



BARANYA VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Iktatószám: BA/62/00322-12/2026

Modulszám: 2601F-00052

Ügyintéző:

Tárgy: eMAG Magyarország Kft.

(székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán

körút 34., adószám: 13282156-2-44)

fogyasztóvédelmi ügye

HATÁROZAT

A Baranya Vármegyei Kormányhivatal (továbbiakban: Hatóság)
(....., a továbbiakban: Bejelentő) 2026.03.11-én érkezett beadványa alapján
indult eljárásban megállapította, hogy az MAG Magyarország Kft. (székhely: 1097 Budapest, Könyves
Kálmán körút 34., adószám: 13282156-2-44, a továbbiakban: Vállalkozás) a jótállási igényérvényesítés
során az alábbi jogsértést követte el:

A jótállási igényről szóló jegyzőkönyvet nem küldte meg haladéktalanul a Bejelentő részére.

Fenti jogsértés miatt a Hatóság a Vállalkozás terhére

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

A bírságot a Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság Magyar Államkincstárnál vezetett
10032000-00006470-09060015 számú számlájára köteles befizetni, a bírságösszegnek a jelen határozat
kézhzvételeét követő 30 napon belül a fenti számlára be kell érkeznie. A befizetés során a közlemény
rovatba fel kell tüntetni a határozaton szereplő iktatószámot.

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.

Jelen határozat a közléssel végleges, ellene fellebbezésnek helye nincs. A határozat közlésétől
számított 30 napon belül – jogszabálysértésre hivatkozással – annak bírósági felülvizsgálatát lehet kérni
a Pécsi Törvényszéktől (7621 Pécs, Rákóczi út 34.). A keresetlevelet a Baranya Vármegyei
Kormányhivatalhoz kell benyújtani. A belföldi székhelyű gazdálkodó szervezet és a jogi képviselővel
eljáró fél elektronikus kapcsolattartásra köteles. A keresetlevél elektronikusan az epapir.gov.hu oldalon
keresztül nyújtható be, azzal, hogy a jogi képviselő nélkül eljáró fél a keresetlevelet a polgári perben és a
közigazgatási bírósági eljárásban alkalmazandó nyomtatványokról szóló 17/2020. (XII. 23.) IM rendelet
19. mellékletében meghatározott nyomtatvány alkalmazásával is előterjesztheti.

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.; Web: kormányhivatalok.hu

☎: +36 72 795 398 ✉: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu

HKP rövidnév: BAMKHFF; KRID: 605958155

HKP KÉR azonosító: KHIV BRK KMEF FVO; KRID: 223384900

A közigazgatási bírósági eljárásban a feleket tárgyi illetékfeljegyzési jog illeti meg. A bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart. Tárgyalás tartását a felperes a keresetlevélben kérheti. Az erre irányuló kérelem elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye. A keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására nincs halasztó hatálya, az ügyfél azonban azonnali jogvédelem iránti kérelem formájában a halasztó hatály elrendelését kérheti. A 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 valószínűsíteni kell. A bíróság a kérelemről annak beérkezésétől számított tizenöt napon belül dönt, hiánypótlásnak nincs helye.

INDOKOLÁS

Bejelentő 2026.01.14-én bejelentette a Vállalkozástól vásárolt klíma készülék hibáját. A Vállalkozás által kért dokumentumokat megküldték, majd a levelezés során a készülék árát kérte vissza a Bejelentő, mert ez már a harmadik hibás készülék. A Vállalkozás kérése az volt, hogy a Bejelentő vegye fel a kapcsolatot egy szakemberrel, aki leszerelné a készüléket, mert a Vállalkozásnak nincs szerelője. A Bejelentő ezt meg is tette, az ezzel kapcsolatos árajánlatot megküldte a Vállalkozásnak, de azóta nem történt előrelépés.

A bejelentés alapján a Hatóság ellenőrzést indított, és 2026.03.19-én a BA/62/00322-3/2026 iktatószámú végzéssel adatszolgáltatásra, iratmegküldésre és nyilatkozattételre szólította fel a Vállalkozást az alábbiak szerint.

Vettek-e fel jegyzőkönyvet Bejelentő kifogásáról? Amennyiben nem, miért nem? Amennyiben igen, kérem a jegyzőkönyv másolatának megküldését.

