



CSONGRÁD-CSANÁD VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: CS/O01/01130-8/2025.

Ügyintéző:

Tel.:

Tárgy: Határozat

Hiv. szám:

Melléklet: -

H A T Á R O Z A T

A Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal (a továbbiakban: Hatóság) az **MR Közösségi Lakásalap Közhasznú Nonprofit Kft.** (székhelye: 1033 Budapest, Harrer Pál u. 3.; adószáma: 29254143-2-41; a továbbiakban: Társaság) **terhére**

400.000,- Ft, azaz négyszázezer forint fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

A fentiekén túlmenően a Hatóság egyben megtiltja a jogsértő magatartás – tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat – további folytatását, valamint

k ö t e l e z i

- arra, hogy a fogyasztói panaszokat harminc napon belül írásban érdemben igazolható módon válaszolja meg és intézkedjen annak közlése iránt,
- a panasz elutasítása esetén írásban tájékoztassa a fogyasztót 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, tartózkodási helye vagy székhelye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás tett-e általános alávetési nyilatkozatot.

A fenti kötelezettségének a Társaság a határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

A bírságot az NKFH Magyar Államkincstárnál vezetett, bírság és egyéb központosított bevételek beszedési számla elnevezésű, 10032000-00006470-09060015 számú számlájára csekken, vagy átutalással köteles befizetni, a bírságösszegnek a határozat véglegessé válását követően 15 napon belül a fenti számlára be kell érkeznie.

Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és

Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

Telefon: (06 62) 680-530 KRID azonosító: 506956375

E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu

www.kormanyhivatalok.hu

Az átutalás során jelölni kell a határozat ügyiratszámát, a Társaság nevét, székhelyét, a határozaton szereplő hivatkozási számot, továbbá a „Csongrád-Csanád Vármegye” és a „Fogyasztóvédelmi bírság” szöveget.

A véglegesen kiszabott bírság meg nem fizetése esetén a kiszabott összeget késedelmi pótlék terheli, amelynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. Amennyiben a bírságösszeg a jelzett időpontig nem érkezik meg a fenti számlára, úgy annak behajtása iránt intézkedik a Hatóság. A bírság és a késedelmi pótlék adók módjára behajtandó köztartozás.

A Hatóság felhívja a Társaság 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)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések ismételt megsértését, úgy a hatóság az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

Ugyanakkor az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése és a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv.) 9. § (3) bekezdése értelmében, az ott meghatározott esetekben a fogyasztóvédelmi hatóság bírságot szab ki.

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

A jelen döntés a közléssel végleges és végrehajtható, ellene az érdekelt jogsérelemre hivatkozással közigazgatási pert indíthat. Az erre irányuló kereset a döntés közlésétől számított 30 (harminc) napon belül, a Szegedi Törvényszékhez címezve, a Hatóságnál (címe: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.) nyújtható be. A keresetlevélben meg kell jelölni a döntéssel okozott jogsérelmet, az annak alapjául szolgáló tények és bizonyítékok előadásával, és a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet.

Gazdálkodó szervezet (ideértve az egyéni vállalkozót is), valamint a jogi képviselővel eljáró fél a keresetlevelet joghatályosan, kizárólag szabályszerűen előterjesztett elektronikus formában, a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvényben (a továbbiakban: Dáp tv.) meghatározott elektronikus úton (e-Papír szolgáltatás útján: <https://epapir.gov.hu>) terjesztheti elő, a „Közigazgatási szerv határozatának bírósági felülvizsgálat iránti keresetlevél benyújtása” ügytípus választásával.

Jogi képviselő nélkül eljáró felperes a keresetlevelet jogszabályban meghatározott nyomtatványon is előterjesztheti.

A bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz, ha azonban a felperes tárgyalás tartását kéri, úgy erről a keresetben kell nyilatkoznia. Ennek elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye. A közigazgatási per eljárási illetéke 30.000,- Ft, azonban a keresetre illetéket leróni nem kell, mert a közigazgatási bírósági eljárásban a felet tárgyi illeték-feljegyzési jog illeti meg.

A keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására nincs halasztó hatálya, azonban a bíróságtól az eljárás során bármikor azonnali jogvédelem kérhető.

INDOKOLÁS

1. Eljárási cselekmények:

Kérelmező (lakcíme:; a továbbiakban: Kérelmező) beadványa 2025. november 07. napján érkezett a Hatósághoz, melyben az alábbiakat adta elő:

A Kérelmező panaszt nyújtott be a Társaság által szervezett, a www.mrklaukcio.hu weboldalon, meghirdetett, 017418 számú, szám alatti ingatlan online aukciójának lebonyolításával kapcsolatban. Az aukció során olyan működési szabály „ötperces hosszabbítás” került alkalmazásra, amely a licit időpontjában nem szerepelt sem az aukciós hirdetésben, sem az Általános Szerződési Feltételekben (ÁSZF).

A Társaság ezt a szabályt csak a Kérelmező bejelentése után helyezte el az ÁSZF-ben, amelyet a Társaság a 2025. október 1-jén kelt válaszlevelében maga is elismert. Ez az utólagos beemelés a Kérelmező álláspontja szerint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősülhet, tekintettel arra, hogy a résztvevők nem kaptak előzetes tájékoztatást a licit lezárásának módjáról, ezáltal a versenyfeltételek nem voltak átláthatóak és előre megismerhetők.

A Kérelmező 2025. október 2. napján és október 4. napján, írásban is jelezte a Társaságnak a kifogásait, továbbá dr. Papp Róbert ügyvéd útján jogi megkeresést is eljuttatott a Társasághoz. A Kérelmező álláspontja szerint azonban azóta sem kapott érdemi választ a panaszára, sem tájékoztatást az aukció jelenlegi státuszáról. A Társaság 2025. november 4-én kelt válaszlevelében ugyanakkor ismételten elismeri, hogy a kérdéses licit idején az ÁSZF-ben még nem szerepelt az „ötperces hosszabbítás” szabálya. Ezen felül a Kérelmező az aukciót megelőzően és annak ideje alatt telefonos érdeklődés során is félrevezető tájékoztatást kapott a Társaság ügyfélszolgálatától. A tájékoztatás alapján nem hangzott el semmilyen információ az úgynevezett „ötperces hosszabbítás” rendszeréről, így a szóban közölt feltételek sem feleltek meg a később alkalmazott szabályoknak. Ez a körülmény tovább erősíti azt, hogy a fogyasztók nem kaptak egyértelmű, előzetes információt a licit lezárásának módjáról, és így a szóbeli tájékoztatás is megtévesztőnek tekinthető.

