



PEST VÁRMEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: PE/002/00858-5/2026

Előzmény: PE/002/02332/2025

Ügyintéző:

Telefon: (1) 459 4911

Tárgy: Figyelmeztetést és kötelező rendelkezést
előíró határozat

HATÁROZAT

A fogyasztóvédelmi hatáskörében eljáró **Pest Vármegyei Kormányhivatal** (a továbbiakban: Hatóság) (...) magánszemély (lakcím: (...), adóazonosító jel: (...), e-mail cím: (...), a továbbiakban: Vállalkozás) ügyében a **PE/002/02332-15/2025.** iktatószámmon, a Vállalkozás által üzemeltetett, <https://navigaciofrissites.hu/> domain címen működő webáruházban az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó jogszabályi előírások betartásának ellenőrzése tárgyában **hivatalból** megindított közigazgatási hatósági eljárásban

I. a Hatóság a Vállalkozást

figyelmezteti.

II. A Hatóság

kötelezi

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

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

- a) általános szerződési feltételeit magyar nyelven, a magyar jog előírásai és a magyar vonatkozó jogszabályok alapján tegye közzé!*
- b) A szerződés tárgyának lényeges tulajdonságai körében a termék adatairól valósághű információkat, leírást adjon!*
- c) A teljesítés feltételeit (így pl. a teljesítési határidőt) az előírásoknak megfelelően tüntesse fel az ÁSZF-ben!*
- d) A fizetés feltételeit (fizetési módok) és költségeit az ÁSZF-ben megfelelően és adekvátan részletezze!*
- e) A szállítás költségei és feltételei körében az ÁSZF-ben elegendő és adekvát információt (szolgáltatók, díjszabások, feltételek) biztosítson!*
- f) A magánszemély üzemeltetői megnevezését, székhelyét (lakcímét), adóazonosító jelét a cégalapok között tüntesse fel, valamint*
- g) a nyilvántartásba vevő szerv megnevezését!*
- h) A Vállalkozás e-mailes elérhetőségét egyértelműen tüntesse fel, telefonszámával együtt!*
- i) A tárhelyszolgáltató nevét, elérhetőségeit, köztük annak e-mail címét tüntesse fel!*
- j) a Magyar Posta (MPL) szolgáltatását és díjszabását is egyértelműen tüntesse fel általános szerződési feltételei körében!*
- k) Általános szerződési feltételei körében kifejezetten jelenítse meg a teljesítési feltételek körében, hogy csak házhozszállításra van mód!*
- l) Az utánvétel lehetséges díjáról előzetesen adekvát információt nyújtson!*

- m) Tájékoztasson a szerződés alakiságáról (írásban megkötött/ nem írásban megkötött szerződésnek minősül), arról, hogy a szerződést iktatják / nem iktatják, ha a szerződést iktatják, az utólag hozzáférhető lesz-e!
- n) Az elektronikus szerződéskötés lépéseiről megfelelő terjedelemben tájékoztasson az ÁSZF-ben!
- o) A fogyasztói vélemények közzétételének rendjéről tájékoztassa a fogyasztókat!
- p) A fogyasztói vélemények közzététele kapcsán feleljen meg a hatályos jogszabályi előírásoknak!
- q) Az ÁSZF kinyomtathatóságának, tárolhatóságának technikai feltételét biztosítsa!
- r) A rendelési folyamatot lássa el a fizetési kötelezettségre felhívó, aktívan elfogadtatandó tájékoztatással!
- s) A vállalkozás panaszkezelési módjáról, a békéltető testületi eljárásról, elérhetőségeiről stb. adjon megfelelő tájékoztatást!
- t) Kellékszavatosság, termékszavatosság, kötelező jótállás körében adekvát, hatályos tájékoztatást adjon!
- u) A digitális adattartalom működése, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedés leírását biztosítsa a weboldali előzetes tájékoztatásnál!
- v) Részletes tájékoztatást nyújtson a digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képességéről a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően!
- w) Az elállási joghoz kapcsolódó tájékoztatások körében biztosítson elegendő mértékű és adekvát információt az ÁSZF körében.
- x) Amennyiben vállalnak külföldi megrendeléseket, úgy a külföldi kiszállítás feltételeiről, díjszabásáról, a szolgáltatókról adjon adekvát tájékoztatást az ÁSZF-ben!

III. A Hatóság egyben

megtiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat további folytatását,

és előírja a Vállalkozás számára, hogy

- a) az összes értékesítésre kínált terméke esetében ne alkalmazzon megtévesztő tájékoztatást se írásban, sem egyéb marketing eszközzel (pl. képi megjelenítés) a termék eredetiségére, megnevezésére, hatályosságára, sorozatszámára, gyári jellegére, adatlapjára vonatkozóan!
- b) Ne hivatkozzon megtévesztően expressz kiszállítási feltételekre, ha azt egyértelműen nem tudja biztosítani!
- c) Az elállási jog gyakorolhatósága kapcsán ne alkalmazzon tisztességtelen korlátozó feltételeket!
- d) Embléma alkalmazásával ne sugallja, mintha a kötelező jótállás nyújtása a Vállalkozás által, és nem jogszabályi előírások nyugvó kötelelem lenne!
- e) A weboldaltól vásárolható ajándékutalvány kapcsán a Vállalkozás megtévesztő mulasztásban megnyilvánuló tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatát fejezze be, és tájékoztasson az ajándékutalvány beváltásának feltételeiről (beválthatóság határideje, érvényesítési feltételek, esetleges korlátozások). Egyebekben ne tévezzze meg a vásárlót, hogy az ajándékutalvány vásárlás folyamata végigvihető, mivel a folyamat vezet érdemi vásárláshoz!

IV. Egyúttal a Hatóság a Vállalkozásnak

megtiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat további folytatását

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

- a) tisztességtelen azon feltételkötése miszerint: „Az ügyfél az árut 14 napon belül visszaküldheti, meghiúsodás esetén.” A megfogalmazás egyoldalúan korlátozza a fogyasztó jogszabályban rögzített alapvető, indoklás nélküli elállási jogát, mivel az elállás gyakorolhatóságát a termék meghiúsodásához köti. Tisztességtelen feltételállítást szüntesse meg!
- b) tisztességtelen azon feltételkötése miszerint: „Az ügyfél az árut 14 napon belül visszaküldheti.” A megfogalmazás pontatlan, a fogyasztó jogszabályban rögzített alapvető, indoklás nélküli elállási jogát időben egyoldalúan korlátozza, mivel az elállás bejelentésének kell 14 napon belül megtörténnie, a termék visszaküldésére onnantól kezdve további 14 napja van a fogyasztónak. Tisztességtelen feltételállítást szüntesse meg!

- c) *A Vállalkozás weboldalán Elállási/Felmondási nyilatkozatminta rendelkezésre áll, ugyanakkor az ÁSZF-ben annak fellelhetőségére nem utalnak, a biztosított űrlapon egyoldalúan, jogsértően, kötelezően kéri megjelölni az elállás okát, ráadásul nem magyar nyelvű, hanem részben angol nyelven kéri az információkat. Tisztességtelen tájékoztatását, feltételállítást szüntesse meg!*
- d) *Az elállásról szóló tájékoztatás azért is tisztességtelen, mert az elállást a csomagolás felbontása vagy a termék használatba vétele kizárja tájékoztatása szerint. Tisztességtelen tájékoztatását, feltételállítást szüntesse meg!*
- e) *tisztességtelen azon feltételkötése miszerint: „Az Ügyfél bármely, az Általános Szerződési Feltételektől eltérő belefoglalása vagy szerződési feltételei elutasításra kerülnek, kivéve, ha azt navigaciofrissítés.hu kifejezetten elismeri.” Tisztességtelen tájékoztatását, feltételállítást szüntesse meg!*
- f) *Egyoldalúan korlátozó kikötés a Vállalkozás által közölt egy éves garancia, mivel kötelező jótállásról beszélünk (10/2024 IM rendelet 1. számú mellékletének 16. pontja alapján), ez esetben pedig minimum két évet kell biztosítania!*

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.

VI. A Hatóság egyben a PE/002/02332-15/2025. számú végzése kapcsán a <https://www.naviszerviz.hu> domain címen működő webáruházal kapcsolatos eljárását megszünteti.

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 fogatosítja. A végrehajtást fogatosító szerv a meghatározott cselekmény önkéntes végrehajtásának további elmaradása esetén - természetes személy esetén 200 ezer forintig, jogi személy és egyéb szervezet esetén 500 ezer forintig terjedő - eljárási bírságot szabhat ki, és a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti, továbbá a rendőrség közreműködésével kényszerítheti ki.

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

A Hatóság felhívja a 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 b) 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 A vizsgálat indokoltsága

A Pest Vármegyei Főügyészség Közérdekvédelmi Osztálya 2025. július 24.-én kelt P.M.734/2025/8. számú, Hatóságomnál **PE/002/02332-1/2025.** számon iktatott iratában jelezte a Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya (továbbiakban: Hatóság) részére, hogy kérelemre vizsgálatot folytatott a <https://navigaciofrissites.hu/> webáruházban.