Miért nem történt meg a termék cseréje vagy a vételár visszafizetése annak ellenére, hogy a jótállási igény bejelentésétől számított 30 nap eltelt?

Kérem minden olyan információ megküldését, amely az ügy megoldását szolgálja.

A Vállalkozás a nyilatkozatában az alábbiakat adta elő:

„...Fogyasztóval, 2025.07.21.-2026.04.08. dátum közti időszakban történtek egyeztetések, többek között karbantartással-, adattábla bekéréssel-, javítási kérelemmel és annak státuszával-, termékcserével-, vételár visszautalásával-, vásárlási utalvánnyal-, jegyzőkönyvek kiküldésével-, leszereléssel és annak költségével-, elszállítással- kapcsolatosan.

(...)

A jótállás igényéről felvett jegyzőkönyv 2026.03.31. dátummal, a panaszáról felvett jegyzőkönyv 2026.03.18. dátummal lett biztosítva Fogyasztó részére 59957940 esetszámon.

Mint ahogyan az a levelezésből is látszik, a Fogyasztó 2026. 02. 02. napján érkezett bejelentését az eMAG 2026.02.12-én elbírálta és lehetőségként felajánlotta a vételár visszatérítését. Ezt követően egyeztetések zajlottak a Fogyasztóval a klímaberendezés leszereléséről és elszállításáról. A leszerelés és az elszállítás megszervezése (továbbá a költségének egyeztetése) több időt vett igénybe.

A termék elszállításával a HDT futárszolgálat 3487690 számon került megbízásra, az elszállításra 2026. 03.26. napján került sor. A helyesbítő számla kiállítása 2026.04.01. dátummal történt meg.

A vételár visszatérítésére 2026.04.08. napján került sor.

(...)

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.; Web: kormányhivatalok.hu

☎: +36 72 795 398 ✉: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu

HKP rövidnév: BAMKHFF; KRID: 605958155

HKP KÉR azonosító: KHIV BRK KMEF FVO; KRID: 223384900

Megjegyzem Társaságunk a termék vételárát és a leszerelés költségét is megtérítette, a leszerelés költségét közvetlenül az egyéni vállalkozónak megfizetve – a számla bemutatását követően.

Társaságunk a fogyasztói panaszt a fogyasztó kérésének megfelelően és ezáltal a fogyasztó megalégedésére kezelte, a leszerelés és visszaszállítás megszervezése miatt felmerült esetleges kellemetlenségekért a fogyasztót 20.000,- Ft értékű utalvánnyal igyekezett kompenzálni.

Fentiek tekintettel kérjük a Tisztelt Hatóságot, hogy az eljárást hivatkozással az Ákr. 47. §. (1) bekezdés c) pontjára megszüntetni szíveskedjen!

Fentiek igazolására csatoltan küldjük a dokumentumokat; a csatolt dokumentumok tartalma az eredetivel mindenben megegyezik...”

A Hatóság a nyilatkozat és a rendelkezésre álló információk alapján az alábbi jogsértéseket állapította meg:

I. A Vállalkozás nem küldte meg haladéktalanul a kifogás bejelentéséről szóló jegyzőkönyvet a Bejelentő részére.

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet (a továbbiakban: NGM rendelet) alapján:

4. § (4) A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

A Bejelentő 2026.01.14-én jelezte a készülék hibáját a Vállalkozás felé, a jótállási igényről szóló jegyzőkönyvet azonban csak 2026.03.31-én kapta meg.

II. A Vállalkozás nem törekedett a csere 15 napon belüli elvégzésére.

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 5. § bekezdése szerint a vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.

A kifogás bejelentése 2026.01.14-én történt meg. Ezután hosszas egyeztetés következett, amely során sokszor a Bejelentőnek kellett érdeklődnie a folyamat állásáról, mert nem kapott információt.

A kifogás bejelentése után a Vállalkozás dokumentumokat kért be a Bejelentőtől (2026.02.05.). Ezen dokumentumok megküldése után 7 napig semmi nem történt. Ezután három különböző rendezési módot ajánlottak fel a Bejelentőnek, melyek közül 2026.02.12-én a Bejelentő kiválasztotta a neki megfelelőt, a vételár visszafizetést. Ezután 1 hónapig nem történt előrelépés, miközben a Bejelentő több alkalommal is érdeklődött e-mailben. Az a folyamat is újabb heteket vett igénybe, mire a leszerelt készüléket a Vállalkozás elszállíttatta és a szerelés díja, valamint a vételár kifizetésre került.

