

Pályázati felhívás

Fogyasztókkal együtt, a fogyasztókért - fogyasztóbarát webáruház címre „A FEOSZ ajánlásával 2026”

Az elmúlt évben indítottuk újtára a fogyasztóbarát webáruház tanúsítvány pályázatot, melyet az idei évben is folytatunk. A tapasztalatok 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 Fogyasztókkal együtt, a fogyasztókért - fogyasztóbarát webáruház „A FEOSZ 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 Fogyasztókkal együtt, a fogyasztókért - fogyasztóbarát webáruház „A FEOSZ ajánlásával 2026” tanúsítványt.

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. Feltüntetni 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 beidézzi.

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 előállítás 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 legetikusabb 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) vagy postacímére (1191 Budapest, Üllői út 178.) történő megküldés útján van lehetőség legkésőbb **2026. szeptember 30-ig**, a Fogyasztókkal együtt, a fogyasztókért - fogyasztóbarát webáruház „A FEOSZ ajánlásával 2026” c. tárgy feltüntetésével.

Az értékelésre legkésőbb **2026. december 01-ig** kerül sor. A pályázati kritériumoknak megfelelő pályázati anyagokat benyújtó vállalkozásokat e-mailben értesítjük, hogy jogosultak a Fogyasztókkal együtt, a fogyasztókért - fogyasztóbarát webáruház „A FEOSZ ajánlásával 2026” kitétel feltüntetésére a webáruházukban. Ezen kívül a www.feosz.hu honlapon is közzéteszük 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 szoló
- 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

