



## SZABOLCS-SZATMÁR-BEREG VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: SZ/71/00153-1/2026.

Ügyintéző: -

Telefon: 42/500-694

Modulszám: 2615K-00010

Tárgy: Figyelmeztetés és a jogsértő magatartás

folytatásának megtiltása

Hiv. szám: -

Melléklet: -

### H A T Á R O Z A T

A fogyasztóvédelmi, illetve piacfelügyeleti hatáskörben eljáró Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal (a továbbiakban: Kormányhivatal) a Shopmentor Kft-t. (4812 Nagyvarsány, Kölcsey Ferenc u. 39., adószám: 26696140-2-15 - a továbbiakban: vállalkozás)

### f i g y e l m e z t e t é s b e n

részesíti.

A Kormányhivatal egyúttal a vállalkozás részére

### m e g t i l t j a

a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatását abban a tekintetben, hogy a fogyasztók tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgasson.

*A fenti kötelezettségének a vállalkozás a határozat véglegessé válásának napjától számított 30 napon belül köteles eleget tenni.*

A hatóság felhívja a vállalkozás figyelmét, hogy jelen határozatban foglalt döntés végrehajtását utóellenőrzés keretében ellenőrizheti. 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 az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

Ugyanakkor az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése, valamint a szankció meghatározásánál a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankciótv.) 9. § (2) bekezdés értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

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

A határozat a közléssel végleges, ellene fellebbezésnek helye nincs.

A határozat ellen közigazgatási úton fellebbezésnek helye nincs, azonban az ügyfél a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat a Debreceni Törvényszék (4026 Debrecen, Perényi u. 1.) előtt a Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal (4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5.) ellen indított keresettel.

A keresetlevelet a vitatott cselekményt megvalósító közigazgatási szervhez, a Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályánál (4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.) kell benyújtani a döntés közlésétől számított 30 napon belül postai vagy elektronikus úton. A postai úton történő előterjesztés esetén a keresetlevelet eggyel több példányban kell benyújtani, mint ahány fél a perben érdekelt; ha több félnek közös képviselője van, részükre együttesen egy példányt kell számításba venni. A keresetlevél mellékleteinek egy-egy másolatát csatolni kell a keresetlevél többi példányához is.

A keresetlevél benyújtásának elmulasztása esetén jelen határozat véglegessé és végrehajthatóvá válik. A keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs, azonban a keresetlevélben azonnali jogvédelem biztosítása kérhető.

A közigazgatási jogvita elbírálása iránti közigazgatási per és egyéb közigazgatási bírósági eljárás illetéke 30 000 forint. A közigazgatási döntés felülvizsgálata iránti eljárásban a feleket vagyoni és jövedelmi viszonyaikra tekintet nélkül illetékfeljegyzési jog illeti meg, az illetéket utólag, a bíróság felhívására kell megfizetni.

Amennyiben egyik fél sem kéri a tárgyalás tartását és azt a bíróság sem tartja szükségesnek, a bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül hoz határozatot. Tárgyalás tartását a felperes a keresetlevélben kérheti.

A jogi képviselővel eljáró fél, valamint a gazdálkodó szervezet – mint a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáptv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett – minden beadványt, így a keresetlevelet is kizárólag elektronikusan, a Dáptv.-ben meghatározott módon nyújthat be a bírósághoz, és a bíróság is elektronikusan kézbesít a részére.

A jogi képviselő nélkül eljáró felperes a keresetlevelet jogszabályban meghatározott nyomtatványon is előterjesztheti. Amennyiben a személyesen eljáró természetes személy az elektronikus kapcsolattartási módot választja, beadványait Ügyfélkapu igénybevételel nyújthatja be és a bíróság is elektronikusan kézbesít részére.

A keresetlevél az e-Papír elektronikus üzenetküldő alkalmazáson keresztül, a <https://epapir.gov.hu/level/ujoldalon>, „Jogorvoslat” megnevezésű témacsoport, „Közigazgatási szerv határozatának bírósági felülvizsgálat iránti keresetlevél benyújtása” megnevezésű ügýtípus, Szabolcs-

*Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal / érintett Járási Hivatal* címzett kiválasztását követően nyújtható be a közigazgatási határozatot hozó szervnél.

Tájékoztatom, hogy a Dáptv. értelmében a hivatalos elérhetőségre kézbesített küldemény kézbesítettnek minősül, ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató azt igazolja vissza, hogy a küldeményt a címzett másodszeri értesítése ellenére nem vette át, a második értesítési igazolásban feltüntetett időpontját követő ötödik munkanapon.