Az ügyészi vizsgálat során észlelték, hogy a webáruházat üzemeltető vállalkozás a webáruházban nem tájékoztatja teljeskörűen a fogyasztókat az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ekertv.) 4-5. §-ában, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. §-ában előírtakról. Az üzemeltető alapvető, fogyasztó általi azonosításához szükséges adatai hiányoznak az ÁSZF-ből, illetve a webáruház honlapjáról.

- a) Jogsértésként észlelték pl., hogy az üzemeltető Vállalkozás nem tesz eleget az Ekertv. 4. §-ában, valamint a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés b)-d) pontjában megfogalmazottak szerinti kötelezettségének, nem tette közzé:
 - a szolgáltató nevét
 - a szolgáltató székhelyét, telephelyét, ennek hiányában lakcímét, illetve
 - a vállalkozás székhelyének postai címét, telefonszámát, elektronikus levelezési címét, egyéb online kommunikációs elérhetőségét,
 - valamint annak a vállalkozásnak a megnevezését, azonosító adatait, akinek a nevében eljár,
 - a szolgáltatót a nyilvántartásba bejegyző bíróság vagy hatóság nevét és a szolgáltató nyilvántartásbavételi számát,
 - a szolgáltató adószámát
 - a tárhelyszolgáltató megnevezését, elérhetőségeit, email címét.
- b) Az Ekertv. 5. § (2) bekezdés b) c) e) pontjai szerint a vállalkozás a megrendelés elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybevevőt:
 - arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e;
 - az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről;
 - valamint arról — a szolgáltatási tevékenységére vonatkozó — magatartási kódexről, amelynek az adott szolgáltatás tekintetében aláveti magát, amennyiben van ilyen; továbbá arról, hogy ez a magatartási kódex elektronikus úton hol hozzáférhető. A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének o) pontja pedig ugyancsak előírja az arról való tájékoztatást, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról.

- c) A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének w) pontja alapján pedig tájékoztatni kellene a fogyasztókat a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a békéltető testület nevéről és székhelyének postai címéről is. Ezen követelményeknek a vállalkozás honlapja úgyszintén nem felel meg.
- d) Egyebekben a vállalkozás ÁSZF 12. pontja szerinti tájékoztatások nem teljesítik a Korm. rendelet 11. § (5) bekezdésében foglaltakat sem, miszerint a vállalkozás az (1) bekezdés m) pontja szerinti és az n) pontban a jótállásra vonatkozó tájékoztatást a kellékszavatosság, a termékszavatosság és a jótállás fogalmak pontos és megfelelő használatával köteles megadni olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség (e tájékoztatás a 3. mellékletben foglalt mintatájékoztató útján is megadható). A kellékszavatosság fogalmának pontos használata magában foglalja a fogyasztót megillető szavatossági jogokról való teljes körű és a jogszabályi előírásnak megfelelő tájékoztatást. E jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez nyújt segítséget a 3. melléklet mintatájékoztatója, amely formáját tekintve ugyan nem kötelező, de a tartalmát tekintve rögzíti, hogy pontosan mit jelent a kellékszavatosság fogalmának pontos és megfelelő használatával, a fogalmak közötti különbség világos és egyértelmű meghatározásával adandó tájékoztatás kötelezettsége (BH.2022.138. eseti döntésben kifejtettek). A vállalkozás tájékoztatása a követelményeknek nem felel meg, továbbá a jótállás időtartamáról adott tájékoztatás sem megfelelő.
- e) Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdése szerint a jótállás időtartama) 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év, 250 000 forint eladási ár felett három év.

Mindezek alapján az Ügyészség hatósági eljárást kezdeményezett a weboldalt üzemeltető személyével kapcsolatban.

1.2 Az Ügyészség kezdeményezése nyomán megtett hatósági cselekmények

- Hatóságom a **PE/002/02332-2/2025.** számú, 2025. július 31.-én kelt levelével felkérte az Ügyészséget a náluk keletkezett iratok csatolására, különösen a domain szolgáltatóval történt levelezésükre.
- A **PE/002/02332-3/2025.** számú, 2025. július 31.-én kelt levelével megkereste a Magyar Suzuki Zrt.-t, miszerint a webáruház üzemeltetője álláspontjuk szerint jogszerűen értékesíti-e a próbavásárolt terméket¹? A képen szereplő címkézés alapján a térképcsomag valóban a legfrissebb, 2024-es kiadást tartalmazhatja-e? (Létezik 2024-es kiadás? Ha igen, az a legfrissebb?) 
- Hatóságom **PE/002/02332-4/2025.** számú, 2025. július 31.-én kelt végzésével értesítette **(...)-t (a domain regisztrátor nyilatkozata szerinti felelős személyt; an.: (...); lakcím: (...), e-mail: (...))** a közigazgatási hatósági ellenőrzés megindításáról. Nyilatkozattételre és adatszolgáltatásra lett felszólítva, miszerint ki a webáruház üzemeltetője (neve, székhelye / lakcíme, adószáma, cégjegyzékszám, hivatalos elérhetőségei). A végzést a személy a megadott címen nem vette át, nem kereste.
- Ezzel egyidőben **PE/002/02332-5/2025.** számú végzésével a Hatóság értesítette a **Houimli Automotive Kft. „f.a.”** (a domain regisztrátor által megjelölt felelős személy a Kft. ügyvezetőjeként; székhelye: 2233 Ecser, Apponyi utca 29, cégjegyzékszám: 13-09-206835, adószám: 27999037-2-13) képviselőjét is a hatósági ellenőrzésről. A végzést a Vállalkozás elektronikus tárhelyén nem vette át.
- Valamint **PE/002/02332-6/2025.** számú végzésével a Hatóság értesítette (...) (üzlet címe: Navigáció Expressz Szerviz – 1078 Budapest, Hernád u. 4., a weboldalon a reklamációk és elállás tekintetében megjelölt e-mail cím alapján). A végzést az üzlet címén nem vették át, nem keresték.

¹ „Suzuki® Navigációs SD kártya 2024/2025 Teljes Európa térképcsomag + Navigációs Szoftver LEGÚJABB KIADÁS!!” elnevezésű termék (Suzuki® Bosch SLDA gyári Navigációs SD Kártya 2024-2025): https://navigaciofrissites.hu/index.php?route=product/product&product_id=35

6. 2025. augusztus 05.-én érkezett meg a Magyar Suzuki Zrt. nyilatkozata, mely **PE/002/02332-7/2025.** számon került iktatásra. Tartalma a hatósági ellenőrzésről szóló hivatalos feljegyzésben került részletezésre.
7. Az Ügyészség iratcsatolása 2025. augusztus 7.-én érkezett és **PE/002/02332-8/2025.** számon szerepel az iratokban. 2025. október 27.-én kelt átiratában az Ügyészség a hivatalos eljárás eredményéről érdeklődött (**PE/002/02332-9/2025.**). Hatóságom november 5.-én kelt **PE/002/02332-10/2025.** számú levelével adott tájékoztatást az ügy állásáról.
8. A Hatóság **PE/002/2332-11/2025.** számú végzését (a 4-es alszámnak megfelelő tartalommal) ismételtlen megpróbálta kiküldeni 2025. november 27.-én, ezúttal (...) budapesti címére, mely a Kft. cégjegyzékében szerepelt. (an.: (...); cím: (...), e-mail: (...)). A végzés átvételéről nincs tudomása a Hatóságnak. Ezzel egyidőben a Hatóság az ismert e-mail címekre is kiküldte a 4-6-os sorszámu végzéseit tájékoztatásul.
9. 2025. december 1-jén (...) (továbbiakban: magánszemély / vállalkozás) személyesen megjelent Hivatalunknál és szóban kívánt nyilatkozatot tenni. Erről jegyzőkönyv készült **PE/002/02332-12/2025.** számmal. Ebben előadta, hogy lakcíme (...), (tel: (...)), valamint azt, hogy magánszemélyként üzemelteti a navigaciofrissites.hu weboldalt. 2025. december 3.-án e-mailben közölte 4T adatait.

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. július 31. és december 13.-a között került ellenőrzésre a Vállalkozás által üzemeltetett <https://navigaciofrissites.hu/> domain címen elérhető webáruház.

2. Fogyasztóvédelmi ellenőrzés

2.1 A próbarendelés

A Hatóság 2025. július 29.-én próbarendelési folyamatot kezdett a navigaciofrissites.hu weboldalon, annak érdekében, hogy a webáruház tényleges működéséről meggyőződjön.

A weboldalon kiválasztásra került egy „Suzuki© Navigációs SD kártya 2024/2025 Teljes Európa térképcsomag + Navigációs Szoftver LEGÚJABB KIADÁS!!” elnevezésű termék (Suzuki© Bosch SLDA gyári Navigációs SD Kártya 2024-2025), Linkje itt található: https://navigaciofrissites.hu/index.php?route=product/product&product_id=35. Elérhető darabszám: 39 db, eladási ára 27.999,-Ft.



