



NEMZETI KERESKEDELMI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG

SAJTÓKÖZLEMÉNY

Megtévesztő tájékoztatás, hiányos információk – ötvenmillió forintos fogyasztóvédelmi bírságot kapott a Foodora

A Nemzetgazdasági Minisztérium (NGM) által kezdeményezett és a Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság (NKFH) szakmai felügyelete mellett lefolytatott fogyasztóvédelmi hatósági eljárás eredményeként a kormányhivatal 50 millió forint bírsággal sújtotta a Foodorát.

A számtalan fogyasztói panasz alapján elrendelt rendkívüli ellenőrzés során Budapest Főváros Kormányhivatala a legnagyobb ételszállító futárcégek gyakorlatát ellenőrizte. A legtöbb fogyasztói bejelentés korábban a kiszállított ételek minőségével, a szállítási idővel és a vételár visszatérítésével kapcsolatos hiányosságokra vonatkozott, és sok esetben a panaszkezelés sem volt megfelelő.

A vizsgálat foglalkozott többek között a kiszállított ételek minőségével, mennyiségével, a vállalt szállítási idők betartásával, az árazással, a fogyasztókat megillető kompenzáció lehetőségeivel, valamint a panaszkezelési eljárásokkal. A fővárosi kormányhivatal szakemberei próbavásárlásokkal ellenőrizték a megrendelési folyamatokat és a kiszállított termékek megfelelőségét, különös tekintettel a két legnagyobb piaci szereplőre, amelyekkel kapcsolatban 2024 decemberéig összesen 145 fogyasztói bejelentés érkezett.

A vizsgálat eredményei alapján a Foodora több fogyasztóvédelmi jogszabályi előírást is megsértett, ezért a vállalkozásra 50 millió forintos fogyasztóvédelmi bírságot szabtak ki. A feltárt hiányosságok között szerepeltek az alábbiak:

- A társaság nem nyújtott világos és közérthető tájékoztatást a telefonszámáról, székhelyéről és a tárhelyszolgáltatóról.
- Nem biztosított egyértelmű információt az adatbeviteli hibák kijavításának lehetőségeiről és a szerződés iktatásáról.
- Mobilapplikációjában nem biztosított megfelelően olvasható fizetési kötelezettséget jelző gombot.
- Nem adott teljes körű tájékoztatást a panaszkezelési módokról és az online vitarendezési platformról.
- Nem tüntette fel az illetékes békéltető testületek nevét és székhelyét.
- Megtévesztő tájékoztatást nyújtott a jogorvoslati lehetőségekről.
- A szerződés megkötéséről szóló visszaigazolás hiányos volt, és nem történt meg annak tartós adathordozón való átadása.

Pintér István, az NKFH elnöke kijelentette, hogy „felhívjuk az ételszállítást végző vállalkozások figyelmét, hogy vizsgálják felül kereskedelmi gyakorlatukat mind a kiszállítás minőségével, mind a szállítási idővel kapcsolatban. Az NKFH szakmai irányítása mellett a kormányhivatalok folyamatosan vizsgálják a tisztességtelen, megtévesztő kereskedelmi gyakorlatokat, és minden esetben határozottan fellépnek fogyasztói érdeksérelem esetén.”

A Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság, valamint a szakmai irányítása alatt álló kormányhivatalok az életfutárok gyakorlatát továbbra is vizsgálják mindaddig, amíg a jogos fogyasztói elvárásoknak megfelelő színvonalon – időben történő szállítás, megfelelő hőfokon és kiömlés nélkül kiszállított ételek – nem kerül sor az ételkiszállítások lebonyolítására.

2025.03.08.

Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság