



PEST VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: PE/002/00521-1/2025

Ügyintéző:

Telefon: (1) 459 4911

Tárgy: Figyelmeztetést és kötelező rendelkezést
előíró határozat

H A T Á R O Z A T

A fogyasztóvédelmi hatáskörében eljáró **Pest Vármegyei Kormányhivatal** (a továbbiakban: Hatóság) a **Tölgy Kiadó Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.** (székhely: 2225 Üllő, Ady Endre utca 9., adószám: 24996781-2-13, cégjegyzék szám: 13-09-171327, a továbbiakban: Társaság, ill. Vállalkozás; jogi képviselő: Hegyi Áron Antal Ügyvédi Iroda, székhely: 1071 Budapest, Damjanich utca 48.; adószám: 19365448, eljár: dr. Hegyi Áron Antal, ügyvéd) ügyében a PE/002/1364-4/2024. iktatószámon indult, **PE/002/521/2025.** számú ügyben, a Vállalkozás által üzemeltetett, <https://www.tolgykiado.hu/> domain címen működő webáruházzal kapcsolatban az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó jogszabályi előírások betartásának ellenőrzése tárgyában, **hivatalból** megindított közigazgatási hatósági eljárásban

I. a Hatóság a Társaságot

figyelmezteti.

II. A Hatóság

kötelezi

a Vállalkozást arra, hogy a jelen határozat 4.-5. pontjában felsorolt, a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében — webáruháza, ill. weboldala további működése kapcsán — intézkedjen!

A jogsértések kapcsán a Hatóság kiemelt hangsúllyal hívja fel a Vállalkozás figyelmét arra, hogy <https://www.tolgykiado.hu/> weboldalan:

- a) a Magyar Posta (MPL) szolgáltatását és díjszabását is egyértelműen tüntesse fel általános szerződési feltételei körében!
- b) A tárhelyszolgáltató székhelyét, telephelyét, e-mail címét tüntesse fel!
- c) A fogyasztóval való kapcsolattartást szolgáló e-mail címe(ke)t egyértelműen tüntesse fel!
- d) Az elektronikus szerződéskötés lépéseit, valamint az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről való tájékoztatását egészítse ki!
- e) Teljesítés feltételeit (így pl. a teljesítési határidőt), a fizetés feltételeit (pl. fizetési módokat és járulékos költségeit), a szállítás költségeit és feltételeit (pl. szolgáltatók, díjszabások, feltételek). az ÁSZF-ben tüntessék fel, vagy a feltételekre való konkrét aldomain hivatkozások linkjét!
- f) A vállalkozás panaszkezelési módjáról megfelelő mértékben tájékoztasson!
- g) Tüntesse fel az illetékes békéltető testület nevét, székhelyének postai címét, a békéltető testületi eljárás ismertetését, és a társaság székhelye, illetve a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes testületek megnevezését és elérhetőségeit, valamint az, hogy tett-e a vállalkozás általános alávetési nyilatkozatot!
- h) az elállási jogról szóló tájékoztatás körében informáljon arról, hogy:
 - a. a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja,

- b. Ha szolgáltatás nyújtásra irányuló szerződés esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a fogyasztó a felmondási jogát, úgy az elszámolás során köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit,
- c. A vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését
- i) Amennyiben a Társaság listaár alatt az eladási árat érti, akkor az ÁSZF-ben ennek megfelelően kell pontosítani/módosítani a „listaár” szó használatát.
- j) Az ÁSZF 7.1. pontja – a határozat indokolásában foglaltak szerint - pontosításra szorul, mely szerint: *Az ÁSZF szerinti szerződés határozott időre jön létre a felek között és a szerződés mindkét fél által történő szerződésszerű teljesítéséig hatályos.*
- k) Fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalt és elérhetőségeit tüntesse fel!
- l) Az Információk / Rendelés menete menüpontban aktualizálja az utánvét díját a rendelési folyamatban feltüntetett értékkel egyezően!
- m) A fogyasztónak joga van a megrendelés és a termék kiszállítása közötti időpontban is élni elállási jogával. És amennyiben ezt a megfelelő formában megteszi a vállalkozás felé, a szállítási díj, amennyiben fel volt részére számolva, fedezi a visszaszállítás költségét, melyet így nem kell visszatérítenie a fogyasztó számára. Az Információk / Rendelés menete, valamint az Információk / Szállítás menüpontban szereplő tájékoztatás tehát kiegészítendő azzal, hogy „kivétel, ha a fogyasztó megfelelő formában jelezte elállási szándékát a Szolgáltató felé”.!

III. A Hatóság egyben megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását és

kötelezi

a Társaságot arra, hogy

- a) a Társaság biztosítson weboldalán Elállási/Felmondási nyilatkozatmintát, illetve tájékoztasson egyértelműen a Korm. Rendelet mellékletében található mintáról, pl. a konkrét jogszabályhoz vezető élő hiperlinkkel!
- b) A közzétett fogyasztói vélemények kapcsán a Társaság köteles ellenőrizni, hogy azt valóban a terméket megvásárló fogyasztó tette-e közzé. Ezzel ellentétes állítása jogsértő, ezért mellőzendő!
- c) A fogyasztói véleményeket – annak ellenőrzése nélkül, hogy valós vásárló, valós vásárlása kapcsán történt-e a bejegyzés - a weboldalon ne tegye közzé!
- d) A fogyasztói vélemények közzétételével kapcsolatos szabályok feltüntetésének hiányával a fogyasztók a kiegyensúlyozott tájékoztatás tárgyában kerülnek ügyleti döntésüket illetően hátrányba, a társaság ezzel kapcsolatos tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatát szüntesse meg és az ÁSZF-ben tájékoztasson a fogyasztói vélemények közzétételével kapcsolatos szabályokról, feltételekről!
- e) Az árcsökkentés szabályait tartsa be, melynek során a feltüntetett korábbi ár (az általános szabályok szerint) a vállalkozás által egy olyan időszakban alkalmazott legalacsonyabb árat jelenti, amely nem lehet rövidebb, mint az árcsökkentés alkalmazását megelőző harminc nap!

IV. Egyúttal a Hatóság a Vállalkozásnak

megtiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat további folytatását

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

- a) A társaság a rendelési folyamatban a 2 kg feletti csomag esetén is biztosítson lehetőséget az MPL futárszolgálat házhozszállításhoz való kiválasztására!

- b) A Vállalkozás jogsértően ragaszkodik ahhoz, hogy az e-mailben bejelentett egyértelmű elállási nyilatkozat ellenére az e-mailben csatolt nyomtatványon keresztül nyújtsa be a fogyasztó elállási szándékát jelző nyilatkozatát, ezért erre vonatkozó gyakorlatát szüntesse be!
- c) Ne korlátozza a fogyasztók szóbeli elállási jogának gyakorlását azzal, hogy az ÁSZF-ben csak írásbeli módról rendelkezik!
- d) Ne alkalmazzon olyan korlátozó feltételt, miszerint „5.11. *Megrendelő tudomásul veszi, hogy az általa fizetendő díjak annak figyelembevételével kerülnek meghatározásra Szolgáltató részéről, hogy a Szolgáltató felelőssége az ÁSZF alapján meghatározott körben korlátozott vagy kizárt.*”
- e) Ne korlátozza a fogyasztó jogát a tekintetben, hogy panaszukat, illetve minőségi kifogásukat csak írásban jelezhetik!
- f) A Társaság érvényesen nem kötheti ki, hogy a fogyasztó 15 napon belül legyen köteles jelezni a hibát, illetve hogy ezen időtartamok lejártá után a Szolgáltató teljesítését hibátlannak kell tekinteni!
- g) Ne korlátozza a fogyasztók jogait azzal a feltétellel, hogy „Amennyiben jelen ÁSZF másként nem rendelkezik, Felek az írásban megtett nyilatkozatot, értesítést postai úton ajánlott vagy tértivevényes ajánlott küldeményként elküldve közölhetik a másik féllel.”!
- h) Az Információk / Szállítás menüpontban szereplő azon mondat, miszerint: „Ha ezt a kiszállítási módot választod, csomagodat a FOXPOST (vagy az MPL) logisztikai szolgáltató fogja eljuttatni a megadott címre, a vásárlást követő 2-3. munkanapon, 08:00-17:00 óra között. MINDEN ESETBEN azt a futárceget választjuk, amely az aktuális információink szerint a leggyorsabban juttatja célba a csomagot.” korlátozza a fogyasztók jogait, a vásárlóknak joguk van eldönteni (anyagi és időbeli lehetőségeik függvényében), hogy amennyiben a házhozszállítást kapcsán több szolgáltató is elérhető, melyiket válasszák. Ezért ezen korlátozó szövegrészt mellőzni szükséges!

V. A Hatóság

kötelezi

a Társaságot arra, hogy a határozatban foglaltak végrehajtása érdekében megtett intézkedéseiről a Hatóságot a határozat véglegessé válását követő 30 napon belül a Hivatali kapun keresztül értesítse!¹

VI. A Hatóság egyúttal rendelkezik a Tölgy Kiadó Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (székhely: 2225 Üllő, Ady Endre utca 9., adószám: 24996781-2-13, cégjegyzék szám: 13-09-171327) jogi képviselője: (Hegy Áron Antal Ügyvédi Iroda, székhely: 1071 Budapest, Damjanich utca 48.; adószám: 19365448, eljár: dr. Hegyi Áron Antal, ügyvéd) részére az ügyintézési határidő túllépése miatt 10.000,- Ft megfizetéséről.

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

A végleges döntésben kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást annak Hatóság általi elrendelését követően a Nemzeti Adó- és Vámhivatal foganatosítja. A végrehajtást foganatosító szerv a meghatározott cselekmény önkéntes végrehajtásának további elmaradása esetén - természetes személy esetén 200 ezer forintig, jogi személy és egyéb szervezet esetén 500 ezer forintig terjedő - eljárási bírságot szabhat ki, és a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti, továbbá a rendőrség közreműködésével kényszerítheti ki.

Felhívjuk figyelmét, hogy amennyiben a jelen határozatban foglalt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetésére irányuló kötelezettségének nem tesz eleget, és a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.) 45/A. §

¹ Abban az esetben is küldjön értesítést a határozatban foglaltak érdekében megtett intézkedéseiről, amennyiben a webáruházat nem működteti tovább!

(1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések ismételt megsértését, úgy a Hatóság a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv.) 2. § (3)-(4) bekezdéseiben, valamint az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

A Hatóság felhívja a Társaság figyelmét arra, hogy az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

Elektronikus kereskedelemre vonatkozó ismételt jogsértés esetén pedig a módosított, 2024. március 1-től hatályos Fgytv. 47/C. § (1a) bekezdés ba) pontja alapján a bírság minimum összege 400 ezer forint, az irányadó bírságösszeg pedig 2,2 millió forint.

A határozat a közléssel válik véglegessé, fellebbezésnek nincs helye. A határozat ellen a közléstől számított 30 napon belül közigazgatási per indítható a Pest Vármegyei Kormányhivatalnál előterjesztett, de a Budapest Környéki Törvényszékhez címzett keresetlevél benyújtásával. A keresetlevélben azonnali jogvédelem kérhető. Azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése. A halasztó hatály elrendelése esetén közigazgatási cselekmény nem hajtható végre, annak alapján jogosultság nem gyakorolható és egyéb módon sem hatályosulhat.

- Természetes személy a keresetlevelet elektronikus úton, vagy papír alapon is benyújthatja. A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (DÁP tv.) 19. §-ában meghatározottak elektronikus úton kötelesek benyújtani a keresetlevelet.
- A jogi képviselővel eljáró ügyfél csak elektronikus úton nyújthatja be a keresetlevelet. Elektronikus úton a keresetet csak az e-Papír üzenetküldő alkalmazás útján lehet benyújtani, amely az alábbi elektronikus felületen található: „<https://epapir.gov.hu>”.

A bíróság eljárása illetékköteles, melynek mértéke 30.000 Ft, azonban a feleket vagyoni és jövedelmi viszonyaikra tekintet nélkül illetékfeljegyzési jog illeti meg.

A bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz, ha egyik fél sem kérte tárgyalás tartását, és azt a bíróság sem tartja szükségesnek. Tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevélben kérheti, melynek elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.

INDOKOLÁS

1. A Hatóság fogyasztóvédelmi eljárását megelőző cselekmények

1.1 Eljárás kezdeményezése

A Pest Vármegyei Főügyészség Közérdekvédelmi Osztálya 2024. április 17.-én kelt T.K.352/2024/2. számú iratában jelezte a Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya (továbbiakban: Hatóság) részére, hogy vizsgálatot folytatott a Tölgy Kiadó Kft. (cégjegyzékszám: 13-09-171327, székhelye: 2225 Üllő, Ady Endre u. 9., a továbbiakban: Vállalkozás) fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésekkel kapcsolatos tevékenysége kapcsán a <https://www.tolgykiado.hu/> domain címen elérhető webáruházban.

Az ügyészi vizsgálat során észlelték, hogy a vállalkozás a webáruházban nem tájékoztatja teljeskörűen a fogyasztókat az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ekertv.) 4. §-ában, a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: OVR Rendelet) 14. cikkének (1)-(2) bekezdésében, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. §-ában előírtakról.

- a) Szabálytalanságként került pl. feltárássra, hogy a weblapon nem kerültek feltüntetésre az OVR Rendelet 14. cikk (1)-(2) bekezdései szerinti tájékoztatások.
- b) A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének e) m) n) o) v) és w) pontjait sértően úgyszintén nem felel meg a vállalkozás internetes oldala, többek közt a békéltető testülethez fordulás lehetősége és elérhetőségei, a kellékszavatossági és termékszavatossági jogok sem kerültek feltüntetésre.
- c) Továbbá a weblapon megjelölt 49/2003. GKM-rendelet - amely szavatossági és jótállási igények intézésére tartalmazott rendelkezéseket – 2014. május 14. napjától hatálytalan.

Mindezek alapján az Ügyészség hatósági eljárást kezdeményezett a Társasággal kapcsolatban.

1.2 Beazonosítás

A tolgykiado.hu domain címen elérhető webáruház üzemeltetője az ÁSZF² szerint a **Tölgy Kiadó Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.** (székhely: 2225 Üllő, Ady Endre utca 9., adószám: 24996781-2-13, cégjegyzék szám: 13-09-171327) Pest vármegyei székhellyel rendelkezik, mely megalapozta Hatóságom illetékességét.



Hatóságom „A digitális fogyasztóvédelem megvalósulása érdekében az online értékesítés és az online térben megjelenő kereskedelmi kommunikáció átfogó fogyasztóvédelmi ellenőrzéséhez” című országos témavizsgálat keretében 2024. október 16-25.-e között hivatalból ellenőrizte a Tölgy Kiadó Kft. által üzemeltetett <https://www.tolgykiado.hu/> domain címen elérhető webáruházat.

2. Fogyasztóvédelmi ellenőrzés

2.1 A próbarendelés

A Hatóság 2024. október 16.-án próbarendelési folyamatot kezdett a tolgykiado.hu weboldalon. A weboldalon kiválasztásra került egyféle könyv, „Mandy Sutcliffe: Bella & Boni – Szép álmokat Boni, ideje ágyba bújni” című, 2016-os kiadású /ISBN 978-615-8009-98-0/ mesekönyv (továbbiakban: Termék), 1.200,-Ft-os akciós árért.

A termék kapcsán feltüntetésre került egy eredeti ár áthúzva (2.690,- Ft – a könyv borítóján található, kedvezmények nélküli eladási ár), egy kiadói ár (2.285,-Ft, a webshopból történő rendelésre vonatkozó ár, illetve akciós termékeknél az akciót megelőző 30 nap legalacsonyabb ára), egy akciós ár (1.200,-Ft, akciós időszakban leadott megrendelésre vonatkozó ár). A kedvezmény mértéke 55%, a megtakarítás összege 1.490,-Ft. Valamint egy mennyiségi kedvezményes ár, 7+ db vásárlása esetén 1.000,-Ft/db.

Annak érdekében, hogy a mennyiségi kedvezményes ár ellenőrizhető legyen, a próbarendelés során 8 db könyv került be a kosárba. **A kosárban a mennyiségi kedvezmény megjelent, a könyvet 1.000,-Ft-os egységáron számolták, ezzel kapcsolatban jogsértés megállapításra nem került.**

Eredeti ár: 2 690 Ft

Kiadói ár: 2 285 Ft

Akciós ár: 1 200 Ft

Kedvezmény: 55%

Megtakarítás: **1 490 Ft**

– 1 +
KOSÁRBA

MENNYISÉGI KEDVEZMÉNY:

7+ db -200 Ft/db **1 000 Ft/db**

18.000,-Ft feletti rendelési értéknél a kiszállítás ingyenes, ennek ellenőrzése érdekében még bekerült a kosárba két db „Tanuljunk Pulóvert kötni” című könyv, 3 x 4.400,-Ft értékben. Ebben az esetben a rendszer valóban **ingyenes szállítási költséget jelzett, így ezzel kapcsolatban jogsértés megállapításra szintén nem került.**

² https://www.tolgykiado.hu/shop_help.php?tab=terms

Végül csak a 8 db Termék került a kosárba, melyhez 990,-Ft-os szállítási költséget jelöltek. A megrendelés gombra kattintva egy felugró ablakban lehetett kiválasztani, hogy visszatérő vásárlóként, újonnan regisztrált vásárlóként, vagy regisztráció nélkül szeretne vásárolni az érdeklődő. A Hatóság a regisztráció nélküli opciót választotta.