A termékhez csatolt kép marketing feliratai szerint: „New”, Suzuki felirat és márkajel, „2024”. A QR kód beolvashatatlan. sorozatszám: 39921-54PA10 szerepel. A kép alatt: „gyári navigációs SD kártya 2024-2025”

A termék adatlapja szerint: „Megjelent a legfrissebb 2024/2025-ös HERE© adatbázis tartalmazza a teljes europa térképeit, 3D-s épületeket, traffipaxokat, érdekes pontokat, ikonokat, képeket, hangokat és sok minden mást! Részletes és pontos térképek nagy felbontásban, minden körülmény között megbízható irányítás, forgalmi információk alternatív útvonallal, traffipax riasztás (az egyes országok szabályozása szerint), sebességkorlátozások, számos további információ, többféle személyre szabott beállítási lehetőség. Teljes magyar navigációs hang és magyar nyelv, magyar menü!! Az SD kártya teljesen gyári, tartalmazza a navigációs szoftvert és a legújabb europa térképeit is!”



„Telepítés: A kártya installálása Plug&Play, csak be kell helyezni a navigációs sd kártya nyílásba, és azonnal használható. Kompatibilis autók: SX4-Scross - Vitara - Swift - Baleno- Ignis”.



Egy év garanciát hirdetnek hozzá és expressz kiszállítást. A szállítási információk menüpontban (https://navigaciofrissites.hu/index.php?route=information/information&information_id=6) azt írják, a rendeléseket 24/48 órán belül kiszállítják.

Az oldalon 9 db fogyasztói véleményt ír az oldal, de csak 5 db jelenik meg, azok mind pozitívak és 5 csillagot jeleznek, 2023.08.08-2021.06.18 között. A Hatóság regisztrált felhasználóként – bár a próbarendelt terméket nem fizette ki és nem vette át – 2025.12.02.-án 21:30-kor fogyasztói vélemény megírását kezdte meg és rögzítette az alábbi tartalommal: „A terméket megrendeltem, de az ígért expressz kiszállítás helyett sokkal többet kellett várni, így a terméket végül nem vettem át. A kommunikáció a céggel nehézkes, szinte lehetetlen.” Egy csillagos értékelést jelezve. Ezt követően ezt a választ írta ki a rendszer:

 Köszönjük a véleményét, jóváhagyásra továbbítottuk.

A próbarendelés az alábbiak szerint végbe ment, a termék kiszállítása megtörtént, de az adásvétel végül nem jött létre, így a vélemény valójában olyan fogyasztótól származik, aki nem vásárolta meg a terméket.

Ezzel egyidőben más felhasználói néven, de az előző regisztrációs belépés mellett egy olyan termékkel (https://navigaciofrissites.hu/index.php?route=product/product&product_id=32) kapcsolatban tettünk pozitív véleményt, melyet nem rendeltünk, nem vásároltunk meg. Ezt öt csillaggal értékeltük.

A termékoldalon kiválasztásra került az autó évjárata, a modell, a darabszám. Ezt követően a „kosárba tesz” gomb megnyomásával a kosár tartalma volt megtekinthető. A kosárban a rendelés módosítására technikailag lehetőség van. A következő lépés a várható szállítási költségek megismerése. A fizetés gombra nyomva a személyes adatok megadására volt lehetőség. A tovább gomb megnyomása után az utánvételes szállítás kiválasztására van lehetőség 1.999,-Ft-ért, bár itt nem szerepel, hogy melyik futárcéget értik ez alatt. A szállítási információk menüpontban (https://navigaciofrissites.hu/index.php?route=information/information&information_id=6) szerepel, hogy az MPL-t alkalmazzák.

A tovább után az utánvételes fizetés lehetőségét lehet csak kijelölni. Itt szerepel a jogszabályi előírásnak megfelelő, tevőlegesen elfogadtatandó tájékoztatás az ÁSZF-ről és a fizetési kötelezettségről. Ezzel kapcsolatban tehát jogsértés nem került megállapításra.

A tovább gomb a rendelés megerősítése következik. A termék vételárát 27.999,-Ft-nak jelölik, az utánvételes szállítás költségét 1.999,-Ft-ban tüntetik fel (ami valójában a szállítási költség, az utánvétel költségét – ha van – nem tüntették fel a végösszegben. Az ÁSZF 8/2. pontja szerint „Utánvétellel történő szállítás esetén további utánvét díj kerül felszámolásra, amelyet közvetlenül a kézbesítőnek kell megfizetni.” Az ÁSZF 11/2. pontja szerint: „Utánvétellel történő fizetés esetén az ügyfél az utánvét díját közvetlenül a kézbesítőnek fizeti. Az utánvét díj összege az adott országtól függ. A megrendelés leadása előtt információt kap ennek költségéről.” A rendelés leadása előtt nincs tájékoztatás az utánvétel költségéről. Összesen fizetendő összeg: 29.998.Ft.

A megrendelés elküldése után megjelenik a weboldalon a visszaigazolás, hogy a megrendelés sikeres volt. A „Navigáció Expressz Szervíz (...)” email címről 2025. július 29.-én 11:24-kor érkezett automata érkeztető üzenet szerint „Köszönjük, hogy nálunk vásárolt! A rendelését megkaptuk és a feldolgozását azonnal elkezdjük.” Az automata email a szerződés minden lényeges elemét tartalmazta. Mellékletet viszont nem csatoltak. Második, 48 órán belüli, a megrendelés elfogadását jelző üzenet nem érkezett.

Ezt követően augusztus 5.-én 17:52-kor érkezett email az MPL-től a csomagküldemény feladásáról. A termék feladása (és kikézbesítése) nem történt meg az ígért 24/48 órán belül. Augusztus 7.-én 9:17-kor érkezett értesítés az MPL-től a csomag aznapi kézbesítéséről. A csomag a Hatóság részéről nem került átvételre, mivel az üzemeltető személyének ismerete hiányában nem lett volna lehetőség az elállás érvényesítésére, a vételár visszaszerzésére.

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/002/02332-13/2025.** számú hivatalos feljegyzés tartalmazza a próbarendelés részletes leírását.

2.2 A weboldal teljes fogyasztóvédelmi ellenőrzése

Az ellenőrzés megállapításait a **PE/002/02332-14/2025.** 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/002/02332-15/2026.** számú, 2025. december 13.-án kelt végzésével értesítette a Vállalkozást az eljárás hivatalbóli megindításáról, részletezve benne az ellenőrzés során tett megállapításokat, valamint tájékoztatva jogairól és kötelezettségeiről, egyben nyilatkozattételi jogáról is. Egyben 8 napon belüli adatszolgáltatásra hívva fel a Vállalkozást, hogy igazolja, hogy a honlap mióta működik a kifogásolt adattartalommal. A Vállalkozás ismertesse álláspontját a hatósági ellenőrzés megállapításaival kapcsolatban, s adja elő azokat a tényeket, amelyek az ügy eldöntése szempontjából relevánsak lehetnek. A Hatóság adatszolgáltatásra és nyilatkozattételre hívta fel a Vállalkozást.

A Vállalkozás a küldeményt tárhelyén nem vette át, a 622343718202512131116497390 számú meghírusulási igazolás szerint a végzés 2026. január 6.-án érvényesül, az adatszolgáltatási határidő január 14.-én lejárt.

Ezt követően a Hatóság 2026. január 30.-án e-mailben tájékoztatta a Vállalkozást a 15-ös sorszámú végzés tartalmáról, és tájékoztatva az adatszolgáltatási kötelezettség elmulasztásának következményeiről.

2.4 A Vállalkozás nyilatkozata

A Vállalkozás 2026. február 09.-én kelt, **PE/002/00858-1/2026.** számon iktatott beadványával megküldte részletes nyilatkozatát és adatszolgáltatását, melyre a Hatóság a határozat későbbi vonatkozó részében reagál részletesen. Ebben a Vállalkozás – többek között – kifejtette, hogy a naviszerviz.hu weboldalt nem ő üzemelteti.

2.5 A domain regisztrátor megkeresése a naviszerviz.hu weboldal kapcsán

Mindezek alapján Hatóságom 2026. február 09.-én kelt **PE/002/00858-2/2026.** számú végzésével felszólította a Websupport Magyarország Kft. (székhely: 1119 Budapest, Fehérvári út 97-99., adószám: 25138205-2-43, cégjegyzékszám: 01-09-381419, weboldal: websupport.hu) képviselőjét, hogy a naviszerviz.hu domain cím kapcsán nyilatkozzon.

2.6 A domain regisztrátor adatszolgáltatása

A Websupport Magyarország Kft. február 16.-án kelt beadványa (**PE/002/00858-4/2026.**) alapján a naviszerviz.hu domain címnek nem a jelen határozatban megjelölt Vállalkozás a tulajdonosa.

Mindezek alapján Hatóságom jelen eljárását a naviszerviz.hu webshop vonatkozásában, (...) magánszemély vállalkozás tekintetében megszüntette.

