg.tv.) 34. § (1) bekezdés h) pontja szerint a szolgáltatató 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 a szolgáltatató által alkalmazott általános szerződési feltételeket**, külön kiemelve a szerződésre alkalmazandó jogra és a jogvita esetén a joghatóságra vagy az illetékes bíróságra vonatkozó szerződési kikötéseket.

A Ptk. 6:78. § [Az általános szerződési feltétel szerződéses tartalomává válása] (1) bekezdése szerint **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.**

Az Ár rendelet 2022. május 28-án hatályba lépett rendelkezései szerint:

2/A. § (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.**

(5) Ha a termék harminc napnál rövidebb ideje van forgalomban a (2) bekezdésben meghatározott időtartamhoz képest, a korábbi ár a vállalkozás által egy olyan időszakban alkalmazott legalacsonyabb árat jelenti, amely nem lehet rövidebb, mint az árcsökkentés alkalmazását megelőző tizenöt nap.

A 3. § (1) bekezdése szerint a termék egységárát, ha az nem egyezik meg a termék eladási árával,

a) a terméken, annak csomagolásán vagy a termékhez egyéb módon rögzítve, vagy

b) a közvetlenül a termék mellett elhelyezett egyedi árkiíráson vagy a fogyasztó számára a megvenni kívánt termék kiválasztásakor könnyen hozzáférhető árjegyzéken (ideértve az étel-, illetve itallapot is) kell feltüntetni. A rendelet 4. § e) pontja szerint az egységárát a kizárólag darabra értékesített terméknek darabonként (Ft/db) kell feltüntetni.

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)-(5) 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 üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas. A (3) bekezdés rendelkezik arról, hogy a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §). A (4) bekezdés alapján a mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek. 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 c) pontja alapján megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas az áru lényeges jellemzői, így különösen az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte tekintetében.

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

- a) – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott üzleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és
- b) ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (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) pontja alapján pedig vásárlásra felhívás esetén jelentős információnak minősül 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.

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 próbarendelése során feltárt tények

A próbarendelésről készült **PE/002/444-1/2026.** és a weboldali megállapításokról szóló **PE/002/444-2/2026.** számú hivatalos feljegyzés alapján, az ellenőrzési folyamat során fogyasztóvédelmi hatósági szempontból, az elektronikus kereskedelmi szakterületre vonatkozóan az alábbiak megállapítására került sor.

A próbarendelési folyamat során, a fentiek alapján a Hatóság fogyasztóvédelmi hatósági szempontból, az elektronikus kereskedelmi szakterületre vonatkozóan az alábbiakat állapította meg.

- a) A termék adatlapján **a termék anyagáról, a termék teherbírásáról nincs semmilyen információ,** mely a fogyasztó üzleti döntését befolyásoló tényező. (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés a) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés ba) pont, 7. § (1) bekezdés, 7. § (5) bekezdés a) pont)
- b) Az előzetes tájékoztatás **a szállítási díjat tekintve félrevezető,** nem adekvát a rendelési folyamatot, és az ÁSZF-ben lévő tájékoztatást tekintve. (Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pont, 7. § (1) bekezdés, 7. § (5) bekezdés c) és d) pont)
- c) A Társaság **az MPL kiszállítási lehetőségről egyáltalán nem tájékoztat.** ((335/2012. Korm. rendelet 3/A. §, 45/2014 Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés be) és c) pontja, 7. § (1) bekezdés, 7. § (3) bekezdés b) c) pontja, 7. § (5) bekezdés c) d) pontja).

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 kell 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 sértének. 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, melynek a vállalkozás nem egyértelműen tett eleget.

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 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).

Amennyiben sem szerződést nem kötnek az MPL-lel, sem regisztrálni nem kívánnak, akkor is kötelesek az MPL szolgáltatását felajánlani a fogyasztónak, és ebben az esetben is az MPL díjait kötelesek feltüntetni, ha pedig ehhez további díjak (pl. szabvány doboz, díszcsomagolás ára, méreten túli termék kiszállításának plusz költsége stb.) kapcsolódnak a vállalkozás részéről, arról külön tájékoztatást kell adniuk.

d) A rendelés elküldése előtt semmilyen (tevőlegesen elfogadtatandó) tájékoztatás nincs a fizetési kötelezettségről. (45/2014 Korm. rendelet 15. § (1)-(2) bekezdés).

A rendelés elküldése előtti utolsó lépésben **nincs tevőlegesen elfogadandó figyelmeztetés** arról, hogy a rendelése elküldése **fizetési kötelezettséggel** jár. 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 lenne elegendő arra az ÁSZF-ben tájékoztatást elhelyezni. (45/2014 Korm. rendelet 15. § (1)-(2) bekezdés).

e) A felhasználótól az adatvédelmi tájékoztatót nem kéri elfogadni a megrendelés elküldése előtt. Ez azonban nem fogyasztóvédelmi hatósági hatáskörbe tartozó szabálytalanság, így azt Hatóságom nem jogsértésként, csak megjegyzésként rögzíti.

5. A weboldal általános hatósági vizsgálata

A weboldal hivatkozott tartalmait a Hatóság a további hivatkozásaiban az alábbiak szerint említi, ill. rövidíti:

- Főoldal: <https://www.paperbox.hu/>
- Info menüpont: <https://www.paperbox.hu/content/6-info>
- Akciók: <https://www.paperbox.hu/171-akcio>
- Cégs adatok: <https://www.paperbox.hu/content/7-cegadatok>
- ÁSZF: <https://www.paperbox.hu/content/8-aszfgyik>
- Adatvédelmi irányelvek: <https://www.paperbox.hu/content/9-adatvedelmi-iranyelvek>
- Kapcsolat: <https://www.paperbox.hu/contact-us>

A weboldalon az általános és speciális szempontok szerinti ellenőrzéskor az alábbi tényállás felderítésére került sor.

