



BUDAPEST FŐVÁROS
KORMÁNYHIVATALA
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

Ügyiratszám: BP/2200/00507-3/2025

Tárgy:

Fogyasztóvédelmi bírságot és kötelezést
előíró határozat

Ügyintéző:

E-mail:

Ügyfél:

DIY Online Kft.

H A T Á R O Z A T

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztálya (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Főosztály) **a(z) DIY Online Kft.** (székhely: 2049 Diósd, Géza fejedelem utca 2/A.; adószám: 13394666-2-13; cégjegyzékszám: 13-09-218776; a továbbiakban: Társaság) terhére

500.000 Ft, azaz ötszázezer forint fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

A Társaság azzal, hogy

- az általa üzemeltetett www.szerszamkell.hu honlapon nem tájékoztatott közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon a vállalkozást nyilvántartásba vevő szerv megnevezéséről, valamint a Társaság részére tárhelyet biztosító szolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatokról, megsértette az Ektv. 4. § d) és h) pontjában foglalt kötelező jogszabályi előírást.
- az általa üzemeltetett www.szerszamkell.hu honlapon nem tájékoztatott világosan és közérthető módon a GLS csomagpontra történő szállítás díjszabásáról, megsértette a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének h) pontjában foglaltakat.
- nem adott részletes tájékoztatást a jótállás szabályairól, megsértette 151/2003. (IX.22.) Korm. Rend 5.§ (5)-(7) bekezdéseiben foglaltakat.
- nem adott megfelelő tájékoztatást a kötelező jótállás időtartamáról, megsértette a 151/2003. (IX.22.) Korm. Rend. 2. § (1) pontjában foglaltakat.
- a jogorvoslati lehetőségek (Járási Kormányhivatal) körében, az elállási jog kapcsán (elállási adatlap, elállásra nyitva álló határidő, visszatérítésre vonatkozó határidő) megtevesztő tájékoztatást nyújtott, megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglaltakat.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A Fogyasztóvédelmi Főosztály továbbá a Társaságot

k ö t e l e z i

- arra, hogy a Társaság beazonosíthatóságát szolgáló adatokra vonatkozóan szerepeljen az általa üzemeltetett www.szerszamkell.hu weboldalon a Társaságot nyilvántartásba vevő szerv megnevezése; valamint a Társaság részére tárhelyet biztosító szolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatok;
- arra, hogy a szállítás költségeiről szóló tájékoztatás körében a www.szerszamkell.hu weboldalon tüntesse fel a GLS csomagpontra történő szállítás díjszabását;
- arra, hogy a jótállásról szóló tájékoztatást egészítse ki – a „sávos jótállásról” szóló tájékoztatással, valamint a 151/2003. (IX.22.) Korm. Rend. 5. § (5)-(7) pontjában foglaltakkal;
- arra, hogy a honlapon szereplő, megtévesztésre alkalmas tájékoztatásokat javítsa ki (ÁSZF 7.16. Adatlap; ÁSZF.8. Jótállás; ÁSZF.11.5. Fogyasztóvédelmi hatóság; Termék visszaküldés menüpont);

A fenti kötelezettségének a Társaság a határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály kötelezi továbbá a Társaságot arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a Fogyasztóvédelmi Főosztályt a határozat véglegessé válását követő 30 napon belül értesítse.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály **kötelezi** továbbá a vállalkozást arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a **jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a Fogyasztóvédelmi Főosztályt a határozat véglegessé válását követő 30 napon belül értesítse.**

A véglegesen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást foganatosító szerv az adóssal szemben eljárási bírságot szabhat ki. Ha az adós az eljárási bírságot kiszabó végzésben megállapított határidő alatt sem teljesítette a kötelezettségét, az eljárási bírság egy alkalommal ismételtelen kiszabható. A végrehajtást foganatosító szerv a meghatározott cselekményt az adós költségére és veszélyére - akár hivatásos állományú tagjának intézkedésével vagy kényszerítő eszköz alkalmazásával - elvégzi, ha az adós az ismételtelen kiszabott eljárási bírság ellenére sem teljesítette a meghatározott cselekményt, vagy a meghatározott cselekmény végrehajtása nem tűr halasztást.

A bírságot a Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-00006470-09060015 számlájára átutalással köteles befizetni, a bírságösszegnek a határozat véglegessé válását követő 15 napon belül a fenti számlára be kell érkeznie. Az átutalás során jelölni kell a határozat ügyiratszámát, a vállalkozás nevét, székhelyét, továbbá a „Főváros Budapest” és „Fogyasztóvédelmi bírság” szöveget.

A véglegesen kiszabott bírság meg nem fizetése esetén a kiszabott összeget késedelmi pótlék terheli, amelynek mértéke minden naptári nap után a késedelem időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

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

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

Jelen határozat a közléssel válik véglegessé, ellene a Fővárosi Törvényszékhez címzett közigazgatási jogvita eldöntése iránti kérelmet lehet előterjeszteni keresetlevél benyújtásával. A keresetlevelet az elsőfokú közigazgatási döntést hozó szervnél [Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztályánál (1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.)] a felülvizsgálni kért döntés kézhezvételétől számított **30 napon belül** kell benyújtani vagy ajánlott küldeményként postára adni.

A keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására nincs halasztó hatálya, de a felperes a halasztó hatály elrendelését azonnali jogvédelem iránti kérelemben kérheti a bíróságtól.

A jogi képviselővel eljáró fél, valamint a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet köteles az elektronikus kapcsolattartásra. A Fogyasztóvédelmi Főosztály KRID száma: 659510135, hivatali kapujának elnevezése: BUKTHIR.

A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (DÁP tv.) 19. §-a alapján a jogi képviselővel eljáró fél, valamint a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet e-Papír szolgáltatás (<https://epapir.gov.hu/>) igénybevételével nyújthatja be a keresetlevelet a Fogyasztóvédelmi Főosztályhoz címezve.

A jogi képviselő nélkül eljáró felperes a keresetlevelet jogszabályban meghatározott nyomtatványon is előterjesztheti (<https://birosag.hu/ugyfeleknek/nyomtatvanyok/eljarasok-nyomtatvanyai/nyomtatvanyok-jogi-kepviselo-nelkul-eljaro-szemelyek-reszere/az-eljarast-megindito-nyomtatvanyok>).

A keresetlevél tartalmi követelményeit a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 37. §-a, míg a benyújtására vonatkozó szabályokat a Kp. 39. §-a tartalmazza.

A közigazgatási jogvita elbírálása iránti közigazgatási per és egyéb közigazgatási **bírószági eljárás illetéke 30 000 forint**. A bírószági eljárási illetéket – a technikai feltételek megléte esetén – elektronikus fizetési és elszámolási rendszeren keresztül kell megfizetni, kivéve, ha jogszabály más fizetési módot is megenged, vagy ha az illeték viseléséről a bíróság az eljárást befejező határozatában dönt.

Az illetékfeljegyzési joggal érintett, meg nem fizetett bírószági eljárási illetéket a bíróság külön felhívására, az abban meghatározottak szerint kell megfizetni.

Nem kötelezhető illeték fizetésére az, aki a külön jogszabály szerint költségmentességet, vagy az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) szerint illetékmentességet élvez. A személyes illetékmentesség a fél jogutódjára nem terjed ki.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A felet – ideértve a beavatkozót és az érdekeltet is – illetékfeljegyzési jog illeti meg a közigazgatási bírósági eljárásban, kivéve a közszolgálati jogviszonnyal kapcsolatos pert és a szerződő fél által indított közigazgatási szerződéssel kapcsolatos pert.

I N D O K O L Á S

I. Eljárási cselekmények

A Fogyasztóvédelmi Főosztály **2021. november 10-én** – „*az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése*” témavizsgálat keretében – próbarendeléssel egybekötött hatósági ellenőrzést végzett a www.szerszamkell.hu elérhetőségű webáruházban.

