



PEST VÁRMEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: PE/002/00574-6/2026

Tárgy: Figyelmeztetést és kötelező rendelkezést
előíró határozat

Előzmény: PE/002/01239-1/2025

Ügyintéző:

Telefon: (1) 459 4911

HATÁROZAT

A fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti hatáskörében eljáró **Pest Vármegyei Kormányhivatal** (a továbbiakban: Hatóság) **Rohoska István egyéni vállalkozót** (székhely: 2030 Érd, Csóka utca 22/A., adószáma: 69242036-1-33, nyilvántartási száma: 52901672, a továbbiakban: Vállalkozás) ügyében a **PE/002/00574-3/2026.** iktatószámon, a Vállalkozás által üzemeltetett, <https://www.halkabban.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 [halkabban.hu](https://www.halkabban.hu) weboldalán:

- a) *egy felelős vállalkozást jelöljön meg Szolgáltatóként!*
- b) *Egyéni vállalkozói nyilvántartási számát és a nyilvántartásbavevő hatóságot jelölje meg!*
- c) *A Magyar Posta (MPL) szolgáltatását és díjszabását is egyértelműen tüntesse fel általános szerződési feltételei körében!*
- d) *Az általános szerződési feltételeket aktívan elfogadandó tájékoztatással egészítse ki!*
- e) *A Korm. rendelet 18. §-ának megfelelő utólagos tájékoztatással a fogyasztókat lássa el!*
- f) *A fogyasztói vélemények közzétételének rendjéről tájékoztassa a fogyasztókat!*
- g) *A fogyasztói vélemények közzététele kapcsán feleljen meg a hatályos jogszabályi előírásoknak!*
- h) *Az ÁSZF kinyomtathatóságának, tárolhatóságának technikai feltételét biztosítsa!*
- i) *A vállalkozás panaszkezelési módjáról, a békéltető testületi eljárásról, elérhetőségeiről stb. adjon megfelelő tájékoztatót!*
- j) *Kellékszavatosság, termékszavatosság, kötelező jótállás körében adekvát, hatályos tájékoztatást adjon!*
- k) *A sávós jótállás feltételeit a hatályos előírások szerint jelenítse meg!*
- l) *Az előírások szerinti feltételek mellett a kötelező jótállás alá tartozó termékek esetében biztosítson jótállási jegyet a megfelelő tartalommal!*
- m) *A Vállalkozás weboldalán biztosítson Elállási/Felmondási nyilatkozatmintát, illetve a minta eléréséhez vezető aktív hiperlinket!*

- n) *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) *ne tegyen közzé olyan tartalmú általános szerződési feltételt, miszerint a vállalkozást egyáltalán nem terheli jótállási jegy átadási kötelezettség!*
- 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 kögencia követelményét sértő, a jogszabályi előírástól a fogyasztó hátrányára eltérő, ezáltal megtévesztő tájékoztatást (szerződéses kikötést) alkalmazzon, vagyis

- a) *az elállási jog gyakorlása kapcsán ne korlátozza a fogyasztó általi elállás bejelentésének módját!*
- b) *A Vállalkozás által állított egyoldalú szerződési feltétel (miszerint: „Fogyasztót nem illeti meg az elállási jog az alábbi esetekben: Amennyiben a Vevő a terméket védő csomagolást megbontotta és megkezdte rendeltetészerű használatát, sérült termék esetében) tilos és tisztességtelen! Az elállási jogot egyedi feltételek állításával nem korlátozhatja!*
- c) *Jogsértő, megtévesztő, és egyoldalúan kögens tisztességtelen tájékoztatás továbbá, miszerint „A javítási idő a hibától függ, jellemzően 3-4 hét”. A Vállalkozásnak be kell tartania a javításra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket!*
- d) *Súlyosan jogsértő, megtévesztő, és egyoldalúan kögens tisztességtelen tájékoztatás továbbá, miszerint „A csomagok néhány kivételtől eltekintve magyar nyelvű használati útmutatót nem tartalmaznak.” A Vállalkozás minden nem élelmiszer termékhez közérthető és egyértelmű, magyar nyelvű használati és kezelési útmutatót kell biztosítani az előírások szerint!*

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. április 11.-én közérdekű bejelentés érkezett a Pest Vármegyei Kormányhivatalhoz (továbbiakban: Hatóság) a halkabban.hu weboldallal és üzemeltetőjével kapcsolatban. A bejelentést a Hatóság **PE/002/01239-1/2025.** számon iktatta.

1.2 A Közérdekű Bejelentő beadványában a következőket adta elő:

A Közérdekű Bejelentő a vállalkozás versenytársa, a beazonosíthatóság elkerülése érdekében Hatóság a bejelentés tartalmát részletesen nem közli. Ugyanakkor a bejelentésben egyértelműen jelezték, hogy a vállalkozástól való vásárlás során a díjbekérő Rohoska István egyéni vállalkozótól (továbbiakban: Vállalkozás) érkezett, ugyanakkor a számlát Cseharovszky Máté egyéni vállalkozó állította ki, ugyanazt a bankszámlaszámot megjelölve, mint Rohoska Istváné. A bejelentő szerint ezzel a Vállalkozás adóelkerülési tevékenységet végezhet. Jelezték továbbá, hogy a termékkel garanciajegy sem online, sem offline módon nem érkezett. A weboldalon jelzésük szerint az ÁSZF-ben több jogsértő feltétel olvasható, pl. a sávós jótállásra vonatkozóan, az elállási kivételek tárgyában.

1.3 Közérdekű Bejelentő tájékoztatása

Hatóságom 2025. április 17.-én kelt **PE/002/01239-2/2025.** számú levelével tájékoztatta a Bejelentőt, hogy a bejelentés megküldésekor hatályos panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény 5. § (2) bekezdése alapján a vállalkozás kommunikációja és elektronikus kereskedelmi tevékenysége hivatalbóli vizsgálata valóban indokolt. Ezáltal a Hatóság az elektronikus kereskedelmet érintő témavizsgálata keretében

hatósági ellenőrzést végez a weboldallal kapcsolatban és megalapozott esetben hivatalból hatósági eljárást indít.

1.4 NAV megkeresése

Hatóságom **PE/002/01239-3/2025.** számú levelével megkereste a NAV Pest Vármegyei Adó- és Vámigazgatóságát, miszerint szolgáltatson adatot a halkabban.hu domain címen elérhető webáruház üzemeltetőjének 4T adatai kapcsán, a hivatalos elektronikus kapcsolatfelvétel érdekében. Az egyéni vállalkozások nyilvántartása szerinti – a weboldalon feltüntetett vállalkozások – adatai alapján:

1. *vállalkozás*
Rohoska István ev., 2030 Érd, Csóka utca 22/A.,
nyilvántartási szám: 52901672, adószám: 69242036-1-33
2. *vállalkozás*
Rohoska-Cseharovszky Andrea ev., 2030 Érd, Csóka utca 22/A.,
nyilvántartási szám: 59754196, adószám: 90531105-1-33
3. *vállalkozás*
Cseharovszky Máté ev., 7020 Dunaföldvár, Vörösmarty utca 7. 2. ajtó
nyilvántartási szám: 60085474, adószám: 90753642-1-37

1.5 A NAV adatszolgáltatása

A NAV Tolna Vármegyei Adó- és Vámigazgatósága 1733711438/2025. számú levelével közölte Hatóságom számára a 3. számú vállalkozás 4T adatait a hivatalos kapcsolatfelvétel érdekében, mely Hatóságomnál **PE/002/01239-4/2025.** számon került iktatásra. A NAV Pest Vármegyei Adó- és Vámigazgatósága 1673743898/2025. számú levelével közölte Hatóságom számára a 2. számú vállalkozás 4T adatait (**PE/002/01239-5/2025**). A NAV Pest Vármegyei Adó- és Vámigazgatósága 1723736443/2025. számú levelével közölte Hatóságom számára az 1. számú vállalkozás 4T adatait (**PE/002/01239-6/2025**).

1.6 A Közérdekű bejelentés kiegészítése

A Közérdekű bejelentő a Hatóság megkeresésére 2026. január 28.-án bejelentését kiegészítette azzal, hogy jótállási jegyet a vásárlás kapcsán nem kaptak, utólag sem, a vállalkozás azt mondta, hogy nem kötelező adni 2021. óta. Állításuk szerint a számlával tudják intézni a jótállást, de hogy hol azt sem közölték. Magyar leírást (használati-kezelési útmutatót) nem kaptak semmilyen formában sem. A csomagon csak a külföldi szállítólevél volt, majd külön kérésre e-mailben kapták meg a számlát. Ismételten csatolták a szállítólevelet. Hatóságom a Közérdekű bejelentő kiegészítését bizonyítékként kezelte az eljárás során.

A fenti adatok ismeretében volt módja Hatóságomnak a hatósági ellenőrzést megkezdenie.