5.1 Szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok körében:

- a) A nyilvántartásba vevő szerv (ld. Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága) megnevezése hiányzik a weboldalról, ÁSZF-ből [Ektv. 4. § d) pont]

5.2 Szerződéskötés feltételei vonatkozásában

- a) Nem teljes a tájékoztatás a szerződés alakiságáról (írásban megkötött/ nem írásban megkötött szerződésnek minősül) Az ÁSZF szerint „Jelen dokumentum, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre., – ez a tájékoztatás nem elegendő mértékű. [Ektv. 5. § (2) bekezdés b) pont]

- b) Nincs információ arról, hogy a szerződést iktatják / nem iktatják. [Ektv. 5. § (2) bekezdés b) pont], illetve arról, hogy
- c) ha a szerződést iktatják, az utólag hozzáférhető lesz-e? [Ektv. 5. § (2) bekezdés b) pont].
- d) Magatartási kódexre a vállalkozás nem utal – vagyis nincs tájékoztatás arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról [Ektv. 5. § (2) bekezdés e) pont; 45/2014 (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés o) pont] – *ennek hiányát (annak csekély súlya miatt) a Hatóság csak megjegyzésként, nem jogsértésként rögzíti.*

5.3 Szerződés technikai feltételei körében:

- a) Szolgáltatói tájékoztató kinyomtathatóságának, fogyasztó általi tárolhatóságának 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.

- 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 fogyasztónak szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul kell vennie, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. 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 kifejezetten fel kell hívni arra, hogy a megrendelés elküldése a kereskedőnek való fizetés kötelezettségével jár.

E kötelezettség teljesítését nem érinti, hogy valójában volt-e ezzel kapcsolatos panaszügye a Társaságnak, hiszen ez egy előzetes tájékoztatási kötelezettség a fogyasztók felé, valójában szerződésnek létre sem kell jönnie ahhoz, hogy ezen kötelezettség elmulasztásával jogsértés valósuljon meg.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa (továbbiakban: VT.) hangsúllyal fogalmazta meg ezt az Fttv-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései kapcsán, hogy egy fogyasztói döntési folyamat során több ügyleti döntés meghozatalára is sor kerülhet. Az ügyleti döntés torzítása bekövetkezhet a fogyasztói döntéshozatali folyamat bármely szakaszában, így például ha a fogyasztó az esetlegesen tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat hatására módosítja az adott esetben szóba jöhető kereskedő kiválasztására vonatkozó preferencia-sorrendjét. A fentiek alapján az Fttv. védett jogi tárgya a fogyasztói döntés teljes folyamata. (Vj-104/2009., Vj-132/2009.) A fogyasztó által a vásárlás kapcsán hozott döntés akkor is ügyleti döntésnek minősülhet, ha a döntés eredményeként vagy annak meghozatalát követően végül is nem jön létre polgári jogi szerződés a vállalkozás és a fogyasztó között. (Vj/90/2011.)

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.

5.4 Szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás körében:

- a) Szállítás költségei és feltételei körében az MPL-t, mint kiszállítót – a jogszabályi kötelezés ellenére – nem alkalmazzák. A fogyasztó az ÁSZF-et köteles megismerni és elfogadni a megrendelés előtt, így az ÁSZF-ben kell szerepelnie az összes aktuális díjnak, és szolgáltatónak, vagy élő hivatkozásnak a további információkhoz. Valamint a rendelési folyamatban biztosítaniuk kell az MPL kiválaszthatóságát. [335/2012. Korm. rendelet 3/A. §, 45/2014 Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés be) és c) pontja, 7. § (1) bekezdés, 7. § (3) bekezdés b) c) pontja, 7. § (5) bekezdés c) d) pontja]

5.5 Egyéb tájékoztatási követelmények:

- a) A vállalkozás panaszkezelési módjáról az ÁSZF-ben és a weboldalon egyáltalán nem, vagy hiányosan tájékoztat [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés h) pont, 35. § (1)-(3) bekezdése, Fgytv. 17/A. § (1)-(8) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés f) és i) pont, 453/2016 Kr. 1. § a) pontja]. Ismertetni szükséges pl.:
- i. a szóbeli panasz kezelése és jegyzőkönyvezés leírása,
 - ii. 30 napon belül - az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg köteles megküldeni a jegyzőkönyvet
 - iii. panaszforumok, békéltető testületek felsorolása, elérhetőségeikkel,
 - iv. nyilatkozat arról, hogy a békéltető testületek előtt tett-e általános alávetési nyilatkozatot,
 - v. fogyasztóvédelmi eljárás, hatóság elérhetőségeinek ismertetése. — Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál lehetséges. Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes fővárosi és vármegyei kormányhivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://www.kormanyhivatalok.hu/>
 - vi. bírósági eljárás. (Az ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.)
- b) Békéltető testülethez fordulás lehetőségére utalás sincs, hiányzik az illetékes békéltető testület neve, székhelyének postai címe, békéltető testületi eljárás ismertetése, és a vállalkozás székhelye, illetve a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes testületek megnevezése és elérhetőségei hiányoznak. 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]
- c) Kellékszavatosság, termékszavatosság, kötelező jótállás körében egyáltalán nincs adekvát, hatályos tájékoztatás. [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés m), n) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 453/2016 Korm. rendelet 1. § a) pont]

Ezen hiányosságok egyenként, de összességében kiemelten súlyos elektronikus kereskedelmi szabályszegésnek minősülnek a 453/2016 Korm. rendelet 1. § a) pontja alapján.