A fentiek alapján a Kérelmező ügyfél kérte a Hatóságot, hogy vizsgálja ki azt, hogy a Társaság eljárása megfelelt-e a vonatkozó jogszabályoknak, és állapítsa meg, hogy a Társaság eljárása megsértette-e a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló jogszabályokat, és kötelezze a Társaságot a jogsértő gyakorlat megszüntetésére, a jövőbeni hasonló esetek megelőzésére, valamint az érdemi, írásos válaszára a fogyasztói panaszra.

A kérelemben foglaltak alapján, a Hatóság előtt 2025. november 07. napján eljárás indult a Társasággal szemben az esetleges megtévesztő kereskedelmi magatartás, valamint a panaszkezelési eljárás vizsgálata tárgyában, melyről az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 85. § (2) bekezdése alapján értesítette az ügyfeleket.

A Hatóság az eljárás indító végzés mellett, a 2025. november 14. napján kelt, CS/O01/01130-3/2025. számú végzésében adatszolgáltatásra hívta fel a Társaságot a tényállás teljes körű tisztázása érdekében az alábbiak tekintetében:

- Nyilatkozzon arról, hogy megválaszolta-e írásban, érdemben (lakcíme: 6800 a továbbiakban: Kérelmező) saját maga, illetve jogi képviselője, dr. Papp Csaba János ügyvéd (6722 Szeged, Tisza Lajos krt. 71.) útján – a www.mrklaucio.hu portálon, 017418 ügyszámon kiírt, szám alatti ingatlanra vonatkozó, 2025. szeptember 26. napján zárult ingatlan aukció kapcsán – előterjesztett panaszait. Szíveskedjen csatolni a fenti Kérelmező, fenti tárgykörben küldött összes panaszát (melyen az érkeztetés dátuma is látszik), valamint amennyiben a panaszokat megválaszolta az arra adott válaszlevelek másolatát, valamint azok elküldését igazoló dokumentum másolatát.
- Igazolja azt, hogy a www.mrklaucio.hu weboldalon meghirdetett és 2025. szeptember 26. napján lebonyolításra kerülő – a szám alatti ingatlanra vonatkozó – ingatlan akció napján és azt megelőzően szerepelt az ÁSZF-ben (vagy a fogyasztók számára elérhetően valahol máshol) az „ötperces hosszabbítás” szabálya, vagyis az arról szóló tájékoztatás, miszerint az árverés lezárásának időpontja előtti öt percben érkező ajánlat esetén az árverés időtartama automatikusan újabb öt perccel meghosszabbodik. Ez alapján az árverés addig folytatódik, ameddig az árverés eredetileg meghirdetett lezárását követően első alkalommal telik el úgy öt perc, hogy nem érkezik újabb, a korábbinál magasabb összegű érvényes ajánlat.
- Nyilatkozzon arról, hogy a tárgyi ügyben érintett aukció lebonyolításának lépéseit, akár az ÁSZF-ben, akár attól függetlenül – különös tekintettel az „ötperces hosszabbítás” szabályára – reklámozta-e országosan vagy legalább három megyében TV-reklám, rádióreklám, internetes tájékoztatás, nyomtatott sajtó, plakát, szórólap (ideértve az „akciós újságot”), valamint a fogyasztó címére közvetlenül elküldött reklám formájában?

Ezt követően 2025. november 14. napján a Kérelmező ügyfél, e-mailben – a CS/O01/01130-2/2025 számú eljárás indító végzés kézhezvételét követően – kérelméhez az alábbi kiegészítő nyilatkozatot tette:

- Telefonos félretájékoztatás: Az aukciót megelőzően és annak ideje alatt többször felvette a kapcsolatot a Társaság ügyfélszolgálatával telefonon. Ezek során semmilyen tájékoztatást nem kapott az ügynevezett „ötperces hosszabbítás” szabályról, annak létezéséről, működéséről vagy alkalmazásáról. A szóban közölt információk alapján egyértelműen az volt a benyomása, hogy az aukció lezárása a hirdetésben megadott időpontban történik. Mivel a szabály az aukció idején nem szerepelt a hirdetésben és nem szerepelt az ÁSZF-ben, a telefonos tájékoztatás hiányossága számára kifejezetten megtévesztőnek minősült. A Társaság utólagosan a levelében maga is elismeri, hogy a szabály csak az Ő jelzése után került feltüntetésre.

- Az információhiány közvetlen hatása: Ha az aukció előtt vagy közben tájékoztatást kapott volna a hosszabbítás lehetőségéről, az a licitálási stratégiáját és döntéseit érdemben befolyásolta volna. Az utólag bevezetett – vagy korábban nem közölt – szabály így közvetlenül érintette fogyasztói döntését.
- A Társaság panaszkezelési gyakorlata:
A Társaság több, írásban és ügyvéd által is megküldött megkeresésére nem adott érdemi választ, illetve nem tájékoztatták arról, hogy a bejelentése alapján az aukció eredményét vizsgálják-e. Ez álláspontja szerint nem felel meg a panaszkezelési kötelezettségekre vonatkozó előírásoknak.

A fentiekre tekintettel a Kérelmező- kérelme kiegészítésében – összefoglalva az alábbiakat kérte:

- A Hatóság az eljárás során külön értékelje a telefonos félretájékoztatás tényét és annak a fogyasztói döntésre gyakorolt hatását,
- A Társaság eljárását minősítse a Hatóság a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlata tilalmáról szóló jogszabályok alapján,
- A Hatóság kötelezze a Társaságot a jogsértő gyakorlat megszüntetésére és az előírások betartására,
- Az ügyben születő határozatról kéri, hogy értesítse a Hatóság.