A 2025. évi, „Az online értékesítés átfogó fogyasztóvédelmi ellenőrzéséhez” (továbbiakban röviden: *ekeres témavizsgálat*) elnevezésű országos témavizsgálat keretében 2025. december 30. – 2026. január 27.-e között került ellenőrzésre a Vállalkozás által üzemeltetett <https://www.halkabban.hu> domain címen elérhető webáruház.

2. Fogyasztóvédelmi ellenőrzés

2.1 A próbarendelés

A Hatóság 2026. január 27.-én próbarendelési folyamatot kezdett a halkabban.hu weboldalon, annak érdekében, hogy a webáruház tényleges működéséről, lehetséges szabálytalanságokról meggyőződjön.

A weboldalon kiválasztásra került az akciós menüpontból a <https://www.halkabban.hu/pioneer-vsa-lx805-erosito> linken elérhető „Pioneer VSA-LX805 11.4 erősítő” megnevezésű termék 769.000,-Ft-os kedvezményes áron. Eredeti ár 899.990,-ft áthúzva. A termék leírása elegendő, várható szállításnak február 4.-e volt megjelölve.

A tovább a kosárba gomb megnyomását követően a kosárban megjelenik a termék. A tovább a pénztárba gomb megnyomása után a személyes adatok megadására van lehetőség, a kupon beadására is itt van mód, azzal a Hatóság nem rendelkezett. Csak magyarországi címet lehet kiválasztani, ezért a geoblocking előírások ellenőrzésére nem volt mód. A Tovább a szállítási módokhoz az űrlap további részére vezérel, ahol csak „házhoz szállítás futárszolgálattal” mód kijelölésére, vagy a személyes átvétel kiválasztására van lehetőség.

A futárszolgálat nem kiválasztható, az az ÁSZF szerint a DPD és az MPL lehet, de kifogásolható módon ennek fogyasztó általi választására nincs lehetőség. Az ÁSZF-ben pedig nincs tájékoztatás arról, hogy a futárszolgálat a Vállalkozás döntése szerint kerül megbízásra. (A közérdekű bejelentés alapján a termék Németországból a DPD-vel érkezett).

Mivel a szállítás minden termék esetében ingyenes, nem kifogásolható, hogy a futárszolgálatok díjszabását nem tették elérhetővé.

A Hatóság végül az érdi személyes átvétel lehetőségét választotta ki. A tovább a fizetési módokhoz gombot követően elérhető űrlapon a banki utalás (-2 % kedvezménnyel), a fizetési kérelem (ugyancsak -2% kedvezménnyel), valamint a személyes átvétel (készpénz vagy utalással) választható ki. A vállalkozás tehát a végösszezből 2% engedményt biztosít előre fizetés esetén. Hatóságom kiválasztva ezen opciót megállapította, hogy a végösszezből a 2% kedvezmény (15.380,-Ft) valóban levonásra került. Ezzel kapcsolatos jogsértés megállapításra nem került.

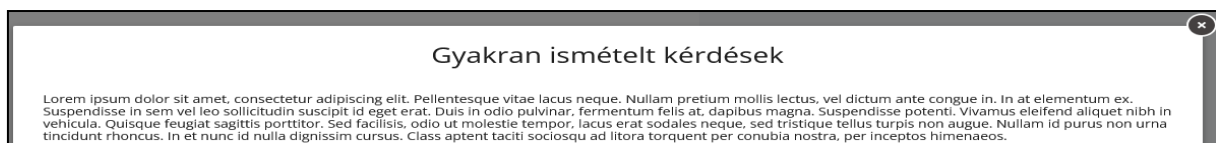
Az utánvétel lehetséges költségéről előzetesen nem tájékoztatnak, de személyes átvétel esetén azt nem is számolnak fel.

A Tovább az összegzéshez űrlapon megjelenik a rendelés elküldése előtt az aktívan elfogadtatandó figyelmeztetés a fizetési kötelezettségre, és az ÁSZF elfogadására. **Ugyanakkor az ÁSZF linkje nem valós, arra kattintva ez a felugró ablak jelenik meg:**



Valójában tehát az ÁSZF elfogadtatásra nem kerül a fogyasztóval.

További kifogás (megtévesztő mulasztás), hogy a rendelési folyamatban végig a láblécben megjelenő „Gyakran ismételt kérdések” felirat és link érdemi tájékoztatáshoz nem vezet. Ez a menüpont csak a megrendelési folyamatból érhető el.



A megrendelés elküldése előtt **az adatkezelési tájékoztatót nem kell elfogadni.**

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

Ezzel egyidőben, 2026.01.27.-én 10:32-kor automatikus e-mail érkezett a rendelés beérkezéséről a hello@halkabban.hu email címről. **Az e-mailhez semmilyen melléklet nem érkezett, mely megfelelné a Korm. rendelet 18. §-ában előírt tájékoztatásnak.** A vállalkozás 2026. 01.27.-én 16:56-kor jelzett vissza a megrendelés elfogadásáról, ebben sem volt csatolmány. Ezt követően a Hatóság 20:46-kor írásban bejelentette elállási szándékát.

Bár a Hatóság nem vásárolta meg a terméket, a fogyasztói vélemények publikációs folyamatának ellenőrzése érdekében a próbarendelt, de visszamondott termékhez ezt követően pozitív tartalmú véleményt tett 01.27.-én 21:59-kor, amit **a rendszer ellenőrzés és konkrét vásárlás megtörténte nélkül azonnal közzétett a publikus felületen.** A vélemények hozzáfűzése a vállalkozás saját rendszerén belül történik, ugyanakkor az ÁSZF-ben és máshol fellelhető tájékoztatás keretében **sem rendelkeznek a fogyasztói vélemények publikációs folyamatáról.**



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/002/00574-1/2026.** számú hivatalos feljegyzés tartalmazza a vizsgálat részletes leírását.

2.2 A weboldal teljes fogyasztóvédelmi ellenőrzése

Az ellenőrzés megállapításait a PE/002/00574-2/2026. 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/002/00574-3/2026.** számú, 2026. január 29.-én 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 hívta 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. február 1-jén kelt, **PE/002/00574-4/2026.** számú beadványával megküldte a 2024-es évre szóló személyi jövedelemadó bevallását. Ezt követően február 6.-án nyújtotta be részletes nyilatkozatát és adatszolgáltatását, mely **PE/002/00574-5/2026.** számon került iktatásra, s 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 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)
- 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

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>

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 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 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 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.

A Ptk. 6:78. § [Az általános szerződési feltétel szerződéses tartalomává 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.**

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 terméknel 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

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

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 ügyleti 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 ügyleti 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 ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és

b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára 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/002/00574-1/2026.** és a weboldali megállapításokról szóló **PE/002/00574-2/2026.** számú hivatalos feljegyzés alapján, az ellenőrzési folyamat során fogyasztóvédelmi hatósági szempontból, az elektronikus kereskedelmi szakterületre vonatkozóan az alábbiak megállapítására került sor.

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

- a) **A futárszolgálat nem kiválasztható, az az ÁSZF szerint a DPD és az MPL lehet, de kifogásolható módon ennek fogyasztó általi választására nincs lehetőség.** Az ÁSZF-ben pedig nincs tájékoztatás arról, hogy a futárszolgálat a Vállalkozás döntése szerint kerül megbízásra. Figyelemmel arra, hogy van olyan település, mely csak az MPL alkalmazásával elérhető, ezért Hatóságom álláspontja szerint – amennyiben a vállalkozás többféle kiszállítót is alkalmaz - a fogyasztóknak lehetőséget kellene adni a szolgáltató kiválasztására.

Ezen kívül feltételezhető volt, hogy valójában az MPL-t nem is alkalmazzák. A közérdekű bejelentő DPD által kapta meg csomagját. A vállalkozás adatvédelmi nyilatkozatában áruszállítással kapcsolatban csak a GLS futárszolgálatot nevezi meg adatkezelőként, így abban sem a DPD, sem az MPL nem szerepel.

(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 feltételeesen 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 feltételeesen 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 áron biztosítja a postai (kézbesítési) szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

A webshopokban – egyedi szerződés eltérő rendelkezése hiányában – az MPL árait 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 kapcsolódnak a vállalkozás részéről, arról külön tájékoztatást kell adniuk.

A szolgáltatás ingyenességéből következően a Vállalkozás csak feltételezhetően áll szerződésben az MPL-lel, így az eljárás során ennek a szerződésnek, vagy a regisztrációnak bekérése indokolt volt Hatóságom részéről.

- A Vállalkozás nyilatkozatában előadta, hogy: „A futárszolgálat azért nem választható, mert az üzleti modellünk alapján ez a beszállító döntése. Mivel nálunk minden szállítás ingyenes, ezért értelmezésem szerint ez a választás a vevőnek irreleváns. Ez valóban nem volt feltüntetve az ÁSZF-ben, amit már javítottunk is. Minden termékünket az Európai Unióból vásároljuk, azon kívüli beszállítónk nincs. A megrendelt termékek kb. 90%-át a DHL szállítja és az országhatárnál átadja a Magyar Postának, aki továbbítja a vevőnek. Így az MPL-el napi kapcsolatban vagyunk, a termékek kb. 90%-át ők szállítják Magyarországon belül. Egyéni vállalkozóként az MPL szerződött partnere vagyok, vevőkódom: 0020199367. Az utánvétnek szintén nincs költsége a Vevő terhére, ezt is beleírtam az ÁSZF-be.”