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

- a) Elállási jog 14 naptári napon belül gyakorolható – az ÁSZF-ben 14 munkanap szerepel, mely nem azonos, sőt több a 14 naptári napnál. Ezzel megtevesztik a fogyasztókat elállási jogaik kapcsán. [Korm. Rendelet 20. § (2) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés a) pont, 7. § (1) bekezdés]
- b) A Társaság weboldalán Elállási/Felmondási nyilatkozatminta rendelkezésre áll, ugyanakkor egyoldalúan kogens, megtevesztő feltételeket tartalmaz – csak írásbeli elállást engedve, és csak bankszámlára való visszautalással. [45/2014. Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont, 20. §

- (1) bekezdés, 23. § (2) bekezdés, Ptk. 6:4. § (1)-(2) bekezdés, 6:6. § (1) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 453/2016 Korm. rendelet 1. § a) pont]
- c) A fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával – a vállalkozás a szóbeli elállási lehetőséget nem biztosítja tájékoztatása szerint (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont, 22. §, 453/2016 Kr. 1. § a) pont)
- d) A fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont, 20. § (3) bekezdés)
- e) Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont, 22. § (3) bekezdés)
- f) Az elállásról szóló tájékoztatás nem megfelelő, megtévesztő, mivel tájékoztatása szerint az elállást a csomagolás felbontása vagy a termék használatba vétele kizárja, az elálláskor a termék csak az eredeti csomagolásban küldhető vissza, s mint említésre került korábban, a szóbeli elállást kizárja, és csak bankszámlára való visszautalás lehetséges. Ezek mind egyoldalúan kogens szerződési feltételek, melyek tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósítana meg. (Korm. Rendelet 11. § (1) bek. i) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés).

5.7 Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok

- a) A Vállalkozás az ÁSZF-ben (6 pont) kikötötte, hogy „*Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módunkban elfogadni!*” Ilyen, általánosan korlátozó kikötést a Vállalkozás nem tehet, mivel ezzel a fogyasztók jogait egyoldalúan korlátozza.

Nem minden mennyiségi ill. minőségi hiba ismerhető fel az átvételkor, különösen akkor, ha a futár nem köteles megvárja, míg a fogyasztó a terméket kicsomagolja és leellenőrzi. Ez a kikötés így általánosságban sérti a fogyasztók érdekeit, hiszen sérülésmentes csomagolás esetén nincs miért feltételezi, hogy a dobozon belül sérült termék van, így reklamációt a fogyasztó a csomag átvételét követően is benyújthat. (Ptk. 6:162. § (1)-(2) bekezdés, Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdés, 6. § (1) bekezdés i) pont).

- b) Az ÁSZF 9. pontjában tisztességtelen és megtévesztő tájékoztatás található egyrészt az elállás határidejéről (14 munkanap a 14 nap helyett), másrészt az elállási jog gyakorlásának azon feltételéről, hogy: „*visszaküldheti a megrendelt, bontatlan csomagolású terméket*”. A kereskedő nem írhatja elő a bontatlan csomagolás tényét, hiszen a fogyasztóknak joguk van a termék tényleges tulajdonságáról, működési képességéről, megfelelőségéről 14 napon belül meggyőződni. A jogszabály nem támaszt ilyen feltételt a csomagolás kapcsán, ezzel a vállalkozás súlyosan sérti a fogyasztók vagyoni érdekeit, üzleti döntésüket jelentősen befolyásolja (pl. az elállási joguk gyakorlása kapcsán). (Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdés, 6. § (1) bekezdés i) pont)
- c) Jogsértő továbbá az ÁSZF 9. pontjában az elállási jog gyakorlását csak írásbeliséghez kötni. A 2011/83/EU irányelv Preambulumának (44) bekezdésében rögzíti, hogy a fogyasztó számára lehetővé kell tenni, hogy az elállásra vonatkozó döntéséről szóló nyilatkozatát saját megfogalmazásában tegye meg, feltéve, hogy a szerződéstől való elállásra vonatkozó döntése a kereskedő számára egyértelmű. Egy levél, egy telefonhívás vagy az áru egyértelmű magyarázattal való visszaküldése megfelelhet ennek a követelménynek, de a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy elállási jogát az ezen irányelvben előírt határidőn belül gyakorolta. Ezért a fogyasztó érdeke, hogy elállását tartós adathordozón közölje a kereskedővel. Jognyilatkozat (akár az elállási jog gyakorlásáról, akár panasz vagy minőségi kifogás bejelentéséről) szóban, írásban vagy ráutaló magatartással is tehető. A jogalkotói cél feltételezhetően arra irányult, hogy a lehető legtöbb módon lehetővé tegye a jognyilatkozat megtételét.) (Ptk. 6:4. § (1)-(2) bekezdés, 6:6. § (1) bekezdés, Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése, figyelemmel a 6. § (1) bekezdés i) pontjára).
- d) Az ÁSZF 10. pontjában nem részletezik a kötelező jótállás rendelkezéseit, továbbá megtévesztik a fogyasztót azzal a mondattal, hogy: „A jótállás körében végzett tevékenység költségei a gyártót terhelik”. A Ptk. 6:166. § [Költségviselés] (1) bekezdése szerint a szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet (vagyis a fogyasztó felé forgalmazó vállalkozást) terhelik. A jelenlegi mondat megfogalmazásával megtévesztően azt sejtetik, hogy a fogyasztó csak a gyártóhoz fordulhat jótállási igényével. (19/2014 NGM rendelet 1-2. §, Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése, figyelemmel a 6. § (1) bekezdés i) pontjára)

