



KOMÁROM-ESZTERGOM VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: KE/045/00173-6/2025

H A T Á R O Z A T

I.)

1.) A Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya a **Kontakt Webshop Kft.** (székhely: 2890 Tata, Kocsi u. 7., adószám: 25076886-2-11, a továbbiakban: Társaság) **terhére**

**400.000.- Ft, azaz négyszázezer forint
fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.**

2.) Ezen túlmenően a Társaságot

k ö t e l e z i

arra, hogy az általa működtetett **www.kontaktor.hu** webáruház felületén

- **a szerződés tárgya tekintetében**
 - **adjon tájékoztatást a szerződés szerinti termék lényeges tulajdonságairól a termék jellegének megfelelő mértékben.**
 - **az értékesítésre kínált egységár feltüntetésre kötelezett termékek egységárát minden esetben egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan tüntesse fel.**
- **a szerződés teljesítése tekintetében adjon egyértelmű tájékoztatást az igénybe vehető szállítási/átvételi módokról.**
- **a fogyasztót megillető elállási joggal kapcsolatos tájékoztatás során tartózkodjon olyan többletkövetelmények előírásától, amelyeket a jogszabály nem ír elő, így különösen attól, hogy a termék visszaküldését bármilyen doboz meglétéhez kösse.**

II.) Kötelezem továbbá a Társaságot arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a hatóságot a határozat véglegessé válását követő 30 napon belül értesítse.

2. Az alábbi jogszabályhely(ek) figyelembe vételével hoztam meg döntésemet:

A) A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet (továbbiakban: Korm. rendelet) 11. § (1) bekezdés a) és h) pontjai szerint:

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

B) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 2. § 7 pontja és a 14. § szerint az alábbiakról rendelkezik:

2. § * E törvény alkalmazásában:

7. egységár: a termék e törvény végrehajtására kiadott jogszabályban meghatározott mértékegységére vonatkozó ár.

14. § * (1) A fogyasztót – a (2) bekezdésben meghatározott kivétellel – a külön jogszabályban meghatározottak szerint írásban tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról.

(2) Nem kell alkalmazni e § rendelkezéseit az árverés útján értékesítendő termékekre, ha annak kikiáltási (induló) árát az árverési tájékoztató meghatározza.

(3) Az eladási árat, az egységárat, illetve a szolgáltatás díját egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni.

(4) * Az eladási árat és az egységárat, illetve – határon átnyúló szolgáltatásnyújtás kivételével – a szolgáltatás díját Magyarország törvényes fizetőeszközeiben kifejezve, a fizetőeszköz nemét (forint) vagy annak rövidítését (Ft) megjelölve kell feltüntetni.

(5) A termék eladási áráként és egységáraként, illetve a szolgáltatás díjaként a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni.

(6) * Ha a termékre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció megjelöli a termék eladási árát – amennyiben jogszabály eltérően nem rendelkezik –, az egységárat is meg kell adni.

(7) Több eladási ár vagy szolgáltatási díj egyidejű feltüntetése esetén a vállalkozás köteles a feltüntetett legalacsonyabb eladási ár vagy szolgáltatási díj felszámítására.

A termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének szabályiról szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM rendelet 3. §-a és 4. §-a szerint:

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

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

b) a közvetlenül a termék mellett elhelyezett egyedi árkiíráson vagy a fogyasztó számára a megvenni kívánt termék kiválasztásakor könnyen hozzáférhető árjegyzéken (ideértve az étel-, illetve itallapot is) kell feltüntetni.

(2) Nem kell feltüntetni az egységárat

a) az 50 g, 50 ml vagy 5 cm alatti csomagolási egységű vagy méretű,

b) az automatából értékesített,

c) az egy csomagban lévő, készletben értékesített,

d) a különleges díszcsomagolású,

e) az ételmiszerláncról és hatósági felügyeletről szóló törvényben meghatározott ételmiszer esetén az ételek készítéséhez egy csomagba összeállított terméken.

(3) Ha külön jogszabály meghatározott előre csomagolt termék forgalmazása során a nettó tömeg mellett a töltő (lecsepegtetéssel meghatározott) tömeg feltüntetését is előírja, elegendő a töltő tömeg egységárának feltüntetése.