A fentiek alapján, az ellenőrzéskori megállapítások szerint a fenti tájékoztatási követelmények sérültek a futárcég alkalmazásával, a kiszállítás feltételeivel kapcsolatban. A Hatóság elvetette azt a feltételezést, hogy a Vállalkozás az MPL-t a gyakorlatban nem alkalmazza, ugyanakkor a feltárt szabálytalanságok egyértelműen megállapíthatóak voltak. Mellyel sérült a 45/2014 Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pontja, Fttv. 6. § (1) bekezdés be) és c) pontja, 7. § (1) bekezdés, 7. § (3) bekezdés b) c) pontja, 7. § (5) bekezdés c) d) pontja.

- b) **A felhasználótól sem az érdemi ÁSZF-et, sem az adatvédelmi tájékoztatót nem kéri elfogadni a megrendelés elküldése előtt.** (Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés h) pontja, Ptk. 6:78. § (1) bekezdés)

A szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény (a továbbiakban: Szolg.tv.) 34. § (1) bekezdés h) pontja szerint 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 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.

Az úrlapon megjelenő link nem vezet az ÁSZF-re, vagyis az általános szerződési feltételeket a megrendelés előtt közvetlenül valójában nem ismertetik meg és nem fogadtatják el a fogyasztókkal. (Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés h) pontja, Ptk. 6:78. § (1) bekezdés)

A Ptk. 6:78. § [Az általános szerződési feltétel szerződéses tartalomává 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.

- c) **A rendelési folyamatban végig a láblécben megjelenő „Gyakran ismételt kérdések” felirat és link érdemi tájékoztatáshoz nem vezet**, megtevesztő mulasztásnak minősül. (Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés)
- d) Sem az automatikus érkeztető e-mail, sem a megrendelést megerősítő e-mailhez **nem érkezett melléklet, mely megfelelné a Korm. rendelet 18. §-ában előírt utólagos tájékoztatásnak**. A közérdekű bejelentés kiegészítése alapján a tájékoztatót offline módon sem mellékelik a csomaghoz.
- A távollévők között kötött szerződés megkötését követően – ésszerű időn belül, de a termék adásvételére irányuló szerződés esetén legkésőbb az átadáskor, a szolgáltatásnyújtására irányuló szerződés esetén legkésőbb a szolgáltatás teljesítésének megkezdésekor – a vállalkozás tartós adathordozón visszaigazolást ad a fogyasztónak a megkötött szerződésről. A visszaigazolás tartalmazza a 11. § (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatást, kivéve, ha azt a vállalkozás már a szerződés megkötése előtt tartós adathordozón a fogyasztónak megadta;
- e) Bár a Hatóság nem vásárolta meg a terméket, a fogyasztói vélemények publikációs folyamatának ellenőrzése érdekében a próbarendelt, de visszamondott termékhez ezt követően pozitív tartalmú véleményt tett 01.27.-én 21:59-kor, amit **a rendszer ellenőrzés és konkrét vásárlás megtörténte nélkül azonnal közzétett a publikus felületen**. A vélemények hozzáfűzése a vállalkozás saját rendszerén belül történik, ugyanakkor az ÁSZF-ben és máshol fellelhető tájékoztatás keretében **sem rendelkeznek a fogyasztói vélemények publikációs folyamatáról**. (Fttv. 3. § (1)-(2) és (4) bekezdés, 6. § (1) bekezdés i) pont, figyelemmel a 7. § (1) és (8) bekezdésére és Mellékletének 34. pontjára.)
- f) *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.halkabban.hu/>
- Akciós termékek: <https://www.halkabban.hu/akcios-termekek>
- Kapcsolat (fejlécben): <https://www.halkabban.hu/index.php?route=information/contact>
- Garancia (fejlécben): <https://www.halkabban.hu/garancia-37>
- Fizetés, szállítás (fejlécben): <https://www.halkabban.hu/fizetes-szallitas-34>
- Rólunk (fejlécben): <https://www.halkabban.hu/rolunk>
- Rólunk (láblécben): <https://www.halkabban.hu/rolunk>
- Kapcsolat (láblécben): <https://www.halkabban.hu/index.php?route=information/contact>
- Garancia (láblécben): <https://www.halkabban.hu/garancia-37>
- Adatvédelmi nyilatkozat (láblécben): <https://www.halkabban.hu/adatvedelmi-nyilatkozat-44>
- ÁSZF (láblécben): <https://www.halkabban.hu/aszf-45>
- Fizetés, szállítás (láblécben): <https://www.halkabban.hu/fizetes-szallitas-34>

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

5.1 Szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok körében:

- a) Cégnév, illetve egyéni vállalkozói név feltüntetése nem egyértelmű. A Vállalkozás három nevet jelöl meg Szolgáltatóként, ugyanakkor a weboldal üzemeltetéséért egy vállalkozás, Rohoska István egyéni vállalkozó felelős, ezért az ellenőrzés a Vállalkozás terére történik. A Vállalkozásnak meg kell indokolnia, miért került három egyéni vállalkozó (továbbiakban:

Szolgáltató) feltüntetve üzemeltető szolgáltatóként és ki hogyan vesz részt az értékesítési folyamatban. [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés b) pont; Ektv. 4. § a) pont, Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés a) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés g) pont, 7. § (1) bekezdés és 7. § (5) bekezdés b) pont]

A Vállalkozás nyilatkozata szerint: „2024 végétől a halkabban.hu családi vállalkozássá alakult, feleségem (...) főállásban, sógorom (...) mellékállásban eladója a webshopnak. Ez egy rendhagyó formátum, amit a működési költségeink lehető legalacsonyabban tartása miatt választottunk, könyvelő javaslatára. Számításom szerint 100 millió forint éves forgalom alatt nem éri meg Kft-t alapítani, ha valaha is elérjük ezt a számot, akkor lehet majd ezen változtatni. Az, hogy a vevő melyik eladóval köt szerződést a webshopen keresztül nem a vevő, hanem a Vállalkozás döntése: a vevő azzal az eladóval kerül szerződéses viszonyba, aki visszaigazolja a megrendelést. Mivel a bejelentőnek díjbekérőt küldtem, ezért számára egyértelmű volt, hogy kivel köt szerződést. Mindhárom eladó ugyanolyan feltételekkel és kötelezettségekkel kereskedik a webshopen, a vevő szempontjából indifferens, hogy melyikkel köt szerződést. Rendelés visszaigazolást és a számlázást minden eladó maga intézi, ezeken túl az alábbiak szerint osztottuk fel a feladatokat:

- i) (...): általános vezetői és gazdasági feladatok, bevételi és kiadási nyilvántartás, szakmai segítség és tanácsadás vevőknek, egyedi árajánlatok, választék menedzselése
- ii) (...): napi operációs feladatok; rendelések kezelése, személyes átvételek ügyintézése, ügyfélszolgálat és marketing
- iii) (...): webshoppal kapcsolatos technikai feladatok; termékek és árak felvittele, törlése, változtatása; kategóriák, gyártók, címkék, szűrők stb. beállítása”.

A halkabban.hu domain nevet Rohoska István egyéni vállalkozó regisztráltatta, ezáltal a domain címen működő webáruház üzemeltetőjének Rohoska István minősül, mint Vállalkozás.

A Vállalkozás működési struktúrája nem vetülhet ki a fogyasztók megtévesztésére. A weboldal működtetéséért, a szerződések megkötéséért egy vállalkozás lehet felelős. Ezért a további vállalkozások feltüntetése, más nevében kiadott számlák sértik a hatályos előírásokat. Technikailag a fogyasztó felé egy vállalkozás minősülhet Szolgáltatónak. A Közérdekű bejelentő esetében is feltűnő volt, hogy a Rohoska István által visszaigazolt megrendelés kapcsán (...) állította ki a számlát. Ez felvet adóhatósági szempontú aggályokat, de fogyasztóvédelmi szempontból az kifogásolható, hogy a fogyasztó előzetesen nem is lehet tisztában azzal, hogy mely vállalkozással kerül szerződéses kapcsolatba, ráadásul ilyen nagyrértékű termékek esetén, mely a jóállás, elállási jog gyakorlása kapcsán erős aggályokat vet fel. A fogyasztók ügyleti döntésére vonatkozóan érdemi befolyásoló tényező a vállalkozás kiléte, annak megtévesztő közlése továbbá súlyos elektronikus kereskedelmi szabályszegésnek minősül.

