

Pályázati felhívás

Fogyasztóbarát webáruház címre

„A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének ajánlásával 2026”

Az elmúlt időszak tapasztalatai egyértelműen azt mutatják, hogy egyre inkább előtérbe kerül az online kereskedelem, egyre inkább így vásárolnak a magyar fogyasztók is. Számos módon hívta fel a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége és a Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság is a fogyasztók figyelmét a webáruházak kapcsán felmerülő legfontosabb tudnivalókra.

Valljuk ugyanakkor azt is, hogy vállalkozások nélkül nincs fogyasztóvédelem, a fogyasztóknak pedig a cégekbe vetett bizalma kulcsfontosságú szerepet kap az egyre jobban kiéleződő gazdasági versenyben, így szeretnénk a vállalkozásokat is segíteni azzal, hogy amennyiben ezen pályázat kritériumrendszerének megfelelnek, akkor úgy hirdethessék tevékenységüket, hogy Fogyasztóbarát webáruház „A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége ajánlásával 2026”.

A pályázat célja

A fogyasztók minél több olyan webáruházzal találkozzanak, amelyek mindenben betartják a jogszabályi kötelezettségüket, és ezen felül is fogyasztóbarát szemléletet vallanak.

Évek óta probléma, hogy a fogyasztók egy jól hangzó akcióval hirdetett termék esetében azonnal a vásárlás gombra kattintanak, és meg se nézik, hogy milyen vásárlási feltételek vannak, hogyan lehet fizetni, melyek a szállítási díjak és határidők, egyáltalán, ki az eladó, milyen vásárlói vélemények olvashatók.

Ugyanakkor azt is látni, hogy sok webáruház próbálja fogyasztóbaráttá, felhasználóbaráttá tenni honlapját, hiszen ez segíti a saját gazdasági céljuk elérését is, ugyanakkor ezzel ők maguk is hozzá tudnak járulni a tudatos fogyasztói magatartás széleskörű elterjesztéséhez.

Ezen célokat összefoglalva, a fogyasztók azonnal láthatják egy webáruház honlapján, ha az mindenben megfelel a jogszabályoknak, és egyéb módon is fogyasztóbarát módon jár el, hiszen a honlap kezdőlapján jól látható helyen tüntethetik majd fel a webáruházakat működtető cégek a Fogyasztóbarát webáruház „A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége ajánlásával 2026” tanúsítványt.

Hosszútávú célunk, hogy a jövőben évente lehessen majd pályázni ezen tanúsítvány alkalmazására. A vállalkozásokat azzal is segíteni kívánjuk, hogy a pályázat ingyenes.

Pályázók feladata

Bemutatni pályázati anyagukban - azon túl, hogy mindenben a jogszabályokban foglaltak szerint járnak el -, hogy a fogyasztók számára is bizonyítják, fogyasztóbarátak azáltal is, hogy bemutatják saját - többlet - vállalásaikat, saját fogyasztóvédelmi gyakorlataikat, amelyek alkalmasak az értékteremtésre, fogyasztóbarát szemléletük alátámasztására az alábbiak szem előtt tartása mellett.

Az alábbi kritériumoknak minimum meg kell felelnie a pályázóknak:

Minden aktuális és a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő magatartás

Alapkövetelmény, hogy rendelkezik a weboldal aktuális ÁSZF-fel, azaz Általános Szerződési Feltételekkel, valamint a jogszabály szerinti Adatkezelési Tájékoztatóval, Elállási-/Felmondási minta-tájékoztatóval, a kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztatóval. Feltünteti a jogszabály szerinti kötelező adatokat, elérhetőségeket, az árfeltüntetés és az esetleges akciózás is pontosan megfelel a legfrissebb szabályozásoknak.

Fogyasztóbarát megjelenés

A weboldal legyen áttekinthető, felépítése és struktúrája nem bonyolult, a feltüntetett termékek, termékleírások legyenek minél érthetőbbek, áttekinthetőbbek, minél informatívabbak. A fogyasztó a lehető legtöbb információt kapja meg a termékről, minden jellemzőjét, sőt, azt is, hogy hogyan tudja használni. A termék kiválasztását követően pedig szinte rögtön láthassa a szállítási módokat, fizetési módokat, még a vásárlási folyamat megkezdése előtt.

Tájékoztatás

Jól látható, könnyen elérhető helyen történjen meg a jogszabály szerinti szerződéskötést megelőző valamennyi tájékoztatás.

Az előzetes tájékoztatást folyamatosan és közvetlenül, azaz a honlap bármely időpontban történő meglátogatásakor elérhető módon, előzetes regisztráció és más honlapra utaló linkek használata nélkül, valamint egyértelműen, közérthetően és könnyen hozzáférhető módon, vagyis a fogyasztó honlapon történő eligazodását elősegítő módon, megfelelő tagoltsággal és részletességgel kell teljesíteni.