Össességében a kifogás rendezése 2026.01.14-2026.04.08-ig tartott.

A Hatóság az eljárás megszüntetésével kapcsolatban az alábbiakról tájékoztatta a Vállalkozást.

Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) szerint:

100. § (1): A hatósági ellenőrzés hivatalból indul meg, azt a hatóság a hivatalbóli eljárás szabályai szerint folytatja le.

Ákr. 103. § (1): A hivatalbóli eljárásokban e törvénynek a kérelemre indult eljárásokra vonatkozó rendelkezéseit az e fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.

Ákr. 104. § (1) bekezdés alapján **a Hatóság az illetékességi területén hivatalból megindítja az eljárást, ha**

a) az eljárás megindítására okot adó körülmény jut a tudomására.

A megállapított jogsértések miatt eljárás megindítása volt indokolt, ezért a Hatóság 2026.04.27-én az ellenőrzést lezárta és az eljárást hivatalból megindította.

A Vállalkozás 2026.06.09-én nyilatkozatot küldött, melyben az alábbiakat adta elő:

„...Értelmezésünk szerint a t. Hivatal a hatósági ellenőrzés során arra a következtetésre jutott, hogy a Társaság a következő jogszabályhelyeket sértette meg:

- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet (az „NGM rendelet”) 4. § (4) bekezdését, mivel a t. Hivatal álláspontja szerint a Társaság nem küldte meg haladéktalanul a Panaszosnak a jótállási igényről felvett jegyzőkönyvet; valamint

- az NGM rendelet 5. §-át, mely szerint a vállalkozásoknak törekedniük kell arra, hogy a javítást vagy cserét 15 napon belül elvégezzék, vagy ha ez nem lehetséges, a fogyasztót a javítás, illetve csere lehetséges időpontjáról tájékoztassák.

A Társaság online kereskedelemmel foglalkozik, és a Társaság a garanciális igények (kellékszavatosság és jótállás), illetve a szervizigények bejelentésére is online űrlapot tart fenn. A fogyasztók így bejelentett igényeit a Társaság a beérkezés sorrendjében a lehető legrövidebb időn belül elbírálja, de értelemszerűen a bejelentés idején arról a Társaság nem tud egyidejűleg nyilatkozni, hogy a fogyasztó igénye teljesíthető-e, azaz a Társaság (és valamennyi online kereskedő) esetében az NGM rendelet 4. § (5) bekezdése minden esetben irányadó. Az NGM rendelet 4. § szerint a jegyzőkönyvben szerepeltetni szükséges adatokat a fogyasztóknak az emag.hu-n elérhető ún. saját fiókja folyamatosan tartalmazza, és ezek az adatok ott a fogyasztók számára elérhetők.

A Társaság a fentiekől függetlenül nem vitatja, hogy jegyzőkönyv nem került megküldésre a Panaszosnak a jegyzőkönyv felvételét követően haladéktalanul, de ez tényleges hátrányt nem okozhatott a Panaszosnak, mivel utána az általa kértnek megfelelően bíráltuk el a kérelmet.

Álláspontunk szerint a jelen esetben nem irányadó az NGM rendelet 5. §-a, mivel a Panaszos tartós fogyasztási cikket vásárolt, vagyis az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a „Korm.rendelet”) szabályait kell alkalmazni elsősorban.

Emellett jelentős körülmény, hogy a fogyasztó a terméket 2024. január 3-án vásárolta, jótállási igényét pedig 2026. január 14-én jelentette be, ennek ellenére a Társaság nem vitatta a jótállási igényt, azt érdemben vizsgálta. A Társaság 2026. február 5-án felhívta a Panaszost, hogy csatolja azokat a dokumentumokat, amelyek az igény elbírálásához szükségesek – tekintettel arra, hogy ezeket a dokumentumokat a Panaszos eredetileg nem csatolta. Megjegyezzük, hogy annak ellenére nem csatolta ezeket a Panaszos, hogy tudta, hogy ezek szükségesek az igényérvényesítéshez – amint ez kiderül a

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.; Web: kormányhivatalok.hu

☎: +36 72 795 398 ✉: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu

HKP rövidnév: BAMKHFF; KRID: 605958155

HKP KÉR azonosító: KHIV BRK KMEF FVO; KRID: 223384900

Panaszos és a Társaság ügyfélszolgálatuk között 2025 júliusában folytatott egyeztetésből (ld. a jelen nyilatkozathoz csatolt mellékletet).

