

Fogyasztóvédelmi webshop auditok ügyvédi tapasztalatai

Gyakori hibák és helyes megoldások

Előadó:

dr. Ilcsik Tilla

a **Fogyasztó Barát** állandó megbízott ügyvédje

2026. szeptember 25.



A webshop fogyasztóvédelmi audit részei

Próbavásárlás



vásárlói útvonal ellenőrzése



választható szállítási / átvételi módok



szállítási díjak



fizetési módok



megrendelés véglegesítése



visszaigazoló e-mail tartalma

Weboldal ellenőrzése



üzemeltetői és kapcsolati adatok



termékoldalak és termékleírások



árak, akciók, egységárak



ÁSZF-en kívüli egyéb fogyasztói tájékoztatások: pl. „garancia”, visszaküldés, GYIK aloldalak



főoldalon megjelenő hirdetések (pl. ingyenes szállítás, kupon, akció)

Próbavásárlás

A vásárlói útvonal ellenőrzése során tapasztalt leggyakoribb hibák



The screenshot shows a checkout page with a progress bar at the top containing four steps: Kosár, Szállítás (highlighted), Fizetés, and Összegzés. Below the progress bar, there are two main sections. The left section, titled 'Szállítási adatok', contains input fields for 'Küldő név *', 'Küldő irányítószám', 'Küldő város *', 'Küldő ország *', 'Küldő házszám', and 'Küldő utca, házszám'. The right section, titled 'Szállítási mód', shows two shipping options: 'GLS futár' with a price of 1 990 and a delivery time of 1-2 munkanap, and 'MPL futár' with a price of 1 990 and a delivery time of 2-3 munkanap. A button labeled 'Tovább a fizetéshez' is located below the shipping options. At the bottom of the left section, there is a button labeled 'Tovább'.

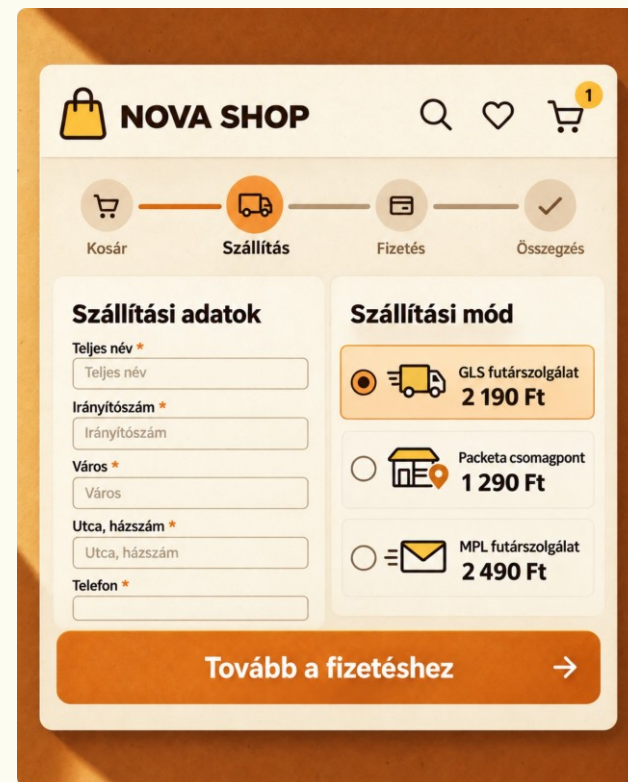
A szállítási módok és díjak eltérése

Weboldal – Szállítás aloldal



≠

Megrendelési folyamat – szállítási mód választó



Weboldal szállítási információk + ÁSZF + vásárlási folyamat = ugyanaz az információ legyen

Amennyiben változik a szállítási mód, szállítási díj, akkor azt mindenhol vezesse át a webshop!

MPL átvételi mód

ténylegesen választhatónak kell lennie

NOVA SHOP

Kosár Szállítás Fizetés Összegzés

Szállítási adatok

Teljes név *
Teljes név

Irányítószám *
Irányítószám

Város *
Város

Utca, házszám *
Utca, házszám

Telefon *

Szállítási mód

☒ GLS

☐ Foxpost

☐ Packeta

Ha MPL-lel szeretné kérni a csomagot, írjon nekünk e-mailt.