A honlap ellenőrzése teljes körű volt, mely a honlap ellenőrzés napján elérhető valamennyi tartalmára kiterjedt.

Megrendelt termék: 1 db Einhell PXC akkumulátor, 2,5Ah megnevezésű termék, 4.990,- Ft értékben

Szállítási költség: 1750,- Ft

Utánvét díja: 396,- Ft

Összesen: 7.136,- Ft

Az ellenőrzés során az alábbiak kerültek megállapításra:

- 1. A szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatokra vonatkozóan az alábbi elemek nem szerepelnek az oldalon:**
 - nyilvántartásba vevő szerv megnevezése,
 - a tárhelyszolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatok, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt e-mail cím.
- 2. Szerződés tárgyra és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás követelményei az alábbiakban nem teljesülnek:**
 - a szállítás költségei és feltételeiről szóló tájékoztatás nem megfelelő, mert:
 - a csomagponti átvétel esetén nem tájékoztat annak díjszabásáról (GLS)
- 3. Egyéb hiányzó tájékoztatási követelmények:**
 - a vállalkozás panaszkezelési módja
 - nem hatályos jogszabályra hivatkozik
 - nem tájékoztat megfelelően az illetékes hatóságról (Járási hivatalokra hivatkozik)
 - a jótállásról szóló tájékoztatás nem megfelelő, mert:
 - a jótállással kapcsolatosan nem 2021. január 1-től hatályos szabályoknak megfelelő a tájékoztatás
 - nem tájékoztat a sávós jótállási időről
- 4. A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozóan az alábbi tájékoztatások hiányoznak:**
 - elállási/felmondási nyilatkozat-minta rendelkezésére áll, vagy tájékoztat a Korm. Rendelet mellékletében található mintáról

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

5. Az elállási joggal kapcsolatosan az alábbi téves tájékoztatások szerepelnek:

- A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendeletre, és az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvére hivatkozásnál nincs link, amelyről a jogszabályok elérhetőek lennének.
- „Amennyiben a Fogyasztó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban (akár a mellékelt adatlap segítségével), telefonon, vagy akár személyesen is.” - Nincs mellékelt adatlap
- A "Termék visszaküldés" menüpont alatt ellentmondó tájékoztatások szerepelnek:
 - "30 napon belül indoklás nélkül elállhatsz"
 - "a termék kézhezvételét számított 14 napon belül indoklás nélkül elállhat"
- "A visszatérítés banki átutalással történik Fogyasztó által megjelölt bankszámlára történő utalással a kézhezvételtől számítottan legkésőbb 30 napon belül."

A honlap ellenőrzés során megállapításra került, hogy az internetes oldal tartalma nem felel meg az elektronikus kereskedelemre vonatkozó jogszabályi követelményeknek, mert a vásárlókat nem, illetve nem megfelelően tájékoztatja a honlapon.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály ezt követően a BP/2200/09128-2/2021 számú végzésével 2021. november 29. napján hivatalból hatósági eljárást indított. Az eljárás megindításáról szóló végzést a Társaság a tárhely szolgáltató adatai alapján: 2021.11.29. 13:15:06-kor vette át.

Ezzel egy időben került kiküldésre a BP/2200/09128-3/2021 ügyiratszámú felhívás adatszolgáltatásra. A Társaság az adatszolgáltatásra felhívó végzést 2021.11.29. 13:15:46 órakor vette át.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a Társaságot az alábbiak tekintetében hívta fel adatszolgáltatásra:

1. *Mióta működik jelenlegi, kifogásolt formájában a www.szerszamkell.hu elérhetőségű internetes oldal?*
2. *Küldje meg a weboldal 2020, valamint 2021 évre vonatkozó látogatottsági adatait.*
3. *A Társaság által közölt információt az indokolásban megjelölt / kifogásolt tájékoztatással reklámozta-e országosan vagy legalább három megyében:*
 - *TV-reklám,*
 - *rádióreklám,*
 - *internetes tájékoztatás,*
 - *nyomtatott sajtó,*
 - *plakát,*
 - *szórólap (ideértve az "akciós újságot"),*
 - *valamint a fogyasztó címére közvetlenül elküldött reklám formájában.*

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A Társaság képviseletében dr. Méri Mónika ügyvéd (Dr. Méri Ügyvédi iroda – 1061 Budapest, Liszt Ferenc tér 5.) 2021.12.07. napján az alábbi nyilatkozatot tette:

„Tisztelt Kormányhivatal!

Alulírott dr. Méri Mónika ügyvéd (Dr. Méri Ügyvédi Iroda, székhely: 1061 Budapest, Liszt Ferenc tér 5.) a DIY online Korlátolt Felelősségű Társaság (1223 Budapest, Sárgabarack utca 11., képviseli: Nagy Gábor Imre ügyvezető, a továbbiakban: társaság) képviseletében a BP/2200/09128-3/2021. ügyiratszámú végzésre reagálva az alábbi nyilatkozatokat terjesztem elő.

1./ A társaság előadja, hogy 2021. november hónapban helyezte az új webáruházat üzembe, az adatmigráció során sérülhetett több adat és link-kapcsolat, így pl. a lentebb hivatkozott jogszabály elérése, illetve ekkor került tévesen egy korábbi ÁSZF feltöltésre. A társaság az észlelt hibákat folyamatosan javítja, ezért nem tud arra nyilatkozni, hogy napra pontosan mióta üzemel a szerszamkell.hu oldal az adott formájában, azonban a végzés „ellenőrzés során tett megállapításaira” részletesen tud nyilatkozni.

A) A szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatokra vonatkozóan az alábbi elemek nem szerepelnek az oldalon:

- nyilvántartásba vevő szerv megnevezése,
- a tárhelyszolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatok, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt e-mail cím.

A társaság előadja, hogy a fenti adatokat az ÁSZF bevezető része és a főoldalon a „hogyan vásároljak menüpont” is tartalmazza az alábbiak szerint:

A szolgáltató elérhetősége, az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címei:

Általános informálódás esetén: info@szerszamkell.hu

Panasz esetén: reklamacio@szerszamkell.hu

Cégjegyzékszám: 01-09-733025 Adószáma: 13394666-2-43 Nyilvántartásban bejegyző hatóság neve: Online kereskedelemi engedélyszám K/

32/2010 Telefonszáma: 06 1 700 1100

Adatvédelmi nyilvántartási száma: NAIH-64308/2013. A szerződés nyelve: magyar

A tárhely-szolgáltató neve, címe, e-mail címe: MediaCenter Hungary Kft. 6000 Kecskemét, Sostakovics utca 3. II/6.

A társaság vállalja egyúttal, hogy a fenti adatokat – a nyilvántartó hatóság, a Fővárosi Törvényszék, mint Cégbíróság feltüntetése mellett – a szerszamkell.hu weboldal főoldalának impresszumában is feltünteti 8 napon belül.

B) Szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás követelményei az alábbiakban nem teljesülnek:

- a szállítás költségei és feltételeiről szóló tájékoztatás nem megfelelő, mert:
 - a csomagponti átvétel esetén nem tájékoztat annak díjszabásáról

A „szállítási információk” fül alatt található tájékoztató, a „szállítási alaplíjtáblázat” tartalmazza az MPL csomagpontra történő szállítás költségét, a GLS csomagpontra történő szállítás esetén pedig az információt, hogy „Bizonyos termékek GLS futárszolgálattal nem szállíthatóak.” Erre tekintettel a társaság a GLS csomagpontra történő szállítás esetén minden esetben egyedileg egyeztet a vásárlókkal.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

C) Egyéb hiányzó tájékoztatási követelmények:

- a vállalkozás panaszkezelési módja
 - nem hatályos jogszabályra hivatkozik
 - nem tájékoztat megfelelően az illetékes hatóságról (Járási hivatalokra hivatkozik)
- a jótállásról szóló tájékoztatás nem megfelelő, mert:
 - a jótállással kapcsolatosan nem 2021. január 1-től hatályos szabályoknak megfelelő a tájékoztatás
 - nem tájékoztat a sávos jótállási időről

Panaszkezelés: A társaság nem vitatja, hogy az ÁSZF vonatkozó rendelkezéseit nem frissítette, azonban álláspontja szerint a hivatkozott jogszabály – ugyan módosult, de – továbbra is hatályos. A Fogyvédtv. 17./A. § (1) bekezdése szerinti tájékoztatást a szerszamkell.hu oldal több helyen is megjeleníti az oldalon, a panaszkezelés módja a gyakorlatban a jogszabályi előírásoknak megfelel.