Ezt követően a vevő adatainak megadására került sor, szállítási címmel megjelölve. A tovább gomb után a szállítási és fizetési módot lehet megválasztani. Foxpost csomagautomata 990,-Ft, Foxpost házhozszállítás 2.000,-Ft, Pick Pack pont 1.190,-Ft. **Az MPL kiválasztási lehetősége ebben az esetben nem egyértelműen lehetséges.** Van egy kiegészítő díjak felirat, mely alatt az található, hogy PostaPontra / MPL csomagautomatába szállítás esetén + 500,-Ft csomagolási díjat számítanak fel, melyet ez esetben kötelező kiválasztani.

A fizetési módnál bankkártyás előre fizetésre, és utánvételre van lehetőség. A Foxpost csomagautomata és az utánvétel került kijelölésre, mely utóbbinak 400,-Ft-os díja van. A tovább gomb megnyomását követően a rendelés elküldése előtti ellenőrzési lehetőség van. A termékek ára 8.000,-Ft, a szállítási költség 990,-Ft, az utánvétel díja 400,-Ft, mely így összesen 9.390,-Ft. A rendelés elküldése előtt tevőlegesen elfogadtatandó tájékoztatás van az ÁSZF elfogadásáról (linkelt tartalom), az adatkezelési tájékoztatóról (linkelt tartalom), valamint felhívás a fizetési kötelezettségre. Ezzel kapcsolatban tehát jogsértés nem került megállapításra.

A Megrendelem gomb megnyomását követően a webfelületen is megjelenik a rendelés weboldali visszaigazolása, a megrendelés számával együtt. Ezzel egyidőben a rendeles@tolgykiado.hu email címről 2024.10.16.-án 11:01-kor érkezett automatikus érkeztető e-mail tartalmazta a szerződés összes lényeges tartalmi elemét, valamint utalást a Korm. rendelet 18. §-ának megfelelő tájékoztatók fellelhetőségére. Bár a tájékoztatás szerint ez az automatikus visszaigazolás még nem jelenti a szerződés létrejöttét, valójában azonban a megrendelés elfogadását jelző visszaigazolásnak is tekinthető. 10.16.-án 14:23-kor a megrendelés visszaigazolásának is tekinthető e-mailt küldött a vállalkozás.

Tekintettel arra, hogy ebben az esetben a webáruház tényleges működésének bizonyítása érdekében végzett a Hatóság próbarendelést, a fentiek szerint meg lehetett állapítani, hogy a megrendelés lehetséges, a webáruház működik.

A Hatóság 10.16.-án **14:34-kor** bejelentette elállási szándékát a vállalkozás felé a rendeles@tolgykiado.hu e-mail címre, ahonnan a megerősítő e-mailt kapta. Ennek ellenére a Vállalkozás 10.16.-án **15:38-kor** megküldte a szerződés elfogadását, létrejöttét jelző visszaigazolását, miszerint a megrendelés feldolgozását megkezdték.

A Vállalkozás 10.16.-án 17:09-kor küldött e-mailjében azt kérte, hogy a mellékelt elállási nyilatkozatot a fogyasztó töltsse le, töltsse ki és küldje vissza, de nem jelezték, hogy azt más e-mail címre kellene megküldeni. **Vagyis a Vállalkozás jogsértően ragaszkodik ahhoz, hogy az e-mailben bejelentett egyértelmű elállási nyilatkozat ellenére a csatolt nyomtatványon keresztül nyújtsa be a fogyasztó elállási szándékát jelző nyilatkozatát.**

A Hatóság ezt követően 10.18.-án 11:53-kor az info@tolgykiado.hu e-mail címre küldte meg nem a nyomtatványt, hanem egyértelmű elállási szándékát (a csatolt, szerződést jellemző adatokkal együtt) e-mailben. A Vállalkozás 10.21.-én 9:13-ig erre az e-mailre nem válaszolt.

A próbarendelésről készült **PE/002/1364-2/2024.** számú hivatalos feljegyzés tartalmazza a vizsgálat részletes leírását. Az ennek során feltárt tényállást pedig jelen döntés (továbbiakban: Határozat) **4. pontja rögzíti.**

2.2 A weboldal hatósági ellenőrzése

A Hatóság a próbarendeléssel egyidejűleg ellenőrizte a Társaság weboldalán található tájékoztatási elemeket az elektronikus kereskedelmi, piacfelügyeleti előírások érvényesülése tekintetében, valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra utaló szabálytalanságok feltárása érdekében. A weboldal tájékoztatási elemeinek vizsgálata körében tett megállapításait a Hatóság **PE/002/1364-3/2024.** számú hivatalos feljegyzésében rögzítette, melynek tartalmát részletesen a Határozat **5. pontja** tartalmazza.

2.3 Eljárás megindítása hivatalból

Mindezek alapján a Hatóság **PE/002/1364-4/2024.** számú, 2024. október 31.-én kelt végzésével értesítette a Vállalkozást az eljárás hivatalbóli megindításáról, részletezve benne az ellenőrzés során tett megállapításokat, valamint tájékoztatva jogairól és kötelezettségeiről, nyilatkozattételi jogáról is. Egyben adatszolgáltatásra és hiteles bizonyítékok megküldésére szólította fel.

2.4 A Társaság nyilatkozata

Hatóságomhoz 2024. november 08.-án érkezett meg a Társaság jogi képviselőjének **PE/002/1364-5/2024.** számra beiktatott nyilatkozata. A Társaság nyilatkozatára a Hatóság Határozatának **8. pontjában** reagál.

Mindezek alapján a Hatóság meghozta alábbiakban részletezett határozatát.

3. A döntés meghozatala az, az ellenőrzés idején hatályos alábbi jogszabályhelyek figyelembevétele alapján történt

3.1 Az ellenőrzés jogszabályi háttere és a rövidítések a fogyasztóvédelmi hatóság eljárásában

- A termékek piacfelügyeletéről szóló 2012. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Pftv.)
- A szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény (Szolg.tv)
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Ektv.”);
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: „Fttv.”);
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: „Fgytv.”);
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (a továbbiakban: Ker.tv.)
- Az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről szóló 2008. évi XLVI. törvény (továbbiakban: Étv.)
- az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban „Ákr.”)
- az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: Eüsztv.)
- A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (DÁP tv.)
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.);
- A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.)
- az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: ÁFA tv.);
- kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv tv.)
- a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Ksztv.)
- az egyéni vállalkozóról és egyéni cégről szóló 2009. évi CXV. törvény (a továbbiakban: Ev.tv.)
- a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételes szállítható küldeményekről szóló 335/2012 (XII. 4) Korm. rendelet (335/2012 Kr.)

- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: „Korm. rendelet”);
- a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet (373/2021 Korm. rendelet),
- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22) Korm. rendelet (továbbiakban: Jótállási rendelet)
- az eljárás indulásakor hatályos, a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: „Statútum R”);
- a határozat meghozatala idején hatályos, a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024 (XI.14) Korm. rendelet
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, közzétételi kötelezettséggel járó súlyos jogsértésekről, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet módosításáról szóló 453/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: „453/2016 Kr.”)
- a piacfelügyeleti tevékenység részletes szabályairól szóló 6/2013 (I.18.) Korm. rendelet (6/2013 Korm. rendelet)
- a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet (a továbbiakban: „Ár rendelet”).
- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (továbbiakban: „19/2014 NGM rendelet”)
- a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelv (továbbiakban: 2011/83/EU irányelv)³
- a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló 524/2013/EU rendelet⁴ (továbbiakban: „524/2013/EU rendelet”)
- a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről /.../ szóló 2018/302/EU⁵ rendelet (továbbiakban: „2018/302/EU rendelet ill. geoblocking rendelet”)

3.2. Az ellenőrzés során irányadó főbb anyagi jogszabályhelyek

A későbbiekben idézett jogszabályokon túl az alábbi rendelkezések figyelembevételére is sor került a szabálytalanságok értékelése kapcsán.

Az Ektv. 4. § c) d) h) pontja szerint a szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a következő adatokat közzétenni:

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,

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.

Az Ektv. 5. § (2) bekezdés a) és c) pontja alapján a szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt:

a) azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni;

c) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről.

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32011L0083&from=HU>

⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013R0524&from=hu>

⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018R0302&from=EN>

A Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés h) pontja alapján a szolgáltató legkésőbb a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötése előtt, de minden esetben a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt kellő időben világos és egyértelmű módon, az igénybe vevő külön kérése hiányában is közli a szolgáltatás igénybe vevőjével: h) a szolgáltató által alkalmazott általános szerződési feltételeket, külön kiemelve a szerződésre alkalmazandó jogra és a jogvita esetén a joghatóságra vagy az illetékes bíróságra vonatkozó szerződési kikötéseket.

A Szolg.tv. 34. § (2) bekezdés e) pontja, és (4) bekezdése szerint az (1) bekezdésben foglaltakon túl, a szolgáltató legkésőbb a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötése előtt, de minden esetben a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt kellő időben, világos és egyértelmű módon, az igénybe vevő erre irányuló külön kérése esetén közli a szolgáltatást igénybe vevővel: e) ha a szolgáltató olyan magatartási kódex hatálya alatt áll, vagy olyan szervezet tagja, amely a szolgáltatók és az igénybe vevők közötti jogviták nem bírósági úton való rendezésére szolgáló vitarendezési eljárást biztosít, ennek tényét, valamint az érintett vitarendezési eljárás jellemzőire és igénybevételenek feltételeire vonatkozó további részletes tájékoztatás elérhetőségét. A (2) bekezdés c) és e) pontja szerinti tájékoztatást a szolgáltató által az igénybe vevők rendelkezésére bocsátott, az adott szolgáltatást részletesen ismertető tájékoztató dokumentumban vagy egyéb kereskedelmi kommunikációban minden esetben szerepeltetni kell.

A Szolg.tv. 35. § (1)-(3) bekezdése alapján a szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatással összefüggésben az igénybe vevő által közölt panaszt köteles haladéktalanul megvizsgálni és szükség szerint orvosolni, vagy ha a panasszal nem ért egyet, erről a panaszost tájékoztatni. Ha a panasz kivizsgálása nyomban nem lehetséges, erről a tényről, és a panaszra való válaszadás várható időpontjáról kell az igénybe vevőt haladéktalanul tájékoztatni. A panaszt a szolgáltató – ha törvény vagy az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó kötelező jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – legkésőbb harminc napon belül köteles írásban megválaszolni, kivéve, ha a szóbeli panaszt nyomban orvosolja. A panasz elutasítása esetén a szolgáltató köteles az igénybe vevőt írásban tájékoztatni ennek indokairól és arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóságnál kezdeményezhet eljárást, továbbá milyen egyéb nem hatósági vagy bírósági vitarendezési módokat vehet igénybe, az ilyen eljárás megindításához vagy vitarendezési mód igénybevételehez szükséges információkkal együtt.

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés c) h) i) l) v) w) pontja szerint üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót:

- c) a vállalkozás székhelyének postai címéről, telefonszámáról és elektronikus levelezési címéről
- 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,
- 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;
- v) a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételenek lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról
- w) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a békéltető testület nevéről és székhelyének postai címéről.

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

- b) vállalkozás: aki a kereskedelmi gyakorlat tekintetében önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében jár el,
- d) kereskedelmi gyakorlat: a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek a termék fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,

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

Az Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,

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

b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, 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.

Az (5) bekezdés alapján a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatra vonatkozóan az 1. § (4) vagy (5) bekezdése szerint külön jogszabályban előírt, az e törvényben foglaltaknál szigorúbb követelményeket megsértő kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen.

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

Az Fttv. 6. § (1) bekezdés be) c) f) i) pont pontja alapján megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas az áru lényeges jellemzői, így különösen

be) beszerezhetősége, szállítása

c) az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte,

f) a termékhez kapcsolódóan biztosított ügyfélszolgálat és panaszkezelés,

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

Az Fttv. 7. § (1) bekezdése alapján megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

a) – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott üzleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és

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

Az Fttv. 7. § (3) bekezdése szerint a 7. § alkalmazásában

a) az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusában,

b) kötelező európai uniós jogi aktus rendelkezéseinek átültetése céljából elfogadott külön jogszabályi rendelkezésekben, illetve

c) az 1. § (4) bekezdésének a)–d) pontja, valamint (5) bekezdésének b) pontja szerinti külön jogszabályi rendelkezésekben meghatározott tájékoztatási követelményekben előírt információ az ott meghatározott kereskedelmi kommunikáció tekintetében jelentős.

Az Fttv. 7. § (3) bekezdés b) és c) pontja alapján — figyelemmel arra, hogy a jogszabály a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelv rendelkezéseinek átültetése céljából elfogadott norma — a Korm. rendelet tájékoztatási követelményeiben előírtak az ott meghatározott kereskedelmi kommunikáció tekintetében jelentős információnak minősülnek.

Az Fttv. 7. § (5) bekezdés c) és d) pontja alapján pedig vásárlásra felhívás esetén jelentős információnak minősül

c) az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is magában foglaló ár, illetve díj vagy — amennyiben az áru jellegéből adódóan az árat, illetve díjat nem lehet ésszerűen előre megállapítani — az ár, illetve díj megállapításának módja, valamint az összes járulékos költség, így különösen fuvardíj, szállítási vagy postaköltség, illetve amennyiben e költségeket nem lehet ésszerűen előre megállapítani, annak feltüntetése, hogy ilyen további költségek merülhetnek fel,

d) a fizetés, a szállítás és a teljesítés feltételei, ha azok eltérnek a szakmai gondosság által támasztott követelményektől.

Az Fttv. 7. § (8) bekezdése szerint ha a vállalkozás hozzáférést biztosít a termékek fogyasztói értékeléseihöz, az arra vonatkozó információt, hogy a vállalkozás biztosítja-e és hogyan, hogy a közzétett értékelések olyan fogyasztóktól származnak, akik a terméket ténylegesen használták vagy megvásárolták, jelentősnek kell tekinteni.

Az Fttv. 9. § (1) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. A Korm. rendeletben, az Ektv.-ben előírt előzetes tájékoztatási kötelezettségek elmulasztása az Fttv. 3. § (5) bekezdése alapján tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak is minősül.

Az Fttv. 14. §-a alapján a vállalkozás — az eljáró hatóság felhívására — a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.

4. A Hatóság próbarendelése során feltárt tények

A próbarendelésről készült **PE/002/1364-2/2024.** számú hivatalos feljegyzés alapján, a próbarendelési folyamat során fogyasztóvédelmi hatósági szempontból, az elektronikus kereskedelmi szakterületre vonatkozóan az alábbiak megállapítására került sor, melyről a Vállalkozás az eljárás indító végzésből is értesült:

Szabálytalanságként került feltárára:

- a) A Társaság **az MPL általi kiszállítási lehetőséget nem egyértelműen biztosítja, arról homályosan tájékoztat a rendelési folyamatban.** Az ÁSZF-ben nem, de a Szállítási menüpontban (amire egyébként nincs szerves utalás az ÁSZF-ben, s amit nem köteles elfogadni a vásárló) utal arra a Vállalkozás, hogy bizonyos esetekben nem minden szállítási mód választható ki⁶, ugyanakkor a webshopot üzemeltető vállalkozás a **Magyar Posta (MPL) szolgáltatását is köteles — egyértelműen - feltüntetni.** (335/2012. Korm. rendelet 3/A. §, 45/2014 Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés be) és c) pontja, 7. § (1) bekezdés, 7. § (3) bekezdés b) c) pontja, 7. § (5) bekezdés c) d) pontja)

A postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételeken szállítható küldeményekről szóló 335/2012. (XII. 4.)

⁶ „Az MPL és a Postapont esetében a maximális súlyhatár 2 kg, ezért előfordulhat, hogy a fenti érték felett ez a szállítási mód nem választható.”

Korm. rendelet módosítása 2024. március 28-án lépett hatályba, ettől a naptól kell megfelelni a rendeletben foglalt előírásoknak.

A postai kormányrendelet módosított 3/A. §-a értelmében a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerinti távollévők között kötött szerződés alapján értékesített áru kézbesítése érdekében az egyetemes postai szolgáltató által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételének lehetőségét a kereskedelmi célú internetes honlappal rendelkező vállalkozás a honlapján biztosítja, feltéve, hogy az értékesített áru postai szolgáltatási szerződés keretében történő kézbesítését az egyetemes postai szolgáltató az általános szerződési feltételeiben lehetővé teszi.

A jogalkotó a postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételeken szállítható küldeményekről szóló 335/2012 (XII. 4) Korm. rendelet módosításáról szóló 685/2023. (XII. 29.) Korm. rendeletben a kihirdetéstől számított 90 nap elteltéhez kötött hatályba lépés megállapításával biztosította a kellő felkészülési időt a rendelkezés alkalmazására.