Tovább a fizetéshez →

✗ NEM megfelelő

Az MPL átvételi mód ténylegesen nem választható a vásárlási folyamatban. (pl. egyáltalán nem elérhető, vagy külön kell jeleznie a vásárlónak ha ezt az átvételi módot kéri)

✓ Megfelelő megoldás

A Magyar Posta / MPL legyen ténylegesen választható a vásárlási folyamatban.

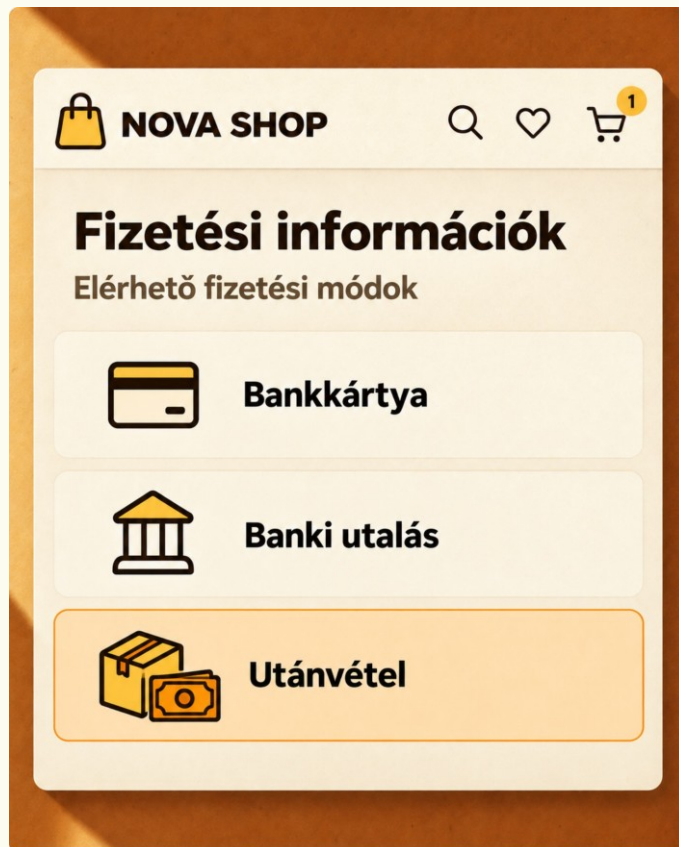


Nem elég tájékoztatni róla – a vásárlási folyamatban is választhatóvá kell tenni.

Vonatkozó jogszabályi rendelkezés: [335/2012. \(XII.4.\) Korm. Rendelet 3/A. §](#)

Fizetési módok eltérése ugyanaz szerepel mindenhol?

Weboldal – Fizetési információk



≠

Vásárlási folyamat – fizetési mód választó



A fizetési módoknak és a kapcsolódó díjaknak is mindenhol egyezniük kell. A vásárlót terhelő valamennyi többletköltségről előzetesen tájékoztatni kell. Amennyiben egy fizetési mód csak meghatározott átvételi módnál vehető igénybe, azt is jelezni kell előzetesen.

Az utánvét fizetési mód díja

Fizetési módok aloldal szerint

Utánvét díja: 480 Ft



Vásárlási folyamat szerint

Utánvét +690 Ft

„A vállalkozás az adott fizetési mód igénybevételéért a fizetési móddal összefüggésben felmerült általa viselt költséget meghaladó díjat nem számíthat fel.”

45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 7. §

Ha az utánvét díja: GLS: 390 Ft · MPL: 490 Ft · 50 000 Ft felett: 590 Ft → a webshop tájékoztatásában is ennek megfelelően, pontosan kell szerepelnie.

 Az utánvét díja nem lehet tetszőlegesen meghatározott összeg, a futárszolgálat által ténylegesen felszámított díjat kell a fogyasztóra hárítani. Amennyiben az utánvétel ingyenes, akkor azt is jelezni kell előzetesen. Gyakori hiba: csak a vásárlási folyamatban szerepel az utánvét díja.

Készpénzes fizetési lehetőség – 2025. július 1-től

Van olyan fizetési mód a webshopban, amellyel a fogyasztó készpénzzel is tud fizetni?



✓ Készpénzes utánvét

(futár + készpénz)



✓ Személyes átvétel + készpénz

(üzlet / átvételi pont + készpénz)



✓ Készpénzbefizetés fizetési számlára



✓ Készpénzáttutalási megbízás

(csekk / posta)



Pl.: Csak bankkártya + előre utalás érhető el? → Javítsd: Legalább egy féle módon biztosítsd a webshopodban.
Vonatkozó jogszabályi rendelkezés: Fgytv. 9. §

A szabály nem jelenti azt, hogy minden webshopnak üzlethelyiséget vagy pénztárat kell fenntartania.