2.7 A magánszemély vállalkozásként való megítélése

Az Fgytv. 1. § (1) bekezdése szerint a törvény hatálya – a (2) bekezdésben meghatározott eltéréssel – a vállalkozások azon tevékenységére terjed ki, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti. A 2. § 16. pontja szerint „forgalmazás: valamely termék vállalkozás által – értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen – történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történő felkínálást is. A 17. pont alapján „forgalmazó”: az a vállalkozás, amely a terméket közvetlenül a fogyasztó részére forgalmazza. A 33. pontja alapján „vállalkozás”: aki az 1. § (1) bekezdése szerinti tevékenységet önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi.

A Korm. rendelet 1. § (1) bekezdése alapján a rendeletben foglaltakat a fogyasztó és a vállalkozás között kötött szerződésekre (a továbbiakban: fogyasztói szerződés) kell alkalmazni, amikor a fogyasztó kifizeti vagy vállalja, hogy kifizeti az áru vagy szolgáltatás ellenértékét. A 4. § 15. pontja szerint vállalkozás alatt a Ptk.-ban meghatározott vállalkozást kell érteni. A Ptk. 8:1. § 4. pontja szerint vállalkozás a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy.

Az Fttv. 1. § (2) bekezdése alapján az Fttv. hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint. A 2. § b) pontja szerint vállalkozás az, aki a kereskedelmi gyakorlat tekintetében önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében jár el.

A fentiek alapján (...) magánszemély a fogyasztóvédelmi rendelkezések alapján vállalkozásnak minősül, figyelemmel a fogyasztók felé webáruházon keresztül folytatott közvetlen kereskedelmi tevékenységére.

Mindezek alapján a Hatóság meghozta alábbiakban részletezett határozatát.

3. A döntés meghozatala az, az ellenőrzés idején hatályos alábbi jogszabályhelyek figyelembevétele 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 közgazgatási 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 feltételeken 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)²
- 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 rendelet³ (továbbiakban: „524/2013/EU rendelet”)
- a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről /.../ szóló 2018/302/EU⁴ 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.**

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32011L0083&from=HU>

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013R0524&from=hu>

⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018R0302&from=EN>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Az Fttv. 3. § (1)-(5) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,

a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és

b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan 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 üzleti döntés meghozatalára készteti, 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/002/02332-13/2025.** és a weboldali megállapításokról szóló **PE/002/02332-14/2025.** számú hivatalos feljegyzés alapján, az ellenőrzési folyamat során fogyasztóvédelmi hatósági szempontból, az elektronikus kereskedelmi szakterületre vonatkozóan az alábbiak megállapítására került sor.

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

a) A próbarendelt termék weboldali kommunikációja, a Vállalkozás marketing tevékenysége megtévesztő, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósít meg, sértve az Fttv. előírásait. (Fttv. 3. § (1)-(5) bekezdés, 6. § (1) bekezdés a), ba) bc) be) g) h), 6. § (2) bekezdés a) pont)

- i. A termék megnevezésében megtévesztően szerepel, hogy az SD kártya 2024/2025 kiadású,
- ii. hogy ez lenne a Navigációs Szoftver legújabb kiadása.
- iii. A termékkel kapcsolatos képi kommunikációban megtévesztő a „New” felirat,
- iv. a Suzuki felirat és márkajel,
- v. a 2024 dátum,
- vi. a QR kód nem létező,
- vii. a sorozatszám (39921-54PA10) nem valós.
- viii. A kép alatti felirat: „gyári navigációs SD kártya 2024-2025” is megtévesztő, nem valós.
- ix. A termék adatlapjában megtévesztő szóösszetétel: „Megjelent a legfrissebb 2024/2025-ös”

- x. Megtévesztő mondat: „Az SD kártya teljesen gyári, tartalmazza a navigációs szoftvert és a legújabb európa térképeit is!”
- b) Egy év garanciát hirdetnek hozzá, ugyanakkor az ÁSZF-ben **nincs szó a kellékszavatosságról, a kötelező jótállás szabályait nem megfelelően és nem kellő terjedelemben ismertetik.** (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés m) n) pont, 11. § (5) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés)
- c) A termék adatlapján expressz kiszállítást ígérnek. A szállítási információk menüpontban (https://navigaciofrissites.hu/index.php?route=information/information&information_id=6) azt írják, a rendeléseket 24/48 órán belül kiszállítják. A csomag feladására a Vállalkozás részéről azonban nem 24/48 órán belül került sor, hanem 7 nap múltán, mellyel **a vállalt expressz kiszállítási feltételek nem teljesülnek**, és ügyleti döntésükben befolyásolva a fogyasztókat tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatnak. (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés be) pont, 7. § (1) bekezdés, 7. § (5) bekezdés d) pont),
- d) A próbarendelés során a **fogyasztói vélemények vizsgálatára** is sor került. Előzetesen vizsgálat alapján gyanús volt a Hatóság számára, hogy csak 5 csillagos, pozitív vélemények kerültek listázásra a próbarendelt termék kapcsán, illetve a vélemények közzétételi szabályairól a Vállalkozás előzetesen sem az ÁSZF-ben, sem egyéb módon nem tájékoztat. (Fttv. 3. § (4) bekezdés, 6. § (1) bekezdés i) pont, az Fttv. Mellékletének 34., 35. pontjába ütköző tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat gyanúja merült fel, figyelemmel az Fttv. 7. § (8) bekezdésére). A Hatóság végleges véleményét ezzel kapcsolatban a Határozat 5.9 pont a) alpontjában fejtette ki.
- e) A Vállalkozás **az MPL általi kiszállítási lehetőségről nem egyértelműen tájékoztat. A rendelési folyamatban és az ÁSZF-ben nem szerepel, hogy melyik futárcéget alkalmazzák, arra nem is utalnak, hogy ez az információ hol található.** Az csak a szállítási információk menüpontban⁵ szerepel, hogy az MPL-t alkalmazzák. De nincs előzetes tájékoztatás arról, hogy csak házhozszállítással lehet a termék kiszállítását kérni. (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).
- f) Az utánvételes szállítás költségét a rendelési folyamat végén 1.999,-Ft-ban tüntetik fel (ami valójában csak a szállítási költség), az utánvétel költségét – ha van – nem tüntették fel a végösszegben. Az ÁSZF 8/2. pontja szerint „Utánvétellel történő szállítás esetén további utánvét díj kerül felszámolásra, amelyet közvetlenül a kézbesítőnek kell megfizetni.” Az ÁSZF 11/2. pontja szerint: „Utánvétellel történő fizetés esetén az ügyfél az utánvét díját közvetlenül a kézbesítőnek fizeti. Az utánvét díj összege az adott országtól függ. A megrendelés leadása előtt információt kap ennek költségéről.” **A rendelés leadása előtt nincs tájékoztatás az utánvétel költségéről**, mely alapvetően megtévesztő mulasztásban megnyilvánuló tisztességtelen tájékoztatási gyakorlat, ha pedig valójában nem számolnak fel utánvételi díjat, akkor az ÁSZF-ben szereplő idézett tájékoztatások megtévesztőek. (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés e) pont, 11. § (2) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pont, 7. § (1) bekezdés, 7. § (5) bekezdés d) pont).

5. A weboldal általános hatósági vizsgálata

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

- Főoldal: <https://navigaciofrissites.hu/>
- Információk / Kapcsolat / Elérhetőség: http://navigaciofrissites.hu/index.php?route=information/information&information_id=4
- Információk / Szállítási információk: http://navigaciofrissites.hu/index.php?route=information/information&information_id=6
- Információk / Privacy Policy: http://navigaciofrissites.hu/index.php?route=information/information&information_id=3
- Információk / ÁSZF: http://navigaciofrissites.hu/index.php?route=information/information&information_id=5
- Vevőszolgálat / Kapcsolat: <http://navigaciofrissites.hu/index.php?route=information/contact>
- Vevőszolgálat / Visszaru: <https://navigaciofrissites.hu/index.php?route=account/return/add>
- Extrák / Ajándékutalvány: <https://navigaciofrissites.hu/index.php?route=account/voucher>
- Extrák / Akciók: <http://navigaciofrissites.hu/index.php?route=product/special>

⁵ https://navigaciofrissites.hu/index.php?route=information/information&information_id=6

A weboldalon — az általános és speciális szempontok szerinti ellenőrzéskor, függetlenül a Főügyészség ellenőrzésétől — az alábbi tényállás felderítésére került sor.