- e) Az ÁSZF 12. pontjában megtévesztően hivatkoznak arra, hogy a gyártó köteles a panaszról jegyzőkönyvet felvenni, hiszen azt a kereskedő köteles felvenni, aki a szerződés kapcsán a fogyasztóval kapcsolatba került. (Fgytv. 17/A. § (2)-(6) bekezdés, Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése, figyelemmel a 6. § (1) bekezdés i) pontjára).
- f) Megtévesztő mulasztás, hogy az ÁSZF 12. pontjában csak utalnak a fogyasztóvédelmi hatóságokra, de annak elérhetőségét nem részletezik. Ugyanúgy, ahogy a békéltető testületekről és a testületi eljárásról sem osztanak meg információt. (Fgytv. 17/A. § (1a) és (8) bekezdés, Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése, figyelemmel a 6. § (1) bekezdés i) pontjára, 7. § (1) bekezdés).
- g) Az ÁSZF mellékleteként csatolt elállási nyilatkozatban jogsértő kikötés ebben a megfogalmazásban a bankszámla adatok kérése a fogyasztótól.

A Korm. rendelet 23. § (2) bekezdése alapján elállás esetén a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

A Korm. rendelet 23. § (2) bekezdése szerint tehát a fogyasztó **kifejezett beleegyezése szükséges** ahhoz, hogy a Társaság más visszafizetési módot alkalmazzon, általánosságban ennek azonos módnak kell lennie a fogyasztó által teljesített móddal. Vagyis az általános szerződési feltételekben alaptézis, hogy a Társaság azonos módon fizeti vissza a vételárat és szállítási költséget, ha volt.

Ettől eltérő, nem a szokásos gyakorlatnak megfelelő, a Társaság által korlátozott szerződési feltétel az, hogy csak banki átutalással fizet vissza. Ezáltal a Hatóság álláspontja szerint – a Korm. rendelet 1. § (4) bekezdésébe ütköző – nem a fogyasztók javára történő eltérést megvalósító rendelkezés alkalmazása és ezáltal a fogyasztók Korm. rendeletből eredő jogának korlátozása valósul meg. A Kormányrendelet hatálya alá tartozó szerződésekben a rendeletben foglaltaktól csak a fogyasztók javára lehet eltérni. A Vállalkozás által alkalmazott eltérés ilyenek nem tekinthető.

Vagyis a Társaság az általános jogi előírásoktól eltérő feltételt alkalmaz, melynek megismeréséhez nem elegendő a fogyasztónak csak az ÁSZF-et elfogadnia, hanem kifejezetten tudomásul kell vennie az eltérő lehetőséget, hiszen ehhez pl. a bankszámla számának adatait is meg kell külön adnia (mely adatkezelési jogosultságokat is jelent), annak ellenére, hogy az ÁSZF szerint a fizetési mód csak utánvételt jelenthet (vagyis amihez eredendően nem kell bankszámlaszám). Kivételesen előfordulhat az is, hogy az adott fogyasztónak nincs bankszámlaszáma, így a visszautalás már csak ezért sem lehetséges.

5.8 Egyéb megjegyzések (nem képezik szankció alapját)

- a) A Hatóság — saját eljárásán kívül, azonban a jogszabályi megfelelés érvényesítése érdekében — tájékoztatja a Vállalkozást, hogy a webáruházban elhelyezett adatvédelmi tájékoztatás nem megfelelő, a GDPR előírásainak nem felel meg, nem adekvát, nem tartalmaz konkrét adatokat. (Ld. a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.), valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)).

5.9 Egyéb előírások ellenőrzése

- a) *fogyasztói vélemények közzétételének ellenőrzése*

Fogyasztói vélemények leadására a weboldalon nincs lehetőség, ezért ezzel kapcsolatos vizsgálat nem volt.

b) *Akciós árak közzétételének ellenőrzése*

- i. A weboldalon akciós termékek aloldal⁴ is található. A próbarendelt termék 10.900,-Ft-ról 8.720,-Ft-ra van leárazva, -20% kedvezményként jelölve.

Az akciós árfeltüntetésnek a 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet 2022. május 28-tól hatályos 2/A. §-a előírásainak - árcsökkenés bejelentése – megfelelően szigorú szabályai vannak. A korábbi ár a vállalkozás által egy olyan időszakban alkalmazott legalacsonyabb árat jelenti, amely nem lehet rövidebb, mint az árcsökkentés alkalmazását megelőző harminc nap. Ezért a vállalkozásnak igazolnia szükséges, hogy az akciót megelőző időszakban milyen áron értékesítette a terméket.

Ennek megfelelően a Hatóság felszólította a Vállalkozást a próbarendelt termék esetében az akciós ártörténet hiteles igazolására. (Gyanú: 4/2009 NFGM-SZMM rendelet 2/A. § (2) bekezdésének esetleges megsértése)

A Társaság nyilatkozatában előadta, hogy a végzésben megjelölt próbarendelt iskolatáska árát a Prestashop lehetőségeinek keretén belül tudják bizonyítani, amit képernyőfotók csatolásával tudnak igazolni. Ezek alapján az adott terméknek a Hatóság által vizsgáltra kért 2025. 10. 22 és 2026. 01. 22. - e közötti időszakban nem változott az ára. 2024. 05. 01 én került fel a táska eredeti árral, majd egy évkezdő akcióval, 2025 01. 08.-ai dátummal mínusz 20 százalék kedvezménnyel csökkentették az eredeti árát. A termék ezen dátum óta változatlan árral van a weboldalon. Itt hivatkoznak arra a képernyőfotóval igazolt tényre, miszerint a táskát soha nem vásárolták meg – csatolva a weboldal erre vonatkozó statisztikája. (kivéve a próbarendelés során, de akkor is visszamondásra került a megrendelés).