## I N D O K O L Á S

A Kormányhivatal 2025. október 31. napján országos témavizsgálat keretében ellenőrzés alá vonta a <https://csipkecsodai.hu> internetes cím alatt üzemeltetett webáruház tevékenységét. Az ellenőrzés célja az online értékesítésre vonatkozó jogszabályi előírások betartásának ellenőrzése, különös figyelmet fordítva a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok feltárására, a hamis fogyasztói értékelések kiszűrésére.

Az ellenőrzés további célja a kuponos értékesítés online ellenőrzése:

- megfelelően tájékoztatják-e a fogyasztókat a kedvezményes arról,
- valóban a kedvezményes áron történik-e az értékesítés,
- a kupon felhasználásának feltételeit egyértelműen tüntetik-e fel.

A kupon részletei:

Az ellenőrzött webáruház hírlevelére 2025.09.04-én feliratkoztunk. A hírlevélre feliratkozók 2000 Ft kedvezményt kapnak 5000 Ft feletti vásárlás esetén. A webáruház a hírlevélre történő feliratkozást megerősítette, a kuponkódot megküldte. A kupon egyszeri alkalomra érvényes.

**Kuponkód: W5P52E8Y**

Az ellenőrzés megállapításait az *SZ/71/00991-1/2025. számú* és az *SZ/71/00991-2/2025. számú hivatalos feljegyzések*, valamint az SZF-05026 sorszámú jegyzőkönyv tartalmazza.

Az ellenőrzött webáruházban 2025.10.31-én próbamegrendelést végeztünk, mely során 1 db „Frottír törölköző petrol színben 70x140 cm” megnevezésű terméket (eladási ára: 3720 Ft) és 2 db „Disney Verdák párna, díspárna 40x40 cm” megnevezésű terméket (eladási ára: 4720 Ft) rendeltünk. A rendelés során GLS csomag automatánál történő átvételt választottunk (GLS csomag automata: Hová tűnt Sanyi? 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 1.), melynek díja 1390 Ft. A fizetési módnál utánvételes fizetési módot választottunk, melyhez 490 Ft fizetési kezelési költség került felszámításra. A próbavásárlás során felhasználtuk a 2000 Ft kedvezményre jogosító kupont, ami a vásárlás végösszegéből levonásra került. A rendelés végösszegeként 8320 Ft került feltüntetésre.

A webáruház a rendelés elküldését követően azonnal visszaigazolta a rendelés beérkezését a megrendelés során megadott e-mail címre küldött elektronikus levelében. A rendelés azonosító: #17895.

Az ellenőrzés során az alábbiakat állapítottuk meg:

A honlap ellenőrzése során megállapítottuk, hogy a vállalkozás az online értékesítésre vonatkozó jogszabályi előírásokat betartja, a vásárlást megelőző tájékoztatások megfelelően kerülnek feltüntetésre.

A kuponos értékesítés ellenőrzése során jogsértést nem tártunk fel, a kuponkedvezmény érvényesítésre került, valamint a kuponfelhasználás feltételei egyértelműen kerültek feltüntetésre.

A hamis fogyasztói értékelések kiszűrésének vizsgálata során 2025. október 22. napján próbavásárlás nélkül egy pozitív és egy negatív véleményt írtunk a weboldalra az alábbiak szerint:

**Pozitívan értékelt termék:** Bosszúállók ágyneműgarnitúra- New York-i csata 100% pamut 140x200 + 65x65

Az értékelő neve: -

A vélemény szövege: Ötletes, élethűek a figurák. Tetszik a termék.

Az értékelésnél 5 csillagot adtunk. **A vélemény elküldését követően azonnal megjelent a terméknel az értékelésünk.**

**Negatívan értékelt termék:** Mickey egér baba kapucnis törölköző- pamut babatörölköző- fehér-sötétkék

Az értékelő neve: -

A vélemény szövege: Nem tetszik a termék színe. A kék túl halvány és a piros pedig sokkal élénkebb.

Az értékelésnél 2 csillagot adtunk. A véleményírást követően az alábbi szöveg jelent meg: „Köszönjük a véleményedet, melyet továbbítottunk jóváhagyásra a webmesternek.”

*Továbbá megjelent egy 500 Ft kedvezményre jogosító kuponkód (VEL20), „Köszönjük a véleményed!”  
Hálánk jeléül megajándékozunk egy 500 Ft-os kuponnal!”*

**A 2025. október 22. napján írt véleményünk a mai napig (2025. október 31.) nem jelent meg a terméknel.**

A felügyelők 2025. november 12. napján a GLS csomag automatából a megrendelt termékeket átvették, bankkártyával fizették ki a rendelés végösszegét, a 8320 Ft-ot. A csomag automata nyitókódja: 349547. A termék tulajdonságai megfelelnek a honlapon feltüntetettnek. Még a termékek átvétele előtt tartós adathordozón az igazolás (írásbeli megerősítés) megkötött szerződésről átadásra került a megrendelést visszaigazoló e-mailben.