5.1 Szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok körében:

- a) Hiányzik a cégnév, illetve egyéni vállalkozói / magánszemély üzemeltetői megnevezés [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés b) pont; Ektv. 4. § a) pont], továbbá a
- b) vállalkozás székhelyének (lakcímének) postai címe [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés c) pont, Ektv. 4. § b) pont], valamint
- c) cégjegyzékszám vagy egyéni vállalkozói nyilvántartási szám vagy kereskedelmi nyilvántartási szám / adóazonosító jel [Ektv. 4. § d) pont]
- d) A nyilvántartásba vevő szerv megnevezése hiányzik a weboldaltól. [Ektv. 4. § d) pont]
- e) Szolgáltató elérhetősége (e-mail cím) körében nem egységes az elérhetőségek feltüntetése. A (...) (ÁSZF és rendelés visszaigazolása szerint), a Vállalkozás nyilatkozata szerint pedig a (...) a hivatalos email cím. Amennyiben mindkét cím élő, úgy az ÁSZF-ben és a weboldalon mindkettőt, vagy azt kell feltüntetni, mely valóban a fogyasztóval való kapcsolattartást és a hivatalos levelezés módját szolgálja (pl. ahová az elállási nyilatkozatot kell küldeni. [Ektv. 4. § c) pont; 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés c) pont]
- f) A tárhelyszolgáltató székhelye, telephelye nincs feltüntetve az ÁSZF-ben, sem a weboldalon. [Ektv. 4. § h) pont]
- g) A tárhelyszolgáltató e-mail címe sem szerepel. [Ektv. 4. § h) pont]

5.2 Szerződéskötés feltételei vonatkozásában

- a) Az ÁSZF-ben, sem egyébként a weboldalon nem szerepel tájékoztatás a szerződés alakításáról (írásban megkötött/ nem írásban megkötött szerződésnek minősül) [Ektv. 5. § (2) bekezdés b) pont],
- b) a szerződés iktatásáról (iktatják/ nem iktatják) [Ektv. 5. § (2) bekezdés b) pont],
- c) ha szerződést iktatják, az utólag hozzáférhető lesz-e? (erre csak utalnak az ÁSZF-ben, de egyértelműen nem tájékoztatnak arról, hogy iktatják-e (ÁSZF 5. pont: „A szerződés szövegét, azaz a megrendelés részleteit a www.navigaciofrissites.hu online shop tárolja, amelyet az ügyfél a "Fiókom" "Megrendelésem" link alatt megtekinthet.”) [Ektv. 5. § (2) bekezdés b) pont]
- d) Az elektronikus szerződéskötés lépései az ÁSZF-ben csak nagyon kis mértékben kerülnek ismertetésre, az inkább az Információk / rendelés menete menüpontban szerepel. Ez utóbbit azonban a fogyasztó nem köteles elfogadni a megrendelés előtt, az ÁSZF-ben pedig nincs élő linkkel utalás az Információk menüpontban található további információra. [Ektv. 5. § (2) bekezdés a) pont], valamint
- e) Magatartási kódexre a vállalkozás nem utal – vagyis nincs tájékoztatás arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról [Ektv. 5. § (2) bekezdés e) pont; 45/2014 (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés o) pont] – *ennek hiányát (annak csekély súlya miatt) a Hatóság csak megjegyzésként, nem jogsértésként rögzíti.*

5.3 Szerződés technikai feltételei körében:

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

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

Vagyis az ÁSZF-et nem elegendő „csak” közzétenni, vagyis publikálni a webfelületen, hanem a szolgáltató által generáltan olyan megoldást kell felkínálni, mely által lehetővé válik az ÁSZF

tárolhatósága (pl. letölthető dokumentum, vagy külön linken elhelyezett nyomtatható formátum biztosításával, vagy aktív gombokkal – pl. PDF, Nyomatás, E-mail küldés). Tágabb értelemben véve a szolgáltatónak az ÁSZF korábbi változatait is elérhetővé szükséges tennie webfelületén, legalábbis a kötelező jótállási és kellékszavatossági igényrendezés általános elévülési időszakán belül.

Vagyis a Vállalkozásnak alapvetően a kellékszavatossági jogok elévülési időszakán belül elérhetővé és letölthetővé kell tennie általános szerződési feltételeit olyan formában, mely sem a fogyasztó, sem már a Vállalkozás által nem módosíthatóan tükrözi annak érvényességi idején hatályos állapotát. A Vállalkozás tevékenységét a weboldalon 2020-ban kezdte, így az általános elévülési időn belül, de legalább két éven belüli időponttól érvényes szerződési feltételeit lenne szükséges elérhetővé tennie a fogyasztók számára.

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

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

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

S

5.4 Szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás körében:

- Szerződés tárgyának lényeges tulajdonságai körében feltüntetett információk részben nem helytállóak. A termék nem eredeti gyári, a rajta lévő matrica tartalma nem valós. Ld. a 4/a. pontban kifejtettek. [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés a) pont, Fttv. 3. § (1)-(5) bekezdés, 6. § (1) bekezdés a), ba) bc) be) g) h), 6. § (2) bekezdés a) pont]
- Teljesítés feltételei (így pl. a teljesítési határidő) teljes mértékben hiányoznak az ÁSZF-ből. Külön, a Szállítás információk menüpont alatt van rá utalás (24/48 óra), de ezt a feltételt nem tartják be, megtévesztő, ügyleti döntésre kiható információ. Ld. még 4/c) alpontban kifejtettek. [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés be) pont, 7. § (1) bekezdés, 7. § (5) bekezdés d) pont]
- Fizetés feltételei (fizetési módok) és költségei az ÁSZF-ben megfelelően részletezve nincsenek, hiányos. [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont]
- Szállítás költségei és feltételei körében az ÁSZF-ben elegendő információ nem szerepel (szolgáltatók, díjszabások, feltételek). A fogyasztó azonban az ÁSZF-et köteles megismerni és elfogadni a megrendelés előtt, így az ÁSZF-ben kell szerepelnie az aktuális díjaknak, vagy élő hivatkozásnak a további információkhoz. [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pont, 7. § (1) bekezdés, 7. § (5) bekezdés c) pont]

5.5 Egyéb tájékoztatási követelmények:

- A vállalkozás panaszkezelési módjáról az ÁSZF-ben nem tájékoztat [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés h) pont, 35. § (1)-(3)

bekezdése, Fgytv. 17/A. § (1)-(8) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés f) és i) pont, 453/2016 Kr. 1. § a) pontja]. Ismertetni szükséges pl.:

- i. a szóbeli panasz kezelése és jegyzőkönyvezés leírása,
 - ii. 30 napon belül - az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg köteles megküldeni a jegyzőkönyvet
 - iii. panaszforumok, békéltető testületek felsorolása, elérhetőségeikkel,
 - iv. nyilatkozat arról, hogy a békéltető testületek előtt tett-e általános alávetési nyilatkozatot,
 - v. fogyasztóvédelmi eljárás, hatóság elérhetőségeinek ismertetése. — Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál lehetséges. Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes fővárosi és vármegyei kormányhivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://www.kormanyhivatalok.hu/>
 - vi. bírósági eljárás. (Az ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.)
- b) Békéltető testülethez fordulás lehetőségére utalás sincs, hiányzik az illetékes békéltető testület neve, székhelyének postai címe, békéltető testületi eljárás ismertetése, és a Vállalkozás székhelye, illetve a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes testületek megnevezése és elérhetőségei hiányoznak. Illetve nincs információ arról, tett-e a vállalkozás általános alávetési nyilatkozatot, [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) v), w) pont, Szolg.tv. 34. § (2) bekezdés e) pontja, és (4) bekezdése, Fttv. 3. § (5) bekezdés]

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

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

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

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: <http://panaszrendezes.hu>

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

- c) A digitális adattartalom működése, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedés leírása hiányzik a weboldali tájékoztatásokból [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) t) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés ba) és bf) pont]
- d) Hiányzik a részletes tájékoztatás a digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képességéről a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) u) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés ba) és bf) pont]
- e) Kellékszavatosság, termékszavatosság, kötelező jótállás körében erősen hiányos és a hatályos rendelkezéseknek meg nem felelő tájékoztatás található [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés m), n) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont]

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

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

- a) A fogyasztót elállási vagy felmondási jog illeti meg – e tekintetben megtévesztő a tájékoztatás. Az ÁSZF 6. pontja szerint „Az ügyfél az árut 14 napon belül visszaküldheti, **meghibásodás esetén**.” A megfogalmazás egyoldalúan korlátozza a fogyasztó jogszabályban rögzített alapvető,

indokolás nélküli elállási jogát, mivel az elállás gyakorolhatóságát a termék meghibásodásához köti. (Korm. rendelet 20. § (1) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont)

- b) Elállási jog 14 naptári napon belül gyakorolható - Az ÁSZF 6. pontja szerint „Az ügyfél az árut 14 napon belül **visszaküldheti**.” A megfogalmazás pontatlan, a fogyasztó jogszabályban rögzített alapvető, indokolás nélküli elállási jogát időben egyoldalúan korlátozza, mivel az elállás bejelentésének kell 14 napon belül megtörténnie, a termék visszaküldésére onnantól kezdve további 14 napja van a fogyasztónak. (Korm. rendelet 20. § (1)-(2) bekezdés, 22. § (3) bekezdés, 24. § (1) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont)
- c) A Vállalkozás weboldalán Elállási/Felmondási nyilatkozatminta rendelkezésre áll, ugyanakkor az ÁSZF-ben annak fellelhetőségére nem utalnak, a biztosított űrlapon egyoldalúan, jogsértően, kötelezően kéri megjelölni az elállás okát, ráadásul nem magyar nyelvű, hanem részben angol nyelven kéri az információkat. [45/2014. Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont, 20. § (1) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont]

* Visszaküldés oka	☐ Dead On Arrival
	☐ Faulty, please supply details
	☐ Order Error
	☐ Other, please supply details
	☐ Received Wrong Item

- d) Nincs tájékoztatás arról, hogy a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja. (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont, 20. § (3) bekezdés)
- e) Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül – nem erről tájékoztat a Vállalkozás, hanem arról, hogy 14 napon belül már a terméket is vissza kell küldeni. (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont, 22. § (3) bekezdés)
- f) Elállás esetén a fogyasztót a termék visszaküldésének a költsége terheli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költségek viselését (Korm. rendelet 24. § (2) bekezdés)
- g) Ha szolgáltatás nyújtásra irányuló szerződés esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a fogyasztó a felmondási jogát, úgy az elszámolás során köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit. (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont, 26. § (1) bekezdés)
- h) A vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését [Korm. Rendelet 25. §]
- i) Az elállási/felmondási jog hiányáról szóló tájékoztatás, amennyiben a kivételszabály alá tartozó terméket értékesít (Korm. Rendelet 11. § (1) bek. l) pont)
- j) Az elállásról szóló tájékoztatás nem megfelelő, mert az elállást a csomagolás felbontása vagy a termék használatba vétele kizárja tájékoztatása szerint - ÁSZF 6. pont - Az ügyfél az árut 14 napon belül visszaküldheti, meghibásodás esetén. (Korm. Rendelet 11. § (1) bek. i) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés).