A Társaság nyilatkozata a Hatósághoz 2025. november 21. napján érkezett és az alábbiakról nyújtott tájékoztatást:

és dr. Papp Róbert ügyvéd az alábbiak szerint keresték fel a Társaságot írásban, illetve a megkeresésekre az alábbiak szerint válaszoltak:

- 2025. 09. 26. napján 12:04 órakor e-mailben kereste fel a Társaságot, amelyhez csatolta a licitnaplót is (1. számú melléklet), a megkeresésére 2025. 10. 01. napján 16:35 órakor küldték meg részére írásban az érdemi válaszukat (2. számú melléklet)
- 2025. 10. 01. napján 17:08 órakor ismételten e-mailben kereste fel a Társaságot (3. számú melléklet), majd
- 2025. 10. 02. napján 14:06 órakor ismételten írásban kereste fel a Társaságot (4. számú melléklet), ugyanezen a napon 18:17 órakor dr. Papp Róbert ügyvéd részéről érkezett megkeresés az ügyben (5. számú melléklet)
- 2025. 10. 04. napján 17:07 órakor ismételten írásban kereste meg a Társaságot (6. számú melléklet), 2025. 10. 01. napján, 10.02. napján és 10.04. napján küldött, valamint dr. Papp Róbert 10.02. napján küldött megkeresésére 2025. 11. 04. napján küldte meg a Társaság a válaszlevelet (7. számú melléklet)
- Fentieket követően 2025. 11. 05. napján 8:20 órakor ismét panaszt nyújtott be (8. számú melléklet), amelyre a válaszlevél elkészítés alatt áll.

- Fentiek mellett két alkalommal, 2025. szeptember 26. napján telefonon is felkereste a Társaságot és jelezte, hogy panaszt nyújtott be a tárgyi ügyben, mert állítása szerint a licit utolsó öt percében nem tudtak ajánlatot tenni és a számláló folyton újra indult, illetve jelezte, hogy azonnali intézkedést vár, mert az ingatlan előtt megjelent a többi licitáló és kérte, hogy értesítsenek mindenkit a licit eredményéről és küldjék el az ingatlan előtt háborgókat. A megkeresés a 2. számú mellékletként megküldött levéllel megválaszolásra került.

A végzésben foglalt felhívásra figyelemmel a Társaság akként nyilatkozott, hogy, valamint a jogi képviselője által benyújtott panaszokat Társaságuk a 2. számú mellékletként, valamint a 7. számú mellékletként csatolt levéllel érdemben megválaszolta. Mindamellet a 2025. 11. 05. napján benyújtott panaszra a válaszlevelük előkészítés alatt áll.

Valamennyi benyújtott panaszt és a válaszaikat jelen nyilatkozatukhoz csatolták, egyúttal jelezték, hogy a panaszok érkeztetésének dátuma megegyezik a benyújtás dátumával, tekintettel arra, hogy az e-mailben beérkezett megkeresésekről a feladó fél részére automatikus válaszüzenet kerül kiküldésre, azonban ezekről a Társaság nem vezet nyilvántartást.

Tájékoztatásul közölték, hogy a válaszaik kiküldését követően azok átvételéről, elolvasásáról nem érkezik részükre igazolás, azonban az ügyfélmegkeresések dinamikája, valamint által írt megkeresések tartalma alapján egyértelműen megállapítható, hogy azokat átvette.

Az aukció 2025. 09. 11. nap 09:00 órától 2025. 09. 26. nap 9:22 óráig tartott, amely idő alatt a www.mrklaukcio.hu oldalon közzétett Általános Használati Feltételek elnevezésű dokumentumban nem szerepelt az „ötperes hosszabbítás” szabálya, így ennek fennálltát nem tudják igazolni. Ugyanakkor az „ötperes hosszabbítás” szabályát ismerte, tekintettel arra, hogy a meghosszabbítás időtartama alatt több alkalommal tett a másik licitálónál magasabb összegű ajánlatot. A licitnaplót 9. számú mellékletként csatolták.

Tájékoztatást nyújtottak továbbá arról, hogy a tárgyi ügyben érintett aukció lebonyolításának lépéseit, sem az Általános Használati Feltételek elnevezésű dokumentumban, sem attól függetlenül nem reklámozta Társaságuk országosan, illetve legalább három megyében vagy a fogyasztó részére közvetlenül elküldött reklám formájában.

A Hatóság a Társaság nyilatkozata alapján a tényállás tisztázása céljából a 2025. 12. 02. napján kelt, CS/O01/01130-6/2025 számú végzésében az alábbi nyilatkozattételre hívta fel a Társaságot:

- Csatolja a www.mrklaukcio.hu weboldalon meghirdetett és 2025. szeptember 26. napján lebonyolításra kerülő – a szám alatti ingatlanra vonatkozó – ingatlan akció szövegét.
- Nyilatkozzon arról, hogy hívta-e telefonon keresztül a Társaságot a fenti ingatlan aukciós szabályaival kapcsolatban, az aukció indulásának, 2025.szeptember 11. napjától az aukció lezárásának, 2025.szeptember 26. napjáig. Amennyiben igen nyilatkozzon arról, hogy rögzítik-e a beszélgetést. Amennyiben rögzítik csatolja az ezzel kapcsolatos

hangfelvételeket. Nyilatkozzon arról, hogy van-e jogszabályi kötelezettsége a Társaságnak telefonos ügyfélszolgálat fenntartására és a beszélgetések rögzítésére. Amennyiben igen, jelölje meg a jogszabályt.

A Társaság nyilatkozata 2025. 12. 05. napján érkezett a Hatósághoz és az alábbiakról adott tájékoztatást:

Jelen beadványukhoz mellékelten csatolták a. szám alatti ingatlanra vonatkozó hirdetésről készült képernyőképet, amely tartalmazza az ingatlan aukció szövegét (1. számú melléklet).

Tájékoztatást nyújtottak továbbá arról, hogy 2025. 09. 11. napja és 2025. 09. 26. napja között közvetlenül nem kereste Társaságukat, azonban 2025. szeptember 26. napján 11 óra 21 perckor egy hölgy telefonon kereste a Társaságot és a hívás során átadta a telefont. A hívás során az ingatlan aukció szabályait sérelmezte. A hívásról készült hangfelvételt rögzítették, azt 2. számú mellékletként csatolták. Ebben a körben a 2025. 11. 21. napján benyújtott adatszolgáltatásukat pontosítani kívánták, tekintettel arra, hogy abban adminisztratív hiba okán tévesen az került feltüntetésre, hogy két alkalommal telefonált. Megjegyezték, hogy a fenti hívást kezdeményező hölgyön kívül 2025. 09. 26. napján egy másik hölgytől is érkezett hívás, azonban ők a licitálásban nem vettek részt. Mindketten az aukciós szabályokat sérelmezték és megadták elérhetőségét, amelyre tekintettel az értékesítési terület munkatársai több alkalommal egyeztetettek, azonban ezek a hívások nem rögzített vonalról történtek, így ezeket nem tudták csatolni.