A Hatóság 2026. január 22.-én végzett próbarendelése során a <https://www.paperbox.hu/iskolataskak/1008-hot-wheels-iskolataska-41-cm.html> linkről a „Hot weels iskolatáska 41 cm” elnevezésű termék 8.720,-Ft-os akciós áron volt eladásra felkínálva. Eredeti árként 10.900,-Ft volt feltüntetve és áthúzva. Az akció a készlet utolsó darabjainak értékesítését célozta.

Hatóságom felszólította a Vállalkozást, hogy a próbarendelt termék esetében hiteles bizonyítékkal támassza alá az adott termék bruttó eladási árát 2025.10.22 - 2026.01.22.- e közötti időszakban, belefoglalva az összes árváltozást. Ennek körében azt, hogy az akció kapcsán jelenleg az eredeti, bázisárnak feltüntetett, áthúzott árakat mettől meddig alkalmazta.

A Vállalkozás nyilatkozatában előadta, hogy 2025. január 08.-a óta szerepel akciós áron a termék. Ennek igazolására képernyőképeket csatolt.

Sajnálatos módon amiatt, mivel a terméket a Vállalkozás 2025. január eleje óta árusította „akciós áron”, a fogyasztók aktív megtévesztése, és tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat állapítható meg az akciós árfeltüntetés kapcsán.

A jogszabály nem akadályozza meg a kereskedőket abban, hogy „korábbi” árként megjelöljék a 30 napnál is hosszabb időszakban alkalmazott legalacsonyabb árat (például a marketingstratégia részeként). A „korábbi” ár megállapításához 30 napnál hosszabb időtartamot előíró nemzeti szabályozást az uniós jognak való megfelelés szempontjából kell értékelni. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv alapján kell értékelni a túlzottan hosszú árcsökkentési időszakok tisztességességét ahhoz képest, amikor az árut „teljes” áron értékesítik. Nem akadályozza meg a jogszabály a kereskedőket abban, hogy az árcsökkentési kampányt meghosszabbítsák, amennyiben a fogyasztókat egyértelműen tájékoztatják arról, hogy meghosszabbításról, nem pedig új árcsökkentési kampányról van szó, és a kampány általános megjelenítése nem kelthet hamis benyomást a fogyasztókban.

⁴ <https://www.paperbox.hu/171-akcio>

Ha az akció megszakítás nélkül 30 napnál tovább tart, akkor a kötelezően feltüntetendő korábbi ár nem változik, az akció tartama alatt ezt a korábbi árat használja a kereskedő. Az akciós ár 30 napnál lehet ugyan hosszabb is, de ez nem vezethet a fogyasztók megtévesztéséhez, az indokolatlanul hosszú, akár fél évig is elnyújtott „akciók” alkalmazásával, mert ez már tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül. Amennyiben egy termék ára hosszabb időn keresztül nem változik, jelen esetben 12 hónapot tekintve, akkor már az „akcióként” feltüntetett ár minősül alapárnak, így a fogyasztókat megtéveszti azon információ, hogy ez valóban kedvezményes ár lenne. Figyelemmel arra is, hogy az akció mellett nem került feltüntetésre, hogy nem új akcióról van szó, hanem az akciós kampány meghosszabbításáról. Mindezzel sérül az Fttv. 3. § (1)-(5) bekezdése, figyelemmel a 6. § (1) bekezdés c) pontjára, 7. § (1) bekezdésére, 7. § (3) bekezdés b) pontjára, és 7. § (5) bekezdés c) pontjára.

- ii. Kuponos értékesítés ellenőrzésére jelen esetben nem került sor.
- iii. Ingyenes szállítás ígérete: Ellenőrzésre került a Társaság marketing ígérete, miszerint 20e Ft felett ingyenes a kiszállítás, a kosárba több, mint 20e Ft értékű termék berakását követően a szállítási költséget valóban ingyenesnek jelezte. Így ezzel kapcsolatban jogsértés megállapításra nem került.

c) *Geoblocking előírások ellenőrzése*

A Geoblocking rendelet előírásainak konkrét ellenőrzésére nem került sor, mivel a weboldal csak magyar fogyasztók számára közvetít termékeket, külföldi kiszállítás kérésére nincs lehetőség.

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*⁵

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. § d) pont, 5. § (1) bekezdés, 5. § (2) bekezdés b) e) pont
- Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés h) pont, Szolg.tv. 34. § (2) bekezdés e) pontja, és (4) bekezdése, 35. § (1)-(3) bekezdése
- Fgytv. 17/A. § (1)-(8) bekezdés
- Korm. rendelet 1. § (4) bekezdés, 11. § (1) bekezdés a) h) i) m), n) o) v), w) pont, 15. § (1)-(2) bekezdés, 20. § (1)-(3) bekezdés, 22. §, 23. § (2) bekezdés
- 335/2012. Korm. rendelet 3/A. §
- 19/2014 NGM rendelet 1-2. §
- 4/2009 NFGM-SZMM rendelet 2/A. § (2) bekezdés
- Fttv. 3. § (1)-(5) bekezdése, figyelemmel az Fttv. 6. § (1) bekezdés a) ba) be) c) f) i) pontjaira, 7. § (1) bekezdésére, 7. § (3) bekezdés b) c) pontjára, 7. § (5) bekezdés a) c) d) pontjára,
- 453/2016 Kr. 1. § a) pontja.