Összefoglaló: 3 dolog, amit ellenőrizz



Weboldalon feltüntetett
adatok= vásárlási folyamat

szállítási módok és díjak, fizetési
módok frissítése mindenhol
szükséges, ha változik

Minden díj előre látható
legyen

ne csak a vásárlási folyamatban
derüljön ki, hogy mennyi a
szállítás vagy az utánvét díja

MPL + készpénzfizetés
biztosított legyen

Az MPL ténylegesen választható
legyen, legalább egy féle
készpénzes fizetési mód legyen
elérhető

A vásárlás véglegesítése – ÁSZF elfogadása

1. ÁSZF checkbox

☐ Elfogadom az ÁSZF-et

✓ A vásárló aktívan fogadja el

Ne legyen előre kipipálva.

2. ÁSZF link

✓ Az ÁSZF legyen innen megnyitható

⚠ Gyakori hiba: az ÁSZF nem kattintható, vagy nem az ÁSZF van linkelve.

3. Rendelés leadása csak ÁSZF elfogadásával

[MEGRENDELEM]

✓ ÁSZF elfogadása nélkül ne lehessen rendelést leadni

Pl. üres checkbox → kattintás → hibaüzenet: „Az ÁSZF elfogadása szükséges.”

+ Ellenőrizd a hírlevél checkboxot is!



☒ Feliratkozom a hírlevélre
X előre kipipálva

☐ Feliratkozom a hírlevélre
✓ a vásárló dönt

A fizetési kötelezettségre figyelmeztetés

Elfogadott gyakorlat

☐ Elfogadom az ÁSZF-et, és tudomásul veszem, hogy a megrendelés fizetési kötelezettséggel jár.

[MEGRENDELEM] gomb

✓ A fizetési kötelezettség egyértelműen megjelenik a rendelés véglegesítésekor

✓ **Javasolt, biztonságosabb megoldás**

[FIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGGEL JÁRÓ MEGRENDELÉS] gomb

✓ A legmegfelelőbb, ha magán a gombon szerepel a figyelmeztetés



A vásárló számára a rendelés leadásakor egyértelmű legyen, hogy a kattintással fizetési kötelezettséget vállal.

A hatósági gyakorlatban egyre nagyobb hangsúlyt kap maga a rendelést véglegesítő gomb felirata.

45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 15. § (2) bekezdése

„fizetési kötelezettséggel járó megrendelés”
vagy ezzel egyenértékű, egyértelmű megfogalmazás

A rendelés leadása után mikor jön létre a szerződés?

01

Vásárló leadja a rendelést

AJÁNLAT

A rendelés leadása = a vásárló ajánlata

A szerződés akkor jön létre, amikor a webshop az ajánlatot elfogadja.

02

Webshop visszaigazol / elfogad

SZERZŐDÉS



Gyakori hiba: A megrendelések visszaigazolásának tényleges folyamatától eltér a webshop által küldött email tartalma (pl. a webshop egy második email útján igazolja vissza a megrendelést, de már az első automata email a megrendelés elfogadásáról szól.)



A rendelés beérkezését elektronikusan haladéktalanul vissza kell igazolni.

48 órán belül nem érkezik visszaigazolás → megszűnik az ajánlati kööttség.

Ptk. 6:84. §, Ektv. 6. § (2)

A visszaigazoló e-mail tartalma



1. Termékadatok

termék neve · mennyiség · ár



2. Szállítás

választott mód · díj · szállítási cím



3. Fizetés

választott fizetési mód



4. Végösszeg

minden díjjal és kedvezménnyel együtt



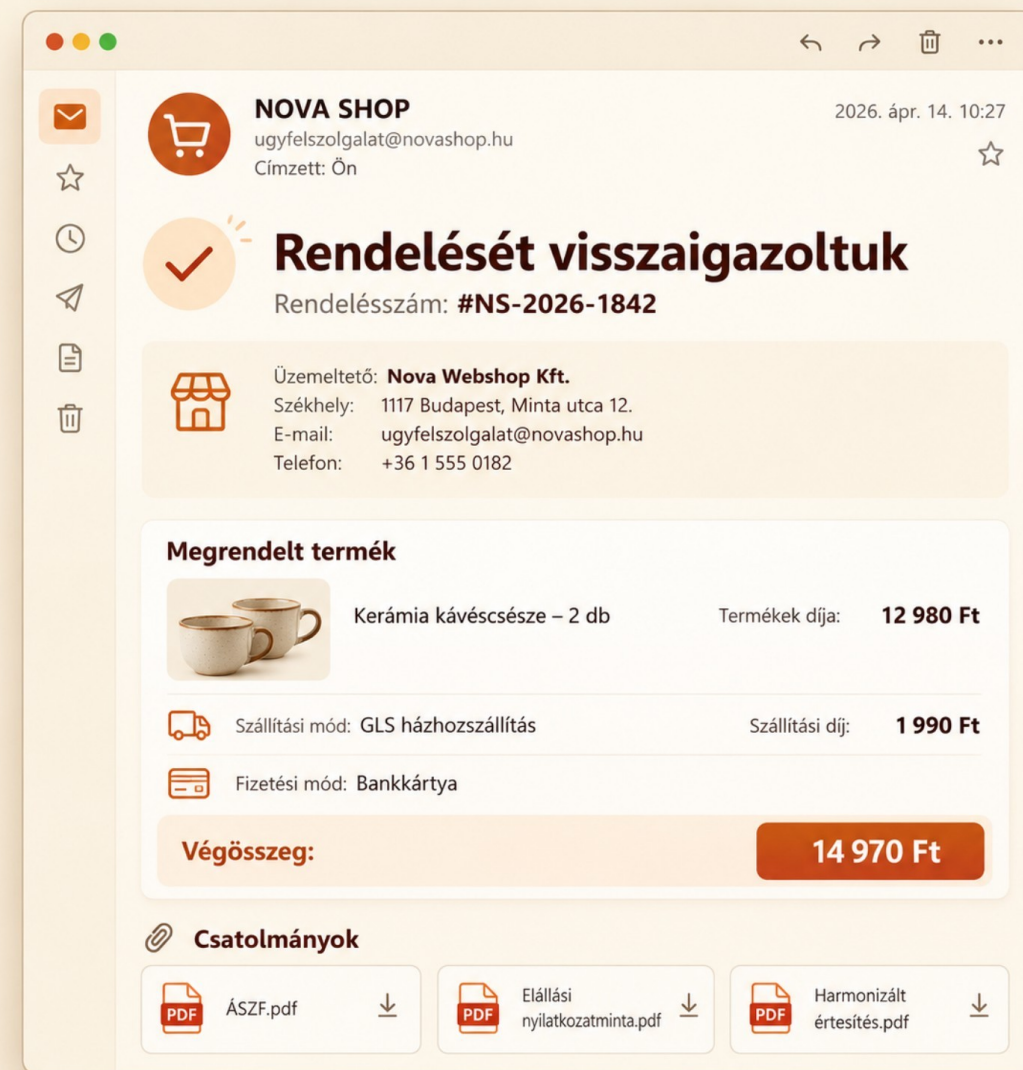
5. Teljesítés

ahol releváns: várható szállítási / teljesítési idő



6. Csatolandó dokumentumok

Lásd következő dia



45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 18. §

Mit kapjon meg a vásárló az e-maillal?



ÁSZF.pdf

✓ a rendeléskor hatályos verzió



Elállási nyilatkozat.pdf

✓ jogszabály szerinti minta



Harmonizált értesítés

✓ 2026. szeptember 27-től az árukat értékesítő webshopoknál

Gyakori hiba: a visszaigazoló e-mailben még egy évvel korábbi ÁSZF-verzió szerepel.



ÁSZF_2023.pdf ✗

ÁSZF_2026_09_25.pdf ✓

Mindig a rendelés időpontjában hatályos ÁSZF kerüljön kiküldésre.

Két dolgot ellenőrizz:



1. Mit mond és mit tartalmaz a visszaigazoló e-mail?
2. Megkapja-e a vásárló a megfelelő, aktuális dokumentumokat?



Weboldal audit

A weboldalak ellenőrzése során tapasztalt leggyakoribb hibák

A weboldalak leggyakoribb hibáit grafikonnal is szemléltetve meg tudod nézni a Fogyasztó Barát webshop felmérésében [itt](https://ugyved.fogyasztobarat.hu/ekereskedelem/).