- b) Cégjegyzékszám vagy egyéni vállalkozói nyilvántartási szám vagy kereskedelmi nyilvántartási szám egyik Szolgáltató esetében sem került feltüntetésre. [Ektv. 4. § d) pont]
- c) A nyilvántartásba vevő szerv (pl. Pest vármegyei székhelyű társaságok esetében Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága, egyéni vállalkozások esetében az engedélyt kiadó NAV vármegyei hatósága) megnevezése hiányzik a weboldalról, ÁSZF-ből [Ektv. 4. § d) pont]

5.2 Szerződés technikai feltételei körében:

- a) Szolgáltatói tájékoztató (ÁSZF) 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.

5.3 Szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás körében:

- a) Szállítás költségei és feltételei körében: A futárszolgálat nem kiválasztható, az az ÁSZF szerint a DPD és az MPL lehet, de kifogásolható módon ennek fogyasztó általi választására nincs lehetőség. Az ÁSZF-ben pedig nincs tájékoztatás arról, hogy a futárszolgálat a Vállalkozás döntése szerint kerül megbízásra. Figyelemmel arra, hogy van olyan település, mely csak az MPL alkalmazásával elérhető, ezért Hatóságom álláspontja szerint – amennyiben a vállalkozás többféle kiszállítót is alkalmaz - a fogyasztóknak lehetőséget kellene adni a szolgáltató kiválasztására. 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 b) és c) pontja, 7. § (1) bekezdés, 7. § (3) bekezdés b) c) pontja, 7. § (5) bekezdés c) d) pontja]

5.4 Egyéb tájékoztatási követelmények:

- a) A vállalkozás panaszkezelési módjáról az ÁSZF-ben és a weboldalon hiányosan és nem megfelelő módon 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 körében hiányzik a Pest vármegyei békéltető testület, székhelyének postai címe nem hatályos, hiányos a békéltető testületi eljárás ismertetése, és a társaság 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, és a kötelező jótállás körében egyáltalán nem adekvát, hatályos a 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]

Az ÁSZF „Kellékszavatosság” címszava alatt a korábbi szabályozás szerinti szöveg szerepel, miszerint: *„Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.”*

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)

Az ÁSZF „**A kellékszavatossági jog érvényesítésének egyéb feltételei**” címszava alatt szereplő tájékoztatás („A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Vevő igazolja, hogy a terméket,

illetve a szolgáltatást az Eladó nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már a Vevőnek kell bizonyítania, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.”) a korábbi szabályozáson alapszik. A 2022. január 2-től hatályos 373/2021 Korm. rendelet alapján **a vélelem fogyasztói szerződés esetében egy évre terjed ki.** (373/2021 Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés).

Az ÁSZF kötelező jótállásra vonatkozó része (12. pont) is részben hatálytalan. A 2024. évi 69. számú Magyar Közlönyben megjelent *a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet* (a továbbiakban: IM rendelet), amely felváltotta az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 151/2003. Korm. rendelet) 1. mellékletét. Az IM rendelet 1. § alapján a 151/2003. Korm. rendelet szerinti, ún. kötelező jótállási kötelezettség – összhangban a 151/2003. Korm. rendelet 1. § (1) bekezdésével és a 2. § (1) bekezdés a) pontjával – **az IM rendelet 1. melléklete szerinti, új tartós fogyasztási cikkekre terjed ki, ha azok eladási ára eléri a 10 000 forintot.** Az IM rendelet 2. § (2) bekezdése alapján az 1. § és a 1. melléklet 2024. július 1-jén lépett hatályba.

A sávós jótállás szabályai is megváltoztak 2024. május 8.-ától. Eszerint 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.**

Nem teljesen helytálló azon megfogalmazásuk sem, miszerint „szavatossági és jótállási jogok gyakorlásának határideje attól a naptól indul, amikor a Vásárló a terméket átveszi.” A 151/2003 Korm. rendelet hatályos előírása szerint:

2. § (2) A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. (3) **Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.**

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

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

- a) A Vállalkozás weboldalán Elállási/Felmondási nyilatkozatminta nem áll rendelkezésre, valamint az ÁSZF egyoldalúan kógens, megtévesztő feltételeket tartalmaz – csak írásbeli elállást engedve. [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]
- b) 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 (ÁSZF 10.1 pont) szerint (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont, 22. §, 453/2016 Kr. 1. § a) pont)
- c) Az elállási/felmondási jog hiányáról szóló tájékoztatás körében (amennyiben a kivételszabály alá tartozó terméket értékesít) – a Vállalkozás megtévesztő módon, egyoldalúan kógens, tisztességtelen szerződés feltételt állított. Egyrészt a Vállalkozás által felsoroltak („**Fogyasztót nem illeti meg az elállási jog az alábbi esetekben: Amennyiben a Vevő a terméket védő csomagolást megbontotta és megkezdte rendeltetészerű használatát, sérült termék esetében**) nincsenek benne lehetőségként a jogszabályban, és tisztességtelen szerződési feltételt jelentenek, másrészt a harmadik kitétel, amire hivatkozik („Olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.”) nem értelmezhető a Vállalkozás üzenetét érintően (Korm. Rendelet 11. § (1) bek. l) pont)
- d) Az elállásról szóló tájékoztatás a fentiek alapján 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, az elállási korlátozások pedig tisztességtelenek. Ezek mind egyoldalúan kogens szerződési feltételek, melyek tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósítanak meg. (Korm. Rendelet 11. § (1) bek. i) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés).

5.6 Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok

5.6/A. Az ÁSZF-et érintően további tisztességtelen gyakorlat

- a) A Vállalkozás három üzemeltetői szolgáltatót jelöl meg, ugyanakkor a Hatóság számára nem egyértelmű, hogy ez mit jelent a gyakorlatban. A weboldal üzemeltetése és gazdasági haszna egyéni vállalkozás esetén a Vállalkozás érdekkörében merül fel. Ha a fogyasztó egy konkrét üzemeltetővel köti meg a szerződést, a számla kiállítása nem köthető más vállalkozáshoz, hiszen akkor kérdéses, hogy a fogyasztó mely vállalkozással került szerződéses jogviszonyba. Erre Hatóságom kitért Határozatának 5.1 a) pontjában is. (Fttv. 6. § (1) bekezdés g) h) i) pont, 7. § (1) bekezdés, 7. § (5) bekezdés b) pont)

5.6/B. A Garancia menüponttal kapcsolatban

- a) A Garancia menüpont szerint minden terméküket magyar számlával forgalmazzák. A közérdekű bejelentés szerint a rendelt termékhez sem online, sem offline nem állítottak ki számlát. Későbbi reklamációra utólagosan kiállított számla nem a Vállalkozás nevében, hanem a 3. Szolgáltató nevében lett kiállítva. (Fttv. 6. § (1) bekezdés g) h) i) pont, 7. § (1) bekezdés, 7. § (5) bekezdés b) pont)

A Vállalkozás nyilatkozata szerint: „A bejelentő biztos, hogy megkapta a számlát külön kérés, reklamáció nélkül, a teljesítés napján, mint minden vevőnk. A bevételeinket a billzone.hu NAV-hoz bekötött számlázóprogramja alapján tartjuk nyilván, ha nem állítanánk ki számlát, vagy nem időben, azzal borulna az egész könyvelésünk. A bejelentő állítása egy könnyen cáfolható valótlanosság: a 2024. 01. 01-től 2025. 04. 30-ig terjedő NAV ellenőrzés alatt minden kimenő és bejövő számla ellenőrzésre került, egyetlen hiányzó, vagy utólagosan kiállított számlát sem állapított meg az állami Adóhatóság. 'adóelkerülési tevékenységről' tehát szó sincs, illet a NAV ellenőrzés sem állapított meg, ill. nincs és nem is volt adóhátralékom sem. Én minden, a Hatóságok által kifogásolt hiányosságot, hibát, mulasztást elismerek, de ebben a pontban a bejelentő valótlant állít.”

Figyelemmel arra, hogy a két fél közötti ellentmondást a Hatóság feloldani nem tudja ezért a jelen pontban szereplő, (nem a számlaadás gyakorlatát érintő) magyar számla adására vonatkozó tájékoztatás valóságtartalma tekintetében a Hatóság jogsértést kellő alappal nem tudott megállapítani.

- b) A menüpontban a sávós jótállás szabályait nem hatályosan idézik. (151/2003 Korm. rendelet 2. § (1) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés)
- c) Súlyosan jogsértő, egyoldalú szerződési feltétel arról tájékoztatni a fogyasztót, hogy: „Külön garanciajegyre nincs szükség, magával a számlával lehet a garancia igényt érvényesíteni, egyéb dokumentum nem kell hozzá.” A Közérdekű bejelentőnek is azt válaszolták a reklamációjára, hogy 2021 óta nem kötelező garanciajegyet adni. Ez a tájékoztatás súlyosan jogsértő és a Vállalkozás félreérti az előírásokat.

A 151/2003 Korm. rendelet 3. § (1) bekezdése alapján a vállalkozás – **3/A. §-ban foglaltak kivételével⁴ – köteles a fogyasztási cikkel együtt** vagy az (5) bekezdés szerinti határidőn

⁴ **3/A. § (1)** A vállalkozás nem köteles jótállási jegy kiállítására, illetve a fogyasztó részére történő átadására, amennyiben a fogyasztási cikk eladási ára nem haladja meg az 50 000 forintot.