A társaság egyebekben vállalja 8 napon belül az ÁSZF-nek panaszkezelésre vonatkozó rendelkezései frissítését.

Jótállás: A társaság nem vitatja, hogy az ÁSZF jótállásra vonatkozó rendelkezéseit nem frissítette, azonban előadja, hogy az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet módosításáról szóló 270/2020. (VI. 12.) Korm. rendelet rendelkezéseinek megfelelően jár el a jótállási jegy és a jótállási jegyben rögzített tájékoztatók, valamint a jótállás érvényesítése tekintetében. A jótállási jegy a hatályos jogszabályok szerint tartalmazza a tájékoztatást.

A társaság vállalja 8 napon belül az ÁSZF-nek a jótállásra vonatkozó rendelkezései frissítését.

D) 4. A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozóan az alábbi tájékoztatások hiányoznak:

- elállási/felmondási nyilatkozat-minta rendelkezésére áll, vagy tájékoztat a Korm. Rendelet mellékletében található mintáról
-

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. § (1) és (2) bekezdései szerint a fogyasztó a 20. §-ban biztosított jogát a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja. A vállalkozás internetes honlapján is biztosíthatja a fogyasztó számára a 20. §-ban meghatározott jog (1) bekezdés szerinti gyakorlását. Ebben az esetben a vállalkozás tartós adathordozón haladéktalanul visszaigazolja a fogyasztói nyilatkozat megérkezését.

Az elállásra vonatkozó tájékoztatását az oldal a „termék visszaküldés” és az ÁSZF útján is megadja, részletesen leírja a rendelet szerint az elállás módját, valamint a honlapon is biztosítja az elállási nyilatkozat kitöltésére a lehetőséget. Az oldal a rendeletre való utalással jelöli meg a további, részletesebb szabályok elérhetőségét, ahol az „elállási-minta” is megtalálható.

A leírtaktól függetlenül a társaság vállalja, hogy 8 napon belül az „elállás-minta” közvetlen elérését is biztosítja az oldalon.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

E) 5. Az elállási joggal kapcsolatosan az alábbi téves tájékoztatások szerepelnek:

- *A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól* szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendeletre, és az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvére hivatkozásnál nincs link, amelyről a jogszabályok elérhetőek lennének.
- *„Amennyiben a Fogyasztó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban (akár a mellékelt adatlap segítségével), telefonon, vagy akár személyesen is.”* - Nincs mellékelt adatlap
- A "Termék visszaküldés" menüpont alatt ellentmondó tájékoztatások szerepelnek:
 - *"30 napon belül indoklás nélkül elállhatsz"*
 - *"a termék kézhezvételét számított 14 napon belül indoklás nélkül elállhat"*
- *"A visszatérítés banki átutalással történik Fogyasztó által megjelölt bankszámlára történő utalással a kézhezvételtől számítottan legkésőbb 30 napon belül."*

A 45/2014. (II.26.) Korm. Rendeletre, és az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvére hivatkozásnál a link – és az elállás-minta – korábban elérhető volt, vélhetően a társaság legutóbbi frissítése óta nem érhető el, melyet a társaság vállal 8 napon belül helyreállítani.

A hivatkozott, „mellékelt adatlap” a szövegbe ágyazott közvetlen elérésű adatlap, mellyel a fogyasztó közvetlen gyakorolhatja az elállás jogát (22. § (2))

A társaság a 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet alapján tüntette fel a fogyasztót a jogszabály alapján megillető elállás jogát, melyen felül a társaság időszakosan hosszabb időre biztosítja az elállás jogát, amit az oldalon kiemelve tüntet fel az érintett időszakokban. A társaság álláspontja szerint ez megszokott kereskedelmi gyakorlat, amikor a jogszabályban vagy az ÁSZF-ben foglaltakhoz képest kedvezőbb feltételeket biztosít a kereskedő és emiatt időlegesen nem változtatja meg az oldal struktúráját, illetve nem módosítja az ÁSZF-et.

A leírtaktól függetlenül a társaság vállalja, hogy 8 napon belül ennél is egyértelműbben jelzi, milyen elállási időszak áll a fogyasztó rendelkezésére.

2./ A szerszamkell.hu oldal látogatottsági adatai (a látogatottsági mérés azon látogatókat, akik több alkalommal keresik fel az oldalt, több alkalommal is külön rögzítik):

3./ A társaságnak nem jelennek meg hirdetései sem TV-ben, sem rádióban, interneten reklámot nem helyez el, szórólapon vagy plakáton nem hirdet.

A fentiekre tekintettel kérem a tisztelt Kormányhivatalt, hogy a jelen nyilatkozatban írtakra szíveskedjen 8 napot biztosítani."

Fenti eljárás alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály 2022. február 1. napján kelt, BP/2200/1859-2/2022. számú határozatában kötelezte a Társaságot, hogy a megtévesztő kereskedelmi gyakorlatát szüntesse meg, valamint a www.szerszamkell.hu weboldalon, az indoklás részében részletezett információkkal kapcsolatban a fogyasztókat a vonatkozó jogszabálynak megfelelő módon tájékoztassa, továbbá 500.000,- Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A Fővárosi Törvényszék 2023. február 08. napján kelt 106.K.701.075/2022/14. számú ítéletével a BP/2200/1859-2/2022. számú határozatot megsemmisítette, valamint a Fogyasztóvédelmi Főosztályt új eljárásra kötelezte.

Fentiek alapján a tényállás teljes körű tisztázása érdekében a Fogyasztóvédelmi Főosztály 2023. június 29. napján a BP/2200/2568-2/2023. ügyiratszámom hivatalból eljárást indított, amelyről az Ákr. 104. § (3) bekezdésében foglaltak alapján értesítette a Társaságot.

A Társaság az eljárás megindításáról szóló végzést 2023. június 29. napján átvette, nyilatkozatot nem küldött.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály 2023. augusztus 30. napján kelt, BP/2200/02568-3/2023. számú határozatában 500.000 Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki, valamint kötelezte a Társaságot arra, hogy a jövőben a fogyasztók teljes körű tájékoztatása tekintetében mindenkor a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően járjon el.

Ezt követően a Fővárosi Törvényszék 2024. november 5. napján kelt 106.K.703.874/2023/12. számú ítéletével a BP/2200/2568-3/2023. számú határozatot megsemmisítette, valamint a Fogyasztóvédelmi Főosztályt új eljárásra kötelezte.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály 2025. január 21. napján a BP/2200/00507-2/2025. ügyiratszámom hivatalból eljárást indított, amelyről az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 85. § (2) bekezdésben foglaltak alapján értesítette a Társaságot.

Az eljárás megindításáról szóló végzést a Társaság a tárhely szolgáltató adatai alapján: 2025.01.23. 13:30:20-kor vette át.

Jelen eljárás során – a határozat meghozataláig – a Társaság nyilatkozatot nem tett.