Miután a Társaság a szükséges dokumentumokat megkapta, azokat megvizsgálta, és az így hiánytalan igénybejelentés alapján, 2026. február 12-én, azaz 8 (ténylegesen 7) napon belül válaszolt a Panaszos igényére – arról értesített a Panaszost, hogy választása szerint teljesíti az igényt. A Panaszos válaszüzenetében kifejezetten úgy fogalmazott, hogy a választást gyorsnak tekinti.

Tekintettel arra, hogy a Panaszos a vételár visszatérítését, azaz az elállást választotta, a javításra és cserére vonatkozó szabályok alkalmazása fel sem merül. Megjegyezzük ennek kapcsán, hogy a jogszabályok nem rendelkeznek arról az esetről, hogy amikor a fogyasztó kifejezetten az elállást választja jótállási igényként, pontosan milyen eljárást kell követni, így nincs szabály a vételár visszatérítésének határidejére sem.

A Társaság nem vitatja, hogy a termék elszállításának megszervezése logisztikai nehézségeket okozott, de ennek kapcsán a Társaság 2026. február 12-én erről is tájékoztatta a Panaszost – jelezte azt, hogy az adott területen nincs szervizpartnere, és a Panaszosnak azt ajánlotta fel, hogy vagy a Panaszos által megbízott szerelővel szereltesse le a terméket úgy, hogy a Társaság ennek költségét számla ellenében rendezzi, vagy a Társaság bíz meg külső kivitelezőt. Ez a rendes folyamatokhoz képest okozott késedelmet, mivel a Panaszos által választott megoldáshoz hozzátartozott, hogy a vállalkozó által adott árajánlatot el kellett bírálni, majd a vállalkozó által elvégzett leszerelés után lehetett csak az elszállítást szervezni. A leszerelésről a számlát a Panaszos 2026. március 18-án küldte meg a Társaság részére, és a Társaság már másnap, 2026. március 19-én rögzítette az elszállítási igényt a futárszolgálatnál.

A futárszolgálat a szállítási igényeket a saját logisztikai rendszerében teljesíti, a lehetséges legközelebbi időpontban, és a termék elszállítása 2026. március 26-án megtörtént. A futárszolgálattól a terméknek még el kellett jutnia a Társasághoz, ahol a beérkezett terméket ellenőrizni kell ahhoz, hogy a vételárvisszatérítés megtörténhessen. A vételár visszatérítése 2026. április 8-án megtörtént. Emellett a Társaság a termék leszerelésének és visszaszállításának költségét is viselte a jogszabályi előírásoknak megfelelően.

A fentiekből következően álláspontunk szerint nem tehető olyan megállapítás, hogy a Társaság nem törekedett a termék cseréjének 15 napon belül való elvégzésére. Egyrészt, a Panaszos nem cserét kért, ezért a csere elvégzése fel sem merülhet. Másrészt, álláspontunk szerint tévesek az olyan megállapítások, hogy „7 napig semmi nem történt” vagy „1 hónapig nem történt előrelépés”. A Panaszos az általa is ismert szükséges dokumentumok nélkül nyújtotta be az igényét, majd amikor a dokumentumokat benyújtotta (még azon a napon, amikor a Társaság azokat kérte, azaz ezek a dokumentumok a Panaszosnak azonnal rendelkezésére álltak), a Társaságnál a dokumentumok elbírálása történt meg. A jogalkotó is figyelembe veszi azt, hogy a vállalkozások nem képesek minden igényt azonnal megválaszolni, ez a gyakorlatban lehetetlen – éppen ezért határoznak meg megfelelőnek vélt határidőket. A jelen esetben nem a rendes folyamatok szerinti kellett teljesíteni az igényt: az elálláshoz kapcsolódóan a fogyasztó által megbízott vállalkozó járt el, akitől árajánlatot kellett bekérni, és azt elbírálni, majd csak a leszerelést követően lehetett megszervezni a futárszolgálat által a szállítást. Sajnálatos módon ez több időt vett igénybe.