4. § Az egységárat

a) a térfogatra értékesített terméknél literenként (Ft/l), vagy - ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást - milliliterenként (Ft/ml), centiliterenként (Ft/cl), deciliterenként (Ft/dl), illetve köbméterenként (Ft/m³),

b) a tömegre értékesített terméknél kilogrammonként (Ft/kg), vagy - ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást - grammonként (Ft/g), dekagrammonként (Ft/dkg) vagy tonnánként (Ft/t),

c) a hosszúságra értékesített terméknél méterenként (Ft/m), vagy - ha ez a termék jellegéből adódóan megkönnyíti az összehasonlítást - milliméterenként (Ft/mm) vagy centiméterenként (Ft/cm),

d) a felületre értékesített terméknél négyzetméterenként (Ft/m²),

e) a kizárólag darabra értékesített terméknél darabonként (Ft/db) kell feltüntetni

C) A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008 évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. § (1) bekezdés i) pontja és a 3 § (1)-(3) pontjai szerint:

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

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 üzleti döntés meghozatalára készteti, 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 ez által a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:*

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

3. A fentiek alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

A) Szerződés tárgyára vonatkozó tájékoztatás tekintetében nem ad előzetesen tájékoztatást a szerződés szerinti termék lényeges tulajdonságairól a termék jellegének megfelelő mértékben, ilyen például szűrőpróbaszerűen kiválasztott „Eta hajformázó”.

A termék lényeges tulajdonságairól szóló tájékoztatás elmulasztásával – az Fttv. 7. § (1) bekezdése alapján – tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósít meg a vállalkozás, mivel a fogyasztó e tájékoztatás alapján választja ki a megvásárolni kívánt árut. Amennyiben ezekről nem kap tájékoztatást, az alkalmas az üzleti döntés befolyásolására, hiszen így vagy nem is vásárol, vagy vásárol, és amikor megkapja a terméket, akkor a kézhezvétel után a termék címkéje alapján tájékozódik, és lehet, hogy az információ ismeretében nem is megfelelő számára a termék, tehát az információ előzetes ismerete esetén eleve meg sem vásárolta volna a terméket.

Vannak olyan egységár feltüntetésre kötelezett termékek, melyek esetében nem került megjelenítésre az egységár, például szűrőpróbaszerűen kiválasztott „Autós féklámpa izzó” és az „Intelligens izzó színes” ahol darabár feltüntetési kötelezettsége van a vállalkozásnak.

B) A szerződés teljesítése tekintetében az átvételi/szállítási módok tekintetében a honlapon a Szállítási/fizetési információk link alatt található dokumentum azt a tájékoztatást tartalmazza, hogy: „Kiszállítás Tatán és a szomszédos településekre: Tatára és a szomszédos településekre bruttó 20 000 Ft felett ingyen szállítunk. 20 000 Ft rendelési érték alatt bruttó 1990 Ft a kiszállítási díj.”; az ÁSZF ugyanakkor ilyen lehetőséget nem tartalmaz.

A fogyasztóknak alapvető joguk, hogy fogyasztói döntésük meghozatala előtt megismerjék a megrendelt termékekhez kapcsolódó különböző fizetési és szállítási módokat. A szolgáltatónak

egyértelműen és átláthatóan kell feltüntetnie a szállítással és fizetéssel kapcsolatos tájékoztatásokat és költségeket a weboldal minden releváns menüpontján, hogy a fogyasztók előre számolhassanak ezekkel a lehetőségekkel. Ezek a tényezők ugyanis jelentős hatással lehetnek a vásárlói döntésre. Amennyiben a különböző menüpontokban és az ÁSZF-ben eltérő információk szerepelnek, a fogyasztó számára nem egyértelmű, hogy melyik felel meg a valóságnak, ami által a tájékoztatás megtévesztő.

C) A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó, az elállást visszaigazoló e-mailben kapott tájékoztatás nem jogszerű, mivel a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet nem tartalmaz előírást az eredeti csomagolás kötelező meglétére vonatkozóan, így annak hiánya nem képezheti az elállási jog akadályát. Az elállási jog gyakorlása esetén a fogyasztó köteles visszaküldeni a terméket (24. §), de a vállalkozás nem követelheti meg a csomagolás mikéntjét, mivel az nem része a terméknek, és annak hiánya nem érinti a termék használhatóságát. Ezzel a tájékoztatással tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg a társaság, mivel megtévesztő információt adott a fogyasztót jogszabály alapján megillető jogai kapcsán.

4. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a Társaság megsértette:

- a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés a), h) pontjában,
- 14. § (1) , (3)-(6) szerint,
- a 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM rendelet 3. § (1) és a 4. § szerint,
- az Fttv. 3. § (1) bekezdését a 6. § (1) bekezdés i) pontja alapján.

Tatabánya, az elektronikus bélyegző szerinti időpontban

Dr. Kancz Csaba főispán nevében és megbízásából:

Turza Gábor
osztályvezető