Fentiek mellett tájékoztatásul közölték, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján Társaságuknak nem kötelezettsége a telefonos ügyfélszolgálat működtetése, tekintettel arra, hogy a 2. § 26. pontjára is figyelemmel Társaságuk nem minősül a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozásnak.

Megismételték továbbá a megelőző nyilatkozatukban foglaltakat, amely szerint a Kérelmező az érintett licitben 9 órát követően is licitált 11 (tizenegy) alkalommal (korábbi beadványuk 9. számú melléklete szerinti licitnapló tartalma), tehát kifogásában csak hivatkozta, hogy megfelelő tájékoztatást nem kapott, de valójában a rendszer működését nemcsak észlelte, de egyes licitek során saját, korábbi ajánlatát licitálta túl. Kétségbe nem vonva a Kérelmező jóhiszeműségét (Ákr. 6. § (1) bekezdés) azonban az a következtetés is levonható, hogy Kérelmező valójában nem az öt (is) esetlegesen megillető fogyasztóvédelmi jogai sérelmét kívánja a jelen eljárásban orvosolni, hanem kizárólagosan elégtételt kíván venni azért, amiért utóbb az ingatlanra magasabb licit is érkezett. Ezt alátámasztja egyébként, hogy a korábban 8. számú mellékletként csatolt iratban maga a panaszos fogalmaz úgy, hogy „Amennyiben új árverést tűznek ki az ingatlanra akkor minden fajta további követeléstől elálllok”.

Bár a panasszal magával, valamint a Kormányhivatal felhívásával szintén nincs szoros összefüggésben előadta a Társaság, hogy az érintett ingatlant jogszabály alapján elővásárlási jog terheli és amely elővásárlásra jogosult bejelentette, hogy elővásárlási jogát gyakorolni kívánja, így az ingatlant végül utóbb nem is az arra legmagasabb ajánlatot tevő, hanem az elővásárlásra jogosult vásárolja meg. Ebből szintén következtetésként vonható le, hogy az elővásárlásra

jogosult vélhetően alacsonyabb (a panaszos által ajánlott) vételárnál is gyakorolta volna az elővásárlási jogát, azaz a panaszos az ingatlant a legmagasabb licittel sem szerezhette volna meg.

Ugyanakkor szintén beszédes, hogy az elővásárlási jog gyakorlása során az elővásárlásra jogosult nyilatkozatát a – tudomásuk szerint – panaszos élettársa () és nevelt lánya () látta el tanúként az aláírásával (3. számú melléklet).

Fentiek alapján a Társaság kérte a T. Kormányhivatalt, hogy a kérelmet, mint megalapozatlant utasítsa el, tekintettel arra, hogy nemcsak a Kérelmező, de más esetében sem sérültek fogyasztóvédelmi rendelkezések.

2. A Hatóság az alábbi jogszabályhelyek figyelembevételével hozta meg a döntését:

Az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdése szerint törvény eltérő rendelkezése hiányában a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével-

- a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,
- b) a gyermek- és fiatalok védelmével,
- c) a fogyasztói csoporttal,
- d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatlalt, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, és
- e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

Az Fgytv. 45/A. § (2) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – eljár azok megsértése esetén.

Az Fgytv. 45/A. § (3) bekezdése szerint az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi

- a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,
 - b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,
 - c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,
 - d) a fogyasztói panaszok intézésére,
 - e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,
 - f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá
 - g) a fogyasztók tájékoztatására
- vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

Az Fgytv. 2. §. 28a. pontja szerint e törvény alkalmazásában panasz: a fogyasztó vállalkozással szemben előterjesztett, a vállalkozásnak, vagy a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogása, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével.

Az Fgytv. 17/A. §. (6) bekezdése szerint az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben igazolható módon megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

Az Fgytv. 17/A. §. (8) bekezdése szerint 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, tartózkodási helye vagy székhelye 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 fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 2. § h) pontja szerint, üzleti döntés: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.

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

Az Fttv. 3. § (2) bekezdése szerint 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 a termékkel 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 készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

Az Fttv. 3. § (3) bekezdése szerint, a tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

Az Fttv. 4. § (1) bekezdése szerint a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve termék nyelvi, kulturális és szociális – különösen családi kapcsolatokkal

összefüggő – vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.

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

a) – figyelembe véve valamennyi tényt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti 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 ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas

(a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

Az Fttv. 10. § (1) bekezdése szerint, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt – a (2) és a (3) bekezdésben foglalt kivétellel – a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

3. A fentiek alapján a Hatóság az alábbi tényállást állapította meg:

Panaszkezelés:

A Hatóság megállapította, hogy a Kérelmező ügyfél által az alábbi panaszok kerültek benyújtásra a Társasághoz:

- 2025. 09. 26. napján, e-mailben – annak tárgyában, hogy az utolsó licit az Övé volt, és mégsem Ő nyerte el az ingatlant, erre tekintettel kéri az aukció eredményének felülvizsgálatát – melyre a Társaság 2025. 10. 01. napján válaszolt, szintén e-mailben. A Társaság a Kérelmező panaszára, a törvény általi 30 napos határidőn belül érdemben válaszolt, a Kérelmező panaszát, „...7.010.000 forinttal tehát törvényileg jogszabályilag is enyém a nyertes licit. Ezúton kérem a haladéktalan intézkedésüket!” elutasította, indokolta, azonban nem jelölte meg a jogorvoslati lehetőségeket (a hatósághoz és a békéltető testülethez fordulás lehetőségét) a fogyasztó részére és nem nyilatkozott arról, hogy tett-e az Fgytv. 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot.
- A Kérelmező ügyfél – a Társaság által megküldött válaszlevél napján, 2025. 10. 01. napján, 2025. 10. 02. napján, majd ugyanezen a napon dr. Papp Róbert ügyvéd útján is, továbbá 2025. 10. 04. napján – ismételten megkereste a Társaságot, mely levelekre a Társaság 2025. 11. 04. napján küldte meg válaszlevelét. A 2025. 10. 01. napi panaszlevél tartalmában annyiban tér el az előző, 2025. 09. 26. napján benyújtott válaszlevélhez képest, hogy a Kérelmező ügyfél egyrészt arra is panaszkodik, hogy a honlap nem tartalmaz teljes körű tájékoztatást az aukció szabályairól (lementette az akkori állapotot) másrészt a telefonos ügyfélszolgálat ügyintézőire is panaszt tesz, akik álláspontja szerint az aukció szabályaival kapcsolatban félretájékoztatták. Valamint sérelmezi, hogy a licit lezárásánál rendszerhibáról

tájékoztatott, és kéri ennek a vizsgálatát, melynek ha nem lesz kedvező a végeredménye kilátásba helyezi a bírósághoz fordulást.