Nem tekinthető egyértelműnek a tájékoztatás, ha az információk egy olyan menüpontban hozzáférhetőek, amelynek elnevezéséből nem derül ki, hogy a fogyasztó ott ténylegesen milyen adatokat talál meg.

Nem közérthető a tájékoztatás, ha a szolgáltató a jogszabály teljes szövegét szó szerint beidézi.

Ha azonban szolgáltató az adatszolgáltatás körében a releváns információkat közli a jogszabályszöveg vonatkozó részeit beidézve, a tájékoztatás közérthetőnek minősül.

Nem könnyen hozzáférhető a tájékoztatás, ha az információk a honlapon olyan linkekben vannak elrejtve, hogy azok csak többszöri kattintás után hozzáférhetőek.

A vásárlást megelőzően az alábbiakról kell legalább tájékoztatni a fogyasztót:

- a szolgáltató személyéről, tevékenysége gyakorlásával összefüggő adatokról (a vállalkozás nevééről; a vállalkozás székhelyének postai címéről, telefonszámáról és elektronikus levelezési címéről, továbbá az arra vonatkozó tájékoztatást, ha a vállalkozás egyéb olyan online kommunikációs eszközre vonatkozó elérhetőséget is rendelkezésre bocsát, amely biztosítja a fogyasztó számára az adatok tartós adathordozón történő tárolását (beleértve a levelezés dátumát és időpontját is), valamint annak a vállalkozásnak a nevééről, postai címéről és azonosító adatairól, akinek a nevében eljár; a vállalkozás üzleti tevékenysége helyének postai címéről, és annak a vállalkozásnak a postai címéről, akinek a nevében eljár, akihez a fogyasztó a panaszait címezheti),
- az elektronikus szerződés megkötéséről,
- a szerződés tartalmáról és teljesítéséről, (a szerződés szerinti áru vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és az árunak vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben; a szerződés szerinti áruért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy – ha az áru vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani – annak számítási módjáról, valamint az ezen felül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról vagy a postaköltségről), vagy ha e költségeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről, hogy további költségek merülhetnek fel, a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról; adott esetben a szerződés időtartamáról, és ha a szerződés határozatlan időre szól vagy a szerződés a határozott idő elteltét követően határozott időre meghosszabbodik vagy határozatlan idejűvé alakul át, a szerződés felmondásának feltételeiről; ha a szerződés szerinti áruért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás automatizált döntéshozatal alapján a fogyasztó személyére szabott; a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról; a fogyasztó által a vállalkozás kérésére fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtásáról és annak feltételeiről),
- az egyes termékek tekintetében kellékszavatosságról, termékszavatosságról és jótállásról (a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről; az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről),
- a panaszkezelési és vitarendezési mechanizmusokról, (arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról; a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról; a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről),
- az elállási jogról (elállási jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről; arról, hogy az elállási jog gyakorlása esetén az áru visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és – a távollévők között kötött szerződés esetében – az áru postai küldeményként nem küldhető vissza),

- az elállási és felmondási jog hiányáról (arról, ha a fogyasztót nem illeti meg az elállási jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti ezt a jogát).

Etikus reklám

Alapvető követelmény minden vállalkozás, így egy online vállalkozás számára is az etikus marketing alkalmazása. A reklámok ugyanis olyan eladásösztönző eszközök, amelyek nemcsak befolyásolhatják, de meg is határozhatják a fogyasztók ügyleti döntéseit. A fogyasztók valóságnak megfelelő tájékoztatáshoz való jogának minden körülmények között érvényesülnie kell, így a termék megvásárlását, a szolgáltatás igénybevételét népszerűsítő reklám nem tartalmazhat megtévesztő állítást.

A gyermek- és fiatalkorúak egészséges testi, lelki, szellemi és erkölcsi fejlődésének védelme közös társadalmi küldetés, a 18 éven aluli személyek megóvása érdekében elengedhetetlen a gyerekeket erősen, egyben károsan befolyásoló reklámok, hirdetések kiszűrése, de a felnőtt fogyasztók szempontjából is fontos, hogy ne jelenjenek meg tisztességtelen vagy megtévesztő üzenetek.

A reklámtörvényben foglaltakat tehát a webáruházaknak is be kell tartani. Így figyelemmel kell lenni azon általános reklámtiltalmakra, melyek szerint tilos:

- az olyan reklám, amely erőszakos, illetve a személyes vagy a közbiztonságot veszélyeztető magatartásra ösztönöz;
- az olyan reklám, amely a környezetet, illetve a természetet károsító magatartásra ösztönöz;
- az olyan reklám, amely a gyermek- és fiatalkorúak fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődését károsíthatja;
- az olyan áru reklámja, amelynek előállítása vagy forgalmazása jogszabályba ütközik;
- a tudatosan nem észlelhető reklám.