Impresszum, kapcsolati adatok

nem elég, hogy van, legyen aktuális is

1. E-mail-cím

régi e-mail-cím → **Elavult elérhetőség** ✗

2. Székhely / cégnév

régi székhely vagy korábbi vállalkozás adata → **Nem frissített cégadat** ✗

3. Nyilvántartásba vevő hatóság

hiányzó vagy hibás adat → **Hiányzó / pontatlan nyilvántartási adat** ✗

4. Egyéni vállalkozó neve

Kiss Péter ✗ → **Kiss Péter e.v.** ✓

IMPRESSZUM

új e-mail ✓

KAPCSOLAT

régi e-mail ✗

FOOTER

régi székhely ✗



Ha változik egy cégadat, nézd végig, hol szerepel még a weboldalon.

Árak helyes feltüntetése

a fogyasztó által ténylegesen fizetendő árat kell feltüntetni

✗ NEM megfelelő

Nettó ár: 19 990 Ft + ÁFA

✓ Megfelelő

Bruttó ár: 25 387 Ft



Fogyasztóknak a ténylegesen fizetendő, áfát és kötelező terheket tartalmazó árat kell feltüntetni.

Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 14. § (5) bekezdése

Akciók megjelenítése

nemcsak az árcsökkentés helyes feltüntetését nézik, hanem azt is ami mögötte van



⚠️ **HELYTELEN**

ÓRIÁSI AKCIÓ

~~25 000 Ft~~
Ajánlott fogyasztói ár

~~20 000 Ft~~
Korábbi törzsvásárlói ár

15 000 Ft
Mai akciós ár

Legkisebb ár az elmúlt 30 napban: 14 000 Ft



⚠️ **HELYTELEN**

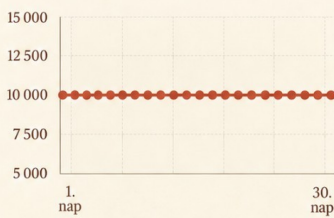
LIMITÁLT AKCIÓ

~~15 000 Ft~~

10 000 Ft
-33%

Az elmúlt 30 nap ára:

10 000 Ft



1. nap 30. nap

⚠️ Az ár végig változatlan volt



✅ **HELYES**

~~20 000 Ft~~
Az elmúlt 30 nap legalacsonyabb ára

15 000 Ft
Akciós ár

A legjobb, ha csak két ár szerepel:
a korábbi ár áthúzva és az akciós ár.

A feltüntetett „eredeti ár” egy ténylegesen alkalmazott korábbi ár legyen. Hatósági ellenőrzésnél az ártörténetet is bekérhetik. Hónapok óta folyamatosan „akciós”? → érdemes felülvizsgálni. A túl hosszú ideig (pl. 6 hónap) tartó akciót már nem tekinti valódi akciónak a hatóság.

 **FOGYASZTÓ
BARÁT** ügyvéd

<https://ugyved.fogyasztobarat.hu/ekereskedelem/>

Egységárak feltüntetése

Gyakori hiba: hiányzik az ár mellől az egységár

Nemcsak kimért terméknel merül fel! Előrecsomagolt termék ugyanúgy lehet egységár-köteles.



500 ml sampon

Eladási ár: 2 990 Ft

Egységár: 5 980 Ft/l



250 g kávé

Eladási ár: 2 490 Ft

Egységár: 9 960 Ft/kg



5 m kábel

Eladási ár: 4 990 Ft

Egységár: 998 Ft/m



Van a webshopban olyan termék, amelyet tömeg, térfogat, hossz vagy más egység alapján lehet összehasonlítani?
↓ Ellenőrizd, hogy megjelenik-e mellette az egységár. Csak az 50 ml, 50 g, 5 cm vagy a feletti kiszerelésű termékek esetében!
Egységár lehet például: Ft/kg · Ft/l · Ft/m · Ft/m² · Ft/db

Irányadó jogszabály: 4/2009. (I. 30.) NFGM–SZMM együttes rendelet 4. §

Termékleírások:

elég információt kap a vásárló?

✗ HIÁNYOS

- termékfotó
- terméknév
- ár

„Prémium minőségű, modern kialakítású termék.”

Kevés információ a vásárlási döntéshez

✓ RÉSZLETES

méret · anyag · műszaki adatok · kompatibilitás ·
használati jellemzők · egyéb lényeges tulajdonságok



Nem a leírás hossza számít – hanem hogy minden lényeges tulajdonság szerepeljen. Hatósági példa: iskola táska esetében nem volt feltüntetve a táska teherbírása, így az eladó nem tájékoztatott a termék lényeges tulajdonságairól.