⁵ 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.

7. Reagálás a Vállalkozás nyilatkozatára

A Vállalkozás nyilatkozatában előadta, hogy a honlapon 2024. 02. óta szerepel a kifogásolt adattartalom, valamint a jelenlegi ÁSZF 2025. 01. 01. óta hatályos. A kifogásolt gyakorlat nem szándékosan, hanem jóhiszeműen, a jogszabályi megfelelésre törekedve került kialakításra. A honlap üzemeltetése során céljuk mindvégig az volt, hogy a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfeleljenek. A hatóság által megjelölt hiányosságok részben technikai okok - korábbi sablon használata, illetve értelmezési hiányosság miatt lehettek. De semmiképpen nem abból, hogy a jogszabályi kötelezettségek figyelmen kívül hagyására törekedtek. A próbavásárlás leírásához megjegyzésként említenék, hogy a termék jellemzőit bővítették, az ÁSZF-ben helytelenül közölt szállítási költség összegét javították. A rendelés elküldése előtti fizetési kötelezettségre való felszólítást pótolták. A rendelést visszaigazoló e-mailben, a Korm. rendelet 18. §-ban előírt tájékoztatásnak megfelelő mellékletet helyeztek el, úgy, mint cégedatok, elérhetőségek, ÁSZF, adatvédelmi tájékoztató és elállási nyilatkozatot helyeztek el.

A vállalkozás együttműködő magatartását a Hatóság pozitívan értékelte az eljárás során. A Vállalkozásnak azonban követnie kell a jogi előírások változását, a weboldalon szereplő tájékoztatás már a webshop indulásakor sem felelt meg a hatályos előírásoknak. Amennyiben a weboldal technikai, szakmai működtetésével kapcsolatban segítségre szorul, érdemes jogi tanácsadóhoz, ÁSZF generátort működtető vállalkozáshoz fordulnia. A hiányosságok utólagos pótlása az ellenőrzéskor fennálló jogsértések tényét nem menti ki.

Nyilatkoztak arról, hogy a hatósági ellenőrzés időpontjában a termékek MPL általi kiszállításának lehetősége a honlapon valóban nem volt biztosítva, technikai okok miatt: saját kezelésű weboldal, nem volt segítségük, illetve anyagilag nem engedhetik meg egy profi honlap készítő megbízását. A hatóság tájékoztatását és felhívását követően a hiányosságot haladéktalanul pótolták, és a termékek MPL általi kiszállításának lehetőségét a honlapon biztosították, az MPL által megadott díjszabások alkalmazásával.

Az MPL alkalmazásának kötelezettsége 2024. március 28. óta, **két éve hatályos**, erre az időpontjára kellett az érintett vállalkozásoknak felkészülniük az őket terhelő kötelezettség teljesítésére; ennek hiányában jogszabályt sértének. 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, melynek a vállalkozás nem tett eleget.

A látogatottsági adatok Google Analytics rendszerből származnak, melyet a honlap üzemeltetése során folyamatosan használtak a weboldal forgalmának elemzésére. A fenti számok a rendszerből exportált riportokon alapulnak, melyeket mellékelnek a hatóság részére bizonyítékként.

A látogatottsági adatok a fogyasztók érintettségének bemérése kapcsán fontosak, a Társaság adatszolgáltatását is alapul vette ehhez a Hatóság.

A közösségi média felületeken való megjelenés kizárólag a vállalkozás saját profiljain történt, és az adott időszakban érvényes tartalomnak megfelelően került közzétételre. Csatoltan küldik a közösségi felületeken megjelent reklámok és nézettségi statisztikáikról készült képernyőfotókat.

Az adott termék reklámokban való megjelenése a hatáskörvizsgálat keretében történt, mellyel kapcsolatban Hatóságom hatásköre került megalapozásra.

A Társaság előadta továbbá, hogy az Ákr. 6. § (1)–(2) bekezdésében foglalt, jóhiszemű joggyakorlásra és a joggal való visszaélés tilalmára vonatkozó alapelvre tekintettel érdeklődnek, hogy a hatóság vizsgálja-e, illetve értékeli-e az olyan bejelentések esetét, amelyek nyilvánvalóan nem igazolódnak, és amelyek megalapozatlan hatósági eljárás megindítását eredményezik. Ezzel összefüggésben tájékoztatást kérnek arról, hogy az ilyen bejelentések esetében a bejelentő oldalán merülhet-e fel bármilyen eljárásjogi következmény, illetve a hatóság részéről történik-e a bejelentő magatartásának nyilvántartása vagy későbbi eljárások során történő értékelése. Kérdését kizárólag tájékoztatás céljából teszi fel, jogkövetkezmény alkalmazásának kezdeményezése nélkül.

A fogyasztóvédelmi hatóságok - hatáskörükben eljárva - az internetes áruházakban történő online vásárlások esetében azt vizsgálhatják, hogy a szolgáltató (a weboldal üzemeltetője) a honlapján, internetes árusítói helyén eleget tesz-e a vonatkozó jogszabályokban előírt előzetes tájékoztatási kötelezettségének, továbbá, hogy a szolgáltató az előírt adatok feltüntetésének esetleges elmulasztásával valamint a közzétett esetlegesen valótlan tájékoztatással megvalósuló gyakorlata tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül-e.