Ezen kívül arra is figyelni kell, hogy a reklámtörvény bizonyos termékek vonatkozásában tilalmat ír elő, míg más termékek vonatkozásában korlátozásokkal engedi azokat reklámozni. Tilos a fegyver, lőszer, robbanóanyag és a közbiztonságra különösen veszélyes eszköz, az állatviadal vagy a dohánytermék reklámja. Az alkoholtartalmú italok reklámja pedig csak bizonyos korlátozásokkal megengedett.

Edukáló tartalmak

Az is elmondható, hogy a marketing lehető leetikusabb és leginkább fogyasztóbarát formája az edukálás, ezt maguk a fogyasztók is így gondolják. Hiteles információkkal, érdekes és hasznos tartalmakkal lehet bevonítani látogatókat, akikből aztán vásárló válhat.

Pályázók köre

Bármelyik magyarországi székhellyel, telephellyel vagy fiókteleppel rendelkező vállalkozás részt vehet a pályázaton, amely webáruházat üzemeltet.

Pályázati határidő

A pályázatok benyújtására a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége e-mail címére (feosz@feosz.hu) és postacímére (1191 Budapest, Üllői út 178.) történő megküldés útján van lehetőség legkésőbb **2026. január 30-ig**, a Fogyasztóbarát webáruház „A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének ajánlásával 2026” c. tárgy feltüntetésével.

Az értékelésre legkésőbb **2026. február 28-ig** kerül sor. A pályázati kritériumoknak megfelelő pályázati anyagokat benyújtó vállalkozásokat e-mailben értesítjük, hogy jogosultak „A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének ajánlásával 2026” kitétel feltüntetésére a webáruházukban. Ezen kívül a www.feosz.hu honlapon is közzéteesszük azon vállalkozások névsorát, amelyek megfeleltek jelen pályázati kritériumoknak, és sajtóközlemény kiadás útján a sajtót is tájékoztatjuk erről.

Kizáró körülmények

- a pályázó nem szerepelhet a Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság által nyilvántartott súlyosan jogsértő webáruházak adatbázisában (A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2017. január 1-jétől előírja, hogy az internetes kereskedelem területén a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal vagy a bíróság által jogerősen megállapított súlyos jogsértést elkövető vállalkozásokat egy nyilvános, internetes listán kell közzétenni.),
- a pályázó nem szerepelhet a békéltető testületek „feketelistáján”, azaz az ajánlásokat nem teljesítő vállalkozások listáján (Az Fgytv. 36. § (1) bekezdése szerint: “Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét – legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével – nyilvánosságra hozza.),
- a pályázó nem szerepelhet a békéltető testületek nem együttműködő vállalkozások jegyzékén (Fgytv. 36/B. § -a szerint: „A békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó –a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú – nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását.),
- a pályázó cégkivonatán nem szerepelhet büntetőjogi intézkedés, erre történő utalás, és a pályázónak nyilatkoznia kell, hogy nincs az állam, önkormányzat, egyéb szervek felé bármilyen adó, járulék tartozása.

Előnyt élveznek azok a pályázók, amelyek:

- együttműködtek már korábban is fogyasztóvédelmi civil szervezetekkel, hatóságokkal, iskolákkal bármilyen fogyasztói tudatosságot elősegítő programban,

- szerepelnek békéltető testületek pozitív listáján (A békéltető testület közzéteszi a fogyasztóbarát vállalkozások nevét azért, hogy a fogyasztók dönteni tudjanak, hol érdemes vásárolni. A testület nyilvánosságra hozza egyrészt azon cégek nevét, amelyek készek voltak a vita gyors, békés lezárására a békéltető testületi eljárásban és egyezséget kötöttek, illetve nyilvánosságra hozza azon cégeket is, amelyek esetében a fogyasztó maga igazolta vissza az egyébként nem kötelező erejű ajánlások teljesítését és a vállalkozás az eljárásban is együttműködő volt a testülettel.).

Csatolandó iratok:

- kötelezően csatolandó: webáruházat üzemeltető cég cégkivonata, webáruház elektronikus elérhetősége, pályázati anyag, és a pályázati anyagban hivatkozott dokumentumok,
- egyéb esetlegesen csatolandó: videók (például: kisfilmek, reklámok, interjúk), az ügyfelek és leendő ügyfelek tájékoztatását segítő fogyasztói anyagok (plakátok, brossúrák, online tájékoztató anyagok), saját belső, a szakmaiság erősítésére irányuló gyakorlatok (képzések, egyebek), fogyasztóvédelmi sikertörténetek dokumentálása és bemutatása.

Jogszabályok:

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
- 1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról
- 4/2009. (I.30.) NFGM-SZMM együttes rendelet a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló
- 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének szóló
- 151/2003. (IX. 22.) Korm. Rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló
- 45/2014. (II. 26.) Korm. Rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- 10/2024. (VI.28.) IM rendelet a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló

További információ:

Dr. Baranovszky György
 ügyvezető elnök
 30 790 1133

A pályázat a Nemzetgazdasági Minisztérium támogatásával valósul meg.