A termékekhez kapott számla sorszáma: CS01881/2025.

A hamis fogyasztói értékelések kiszűrésének vizsgálata során 2025. november 12. napján próbavásárolt termékek átvételét követően egy pozitív véleményt írtunk a weboldalra az alábbiak szerint:

**Pozitívan értékelt termék:** „Frottír törölköző petrol színben 70x140 cm”.

Az értékelő neve: -

A vélemény szövege: Jó minőségű termék.

Az értékelésnél 5 csillagot adtunk. **A vélemény elküldését követően azonnal megjelent a terméknel az értékelésünk.**

*Továbbá megjelent egy 500 Ft kedvezményre jogosító kuponkód (VEL20), „Köszönjük a véleményed!”  
Hálánk jeléül megajándékozunk egy 500 Ft-os kuponnal!”*

A vizsgálat során, 2025.10.31-én a honlap tartalma, míg 2025.11.12-én az értékelés folyamata archiválásra került. Az ellenőrzés teljes körű volt, a honlap ellenőrzés napján elérhető valamennyi tartalmára kiterjedt. Szintén archiváltuk a rendelés folyamatát, a vállalkozással történt levelezést.

Az SZF-05026. sorszámú jegyzőkönyvben az alábbiak kerültek megállapításra:

A webáruházból rendelt termékek átvételére 2025.11.12-én került sor GLS csomag automatából. Az elállási nyilatkozatot 2025.11.19. napján e-mailben küldtük meg az [info@csipkecsodai.hu](mailto:info@csipkecsodai.hu) e-mail címre. A megrendelés során megadott e-mail címre a vállalkozás visszajelzett és elfogadta az elállási nyilatkozatot. A próbavásárolt termékeket 2025.11.25. napján a felügyelők személyesen vitték vissza a 4812 Nagyvarsány, Kossuth u. 4. szám alatt lévő telephelyre. A jelen lévő alkalmazott a termékeket átvette a felügyelőktől. A termékek vételárának visszatérítése megtörtént részünkre.

Az ellenőrzés során tett megállapítások alapján a Kormányhivatal 2025. november 25. napján a fenti ügyiratszámom hivatalból eljárást indított és az eljárás menetével kapcsolatosan tájékoztatta a vállalkozást, hogy ügyében iratbetekintési jog, illetőleg nyilatkozattételi- és észrevételeztetési jog illeti meg.

A vállalkozás képviselőjében eljáró ügyvezető 2025. december 8. napján érkezett SZ/71/00991-5/2025. számú nyilatkozatában előadta, hogy átnézte a rendszerüket a vásárlói vélemények vonatkozásában, azonban kizárólag a 2025. november 12-én megírt, 5-ös értékelést találták meg. Rossz értékelés nem került be a rendszerbe. A vállalkozás nyilatkozatában továbbá ismertette a termékértékelési rendszerének működését: A véleményírást nem kötik regisztrációhoz, azonban manuális úton ellenőrzik a kikerülésük előtt bizonyos időközönként, hogy olyan vélemények ne jelenjenek meg, amelyek nem valósak, nem tényleges vásárlásokból származnak.

Fentiekben előadott nyilatkozatot jelen döntés meghozatala során figyelembe vettem, de a felelősség alóli mentesülés szempontjából elfogadni nem tudtam, mert a vállalkozás köteles gondoskodni a vonatkozó jogszabályi előírások maradéktalan betartásáról, melyet az ellenőrzés alkalmával elmulasztott.

#### **A vállalkozás terhére a feltárt tényállás alapján az alábbi jogsértéseket állapítottam meg:**

Kifogásoltuk, hogy a vállalkozás honlapján a termékértékelési rendszerében a negatív értékelést tartalmazó véleményt nem teszi közzé, úgymint a Kovács Béla értékelő által megadott 2 csillagos értékelés a Mickey egér baba kapucnis törölköző termék-pamut babatörölköző- fehér-sötétkék termék vonatkozásában. A negatív értékelést tartalmazó véleményt a vállalkozás egészen a hatósági döntés meghozataláig nem tette közzé. A vállalkozás e gyakorlata alkalmas a fogyasztók megtévesztésére.

A vállalkozás a fenti – tájékozott ügyleti döntés meghozatalához szükséges és ezért jelentős – információkat hallgatott el a fogyasztók elől. A vállalkozás ezáltal tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, mert a fogyasztó a rendelkezésére álló információk alapján olyan ügyleti döntés meghozatalára kényszerülhet, melyet egyébként nem hozott volna meg.