Hatóságunk - illetékességi területén, hatáskörében eljárva - minden évben, témavizsgálat keretében fokozottan ellenőrzi a webáruházak tevékenységét és az üzemeltetőket terhelő tájékoztatási kötelezettség betartását a fogyasztók számára biztonságos és teljes mértékben megbízható elektronikus kereskedelmi kultúra kialakítása érdekében. Az ellenőrzés alá vont weboldalak kiválasztásánál előtérbe kerülnek az olyan weboldalak, amelyekre fogyasztóktól érkezik valamilyen kifogás, vagy esetleges közérdekű bejelentés.

Figyelemmel a bejelentés idején hatályban lévő, a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (Panasz tv.) 5. § (1)-(2) bekezdése alapján a hatóságnak vizsgálati kötelezettsége volt, melynek alapján a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörében fogyasztóvédelmi eljárás hivatalbóli megindításának – a bejelentésben említett magatartások tekintetében tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra utaló jelek hiányában – a közérdekű bejelentés alapján a Hatóság nem látta alapját.

A Panasz tv. 1 § (3) bekezdése kapcsán a közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez. Ha az eljárásra jogosult szerv számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

Jelen esetben a bejelentő nem rosszhiszeműen járt el és nem valótlan adatot közölt, hanem saját vállalkozásának érdekeit féltve tett olyan bejelentést, melyet a Hatóság kivizsgált, de nem talált olyan aspektust, melyben a fogyasztóvédelmi hatóságnak az Önök Társaságával kapcsolatban eljárási kötelezettsége lett volna. Ugyanakkor a vizsgált során felmerültek – a közérdekű bejelentés tárgyától független körülmények – melyek a fentiekben részletezettek szerint indokolták a Hatóság eljárását a Vállalkozásukkal szemben.

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 bírságkiszabásra is sor került, 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 jegyeztek be és
- b) a hatóság nem figyelmeztetés alkalmazásáról dönt.

A Közigazgatási Szankciók Nyilvántartása 20260320-001387. számú keresési igazolása szerint a Vállalkozás ellen 2021. január 1-je óta bejegyzett közigazgatási szankció (figyelmeztetés és közigazgatási bírság) nem szerepel.

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) és (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 (4) bekezdés szerinti jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.

8.2 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 **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 jelenleg a <https://nkfh.gov.hu/jogserto-weboldal> 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 h) i) m) n) pontjának megsértésével**, ezért a közléssel véglegessé váló döntést a Hatóság az Fgytv. fenti rendelkezései értelmében közzététel céljából a megküldi az adatbázis 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 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 egy évben fogyasztóvédelmi hatósági eljárás nem indult. Mindezek alapján a jelzett kötelezés jellegű szankciók megállapításán túl fogyasztóvédelmi bírság alkalmazására nem 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 szakadatbázis részére.

10. Mérlegelési szempontok

10.1 Mérlegelési jogkör alkalmazása

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdés szerint az (1) bekezdés alkalmazásában a jogsértés súlyát különösen

- 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 határozhatják 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 kiténik. 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) a jogsértéssel okozott hátrány, ideértve a hátrány megelőzésével, elhárításával, helyreállításával kapcsolatban felmerült költségeket, illetve a jogsértéssel elért előny mértékét,
- b) a jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatósága,
- c) a jogsértéssel érintettek körének nagysága,
- d) a jogsértő állapot időtartama,
- e) a jogsértő magatartás ismétlődése és gyakorisága,
- f) 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 egyedi körülményeket értékelte

10.2.1.1. A jogsértés jellege, súlya, mértéke, időtartama

- *jogsértés jellege*

A Kormány által 2022-ben elfogadott hatályos fogyasztóvédelmi politika⁶ 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 kuponos értékesítés a fogyasztói érdeklődés kiemelt figyelmét élvezi, ezért különösen fontos e tekintetben a fogyasztók vagyoni és megfelelő tájékoztatáshoz fűződő alapvető érdekeinek fokozott védelme.

- *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. Hatóságom a jogsértéseket alkalmasnak találja a digitális fogyasztók vagyoni és ügyleti döntéseinek kedvezőtlen befolyásolására, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat többféle szempontból is megállapítható volt.

- *jogsértő állapot időtartama*

A jogsértő állapot időtartama tekintetében a Hatóság alapkörülményként vette figyelembe, hogy a jogsértések teljes bizonyossággal megállapíthatóak voltak az ellenőrzés idején, ugyanakkor megállapítható az is, hogy a tájékoztatás részbeni hiánya / megtévesztő jellege hosszabb ideje, a webáruház indulása (2020) óta fennáll. A hatályos előírások 2014.06.13.-a óta vonatkoznak a webáruházakra, nem újkeletű előírások, az EU-s irányelv hazai beültetése kapcsán kötelező érvényűek. A jogsértések valójában hosszabb ideje állnak fenn, így ezt súlyosító körülményként kellett értékelni.

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 kellett értékelni az ügy kapcsán.

A similarweb.com adatai szerint a weboldal rendkívül alacsony látogatottságú (2025 decembere: 499). Az oldalt 100 %-ban Magyarországról látogatják. A vizsgált egy hónap látogatottsági adatait egy évre vetítve megállapítható, hogy a közel 6000 egyedi látogatás egy évben a nagyon kis érdeklőségű weboldalak közé sorolja a vizsgált webáruházat. Ezek az adatok meghatározó szempontok voltak a fogyasztók érintett rétegének bemérése szempontjából.