Az érintett 3/A. § hatálybalépésének (2024. március 28.) időpontjára kellett az érintett vállalkozásoknak felkészülniük az őket terhelő kötelezettség teljesítésére; ennek hiányában jogszabályt sértenek. A kormányrendeletben foglaltaknak való nem megfelelés a fogyasztók érdekeit sérti, az ebben illetékes hatóság eljárását vonhatja maga után. A kormányrendelet nem ír elő kizárólagosságot a Magyar Posta részére, azonban a jogszabálynak való megfelelés érdekében a Magyar Postát, mint választható szállítási lehetőséget a honlapon fel kell tüntetni, melynek a vállalkozás nem egyértelműen tett eleget.

A Magyar Posta Zrt. a kereskedelmi célú internetes honlappal rendelkező vállalkozások számára az egyedi szerződésben, vagy az általános szerződési feltételeiben meghatározott áron biztosítja a postai (kézbesítési) szolgáltatás igénybevételének lehetőségét. Az MPL az általános szerződési feltételekben a következő árakat kívánja alkalmazni:

- Csomagautomatába, Posta Pontra vagy postára kézbesítve: bruttó 990 Ft/db.
- Háznál történő kézbesítés esetén: 0-10 kg-ig bruttó 1990 Ft/db.
- Háznál történő kézbesítés esetén: 10-20 kg-ig bruttó 2990 Ft/db.
- Háznál történő kézbesítés esetén: 20-40 kg-ig bruttó 5990 Ft/db.

A webshopokban tehát – egyedi szerződés eltérő rendelkezése hiányában – a fenti árakat szükséges feltüntetni. A díjak igénybevételéhez elegendő az MPL oldalán regisztrálni. Amennyiben az MPL általános szerződési feltételeiben meghatározott postai szolgáltatást veszi igénybe a vállalkozás, abban az esetben a vásárlója által megrendelt terméket nem áll az MPL módjában a vállalkozás telephelyén felvenni. (Leszerződés esetében igen, a szerződésben foglalt feltételek szerint).

A társaság a rendelési folyamatban tulajdonképpen 2 kg feletti csomag esetén nem biztosít lehetőséget az MPL futárszolgálat házhozszállításához való kiválasztására, mely sérti a fogyasztók érdekeit üzleti döntésük meghozatala során. A különböző szolgáltatók ugyanis eléggé eltérő árakat alkalmaznak, így nincs lehetősége a fogyasztónak a számára legkedvezőbb döntés meghozatalára.

- b) a Vállalkozás jogsértően ragaszkodik ahhoz, hogy az e-mailben bejelentett egyértelmű elállási nyilatkozat ellenére a csatolt nyomtatványon keresztül nyújtsa be a fogyasztó elállási szándékát jelző nyilatkozatát.**

A Korm. rendelet 22. § (1) bekezdése 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 2011/83/EU irányelv Preambulumának (44) bekezdésében rögzíti, hogy a fogyasztó számára lehetővé kell tenni, hogy az elállásra vonatkozó döntéséről szóló nyilatkozatát saját megfogalmazásában tegye meg, feltéve, hogy a szerződéstől való elállásra vonatkozó döntése a kereskedő számára egyértelmű. Egy levél, egy telefonhívás vagy az áru egyértelmű magyarázattal való visszaküldése megfelelhet ennek a követelménynek, de a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy elállási jogát az ezen irányelvben előírt határidőn belül gyakorolta. Ezért a fogyasztó érdeke, hogy elállását tartós adathordozón közölje a kereskedővel.

Figyelemmel arra, hogy az elállási szándék bejelentésekor a szerződés összes elemével tisztában volt a vállalkozás (mivel csatolásra kerültek az előzmények), valamint a megrendelés száma is feltüntetésre került, valamint arra, hogy a Vállalkozás nem jelezte, hogy másik e-mail címre kellene küldeni az elállási szándék jelzését, így jogsértő volt azon kérésük, hogy a fogyasztó küldje el ismételten, a nyilatkozatminta felhasználásával, elállási nyilatkozatát.

5. A weboldalon az alábbi tényállás felderítésére került sor a hatósági ellenőrzés során

A weboldalon az alábbi tényállás felderítésére került sor, melyet a Hatóság **PE/002/1364-3/2024.** számú hivatalos feljegyzésében rögzített és melynek tartalmáról a Társaságot PE/002/1364-4/2024. számú végzésében részletesen tájékoztatta.

A weboldal hivatkozott tartalmait a Hatóság a továbbiakban az alábbiak szerint rövidíti, hivatkozva:

- *Főoldal:* <https://www.tolgykiado.hu/>
- *Könyveink / Akciók:* <https://www.tolgykiado.hu/akciok>
- *Információk / Rendelés menete:* <https://www.tolgykiado.hu/spg/635042/Rendeles-menete>
- *Információk / Szállítás:* <https://www.tolgykiado.hu/spg/686144/Szallitas>
- *Információk / Fizetés:* <https://www.tolgykiado.hu/spg/108058/Fizetes>
- *Információk / Rólunk:* <https://www.tolgykiado.hu/rolunk>
- *Információk / Elérhetőségek:* https://www.tolgykiado.hu/shop_contact.php
- *ÁSZF:* https://www.tolgykiado.hu/shop_help.php?tab=terms
- *Adatvédelmi nyilatkozat:* https://www.tolgykiado.hu/shop_help.php?tab=privacy_policy
- *Vásárlási tudnivalók:* https://www.tolgykiado.hu/shop_help.php?tab=privacy_policy (3. fül)
- *Közösségi oldal:* <https://www.facebook.com/tolgy.kiado/>

5.1 Szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatok körében:

- a) Szolgáltató elérhetősége (e-mail cím) körében nem egységes az elérhetőségek feltüntetése. A tolgykiado@tolgykiado.hu e-mail cím a hivatalos elérhetőségük a cégjegyzék szerint, az info@tolgykiado.hu az ÁSZF szerint, rendeles@tolgykiado.hu az elérhetőségek menüpont és e-mail-es visszaigazolás szerint. Amennyiben mindhárom cím élő, úgy az ÁSZF-ben mindhármát, vagy azt kell feltüntetni, mely valóban a fogyasztóval való kapcsolattartást szolgálja (pl. ahová az elállási nyilatkozatot kell küldeni. [Ektv. 4. § c) pont; 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés c) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont])
- b) A tárhelyszolgáltató székhelye, telephelye nincs feltüntetve az ÁSZF-ben, sem a weboldalon. [Ektv. 4. § h) pont]
- c) A tárhelyszolgáltató e-mail címe sem szerepel. [Ektv. 4. § h) pont]

5.2 Szerződéskötés feltételei vonatkozásában

- a) Az elektronikus szerződéskötés lépései az ÁSZF-ben csak nagyon kis mértékben kerülnek ismertetésre, az inkább az Információk / rendelés menete menüpontban szerepel, Ez utóbbit azonban a fogyasztó nem köteles elfogadni a megrendelés előtt, az ÁSZF-ben pedig nincs élő

linkkel utalás az Információk menüpontban található további információra. [Ektv. 5. § (2) bekezdés a) pont], valamint

- b) Az adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről való tájékoztatás körében a Társaság az írja, hogy az email címen jelezhető számára. (ÁSZF 4.3) Ez a tájékoztatás azonban nem elegendő mértékű e körben. [Ektv. 5. § (2) bekezdés c) pont]

A szolgáltató az igénybe vevő megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az igénybe vevőt az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről. E rendelkezés célja, hogy az igénybevevő az akaratlan hibák elkerüléséhez szükséges ismeretek birtokában küldje el szerződési nyilatkozatát a szolgáltatónak. A szolgáltatók az Interneten feladott „rendeléseket” ugyanis tipikusan elektronikus „formanyomtatványokon” fogadják. Ezek olyan megoldásokat alkalmaznak, amelyek az igénybevevő számára idegenek lehetnek, így megnő annak veszélye, hogy az igénybevevő tévedésből vagy téves tartalommal küldi meg a szerződés kötésére irányuló üzenetét.

Hasonló rendelkezést tartalmaz a Ptk. 6:83. §-a [Az adatbeviteli hibák javítása] is. Miszerint az elektronikus utat biztosító fél köteles megfelelő eszközökkel biztosítani, hogy a másik fél az adatok elektronikus rögzítése során felmerülő hibákat szerződési jognyilatkozatának megtételét megelőzően kijavíthassa. **Ha az elektronikus utat biztosító fél e kötelezettségének nem tesz eleget, a másik fél szerződési jognyilatkozatát megtámadhatja.**

A Ptk. az elektronikus kereskedelem egyes jogi vonatkozásairól szóló 2000/31/EK parlamenti és tanácsi irányelvvel összhangban rögzíti, hogy az elektronikus utat biztosító fél köteles biztosítani az adatbeviteli hibák javításának a lehetőségét. E szabály garantálja, hogy a vevő a hibásan megadott mennyiséget, árut, címet stb. javíthassa. Ennek elmulasztása esetén a Ptk. megtámadási jogot biztosít a fél számára. Ugyanakkor nem elegendő ennek technikai feltételeit biztosítani, a fogyasztókat tájékoztatni is kell a javítás (még szerződés megkötése előtt) lehetséges technikai módjairól.

- c) Magatartási kódexre a vállalkozás nem utal – vagyis nincs tájékoztatás arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról [Ektv. 5. § (2) bekezdés e) pont; 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés o) pont] – *ennek hiányát (annak csekély súlya miatt) a Hatóság csak megjegyzésként, nem jogsértésként rögzíti.*

5.3 Szerződés tárgyára és a szerződés teljesítésére vonatkozó tájékoztatás körében:

- a) Teljesítés feltételei (így pl. a teljesítési határidő) teljes mértékben hiányoznak az ÁSZF-ből. A Szállítás menüpont alatt van rá utalás, de nem megfelelő mértékű, illetve azt nem köteles elfogadni a fogyasztó, az ÁSZF-ben pedig nincs élő linkes utalás a Szállítás menüpontban található további feltételekre. [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont]
- b) Fizetés feltételei (fizetési módok) és költségei az ÁSZF-ben megfelelően részletezve nincsenek. Erre vonatkozó információk az Információk/Fizetés menüpontban vannak, amit viszont nem köteles megismerni és tévőlegesen elfogadni a fogyasztó szerződéskötés előtt. [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont]
- c) Szállítás költségei és feltételei körében az ÁSZF-ben elegendő információ nem szerepel (szolgáltatók, díjszabások, feltételek). A fogyasztó azonban az ÁSZF-et köteles megismerni és elfogadni a megrendelés előtt, így az ÁSZF-ben kell szerepelnie az aktuális díjaknak, vagy élő hivatkozásnak a további információkhoz. Erre vonatkozó információk ugyanis csak az Információk / Szállítás menüpont alatt vannak. [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pont, 7. § (1) bekezdés, 7. § (5) bekezdés c) pont]
- d) Szállítás költségei és feltételei körében az MPL általi kiszállítás lehetősége nem egyértelmű, ahogy arra a Hatóság a próbarendelés kapcsán is utalt, az MPL díjszabás nincs előzetesen

feltüntetve. (335/2012. Korm. rendelet 3/A. §, 45/2014 Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés be) és c) pontja, 7. § (1) bekezdés, 7. § (3) bekezdés b) c) pontja, 7. § (5) bekezdés c) d) pontja).

5.4 Egyéb tájékoztatási követelmények:

- a) A vállalkozás panaszkezelési módjáról az ÁSZF-ben nem megfelelő mértékben tájékoztat (Ld. ÁSZF 11.3-4. pont, 12.1-2-3. pont) [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés h) pont, 35. § (1)-(3) bekezdése, Fgytv. 17/A. § (1)-(8) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés f) és i) pont, 453/2016 Kr. 1. § a) pontja]. Ismertetni szükséges pl.:
- i. a szóbeli panasz kezelése és jegyzőkönyvezés leírása,
 - ii. 30 napon belül - az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg köteles megküldeni a jegyzőkönyvet
 - iii. panaszforumok, békéltető testületek felsorolása, elérhetőségeikkel,
 - iv. nyilatkozat arról, hogy a békéltető testületek előtt tett-e általános alávetési nyilatkozatot,
 - v. fogyasztóvédelmi eljárás, hatóság elérhetőségeinek ismertetése. — Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál lehetséges. Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes fővárosi és vármegyei kormányhivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://www.kormanyhivatalok.hu/>
 - vi. bírósági eljárás. (Az ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.)
- b) Békéltető testülethez fordulás lehetőségére utalás van (ÁSZF 11.4 pont), de hiányzik az illetékes békéltető testület neve, székhelyének postai címe, békéltető testületi eljárás ismertetése, és a társaság székhelye, illetve a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes testületek megnevezése és elérhetőségei hiányoznak. Illetve nincs információ arról, tett-e a vállalkozás általános alávetési nyilatkozatot, [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) v), w) pont, Szolg.tv. 34. § (2) bekezdés e) pontja, és (4) bekezdése, Fttv. 3. § (5) bekezdés]

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

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

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

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: <http://panaszrendezes.hu>

Tájékoztatjuk továbbá a Társaságot, hogy 2023. január 1-től az Alaptörvény módosítása révén a területi beosztás hivatalos elnevezése vármegye. **Felhívjuk továbbá figyelmét, hogy a békéltető testületek illetékességi köre 2024. január 1-től, az Fgytv. új, 2. számú mellékletének⁷ beiktatásával megváltozott. Valamint az ÁSZF 11.8 pontját érintően határon átnyúló fogyasztói jogviták esetében a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által rendeletben kijelölt kamara által működtetett békéltető testület az illetékes.**

A továbbra is ingyenes és gyors eljárást lefolytató békéltető testületeket érintő legfontosabb változás, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) módosítása alapján **abban az esetben is kötelezést tartalmazó határozatot hoz a testület, ha a fogyasztó kérelme megalapozott, és az ügytárgy értéke 200 ezer forint alatti. Ha a vállalkozás nem tesz eleget a kötelezésnek, bírósági úton a döntés kikényszeríthető, végrehajtható, azaz a bírósági ítéletekkel egyező erejű döntésről van szó.**

⁷ <https://njt.hu/jogszabaly/1997-155-00-00-71> (2024.01.01-ei időállapot)

2024. január 1-jétől **régiós szinten működnek tovább az alternatív vitarendezési fórumok. 8 békéltető testület működik, melyek illetékességi területét az Fgytv. 2. számú melléklete tartalmazza. Főszabályként az online meghallgatás intézményét vezette be az Fgytv. módosítása**, azaz a feleknek személyesen sem kell megjelenniük az egyeztetésen, amely jelentős idő, energia és költségkímélést jelent számukra. Természetesen, ha a fogyasztó szeretné, mert esetleg nincs lehetősége online úton részt venni az eljárásban, vagy ahhoz nem ért, akkor kezdeményezheti személyes meghallgatás lebonyolítását is.

A vállalkozások számára kedvező változás, hogy együttműködési kötelezettségük – a választat megküldési kötelezettség mellett – legalább az online meghallgatáson történő részvételre terjed ki. Mindez azt jelenti, ha online meghallgatásra kerül sor, akkor köteles a vállalkozás is döntésre jogosult képviselője útján részt venni online módon a meghallgatáson. Ha azonban a fogyasztó személyes meghallgatást kezdeményez, a vállalkozás dönthet arról, hogy online vagy személyesen vesz részt a meghallgatáson.

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

Javasoljuk, hogy legyen naprakész a megváltozott fogyasztóvédelmi rendelkezések tekintetében, melyhez sok segítséget talál a szakmai minisztérium honlapján: <https://www.fogyasztovedelem.kormany.hu>.

- c) Az ellenőrzéskor hatályos rendelkezések szerint az ODR link kapcsán bővebb tájékoztatás szükséges a platform létezéséről, valamint arról, hogy az határon átnyúló jogviták rendezésére használható (524/2013/EU rendelet 14. cikk (2) bekezdés

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók bejegyeztethetnek, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben. Ha a fogyasztó panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt Áruval vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközét. A portálon a fogyasztó és a kereskedő, akivel szemben panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az Európai Bizottság 2016 óta működteti az online vitarendezési platformot (ODR) azon fogyasztók számára, akik panasszal kívánnak élni az általuk határon átnyúlóan online vásárolt termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és fel szeretnék kérni egy semleges harmadik felet, azaz egy alternatív vitarendezési testületet a panasz kezelésére.

Az ellenőrzés óta azonban fontos változás, hogy az ODR platform 2025. július 20-tól megszűnni az Európai Bizottság döntése alapján. Az új panaszok benyújtásának végső határideje: 2025. március 20. volt. 2025. július 19-ig még kezelhetők a már benyújtott ügyek.

A változások következtében Hatóságom az ODR linkkel kapcsolatban megállapított szabálytalanságot jelen döntésében nem értékeli jogsértésként, ezzel kapcsolatos szankció nem kerül megállapításra.