5.7 Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok

5.7/A. Az általános szerződési feltételek tekintetében tett megállapítások

- a) Alapvetően magyartalan az ÁSZF megfogalmazása, nem a magyar jog alapján készült, fordításból eredő szabálytalanságok lehettek fel. (Pl. ÁSZF 14. pontja teljesen értelmetlen a magyar fogyasztók számára, illetve pl. az illetékes bíróság meghatározása ÁSZF 2. pont - Az új perrendtartás tartalmaz kizárólagos illetékességi szabályokat, amelyek közül kiemelendő az a fogyasztókat védő rendelkezés, miszerint a vállalkozás által fogyasztóval szemben, szerződéses jogviszonyból eredő igény érvényesítése iránt indított perre az alperes (vagyis a fogyasztó) belföldi lakóhelye szerinti bíróság kizárólagosan illetékes. (Pp. 26. § (1) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont).
- b) Az ÁSZF 1. pontjában a német jogra utalnak (13 § BGB) szabálytalanul. A magyar fogyasztók részére közvetlenül árusító vállalkozásokra az EU-s alapvetéseken túl a magyar nemzeti szabályozás vonatkozik. (Korm. rendelet 1. § (1) bekezdés).

- c) Az ÁSZF 1. pontjában megtevesztő az ügyfél / fogyasztó fogalma. Ügyfél bárki lehet, akár vállalkozás is (a megfogalmazás egyoldalúan korlátozza a felhasználók körét), míg a fogyasztó fogalma sem azonos azzal, amit az ÁSZF tartalmaz. (Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés, Ptk. 8:1. § 3. pont, fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy).
- d) Az ÁSZF 3. pontjában lévő korlátozás ugyancsak megtevesztő és egyoldalú kikötés. („Az Ügyfél bármely, az Általános Szerződési Feltételektől eltérő belefoglalása vagy szerződési feltételei elutasításra kerülnek, kivéve, ha azt [navigaciofrissites.hu](https://www.navigaciofrissites.hu) kifejezetten elismeri.”) A Korm. rendelet 8/B. § (1) bekezdése alapján a fogyasztónak is van joga a teljesítési határidő vonatkozásában alapvető, üzleti döntést befolyásoló tényezőről tájékoztatni a vállalkozást. (Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés, Korm. rendelet 8/B. § (1) bekezdés)
- e) Az ÁSZF 4.2 pontja alapján az ügyfél: „fizetési módot választ és megadja a fizetéshez szükséges adatokat. Külső fizetési mód, például a PayPal, kiválasztásakor az ügyfél az adott fizetési szolgáltató külső weboldalára kerül átirányításra.” Valójában nincs lehetőség azonban választásra, csak az utánvétel lehetőségére van mód. (Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés)
- f) Az ÁSZF 4.2 pontja alapján: „Az ügyfél ezután választ a szállítási lehetőségek közül.” Nincs mód azonban választani a szállítási lehetőségek közül, csak MPL általi házhozszállítás lehetséges. (Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés)
- g) Megtevesztő az elállási jog gyakorlása kapcsán nyújtott információ több szempontból is, melyet jelen Határozat 5.6. pontja tartalmaz részletesen.
- h) Az ÁSZF 8.2 pontja alapján „Utánvétellel történő szállítás esetén további utánvétel díj kerül felszámolásra, amelyet közvetlenül a kézbesítőnek kell megfizetni.” A tájékoztatás megtevesztő, mivel valójában nem kerül felszámításra utánvételi díj, de ha felszámításra kerülne, akkor a Vállalkozás erről előzetesen lenne köteles tájékoztatni a vásárlókat. (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés c) és i) pont, 7. § (1) bekezdés)
- i) Az ÁSZF 9.2 pontjában található információk nem aktuálisak („Előre utalással történő fizetés esetén a szállítási határidő a fizetendő összeg navigaciofrissites webshop bankszámlájára való beérkezését követő napon kezdődik. Utánvétellel vagy számlára történő vásárlás esetén a szállítási határidő a szerződéskötést követő napon kezdődik.”) (Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés)
- j) Az ÁSZF 11.2 pontjában nem hatályos információ szerepel („Az utánvétel díj összege az adott országtól függ. A megrendelés leadása előtt információt kap ennek költségéről.”) (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés c) és i) pont, 7. § (1) bekezdés)
- k) Az ÁSZF 11.3 pontjában nem hatályos információ szerepel, nincs lehetőség Paypal-on keresztül való fizetésre. (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés c) és i) pont, 7. § (1) bekezdés)
- l) Az ÁSZF 12. pontjában a jótállás fogalmi elemei, tájékoztatási elemei nem felelnek meg a hatályos előírásoknak, melyre jelen Határozat 5.5 pont e.) alpontjában is utalt a Hatóság.
- m) Az ÁSZF 12.4 pontjában szereplő tájékoztatás („A garancia minden esetben 12 hónap, azaz 1 teljes év!”) és az alkalmazott embléma
- o egyrésztől azt sugallja, mintha a garancia nyújtása a Vállalkozó által, és nem jogszabályi előírások nyugvó kötelelem lenne. (Fttv. 3. § (1)-(5) bekezdés, Melléklet 10. pont)
 - o Másrésztől a hatályos rendelkezések szerinti garanciális időszakról bővebb tájékoztatást szükséges nyújtania. (Korm. rendelet 11. § (5) bekezdés, 3. számú melléklet)
 - o Harmadrészt egyoldalúan korlátozó kikötés az egy éves garancia, mivel kötelező jótállásról beszélünk (10/2024 IM rendelet 1. számú mellékletének 16. pontja alapján), ez esetben pedig minimum két évet kell biztosítania. (151/2003. Korm. rendelet 2. § (1) bekezdés a) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés).



5.7/B. A próbarendelt termék kapcsán tett további megállapítások tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tekintetében:

- n) A határozat 4/a) alpontjában a Hatóság kifejtette a termék adatlapján és a terméken magán található tájékoztatások tisztességtelen voltát.
- o) A Magyar Suzuki Zrt. ügyben nyújtott nyilatkozata szerint a Magyar Suzuki által forgalmazott, eredetileg 2015-05 kiadású térképcsomag korábban fizikai adathordozón (memóriakártyán) a

{üzleti titok} cikkszámom volt elérhető 2018 áprilisáig. A térképcsomag többször frissítésre került. A térképcsomag legutolsó frissítése a {üzleti titok} cikkszámom volt elérhető, melyből utoljára **2022 első negyedévében értékesített a Magyar Suzuki. Ennél frissebb cikkszámom**, például a vizsgált termék 39921-54PA30 cikkszámán **a Magyar Suzuki nem forgalmazott térképcsomagot**. A vizsgált termék címkéjén a térképcsomag feltételezhető kiadási dátuma (2024) szerepel, míg **a Magyar Suzuki által forgalmazott termékeken a kiadási dátum nem szerepelt**. — Megállapítható tehát, hogy a forgalmazott navigációs térkép SD kártya jelölésén tisztességtelenül lett feltüntetve a „Suzuki©” és a „HERE© 2024” **szókapcsolat, a cikkszám (mely nem volt valós soha) a termék nem „teljesen gyári”, így sérült az Fttv. 3. § (4) bekezdése és a Melléklet 3. és 13. pontja.**

5.7/C. Egyéb tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat

- p) A weboldalról vásárolható ajándékutalvány kapcsán a Vállalkozás megtévesztő mulasztásban megnyilvánuló tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytat azáltal, hogy nem tájékoztat az ajándékutalvány beváltásának feltételeiről (beválthatóság határideje, érvényesítési feltételek, esetleges korlátozások). Egyebekben azzal is megtéveszti a vásárlót, hogy az ajándékutalvány vásárlás folyamata részben végigvihető, de nem vezet érdemi vásárláshoz. (Fttv. 6. § (1) bekezdés bf) pontja, 7. § (1) bekezdés).