A Kérelmező 2025. 10. 02. napján saját maga és ügyvédje által küldött levél (mely tartalmát tekintve megegyezik) az előzőekhez képest konkretizálja a panaszt, hogy az ÁSZF, nem tartalmazza az „ötperces hosszabbítás” szabályát, valamint, hogy ezt a Társaság is elismerte. Tekintettel arra, hogy a szabályokat utólag módosították az aukció eredménye vitatható érvényességű.

A Kérelmező ügyfél 2025. 10. 04. napján küldött panaszlevele – az előzőekhez képest – tartalmát tekintve annyiban tartalmaz új elemet, hogy kéri az érintett ingatlan tovább értékesítésének felfüggesztését mindaddig, amíg a jogvita lezárásáról írásbeli, jogerős döntés nem születik.

Megállapítást nyert, hogy a Társaság a kérelmező fenti panaszlevelei – melyek ugyanabban a tárgykörben keletkeztek, azonban nem tekinthetők teljesen azonos tartalmúaknak – a 30 napos válaszadási határidőn túl és nem érdemben kerültek megválaszolásra. A 2025. 11. 04. napján kelt válaszlevelében a Társaság elutasítja a Kérelmező ügyfél panaszát – az aukció eredményének módosítására, illetve az eredmény véglegesítésének felfüggesztését a jogvita lezárásáig – azonban nem a jogszabálynak megfelelően tájékoztatja a Kérelmező ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről és nem tesz a Társaság az Fgytv. 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot.

- Ezt követően a Kérelmező 2025. 11. 05. napján – ugyanebben a tárgykörben – ismét panaszt nyújtott be a Társasághoz, mely vonatkozásában, azonban még – a Hatóság adatkérésének időpontjában – nem telt le a 30 napos válaszadási határidő, így ezen panaszlevél panaszkezelés szempontjából történő vizsgálata nem képezi jelen eljárás tárgyát.

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat:

A fogyasztók megtévesztése legtöbbször az erre alkalmas tájékoztatással valósul meg. Ennek egyik legelterjedtebb formája a reklám, de ebbe a körbe sorolható mindenfajta áruval (ingatlan) szolgáltatással kapcsolatos – vásárlást, igénybevételt megelőző – információközlés is, mint pl. a szerződéses ajánlat, jelen esetben az ingatlan aukció szövegét tartalmazó hirdetés is, mely tartalmazta az Általános Szerződési Feltételeket (a továbbiakban: ÁSZF) is, ha más információ a termékről nem áll rendelkezésre. Elvárható, hogy a tájékoztatás mind részleteiben, mind egészében igaz és pontos legyen.

A vállalkozások kereskedelmi gyakorlata ugyanakkor passzív módon is lehet megtévesztő, ha 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. Jelen esetben az aukció szabályai közül az „ötperces hosszabbítás” szabályának elhallgatásával valósul meg a megtévesztés (megtévesztő mulasztás). Elmarad az arról szóló előzetes tájékoztatás, hogy a fogyasztó milyen forgalmazási feltétellel juthat a termékhez (ingatlan) vagy vannak-e valós nyerési esélyei, mikor zárul a licit, meddig licitálhat, hogy Ő nyerje el az ingatlant.

Ennek a releváns, lényeges szabálynak az elhallgatása megnehezíti az áru (ingatlan) vagy ajánlat valós megítélését. A megtévesztés szinte minden esetben azzal jár, hogy a fogyasztó választási szabadságát indokolatlanul korlátozzák, mivel ekkor a fogyasztó hiányos vagy téves információk birtokában hozza meg fogyasztói döntését. Így a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, amit egyébként nem hozott volna meg.

A Hatóság megállapította, hogy a fogyasztók nem kaptak előzetesen megfelelő tájékoztatást az „ötperces hosszabbítás” szabályáról, vagyis arról, miszerint az árverés lezárásának időpontja előtti öt percben érkező ajánlat esetén az árverés időtartama automatikusan újabb öt perccel meghosszabbodik. Ez alapján az árverés addig folytatódik, ameddig az árverés eredetileg meghirdetett lezárását követően első alkalommal telik el úgy öt perc, hogy nem érkezik újabb, a korábbinál magasabb összegű érvényes ajánlat. A versenyfeltételek nem voltak átláthatóak és előre megismerhetőek.

A Társaság elhallgatta ezt a fontos információt, mely a Kérelmezőt az üzleti döntésében befolyásolta. Ezt a lényeges információt sem az aukciós hirdetés, sem más a fogyasztóknak szóló felhívás, sem az ÁSZF nem tartalmazta az aukció, 2025. szeptember 26. napi lezárásának időpontjában, illetve azt megelőzően sem. A tájékoztatás hiányára a Kérelmező hívta fel a Társaság figyelmét, melynek hatására ezt követően kiegészítésre került az ÁSZF az „ötperces hosszabbítás” szabályával. Azt, hogy az ÁSZF és egyéb fogyasztóknak szóló felhívás, tájékoztatás – az aukció lezárásának napján, 2025. 09. 26. napján és azt megelőzően – nem tartalmazta az aukció szabályai között az „ötperces hosszabbítás” szabályát az eljárás során nyilatkozatában a Társaság is elismerte.

A Hatóság megjegyezni kívánja, hogy a jogsértés kimentéseként nem fogadható el a Társaság azon érvelése, mely szerint ugyan az ÁSZF nem tartalmazta az „ötperces hosszabbítás” szabályát, azonban a Kérelmező észlelte a rendszer üzenetet és azt, hogy nem zárult le a licit, hiszen egyes licitek során saját, korábbi ajánlatát licitálta túl. Azon okból nem fogadható el a Társaság fenti kimentési okra történő hivatkozása, mert ez nem pótolja az aukció szabályairól történő teljes körű előzetes tájékoztatást. Amikor a fogyasztónak van ideje előre áttanulmányoznia az aukciós szabályokat, így átgondoltan tudja meghozni az aukció lebonyolítása során az üzleti döntését.