Ugyancsak hangsúlyozzuk, hogy a vételár visszafizetése sem „újabb heteket vett igénybe” – a Társaság a termék visszaérkezését követően a vételárat 8 napon belül visszautalta. A termék elszállítására ugyanis egy pénteki napon (2026. március 26-án) került sor, így a termék csak az azt követő héten érkezett vissza ténylegesen is a Társasághoz (2026. április 1-jén), a vételár visszautalására pedig 2026. április 8-án sor került (ld. a 2026. április 14. napján kelt beadvány 5. sz. mellékletét).

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.; Web: kormányhivatalok.hu

☎: +36 72 795 398 ✉: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu

HKP rövidnév: BAMKHFF; KRID: 605958155

HKP KÉR azonosító: KHIV BRK KMEF FVO; KRID: 223384900

A Társaság az ügyintézés során felmerült nehézségek és így az igény elintézésének elhúzódása miatt már 2026. március 18-án a Panaszos rendelkezésére bocsátott egy 20.000 Ft-os vásárlási utalványt, amelyet a Panaszos fel is használt...”

A Hatóság a nyilatkozatot az alábbiak szerint értékelte:

A Hatóság nem fogadta el a Vállalkozás azon érvelését, amely szerint annak ellenére foglalkozott a jótállási igénnyel, hogy a 2024.12.03-án vásárolt készülékkel kapcsolatos kifogást a Bejelentő 2026.01.14-én jelentett be.

A Bejelentő által a Hatóság rendelkezésére bocsátott 3113865701 számú, a Vállalkozás pecsétjével ellátott telepítési tanúsítvány szerint az értékesítés dátuma 2024.02.23., azaz a bejelentés a jogszabály szerint kötelező 2 éves jótállási időn belül történt meg.

A Hatóság nem fogadta el a Vállalkozásnak az NGM rendelet 4. § (4) bekezdésének megsértésével kapcsolatos érvelését sem.

A Vállalkozás előadta, hogy online kereskedelmi tevékenységet folytat, a fogyasztói igények bejelentése elektronikus felületen történik, továbbá álláspontja szerint az NGM rendelet 4. § (5) bekezdése alapján a bejelentés időpontjában nem minden esetben áll módjában nyilatkozni a fogyasztói igény teljesíthetőségéről.

A Vállalkozás által hivatkozott körülmények nem érintik a jegyzőkönyv átadására vonatkozó kötelezettség fennállását. A Hatóság álláspontja szerint az sem alkalmas a jogsértés kizárására, hogy a jegyzőkönyvben szereplő adatok egy része a fogyasztó számára a vállalkozás elektronikus ügyfélfelületén elérhető. A jogszabály a jegyzőkönyv másolatának rendelkezésre bocsátását önálló kötelezettségként írja elő, amely nem váltható ki a fogyasztó által más módon elérhető információkkal. Már csak azért sem, mert egy esetleges békéltető testületi eljárás kezdeményezését megnehezíti az a körülmény, hogy az információk (pl. kifogás bejelentésének ténye, ideje) csak ezen a felületen állnak rendelkezésre.

A Vállalkozás azon hivatkozását, miszerint a késedelmes megküldés a fogyasztó számára tényleges hátrányt nem okozott, a Hatóság szintén nem találta elfogadhatónak. Az NGM rendelet 4. § (4) bekezdése objektív kötelezettséget állapít meg a vállalkozás számára, amelynek megsértése a tényleges hátrány bekövetkezésétől függetlenül megvalósul. A jogsértés megállapításának ezért nem feltétele annak bizonyítása, hogy a fogyasztót a mulasztás következtében konkrét érdeksérelem érte.

A Hatóság elfogadta azt az észrevételt, amely szerint az NGM rendelet csak javítás vagy csere esetére írja elő a 15 napon belüli rendezésre való törekvést.

Meg kívánjuk jegyezni azonban, hogy ez a körülmény önmagában nem jogosítja fel a Vállalkozást arra, hogy a fogyasztó jogos igényének teljesítését hónapokon keresztül késleltesse. A kifogás 2026.01.14-én került bejelentésre, míg annak végleges rendezésére és a vételár visszafizetésére csak 2026.04.08-án került sor, azaz a folyamat közel három hónapot vett igénybe.