⁶ <https://njt.hu/jogszabaly/2022-1353-30-22>

- *a fogyasztók érdeksérelmének köre:*

A feltárt szabálytalanságok egyaránt sértették a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő alapvető érdekét, vagyoni érdekeit. A szabálytalanságok a Vállalkozás jelen ügyben vizsgált – a csatolt bizonyítékok alapján alacsony látogatottságú - weboldalán jelentkeztek, azonban a tájékoztatást érintő elemek körében többértően, súlyos elektronikus kereskedelmi szabálytalanságokat érintően.

- *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.

Az üzleti döntés torzítása bekövetkezhet a fogyasztói döntéshozatali folyamat bármely szakaszában, így például ha a fogyasztó az esetlegesen tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat hatására módosítja az adott esetben szóba jöhető kereskedő kiválasztására vonatkozó preferencia-sorrendjét. A fentiek alapján az Fttv. védett jogi tárgya a fogyasztói döntés teljes folyamata. (Vj-104/2009., Vj-132/2009.) A fogyasztó által a vásárlás kapcsán hozott döntés akkor is üzleti döntésnek minősülhet, ha a döntés eredményeként vagy annak meghozatalát követően végül is nem jön létre polgári jogi szerződés a vállalkozás és a fogyasztó között. (Vj/90/2011.).

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

Jelen esetben a Vállalkozás még az eljárás során intézkedett a hibák, hiányosságok javítása felől, ugyanakkor a fogyasztók eddigi érdeksérelmét orvosolni nem tudta.

10.2.3 A vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés

A Hatóság kiemelten vette figyelembe, hogy a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásában bejegyzett adatok alapján a Vállalkozás vonatkozásában a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül közigazgatási szankció bejegyzésre nem került.

A Hatóság arra is figyelemmel volt, hogy a Vállalkozás a súlyos elektronikus kereskedelmi szabályszegést elkövetők adatbázisában jelenleg nem szerepel, az elmúlt hat hónapban végleges elmarasztaló határozat tevékenységével kapcsolatban nem keletkezett.

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.

10.2.7 Az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei

A Hatóság különös súllyal vette figyelembe a jogsértés kapcsán, hogy a Vállalkozás gyakorlata – az akciós árakat illetően - alkalmas volt a fogyasztók érdeklődésének felkeltésére és az egyoldalúan kogens, tisztességtelen szerződési feltételek kapcsán a fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolására.

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 Vállalkozás intézkedéseket tett az eljárás alatt, a Hatósággal közreműködött. Általános szerződési feltételei körében intézkedett szakmai vállalkozás megkereséséről a hatályos állapot fenntartása érdekében.

10.2.9 A jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatósága

A jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatósága, kiküszöbölése érdekében a Vállalkozás még az eljárás alatt intézkedéseket tett, a tényállás tisztázása során együttműködő magatartást tanúsított.

10.2.10. A jogsértő magatartás ismétlődése és gyakorisága:

A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása tekintetében a Hatóság figyelembe vette, hogy a Vállalkozás elektronikus kereskedelmi szabályszegések miatt a Pest Vármegyei Kormányhivatalnál az elmúlt egy évben szankcionálásra nem került.

10.2.11 A jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartása

Hatóság a Vállalkozás együttműködő, eljárást segítő magatartása körében értékelte a Vállalkozás által megtett lépéseket, nyilatkozatát.

10.2.12 A jogsértést elkövető gazdasági súlya

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény 10. § (1) bekezdése értelmében közigazgatási bírság kiszabása esetén a Hatóság az Fgytv. 47. § (1) bekezdésében meghatározott szempontok mellett az eset összes lényeges körülményének - így például a jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatóságának, a jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartásának, a jogsértést elkövető gazdasági súlyának - mérlegelésével dönt a bírság összegéről.

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.

A Vállalkozás gazdasági súlyának értékelése során a Hatóság figyelemmel volt arra, hogy a Vállalkozás nem kezdő vállalkozás, a megadott webáruház weboldalát 2020-ban hozták létre. A Vállalkozás gazdasági súlya tekintetében figyelembevételre került, hogy a Vállalkozás nettó árbevétele az Igazságügyi Minisztérium <https://e-beszamolo.im.gov.hu/oldal/kezdolap> oldalán közzétett 2024. január 1 – 2024. december 31. közötti időszakra vonatkozó általános üzleti évet lezáró egyszerűsített éves beszámoló alapján 2023-ban 1.724eFt volt, 2024-ben 4.416e Ft volt. A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény 3. § (1) bekezdése figyelembevételével a Vállalkozás KKV-nak minősül, gazdasági súlya kevésbé jelentős.

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 nem alkalmazott, mivel kötelező bírságkiszabás esete nem állt fenn. A Társaság jogkövetési hajlandósága nem volt kifogásolható, ezért a szankció a rendelkezés 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, kuponakcióját közösségi oldalain hirdette főképp, 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 Fgytv. 45/A. § (1) bekezdés a) pontja, (2) bekezdése, 45/A. § (3) bekezdés a) és g) pontja, a Szolg.tv. 36. §-a, a Statútum rendelet 1. § c) pontja, 2. §-a, 3. § (10) bekezdés 3. és 8. pontjában biztosított hatáskörében, valamint az Ákr. 16. § (1) bekezdés c) pontja, valamint a 326/2024. Korm. rendelet 4. § (1) bekezdésének a) pontja szerinti illetékességi ok alapján eljárva hozta meg.

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 Dáptv. 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, 2026.03.24.

Végleges: 2026.04.01.