Állítások a termékről

a termékoldalon írtaknak később is jelentősége lehet

O1

Termékoldal állítás

„100% vízálló” / „Max. terhelhetőség: 150 kg”

O2

VÁSÁRLÓI REKLAMÁCIÓ

O3

„A termék nem felel meg a leírásban szereplő tulajdonságnak.”

Kerülendő általános mondatok

“

⚠ „A termékleírásban foglaltak eltérhetnek a valóságtól.”

“

⚠ „Az információk pontosságáért nem vállalunk felelősséget.”

”

”



A cél: az aktuálisan értékesített termékhez aktuális és pontos információ tartozzon.

Terméktípustól függő külön információk



ÉLELMISZER

összetevők · allergének · kötelező élelmiszer-információk



KOZMETIKUM

összetevők · rendeltetés · figyelmeztetések



ELEKTRONIKAI TERMÉK

energiacímke



ADATTÁROLÓ ESZKÖZ

adattörlő kódra vonatkozó tájékoztatás – ahol releváns



Ellenőrizd: Megadtam a termék lényeges tulajdonságait? Vonatkozik erre a terméktípusra külön tájékoztatási kötelezettség?

Gyártói adatok hiánya a termékoldalon



✓ terméknév



✓ ár



✓ fotó



✓ leírás



? GYÁRTÓ ADATAI

(EU) 2023/988 rendelet – 19. cikk
Alkalmazandó: 2024. december 13-tól

Az online termékajánlatban:

✓ gyártó neve / kereskedelmi neve

✓ postai címe

✓ elektronikus címe

✓ termék azonosítására alkalmas információ

✓ szükséges figyelmeztetések és biztonsági információk

Ha a gyártó nem EU-s:

✓ uniós felelős személy neve

✓ postai és elektronikus címe



A gyártói adatok még mindig sok webshop termékoldaláról hiányoznak.
(GPSR rendelet: **(EU) 2023/988 európai parlamenti és tanácsi rendelet**)

Nemcsak az számít, mi hiányzik a termékleírásból – az is, mit állítunk

GARANCIA

„1 év garancia”

Mit jelent pontosan? Jótállás?
Kellékszavatosság? Gyártói vállalás?

A fogyasztói jogokat pontos megnevezéssel és megfelelő időtartammal kommunikáljuk.
A garancia kifejezést ne használjuk!

PÉNZVISSZAFIZETÉSI GARANCIA

„30 napos pénzvisszafizetési garancia”

Hol vannak a feltételek? → mely
termékekre · milyen határidővel · milyen
feltételekkel · hogyan érvényesíthető

ZÖLD ÁLLÍTÁSOK

„Környezetbarát” · „Fenntartható” · „Öko”

Mire alapozzuk? Igazolható? Egyértelmű
a fogyasztónak?

VÁSÁRLÓI ÉRTÉKELÉSEK

★★★★★ 4,8 / 5

Hogyan ellenőrizzük az értékelések valódiságát?

„Értékelések szabályzata / tájékoztató”



Minden termékoldali állítás legyen pontos, egyértelmű és igazolható.

ÁSZF-en kívüli fogyasztói tájékoztatások



Visszaküldés / Elállás ⚠



Garancia / Jótállás ⚠



Szállítás menüpont ⚠



GYIK ⚠



Akciók / kuponok ⚠



Gyakori audit-tapasztalat: a régebben létrehozott, ritkábban frissített aloldalakon maradnak bent legkönnyebben az elavult vagy pontatlan információk.

Gyakori hiba a „Visszaküldés” aloldalakon

a határidők

✗ NEM megfelelő

„A terméket az átvételtől számított 14 napon belül visszaküldheted.”

✓ A helyes folyamat

O1

Termék átvétele

O2

14 nap az elállás közlésére

O3

Elállás közlése

O4

újabb 14 nap a termék visszaküldésére



14 nap az elállási nyilatkozatra + 14 nap a visszaküldésre.

Gyakori hiba: elállás jelzése csak emailben. (a fogyasztó bármely formában jelezheti az elállást.)