II. A Fogyasztóvédelmi Főosztály az alábbi jogszabályhely(ek) figyelembe vételével hozta meg döntését:

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ektv.) 4.§ és 16/A. §-aiban foglalt rendelkezések szerint:

4. § *A szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a következő adatokat közzétenni:*

a) a szolgáltató nevét,

b) a szolgáltató székhelyét, telephelyét, ennek hiányában lakcímét,

c) a szolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét,

d) ha a szolgáltató létrejöttét vagy tevékenysége gyakorlásának megkezdését jogszabály nyilvántartásba való bejegyzéshez köti, a szolgáltatót a nyilvántartásba bejegyző bíróság vagy hatóság megnevezését, és a szolgáltató nyilvántartásba vételi számát,

e) ha a szolgáltató tevékenységének gyakorlása jogszabály alapján engedélyköteles, ezt a tényt az engedélyező hatóság megnevezésével és elérhetőségi adataival, valamint az engedély számával együtt,

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

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

g) a szabályozott szakmák gyakorlásának körében:

ga) annak a szakmai érdek-képviselői szervnek (kamarának) a megnevezését, amelynek a szolgáltató akár kötelező előírás alapján, akár önkéntesen tagja;

gb) a természetes személy szolgáltató szakképzettségének, illetve szakmai, tudományos fokozatának, valamint annak a tagállamnak a megjelölését, ahol ezt a szakképzettséget, illetve fokozatot megszerezte;

gc) hivatkozást a szabályozott szakma gyakorlásának a szolgáltató letelepedési helye szerinti államban alkalmazandó szakmai szabályaira, és az azokhoz való hozzáférés módjára,

h) * a szolgáltató részére a tárhelyet biztosító, a 2. § 13. pont c) alpontjában meghatározott szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét, kivéve, ha a szolgáltató részére nyújtott tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan ezek az adatok egyébként is megismerhetők.

16/A. § (1) A 4. §-ban, az 5. §-ban, a 14/A. §-ban, és a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 14. cikk (1) és (2) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jogosult. Az eljáró hatóság a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott szabályok szerint jár el.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet [a továbbiakban: 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet] alapján:

11. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót

a) * a szerződés szerinti áru vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és az árunak vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;

b) a vállalkozás nevéről;

c) * a vállalkozás székhelyének postai címéről, telefonszámáról és elektronikus levelezési címéről, továbbá az arra vonatkozó tájékoztatást, ha a vállalkozás egyéb olyan online kommunikációs eszközre vonatkozó elérhetőséget is rendelkezésre bocsát, amely biztosítja a fogyasztó számára az adatok tartós adathordozón történő tárolását (beleértve a levelezés dátumát és időpontját is), valamint annak a vállalkozásnak a nevéről, postai címéről és azonosító adatairól, akinek a nevében eljár;

d) a vállalkozás üzleti tevékenysége helyének postai címéről, és annak a vállalkozásnak a postai címéről, akinek a nevében eljár, akihez a fogyasztó a panaszait címezheti, ha e cím a c) pont szerint megadott címtől eltér;

e) * a szerződés szerinti áruért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy – ha az áru vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani – annak számítási módjáról, valamint az ezen felül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról vagy a postaköltségről), vagy ha e költségeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről, hogy további költségek merülhetnek fel;

f) határozatlan időre szóló vagy előfizetést magában foglaló szerződés esetében arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza. Ha az ilyen szerződés átalánydíjas, arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege egyúttal a teljes havi költséget is jelenti. Ha az összes költséget nem lehet előre kiszámítani, a fogyasztót tájékoztatni kell az ellenszolgáltatás összegének kiszámításának módjáról;

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

g) * a szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatának díjáról, ha azzal összefüggésben az elektronikus hírközlési szolgáltató által a hívó fél számára az előfizetői szerződésben meghatározott díjon felül további díj terheli a fogyasztót, vagy a telefonhívás, üzenetküldés emelt díjas szolgáltatás igénybevételével jár;

h) a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;

i) a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;

j) * arról, hogy a 20. § szerinti jog gyakorlása esetén az áru visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és – a távollévők között kötött szerződés esetében – a áru postai küldeményként nem küldhető vissza;

k) arról, hogy a fogyasztó a 26. § szerint köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit, ha a 13. § vagy a 19. § esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a 20. § szerinti felmondási jogát;

l) arról, ha a 29. § alapján a fogyasztót nem illeti meg a 20. § szerinti jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti a 20. § szerinti jogát;

m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;

n) az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről;

o) arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról;

p) * adott esetben a szerződés időtartamáról, és ha a szerződés határozatlan időre szól vagy a szerződés a határozott idő elteltét követően határozott időre meghosszabbodik vagy határozatlan idejűvé alakul át, a szerződés felmondásának feltételeiről;

q) * ha a szerződés szerinti áruért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás automatizált döntéshozatal alapján a fogyasztó személyére szabott;

r) a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról;

s) a fogyasztó által a vállalkozás kérésére fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtásáról és annak feltételeiről;

t) * digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről;

u) * digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás bármilyen vonatkozó kompatibilitásáról és interoperabilitásáról a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően;

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

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

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) rendelkezései értelmében:

3. § (1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

(2) 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

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

b) * amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét a termékkel 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.

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

(4) A mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.

(5) 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.

6. § (1) 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:

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

10. § (1) A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt – a (2), a (3) és az (5) bekezdésben foglalt kivétellel – a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

(2) A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt – a (3) bekezdésben foglalt kivétellel – a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: Felügyelet) jár el, ha az érintett kereskedelmi gyakorlat a vállalkozás olyan tevékenységével függ össze, amelyet a Felügyelet felügyel.

(3) A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

(4) A (3) bekezdés nem alkalmazható az olyan kereskedelmi gyakorlat vonatkozásában, amely kizárólag a) a termék címkéjén (a terméken, annak csomagolásán vagy a termékhez egyéb módon rögzítve), a termékhez adott használati és kezelési útmutatóban vagy jótállási jegyben jelenik meg, vagy b) a 7. § (3) bekezdésében említett tájékoztatási követelmény megsértésével valósul meg.

(5) A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt az élelmiszerlánc-felügyeleti hatóság jár el a 6. § (2) bekezdés c) pontja szerinti, az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről szóló 2008. évi XLVI. törvény hatálya alá tartozó élelmiszerlánc termékekkel kapcsolatban megvalósított megtévesztő kereskedelmi gyakorlat esetén.

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

Az Fttv. 19.§-a szerint: „A kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapításra irányuló eljárásra az e törvényben meghatározott eltérésekkel a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása tekintetében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.), rendelkezéseit kell alkalmazni.”

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 2. § és 5. § értelmében:

„2. § (1) A jótállás időtartama:

- a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- c) 250 000 forint eladási ár felett három év.

E határidők elmulasztása – a (4) bekezdésben foglalt kivétellel – jogvesztéssel jár.

(2) A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

(3) Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

(4) A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

5. § (1) A fogyasztó a jótállás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

(2) A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

(3) Kijavítás iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak vagy – a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén – a javítószolgálatnak a jótállási jegyen vagy ahhoz csatoltan fel kell tüntetnie:

a) a kijavítás iránti igény bejelentésének és a kijavításra történő átvételnek az időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását,

b) a hiba okát és a kijavítás módját, továbbá

c) a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását.

(4) Kicserélés iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak a jótállási jegyen fel kell tüntetnie a kicserélés tényét és időpontját.

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

(6) Ha az e rendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában –, valamint ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

(7) Ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

(8) Az (5)–(7) bekezdés előírásai az 1. melléklet 8. pontjában felsorolt fogyasztási cikkek közül az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint a 9. pontban meghatározott motoros vízi járműre nem vonatkoznak.

III. A Fogyasztóvédelmi Főosztály a fentiek alapján az alábbiakat állapította meg:

1. A szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatokra vonatkozóan az alábbi elemek nem szerepelnek a weboldalon:

- nyilvántartásba vevő szerv megnevezése,
- a tárhelyszolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatok, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt e-mail cím.

A társaság nyilatkozatában arra hivatkozott, hogy a fenti adatokat az ÁSZF bevezető része és a főoldalon a „hogyan vásároljak menüpont” is tartalmazza.