#### **A vállalkozás a fenti magatartásával az alábbi jogszabályi rendelkezéseket sértette meg:**

*A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 7. § (1) bekezdése alapján megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely*

a) figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt

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

b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

A döntés meghozatalánál a fentiekén túl az alábbi jogszabályi rendelkezéseket vettem figyelembe:

Az Fttv. 3. § (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

Az Fttv. 3. § (2) bekezdése szerint 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 (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

Az Fttv. 3. § (3) bekezdése alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

Az Fttv. 9. § (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.

A döntésem meghozatala során a mérlegelési szempontokat az alábbi jogszabályhelyek alapján vettem figyelembe:

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdésében foglaltak alapján, 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 az alábbi jogkövetkezményeket állapíthatja meg:

b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását.

A Szankciótv. 2. § (3) bekezdése értelmében közigazgatási szabályszegés esetén a következő közigazgatási szankciók alkalmazhatók:

a) figyelmeztetés.

Figyelembe vettem, hogy a vállalkozás vonatkozásában a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába a hatósági eljárás megindításának napját megelőzően egy éven belül közigazgatási szankciót megállapító döntést nem jegyezték be.

**A fentiekre tekintettel az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) pontjában, illetőleg a Szankciótv. 2. § (3) bekezdésében foglaltak alapján szabtam ki a szankciót.**

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdés szerint az (1) bekezdés alkalmazásában a jogsértés súlyát különösen a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége, valamint a jogsértéssel érintett áruk értéke alapozhatja meg.

Döntésem során az alábbi mérlegelési szempontokat vettem figyelembe:

A jogsértés súlya tekintetében:

- *A jogsértéssel érintett fogyasztók száma:* E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.
- *A fogyasztók érdekei sérelmének köre:* A fogyasztók érdekei sérelmének körében értékeltem, hogy a vállalkozás azáltal, hogy a termékértékelési rendszerében negatív értékelést tartalmazó véleményt nem tesz közzé- döntéshez szükséges információ elhallgatása, elrejtése- alkalmas arra, hogy a fogyasztók ügyleti döntését befolyásolja.
- *A jogsértő magatartás kiterjedtsége:* E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.
- *A jogsértéssel érintett áruk értéke:* E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

A jogsértő állapot időtartama: E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása: Figyelembe vettem, hogy a vállalkozás terhére ugyanezen jogsértő magatartás ismételt tanúsítása a határozathozatal napjáig nem állapítható meg.

A jogsértéssel okozott hátrány, ideértve a hátrány megelőzésével, elhárításával, helyreállításával kapcsolatban felmerült költségek, illetve a jogsértéssel elért előny mértéke: E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

A jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatósága: E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

A jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartása: E körben értékeltem, hogy a vállalkozás az eljárás alatt mindvégig együttműködő magatartást tanúsított.

A jogsértést elkövető gazdasági súlya: E körben értékeltem, hogy a vállalkozás éves nettó árbevétele 91 millió forintot meghaladta, továbbá a vállalkozás 2024-ben 9 főt foglalkoztatott.

Fentiekre tekintettel a fogyasztóvédelmi bírság kiszabását mellőztem, és a fent megjelölt mérlegelési körülmények figyelembevételével a rendelkező részben foglaltak szerint döntöttem.

Tájékoztatom a vállalkozást arról, hogy a véglegessé vált döntésem – a kérelemre induló jogorvoslati határidő lejártát követően – bejegyzésre kerül a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába.

Felhívom a vállalkozás figyelmét, hogy az ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezést tartalmazó jogszabály ismételt megsértése esetén a terhére fogyasztóvédelmi bírság szabható ki.

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint, az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI.14) Korm. rendelet 1. § a) pontjában, 2. §-ában, 3. § (10) bekezdésében, az Fttv. 10. § (1) és 21. § (1) bekezdéseiben, valamint a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdése és az Ákr. 16. §-a szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

A jogorvoslati tájékoztatást az Ákr. 82. § (1) bekezdése, 114. § (1) bekezdése, 116. § (1) és (4) bekezdése, a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 114. § (2), 608. § (1) bekezdése, a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 13. § (1) bekezdés e) pontja, 18. § (1) bekezdése, 39. § (1), (2), (6) és (7) bekezdései, 50. § (1) bekezdése, 77. § (1) bekezdése alapján adtam meg.

A bírósági eljárás illetékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 45/A. § (1) bekezdés, valamint az illetékfeljegyzési jogról a 62. § (1) bekezdés h) pontja rendelkezik.

**Nyíregyháza, 2026. január 27.**

A határozatról értesül:

1.) Shopmentor Kft. (4812 Nagyvarsány, Kölcsey Ferenc u. 39.)

Véglegessé válás után:

2.) Irattár