Gyakori hiba a „Visszaküldés” aloldalakon

felbontás és garancia

Főszabály: a fogyasztó jogosult

- ✓ a fogyasztó felbonthatja
- ✓ megvizsgálhatja
- ✓ kipróbálhatja a szükséges mértékben

Ha ezen túl használja

- az elállási jog főszabály szerint nem szűnik meg
- értékcsökkenés merülhet fel

Kivétel lehet például: egészségvédelmi vagy higiéniai okból vissza nem küldhető, zárt csomagolású termék felbontása.



„Pénzvisszafizetési garancia 14 napon belül!”

→ a 14 napos elállási jogot a webshop saját kedvezményeként tünteti fel



"Csak bontatlan, eredeti csomagolású terméket veszünk vissza." Felbontás ≠ automatikusan az elállási jog elvesztése

Garancia / Jótállás aloldal

gyakran elavult tartalommal

 Régi tájékoztatás: „1 év garancia” — a minimum jótállási idő 2 év!

KÖTELEZŐ JÓTÁLLÁS

jogszabály alapján

↓ a webshop (eladó) kötelezettsége

≠

GYÁRTÓI JÓTÁLLÁS

önkéntes vállalás

↓ külön feltételek szerint

 Legyen egyértelmű, milyen jogról, milyen időtartamról és kinek a vállalásáról van szó.

Tiltott felelősségkizáró mondatok

“

„A csomag sérülését 72 órán belül jelezni kell, ezt követően reklamációt nem fogadunk el.”

→ A futárszolgálat által meghatározott kárbejelentési határidő nem rövidítheti le a fogyasztó igényérvényesítésének idejét.

”

“

„A technikai hibákért, elírásokért, hibás árakért felelősséget nem vállalunk.”

→ Általános felelősségkizárásként problémás.

”

“

„A képek csak illusztrációk, a termék a valóságban eltérhet.”

→ A termék képe, leírása lényeges, vásárlói döntést befolyásoló tényező.

”



A webshop saját üzleti vagy logisztikai kockázata nem hárítható át automatikusan a fogyasztóra.

Kuponok és ingyenes szállítás

a feltételek legyenek előre láthatók

Kupon

✗ NEM megfelelő

„MOST 10% KEDVEZMÉNY!”

Csak a vásárlási folyamat során derül ki:

- min. 20 000 Ft vásárlás esetén
- akciós termékekre nem érvényes
- regisztráció szükséges

✓ Megfelelő

„10% kedvezmény 20 000 Ft felett akciós termékekre nem érvényes.”

Ingyenes szállítás

✗ NEM megfelelő

„INGYENES SZÁLLÍTÁS!”

→ csak később derül ki: kizárólag GLS esetén, 30 000 Ft felett

✓ Megfelelő

„Ingyenes GLS szállítás 30 000 Ft felett.”



A fő feltételek már a promóciós kommunikációból legyenek megismerhetők.

Új fogyasztóvédelmi auditpontok 2026-ban



Online elállási funkció

2026. június 19-től

- jól látható és hozzáférhető „Elállás a szerződéstől”
- „Elállás megerősítése„ gomb
- automatikus visszaigazolás tartós adathordozón



Harmonizált értesítés

2026. szeptember 27-től

- árut értékesítő webshopoknál
- jól látható weboldali megjelenítés
- színes / RGB változat
- hivatalos minta, nem szerkeszthető

A harmonizált értesítés alkalmazása nemcsak a webshopokra, hanem a hagyományos üzletekre is kötelező.

[Bizottság \(EU\) 2025/1960 végrehajtási rendelete](#)



GARAN címke

2026. szeptember 27-től

Termékenként kell megjeleníteni, ha:

- 2 évet meghaladó gyártói tartóssági jótállás van rá
- díjmentes
- a teljes termékre kiterjed
- a gyártó az eladó rendelkezésre bocsátotta az információt

[Bizottság \(EU\) 2025/1960 végrehajtási rendelete](#)



Új szabály = új ellenőrzési pont – a weboldalt időszakonként érdemes felülvizsgálni

Köszönöm a figyelmet!

Dr. Ilcsik Tilla



2026. szeptember 25. | Fogyasztóvédelmi webshop-auditok webinárium

E-mail ugyved@drilcsiktilla.hu

Web <https://drilcsiktilla.hu> , <https://ugyved.fogyasztobarat.hu/ekereskedelem/>

 **Visszanézhető webináriumok:** <https://ugyved.fogyasztobarat.hu/webinar-tartalom/>