5.8 Egyéb megjegyzések (nem képezik szankció alapját)

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

5.9 Egyéb előírások ellenőrzése

- a) *fogyasztói vélemények közzétételének ellenőrzése*

Fogyasztói vélemények leadására a weboldalon van lehetőség, ezért a vélemények publikálásával kapcsolatos ellenőrzésre került sor. A Hatóság 2025. december 2.-án negatív véleményt írt a próbarendelt termékről úgy, hogy a vásárlás valójában nem ment végbe, és pozitív véleményt írt egy olyan termékről, melyet meg sem rendelt. Az eljárást indító végzés idején, december 11.-éig, valamint a határozat meghozataláig egyik vélemény sem került publikálásra.

Jogsértésként került feltárássra:

- i. A próbarendelt termék esetében 9 vélemény van a rendszerben, de a weboldal csak 5-öt jelenít meg, melyek mind ötszillagos, pozitív vélemények. Vagyis a vállalkozás valótlanul mutatja be a fogyasztói értékelések halmazát, azt szűri csak a pozitív vélemények közreadására. (Fttv. 3. § (4) bekezdés, Melléklet 35. pont)
 - ii. A közzétett vélemény ellenőrzésének hiánya az ellenőrzés során kérdéses volt, mivel a Hatóság által tett véleményeket nem tették közzé (gyanú: Fttv. 3. § (4) bekezdés, 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés, Melléklet 34. pont), erre utólag sem került sor, és a felhasználó ezzel kapcsolatban e-mail üzenetet sem kapott, valamint
 - iii. a publikálási folyamatról szóló tájékoztatás hiánya. (Fttv. 3. § (1)-(5) bekezdés, 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) és (8) bekezdés)
- i. 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 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.

A csak pozitív vélemények listázásával sérül az Fttv. 3. § (1)-(4) bekezdése, figyelemmel az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontjára, 7. § (1) bekezdésére, és a Melléklet 35. pontjára, a Vállalkozás tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytat a vélemények publikálása kapcsán.

ii. A Hatóság eljárása során megállapította, hogy a weboldal saját fogyasztói vélemény-rögzítő szoftver egységet használ, tehát nem külső cégen keresztül valósul meg a vélemények közzététele, hanem a Vállalkozás szűrőjén keresztül.

A Hatóság próbarendelése során, még a rendelést megelőzően közzétett egy negatív értékelést a Vállalkozás weboldalán, tehát érdemi vásárlásra, megrendelésre nem került sor az adott termékkel kapcsolatban. Valamint egy pozitív értékelést egy meg nem rendelt termékkel kapcsolatban.

A Vállalkozás egyik véleményt sem tette közzé, tehát nyilatkozatával ellentétben a publikálási rendszerben a közzététel nem automatizmus, és a felhasználót e-mailben sem értesítették a vélemény megküldése kapcsán. Ha a vállalkozás hozzáférést biztosít a termékek fogyasztói értékeléseihez, 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. **Ezzel sérült az Fttv. 3. § (1)-(4) bekezdése, figyelemmel az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontjára, 7. § (1) bekezdésére, 7. § (8) bekezdésére.**

iii Jelen eljárás során az is vizsgálendő volt, hogy a weboldalon megjelenített vélemények a Vállalkozás olyan kereskedelmi kommunikációinak tekinthetők-e, amelyek alkalmasak lehetnek-e arra, hogy a termékek iránt érdeklődő fogyasztók üzleti döntéseit befolyásolják.

Az Fttv. 7. § (1) és (8) bekezdése értelmében ha a vállalkozás hozzáférést biztosít a termékek fogyasztói értékeléseihez, 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, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, 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. Ezen kívül 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 fentiek vizsgálata érdekében szükséges volt továbbá a Vállalkozás megnyilatkoztatása a fogyasztói vélemények közzététele kapcsán, mivel a publikálási folyamat nincs részletezve az általános szerződési feltételek között, sem egyéb módon a weboldalon.

A Vállalkozás nyilatkozatában előadta, hogy: „A véleményeket regisztráció után az ügyfél azonnal megteheti, email visszaigazolás után megjelenik az oldalon. A vélemények nincsenek szelektálva, illetve a rendszer kezeli őket automatikusan.”

A fogyasztói vélemények közzétételével kapcsolatos szabályok feltüntetésének hiányával a fogyasztók a kiegyensúlyozott tájékoztatás tárgyában kerülnek ügyleti döntésüket illetően hátrányba, így az Fttv. 3. § (1)-(4) bekezdéseibe ütköző tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot állapítható meg, figyelemmel az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontjára, 7. § (1) és (8) bekezdésére, 14. §-ára figyelemmel.

b) Akciós árak közzétételének ellenőrzése

- i. Akciós árak: A weboldalon van akciók aloldal, de azon az ellenőrzés idején nem volt semmilyen akciós termék listázva, így az akciós árak ellenőrzésére nem került sor.
- ii. Kuponos értékesítés ellenőrzésére jelen esetben nem került sor.
- iii. Mennyiségi kedvezmény: nincs
- iv. Ingyenes szállítás ígérete: nincs

c) Geoblocking előírások ellenőrzése

A Geoblocking rendelet előírásainak konkrét ellenőrzésére nem került sor, mivel a weboldal csak magyar fogyasztók számára közvetít termékeket. Ugyanakkor külföldi kiszállítást kérni van lehetőség, melyet a Hatóság próbarendeléssel igazolt. **Az ÁSZF-ben egyáltalán nem szerepel tájékoztatás a külföldi kiszállítás feltételeiről, díjszabásáról, a szolgáltatókról.** (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés e) és h) pont, 15. § (3) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés be) és c) pontja, 7. § (1) bekezdése, 7. § (5) bekezdés c) és d) pontja).

d) Digitális adatvédelmi előírások

Az adatok végleges hozzáférhetetlenné tételét lehetővé tevő alkalmazás biztosításával kapcsolatos eljárási szabályok meghatározásáról szóló 726/2020. (XII. 31.) Korm. rendelet

előírásainak ellenőrzésére nem került sor, mivel a Vállalkozás a rendelet által érintett terméket nem árusít.

e) *Üdülési jogok másodlagos értékesítése*

A weboldalon nem történik üdülési jog értékesítése vagy újraértékesítése.

f) *Sötét mintázatok ellenőrzése*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. Az ügyészi kezdeményezés alapján tett megállapítások

A Hatóság számára e weboldallal kapcsolatban eddig panaszbejelentés nem érkezett, ugyanakkor az ügyészi jelzés alapján valóban indokolt volt a Vállalkozás felelősségrevonása a fentiekben feltárt szabálytalanságokért. Az ügyészi jelzéssel kapcsolatban a Hatóság az alábbiak szerint találta alaposnak a szabálytalanságok megállapítását.

Az 1.1. pont a) alpontban jelzett szabálytalanságokat a Hatóság Határozatának 5.1. pont alpontjaiban rögzítette. Az 1.1. pont b) alpontban található jogsértéseket a Határozat 5.2. pontja tartalmazza. Az 1.1. pont c) d) és e) alpontban található szabálytalanságokat a Határozat 5.5. pont a) b) és e) alpontjában rögzítette Hatóságom.

7. A naviszerviz.hu domain címen elérhető webáruházal kapcsolatban

Hatóság e tekintetben az eljárást jelen határozatával megszüntette, mivel a nevezett domain címet nem a Vállalkozás regisztrálta és üzemelteti.

8. A Vállalkozás által megsértett jogszabályhelyek

- Ektv. 4. § a) b) c) d) h) pont, 5. § (1) bekezdés, 5. § (2) bekezdés a) b) e) pont
- Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés h) pont, 34. § (2) bekezdés e) pontja, és (4) bekezdése, 35. § (1)-(3) bekezdése
- Fgytv. 17/A. § (1)-(8) bekezdés
- Korm. rendelet 1. § (1) bekezdés, 8/B. § (1) bekezdés, 11. § (1) bekezdés a) b) c) e) h) i) l) m) n) o) t) u) v), w) pont, 11. § (2) és (5) bekezdés, 15. § (2)-(3) bekezdés, 20. § (1)-(3) bekezdés, 22. § (3) bekezdés, 24. § (1)-(2) bekezdés, 25. §, 26. § (1) bekezdés, 3. számú melléklet
- 151/2003. Korm. rendelet 2. § (1) bekezdés a) pont
- 10/2024 IM rendelet 1. számú mellékletének 16. pontja
- Fttv. 3. § (1)-(5) bekezdése, figyelemmel az Fttv. 6. § (1) bekezdés a), ba) bc) be) bf) c) f) g) h) i) pontjaira, 6. § (2) bekezdés a) pontjára, 7. § (1) bekezdésére, 7. § (3) bekezdés b) c) pontjára, 7. § (5) bekezdés c) d) pontjára, 7. § (8) bekezdésére, 14. §-ára, a Melléklet 3.,10.,13.. 35. pontjaira
- 453/2016 Kr. 1. § a) pontja.