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

- a) A Társaság weboldalán Elállási/Felmondási nyilatkozatminta nem áll rendelkezésre, nem is tájékoztat egyértelműen a Korm. Rendelet mellékletében található mintáról, pl. a konkrét jogszabályhoz vezető élő hiperlinkkel. Letölthető minta az oldalon nincs. A minta hiánya súlyos elektronikus kereskedelmi jogsértésnek is minősül [45/2014. Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont, 453/2016 Kr. 1. § a) pontja]
- b) A fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával – a Társaság írásbeliséghez köti a jog gyakorlását (ld. ÁSZF 10.2 pontja: „Ha a Megrendelő elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni postán vagy elektronikus úton küldött levél útján az info@tolgykiado.hu e-mail címre.”), a szóbeli elállást ezzel kizárva. Így a Vállalkozás jogellenesen, egyoldalúan korlátozza az elállás feltételeit. Jognyilatkozat ugyanis szóban, írásban vagy ráutaló magatartással is tehető. A jogalkotói cél feltételezhetően arra irányult, hogy a lehető legtöbb módon lehetővé tegye a jognyilatkozat megtételét. A fogyasztó választhat a gyakorlás módja közül, annak tudatában, hogy neki kell tudnia bizonyítani, hogy elállási jogát megfelelő módon, határidőben gyakorolta. (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont, 22. § (1) és (4) bekezdés, Ptk. 6:4. § (1)-(2) bekezdés, 6:6. § (1) bekezdés, Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése, figyelemmel a 6. § (1) bekezdés i) pontjára).
- c) A Társaság az e-mailben gyakorolt elállási jog kapcsán ragaszkodott az általuk megküldött elállási nyilatkozat kitöltéséhez. Ez a szabálytalanság részletezve a Határozat 4. pont b) alpontjában.
- d) Nincs tájékoztatás arról, hogy a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja. (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont, 20. § (3) bekezdés)
- e) Ha szolgáltatás nyújtásra irányuló szerződés esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a fogyasztó a felmondási jogát, úgy az elszámolás során köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit. (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont, 26. § (1) bekezdés)
- f) A vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését [Korm. Rendelet 25. §]
- g) Az elállási/felmondási jog hiányáról szóló tájékoztatás, amennyiben a kivételszabály alá tartozó terméket értékesít (Korm. Rendelet 11. § (1) bek. l) pont)
- h) Az elállásról szóló tájékoztatás nem megfelelő, mert nem teljes, nem tartalmazza az elállási feltételeket. (Korm. Rendelet 11. § (1) bek. i) pont, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés).

5.6 Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok

- a) Az ÁSZF 4.2 pontja szerint „A házhoz szállítás-, utánvétes fizetés és minden egyéb vásárlással esetlegesen járó költség a Weboldalon kerül feltüntetésre.” Figyelemmel arra, hogy a fogyasztó az ÁSZF-et köteles tevőlegesen elfogadni, a szerződési feltételek szerves része pedig a szállítási és fizetési feltételek részletezése, ezért azoknak az ÁSZF-ben kellene szerepelnie, vagy legalább élő linkkel kellene jelezni a weboldal vonatkozó aloldalát, ahol a megfelelő információk külön keresgélés nélkül fellelhetőek (megtévesztő mulasztás, Fttv. 7. § (1) bekezdés).
- b) Az ÁSZF 5.1. pontja szerint: „A termék árának mértékére mindenkor a Szolgáltató által Weboldalon közzétett listaárak irányadók.” A weboldalon azonban listaár elnevezés nem található. A termékek mellett eredeti ár, kiadói ár, akciós ár és mennyiségi kedvezményes ár szerepel. Nem ismertett, hogy a fogyasztó számára mit kellene jelentenie a listaárnak a Társaság értelmezése szerint. A fogyasztóvédelmi szabályok eladási árat, egységárat és akciós árat tartalmaznak, amennyiben a Társaság listaár alatt az eladási árat érti, akkor az ÁSZF-ben ennek megfelelően kell módosítani a „listaár” szó használatát. (nem egyértelmű fogalmazás, Fttv. 7. § (1) bekezdés).

- c) Az ÁSZF 5.11 pontja a fogyasztók jogait korlátozó, indokolatlan és megalapozatlan feltételállítás. Eszerint: „5.11. *Megrendelő tudomásul veszi, hogy az általa fizetendő díjak annak figyelembevételével kerülnek meghatározásra Szolgáltató részéről, hogy a Szolgáltató felelőssége az ÁSZF alapján meghatározott körben korlátozott vagy kizárt.*” Az árak meghatározása és a Szolgáltató – nem részletezett körben való – korlátozott vagy kizárt felelőssége nem tisztázott, milyen relevanciában állnak egymással. Az eladási árakat alapvetően a Társaság határozza meg, ezzel kapcsolatos felelőssége teljeskörű és nem korlátozott. (Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés).
- d) Az ÁSZF 7.1 pontjának jelenlegi megfogalmazása nem teljes. Eszerint: „7.1. *Az ÁSZF szerinti szerződés határozott időre jön létre a felek között és a szerződés mindkét fél által történő szerződésszerű teljesítéséig hatályos.*” Ugyanakkor a szerződéssel járó mellékkötelezettségek, mint pl. a kellékszavatosság két évig terheli a vállalkozást, nem csupán a szerződés teljesítésének idejéig. Így ez a mondat a fogyasztók szemszögéből nézve megtévesztő lehet a szerződés teljesítését követő jogait tekintve. (Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés)
- e) A Társaság az elállási jog gyakorlását írásbeli feltételhez köti. Ezzel kapcsolatos indokolást ld. 5.5. pont b) alpontjában. (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont, 22. § (1) és (4) bekezdés, Ptk. 6:4. § (1)-(2) bekezdés, 6:6. § (1) bekezdés, Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése, figyelemmel a 6. § (1) bekezdés i) pontjára).
- f) Az ÁSZF 11.4 pontjában a Társaság fogyasztóvédelmi hatóságként a járási hivatalokra utal, ugyanakkor elérhetőségeit sem nevezi meg. Tájékoztatjuk a Társaságot, hogy a hatályos rendelkezések szerint fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalok adott szervezeti egységei járnak el, elérhetőségük pedig a <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok> oldalon található. (387/2016 Korm. rendelet 1-2. §, Fgytv. 17/A. § (1) bekezdés c) és d) pontja és (8) bekezdése, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés).
- g) Az ÁSZF 12.1. pontjában több kifogásolható feltétel is található (ld. kiemelések kapcsán). Eszerint „*A hibás teljesítésre vonatkozó panaszokat – amennyiben ezek szokásosan elvárható gondosság mellett észlelhetők – Megrendelő köteles késelem nélkül írásban bejelenteni, de legkésőbb Szolgáltató teljesítését (a termék átvételét) követő 15 napon belül, vagy – rejtett hibák esetén, amennyiben ez a Weboldal használata során ez fogalmilag értelmezhető – azok észlelésétől számított 8 napon belül. Ezen időtartamok lejárata után a Szolgáltató teljesítését hibátlannak kell tekinteni.*”
- A fogyasztó panaszát, illetve minőségi kifogását nem csak írásban jelezheti, ezzel a Társaság egyoldalúan korlátozza a fogyasztók jogait. (Fgytv. 17/A. § (2) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés).
 - A 15 napos határidő nem a fogyasztóra vonatkozik, hanem a Társaságra, a kijavítást/kicserélést illetően (Ld. 19/2014 NGM rendelet 5. §). A fogyasztónak két hónapja van arra, hogy kifogását bejelentse, mivel az idő alatt határidőben benyújtottnak minősül. Egyrészt a 373/2021. Korm. rendelet 11. § (1) bekezdése alapján ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.
- A Ptk. 6:162. § (1) bekezdése szerint a jogosult a hiba felfedezése után késelem nélkül köteles a hibát a kötelezettel közölni. **A (2) bekezdése alapján a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késelem nélkül közöltnak kell tekinteni.**
- A Társaság tehát érvényesen nem kötheti ki, hogy a fogyasztó 15 napon belül legyen köteles jelezni a hibát, illetve hogy ezen időtartamok lejárta után a Szolgáltató teljesítését hibátlannak kell tekinteni. (Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés)
- h) Az ÁSZF 12.5. pontja is kifogásolható: „*Amennyiben jelen ÁSZF másként nem rendelkezik, Felek az írásban megtett nyilatkozatot, értesítést postai úton ajánlott vagy tértivevényes ajánlott küldeményként elküldve közölhetik a másik féllel.*” – Írásbeli nyilatkozatot nem csak postai ajánlott vagy tértivevényes levélben közölhetnek a fogyasztók a vállalkozással. Ez úgyszintén a fogyasztók jogainak egyoldalú korlátozása. Egyrészt a Vállalkozás nem írhatja elő, hogy milyen

módon jutassa el postai úton a fogyasztó a levelét (ajánlott, tértivevényes, sima), másrészt, ahogy arra a Társaság e pont további részeiben is utal, telefaxon is elképzelhetőnek tartják a kapcsolattartást, illetve ebben a viszonylatban az e-mail útján küldött levelek is fogyasztói nyilatkozatként kezelendők. Amennyiben a Társaság közösségi oldalt is üzemeltet, az azon keresztül érkező levelek is ide számítnak. (Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés)

- i) Az Információk / Rendelés menete menüpontban szereplő azon tájékoztatás, hogy az utánvét díja 300,-Ft, nem aktualizált a rendelési folyamatban feltüntetett értékhez (400,-Ft) képest (Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pont, 7. § (1) bekezdés).
- j) Az Információk / Rendelés menete menüpontban nem teljes az a tájékoztatás, hogy *„Figyelem! A Megrendelem gombra való kattintás fizetési kötelezettséggel jár! Ez azt jelenti, hogy az át nem vett és a Kiadónak az átvételi időt követően automatikusan visszairányított csomaggal járó költségeket (szállítási díj, melyet a logisztikai partner a Kiadó felé kiszámláz a kétszeri szállításért) a Kiadó jogosult kiszámlázni a megrendelőnek vásárlástól függetlenül.”* Illetve az Információk / Szállítás menüpontban: *„Amennyiben a címzett nem veszi át a csomagot, azt visszaviszik a központi raktárba, ahonnan a feladó részére küldik vissza a feladási pontra, melynek költsége 1499 Ft. Ezt az összeget a Kiadó jogosult a Megrendelőre hárítani!”* — A fogyasztónak ugyanis joga van a megrendelés és a termék kiszállítása közötti időpontban is élni elállási jogával. És amennyiben ezt a megfelelő formában megteszi a vállalkozás felé, a szállítási díj, amennyiben fel volt részére számolva, fedezi a visszaszállítás költségét, melyet így nem kell visszatérítenie a fogyasztó számára. A tájékoztatás tehát kiegészítendő azzal, hogy „kivételez, ha a fogyasztó megfelelő formában jelezte elállási szándékát a Szolgáltató felé”. (Korm. rendelet 20. § (3) bekezdés, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés).
- k) Az Információk / Szállítás menüpontban szereplő azon mondat, miszerint: *„Ha ezt a kiszállítási módot választod, csomagodat a FOXPOST (vagy az MPL) logisztikai szolgáltató fogja eljuttatni a megadott címre, a vásárlást követő 2-3. munkanapon, 08:00-17:00 óra között. MINDEN ESETBEN azt a futárcéget választjuk, amely az aktuális információink szerint a leggyorsabban juttatja célba a csomagot.”* azért korlátozza a fogyasztók jogait, mert a vásárlóknak joguk van eldönteni (anyagi és időbeli lehetőségeik függvényében), hogy amennyiben a házhozszállítást kapcsán több szolgáltató is elérhető, melyiket válasszák. (Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés).

5.7 Egyéb megjegyzések (nem képezik szankció alapját)

- a) Az ÁSZF 1.2 pontja szerint *„Nem minősül az ÁSZF módosításának, ha valamely jelen ÁSZF-ben foglalt feltétel jogszabályi rendelkezés változása következtében módosul”*. - Bár a feltételeket ilyenkor nem a Társaság önszántából módosítja, de kétségtelenül módosításnak minősül akkor is, ha arra jogszabály kötelezi.
- b) Az ÁSZF-ben, bár hivatkoznak a korábbi dokumentumváltozatokra, az nem letölthető, nincs hiperlink: *„Az ÁSZF korábbi verziói: 2020.10.29-2024.05.14.; 2014.07.15-2020.10.29”*.

Az Ektv. 5. § (1) bekezdése előírja, hogy a szolgáltató köteles az információs társadalommal összefüggő szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az igénybe vevő számára, hogy tárolja és előhívja azokat. Hasonlóan rendelkezik a Ptk. 6:82. § (2) bekezdése is, miszerint az elektronikus utat biztosító fél köteles az általános szerződési feltételeit olyan módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi a másik fél számára, hogy tárolja és előhívja azokat. Vagyis az ÁSZF-et nem elegendő „csak” közzétenni, vagyis publikálni a webfelületen, hanem a szolgáltató által generáltan olyan megoldást kell felkínálni, mely által lehetővé válik az ÁSZF tárolhatósága (pl. letölthető dokumentum, vagy külön linken elhelyezett nyomtatható formátum biztosításával, vagy aktív gombokkal – pl. PDF, Nyomtatás, E-mail küldés). Tágabb értelemben véve a szolgáltatónak az ÁSZF korábbi változatait is elérhetővé szükséges tennie webfelületén, legalábbis a kötelező jótállási és kellékszavatossági igényrendezés általános elévülési időszakán belül.

5.8 Egyéb előírások ellenőrzése

a) fogyasztói vélemények közzétételének ellenőrzése

Fogyasztói vélemények leadására a weboldalon van lehetőség, ezért a vélemények publikálásával kapcsolatos ellenőrzésre került sor.

Jogsértésként került feltárára:

- i. az ÁSZF 6.8 pontjában található tájékoztatás tisztességtelen volta (Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés),
- ii. A közzétett vélemény ellenőrzésének hiánya (Fttv. 3. § (4) bekezdés, 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés, Melléklet 34. pont), valamint
- iii. a publikálási folyamatról szóló tájékoztatás hiánya. (Fttv. 3. § (1)-(5) bekezdés, 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) és (8) bekezdés)

i) Az ÁSZF 6.8 pontja szerint „A Felhasználók által a Weboldal használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat a Szolgáltató jogosult, de **nem köteles ellenőrizni**, és a közzétett tartalmak tekintetében a Szolgáltató jogosult, de **nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni**.” A Vállalkozás által megfogalmazott állítás tisztességtelen (Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés) az alábbiak szerint.

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

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

A kereskedők által arról nyújtott tájékoztatás, hogy milyen lépéseket tettek annak biztosítása érdekében, hogy a közzétett értékelések olyan fogyasztóktól származzanak, akik ténylegesen használták vagy megvásárolták a terméket, azért is fontos, mert ennek elemzésével kerül sor annak értékelésére, hogy a kereskedő az Fttv. Mellékletével összhangban tette-e közzé az értékeléseket fogyasztói értékelésként.

A Vállalkozások nem állíthatják, hogy az általuk elérhetővé tett értékelések valódi felhasználóktól származnak, kivéve, ha észszerű és arányos lépéseket tesznek, amelyek – anélkül, hogy általános nyomkövetési vagy tényfeltárási kötelezettséget jelentenének – növelik annak valószínűségét, hogy az ilyen értékelések a valódi felhasználók tapasztalatait tükrözik.

A fentiek alapján a közzétett fogyasztói vélemények kapcsán a Társaság köteles ellenőrizni, hogy azt valóban a terméket megvásárló fogyasztó tette-e közzé. Ezzel ellentétes állítás jogsértő.

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

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

A „Tanuljunk pulóvert kötni” című kiadvány kapcsán 2024.10.16-án 10:29-kor a Hatóság név és e-mail cím megjelölésével a termékhez két csillagos jelölést tett és megjegyzésként hozzáfűzte, hogy „Nekem nem sikerült a könyvből megtanulni pulóvert kötni. Lehet, az én hibám.” **Jogsértésként került megállapításra, hogy a vélemény elküldése után 10:31-kor rögzített bizonyíték szerint a vélemény – annak ellenőrzése nélkül, hogy valós vásárló, valós vásárlása kapcsán történt-e a bejegyzés - a weboldalon megjelent. (Fttv. 3. § (4) bekezdés, 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés, Melléklet 34. pont)**

Ezt követően a Társaság 10.16-án 14:23-kor írt e-mailjében megköszönte a megrendelést (mely egy másik termék megrendelését jelentette, ami 10.16-án 11:00-kor került elküldésre). Valamint megköszönte, hogy: *„véleményt írt a Tanuljunk pulóvert kötni című könyvünkhöz. Szeretném kérni, hogy írja le, hol akadt el a folyamatban, és küldjön fotót a munkájáról, hogy segíteni tudjunk. Nagy energiát fektetünk minden könyvünkbe, az említettnél is teszteltük a leírásokat, és nem találtunk hibát. Várom mielőbbi visszajelzését, hogy megoldást találjunk a problémára.”*

iii) Jelen eljárás során az is vizsgálendő, hogy a weboldalon megjelenített vélemények a Vállalkozás olyan kereskedelmi kommunikációinak tekinthetők-e, amelyek alkalmasak lehetnek-e arra, hogy a termékek iránt érdeklődő fogyasztók ügyleti döntéseit befolyásolják. Valamint az, hogy a weboldalon a fogyasztói vélemények publikálási módjáról, validálási folyamatáról előzetes tájékoztatás nincs a weboldalon.

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

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

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

amikor nem tettek észszerű és arányos lépéseket annak biztosítására, hogy az értékelések valóban ilyen fogyasztóktól származzanak. Ilyen lépés lehet az, ha technikai eszközökkel ellenőrzik az értékelést közzétevő személy megbízhatóságát, például információkat kérnek annak ellenőrzésére, hogy az adott fogyasztó ténylegesen használta vagy megvásárolta a terméket.