A webáruház ellenőrzéskori állapotát rögzítő képernyőfotók alapján megállapítható, hogy hiányoztak a nyilvántartásba vevő szerv megnevezése, és a tárhelyszolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatok, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt e-mail cím, melyeket a Társaság csak utólag javított. Az ÁSZF „Hogyan vásároljak” menüpont a Társaság állításával ellentétben ezen két adatot nem tartalmazza.

A Társaság azzal, hogy az általa üzemeltetett honlapon nem tájékoztatott közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon a vállalkozást nyilvántartásba vevő szerv megnevezéséről, valamint a Társaság részére a tárhelyet biztosító szolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatokról, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címéről, megsértette az Ektv. 4. § d) pontjában (nyilvántartásba vevő szerv megnevezése) és h) pontjában (tárhelyszolgáltató elérhetősége) foglalt kötelező jogszabályi előírást.

2. Szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás követelményei az alábbiakban nem teljesülnek:

- a szállítás költségei és feltételeiről szóló tájékoztatás nem megfelelő, mert:
 - a csomagponti átvétel esetén nem tájékoztat annak díjszabásáról

A társaság nyilatkozatában előadta: a „szállítási információk” fül alatt található tájékoztató, a „szállítási alapidj táblázat” tartalmazza az MPL csomagpontra történő szállítás költségét, a GLS csomagpontra történő szállítás esetén pedig az információt, hogy „Bizonyos termékek GLS futárszolgálattal nem szállíthatóak.” Erre tekintettel a társaság a GLS csomagpontra történő szállítás esetén minden esetben egyedileg egyeztet a vásárlókkal.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

Megállapítható, hogy a csomagponti átvétel díjszabása is hiányzott a GLS csomagpontra történő szállítás esetében, csak az MPL Postapontra szállítás adatait és a GLS házhoz szállítás díjszabását tartalmazza a „Szállítási információk”, „Szállítási alapidíjtáblázat” tájékoztatása. A Főosztály nem a GLS futárszolgálat házhoz szállítási díjszabását hiányolta, hanem a szállítási információk között fellelhető GLS csomagpontra történő szállítás lehetőségének díjadatát, melyet a Társaság szintén csak utóbb javított.

A Társaság azzal, hogy nem tájékoztatott előzetesen a GLS csomagpontra történő szállítás esetében a szállítási díjról, megsértette a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének h) pontjában foglaltakat.

3. Egyéb hiányzó tájékoztatási követelmények:

- a vállalkozás panaszkezelési módjáról szóló tájékoztatása nem megfelelő, mivel
 - az illetékes hatóságról szóló tájékoztatás téves (Járási hivatalokra hivatkozik).

A társaság nyilatkozatában nem vitatta, hogy az ÁSZF vonatkozó rendelkezéseit nem frissítette, azonban álláspontja szerint a hivatkozott jogszabály – ugyan módosult, de – továbbra is hatályos. A Fgytv. 17./A. § (1) bekezdése szerinti tájékoztatást a www.szerszamkell.hu oldal több helyen is megjeleníti az oldalon, a panaszkezelés módja a gyakorlatban a jogszabályi előírásoknak megfelel.

A járási hivatalokról történő téves tájékoztatással kapcsolatos megállapítás – a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 2020. március 1-jétől hatályos rendelkezései szerint – megalapozott volt, melyet a társaság is elismert.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály utalni kíván e körben arra, hogy a fogyasztók tájékoztatása abban a körben, hogy panaszával hová fordulhat alkalmas a megtévesztésre, ugyanis az nem megfelelő abban a körben, hogy járási hivatalokra hivatkozik, ahová a fogyasztó panasza esetén fordulhat. Szervezeti átalakulás miatt azonban a fogyasztóvédelmi hatósággént közigazgatási hatósági ügyekben a fővárosi és vármegyei kormányhivatalok járnak el általános fogyasztóvédelmi hatósággént, nem pedig a járási hivatalok és e hatóságok eljárásával kapcsolatban fellebbezést (rendes jogorvoslatot) nem lehet igénybe venni, tehát a Pest Megyei Kormányhivatal nem járhat el országos illetékességgel. A fogyasztóvédelmi hatóságok döntéseivel szemben csak rendkívüli jogorvoslatot, közigazgatási pert lehet kezdeményezni a fogyasztóvédelmi hatóság székhelye szerint illetékes törvényszéknél.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint a Társaság e körben az ÁSZF-ben megfogalmazott tájékoztatása alkalmas volt arra, hogy a fogyasztókat megtéveszse a jogaikat illetően, hiszen a tájékoztatás hatására a fogyasztó esetlegesen dönthet úgy, hogy akarata ellenére nem él panasztételi jogával, vagy esetlegesen rossz helyre nyújtja be panaszát – a Társaság megtévesztő tájékoztatása miatt. A Társaság fenti tájékoztatásával megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontjában foglalt megtévesztő tájékoztatást, ezzel tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot alkalmazott, megsértve ezzel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglaltakat.

- a jótállásról szóló tájékoztatás nem megfelelő, mert:
 - a jótállással kapcsolatosan nem a 2021. január 1-től hatályos szabályoknak megfelelően tájékoztatja a fogyasztókat,

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

- nem tájékoztat a sávós jótállási időről.

A társaság nyilatkozatában nem vitatta, hogy az ÁSZF jótállásra vonatkozó rendelkezéseit nem frissítette, azonban előadta, hogy az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet módosításáról szóló 270/2020. (VI. 12.) Korm. rendelet rendelkezéseinek megfelelően jár el a jótállási jegy és a jótállási jegyben rögzített tájékoztatók, valamint a jótállás érvényesítése tekintetében. A jótállási jegy a hatályos jogszabályok szerint tartalmazza a tájékoztatást.

A Társaság a jótállásra vonatkozó tájékoztatás körében megállapított hiányosságokat nem vitatta.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály megjegyzi, hogy az a tény, hogy a Társaság a hatályos jogszabályok alapján jár el a jótállás érvényesítése érdekében, nem releváns jelen esetben, hiszen valamennyi vállalkozásnak alapvető kötelezettsége az, hogy a jogszabályi előírásokat betartsa, üzletmenetét a vonatkozó előírásoknak megfelelően alakítsa ki.

A Kúria KGD2013.127. számon közzétett Kfv.III.37.368/2012/6. számú ítéletében elvi élel rögzítette, hogy a szavatossági igény érvényesítésével kapcsolatos megtévesztő tájékoztatás alkalmas a fogyasztó üzleti döntésének befolyásolására. A Kúria ezen döntésében rámutatott, hogy az Fttv. 2. § h) pontjában foglalt értelmező rendelkezés szerint üzleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá, hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban. Ezen ítélet tényállása szerint azt állapította meg a Kúria, hogy a fogyasztó a kereskedő jogszabállyal ellentétes, megtévesztő tájékoztatása folytán könnyen juthat arra a következtetésre, hogy szavatossági igényét nem érvényesítheti az egyik bizonylat hiányában, holott erre valójában joga lett volna, „ezért megállapítható, hogy ez a tájékoztatás alkalmas arra, hogy a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára késztesse, hogy nem gyakorolja szavatossági igényét az áruval kapcsolatban, mely döntést megtévesztő tájékoztatás hiányában nem hozott volna meg.”

A Fogyasztóvédelmi Főosztály ezen megállapítást relevánsnak találja a jelen ügyben is, mert a Társaság potenciális fogyasztói a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 2021. január 1-jét megelőző jótállási igényérvényesítési határidő (a 2. § (1) bekezdése alapján általánosan egy év) ismeretében juthattak olyan döntésre, hogy nem érvényesítik jótállási jogaikat – abban a téves tudatban, hogy az arra rendelkezésre álló határidő már lejárt –, holott a hatályos rendelkezés szerinti sávós jótállási idő alapján – adott esetben – akár két vagy három év is rendelkezésére állna jogaik érvényesítésére.