A Hatóság nem a termék beérkezése és a vételár visszafizetési közt eltelt időt ítélte aránytalanul soknak, hanem az igény bejelentése és a visszafizetés között eltelt közel 3 hónapot.

A jótállás szabályozásának célja a fogyasztói igények hatékony és észszerű időn belüli rendezése. A jogalkotó a jótállási ügyek gyors intézését várja el (15 napos javítási törekvés, 30 napos javítási határidő utáni csere/visszafizetés stb.). Bár ezek a határidők nem közvetlenül a vételár-visszatérítésre vonatkoznak, jól mutatják, hogy a jótállási ügyek rendezésének célja nem a hónapokig tartó eljárás. Ennek fényében a közel három hónapig tartó ügyintézés nem tekinthető olyan eljárásnak, amely a fogyasztó érdekeit megfelelően figyelembe veszi.

Bár a jogszabály nem határoz meg kifejezett, napokban rögzített visszafizetési határidőt, a Vállalkozásnak a fogyasztói igényt indokolatlan késedelem nélkül, a jóhiszemű és együttműködő joggyakorlás követelményeinek megfelelően kellett volna rendeznie.

A fogyasztónak több alkalommal kellett érdeklődni az ügy állásáról, ráadásul a termék leszerelésének megszervezését a Bejelentőnek kellett intéznie, mert a Vállalkozás az adott területen nem rendelkezett szerelőpartnerrel.

A Hatóság álláspontja szerint a Vállalkozás belső szervezési, logisztikai vagy partnerkapcsolati nehézségei nem eredményezhetik a fogyasztói igények intézésével kapcsolatos jogszabályi kötelezettségek csökkenését. A fogyasztó szempontjából ugyanis közömbös, hogy a késedelem milyen okra vezethető vissza.

A Vállalkozás előadta, hogy a Bejelentő a jótállási időszak végén jelentette be igényét, és a Vállalkozás a teljes vételárat visszatérítette, ezért álláspontja szerint a Bejelentőt tényleges érdeksérelem nem érte.

A vételár visszafizetésének lehetőségét a Vállalkozás ajánlotta fel, erre vonatkozó jogi kötelezettsége valóban nem volt. A vételár visszatérítésének ténye azonban önmagában nem alkalmas arra, hogy a jótállási igény bejelentésének időpontját, illetve annak a jótállási időszakon belüli jogszerű gyakorlását bármilyen módon értékelje.

Az eljárásban – az ellenőrzési szaktól részben eltérően – a Hatóság az alábbi jogsértést állapította meg:

A Vállalkozás nem küldte meg haladéktalanul a kifogás bejelentéséről szóló jegyzőkönyvet a Bejelentő részére, amellyel megsértette az NGM rendelet 4. § (4) bekezdését.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.). 45/A. § (1) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével -

a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

(3) bekezdés szerint az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi

e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

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:

i) fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki.

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.; Web: kormányhivatalok.hu

☎: +36 72 795 398 ✉: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu

HKP rövidnév: BAMKHFF; KRID: 605958155

HKP KÉR azonosító: KHIV BRK KMEF FVO; KRID: 223384900

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdés szerint az (1) bekezdés alkalmazásában a jogsértés súlyát különösen a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége, valamint a jogsértéssel érintett áruk értéke alapozhatja meg.

A jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége:

A jogsértés súlyának értékelése során a Hatóság figyelembe vette, hogy a Vállalkozás a Bejelentő jótállási igényéről felvett jegyzőkönyv másolatát nem haladéktalanul bocsátotta a fogyasztó rendelkezésére, hanem arra a kifogás bejelentését követően (és a Hatóság ellenőrzésének megindításáról történt értesítést követően) jelentős késedelemmel került sor. A Hatóság álláspontja szerint a mulasztás időtartama jelentősnek tekinthető, ezért a jogsértés **nem minősíthető csekély súlyúnak**. A jegyzőkönyv megküldése a fogyasztói jogérvényesítés szempontjából lényeges garanciális jelentőségű eljárási kötelezettség, mivel biztosítja a fogyasztó számára az igénybejelentés és annak tartalmának igazolhatóságát. A jegyzőkönyv átadásának elmulasztása sérti a fogyasztó igényérvényesítéshez fűződő jogát.

A Vállalkozás a fogyasztó részére a jegyzőkönyv másolatát végül megküldte, így a jogsértő állapot az eljárás során megszűnt.