A fentiek vizsgálata érdekében szükséges volt továbbá a Társaság megnyilatkoztatása a fogyasztói vélemények közzététele kapcsán, mivel a publikálási folyamat nincs részletezve az általános szerződési feltételek között, sem egyéb módon a weboldalon.

A Társaság jogi képviselője nyilatkozatában előadta, hogy a fogyasztók által tehető véleményküldés módszerét a Kormányhivatal végzésében részletesen összefoglalta. Az Ügyfél a véleményeket manuálisan nem ellenőrzi, nem validálja, ezzel ellentétes állításokat soha nem tett. Az Ügyfélnél egy Webshop audit történt 2024. 09. 09-én egy UNAS szakértő által. Az Ügyfél az ő javaslatára kapcsolta be a véleményeket az oldalon, ez az induláskor alapesetben nem volt aktív. Az Ügyfél egy könyveket értékesítő kisvállalkozás; semmilyen típusú véleményosztónzés nem történik. A weboldal az összes beérkezett fogyasztói véleményt megjeleníti, szelektálásra nem kerül sor. A Kormányhivatal által tett véleményt Ügyfél eltávolította, hiszen visszajelzést a megrendelőtől nem kapott. A vélemények kezelésének módja természetesen bármikor módosítható, illetve az Ügyfél vállalja, hogy a vélemények ellenőrzésének módszerét felülvizsgálja.

Azzal, hogy a Társaság a véleményeket nem ellenőrzi, nem validálja, a folyamatról előzetes tájékoztatást sem biztosít, a fentiek alapján jogsértést követett el.

A fogyasztói vélemények közzétételével kapcsolatos szabályok feltüntetésének hiányával a fogyasztók a kiegyensúlyozott tájékoztatás tárgyában kerülnek ügyleti döntésüket illetően hátrányba, így az Fttv. 3. § (1)-(5) bekezdéseibe ütköző tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot állapítható meg, figyelemmel az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontjára, 7. § (1) és (8) bekezdésére, 14. §-ára figyelemmel.

b) Akciós árak közzétételének ellenőrzése

- i. A weboldalon többféle árjelzés található egy-egy termékkel kapcsolatban. A termékek mellett eredeti ár, kiadási ár, akciós ár és mennyiségi kedvezményes ár szerepel.

Az akciós árfeltüntetésnek a 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet 2022. május 28-tól hatályos 2/A. §-a előírásainak - árcsökkenés bejelentése – megfelelően szigorú szabályai vannak. A korábbi ár a vállalkozás által egy olyan időszakban alkalmazott legalacsonyabb árat jelenti, amely nem lehet rövidebb, mint az árcsökkentés alkalmazását megelőző harminc nap. Ezért a vállalkozásnak igazolnia szükséges, hogy az akciót megelőző időszakban milyen áron értékesítette a terméket.

Ennek megfelelően a Hatóság felszólította a Vállalkozást a próbarendelt termék esetében az akciós ártörténet hiteles igazolására.

A Hatóság felhívta a Társaságot, hogy szolgáltatson adatot arról, és hitelt érdemlően támassza alá, hogy a weboldalán a próbarendelés idején élő akciót a próbarendelt termék („Mandy Sutcliffe: Bella & Boni – Szép álmokat Boni, ideje ágyba bújni” című, 2016-os kiadású /ISBN 978-615-8009-98-0/ mesekönyv — továbbiakban: Termék1) körében mikor hirdette meg, és az akció kapcsán az eredeti, bázisárnak feltüntetett, áthúzott árakat mettől meddig alkalmazta! Valamint arra, hogy tüntesse fel egy táblázatban a termék 2024. augusztus 1. – 2024. október 30. között alkalmazott fogyasztói eladási árát, minden változást belefoglalva, időtartam megjelöléssel, valamint eladott példányszámmal!



A Vállalkozás jogi képviselje nyilatkozata szerint az Ügyfél új weboldala 2024. július 25-én indult el. A termék ekkortól került akciós termékként meghirdetve, nem eseti, hanem hosszabb kedvezményes árú termékként. A termék 2016-ban jelent meg, tehát hosszú idő óta remittenda státuszban van; csökkentett áron lehet kínálni. Ez az Ügyfél egy kifutó terméke, melyből összesen 16 példányt értékesített az adott időszakban.

A Társaság weboldali magyarázata szerint akciós ár: az akciós időszakban leadott megrendelésre érvényes ár. Kiadói ár pedig /.../ akciós terméknél az akciót megelőző 30 nap legacsonyabb ára.

A Társaság nem bizonyította, hogy a kiadói ár az akciót megelőző 30 napban 2.285,-Ft lett volna, sőt nyilatkozatuk szerint az 2024. júliusa óta változatlan, 1.200,-Ft-os áron volt értékesítve.

Felhívjuk a Vállalkozás figyelmét, hogy az akciós árfeltüntetésnek a 2022. május 28-tól hatályos, 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet 2/A § előírásainak - árcsökkenés bejelentése – megfelelően szigorú szabályai vannak. **A korábbi ár a vállalkozás által egy olyan időszakban alkalmazott legalacsonyabb árat jelenti, amely nem lehet rövidebb, mint az árcsökkentés alkalmazását megelőző harminc nap.**

A Vállalkozás azonban több hosszabb ideje, folyamatosan, ugyanezt az akciós árat tünteti fel. Az akciós ár ugyan lehet 30 napnál hosszabb is, de ez nem vezethet a fogyasztók megtévesztéséhez, az indokolatlanul hosszú, akár hónapokig elnyújtott „akciók” alkalmazásával, mert ez tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül. A Vállalkozás több hónapra visszamenőleg akciósan tünteti fel a termék árát, ráadásul azonos áron, ugyanakkor a weboldal megújításakor már ezt az árat alkalmazta, tehát ez volt a 30 napon belüli eredeti ár, s a határozat megírásának idején is ugyanezt az árkiírást alkalmazza, tehát a jogsértés folyamatosan valósul meg.

Akciós árcsökkentés esetén a termék korábbi árát az akciót meghirdető üzletben, webáruházban alkalmazott árak alapján kell meghatározni. Jelen esetben pedig az eredeti árat nem a könyvön eredetileg feltüntetett árhoz képest kell megállapítani. A könyvön szereplő eredeti árat akkor tüntethetné fel a vállalkozás eredeti árként, ha az árcsökkentés mértéke fokozatosan növekedne az idők folyamán, és az lett volna a kiindulási ár.

A Vállalkozás tehát a 4/2009 NFGM rendelet 2/A. § (2) bekezdésének sérelmével járt el, folyamatosan, hosszú időn keresztül, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot megvalósítva, figyelemmel az Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdésére, 6. § (1) bekezdés c) pontjára, 7. § (1) bekezdésére és (5) bekezdés c) pontjára.

- ii. Kuponos értékesítés ellenőrzésére jelen esetben nem került sor.
- iii. Mennyiségi kedvezmény: Annak érdekében, hogy a Vállalkozás által ígért mennyiségi kedvezményes ár ellenőrizhető legyen, a próbarendelés során 8 db könyv került be a

kosárba. A kosárban a mennyiségi kedvezmény megjelent, a könyvet 1.000,-Ft-os egységáron számolták, **ezzel kapcsolatban jogsértés megállapításra nem került.**

- iv. Ingyenes szállítás ígérete: 18.000,-Ft feletti rendelési értéknél a kiszállítás ingyenes, ennek ellenőrzése érdekében még bekerült a kosárba két db „Tanuljunk Pulóvert kötni” című könyv, 3 x 4.400,-Ft értékben. Ebben az esetben a rendszer valóban ingyenes szállítási költséget jelzett, **így ezzel kapcsolatban jogsértés megállapításra szintén nem került.**

c) *Geoblocking előírások ellenőrzése*

A geoblocking előírások közvetlen sérelmét nem lehetett vizsgálni, figyelemmel arra, hogy külföldi kiszállítást kérni gyakorlatilag nincs lehetőség. Az ÁSZF-ben szerepel az a tájékoztatás, hogy: „A termékeket a Szolgáltató főszabály szerint belföldre szállítja. Külföldi rendelési cím esetén a Megrendelő köteles a szállítást megelőzően a Szolgáltatóval e-mailben felvenni a kapcsolatot a kiszállítás részleteinek egyeztetése érdekében.”

d) *Digitális adatvédelmi előírások*

Az adatok végleges hozzáférhetetlenné tételét lehetővé tevő alkalmazás biztosításával kapcsolatos eljárási szabályok meghatározásáról szóló 726/2020. (XII. 31.) Korm. rendelet előírásainak ellenőrzésére nem került sor, mivel a Vállalkozás a rendelet által érintett terméket nem árusít.

e) *Üdülési jogok másodlagos értékesítése*

A weboldalon nem történik üdülési jog értékesítése vagy újraértékesítése.

f) *Sötét mintázatok ellenőrzése⁸*

A weboldalon ilyen jellegű digitális üzenetek nem kerültek elhelyezésre.

- g) A különösen érzékeny társadalmi rétegeket célzó megtévesztő kereskedelmi kommunikáció ellenőrzése

A weboldalon nincs ilyen kommunikáció.

6. Az ügyészi jelzés alapján

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

A Határozat 1.1 pont a) alpontban jelzett szabálytalanságot a Hatóság jelen dokumentum 5.4. c) alpontjában rögzítette. Ugyanakkor a jogi környezet változása kapcsán az ODR linkkel és tartalmi magyarázatával kapcsolatos jogsértés nem került megállapításra.

Az 1.1 pont b) pontban található jogsértéseket jelen dokumentum 5.4. b) pontja tartalmazza.

⁸ A sötét mintázatok (angolul: dark pattern) olyan digitális üzenetek és felhasználói felületek, amelyek észrevétlenül veszik rá az embereket nem kívánt döntések meghozatalára. Ide tartoznak például a pszichés nyomásgyakorlás és sürgetés az egyes online oldalakon.

A Főügyészségnek jelen dokumentum 1.1 pont b) alpontjában, a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének e) m) n) pontjával kapcsolatban jelzett észrevétele tárgyában jogsértés az ellenőrzés idején fellelhető tájékoztatási elemekre tekintettel nem került megállapításra.

Az 1.1. pont c) alpontjában szereplő hivatkozás a weboldalon nem található, ezzel kapcsolatos jogsértés szintén nem került feltárássra.

7. A Vállalkozás által megsértett jogszabályhelyek

- Ektv. 4. § c) d) h) pont, 5. § (2) bekezdés a) és c) pont,
- Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés h) pont, 34. § (2) bekezdés e) pontja, és (4) bekezdése, 35. § (1)-(3) bekezdése,
- Fgytv. 17/A. § (1)-(8) bekezdés,
- 335/2012. Korm. rendelet 3/A. §,
- 373/2021. Korm. rendelet 11. § (1) bekezdése,
- 45/2014 Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés c) h) i) l) v) w) pont, 20. § (3) bekezdés, 22. § (1) és (4) bekezdés, 25. §, 26. § (1) bekezdés,
- 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet 2/A. §,
- Fttv. 3. § (1)-(5) bekezdés, 6. § (1) bekezdés be) és c) f) i) pontja, 7. § (1) bekezdés, 7. § (3) bekezdés b) c) pontja, 7. § (5) bekezdés c) d) pontja, 7. § (8) bekezdés, 14. §, Melléklet 34. pont,
- 453/2016 Kr. 1. § a) pontja.

8. Reagálás a Társaság nyilatkozatára

- *A Társaság nyilatkozatában előadta, hogy a GVH iránymutatásának megfelelően az Ügyfél a weboldalon közzétett ÁSZF-et (és a weboldal egyéb felületeit is) közérthető-, átlátható, a jogi nyelvezetet minél inkább kerülő – az átlagos fogyasztó számára érthető – módon alakította ki. A Kormányhivatal végzésének több pontjában azt kifogásolja, hogy az Ügyfél ÁSZF-je bizonyos jogszabályi kötelezettségeknek a jogszabályokban előírt szó-szerinti módon nem felel meg.*

Hatóságunk nem a szó szerinti jogszabályi rendelkezések visszaadását követeli meg, hanem a fogyasztók számára előírt tájékoztatási elemek megjelenítését. Amennyiben azok szerepeltek volna a szerződési feltételek között, azok hiányát nem kellett volna jogsértésként feltárni.

- *Szintén nem róható az Ügyfél hátrányára az a döntés több helyén megfogalmazott kormányhivatali kíváncságnak, miszerint az ÁSZF „még kereszthivatkozások szintjén sem tartalmaz” bizonyos jogilag kötelező információkat. A Versenyhivatal fent idézett álláspontja szerint ugyanis az Ügyfélnek minél szélesebb körben kerülnie kell a „kereszthivatkozásokkal tűzdelt, ezáltal nehezen áttekinthető és megérthető tájékoztatást”.*

A Korm. rendelet 11. §-ában előírt tájékoztatási elemek körében előadják, hogy ezen tájékoztatásoknak nem szükségképpen az ÁSZF-ben kell megjeleníteniük. Azok közzétehetőek a Weboldal egyéb felületein is, így különösen olyan felületeken, amelyek a fogyasztók tájékozódását jobban szolgálják. A Kormányhivatal elmulasztotta mélységében elemezni a weboldal egyéb menüpontjait, aloldalait.

Hatóságunk a teljes weboldal auditációját elvégezte, így a weboldalon fellelhető összes tájékoztatási elemet egységében értékelte. Ugyanakkor a probléma az, hogy a követelt tájékoztatási egységek vagy egyáltalán nem szerepeltek a weboldalon, vagy nem az általános szerződési feltételek között. Az ÁSZF-ben arra való utalás nélkül, hogy az információ egyébként hol található meg. A fogyasztók a vásárlás elküldése előtt az általános szerződési feltételeket kötelesek megismerni és elfogadni. Amennyiben az információ nem az ÁSZF-ben van, azt a fogyasztó nem köteles elfogadni.

- *A weboldalon az MPL lehetőségének meg kell jelennie, ugyanakkor jelezniük, hogy az meg is jelenik és a Kormányhivatal előbbi megállapítása a jogszabály helytelen értelmezéséből fakad; az Ügyfél*

csak akkor sértene jogszabályt, ha a weboldalon nem biztosítaná az MPL kiszállítást. Az Ügyfél a Kormányhivatal által is megállapítottan biztosítja az MPL kiszállítás lehetőségét, a szállítási mód kiválasztása a weboldalon adott, ezáltal biztosított.

Az általános szerződési feltételek része a teljesítési feltételek. Az ÁSZF-ben kell szerepelnie a teljesítés feltételei között a kiszállítási lehetőségek megadásának és a díjszabás közlésének is. Az ÁSZF-ben az ellenőrzés során nem volt egyértelműen feltüntetve az MPL igénybevételének lehetősége és díjszabása. A Ptk. 6:77. §-a [Általános szerződési feltétel] szerint

(1) Általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az alkalmazója több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyalnak meg.

(2) Az általános szerződési feltételt alkalmazó felet terheli annak bizonyítása, hogy a szerződési feltételt a felek egyedileg megtárgyalták.

A Ptk. 6:78. § [Az általános szerződési feltétel szerződéses tartalommal válása] (1) bekezdése szerint az általános szerződési feltétel akkor válik a szerződés részévé, **ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerje, és ha azt a másik fél elfogadta.**

Vagyis azt a fogyasztó a szerződéskötést megelőzően aktívan elfogadta.

A Ptk. 6:103. §-a [Tisztességtelen szerződési feltétel fogyasztói szerződésben] alapján

(1) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a tisztességtelen általános szerződési feltételre vonatkozó rendelkezéseket - az e §-ban foglalt eltérésekkel - alkalmazni kell a vállalkozás által előre meghatározott és **egyedileg meg nem tárgyalta szerződési feltételre is. A vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a szerződési feltételt a felek egyedileg megtárgyalták.**

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben az általános szerződési feltétel és a vállalkozás által előre meghatározott és **egyedileg meg nem tárgyalta szerződési feltétel tisztességtelen voltát önmagában az is megalapozza, ha a feltétel nem egyértelmű.**

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pontja alapján üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról. A rendelési folyamatban az MPL szolgáltatásának kiválasztási lehetősége nem azonos az előzetes tájékoztatási kötelezettség teljesítésével. Az ÁSZF-ben pedig nem volt utalás a szállítás menüpontban található további feltételekre.

A Hatóság az MPL szolgáltatásával kapcsolatos álláspontját Határozatának 2.1, 4. a), 5.3 d) és 5.6 k) alpontjában fejtette ki.

- *A 2 kg feletti szállítások a Magyar Posta „S” méretű csomagméretének árán felüli költséget jelentenek, ezáltal drágábbak. Az Ügyfél nem tudja befolyásolni a postai szolgáltatás díját, így ellentmondásos az Ügyfélen azt számonkérni, hogy miért kér többletdíjat a posta által drágábban szállítandó csomagok kézbesítéséért.*

A Magyar Posta egyértelműen közzétette a kereskedelmi célú internetes honlappal rendelkező vállalkozások számára, hogy az egyedi szerződésben, vagy az általános szerződési feltételeiben meghatározott árakon biztosítja a postai (kézbesítési) szolgáltatás igénybevételének lehetőségét. Az MPL az általános szerződési feltételekben a következő árakat kívánja alkalmazni:

- Csomagautomatába, Posta Pontra vagy postára kézbesítve: bruttó 990 Ft/db.
- Háznál történő kézbesítés esetén: 0-10 kg-ig bruttó 1990 Ft/db.
- Háznál történő kézbesítés esetén: 10-20 kg-ig bruttó 2990 Ft/db.
- Háznál történő kézbesítés esetén: 20-40 kg-ig bruttó 5990 Ft/db.