(2) A vállalkozás az (1) bekezdésben foglalt esetben is biztosítja a fogyasztó részére a 3. § (3) bekezdés b), e) és f) pontja szerinti tájékoztatást olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja annak jól olvashatóságát.

(3) Az (1) bekezdésben foglalt esetben a jótállásból eredő jogok a 4. § (3) bekezdése szerint az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek. Ezen körülményre a vállalkozás a fogyasztási cikk átadásával egyidejűleg köteles felhívni a fogyasztó figyelmét.

belül a **jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére bocsátani** olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.

A 3. § (2)-(3) bekezdése szerint a jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni. A jótállási jegyen fel kell tüntetni:

- a) a vállalkozás nevét, címét,
- b) a fogyasztási cikk azonosítására alkalmas megnevezését és típusát, valamint – ha van – gyártási számát,
- c) a gyártó nevét, címét, ha a gyártó nem azonos a vállalkozással,
- d) a szerződéskötés, valamint a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásának vagy – a vállalkozás vagy közreműködője általi üzembe helyezés esetén – a fogyasztási cikk üzembe helyezésének időpontját,
- e) a fogyasztó jótállásból eredő jogait, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit, továbbá
- f) az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti,
- g) a vállalkozás bélyegzőlenyomatát és a kiállítás során a képviselőjében eljáró személy aláírását az (5) bekezdés alapján elektronikus úton átadott jótállási jegy kivételével, valamint
- h) a fogyasztási cikk fogyasztó által fizetett vételárát.

(4) A jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait nem érinti.

(5) A vállalkozás az e rendelet előírásainak megfelelő jótállási jegyet – a fogyasztó eltérő kérése hiányában – elektronikus úton is átadhatja a fogyasztó részére. Ezen eltérő kérés lehetőségére – a távollévők között kötött szerződések kivételével – a vállalkozás a fogyasztási cikk átadásával egyidejűleg felhívja a fogyasztó figyelmét. A fogyasztó részére elektronikus úton átadott számla jótállási jegyként akkor fogadható el, ha tartalma megfelel az e rendelet jótállási jegyre vonatkozó előírásainak is. A vállalkozás a jótállási jegy elektronikus úton való átadására legkésőbb a fogyasztási cikk átadását vagy üzembe helyezését követő napon köteles. Ha a vállalkozás a jótállási jegyet elektronikus dokumentumként nem közvetlen megküldéssel adja át, hanem letöltést biztosító elérési cím formájában bocsátja azt a fogyasztó rendelkezésére, akkor az elektronikus jótállási jegy letölthetőségét a jótállási idő végéig nem szüntetheti meg, a letöltési cím elérhetőségét biztosítani kell.

(6) Vita esetén az (5) bekezdésben meghatározott kötelezettség teljesítését a vállalkozás köteles bizonyítani.

A Szolgáltató 3. által kiállított számla nem felel meg a jótállási jegy tartalmának. Tévesen hivatkoznak továbbá arra, hogy nem kötelesek jótállási jegyet kiállítani. A fentiek alapján csak 50.000,-Ft alatti terméknél nem kötelező, de ez a kivételszabály is csak 2025. január 1-től hatályos.

- d) Jogsértő, megtévesztő, és egyoldalúan kógens tisztességtelen tájékoztatás továbbá, miszerint „A javítási idő a hibától függ, jellemzően 3-4 hét”. A 19/2014. NGM rendelet 5. §-a szerint a vállalkozásnak **törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.** Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.

A 151/2003 Korm. rendelet 5. § (5) bekezdése szerint, ha a rendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket **nyolc napon belül kicserélni.** Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

(Fttv. 3. § (1)-(5) bekezdés, 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés).

- e) Súlyosan jogsértő, megtévesztő, és egyoldalúan kógens tisztességtelen tájékoztatás továbbá, miszerint „A csomagok néhány kivételtől eltekintve magyar nyelvű használati útmutatót nem tartalmaznak.” A Közérdekű bejelentő szerint sem kaptak a Vállalkozástól magyar nyelvű használati-kezelési útmutatót a megrendelt termékhez.

2021. július 16-tól minden nem élelmiszer termékhez közérthető és egyértelmű, magyar nyelvű használati és kezelési útmutatót kell mellékelni. Fenntarthatósági célokat is szolgál az új szabályozás, mely szerint a külön jogszabályban vagy szabványban nem nevesített termékkörökre a magyar nyelvű használati-kezelési útmutató online is kiadható. Lehetőséget. Ha a honlapcím nem helyezhető el a csomagoláson, célszerű lehet a honlapon a termékek mellett letölthető formátumban, vagy külön menüpontban – és ahol van „fizikai” áruház is, az üzlet polcain akár QR kód formájában –, tájékoztatni a vevőket az útmutató tartalmáról, vagy elérési helyéről. Az online elérésnek az adott termék forgalmazási ideje alatt folyamatosan elérhetőnek kell lennie, továbbá célszerű a már nem forgalmazott termékek esetén is biztosítani a letöltési lehetőséget. Hangsúlyozni szükséges azonban, hogy csak azokban az esetekben nyújtható kizárólag online a magyar nyelvű használati-kezelési útmutató, amely termékkörre nincs más követelmény akár szabványban, akár jogszabályban (mint pl. a játékok, villamossági, építési és a kozmetikai termékek, melyre speciális előírások vonatkoznak).

Amennyiben jogszabály, illetve biztonsági szabvány előírja, úgy értelemszerűen kötelező biztosítani a termék mellé papír alapon magyar nyelvű használati és kezelési útmutatót, ezen kívül célszerű a gyártó honlapjára is pl.: letölthető formában elhelyezni, így a fogyasztó az elveszett útmutatót könnyen tudja pótolni.

A Pftv. 13. § (1) bekezdése szerint a forgalmazó a termék forgalmazása során a szakmai gondosság követelményeit betartva jár el. A (2) bekezdés alapján **a forgalmazó a termék forgalmazása előtt köteles meggyőződni** arról, hogy a terméken elhelyezték a jogszabály által előírt megfelelőségi jelölést és egyéb jelöléseket, **mellékeltek hozzá** a jogszabály által előírt megfelelőséget igazoló dokumentumot, és amennyiben általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó európai uniós jogi aktus vagy az Európai Unió egyes termékek forgalmazásának feltételeit harmonizáló kötelező jogi aktusa rendelkezéseinek átültetése céljából elfogadott jogszabály előírja, **a használati és kezelési útmutatót**, valamint arról, hogy a gyártó és az importőr eleget tett a 8. § (2) és (3) bekezdésében és a 11. § (3) bekezdésében meghatározott követelményeknek. A (3) bekezdés szerint, ha a gyártó a 8. § (5) bekezdésében vagy az importőr a 11. § (5) bekezdésében foglalt kötelezettségeinek nem tett eleget, akkor azt a forgalmazó köteles pótolni. A (4) bekezdés értelmében a forgalmazó a terméket addig nem forgalmazhatja, amíg meg nem győződött arról, hogy a termék megfelel az általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó európai uniós jogi aktusoknak, e törvény előírásainak és más jogszabályoknak.

5.7 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.).)

5.8 Egyéb előírások ellenőrzése

- a) *fogyasztói vélemények közzétételének ellenőrzése*

Bár a Hatóság nem vásárolta meg a terméket, a fogyasztói vélemények publikációs folyamatának ellenőrzése érdekében a próbarendelt, de visszamondott termékhez ezt követően pozitív tartalmú véleményt tett 01.27.-én 21:59-kor, amit **a rendszer ellenőrzés és konkrét vásárlás**

meg történte nélkül azonnal közzétett a publikus felületen. A vélemények hozzáfűzése a vállalkozás saját rendszerén belül történik, ugyanakkor az ÁSZF-ben és máshol fellelhető tájékoztatás keretében **sem rendelkeznek a fogyasztói vélemények publikációs folyamatáról.** (Fttv. 3. § (1)-(2) és (4) bekezdés, 6. § (1) bekezdés i) pont, figyelemmel a 7. § (1) és (8) bekezdésére és Mellékletének 34. pontjára.)

A fentiek vizsgálata érdekében szükséges volt a Vállalkozás megnyilatkoztatása a fogyasztói vélemények közzététele kapcsán.