A Társaság a fenti gyakorlatával megsértette a 151/2003. (IX.22.) Korm. Rend. 2. § (1) pontjában foglaltakat, mert nem adott megfelelő tájékoztatást a kötelező jótállás időtartamáról, továbbá a Korm. Rend 5. § (5)-(7) bekezdésében foglaltakat, mert nem adott részletes tájékoztatást a jótállás szabályairól.

4. Az elállási joggal kapcsolatosan az alábbi téves tájékoztatások szerepelnek a weboldalon:

- „Amennyiben a Fogyasztó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban (akár a mellékelt adatlap segítségével), telefonon, vagy akár személyesen is.” - **Nem volt mellékelt adatlap.**

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A Társaság által megküldött nyilatkozatában előadta: a 45/2014. (II.26.) Korm. Rendeletre, és az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvére hivatkozáskor a link – és az elállás-minta – korábban elérhető volt, vélhetően a társaság legutóbbi frissítése óta nem érhető el, melyet a társaság nyilatkozatában vállalt 8 napon belül helyreállítani. A hivatkozott, „*mellékelt adatlap*” a szövegbe ágyazott közvetlen elérésű adatlap, mellyel a fogyasztó közvetlen gyakorolhatja az elállás jogát.

Megállapítható, hogy a tájékoztatás e tekintetben téves és félrevezető, ugyanis az adatlapra történő hivatkozásra kattintva az adatlap nem volt elérhető.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint a Társaság e tájékoztatása alkalmas volt arra, hogy a fogyasztókat megtéveszse a jogaikat illetően, hiszen a tájékoztatás hatására a fogyasztó esetlegesen dönthet úgy, hogy akarata ellenére nem él elállási jogával, mert nem találja azt a formanyomtatványt, amely ehhez szükséges – a Társaság megtévesztő tájékoztatása miatt. A Társaság fenti tájékoztatásával megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontjában foglalt megtévesztő tájékoztatást, ezzel tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot alkalmazott, megsértve ezzel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglaltakat.

- A "Termék visszaküldés" menüpont alatt ellentmondó tájékoztatások szerepelnek:
 - „30 napon belül indoklás nélkül elállhatsz”
 - "a termék kézhezvételét számított 14 napon belül indoklás nélkül elállhat"

A társaság nyilatkozata szerint: a 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet alapján tüntette fel a fogyasztót a jogszabály alapján megillető elállás jogát, melyen felül a társaság időszakosan hosszabb időre biztosítja az elállás jogát, amit az oldalon kiemelve tüntet fel az érintett időszakokban. A társaság álláspontja szerint ez megszokott kereskedelmi gyakorlat, amikor a jogszabályban vagy az ÁSZF-ben foglaltakhoz képest kedvezőbb feltételeket biztosít a kereskedő és emiatt időlegesen nem változtatja meg az oldal struktúráját, illetve nem módosítja az ÁSZF-et.

A fogyasztói jogok tekintetében a tájékoztatásnak világosnak és egyértelműnek kell lennie, a „termék visszaküldés” menüpont alatti – egymásnak ellentmondó – tájékoztatás megtévesztő. A Társaság azon érvelése tehát, hogy időszakosan kedvezőbb elállási feltételeket biztosít, de ennek megfelelően a weboldal struktúráját és az ÁSZF-et nem frissíti, nem fogadható el jogszerűnek. Egy átlagos fogyasztótól ugyanis nem várható el, hogy meg tudja ítélni a különbséget a jogszabályi előírás és a webáruház által biztosított eltérő lehetőségek között, ezáltal tévesen ítélni meg az általa gyakorolható elállási jogot, ami az üzleti döntését befolyásolhatja.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint az átlagfogyasztónak nem kell tisztában lennie a jogszabályi előírásokkal, így nem kell tudnia arról, hogy mikor félrevezető egy vállalkozás elállási jog kapcsán nyújtott tájékoztatása, nem kell tudnia, hogy mi az elállási jog jogszabályi tartalma, lényege és egyáltalán nem elvárható még az átlagfogyasztótól sem, hogy azokat – mármint az elállási jog szabályait – saját kutakodással más okiratokból kikeresse, megtudja és ezt összevesse a vállalkozás által tett tájékoztatással annak érdekében, hogy megállapíthassa azt, hogy mely szabályok azok, amelyek a jogszabályi előírások alapján megilletik és melyek azok, amelyek – ehhez képest – a Társaság többlet vállalásait tartalmazzák.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A Fogyasztóvédelmi Főosztály megjegyzi, hogy – álláspontja szerint – nemhogy az átlagfogyasztói attitűd, hanem még a magasabb fokú fogyasztói tudatosság sem értelmezhető akként, hogy a fogyasztóknak a vállalkozások közléseit, azok valóságtartalmát vagy jogszabályi előírásoknak való megfelelését le kellene ellenőrizniük, azok hitelességében, teljességében kételkedniük kellene és ennek megfelelően kellene gondoskodniuk arról, hogy biztosítsák azt, amit a vállalkozásnak kellett volna és elhatárolják egymástól a jogszabály alapján a fogyasztókat megillető jogokat és a Társaság többletvállalásaitól.

Az elállási jogról szóló, ÁSZF-ben elhelyezett tájékoztatás célja éppen az, hogy a vállalkozással szemben – a jogszabályi előírások ismerete körében – hátrányosabb helyzetben lévő fogyasztót ellássa megfelelő információval és tájékoztatással a körben, hogy milyen jogok illetik meg őt, segítve ezáltal az igényérvényesítését.

A Társaság fenti megtévesztő tájékoztatásával az Fttv. 6. § (1) bekezdésének i) pontjában foglaltakat valósította meg, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatva ezzel, megsértve az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglaltakat.

- *"A visszatérítés banki átutalással történik Fogyasztó által megjelölt bankszámlára történő utalással a kézhezvételtől számítottan legkésőbb 30 napon belül."*

Megállapítható, hogy a visszatérítés tekintetében a vonatkozó jogszabályi rendelkezéssel egyértelműen ellentétes a vizsgált tájékoztatás. A 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 23. § (1) bekezdése szerint ugyanis „ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is.” A Társaság azon tájékoztatása, miszerint tizennégy nap helyett 30 napos határidővel vállalta a visszatérítést, jogszerűtlen.

A Társaság nem vitatta a honlap ellenőrzése során tett megállapításokat, ezért terhére a Fogyasztóvédelmi Főosztály fogyasztóvédelmi tárgyú jogsértést állapított meg.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint a Társaság e körben a „Termék visszaküldés” menüpont alatt megfogalmazott tájékoztatása alkalmas arra, hogy a fogyasztókat megtévevessze a jogait illetően, hiszen a vállalkozásnak (jelen esetben a Társaságnak), nem a rögzített 30 napon belül, hanem a Korm. rendeletben rögzített – legkésőbb – az elállásról történő tudomásszerzést követő tizennégy (14) napon belül kell visszatéríteni a fogyasztó számára az ellenszolgáltatásként a megfizetett teljes összeget. A Korm. rendelet 1. § (4) bekezdésében foglalt rendelkezés értelmében a Korm. rendeletben foglalt szabályoktól csak a fogyasztó javára lehet eltérni. Jelen tájékoztatásban pedig a fogyasztó hátrányára történik az eltérés, hiszen a Korm. rendeletben rögzített haladéktalan, de legfeljebb tizennégy (14) napon belüli visszatérítés helyett a Társaság ÁSZF-jében a kézhezvételtől számítottan legkésőbb harminc (30) napon belüli visszatérítést köt ki termékért ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeg kapcsán.

A Társaság fenti tájékoztatásával megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontjában foglalt megtévesztő tájékoztatást, ezzel tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot alkalmazott, megsértve ezzel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglaltakat.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

IV. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

A feltárt tényállás alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály megállapította, hogy a Társaság megsértette

- az Ektv. 4. § d) és h) pontjaiban;
- az Fttv. 3. § (1) bekezdésében;
- a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) h) pontjában
- a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésében és 5. § (5)-(7) bekezdéseiben foglalt rendelkezéseket.