Háznál történő kézbesítés esetén nincs 2 kg-os súlyhatár és a Vállalkozás köteles közzétenni a házhozszállítással kapcsolatos lehetőségeket és árakat is, nem csak a csomagautomatába való kézbesítést.

- *Az Ügyfél a teljesség kedvéért megjegyzi, hogy nincsen olyan jogszabály, amely tiltaná, hogy csomagolási díjat állapítson meg bizonyos küldemények kézbesítése esetén.*

A Hatóság sem végzésében, sem Határozatában nem kifogásolta a csomagolási díj felszámítását.

- *Az e-mail vagy telefon útján érkezett elállás esetén az Ügyfél nem feltétlenül képes annak ellenőrzésére, hogy az elállás valóban az arra jogosult személytől érkezett, így jogszerűen várhatja el a jogosult személy által aláírt – és ilyen módon egyértelműsített - elállásminta beküldését minden olyan esetben, amikor az elállási szándék egyértelmű voltát megítélése szerint telefon vagy e-mail útján nem tudja ellenőrizni. Nem üresíthető ki ezen jogszabályi előírás azzal a kormányhivatali állásponttal, hogy szóbeli, e-mail-es vagy telefonos megkeresés esetén az Ügyfélnek minden esetben el kellene fogadnia az elállást és ne támaszthatna további – jogszabály által megengedett, sőt elvárt – követelményeket az elálló személlyel szemben a nyilatkozattevő azonosítása érdekében.*

A 2011/83/EU irányelv Preambulumának (44) bekezdésében rögzíti, hogy **a fogyasztó számára lehetővé kell tenni, hogy az elállásra vonatkozó döntéséről szóló nyilatkozatát saját megfogalmazásában tegye meg**, feltéve, hogy a szerződéstől való elállásra vonatkozó döntése a kereskedő számára egyértelmű. **Egy levél, egy telefonhívás vagy az áru egyértelmű magyarázattal való visszaküldése megfelelhet ennek a követelménynek**, de a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy elállási jogát az ezen irányelvben előírt határidőn belül gyakorolta. Ezért a fogyasztó érdeke, hogy elállását tartós adathordozón közölje a kereskedővel.

A Ptk. 6:4. § (1)-(2) bekezdése szerint a jognyilatkozat joghatás kiváltására irányuló akaratnyilatkozat. Jognyilatkozat szóban, írásban vagy ráutaló magatartással tehető. A 6:6.§ (1) bekezdése szerint, ha jogszabály vagy a felek megállapodása a jognyilatkozatra meghatározott alakot rendel, a jognyilatkozat ebben az alakban érvényes. A jogalkotói cél feltételezhetően arra irányult, hogy a lehető legtöbb módon lehetővé tegye a jognyilatkozat megtételét.

A fentiek alapján a Társaság egyoldalúan, jogsértően korlátozza a fogyasztók jogait, ha egyértelmű írásbeli akaratnyilatkozatuk ellenére további, formanyomtatványon való elállási nyilatkozat megtételét követelik, ezáltal tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósítanak meg. A Korm. rendelet 2. számú mellékleteként meghatározott elállási nyilatkozat minta is ezért tartalmazza a kereskedő e-mail címét, mivel elektronikusan megkötött szerződés esetében a leggyorsabb ügyintézési mód az e-mail használata. Ha az e-mail tartalmazza az adásvétellel kapcsolatos szerződési adatokat (márpedig a próbarendelés kapcsán tett elállási nyilatkozat tartalmazta azokat), a Társaságnak nincs joga megkérdőjelezni, hogy az e-mailt az arra jogosult személy küldte-e.

- *Az Ügyfél a Kormányhivatal próbavásárlójának küldött 2024. október 16-án küldött e-mail üzenetében semmi nem utal arra, hogy a vásárlói elállást az Ügyfél ne fogadta volna el. Egyszerűen az elállási minta visszaküldését kérte a vásárlótól, mely kapcsán a vásárló természetesen dönthetett úgy is, hogy annak nem tesz eleget.*

A nyilatkozatminta megküldésére való felszólítás a fogyasztó szempontjából értelmezendően egyértelműen azt jelentette, hogy elállását csak a nyilatkozatminta felhasználásával teheti meg.

Nem az elvárható szakmai gondosságnak megfelelően jár el az a vállalkozás, amely a fogyasztókkal szemben megvalósított kereskedelmi gyakorlatának tanúsítása során figyelmen kívül hagyja a lehetséges fogyasztói értelmezést. (Vj/108/2015.) A jogsértés megállapíthatósága szempontjából

közömbös, hogy a vállalkozás a kifogásolt tájékoztatást miként értelmezte, a közléssel mit szeretett volna kifejezésre juttatni, ugyanis azt ugyanis a fogyasztók szempontjából kell értelmezni. (Vj/72/2003.)

- *A weboldal „Elérhetőségek” menüpontja tartalmazza és a hatósági vizsgálat időpontjában is tartalmazta a nyilvántartó bíróság megnevezését.*

A nyilvántartásba vevő bíróság megnevezésének hiányát a Hatóság Határozatában nem róta fel a Társaság terhére.

- *A Társaság maga állapítja meg, hogy egy vagy több e-mail címen keresztül kommunikál-e a vásárlókkal, illetve ügyfeleivel, partnereivel. A Kormányhivatal nem jelöl meg olyan jogszabályhelyet, amely alátámasztja a jelen pontban említett állítását.*

A Hatóság Határozatának 5.1 pontjában fejtette ki, hogy a Társaság weboldalán belül sem egységes az alkalmazott e-mail címek használata. A fogyasztó ügyleti döntését is befolyásolja, hogy valójában melyik e-mail címre kell küldenie elállási nyilatkozatát.

- *A Kormányhivatal által a döntés III.1. c) és d) pontokban tett azon állításaira, miszerint a tárhelyszolgáltató adatai nincsenek megfelelően feltüntetve a weboldalon az Ügyfél előadja, hogy a tárhelyszolgáltató személyét az Ügyfél weboldalon elérhető adatkezelési tájékoztatója rögzíti, ezáltal megfelel az Elkertv. 4. § h) pont második fordulataának, miszerint a tárhelyszolgáltatóra vonatkozó információk a nyújtott tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan egyébként is megismerhetők.*

A vásárlási feltételek alatt (valamint a weboldal láblécében található hivatkozáson) található adatkezelési tájékoztatóban a kért információk nem szerepeltek az ellenőrzés idején, sem a határozathozatalkor. Ez az a dokumentum, melyet a felhasználók az ÁSZF mellett közvetlenül megtalálhattak és külön keresgélés nélkül rálelhettek volna az információra. A Hatóság megjegyzésként – hatásköre hiányában nem jogsértésként - rögzíti továbbá, hogy az ellenőrzéskor fellelt adatkezelési tájékoztató nem felelt meg a vonatkozó előírásoknak és nem felel meg most sem, a határozathozatal idején. (Vonatkozó előírások: az Európai Unió 2016/679 számú Általános Adatvédelmi Rendelete (GDPR) és a 2011. évi CXII. tv. (Infotv.)).

- *Az Ügyfél a legmesszebbmenőbbekig elutasítja a Kormányhivatal azon álláspontját, miszerint ne lenne teljesen egyértelműen és közérthetően megfogalmazva magában az ÁSZF-ben és azon kívül is a szerződéskötés pontos lépései.*

Ezzel kapcsolatos álláspontját a Hatóság Határozatának 5.2 pontjában fejtette ki. A Társaságnak nem lehet célja, hogy a fogyasztóknak a teljes weboldalt végig kelljen böngésznie ahhoz, hogy a különböző helyeken fellelhető részinformációkból összesítse a tájékoztatósi elemeket, melyet valójában általános szerződési feltételei körében szükséges részleteznie a Vállalkozásnak, hiszen azt kell elfogadnia a vásárlónak és a Társaság is csak azt tudja bizonyítani, hogy az ÁSZF-et elfogadtatta a megrendelővel. (Ptk. 6:77. § (1)-(2) bekezdés, 6:78. §)

- *A Kormányhivatal nem jelölt meg olyan jogszabályt, amely alátámasztaná azon állítását, mely szerint Ügyfél ne biztosítana megfelelő tájékoztatást az adatbeviteli hibák javításának lehetséges módjairól, másrészt az ÁSZF-ben szó szerint szerepel az adatbeviteli hibák kijavításának platformja (e-mail útján, megjelölve az e-mail címet).*

Az adatbeviteli hibák nem e-mail útján javítandók, a Társaság félreérti a jogszabályi előírást. Az indokolást a Határozat 5.2 pont b) alpontja tartalmazza.

- *A döntés e pontjában is idézett Elkertv. 5. § (2) e) pontja úgy fogalmaz, hogy a magatartási kódexről szóló információt abban az esetben kell közzétenni „amennyiben van ilyen”. Vagyis, ha az Ügyfél*

magatartási kódexnek nem veti alá magát, úgy erről szóló tájékoztatást sem szükséges közzé tennie a weboldalon.

Az indokolást a Határozat 5.2 pont c) alpontja tartalmazza. A Korm. rendelet megfogalmazása szerint a Vállalkozásnak tájékoztatást kell adnia arról, rendelkezésre áll-e olyan magatartási kódex, melynek aláveti magát. Ha nem áll rendelkezésre, úgy arról kell tájékoztatást adnia. Ugyanakkor a kódexnek való alávetettségének hiányát a Hatóság nem értékeli szankcionálandó jogsértésként, mint ahogy most sem tette.

- *A döntés III.3. a) pontjában megfogalmazottakra, miszerint a teljesítés feltételei (így pl. a teljesítési határidő) teljes mértékben hiányoznak az ÁSZF-ből az Ügyfél előadja, hogy ezen információk nem szükségképpen kell az ÁSZF részét képezzék.*

A teljesítés feltételei az általános szerződési feltételek részét képezik, így az ÁSZF-ben kell szerepelniük. (Ptk. 6:77. § (1) bekezdés). A kiszállítást végző szolgáltatók szállítási határideje és a kereskedőre vonatkozó teljesítési határidő nem azonos.

A Hatóság álláspontja szerint ezzel a szerződés egyik lényeges elemének meghatározása, a szerződés teljesítésének időpontja nem kerül rögzítésre az általános szerződési feltételek között. Bár az EU-s jogszabály szerint⁹ (a Ptk-val egyezően) ha a felek nem állapodnak meg a szerződés teljesítési időpontjában, akkor az általános szabály szerint a 30 nap teljesítési határidő érvényes, ugyanakkor a Társaságnak konkrét teljesítési határidőt kell meghatároznia, mely a szerződés elengedhetetlen része. A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h) pontja szerint üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a **teljesítési határidőről**, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról.

A Vállalkozás a teljesítés feltételei körében nem rendelkezik a saját maga által vállalt teljesítési határidőről, csak a kiszállítási határidőt említi (ez utóbbi a futárszolgálat, és nem a vállalkozás által vállalt határidő). A fogyasztó ügyleti döntését befolyásoló tényező, hogy milyen időn belül kaphatja kézhez a terméket, valamint a felek között kötött szerződés alapvető eleme a teljesítés határidejének meghatározása. [45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet 11. § (1) bekezdés h) pont, Szolg.tv. 34. § (1) bekezdés h) pont, Ptk. 6:151. § (1) bekezdés, 6:220. § (1) bekezdés, 6:247. § (2) bekezdés, Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdése, 6. § (1) bekezdés bd) be) pont, 7. § (5) bekezdés d) pont, 7. § (1) bekezdése, és (3) bekezdés b) pontja, a 453/2016 Kr. 1. § a) pontja].

- *Az Ügyfél előadja, hogy a Kormányhivatal nem jelöl meg olyan konkrét jogszabályhelyet, amely az Ügyfél számára előírná a jegyzőkönyvezés leírásáról való tájékoztatást magában az ÁSZF-ben. A panasztételről, panasz fórumokról, békéltető testületekről az ÁSZF 11.4. pontja az 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/A §-nak megfelelő mértékben rendelkezik. A konkrét békéltető testület megnevezéséről vagy az általános alávetési nyilatkozatról az Ügyfélnek az Fgytv. 17/A § (1a), illetve (8) bekezdése szerint csak fogyasztói jogvita vagy a panasz elutasítása esetén kell tájékoztatnia a fogyasztót és nem magában az ÁSZF-ben. Nincsen továbbá olyan jogszabály, amely előírná a békéltető testületi eljárás részletes ismertetését az Ügyfél számára.*

A Hatóság Határozatának 5.4 pont a) és b) pontjában részletezte ezzel kapcsolatos megállapításait. A Hatóság javasolja a Vállalkozásnak olyan ÁSZF generátorral foglalkozó vállalkozás megkeresését, mely segíti a Társaságot általános szerződési feltételeinek hatályban tartásában, így megismerve azt is, mely tartalmú ÁSZF az, ami a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalmú és terjedelmű. A

⁹ A 2011/83/EU irányelv 18. cikk (1) bekezdése értelmében a szállítási idő tekintetében a felek közötti eltérő megállapodás hiányában a kereskedő a szerződés megkötését követően indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb 30 napon belül leszállítja az árukat, a fogyasztó birtokába vagy rendelkezése alá bocsátva azokat.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32011L0083&from=HU#d1e1773-64-1>

fogyasztó vásárlást megelőző üzleti döntését befolyásoló információ többek között az is, hogy egy esetleges jogvita esetén a Társaság aláveti-e magát a békéltető testület döntésének.

Az Fgytv. 17/A: § (1a) bekezdése szerint a tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. **A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező vállalkozás esetén a honlapon.** (A tájékoztatási kötelezettség független a konkrét fogyasztói jogvita keletkezésétől).

- *Az elállási nyilatkozatminta hiányát elismerik, azt már másnap pótolták. Ügyfél hangsúlyozza, hogy a nyilatkozatminta a Kormányhivatal által végzett próba-elállás folyamán megküldésre került a Kormányhivatal ellenőrzést végző kollégája részére, vagyis az Ügyfél ténylegesen alkalmazza a nyilatkozatmintát. Ezen túl az Ügyfél kiemeli, hogy a kormányhivatali ellenőrzés időpontjában a weboldal átalakítási munkálatok alatt állt.*

A nyilatkozatminta hiánya nem egy napig állt fenn, mivel az ÁSZF szövege eleve szervesen nem tartalmazta azt („10.3. A Megrendelő határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát”). A honlap karbantartása nem mentesít a már 2014. óta hatályos rendelkezések folyamatos betartása alól. Ráadásul mind a domain regisztráció, mind a Társaság működése 2014-re datálható, nem kezdő vállalkozásról van szó. A nyilatkozatminta hiánya súlyos elektronikus kereskedelmi jogsértésnek minősül a 453/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 1. § b) pontja értelmében.

- *Teljesen életszerűtlen a Kormányhivatal azon állítása, miszerint az Ügyfél ne szabhatná meg, hogy szóban tett nyilatkozatokat nem minősít „egyértelmű nyilatkozatnak”.*

A Határozat 5.5 pont b) alpontjában szerepel a Hatóság ezzel kapcsolatos álláspontja. A Vállalkozás jogellenesen, egyoldalúan korlátozza az elállás feltételeit. Jognyilatkozat ugyanis szóban, írásban vagy ráutaló magatartással is tehető. A jogalkotói cél feltételezhetően arra irányult, hogy a lehető legtöbb módon lehetővé tegye a jognyilatkozat megtételét. A fogyasztó választhat a gyakorlás módja közül, annak tudatában, hogy neki kell tudnia bizonyítani, hogy elállási jogát megfelelő módon, határidőben gyakorolta. (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) pont, 22. § (1) és (4) bekezdés, Ptk. 6:4. § (1)-(2) bekezdés, 6:6. § (1) bekezdés, Fttv. 3. § (1)-(2) bekezdés, figyelemmel a 6. § (1) bekezdés i) pontjára).

- *Az Ügyfél nincsen elzárva attól, hogy az egyértelmű nyilatkozatok körében elvárja, hogy „egyértelmű” nyilatkozatokat ne szóban (hanem legalább e-mail útján) közöljenek a vásárlók. Nem igaz az a Kormányhivatal által megfogalmazott álláspont, hogy az Ügyfél írásbeliséghez köti az elállási, felmondási nyilatkozattételt, hiszen az e-mailben történő felmondási/elállás az ÁSZF 10.2. pontja szerint egyértelműen lehetséges. Nem életszerű az a kormányhivatali elvárás, hogy egy-, az Ügyfélhez hasonló kisvállalkozás – mely igen csekély munkaerővel rendelkezik – telefonban legyen képes ellenőrizni minden elállásra/felmondásra vonatkozó jognyilatkozat érvényességét.*

A Ptk. „a valódiság és hamisítatlanság követelményét nem szabályozza, és nem várja el a nyilatkozat abszolút hamisíthatatlanságát ahhoz, hogy az írásbeli nyilatkozatnak minősüljön.” Ezért a „jognyilatkozatok alakításának minősítése attól függ, hogy a vizsgált nyilatkozattételi és közlési forma az adott esetben alkalmas-e a tartalom változatlan visszaidézésére, továbbá a nyilatkozatot tevő személyének és a nyilatkozat megtétele időpontjának azonosítására.” Amennyiben kétsége van a Társaságnak az e-mail küldőjének, a telefonáló személyének beazonosításával kapcsolatban, úgy lehetősége van bíróság által egyedileg vizsgáltatni, hogy az érvényes jognyilatkozat feltételei fennálltak-e.