- A Vállalkozás nyilatkozatában előadta: *A vélemények publikációs folyamatát azért nem tartottuk eddig fontosnak, mert nem is moderáljuk őket. Természetesen most ezt is beleírtuk az ÁSZF-be. Mivel a véleményeket nem moderáljuk, így a Vállalkozás nem tudja befolyásolni ezzel a vevői döntéseket. A próbavásárló pozitív véleményét láttam, kicsit zavarosnak találtam, hiszen nem vásárolt, csak rendelt. A vélemény első mondatra 'A termék nagyon jó áron elérhető, a vállalkozás gyorsan válaszolt.' teljesen korrekt, sőt releváns, hiszen a Vállalkozástól kapott szolgáltatást (árzás és kommunikáció) minősíti, amit valóban igénybe vett; nem pedig a terméket, amit végül nem vásárolt meg. A második mondatot 'Köszönöm szépen a vásárlást.' úgy értelmeztem, hogy rosszul fogalmazott a vevő, vásárlás helyett 'rendelést' vagy 'a rendelés lehetőségét' akart írni, csak így sikerült, nem mindenki fogalmaz mindig pontosan. Nem gondoltam, és a Hatóság által megfogalmazottak elolvasása után sem gondolom, hogy ezt a véleményt moderálnom kellett volna, vagy hogy ennek elmulasztásával bármilyen szempontból rosszhiszeműen manipuláltam a többi vásárló döntését. Megközelítésem szerint csak akkor kell moderálni egy véleményt, ha súlyosan sértő, személyeskedő, vagy káromkodó formában érkezik. Az Árkeresőn 52 véleményt mondtak rólunk a vásárlók, egyiket sem moderáltuk, sem töröltük, pedig ezek közt is találni pontatlan megfogalmazást: <https://www.arukereso.hu/stores/halkabban-hu-s168765/#velemenyek-or10of0fr-1fm-1>. 48 db 5 csillagos, 4 db 4 csillagos vélemény van rólunk, nagyon kevés webshoppal elégedettek ennyire az ügyfelek; az ügyfél elégedettség kimagasló.*

Jelen eljárás során vizsgálandó volt, hogy a halkabban.hu oldalon megjelent vélemények a Vállalkozás olyan kereskedelmi kommunikációinak tekinthetők-e, amelyek alkalmasak lehetnek arra, hogy a termékek iránt érdeklődő fogyasztók üzleti döntéseit befolyásolják.

A Vállalkozásnak minden egyes véleményt meg kell vizsgálnia, és amennyiben nem valós fogyasztó és megrendelés áll mögötte, moderálási kötelezettsége akkor is fennáll, ha a bejegyzés nem személyeskedő, vagy káromkodást tartalmazó.

Az Fttv. 7. § (1) és (8) bekezdése értelmében ha a vállalkozás hozzáférést biztosít a termékek fogyasztói értékeléséhez, az arra vonatkozó információt, hogy a vállalkozás biztosítja-e és hogyan, hogy a közzétett értékelések olyan fogyasztóktól származnak, akik a terméket ténylegesen használták vagy megvásárolták, elhallgatja, elrejtji, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas, megtevesztő mulasztást valósít meg.

Az Fttv. Mellékletének 34. pontja szerint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül annak állítása, hogy a termék értékelését olyan fogyasztók nyújtották be, akik ténylegesen használták vagy megvásárolták a terméket, anélkül, hogy észszerű és arányos lépésekre kerülne sor annak ellenőrzésére, hogy az értékelések ilyen fogyasztóktól származnak.

A fogyasztók a vásárlási döntések meghozatalakor egyre jobban hagyatkoznak a fogyasztói értékelésekre és ajánlásokra. Így amikor a kereskedő hozzáférést biztosít a termékek fogyasztói értékeléséhez, a fogyasztót tájékoztatnia kell arról, hogy alkalmaz-e folyamatokat vagy eljárásokat annak biztosítására, hogy a közzétett értékelések olyan fogyasztóktól származzanak, akik a terméket ténylegesen használták vagy megvásárolták. Amennyiben a kereskedő alkalmaz ilyen folyamatokat vagy eljárásokat, akkor tájékoztatnia kell arról, hogy miként ellenőrzi ezeket, illetve egyértelmű tájékoztatást kell nyújtania a fogyasztóknak az értékelések feldolgozásának módjáról, például arról, hogy minden értékelést közzétesz-e, függetlenül attól, hogy pozitív vagy negatív, vagy hogy az adott értékeléseket támogatták-e vagy befolyásolták-e a kereskedővel való szerződéses kapcsolat révén. **Ezenkívül tehát tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak kell**

tekinteni azt, ha a fogyasztókat annak állításával tévesztik meg, hogy a termék értékelései olyan fogyasztóktól származnak, akik a terméket ténylegesen használták vagy megvásárolták, amikor nem tettek észszerű és arányos lépéseket annak biztosítására, hogy az értékelések valóban ilyen fogyasztóktól származzanak. Ilyen lépés lehet az, ha technikai eszközökkel ellenőrzik az értékelést közzétevő személy megbízhatóságát, például információkat kérnek annak ellenőrzésére, hogy az adott fogyasztó ténylegesen használta vagy megvásárolta a terméket.

A Hatóság a jogsértést súlyosnak ítéli, különösen a VT. alábbi elvi jelentőségű döntéseinek figyelembevételével. Nem hagyható figyelmen kívül, hogy az a körülmény, hogy a Vállalkozás fogyasztói véleményeket tett közzé, nem mentesíti a felelősség alól, mivel a termékei népszerűsítésére alkalmazza a nyilatkozatokat, a kereskedelmi kommunikációja részét képezik ezek a beszámolók, annak ellenére, ha adott esetben ezekért ellenszolgáltatást [a véleményt adónak] nem nyújtott az eljárás alá vont. (Vj/17/2015.)

Hatósági szempontból kimondható, hogy a termékekkel kapcsolatos negatív vélemények előre ismert feltételrendszer nélküli esetleges törlése és kizárólag a pozitív vélemények megjelenítése érdekében 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.) Az alapvető fontosságú, a pozitív jellemzők fogyasztói értékelését érdemben befolyásoló negatív tulajdonságok a kereskedelmi kommunikációkban a pozitív üzenetekhez hasonló hangsúllyal jelenítendőek meg. (Vj/25/2019.)

Ami a fogyasztói értékelések vagy közösségi médiában történő ajánlások valótlan bemutatását tiltó elemet illeti, az (EU) 2019/2161 irányelv a következő példákat hozza a tiltott manipulatív gyakorlatokra:

- csak a pozitív értékeléseket teszik közzé, és törlik a negatívakat,
- a moderálási folyamat során kapcsolatba lép a fogyasztókkal, és az értékelések megváltoztatására vagy a negatív értékelések visszavonására ösztönzi őket.

Azok a kereskedők, akik értékeléseket tesznek közzé, de jogos indok nélkül háttérbe szorítják a negatív fogyasztói értékeléseket, azt a helyzetet is előidézhetik, hogy az online értékeléseket olvasó átlagfogyasztók továbbra is igénybe veszik a kereskedő szolgáltatásait, vagy platformok esetében úgy döntenek, hogy kapcsolatba lépnek egy kereskedővel, amely döntést nem hoztak volna meg, ha tudomásuk lett volna a negatív értékelések háttérbe szorításáról.

A foglalást végző fogyasztó egyszerre tartalomszolgáltató és tartalomfogyasztó: amikor információt keres, tapasztalatot is keres, fogyasztói döntését az is befolyásolja, hogy más, hozzá hasonló fogyasztók az adott termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban milyen tapasztalatokat szereztek. Minél több pozitív, már meglévő fogyasztói véleménnyel találkozik, annál inkább hajlamos maga is arra a véleményre jutni. A szakirodalom ezt a fogyasztói magatartást bandwagon effectnek (utánfutó hatás), és herding bias-nak, vagyis „csordaszellem”-nek is nevezi. (Vj/17/2018.)

Az utánfutó hatás leegyszerűsítve azt jelenti, hogy a fogyasztó azért tesz, vagy gondol úgy valamit, mert mások is ezt csinálják, vagy így gondolják. A fogyasztók hajlamosak olyan döntést hozni, mellyel a termék kapcsán pozitív visszajelzéssel reagáló fogyasztókkal azonosulhatnak, vagyis bizalmuk a termék és kereskedő iránt nagymértékben megnövekszik, ha csupa pozitív visszajelzést, véleményt látnak a termék oldalán, vagy ahhoz kapcsolódóan. Ez még a keresleti görbét is megváltoztathatja, még akkor is, ha a termék ára egyébként emelkedik. A csordaszellem jelenség lényege, hogy a fogyasztók hajlamosak lemásolni más fogyasztók viselkedését, követni mások példáját. Ezért a fogyasztói vélemények valós megjelenítése kiemelt fontosságú a tisztességes kereskedelmi gyakorlat kialakítása során.

Az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerint megtevesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

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

A (8) bekezdés alapján, ha a vállalkozás hozzáférést biztosít a termékek fogyasztói értékeléseire, az arra vonatkozó információt, hogy a vállalkozás biztosítja-e és hogyan, hogy a közzétett értékelések olyan fogyasztóktól származnak, akik a terméket ténylegesen használták vagy megvásárolták, jelentősnek kell tekinteni.