9. Reagálás a Vállalkozás nyilatkozatára

A Vállalkozás nyilatkozatában előadta, hogy magánszemélyként üzemelteti a weboldalt jelen pillanatban, de a következő hónapban (márciusban) nyitni fog egy saját vállalkozást és a továbbiakban céggént szeretné.

A Hatóság ezzel kapcsolatos reagálása a Határozat 2.7 pontjában található.

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.

Egy régebbi adóazonosító jelét találtam meg csak, ami a következő: (...) – (...). Sajnos még nem töltött ki személyi jövedelemadó bevallást, próbálta, de elég bonyolult, nem tudta értelmezni, illetve olyan adatokra volt szükség sokszor, amiről nem tudott. A lehető leghamarabb igénybe szeretne venni ehhez egy szakértőt, aki segít kitölteni és pótolni.

A Vállalkozás bevétellel rendelkezik, hiszen a webshop működik, ugyanakkor bevétel nagyságrendje elsősorban a közigazgatási bírság szankció kialakításához szükséges információ, jelen esetben nem volt szó kötelező bírságkiszabási esetről, ezért ezt a körülményt a Hatóság eljárása során nem értékelte.

A <https://navigaciofrissites.hu> domain címnek ő a hivatalos üzemeltetője. A mellékletben csatolta az igazolást. A <https://www.naviszerviz.hu> domain cím nem hozzá tartozik.

A Hatóság ezzel kapcsolatos döntése a Határozat rendelkező részének VI. pontjában és indokolásának 7. pontjában található.

A honlapon a kifogásolt tartalom 2025.09.hó óta volt fenn, de amint a hatóság jelezte, a terméket azonnal törölte.

A termék törlése a próbarendelés kapcsán tett lépés, melyet a Hatóság üdvözl, ugyanakkor a Hatóság feltételezése szerint az összes weboldali termék utángyártott, nem gyári, hamis matricával címkézett termék, adatlapjukon hasonló megtévesztő információk szerepelnek, mint a Suzuki kártyán. A Vállalkozásnak weboldali tájékoztatásait úgy kell megváltoztatnia, hogy abban a fogyasztók ügyleti döntését befolyásoló megtévesztő információk ne legyenek.

Az általános szerződési feltételeket (ÁSZF) a google-ből másolta ki és sajnos nem ellenőrizte át.

Az általános szerződési feltételek, amennyiben egy adott vállalkozáshoz tartoznak, szerzői joggal rendelkező, nem másolható tartalmak. Ugyanakkor a Vállalkozás nem is egy jogilag megfelelő, magyar vállalkozásra jellemző ÁSZT-et másolt ki, ami még tovább mélyítette a feltárt jogsértések súlyát.

Egyetlen egy panasz volt, (...) nevezetű hölgytől, aki nem volt megelégedve a termékkel, amit visszaküldött, úgy hogy előtte nem tájékoztatta, így sajnos másnak kézbesítette a posta, mivel nem utánvételes küldte, csak levélként. Amint sikerült kinyomoznia, hogy a házban hova kézbesítették és átvettem a levelet, ezt azonnal szeretne volna visszautalni neki, de egyáltalán nem volt együttműködő. A levelezést csatolja mellékletben.

A Hatóság a Pest Vármegyei Főügyészség Közérdekvédelmi Osztálya hivatalból indított és kezdeményezett ellenőrzése alapján, hivatalból járt el, nem kérelemre. A hivatkozott panaszügy Hatóságomhoz nem érkezett be, így ezzel kapcsolatos érdemi reagálásnak nincs alapja.

A kifogásolt termékhez való képet és hirdetés szöveget egy külföldi fórumról töltötte le. A termék törölve lett az oldalról.

A fentiekben hivatkozottak szerint mások szöveges és képi tartalmának átvétele szerzői jogi jogsértést feltételez, ugyanakkor a Vállalkozás fentiekben megállapított jogsértéseit egyáltalán nem menti ki, a másolás ténye a jogsértések súlyát nem enyhíti.

Az ügyintéző által feltárt hibákkal kapcsolatban az oldalon, a tájékoztatás után azonnal elkezdtem javítani őket. A véleményeket regisztráció után az ügyfél azonnal megteheti, e-mail visszaigazolás után megjelenik az oldalon. A vélemények nincsenek szelektálva, illetve a rendszer kezeli őket automatikusan. A véleményeket szabadon írhatja bárki, aki regisztrál egy e-mail címmel, ellenszolgáltatás, árendeményt, kupont nem kap! Minden vélemény engedélyezve van a beállításoknál, nem manuálisan kezeli őket, a rendszer automatikus.

A vállalkozás részbeni 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 fogyasztói vélemények közzétételével kapcsolatos hatósági álláspont a Határozat 5.9. pont a) alpontjában található.

10. Kiszabott jogkövetkezmények alapjául szolgáló jogszabályhelyek

10.1 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 20260323-001069. 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.

10.2 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-weboldalak> 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) c) h) i) m) n) pontjának megsértésével,** ezért a közléssel véglegessé váló döntést a Hatóság az Fgytv. fenti rendelkezései értelmében közzététel céljából a megküldi az adatbázis számára.

11. 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.

11.1 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 Vállalkozás 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.

11.2 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.

12. Mérlegelési szempontok

12.1 Mérlegelési jogkör alkalmazása

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

- a jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége;
- a vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak;
- a vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés;
- a vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak;
- a jogsértéssel érintett áruk értéke;
- 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
- 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 indoklásából 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.

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

12.2.1.1. 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 térnyerésével a digitális fogyasztókat érintő rendelkezések megsértésének feltárása és szankcionálása prioritást kell kapjon.

- *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*

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

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 (2020) óta fennáll. A hatályos előírás 2014.06.13.-a óta vonatkozik a webáruházakra, nem újkeletű előírás, az EU-s irányelv hazai beültetése kapcsán kötelező érvényű. A jogsértések valójában hosszabb ideje állnak fenn, így ezt súlyosító körülményként kellett értékelni.

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

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

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

A similarweb.com adatai szerint a weboldal alacsony látogatottságú (2025 novembere: 988). Az oldalt 100 %-ban Magyarországról látogatják. A vizsgált egy hónap látogatottsági adatait egy évre vetítve megállapítható, hogy a közel 12.000 egyedi látogatás egy évben a kisebb érdekltségű weboldalak közé sorolja a vizsgált webáruházat. Ezek az adatok meghatározó szempontok voltak a fogyasztók érintett 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 üzleti döntés torzítása bekövetkezhet a fogyasztói döntéshozatali folyamat bármely szakaszában, így például ha a fogyasztó az esetlegesen tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat hatására módosítja az adott esetben szóba jöhető kereskedő kiválasztására vonatkozó preferencia-sorrendjét. A fentiek alapján az Fttv. védett jogi tárgya a fogyasztói döntés teljes folyamata. (Vj-104/2009., Vj-132/2009.) A fogyasztó által a vásárlás kapcsán hozott döntés akkor is üzleti döntésnek minősülhet, ha a döntés eredményeként vagy annak meghozatalát követően végül is nem jön létre polgári jogi szerződés a vállalkozás és a fogyasztó között. (Vj/90/2011.).

12.2.2 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.

12.2.3 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.

12.2.4 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.

12.2.5 A jogsértéssel érintett áruk értéke:

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

12.2.6 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.

12.2.7 Az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei

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

12.2.8 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 részben közreműködött.

12.2.9 A jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatósága

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

12.2.10. 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.

12.2.11 A jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartása

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

12.2.12 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 értékelhető adathoz nem jutott. Ugyanakkor a látogatottsági adatokra tekintettel a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény 3. § (1) bekezdése figyelembevételével a Vállalkozás KKV-nak minősül, gazdasági súlya nem jelentős.

12.2.13 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 Vállalkozás jogkövetési hajlandósága nem volt kifogásolható, ezért a szankció a rendelkező részben foglaltak szerint került megállapításra, a feltárt súlyosító és enyhítő körülmények értékelésével.

13. Hatásköri és illetékességi szabályok

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

A Hatóság döntését az Fttv. 10. § (1) és (4) bekezdése, 19. § a) pontja, a 21. § (1) bekezdése, a Korm. rendelet 31. §-a, az 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.

14. 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 (bírság hatásköre, illetékessége), 37-40. §-ai, 50-55. §-ai (azonnali jogvédelem és halasztó hatály) rendelkeznek. A közigazgatási per illetékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 45/A. § (1) bekezdése és 62. § (1) bekezdés h) pontja rendelkezik. Az elektronikus kapcsolattartás szabályairól a Dáptv. 19. § (1)-(3) bekezdései és a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (új Pp.) 605. §-a, 608. §-a és 611. §-a rendelkeznek.

Az Fgytv. 51. § (3) bekezdése értelmében a fogyasztóvédelmi hatóság a határozatot véglegessé válását követően a fogyasztóvédelmi hatóság honlapján is közzé teszi. A Ksztv. 3. § (1) bekezdése értelmében a Hatóság a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására nyitva álló idő elteltével egyidejűleg bejegyzí a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába, mely azokat a bejegyzés időpontjától számított három évig tartalmazza.

Budapest, 2026.03.24.

Végleges: 2026.04.10.