A Hatóság **enyhítő körülményként értékelte**, hogy a jogsértés egy fogyasztót érintett, a Vállalkozás a fogyasztó jótállási igényét végül elismerte, a vételárat visszatérítette.

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

A Hatóság **enyhítő körülményként értékelte**, hogy azon túl, hogy a Vállalkozás végül a fogyasztó igényét teljesítette, további kompenzációt nyújtott.

A vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés:

A Közigazgatási Szankciók Nyilvántartása szerint a Vállalkozás terhére az alábbi fogyasztóvédelmi tárgyú jogsértések kerültek bejegyzésre: 7db figyelmeztetés, és 32db fogyasztóvédelmi bírság. A jogsértő magatartás ismétlődését a Hatóság **súlyosító körülményként értékelte**.

A vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak:

E körben nem merült fel releváns adat az eljárás során, így az **sem enyhítő, sem súlyosító körülményként** nem került értékelésre.

A jogsértéssel érintett áruk értéke:

A termék vételára 232.190,- Ft volt, így a jótállás hatálya alá tartozik. A jogsértéssel érintett áru értékét a Hatóság **sem enyhítő, sem súlyosító körülményként** nem értékelte.

A vállalkozással szemben ugyanazon jogsértésért más tagállamokban kiszabott szankciók a határokon átnyúló esetekben, ha az ilyen szankciókra vonatkozó információk az (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet által létrehozott mechanizmuson keresztül elérhetők:

E körben nem merült fel releváns adat az eljárás során, így az **sem enyhítő, sem súlyosító körülményként** nem került értékelésre.

Az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülmények:

A Hatóság a fentiekben kifejtetteken túl egyéb enyhítő, illetve súlyosító körülményt nem tárt fel.

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

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

aa) 1 millió forinttól a vállalkozás éves nettó árbevételenek 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 árbevételenek 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 6,5 millió forintig terjedhet.

(1a) **Az (1) bekezdéstől eltérően az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások**, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII törvény 2.

§ a) pontja szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, **3 éven belül ismételten megállapított jogsértése esetén a bírság összege**

a) az (1) bekezdés a) pontjának hatálya alá tartozó vállalkozás esetében

aa) 2 millió forinttól a vállalkozás éves nettó árbevételenek 5%-áig, de legfeljebb 3 milliárd forintig,

ab) a fogyasztók széles körének testi épségét vagy egészségét sértő vagy veszélyeztető, vagy a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén 4 millió forinttól 5 milliárd forintig,

b) az (1) bekezdés a) pontjának hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében

ba) 400 ezer forinttól 4 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 600 ezer forinttól a vállalkozás éves nettó árbevételenek 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 6,5 millió forintig terjedhet.

A Vállalkozás a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerint kis- és középvállalkozásnak minősül, azonban elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás, amely az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggően 3 éven belül ismételten megsértette ugyanazt a jogszabályt, így esetében az Fgytv.47/C. § (1a) bekezdés ba) pontja alapján a bírság összege 400 ezer forinttól 4 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 közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV.

törvény (továbbiakban: Szankció tv.) 10. § (1) bekezdésében meghatározott szempontok mérlegelésével a 47/C. §-ban meghatározott keretösszegeken belül csökkenthető vagy növelhető.

Az Fgytv. 48. § (2) i) pontja szerint **az ügyben irányadó bírságösszeg 2.2 millió forint.**

A bírság kiszabását a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv.) 2. § (3) bekezdés c) pontja és 16. § (3) bekezdése is megalapozza.

A Szankció tv. 2. § (1) bekezdése értelmében a közigazgatási szabályszegésért való felelősség megállapítása esetén a közigazgatási hatóság közigazgatási szankciót alkalmaz. A Szankció tv. 2. § (3) bekezdése sorolja fel az alkalmazható szankciókat.

A Szankció tv. 9. § (2) a) pontja szerint közigazgatási bírságot szab ki a közigazgatási hatósági eljárás során a hatóság, ha a Nyilvántartásba a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül az ügyfél vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést jegyeztek be.