A rendszer üzenet nem helyettesítheti a teljes körű, előzetes tájékoztatást, tekintettel arra, hogy a licit idejének meghosszabbodásáról szóló rendszerüzenet valószínűsíthetően, a megjelenés módjából adódóan nem válik a fogyasztói észlelés részévé, így valószínűleg nem észleli a fogyasztó, hogy mindaddig nem ér véget a licit, ameddig az utolsó öt percben újabb licit érkezik.

A fentiek alapján az aukció szabályai közül az „ötperces hosszabbítás” szabályának elhallgatásával megvalósult a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat a Társaság részéről (megtévesztő mulasztás).

A Hatóság eljárás során tett egyéb megállapításai:

A Hatóság megállapítja továbbá, hogy a Kérelmező ügyfél az eljárás megindulását követően, a kérelmét, 2025. november 14. napján e-mailben kiegészítette, mely azonban a kérelméhez képest

nem tartalmazott újabb elemeket. Összefoglalta a kérelmében már leírtakat és nyomatékosította, hogy a Hatóság a vizsgálat során külön értékeli a telefonos félretájékoztatás tényét.

A Hatóság az eljárás során megállapította, hogy a Társaságnak nincs jogszabályi kötelezettsége arra, hogy telefonos ügyfélszolgálatot működtessen, így arra vonatkozóan sem, hogy rögzítse a telefon beszélgetéseket. A társaság nyilatkozata szerint egy alkalommal, 2025. szeptember 26. napján 11 óra 21 perckor egy hölgytől érkezett hívás Társaságukhoz, aki a hívás során átadta a telefont a Kérelmező ügyfélnek. A hívás során a hölgy és a Kérelmező ügyfél az ingatlan aukció szabályait sérelmezték. Annak ellenére, hogy a Társaságnak nincs jogszabályi kötelezettsége a hangrögzítésre, a hívás rögzítésre került, melyet nyilatkozatuk mellékletéhez csatoltak.

A fenti hanghívást kezdeményező hölgyön kívül 2025. 09. 26. napján egy másik hölgytől is érkezett hívás, azonban ők a licitálásban nem vettek részt. Mindketten az aukciós szabályokat sérelmezték és megadták a Kérelmező elérhetőségét, amelyre tekintettel az értékesítési terület munkatársai több alkalommal egyeztettek a Kérelmezővel, azonban ezek a hívások nem rögzített vonalról történtek, így ezeket a Társaság nem tudta csatolni.

Tekintettel arra, hogy a Társaságnak nincs jogszabályi kötelezettsége telefonos ügyfélszolgálat fenntartására, és így a hangfelvételek rögzítésére, a Hatóság nem rendelkezik hatáskörrel arra, hogy kötelezze a Társaságot a többi hangfelvétel megküldésére, vagy annak hiányában szankcionáljon.

A Hatóság a Kérelmező beadványában és annak kiegészítésében található összes kérelmi elemet megvizsgálta és a fenti megállapításokon kívül az alábbiakat állapította meg.

A Hatóság a hangfelvételt meghallgatta és megállapította, hogy ebben a vonatkozásban nem áll fenn a Társaság részéről tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, megtévesztés (akár, mulasztásos megtévesztés) ugyanis a hangfelvételen hallható hölgy és a Kérelmező ügyfél azt sérelmezi, hogy nem a Kérelmező ügyfél nyerte el az ingatlant és nem az aukció menetével, lefolyásával, szabályaival kapcsolatban kér tájékoztatást, az aukció egyébként már ezen telefon beszélgetés időpontjában lezárásra került.

Jelen eljárás a panaszkezelés mellett a Társaság esetleges tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatának vizsgálatára került lefolytatására.

Jelen határozat rendelkező része a megállapított jogsértések vonatkozásában egyrészt kötelezi a Társaságot a jogszabályok betartására, másrészt amennyiben, az eljárás során még a határozat meghozatala előtt kijavította a jogsértést (hibát, hiányosságot) a Hatóság eltiltja a Társaságot a jogsértés további folytatásától.

Jelen eljárás kérelemre indult és került lefolytatásra, így az Ákr. 85. § (1) bekezdése alapján a döntésről a Kérelmező ügyfél is értesül.

4. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

A feltárt tényállás alapján a Hatóság megállapította, hogy a Társaság megsértette az alábbi jogszabályi rendelkezéseket:

- az Fgytv. 17/A. § (6) és (8) bekezdését,
- az Fttv. 3.§. (1) bekezdését,
- az Fttv. 7. §. szakaszát.

5. A Hatóság a döntés meghozatala során az alábbi jogszabályhelyeket vette figyelembe:

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdése alapján, 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 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,
- d) a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti, vagy megtilthatja az áru forgalmazását, illetve értékesítését,
- e) a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvényben (a továbbiakban: Szankció tv.) meghatározottak szerinti dolgot jogosult elkobozni, és azt a jogsértést elkövető vállalkozás költségére megsemmisíteni,
- f) elrendelheti az (1a) bekezdés szerinti jogkövetkezmény alkalmazását, vagy az elektronikus adat ideiglenes hozzáférhetetlenné tételét a 48/A–48/C. § szerint,
- g) elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet ideiglenes bezárását
- ga) a jogszerű állapot helyreállításáig, ha az a fogyasztók életének, testi épségének vagy egészségének védelme vagy a fogyasztók széles körét érintő kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében szükséges, vagy
- gb) legfeljebb 30 napra, ha a jogsértés a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okoz,
- h) a 16/A. § (1)–(3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a jogsértés megállapításától számított legfeljebb egy évig megtilthatja az alkoholtartalmú ital, a dohánytermék, illetve a szexuális termék forgalmazását, e rendelkezések 3 éven belüli ismételt megsértése esetén pedig elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet legfeljebb harminc nap időtartamra történő ideiglenes bezárását,
- i) fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki.

Az Fgytv. 47. § (4) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság által alkalmazható jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.

Az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdése szerint a bírság összege

- a) az Szt. hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevéttel rendelkező, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében

aa) 1 millió forinttól a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 650 millió forintig,

ab) a fogyasztók széles körének testi épségét vagy egészségét sértő vagy veszélyeztető, vagy a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén 2 millió forinttól 3 milliárd forintig,

b) az a) pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében

ba) 100 ezer forinttól 2 millió forintig,

bb) a fogyasztók széles körének testi épségét vagy egészségét sértő vagy veszélyeztető, vagy a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén 200 ezer forinttól a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 6,5 millió forintig terjedhet.