A kereskedők által arról nyújtott tájékoztatás, hogy milyen lépéseket tettek annak biztosítása érdekében, hogy a közzétett értékelések olyan fogyasztóktól származzanak, akik ténylegesen használták vagy megvásárolták a terméket, azért is fontos, mert ennek elemzésével kerül sor annak értékelésére, hogy a kereskedő az Fttv. Mellékletével összhangban tette-e közzé az értékeléseket fogyasztói értékelésként. A Vállalkozások nem állíthatják, hogy az általuk elérhetővé tett értékelések valódi felhasználóktól származnak, kivéve, ha észszerű és arányos lépéseket tesznek, amelyek – anélkül, hogy általános nyomkövetési vagy tényfeltárási kötelezettséget jelentenének – növelik annak valószínűségét, hogy az ilyen értékelések a valódi felhasználók tapasztalatait tükrözik.

Jogsértő módon járt el tehát a Vállalkozás, amikor a fogyasztói vélemények publikálása ellenőrzés nélkül történik, valamint a fogyasztói vélemények közzétételével kapcsolatos szabályok feltüntetésének hiányával a fogyasztók a kiegyensúlyozott tájékoztatás tárgyában kerülnek ügyleti döntésüket illetően hátrányba, így az Fttv. 3. § (1)-(5) bekezdéseibe ütköző tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot állapítható meg, figyelemmel az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontjára, 7. § (1) és (8) bekezdésére, 14. §-ára és Mellékletének 34. pontjára figyelemmel.

b) Akciós árak közzétételének ellenőrzése

- i. A weboldalon akciós termékek aloldal⁵ is található. A próbarendelt termék 899.990,-Ft-ról 769.000,-Ft-ra volt leárazva, -15% kedvezményként jelölve. Az akciós időszak megjelölése nélkül.

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 Vállalkozás nyilatkozatában előadta: „Kijelentem, hogy soha nem ‘trükköztünk’ árakkal a vevők megtévesztése érdekében, minden akciós termékünk valóban és annyival olcsóbb, amennyivel megjelöltük. Semmiféle ‘sötét mintázatot’ nem használtunk a webáruházban és soha nem is fogunk, személy szerint ellenzek mindenfajta pszichés nyomásgyakorlást, amit sajnos sok webáruház használ az eladások növelése érdekében. Szeretném jelezni, hogy az akciós termékeket, árakat jelölő mezők változtathatók a webshop üzemeltetőjének felületén, és nem áll rendelkezésemre ártörténeti visszatekintés, ezért bekértem az ártörténeti adatokat a webshop üzemeltetőjétől (Shoprenter), a válaszuk szerint 2026.01.06-tól volt akciós ez a termék 749.000 Ft-ért, majd január 25-től 769.000 Ft-ért. Az alábbi képernyőfotók a

⁵ <https://www.halkabban.hu/akcios-termekek>

Shoprenter felületéről származnak: **Itt látható az eredeti ár, ami a 2024. 12. 15-i felvétel és 2026. 01. 04 között volt érvényben az általam elérhető információ alapján.**

„Az Árukeresőn található versenytársak árai láthatók, ahol a mindenkor legalacsonyabb ár 899.990 Ft volt, ami 2026-ban már 1.399.000 Ft-ra emelkedett, tehát a 769.000 Ft-os ár erre a termékre valóban nagyon kedvező, 15%-kal alacsonyabb a valaha volt legalacsonyabb piaci árnál.” „A vizsgált időszakban egy vevőnk vásárolta meg ezt az erősítőt az akciós áron, a rendelés dátuma: 2026. 01. 07; nagyon hálás volt a kedvező árért, régóta akart egy ilyet. „

A termék ára tehát a Vállalkozás nyilatkozata alapján az alábbiak szerint alakult:

Eredeti ár:	2024.12.15 – 2026.01.04 között:	899.990,-Ft
Akció1:	2026. 01.06 – 01.25.	749.000,-Ft
Akció2:	2026. 01.25 – 01.27:	769.000,-Ft
Próbarendelés:	2026. 01.27 –	769.000,-Ft
Határozathozatalkor:	2026. 03.17: –	1.199.000,-Ft

A 4/2009 NFGM-SZMM rendelet:

2/A. § (1) bekezdése szerint az árcsökkentés bejelentése esetén – az (1a) bekezdésben foglaltak kivételével – **meg kell jelölni a korábbi, a vállalkozás által az értékesítési helyen az árcsökkentést megelőzően, meghatározott ideig alkalmazott eladási árat.**

(1a) A 2. § (2) bekezdése szerinti esetben korábbi árként az egységárat kell megjelölni.

(2) **A korábbi ár a vállalkozás által az értékesítési helyen 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.

Figyelemmel a fenti előírásokra, a Vállalkozás jogsértést követett el azzal, hogy eredeti, áthúzott árként 899.990,-Ft-ot jelölt meg, mivel a próbarendelés időszakában érvényes árhoz képest (769.000,-Ft) a 30 napon legalacsonyabb ár 749.000,-Ft volt. Ehhez képest a próbarendelés idején nem volt akciós a termék ára. Ezzel a fogyasztókat jelentősen megtévesztették, üzleti döntésükre kihatóan, hiszen a magyar fogyasztók köztudottan árérzékenyek. És a 769e forintot ár kedvezményt mutatott a 899.990,-Ft-hoz képest. Valójában azonban harminc napon belül a próbarendelés idején alkalmazott ár nem volt akciós. A fentiekkel sérült a 4/2009 NFGM-SZMM rendelet 2/A. § (2) bekezdése, valamint az Fttv. 3. § (1)-(3) és (5) bekezdése, figyelemmel a 6. § (1) bekezdés c) pontjára, 7. § (1) bekezdésére, 7. § (3) bekezdés b) pontjára, 7. § (5) bekezdés c) pontjára, 9. § (1) bekezdésére.

- ii. Kuponos értékesítés ellenőrzésére jelen esetben nem került sor.
- iii. Ingyenes szállítás ígérete: Ellenőrzésre került a Vállalkozás marketing ígérete, miszerint minden esetben ingyenes a kiszállítás, a kosárba a termék berakását követően a szállítási költséget valóban ingyenesnek jelezte. Így ezzel kapcsolatban jogsértés megállapításra nem került.
- iv. kedvezményes ár előre fizetés esetén: Ellenőrzésre került a Vállalkozás marketing ígérete, miszerint bankkártyás fizetés és fizetési kérelem esetén a végösszegeből 2 % kedvezményt biztosítanak. 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 eljárás 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*⁶

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

- Fgytv. 17/A. § (1)-(8) bekezdés
- Pftv. 13. § (1)-(4) bekezdése
- Ektv. 4. § a) d) pont, 5. § (1) bekezdés
- Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés a) h) pontja, 34. § (2) bekezdés e) pontja, és (4) bekezdése, 35. § (1)-(3) bekezdése
- 373/2021 Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés
- 45/2014 Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés b) h) i) l) m) n) v), w) pont, 18. §, 20. § (1) bekezdés, 22. §, 23. § (2) bekezdés
- 151/2003 Korm. rendelet 2. § (1)-(3) bekezdés, 3. § (1)-(6) bekezdése, 5. § (5) bekezdése
- 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet 1. §
- 19/2014. NGM rendelet 5. §
- 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM rendelet 2/A. § (1)-(2) bekezdés
- Fttv. 3. § (1)-(5) bekezdése, figyelemmel a 6. § (1) bekezdés be) és c) f) g) h) i) pontjára, 7. § (1) bekezdésére, 7. § (3) bekezdés b) c) pontjára, 7. § (5) bekezdés b) c) d) pontjára, 7. § (8) bekezdésére, Mellékletének 34. pontjára
- 453/2016 Kr. 1. § a) pontja

7. Reagálás a Vállalkozás nyilatkozatára

A Vállalkozás nyilatkozatában előadta, hogy mindenben együttműködik a hatósággal, annak felhívását és észrevételeit a tőle telhető legteljesebben kivizsgálja és ami módjában áll, azt a lehető leghamarabb kijavítja. A webshopot 2024 júliusában indította el mellékállásban. Körültekintően járt el a webshoppal kapcsolatos operatív és adminisztratív feladatokkal; indulás előtt konzultált könyvelővel és szakértő ügyvéddel is, utánajárt a fogyasztóvédelmi szabályoknak.

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.

A jótállásra vonatkozó álláspontot a fenti információ alapján adta a bejelentőnek, miszerint 2021 óta az elektronikus számla egyben jótállási jegy is, bizonyos feltételek mellett. A jótállás menetére vonatkozó információk részletesen le vannak írva a webshop Garancia menüpontjában és az ÁSZF-ben, nemcsak a vevők, hanem minden látogató számára is jól látható helyen. A gyakorlatban teljességgel betartották a jótállásra vonatkozó kötelezettségeinket, a szövegezést az internetről másolta, ezek szerint sajnos nem

⁶ 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.

jól választott; de bármilyen kommunikációs úton jelezhetik a vevők a jótállási igényüket, nem kizárólag írásban.

A jótállási jegy biztosítására vonatkozó hatósági álláspont a határozat 5.6 / B. pont c) alpontjában került kifejtésre.

Számlát senkinek nem kell külön kérnie, a teljesítés napján minden vevő megkapja elektronikus úton. Ha a bejelentő nem kapott számlát, az csak úgy fordulhatott elő, hogy nem várta meg a teljesítést.

A Közérdekű bejelentés szerint a Vállalkozás a teljesítés kapcsán nem csatolta, nem is Rohoska István állította ki, azt is csak utólagos kérésre küldték meg.

A magyar nyelvű használati útmutatóval kapcsolatban ennek biztosítása elektronikai cikkek esetében nehezebb, mint gondolta. A beszállítók információja erre vonatkozóan megbízhatatlan, ezért a gyakorlatban eddig ezt úgy oldották meg, hogy aki kérte, annak elküldték elektronikus formában a magyar használati útmutatót, de már világos, hogy ez a gyakorlat nem megfelelő. Úgy fognak ezen változtatni, hogy minden termékhez letölthetővé teszik az útmutatót a termék leírásánál. Kéri a Hatóság szíves tájékoztatását, hogy ez így megfelelő-e, vagy további lépésekre van szükség.

Az ezzel kapcsolatos hatósági álláspont a határozat 5.6/B e) alpontjában került részletezésre. A magyar nyelvű használati-kezelési útmutató adása nem kérelemhez kötött, azt a Vállalkozásnak biztosítania kell, hiszen 2021. július 16-tól minden nem élelmiszer termékhez közérthető és egyértelmű, magyar nyelvű használati és kezelési útmutatót kell mellékelni. A külön jogszabályban vagy szabványban nem nevesített termékkörökre a magyar nyelvű használati-kezelési útmutató online is kiadható. Az online elérésnek az adott termék forgalmazási ideje alatt folyamatosan elérhetőnek kell lennie. Csak azokban az esetekben nyújtható kizárólag online a magyar nyelvű használati-kezelési útmutató, amely termékkörre nincs más követelmény akár szabványban, akár jogszabályban (mint pl. a műszaki cikkek, a játékok, villamosság, építési és a kozmetikai termékek, melyre speciális előírások vonatkoznak).

Mivel a véleményeket nem moderálják, így a Vállalkozás nem tudja befolyásolni ezzel a vevői döntéseket. A próbavásárló pozitív véleményét látta, kicsit zavarosnak találta, hiszen nem vásárolt, csak rendelt. A vélemény első mondata 'A termék nagyon jó áron elérhető, a vállalkozás gyorsan válaszolt.' teljesen korrekt, sőt releváns, hiszen a Vállalkozástól kapott szolgáltatást (árazás és kommunikáció) minősíti, amit valóban igénybe vett; nem pedig a terméket, amit végül nem vásárolt meg. A második mondatot 'Köszönöm szépen a vásárlást.' úgy értelmeztem, hogy rosszul fogalmazott a vevő, vásárlás helyett 'rendelést' vagy 'a rendelés lehetőségét' akart írni, csak így sikerült, nem mindenki fogalmaz mindig pontosan. Nem gondolta, és a Hatóság e) pontjában megfogalmazottak elolvasása után sem gondolja, hogy ezt a véleményt moderálni kellett volna, vagy hogy ennek elmulasztásával bármilyen szempontból rosszhiszeműen manipulálta a többi vásárló döntését. Megközelítése szerint csak akkor kell moderálni egy véleményt, ha súlyosan sértő, személyeskedő, vagy káromkodó formában érkezik.

A fogyasztói véleményt azonnal, a megírása pillanatában publikálta a rendszer, semmilyen technikai moderáció nem valósult meg, ami azért jogsértő, mert a posztoló egyáltalán nem vásárolt és nem is levelezett előtte a Vállalkozással. A Vállalkozás előzőekben szereplő álláspontja is csak azt követően fogalmazódott meg, miután a hatósági ellenőrzésről értesült. A hatóság részletesen álláspontját a határozat 5.8 pont a) alpontja tartalmazza.

Az elállási feltételek nem az ÁSZF-ben leírtak szerint történtek a Vállalkozás gyakorlatában. A gyakorlatban teljes mértékben betartják a vonatkozó Korm. Rendelet 11. § minden pontját. 10 db elállási ügyletük volt eddig, mindent elfogadták, akkor is, ha használták már a terméket, akkor is, ha nem volt meg az eredeti csomagolás, semmiféle akadályt nem gördítettek a vásárlói elállás elé, ezt az egyik Árukeresőn található komment is megerősíti. Két hibás teljesítésük is volt már, azokat a termékeket is kicserélték, minden további nélkül.

Az elektronikus kereskedelem vonatkozásában az egyik legfontosabb törvényi garancia a fogyasztók indokolás nélkül gyakorolható elállási joga. Ennek része az is hogy a terméket kipróbálhatja, ennek velejárója a csomagolás megbontása. A kötelező jótállásról szóló rendelkezések egyértelműen tiltják a jótállási igény teljesítéséhez a csomagolás megkövetelését. Mindezek olyan, egyoldalúan kogens, a

fogyasztók jogait korlátozó kikötések, melyek súlyos elektronikus kereskedelmi jogsértésnek minősülnek, külön szankcióval. A jogi előírások az előzetes tájékoztatás megfelelőségét írják elő, a jogsértés megvalósulásához nem szükséges a fogyasztók konkrét érdekséreleme.

A bejelentő szerint az ő esetében más igazolta vissza a megrendelést, mint aki a számlát kiállította, az nem a Vállalkozás rendes működése, hanem egy hiba a folyamatban, amit ők is észleltek és megtették a szükséges lépéseket, hogy ilyen többé ne fordulhasson elő: (...) 2025 nyarán nyitott egy külön vállalkozói bankszámlát a webshop tranzakciókhoz, valamint biztosították a belső folyamataikban, hogy a megrendelés visszaigazolója, a rendelés leadója a beszállító felé és a számlázó minden esetben ugyanaz az eladó legyen. Ha ezt nem biztosították volna, ők sem tudnánk, hogy melyik eladó mikor, mennyi bevételre tett szert a webshopon keresztül. Ez a 'tisztességtelen gyakorlat' tehát már a 2025 októberi NAV ellenőrzéskor sem állt fenn.

A számla kiállítása kapcsán a hatósági eljárás csak abban a tekintetben tért ki, hogy a fogyasztó előzetesen nem lehet biztos abban, melyik vállalkozással kerül szerződéses kapcsolatba. A Hatóság álláspontja szerint kifogásolandó, hogy a webshopot több vállalkozás üzemeltesse. Nem ismert az adóhatóság ezzel kapcsolatban tett-e vizsgálati lépéseket, és milyen megállapításra jutott. Fogyasztóvédelmi szempontból, amennyiben nem piacteret üzemeltetnek, nem szokványos és nem is megfelelő közös üzemeltetői struktúra létrehozása, mivel a webshop üzemeltetéséért egy vállalkozás tehető felelőssé.

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 jegyezték be és
- b) a hatóság nem figyelmeztetés alkalmazásáról dönt.

A Közigazgatási Szankciók Nyilvántartása 20260316-001244. 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-weboldaluk> 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 b) h) i) m) n) pontjának megsértésével**, ezért a közzétételre kötelező 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 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) 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 politika⁷ 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

⁷ <https://njt.hu/jogszabaly/2022-1353-30-22>

térnyerésével a digitális fogyasztókat érintő rendelkezések megsértésének feltárása és szankcionálása prioritást kell kapjon. A kuponos értékesítés a fogyasztói érdeklődés kiemelt figyelmét élvezzi, 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 és azóta is (vagyis a jogsértések elkövetése folyamatos), ugyanakkor megállapítható az is, hogy a tájékoztatás hiánya / megtévesztő jellege hosszabb ideje, a webáruház indulása óta fennáll. A hatályos előírás 2014.06.13.-a óta vonatkozik a Vállalkozás webáruházára, nem újkeletű előírás, az EU-s irányelv hazai beültetése kapcsán kötelező érvényű. A jogsértések valójában hosszabb ideje állnak fenn, a domain regisztrációja (2024. 06. 21.) óta, 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, azokét 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 alacsony látogatottságú (2025 decembere: 2040). Országos szinten 61.029.-ik helyen áll a látogatottságot tekintve. Az oldalt 100 %-ban Magyarországról látogatják. A vizsgált egy hónap látogatottsági adatait egy évre vetítve megállapítható, hogy a közel 24.480 egyedi látogatás egy évben a kis érdekeltségű weboldalak közé sorolja a vizsgált webáruházat. Ezek az adatok meghatározó szempontok voltak a fogyasztók rétegének bemérése szempontjából.

- *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 többértűen, 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 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.).

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 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 2024. év közepén hozták létre. A Vállalkozás gazdasági súlya tekintetében figyelembevételre került, hogy a Vállalkozás által megküldött személyi jövedelemadó bevallás alapján a Vállalkozás bérjévedelme 18.289e,-Ft volt. A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény 3. § (1) bekezdése figyelembevételével a Vállalkozás KKV-nak minősül, gazdasági súlya nem 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 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, 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, 2026.03.18.

Végleges:2026.03.18.