Ugyanakkor az e-mail cím kötelező feltüntetése mellett (Ektv. 4. § c) pont) a szolgáltató köteles a kapcsolattartásra szolgáló egyéb elérhetőségi lehetőségeiről is tájékoztatni a fogyasztót, hiszen az Ektv.

több kapcsolattartásra szolgáló adatot említ; ezt szabályozza a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének c) és d) pontja is. Lényeges utalni e körben a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének c) pontjára, amelynek értelmében a vállalkozás **köteles tájékoztatást nyújtani** a vállalkozás székhelyének postai címéről, **telefonszámáról** és elektronikus levelezési címéről.

Jogsértő, ha a szolgáltató a kapcsolattartásra kizárólag egyfajta kommunikációs csatornát biztosít a fogyasztó számára. Az egyéb elérhetőségi adatok körében a telefonszám vagy a honlapon keresztül kitölthető elektronikus bejelentőlap, formanyomtatvány fogadható el. A kommunikációs eszközök biztosításának célja annak lehetővé tétele, hogy a fogyasztó gyorsan és hatékonyan elérje a kereskedőt. Ez magában foglalja, hogy intézkedéseket kell tenni annak biztosítására például, hogy a telefonhívásokat munkaidőben fogadják, és az e-mail megkereséseket haladéktalanul megválaszolják.

- *Az Ügyfélnek nincsen olyan kötelezettsége, hogy külön arról tájékoztassa a fogyasztókat, hogy elállási jogukat a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatják*

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) pontja szerint távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a **20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről** (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról. A (6) bekezdés alapján **az (1) bekezdés szerinti tájékoztatás a szerződés részét képezi és nem módosítható**, kivéve, ha a szerződő felek erről kifejezetten megállapodnak. A (7) bekezdés értelmében az e §-ban meghatározott **tájékoztatási kötelezettség teljesítésének bizonyítása a vállalkozást terheli**. Márpedig a **20. § (3) bekezdése előírja**, hogy a (2) bekezdés a) pontjában foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e §-ban meghatározott **elállási jogát a szerződés megkötésének napja és az áru átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja**.

Hibás a Társaság azon érvelése is, hogy: „Ez logikailag következik az ÁSZF 10.1. pontjában írtakból, miszerint a termék kézhezvételétől számított 14 napon belül lehetséges az elállás.” Az elállási jog ugyanis **nem csak a termék kézhezvételét követő 14 napon belül, hanem azt megelőzően, a megrendelés elküldését, szerződés megkötését követően is gyakorolható**.

- *A Végzés III.5. e), f), és g) pontokat az Ügyfél nem alkalmazza (nem számít fel ésszerű költségeket, nem követeli az értékcsökkenés megtérítését és nem értékesít kivételszabály alá tartozó terméket), ilyen feltételeket a vásárlók felé az Ügyfél nem szab, így ezekről nem szükséges tájékoztatni a fogyasztókat.*

A fogyasztók és vállalkozások jogait és kötelezettségeit érintően a Társaságnak tájékoztatási kötelezettsége áll fenn a Korm. rendeletben foglaltak alapján.

- *A végzés III.5. h) pont kapcsán az Ügyfél ismétli azt a már sokszor hangoztatott álláspontját, miszerint nem tud – és egyébként nem is lehetséges - olyan hatósági elvárásoknak megfelelni, melyek jogszabályokkal alá nem támasztottak, illetve, amelyek nem jelölik meg konkrétan melyik jogszabályra hivatkoznak, mikor az elállási tájékoztatás „nem megfeleltetéséről” beszélnek.*

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) pontja írja elő, hogy távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a **20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről**.

A Korm. rendelet 21. § (1) bekezdése szerint **ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének i) pontjában meghatározott tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik**. Az elállási jog gyakorlásának feltételei a Korm. rendelet 20-30.§-ai között kerülnek részletezésre.

- A Végzés III.6. a) pontban tett megállapítások kapcsán utalnak különösen a (31) pontban tett megállapításokra, arra, hogy a költségeket nem szükségképpen az ÁSZF-ben kell megjelölni (ilyen jogszabályi előírás nincsen), sőt ennek a Versenyhivatal határozata elvi jelleggel éppen ellentmond, illetve hogy a Kormányhivatal nem jelölt meg olyan konkrét jogszabályhelyet, melyet az Ügyfél azon eljárása sértene, hogy a szállítási és egyéb költségekről nem az ÁSZF-ben, hanem a fogyasztók számára sokkal jobban érthető és áttekinthető („Szállítás” és „Fizetés”) menüpontok alatt ad tájékoztatást. E körben az Ügyfél megjegyzi, hogy álláspontja szerint ezen gyakorlata sokkal inkább célozza a fogyasztók tájékozódását és védelmét, mint a Kormányhivatal vele szemben tett megállapításai, illetve az azokban elvárt – életszerűtlen - magatartások.

A szállítási költségek, fizetési feltételek, egyéb költségek a szerződés szerves részét képezik, melyet a Társaság egyoldalúan állapított meg, ezáltal általános szerződési feltételnek minősülnek, melyet a fogyasztóval tevőlegesen el kell fogadtatniuk, visszautalva a Korm. rendelet 11. § (6) bekezdésére is. A weboldalon – ÁSZF-en kívül - szereplő egyéb tájékoztatási elemek nem képezik részét az általános szerződési feltételeknek, amennyiben arra a Vállalkozás valamely módon nem utal (pl. az ÁSZF-ben elhelyezett linkkel a további információkra)

- A Végzés III.6. b) pontban foglaltak kapcsán az Ügyfél előadja, hogy a „listaár” egy a fogyasztók által a jogszabály által használt „eladási árnál, egységárnál, akciós árnál” sokkal jobban érthető és átláthatóbb fogalom. Vagyis a fogyasztók számára teljesen egyértelmű és világos mi a különbség a listaár (eladási ár) és az akciós ár között.

Ezzel kapcsolatos álláspontját a Hatóság Határozatának 5.6 pont b) és 6. pont b) alpontjában fejtette ki.

- A Végzés III.6 c) pontjában a hivatal nem támasztotta alá jogszabályokkal azon állítását, mely szerint az Ügyfél bizonyos körben vagyoni felelősségét ne korlátozhatja.

Ezzel kapcsolatos álláspontját a Hatóság Határozatának 5.6 pont c) alpontjában fejtette ki.

- A Végzés III.6. d) pontban írtakkal összefüggésben a szerződés határozott időtartamának volta nem zárja ki, hogy abból a teljesítéstől számított további két évig kellékszavatossági igény/kötelezettség származzon. A szerződés hatálya és a hibás teljesítés Ptk. szerinti jogkövetkezményei (kellékszavatosság, jótállás, stb.) egymástól teljesen elkülönülő fogalmak; az egyik nincsen összefüggésben a másikkal.

Az ÁSZF vizsgált 7.1 pontjának megfogalmazása szerint: „7.1. Az ÁSZF szerinti szerződés határozott időre jön létre a felek között és a szerződés **mindkét fél által történő szerződésszerű teljesítéséig hatályos.**” Ugyanakkor a szerződéssel járó és abból fakadó mellékkötelezettségek, mint pl. a kellékszavatosság két évig terheli a vállalkozást, nem csupán a szerződés teljesítésének idejéig. A vonatkozó mondat alkalmas a fogyasztók megtévesztésére és ügyleti döntésük befolyásolására, hiszen ebből azt következtethetjük ki, hogy a Társaság felelőssége a szerződés teljesítését követően már nem áll fenn (pl. kellékszavatosság, termékszavatosság területén). Hatóságunk azt javasolta, hogy a mondatot a Társaság pontosítsa, vagy egészítse ki a jobb érthetőség kedvéért. (Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés)

- A Végzés III.6. f) kapcsán előadják, hogy a Kormányhivatal nem jelöl meg olyan jogszabályt, amely a járési hivatalok elérhetőségeinek kötelező feltüntetését tennék az Ügyfél számára kötelezővé azon túl, hogy az ÁSZF 11.4. pontja megfelelően utal a fogyasztóvédelmi hatóságok előtt kezdeményezhető eljárásra és a fogyasztó lakóhelye szerinti hatóságok illetékességére.

Hatóságunk nem is a járási hivatalok elérhetőségét követeli meg, hiszen a hatályos rendelkezések szerint nem a járási hivatalok, hanem a kormányhivatalok járnak el fogyasztóvédelmi területen, elérhetőségük pedig a <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok> oldalon található. (387/2016 Korm.

rendelet 1-2. §, Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont, 7. § (1) bekezdés). Az Fgytv. 17/A. § (1) bekezdés c) és d) pontja szerint a vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni

c) a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével,
d) a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról.

Az Fgytv. 17/A. § (8) bekezdése alapján pedig a panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. **A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás tett-e a 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot.**

- *A Végzés III.6. g) pontban tett megállapításokkal összefüggésben egyrészt jelezzük, hogy a Ptk. 6:162. § (2) bekezdésében említett vélelem egy ún. megdönthető vélelem (praesumptio iuris), azaz azzal szemben ellenbizonyításnak van helye. Amennyiben az Ügyfél igazolni tudja, hogy a fogyasztó a megszabott két hónap belül már ténylegesen felismerte a hibát (úgy, hogy ezt a vásárló az ÁSZF alapján maga, mint a 12.1. pont szerinti szerződés kötelezettje bejelenti), úgy a fenti vélelem megdől.*

A Hatóság ezzel kapcsolatos álláspontját a Határozat 5.6 pont g) alpontja tartalmazza.

- *Az ÁSZF 12.5. pont egy általános értesítési és kézbesítési klauzula, melynek elejére éppen azért került beszúrára az „amennyiben az ÁSZF másként nem rendelkezik” szövegrész, hogy az ilyesfajta félreértéseket az Ügyfél elkerülje. Vagyis az ÁSZF kifogásolt pontja egyértelmű és nem tisztességtelen.*

A Hatóság ezzel kapcsolatos álláspontját a Határozat 5.6 pont h) alpontja tartalmazza.

- *A Végzés III.6. i) pontban jelölt megállapítás egy elütési hiba következménye, melyet az Ügyfél weboldalon javít. Az Ügyfél ugyanakkor hozzáteszi, hogy az ilyen jellegű elütésekről az ÁSZF 5.4. pontja rendelkezik („hibás ár”) és lehetővé teszi, hogy amennyiben az Ügyfél hibás áron értékesíti a terméket, úgy a fogyasztó a szerződéstől természetesen elállhat.*

A weboldali tájékoztatások a különböző információs egységekben nem lettek aktualizálva, ez eredményezte például az utánvétel díjának eltérő feltüntetését. A hiba későbbi kijavítása az ellenőrzéskor fellelt megtévesztő tájékoztatás tényét nem menti ki.

- *A Végzés III.6. j) ponttal kapcsolatban a (36) pontban már kimerítő megállapításokat tettek.*

A Hatóság ezzel kapcsolatos álláspontját a Határozat 5.6 pont j) alpontja tartalmazza.

- *A Végzés III.6. k) pontban foglaltak kapcsán kiemelik, hogy a vásárlóknak lehetősége van ténylegesen kiválasztani melyik szállítási módot veszik igénybe. A kifogásolt rendelkezés egy általános (nem konkrét választható kiszállítási formára vonatkozó) leírás arra az esetre, amikor az Ügyfél választja ki a fuvarozási formát (abban az esetben, ha a vásárló ezt valamely okból kifejezetten az Ügyfélre bízta).*

A Hatóság ezzel kapcsolatos álláspontját a Határozat 5.6 pont k) alpontja tartalmazza.

- *A 7. pontban foglaltakra érdemben nem reagálnak, hiszen a Kormányhivatal megfogalmazása szerint azok „nem képezik szankció alapját”, ugyanakkor jogbiztonságot erősen sértőnek tartják a Kormányhivatal azon eljárását, hogy az Ügyfél érdemi nyilatkozatát és a tényállás részletes*

tisztázását, illetve bizonyítását megelőzően tesz előzetes megállapításokat arra nézve, hogy mely feltételezett jogsértések képezik majd szankciók alapján és melyek nem.

A tényállás megállapításához, mivel azok a vonatkozó jogszabályi előírások ellenőrzésén alapulnak, nincs szükség a Társaság nyilatkozatára, a bizonyítékok a weboldali tájékoztatások lementésével rendelkezésre állnak. A Társaság nyilatkozata a végzésben feltett kérdések tisztázására és az elkövetés körülményeinek megállapítására vehető figyelembe. A 7. pontban felsorolt tényállások, bár szabálytalanságok, enyhe súlyuk miatt külön kerültek értékelésre, mellyel kapcsolatban a Hatóság nem tartotta indokoltnak szankció alkalmazását az eljárás során.

- *A Végzés IV. pontban a vásárlói véleményekkel megfogalmazottakkal kapcsolatban egyrészt jelzi, hogy az ÁSZF 6.8. pontja nem a vásárlók (Megrendelők) által közzétett véleményekre, hanem a weboldal Felhasználói által a weboldalon közzétett jogellenes tartalmakra vonatkoznak (pl. a regisztráció során más személy személyes adataival visszaélés). Ez a szövegkörnyezetből teljesen egyértelműen kitűnik. Másrészt az ÁSZF preambulumban jelzi, hogy "a Megrendelő fogalma magában foglalja a fogyasztó fogalmát". A 6.8. pontban jelölt Felhasználó egy másik fogalom, az ÁSZF itt nem a fogyasztókra utal, ez a rész nem rájuk vonatkozik. /.../ Az Ügyfél a véleményeket manuálisan nem ellenőrzi, nem validálja, ezzel ellentétes állításokat soha nem tett.*

A Hatóság ezzel kapcsolatos álláspontját a Határozat 5.8 pont a) alpontja tartalmazza.

9. Kiszabott jogkövetkezmények alapjául szolgáló jogszabályhelyek

9.1 Figyelmeztetés és kötelezés

A Szankció tv. 6. § (4) bekezdésében foglaltak alapján, a hatóság figyelmeztetés szankciót alkalmaz a közigazgatási szabályszegést elkövető ügyféllel szemben, ha az ügyfél számára kötelezettséget állapít meg, és a kötelezettséget megállapító döntésben más szankciót nem alkalmaz. Jelen esetben figyelmeztetés alkalmazására is sor került.

A Szankció tv. 9. (2) bekezdése szerint közigazgatási bírságot szab ki a közigazgatási hatósági eljárás során a hatóság, ha törvény vagy törvény felhatalmazása alapján önkormányzati rendelet bírság kiszabását teszi lehetővé,

- a) a Nyilvántartásba a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül az ügyfél vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést jegyezték be és
- b) a hatóság nem figyelmeztetés alkalmazásáról dönt.

A Közigazgatási Szankciók Nyilvántartása 20241210-001191. számú keresési igazolása szerint a Vállalkozás ellen 2021. január 1-je óta nincs bejegyzett közigazgatási szankció.

Az ellenőrzés idején hatályos Fgytv. 47. § (1) bekezdés a) b) c) és i) pontja szerint, ha a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a 45/A. § (1)–(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, az eset lényeges körülményeinek – így különösen a jogsértés súlyának, a jogsértő állapot időtartamának, a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának, illetve a jogsértéssel elért előny – figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával pl. az alábbi jogkövetkezményeket állapíthatja meg:

- a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,
- b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,
- c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást, /.../
- i) fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

Az Fgytv. 47. § (2)–(4) bekezdés alapján az (1) bekezdésben foglalt jogkövetkezmények alkalmazása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság – amennyiben azt az eset körülményeire tekintettel szükségesnek tartja – határidő tűzésével kötelezheti a jogsértő vállalkozást, hogy a hibák, hiányosságok, illetve a

jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedésekről a hatóságot értesítse. Jogszabály az abban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértése esetére további jogkövetkezményeket határozhat meg. Az (1) és (3) bekezdés szerinti jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdése alapján 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.

9.2 Közzététel a súlyosan jogsértő elektronikus kereskedelmi szolgáltatók adatbázisában

A Hatóság felhívja a Vállalkozás figyelmét, hogy az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, közzétételi kötelezettséggel járó súlyos jogsértésekről, valamint a fogyasztó és a Vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet módosításáról szóló 453/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 1. § b) pontja értelmében az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdés a) pontja alkalmazásában **elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértésnek minősül**, ha az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó Vállalkozás a szerződéskötést megelőzően nem tájékoztatja a fogyasztót a fogyasztó és a Vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés b), c) d), h), i), m), n) vagy p) pontjában meghatározott adatokról.