Az Fgytv. 48. § (1) bekezdése szerint a bírság kiszabása során a (2) bekezdés szerinti, az ügyben irányadó bírságösszegeből kell kiindulni, amely az eset lényeges körülményei, így különösen a 47. § (5) bekezdésében, valamint a Szankció tv. 10. § (1) bekezdésében meghatározott szempontok mérlegelésével a 47/C. §-ban meghatározott keretösszegeken belül csökkenthető vagy növelhető.

Az Fgytv. 48. § (2) bekezdése szerint az ügyben irányadó bírságösszeg

a) a 47/C. § (1) bekezdés a) pont aa) alpontja szerinti esetben – a b) pont kivételével – 3 millió forint,

b) a 47/C. § (1) bekezdés a) pont aa) alpontja szerinti esetben a 47/C. § (5) bekezdése, valamint a Szankció tv. 9. § (3) bekezdés a)-c) pontja szerinti esetekben 6 millió forint,

c) a 47/C. § (1) bekezdés a) pont ab) alpontja szerinti esetben 50 millió forint,

d) a 47/C. § (1) bekezdés b) pont ba) alpontja szerinti esetben – az e) pont kivételével – 550 ezer forint,

e) a 47/C. § (1) bekezdés b) pont ba) alpontja szerinti esetben a 47/C. § (5) bekezdése, valamint a Szankció tv. 9. § (3) bekezdés a)-c) pontja szerinti esetekben 600 ezer forint,

f) a 47/C. § (1) bekezdés b) pont bb) alpontja szerinti esetben 1 millió forint,

g) a 47/C. § (1a) bekezdés a) pont aa) alpontja szerinti esetben 50 millió forint,

h) a 47/C. § (1a) bekezdés a) pont ab) alpontja szerinti esetben 100 millió forint,

i) a 47/C. § (1a) bekezdés b) pont ba) alpontja szerinti esetben 2,2 millió forint,

j) a 47/C. § (1a) bekezdés b) pont bb) alpontja szerinti esetben 3,5 millió forint.

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv.) 2. § (1) bekezdése alapján, a közigazgatási szabályszegésért való felelősség megállapítása esetén a közigazgatási hatóság közigazgatási szankciót alkalmaz.

A Szankció tv. 2. § (2) bekezdése szerint közigazgatási szankciót azzal a természetes személlyel, jogi személlyel vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel szemben lehet alkalmazni, akinek, illetve amelynek a közigazgatási szabályszegésért való felelősségét a közigazgatási hatóság megállapította. Az elkobzás akkor is alkalmazható, ha felelősségre vonásra nem került sor.

A Szankció tv. 2. § (3) bekezdése alapján, közigazgatási szabályszegés esetén a következő közigazgatási szankciók alkalmazhatók:

a) figyelmeztetés,

b)

- c) közigazgatási bírság,
- d) tevékenység végzésétől történő eltiltás,
- e) elkobzás.

A Szankció tv. 2. § (4) bekezdése szerint, törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet további közigazgatási szankciókat állapíthat meg.

A Szankció tv. 9. § (2) bekezdése alapján, 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 közigazgatási szankciót megállapító döntést jegyezték be és
- b) a hatóság nem figyelmeztetés alkalmazásáról dönt.

6. A Hatóság a döntése során az alábbi mérlegelési szempontokat vette figyelembe:

A jogkövetkezmény alkalmazása során az Fgytv. 47. § (1) és (5) bekezdéseire, valamint a Szankció tv. 9. § (1) bekezdésére, a 10. § (1) bekezdésére tekintettel, az alábbiakat mérlegelve döntött a Hatóság.

A jogsértéssel érintett fogyasztók érdekei sérelmének köre és a jogsértés jellege, súlya, mértéke:

A Hatóság a fogyasztók érdekei sérelmének körében értékelte, hogy a Társaság a fogyasztó jogérvényesítéshez való alapvető jogát sértette meg azáltal, hogy nem adott érdemi választ a válaszadási határidőn belül a Kérelmező ügyfél panaszára, valamint – bár a panaszt elutasította – azáltal, hogy nem tájékoztatta a jogorvoslati lehetőségekről, valamint nem tett általános alávétési nyilatkozatot. A Társaságnak jogszabályi előírás alapján kötelezettsége, hogy az írásbeli panaszban foglaltakra 30 napon belül írásban, érdemben a jogszabályban előírt tartalommal (jogorvoslati lehetőségek, alávétési nyilatkozat) válaszoljon, valamint intézkedjen a válasz közlése iránt, ezzel biztosítva a fogyasztó számára, hogy problémájával megfelelő határidőn belül a Társaság érdemben foglalkozzon.

Az aukció szabályairól való előzetes, nem teljes körű, tájékoztatás – mely elhallgatja az „ötperces hosszabbítás” szabályát – a fogyasztó tájékoztatáshoz való érdekét sérti, ugyanis a fogyasztónak az aukció indulása előtt tisztában kell lennie az aukcióval kapcsolatos valamennyi szabállyal, mert csak úgy tud megfelelő, korlátozásoktól mentes üzleti döntést hozni. (hogyan nyerheti el licittel az ingatlan, mik a licitálás szabályai) A tájékoztatás hiányossága miatt megállapítható a tisztességtelen magatartás is.

A Hatóság súlyosbító körülményként vette figyelembe, hogy több típusú jogsértésre került sor.

A jogsértéssel érintett fogyasztók száma és a jogsértő magatartás kiterjedtsége:

Mindkét jogsértés bizonyíthatóan egy esetben valósult meg, egy fogyasztót érintve, amely a jogsértés alapesete, így sem enyhítő, sem súlyosbító körülményként nem értékelhető.

A jogsértéssel érintett áruk értéke tekintetében:

E körben – egyik jogsértés vonatkozásában – sem merült fel releváns adat, így ennek a szempontnak az értékelése nem volt lehetséges.

A jogsértés révén elért vagyoni előny, valamint okozott hátrány mértéke, továbbá annak visszafordíthatósága:

E körben – egyik jogsértés vonatkozásában – sem merült fel releváns adat, így ennek a szempontnak az értékelése nem volt lehetséges.

A jogsértő állapot időtartama tekintetében:

A Hatóság enyhítő körülményként vette figyelembe, hogy a Kérelmező által 2025. 10. 01.; 10.02.; valamint 10. 04. napján küldött panaszára a Társaság a 30 napos válaszadási határidőt csak néhány nappal túllépve (a legtöbb 4 nap) válaszolta meg.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat területén elkövetett jogsértés esetében nem állt a Hatóság rendelkezésére releváns adat, így ennek a szempontnak az értékelésére nem volt lehetséges.