V. A Fogyasztóvédelmi Főosztály döntése meghozatala során a mérlegelési szempontokat az alábbi jogszabályhelyek alapján vettem figyelembe:

Az Fgytv. 45/A. §-a szerint:

45/A. § (1) alapján „a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével -

a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,

b) a gyermek- és fiatalkorúak védelmével,

c) a fogyasztói csoporttal,

d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatl, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint

e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.”

(2) **A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és - ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik - eljár azok megsértése esetén.**

(3) Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi

a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,

b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,

c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árara vagy egyébként kötelezően megállapított árara,

d) a fogyasztói panaszok intézésére,

e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,

f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá

g) a fogyasztók tájékoztatására

vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.”

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdésének c) és i) pontja kimondja, hogy „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

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.- Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

magatartás ismételt tanúsításának, illetve a jogsértéssel elért előny - figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával 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 (a továbbiakban: bírság) szabhat ki.”

Az Fgytv. 47. § (2) bekezdése 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.”

Az Fgytv. 47. § (4) bekezdése alapján: „A fogyasztóvédelmi hatóság által alkalmazható jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.”

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdésében foglaltak szerint:

„(5) Az (1) bekezdés alkalmazásában a jogkövetkezmények meghatározásakor a következő szempontokat kell figyelembe venni:

- a) a jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége;
- b) a vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak;
- c) a vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés;
- d) a vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak;
- e) a jogsértéssel érintett áruk értéke;
- f) a vállalkozással szemben ugyanazon jogsértésért más tagállamokban kiszabott szankciók a határokon átnyúló esetekben, ha az ilyen szankciókra vonatkozó információk az (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet által létrehozott mechanizmuson keresztül elérhetők; valamint
- g) az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei.”

Az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdése értelmében „A bírság összege 15 ezer forinttól

a) az Szt. hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén legfeljebb 2 milliárd forintig,

b) az a) pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében 500 ezer forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 5 millió forintig terjedhet.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

Az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdésében foglaltak értelmében: „Az (1) bekezdéstől eltérően az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 2. § a) pontja szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő ismételten megállapított jogsértése esetén a bírság összege 200 ezer forinttól

a) az (1) bekezdés a) pont hatálya alá tartozó vállalkozás esetében a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén 2 milliárd forintig,

b) az (1) bekezdés a) pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében 2 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 5 millió forintig terjedhet.

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv.) 2. §-ának rendelkezései alapján:

„(1) A közigazgatási szabályszegésért való felelősség megállapítása esetén a közigazgatási hatóság közigazgatási szankciót alkalmaz.

(2) Közigazgatási szankciót azzal a természetes személlyel, jogi személlyel vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel szemben lehet alkalmazni, akinek, illetve amelynek a közigazgatási szabályszegésért való felelősségét a közigazgatási hatóság megállapította. Az elközbás akkor is alkalmazható, ha felelősségre vonásra nem került sor.

(3) Közigazgatási szabályszegés esetén a következő közigazgatási szankciók alkalmazhatók:

a) figyelmeztetés,

b)

c) közigazgatási bírság,

d) tevékenység végzésétől történő eltiltás,

e) elközbás.

(4) Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet további közigazgatási szankciókat állapíthat meg.”

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 Szankció tv. 10. § (1) bekezdésében foglaltak szerint:

„10. § (1) Közigazgatási bírság kiszabása esetén a hatóság – törvényben, kormányrendeletben vagy önkormányzati rendeletben meghatározott további szempontok mellett – az eset összes lényeges körülményét, különösen az alábbiakat mérlegelve dönt a bírság összegéről:

a) a jogsértéssel okozott hátrányt, ideértve a hátrány megelőzésével, elhárításával, helyreállításával kapcsolatban felmerült költségeket, illetve a jogsértéssel elért előny mértékét,

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

- b) a jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatóságát,*
- c) a jogsértéssel érintettek körének nagyságát,*
- d) a jogsértő állapot időtartamát,*
- e) a jogsértő magatartás ismétlődését és gyakoriságát,*
- f) a jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartását, valamint*
- g) a jogsértést elkövető gazdasági súlyát.”*

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a döntés adatait a Nyilvántartásba a Szankció tv. 3. § (1) bekezdése alapján jegyzi be.

A fentiekre tekintettel a Fogyasztóvédelmi Főosztály az Fgytv. 47. § (1) bekezdésének c) és i) pontjai, a (2) és (4) bekezdése, valamint az Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdés b) pontja alapján - az Fgytv. 47. § (5) bekezdésében és a Szankció tv. 10. § (1) bekezdésében rögzített mérlegelési szempontok alapján – határozta meg a szankciót.

VI. A Fogyasztóvédelmi Főosztály döntése során az alábbi mérlegelési szempontokat vette figyelembe:

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdés szerint az (1) bekezdés alkalmazásában a jogkövetkezmények meghatározásakor a következő szempontokat kell figyelembe venni:

a) a jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége;

A jogsértés jellege, súlya és a fogyasztók érdekei sérelmének köre:

A feltárt jogsértés tájékoztatási jellegű volt, e mérlegelési szempont **közömbös körülményként** került értékelésre.

A **jogsértés súlya** körében a Fogyasztóvédelmi Főosztály figyelemmel volt arra, hogy **a feltárt jogsértés a jelen mérlegelésben foglaltak alapján** – a jelen mérlegelés során értékelt mérlegelési szempontok összevetése alapján – **súlyosnak értékelhető.**

A **fogyasztók érdekei sérelmének köre**, mint mérlegelési szempont **súlyosító körülményként** került figyelembe vételre. A Társaság a jelen határozatban részletezett jogsértéssel a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz való alapvető érdekét sértette meg. Az Fgytv. preambulumban rögzítettek alapján a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdeke fogyasztói alapjognak tekinthető, ezért ezen fogyasztói alapjog megsértése súlyosító körülményként értékelhető.

A jogsértés mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, a jogsértő magatartás kiterjedtsége:

A **jogsértés mértéke** tekintetében megállapítható, hogy az egy internetes oldal, a Társaság által üzemeltetett www.szerszamkell.hu elérhetőségű weboldallal kapcsolatban merült fel. A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint az egy weboldal érintettsége tekinthető a jogsértés alapesetének, ezért ezt a körülményt enyhítő körülményként figyelembe venni nem tudta, de nyilvánvalóan súlyosító körülményként sem lehetett figyelembe venni, ezért **közömbös szempontként** került értékelésre.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A jogsértés bizonyíthatóan az ellenőrzés idején, 2021. november 10-én valósult meg. E körben a Fogyasztóvédelmi Főosztály megjegyzi, hogy az ellenőrzés idején, rövid ideig tanúsított jogsértés tekinthető a jogsértés alapesetének, ezért ezt a körülményt enyhítő körülményként figyelembe venni nem tudta, de nyilvánvalóan súlyosító körülményként sem lehetett figyelembe venni, ezért **közömbös szempontként** került értékelésre.

A *jogsértéssel érintett fogyasztók száma* körében a Fogyasztóvédelmi Főosztály figyelemmel volt arra, hogy a jogsértések – a Társaság által szolgáltatott adatok szerint – jelentős számú fogyasztót érinthettek. A Társaság adatszolgáltatása alapján honlapot 2020-ban látogató, míg 2021-ben – az adatszolgáltatás megadásáig – **látogató tekintette** meg, amely nagy számú látogatottságot feltételez. E körben a Fogyasztóvédelmi Főosztály hangsúlyozza, hogy álláspontja szerint az egy fogyasztó érintettsége tekinthető a jogsértés alapesetének, ehhez képest a több – jelen esetben nagy számú – fogyasztó érintettsége súlyosító körülménynek tekinthető. Ezért, különös tekintettel a fogyasztói hozzáférés nagy számára, ezt a körülményt a Fogyasztóvédelmi Főosztály **súlyosító körülményként** értékelte.

A jogsértés kiterjedtsége, mint mérlegelési szempont kapcsán **súlyosító körülményként** került értékelésre, hogy a honlappal kapcsolatosan megállapított jogsértések kiterjedtsége országos volt, figyelemmel arra, hogy a Társaság által üzemeltetett honlap Magyarország egész területén elérhető, az azon szereplő tájékoztatások, így a megtevéstől és hiányos tájékoztatások, országosan is megismerhetőek voltak.

b) a vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak;

E körben nem állt rendelkezésre releváns adat, így az sem enyhítő, sem súlyosbító körülményként nem került értékelésre.

c) a vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés;

A Társaság 2021. november 10-ét megelőző 3 éven belül az alábbi fogyasztóvédelmi jogsértéseket követte el:

Határozat száma	Határozat kelte	Jogsértés időpontja	Megsértett jogszabályhely
BP/2200/00075-3/2021.	2021.01.27.	2020.08.12.	Fttv. 3.§ (1)
BP-05/200/08580-2/2020.	2020.11.05.	2020.08.01	Fttv. 6.(1) be)
BP-05/200/05466-2/2020.	2020.06.24.	2020.04.09.	Fttv. 3.§ (1)
BP-05/2004246-2/2020.	2020.05.21.	2020.03.21.	Fttv. Melléklet 5. pont
BP-05/200/03039-2/2020.	2020.05.12.	2019.10.29.	Fttv. 3.§ (1)

A Fogyasztóvédelmi Főosztály **különös súllyal értékelte**, hogy a fenti jogsértések közül 3 db ugyanezen (Fttv. 3.§ (1)) fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértése volt.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

E körben a Fogyasztóvédelmi Főosztály megjegyzi, hogy a Kúria Kfv.II.38.011/2015/3. számú döntésében a legfelsőbb bírói fórum kimondta, hogy *„a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának minden esetben különös súllyal való értékelése indokolt, hisz a fogyasztóvédelmi bírság kiszabásának célja, hogy a jogsértőt a további jogsértésektől elrettentse, jogkövető magatartás tanúsítására ösztönözze”*.

d) a vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak;

E körben nem állt rendelkezésre releváns adat, így az sem enyhítő, sem súlyosbító körülményként nem került értékelésre.

e) a jogsértéssel érintett áruk értéke;

A jogsértéssel érintett termék vételára 4990,- Ft volt, amely érték – a Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint – nem tekinthető jelentős értéknek.

A Központi Statisztikai hivatal tájékoztatása szerint 2021 novemberében – a próbavásárlás hónapjában – a nettó átlagkereset kedvezmények nélkül 320 800 Ft volt (forrás: <https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/gyor/ker/ker2111.html>)

A termék vételára a 2021. novemberi nettó átlagkereset 1,45%-a, melynek alapján a termék nem képviselt jelentős értéket, ezért ez a tény **enyhítő körülményként** került értékelésre.

f) a vállalkozással szemben ugyanazon jogsértésért más tagállamokban kiszabott szankciók a határokon átnyúló esetekben, ha az ilyen szankciókra vonatkozó információk az (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet által létrehozott mechanizmuson keresztül elérhetők; valamint

E körben nem állt rendelkezésre releváns adat, így az sem enyhítő, sem súlyosbító körülményként nem került értékelésre.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály hangsúlyozza, hogy a Kúria Kfv.II.37.737/2012/4. számú végzésében kimondta, hogy *„[a]z a körülmény, hogy a vállalkozás a tevékenységének feltételeit a jogszabályoknak megfelelően megteremtette és annak megfelelően végezte, nem tekinthető enyhítő körülménynek, hiszen a jogszabályok betartása mindenki számára kötelező, így a jogkövető magatartás a felperes javára nem értékelhető.”*

g) az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei.

A *jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartása*, mint mérlegelési körülmény **közömbös szempontként** került értékelésre, tekintettel arra, hogy valamennyi vállalkozással szemben érthető és megalapozott elvárás a hatóságok részéről, hogy működjenek együtt és az eljárások hatékony és eredményes lefolytatását ne hátráltassák.

A jogsértéssel okozott hátrány, illetve annak visszafordíthatósága, mint mérlegelési szempontok kapcsán az eljárás során nem merült fel releváns adat.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A Fogyasztóvédelmi Főosztály hangsúlyozni kívánja, hogy azon mérlegelési szempontokat, amelyek esetén nem merült fel az eljárás során releváns adat, a mérlegelés körében értékelni nem tudta. Mindazonáltal e helyütt hivatkozni kívánunk a Kúria Kfv.II.38.011/2015/3. számú ítéletére, melyben kimondta, hogy „amennyiben valamilyen mérlegelési szempont tekintetében a jogsértés nem állapítható meg, az a mérlegelési szempont az egyedi esetben nem áll fenn, úgy azt sem enyhítő körülményként, sem figyelembe vehető szempontként értékelni nem lehet.”

A Társaság gazdasági súlyát, mint mérlegelési szempontot a Fogyasztóvédelmi Főosztály **közömbös szempontként** vette figyelembe. A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint bár a Társaság nem tartozik az e-kereskedelmi szektor jelentős és nagy gazdasági súlyú szereplői közé, de valamennyi vállalkozással szemben érthető és megalapozott fogyasztói elvárás, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogok érvényesítését elősegítse, jogsértéseket – e körben se – valósítson meg. Ezek okán a Társaság nem jelentős gazdasági súlyát sem enyhítő körülményként nem lehetett értékelni, de nyilvánvalóan súlyosító körülményként sem lehetett figyelembe venni.

A bírság összegének megállapítása során a Fogyasztóvédelmi Főosztály figyelemmel volt a Társaság 2022. 01.01-2022.12.31 időszakra vonatkozóan az értékesítésből befolyt éves nettó árbevételére, mely a www.e-beszamolo.im.gov.hu oldalon közzétett gazdálkodási adatok alapján **2 019 018 000 Ft volt.**

A Fogyasztóvédelmi Főosztály hivatkozni kíván arra, hogy jelen mérlegelés során négy (4) súlyosító körülmény (a fogyasztók érdekei sérelmének köre, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, a jogsértés országos kiterjedtsége és a Társaság által elkövetett korábbi fogyasztóvédelmi jogsértések) is figyelembe vételre került, ezért jelen ügyben – a Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint – figyelmeztetés szankció alkalmazása nem volt indokolt.

Fenti mérlegelésben foglaltak alapján a Társaság által elkövetett jogsértések kapcsán a Fogyasztóvédelmi Főosztály a rendelkező részben meghatározott fogyasztóvédelmi bírság összegének alkalmazását tartotta indokoltnak – figyelembe véve az ügyben értékelt jelentős számú közömbös mérlegelési szempontot is – a törvény által megfogalmazott cél, vagyis a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz való alapvető jogának védelme érdekében.

VII. Záró rendelkezések:

A pénzfizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén irányadó késedelmi pótlékot és annak mértékét az Fgytv. 48. § (6) bekezdése, valamint az Ákr. 135. § alapján határoztam meg.

A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményeket az Ákr. 132. §-a, valamint az adóhatóság által foganatosítandó végrehajtási eljárásokról szóló 2017. évi CLIII. törvény 122-125. §-ai alapján határoztam meg.

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 (a továbbiakban: Statútum R.) 1-2. §-aiban biztosított hatáskörömben és az Ákr. 16. § (1) bekezdés b) pontja szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Ákr. 112. §-a, valamint a 114. § (1) bekezdése szabályozza.

A határozat elleni bírósági jogorvoslati illeték mértékéről az Itv. 45/A. § (1) bekezdése, megfizetésének módjáról a 74. § (1) bekezdése, míg az illetékmentességről az Itv. 56. §(1) bekezdése, az illetékfeljegyzési jogról az Itv. 62. § (1) bekezdésének *h)* pontja rendelkezik.

Budapest, dátum az elektronikus aláírás szerint

dr. Sára Botond főispán megbízásából

A döntésről értesül:

- 1.) Társaság – cégkapu útján

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135