Az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdése szerint **közzé kell tenni** az e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő **súlyos jogsértést megállapító, a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal vagy a bíróság által hozott végleges döntést**. Ez jelenleg a <https://nkfh.gov.hu/jogserto-weboldalak> weboldalon valósul meg.

A (7) bekezdése szerint a fogyasztóvédelemért felelős miniszter az (1) és (2) bekezdés alapján közzétett adatokat – feltéve, hogy a Vállalkozás felelősségét az e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott újabb súlyos jogsértésért a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal vagy a bíróság véglegesen meg nem állapította – **a közzétételtől számított két év elteltével törli a honlapról**.

A fentiek értelmében, figyelemmel arra, hogy a Vállalkozás az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyosan jogsértő magatartást valósított meg a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet **11. § (1) bekezdés c) h) i) pontjának megsértésével**, ezért a közléssel véglegessé váló döntést a Hatóság az Fgytv. fenti rendelkezései értelmében közzététel céljából a megküldi az adatbázis számára, azzal a megjegyzéssel, hogy a Társaság ígéretet tett a feltárt szabálytalanságok kijavítására.

10. Az alkalmazott jogkövetkezmények

Összegezve a fentieket, a Vállalkozás a határozatban terhére rótt szabálytalanságokat elkövette, valamint a rendelkezésre álló dokumentumok is alátámasztják ezen jogsértések minden kétséget kizáró megtörténtét.

10.1 A Vállalkozás figyelmeztetése és kötelezése

A rendelkező részben megjelölt kötelező rendelkezés lefedi a jelen vizsgálat során fellelt és bizonyított szabálytalanságokat, annak kiküszöbölése elsődleges a fogyasztók érdekeit tekintve. Eszerint a Hatóság az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) és c) pontja alapján elrendelte, hogy a Vállalkozás jogsértő magatartását hagyja abba, a feltárt szabálytalanságokat szüntesse meg, valamint a megszüntetés érdekében tett intézkedéseiről a Hatóságot az előírt határidőn belül értesítse az Fgytv. 47. § (2)-(4) bekezdése szerint. A Társaság weboldalával kapcsolatban, elektronikus kereskedelmi szabályok ellenőrzése és megsértése kapcsán az elmúlt egy évben fogyasztóvédelmi hatósági eljárás nem indult. Mindezek alapján a jelzett kötelezés jellegű szankciók megállapításán túl fogyasztóvédelmi bírság alkalmazására nem került sor.

10.2 Közzététel az adatbázisban

A 453/2016. Kr. 1. § b) pontja értelmében, az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdése alapján a Hatóság nem mérlegelhet, jelen döntését az általános publikáláson túl közzétételre meg kell küldenie a szakadatbázis részére.

11. Mérlegelési szempontok

11.1 Mérlegelési jogkör alkalmazása

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdés szerint az (1) bekezdés alkalmazásában a jogsértés súlyát különösen a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége, valamint a jogsértéssel érintett áruk értéke alapozhatja meg. Az Ákr. 81. § (1) bekezdése alapján a döntés tartalmazza a mérlegelés és a döntés indokaira, valamint az azt megalapozó jogszabályhelyek megjelölésére is kiterjedő indokolást.

Mindezek alapján a mérlegelési jogkörben hozott közigazgatási határozat csak akkor tekinthető jogszerűnek, ha a közigazgatási szerv a tényállást kellő mértékben feltárta, az eljárási szabályokat betartotta, a mérlegelés szempontja megállapítható és a határozat indokolásából a bizonyítékok mérlegelésének okszerűsége kitűnik. Fontos szempont, hogy a jogkövetkezmény alkalmas legyen az alábbi célok elérésére: a jogsértés mielőbbi kiküszöbölése, a jogszerű állapot mihamarabbi helyreállítása, az eljárás alá vont jogsértő Vállalkozás jövőbeni jogsértéstől való visszatartása, más Vállalkozások jövőbeni jogsértéstől való visszatartása, a jogkövető magatartás megerősítése, illetve az elkövetett jogsértés miatti szankcionálás. A jogkövetkezmények fajtáját és mértékét a tényállás feltárását követően, az eset lényeges körülményeit – az Fgytv.-ben meghatározott mérlegelési szempontok figyelembevételével értékelve – az adott ügy egyedi sajátosságaira és a fokozatosság elvére tekintettel kell megállapítani, úgy hogy arányos legyen az elkövetett jogsértéssel.

A Szankció törvény 10. § (1) bekezdése értelmében közigazgatási szankció kiszabása esetén a hatóság az Fgytv. 47. § (1) bekezdésében meghatározott szempontok mellett az eset összes lényeges körülményét értékelve, különösen az alábbiakat mérlegelve dönt a bírság összegéről:

- a) a jogsértéssel okozott hátrány, ideértve a hátrány megelőzésével, elhárításával, helyreállításával kapcsolatban felmerült költségeket, illetve a jogsértéssel elért előny mértékét,
- b) a jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatósága,
- c) a jogsértéssel érintettek körének nagysága,
- d) a jogsértő állapot időtartama,
- e) a jogsértő magatartás ismétlődése és gyakorisága,
- f) a jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartása, valamint
- g) a jogsértést elkövető gazdasági súlya.

Abban az esetben, ha a hatóság a lefolytatott hatósági ellenőrzés eredményeként megállapítja, hogy az ügyfél megsértette a jogszabályban, illetve a hatóság határozatában foglaltakat, főszabály szerint a fokozatosság elve alapján kell eljárnia a jogkövetkezmények alkalmazása során. A fokozatosság elvének

megfelelően annak a legenyhébb jogkövetkezménynek az alkalmazása mellett kell dönten, amellyel a gyorlennes magatartás megszüntethető, vagy a jogszerű állapot helyreállítható.

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

11.2.1.1. A jogsértés jellege, súlya, mértéke, időtartama

- *jogsértés jellege*

A Kormány által 2022-ben elfogadott fogyasztóvédelmi politika¹⁰ négy fő területre fókuszál: a gyermekvédelemre, a digitális fogyasztóvédelemre, a fogyasztóvédelem elérhetővé tételére és az egészséges joggyakorlat kialakításának támogatására.

Ennek keretében kiemelt szempont volt az elektronikus kereskedelmi szakterület fokozott ellenőrzése. Az elektronikus kereskedelem egyre erősödő térnyerésével a digitális fogyasztókat érintő rendelkezések megsértésének feltárása és szankcionálása prioritást kell kapjon. A feltárt **súlyos, elektronikus kereskedelmi szabálytalanságok** elkövetése kiemelt prioritású kormányzati előírások megszegését jelentik.

- *jogsértés súlya, mértéke*

A Hatóság a jogkövetkezmények megállapítása során figyelembe vette, hogy vállalkozás a feltárt jogsértés révén olyan alapvető jogszabály által előírt kötelezettségét sértette meg, amelyek megtartása valamennyi fogyasztónak elemi érdeke. Több közülük súlyos elektronikus kereskedelmi szabályszezésnek minősül. Hatóságom a jogsértéseket alkalmasnak találja a digitális fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő alapjogának sérelmére, vagyoni és ügyleti döntéseinek kedvezőtlen befolyásolására.

- *jogsértő állapot időtartama*

A jogsértő állapot időtartama tekintetében a Hatóság figyelembe vette a Társaság nyilatkozatát, miszerint a webshop ellenőrzéskori ÁSZF-je 2024. május 14. napjától volt hatályban, így a jogsértés a tájékoztatási követelmények nem megfelelő teljesülése tárgyában hosszú ideig állt fenn, mely súlyosító körülményként értékelendő.

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

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

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

A Társaság által nyilatkozott adatok, illetve a similarweb.com adatai alapján azonban a weboldal nagyon kis látogatottságú (2024.09. havi látogató száma 557, magyarországi viszonylatban 152.673. helyen áll a webáruházak rangsorában), 100 %-ban Magyarországi területéről, mely az érintett vásárlók tekintetében szűkebb és csak hazai fogyasztói körnek tekintendő, mely ezért összességében enyhítette az eset értékelhető körülményeit.

¹⁰ <https://nit.hu/jogszabaly/2022-1353-30-22>

- *a fogyasztók érdeksérelmének köre:*

A feltárt szabálytalanságok egyaránt sértették a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő alapvető érdekét, érdekérvényesítéshez való jogát. A szabálytalanságok a Vállalkozás jelen ügyben vizsgált – a csatolt bizonyítékok alapján nagyon szűk látogatottságú - weboldalán jelentkeztek, azonban a tájékoztatást érintő elemek körében széleskörűen, valamint több súlyos elektronikus szabályszegés is megvalósult. Ezért összességében súlyosító szempontként értékeltén.

- *a jogsértő magatartás kiterjedtsége:*

A szabálytalanságok e hatósági eljárás során a Vállalkozás egy weboldalán kerültek megállapításra, elsősorban tájékoztatást érintő hiányosságok kapcsán, feltárva ugyanakkor tisztességtelennek minősíthető üzleti gyakorlatot is, mely összességében többféle módon valósult meg, súlyosítva az elkövetés körülményeit.

11.2.2 A vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak

Az ellenőrzés hatására a Vállalkozás ígéretet tett a szabálytalanságok megszüntetése érdekében, érdemi intézkedéseket tapasztalt a Hatóság az eljárás megindítását követően, a Határozat meghozataláig eltelt időszakban, ezért enyhítő szempontként került értékelésre.

11.2.3 A vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés

A Hatóság figyelembe vette, hogy a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásában bejegyzett adatok alapján a Társaság vonatkozásában a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül figyelmeztetést, vagy közigazgatási bírság szankciót nem jegyeztek be.

11.2.4 A vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak

A Hatóság megállapította, hogy a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek tekintetében a határozat meghozatala során adat nem állt rendelkezésére, így ezen körülményeket a jogkövetkezmény meghatározása során figyelembe venni nem tudta.

11.2.5 A jogsértéssel érintett áruk értéke:

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

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

A Hatóság megállapította, hogy e tekintetben a határozat meghozatala során adat nem állt rendelkezésére, így ezen körülményt a jogkövetkezmény meghatározása során figyelembe venni nem tudta. Figyelembe vette azonban, hogy a weboldal teljes mértékben magyar látogatottságú, idegen nyelven nem elérhető.

11.2.7 Az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei

A Hatóság a jogkövetkezmények megállapítása során figyelembe vette, hogy vállalkozás a feltárt jogsértés révén olyan alapvető jogszabály által előírt kötelezettségét sértette meg, amelyek megtartása valamennyi fogyasztónak elemi érdeke. Az elektronikus kereskedelemre vonatkozó, távollévők között kötött szerződések alapvető előírásainak megsértése a fogyasztók alapvető jogát, a megfelelő

tájékoztatáshoz fűződő érdekeit is sértette. Több olyan tényállási elem is felmerült, mely súlyos elektronikus kereskedelmi jogsértésnek minősült.

11.2.8 A jogsértéssel okozott hátrány, ideértve a hátrány megelőzésével, elhárításával, helyreállításával kapcsolatban felmerült költségek, illetve a jogsértéssel elért előny mértéke

A jogsértéssel elért előny tekintetében a Hatóság nem talált értékelhető körülményt, ezért azt a határozatának meghozatala során nem értékelte. A jogsértés elhárítása érdekében a Társaság az eljárás alatt intézkedéseket tett.

11.2.9 A jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatósága

A jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatósága, kiküszöbölése érdekében tett intézkedések körében a Hatóság enyhítő körülményként értékelte a Társaság ígéretét a közreműködő magatartásra.

11.2.10. A jogsértő magatartás ismétlődése és gyakorisága:

A Hatóság figyelembe vette, hogy a határozathozatal napjáig a 2021. január 1-jétől működő Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába a Vállalkozás ellen egy éven belül bejegyzett, végleges közigazgatási bírság szankció, ill. figyelmeztetés nem szerepel.

A Hatóság enyhítő körülményként értékelte, hogy a vállalkozás weboldala és üzemeltetője a határozat meghozatalának idején nem szerepel a súlyos elektronikus kereskedelmi jogsértést elkövető elektronikus kereskedelmi szolgáltatók adatbázisában. Sem a végleges határozatok országos fogyasztóvédelmi adatbázisában.

11.2.11 A jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartása

Hatóság a Vállalkozás együttműködő, eljárást segítő magatartása körében értékelte, hogy a Vállalkozás adatszolgáltatási kötelezettségét határidőben teljesítette, együttműködő volt, az eljárás lezárulta előtt ígéreteket tett a hiányosságok, jogsértések megszüntetésére.

11.2.12 A jogsértést elkövető gazdasági súlya

A Vállalkozás gazdasági súlya értékelésének a szankció mértékének meghatározása szempontjából van jelentősége annak biztosítása érdekében, hogy az megfelelő visszatartó erőt képviseljen az adott - jogszabálysértésért felelős - vállalkozással szemben. A Vállalkozás árbevétele nem a jogsértés súlyának meghatározása, hanem a megfelelően hatékony bírságösszeg meghatározása szempontjából lényeges. Jelen esetben fogyasztóvédelmi bírság alkalmazására nem került sor.

A Hatóság figyelemmel volt arra, hogy a Vállalkozás nem kezdő vállalkozás, illetve a közzétett általános üzleti évet záró 2023. évi éves beszámolója alapján kis- ill. középvállalkozásnak minősül.

11.2.13 Összegzés

A Hatóság jelen döntésében a **fokozatosság elvének** figyelembevételével járt el, ügyelve arra, hogy a **szankció arányos legyen** a feltárt jogsértések súlyával. A fokozatosság elvének megfelelő **jogkövetkezmény alkalmazása** során a Hatóságnak azt kellett értékelnie, hogy a szankció megfelelő mértékű legyen a feltárt szabálytalanságok súlyához viszonyítva.

A Hatóság kötelező rendelkezés előírását tartotta indokoltnak a törvény által megfogalmazott cél, vagyis a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a jogkövető magatartás elérése érdekében. A Hatóság fogyasztóvédelmi bírságot nem alkalmazott, mivel kötelező bírságkiszabás esete nem állt fenn. A Társaság jogkövetési hajlandósága nem kifogásolható, ezért a szankció a rendelkező részben foglaltak szerint került megállapításra, a feltárt súlyosító és enyhítő körülmények értékelésével.

12. Hatásköri és illetékességi szabályok

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

A Hatóság döntését az Fttv. 10. § (1) és (4) bekezdése, 19. § a) pontja, a 21. § (1) bekezdése, a Korm. rendelet 31. §-a, az Ektv. 16/A. § (1)-(5) bekezdése, az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdés a) pontja, (2) bekezdése, 45/A. § (3) bekezdés a), e) és g) pontja, a Pftv. 15. §-a, a 326/2024 Korm. rendelet 1. § c) pontja, 2. §-a, 3. § (10) bekezdés 3.) és 8.) pontjában biztosított hatáskörében, valamint a 4. § (1) bekezdése és az Ákr. 16. § (1) bekezdés b) pontja szerinti illetékességi ok alapján eljárva hozta meg.

13. Záró rendelkezések

A Hatóság tájékoztatja a Társaságot, hogy tekintettel arra, hogy a hivatalból indult eljárásban a Hatóság az eljárás megindulását követő hatvan napos ügyintézési határidőn belül a hatósági ügy érdemében nem döntött, a Hatóság a határidő túllépése miatti fizetési kötelezettségről az Ákr. 51. § (1) bekezdés b) pontja alapján rendelkezett.

A döntés alakszerűségét az általános közigazgatási rendtartásról szóló az Ákr. 80. § (1) és a 81. § (1) bekezdései alapozzák meg. A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményekről az Ákr. 132-138. §-ai rendelkeznek.

A pénzfizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén irányadó késedelmi pótlék és annak mértéke az Fgytv. 48. § (6) bekezdése, valamint az Ákr. 135. §-a alapján került meghatározásra.

A határozat elleni fellebbezés lehetőségét az Ákr. 116. § (1)-(5) bekezdései zárják ki. A döntéssel szembeni bírósági felülvizsgálat lehetőségét az Ákr. 114. § (1) bekezdése biztosítja, a kereset benyújtásának helyét és határidejét a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 39. § (1) bekezdése szabályozza. A keresetindítás további szabályairól a Kp. 12. § (1) bekezdése és 13. § (1) bekezdése (bíróság hatásköre, illetékessége), 37-40. §-ai, 50-55. §-ai (azonnali jogvédelem és halasztó hatály) rendelkeznek.

A közigazgatási per illetékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 45/A. § (1) bekezdése és 62. § (1) bekezdés h) pontja rendelkezik.

Az elektronikus kapcsolattartás szabályairól a DÁP törvény 19. § (1)-(3) bekezdései és a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (új Pp.) 605. §-a, 608. §-a és 611. §-a rendelkeznek.

Az Fgytv. 51. § (3) bekezdése értelmében a fogyasztóvédelmi hatóság a határozatot véglegessé válását követően a fogyasztóvédelmi hatóság honlapján is közzé teszi.

A Ksztv. 3. § (1) bekezdése értelmében a Hatóság a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására nyitva álló idő elteltével egyidejűleg bejegyzi a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába, mely azokat a bejegyzés időpontjától számított három évig tartalmazza.

Budapest, 2025.05.19.

Végleges: 2025.05.19.