A Társaság által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak:

A Hatóság enyhítő körülményként értékelte, hogy a Társaság még az eljárás megindítását megelőzően, a Kérelmező ügyfél panaszra hatására kiegészítette az ÁSZF-et az „ötperces hosszabbítás” szabályával.

A panaszkezelés területén nem merült fel releváns adat, így ennek a szempontnak az értékelése nem volt lehetséges.

A Társaság eljárást segítő, együttműködő magatartása tekintetében:

A Hatóság figyelembe vette, hogy a Társaság a hatósági eljárás során együttműködő volt, adatfelhívási kötelezettségének a hatósági eljárás során eleget tett.

A Társaság által korábban elkövetett bármely jogsértés és a jogsértő magatartás ismételt tanúsítása:

– a Hatóság enyhítő körülményként vette figyelembe, hogy a Társaság terhére ugyanezen jogsértő magatartás ismételt tanúsítása a határozathozatal napjáig nem állapítható meg a Hatóságnál vezetett nyilvántartás alapján,

– a Hatóság súlyosbító körülményként értékelte, hogy a Szankciótv. 3. § (1) bekezdésében és 9. § (2) bekezdés a) pontjában szabályozott Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül a Társaság vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést már bejegyezték.

A Társaság gazdasági súlya:

A szankció megállapítása során a Hatóság figyelemmel volt a Társaság www.e-beszamolo.im.gov.hu oldalon közzétett beszámolója alapján arra, hogy a 2023. január 1. és 2023. december 31. közötti időszakra vonatkozóan az értékesítés nettó árbevétele 660.080.000 Ft, a mérlegfőösszege 30.054.603.000,- Ft, a foglalkoztatottak száma 129 fő volt, valamint a 2024. január 01. és 2024. december 31. közötti időszakra vonatkozóan az értékesítés nettó árbevétele 918.509.000,- Ft, a mérlegfőösszege 35.137.639.000 Ft, a foglalkoztatotti létszáma 146 fő volt. A Társaság a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV.

törvény 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembevételével kis- és közép vállalkozásnak minősül.

Fentiekre tekintettel a rendelkező részben meghatározott fogyasztóvédelmi bírság kiszabását találta a megállapított jogsértéssel arányban állónak a Hatóság, a Társaság jövőbeni jogsértéstől való visszatartásának elérése érdekében. Mindemellett szükségesnek tartotta a Társaság kötelezését a jövőben jogkövető magatartás tanúsítására.

A Hatóság felhívja a Társaság figyelmét, hogy a véglegessé vált döntés a jogorvoslati határidő eredménytelen lejárta követően, a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába bejegyzésre kerül, amely három évig tartja nyilván a bejegyzett adatokat.

7. Záró rendelkezések:

A Hatóság a pénzfizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén irányadó késedelmi pótlékot és annak mértékét az Fgytv. 48. § (4) bekezdése, valamint az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 135. § (1) bekezdése alapján határozta meg.

A Hatóság a döntését a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint, az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 1 – 2. §, és a 3. § (4) bekezdésében, az Ákr. 16. §-ban, továbbá a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésében biztosított hatáskörében és illetékességi ok alapján eljárva hozta meg. A jogkövetkezményeket az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) és i) pontjai alapján szabta ki.

Az Ákr. 82. § (1) bekezdése értelmében a döntés a közléssel lesz végleges. A közigazgatási perindítás lehetőségét az Ákr. 112. § és 114. § (1) bekezdése biztosítja.

A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 4. § (2) bekezdés alapján közigazgatási jogvita tárgya, ha bármely a közigazgatási tevékenységgel közvetlenül érintett fél a vitatott tevékenységgel szemben jogszabály által biztosított közigazgatási jogorvoslatot kimerítette, vagy a pert jogszabály előírása miatt más közigazgatási eljárás előzte meg.

A Kp. 5. § (1) bekezdés alapján a bíróság a közigazgatási jogvitát közigazgatási perben bírálja el, melyet a 37. § (1) bekezdés alapján keresetlevéllel kell megindítani.

A keresetlevél tartalmáról, előterjesztésének határidejéről és módjáról a Kp. 29. § (1) bekezdés 37-40. §-ai, továbbá a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. § (1) bekezdése alapján adott az ügyben döntést hozó hatóság tájékoztatást.

A keresetlevél előterjesztéséhez használható nyomtatványt a polgári perben és a közigazgatási bírósági eljárásban alkalmazható nyomtatványokról szóló 17/2020. (XII. 23.) IM rendelet tartalmazza.

Az eljáró bíróság hatásköre és illetékessége a Kp. 12. § (1) bekezdésén, valamint 13. § (1) bekezdésén alapul.

A közigazgatási jogvita elbírálása iránti közigazgatási per és egyéb közigazgatási bírósági eljárás illetéke az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 45/A. § (1) bekezdése értelmében 30 000 forint. A közigazgatási bírósági eljárásban a felet az Itv. 62. § (1) bekezdés h) pontja értelmében tárgyi illeték-feljegyzési jog illeti meg.

A Kp. 50. § (4) bekezdése értelmében az azonnali jogvédelem iránti kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell, a kérelmet megalapozó tényeket pedig valószínűsíteni kell.

A Kp. 50. § (2) bekezdése alapján azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése, a halasztó hatály feloldása, ideiglenes intézkedés, illetve előzetes bizonyítás elrendelése.

A peres eljárás illetékéről, valamint a perköltségről, illetve annak viseléséről a bíróság az eljárást befejező határozatában hivatalból dönt. A peres eljárás illetékét és a perköltséget a félnek a pernyertesség függvényében kell viselnie.

A közigazgatási perben a félnek a bíróság kérelemre – a kérelem előterjesztésétől kezdve – költségmentességet engedélyezhet. Ekkor a fél mentesül az illeték megfizetése alól, azonban a közigazgatási pert indító felet a pervesztessége esetén az esetleges költségmentesség sem mentesíti a közigazgatási hatóság perköltségének viselése alól.

Szeged, *időbélyegző szerint*

főispán nevében és megbízásából:

osztályvezető

Kapják:

1. MR Községi Lakásalap Közhasznú Nonprofit Kft. (székhelye: 1033 Budapest, Harrer Pál u.3.) CK
2. (lakcíme:) ÜK
3. Irattár