A Szankció tv. 10. § (1) bekezdése alapján közigazgatási bírság kiszabása esetén a hatóság – törvényben, kormányrendeletben vagy önkormányzati rendeletben meghatározott további szempontok mellett – az eset összes lényeges körülményét, különösen az alábbiakat mérlegelve dönt a bírság összegéről:

A jogsértéssel okozott hátrány, ideértve a hátrány megelőzésével, elhárításával, helyreállításával kapcsolatban felmerült költségeket, illetve a jogsértéssel elért előny mértéke:

E körben nem merült fel releváns adat az eljárás során, így az **sem enyhítő, sem súlyosító körülményként** nem került értékelésre.

A jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatósága:

E körben nem merült fel releváns adat az eljárás során, így az **sem enyhítő, sem súlyosító körülményként** nem került értékelésre.

A jogsértéssel érintettek körének nagysága:

A jelen eljárásban feltárt jogsértések bizonyíthatóan csak a Bejelentőt érintették. Mivel az ellenőrzést – majd a jogsértések megállapítása után az eljárást – egy konkrét fogyasztó beadványa alapján indította a Hatóság, eleve csak a beadványt előterjesztő fogyasztó érintett, így az érintettek körének nagysága, mint mérlegelési szempont ebben az ügyben nem értelmezhető, azaz a Hatóság **sem enyhítő, sem súlyosító körülményként** nem értékelte azt.

A Hatóság a mérlegelésben foglaltak kapcsán hivatkozik a Kúria Kfv. II. 38.011/2015/3 számú ítéletére, melyben kimondta, hogy „amennyiben valamilyen mérlegelési szempont tekintetében a jogsértés nem állapítható meg, az a mérlegelési szempont az egyedi esetben nem áll fenn, úgy azt sem enyhítő körülményként, sem figyelembe vehető szempontként értékelni nem lehet”.

A jogsértő állapot időtartama:

A Hatóság e körben utal a fent kifejtettekre.

A jogsértő magatartás ismétlődése és gyakorisága:

A Hatóság e körben utal a fent kifejtettekre.

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.; Web: kormányhivatalok.hu

☎: +36 72 795 398 ✉: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu

HKP rövidnév: BAMKHFF; KRID: 605958155

HKP KÉR azonosító: KHIV BRK KMEF FVO; KRID: 223384900

A jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartása:

A Vállalkozás együttműködött a Hatósággal. Mivel ez jogszabályi előírásból adódó kötelezettsége, a Hatóság **nem értékelte enyhítő körülményként.**

A jogsértést elkövető gazdasági súlya:

A Vállalkozás 2024. évi árbevétele 37.793,55MFT, amely alapján a Vállalkozás jelentős piaci szereplőnek tekinthető.

A jelen határozatban megállapított konkrét jogsértés miatt – figyelembe véve az eset enyhítő és súlyosító körülményeit - a Hatóság elegendőnek tartotta az irányadó bírságösszeghez képest a legalacsonyabb bírság kiszabását annak érdekében, hogy biztosítsa a Vállalkozás jövőbeni jogkövető magatartását.

Tájékoztatom a Vállalkozást, hogy a Hatóság a végleges határozatot közzéteszi, továbbá a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására rendelkezésre álló idő elteltével egyidejűleg bejegyzí a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába.

Tájékoztatom a Vállalkozást, az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. CL. törvény (továbbiakban: Ákr.) 133.§ és 134.§ (1) bekezdése alapján, hogy amennyiben a döntésben foglaltaknak önként nem tesz eleget, úgy annak végrehajtását a Hatóság elrendeli, amit az állami adóhatóság fogyanatosít.

A Hatóság az Ákr. 80. § (1) és 81. § (1) bekezdéseiben meghatározottak szerint, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI.14.) Korm. rendelet 1. § c) pontjában és a 2. §-ban biztosított hatáskörében és az Ákr. 16. §-a szerinti illetékességi ok alapján hozta meg.

A bírósági felülvizsgálat lehetőségét az Ákr. 112. § (1) és 114. § (1) bekezdése biztosítja. A jogorvoslati tájékoztató a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (továbbiakban: Kp.) 39. § (1)-(2) bekezdésén és 50. §-án, az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 62. § (1) bekezdés h) pontján, valamint a 17/2020. (XII. 23.) IM rendelet 6. § (1) bekezdésén alapul. A bíróság hatáskörét és illetékességét a Kp. 12. § (1) és 13. § (1) bekezdése alapozza meg.

Pécs, az "időbélyegző szerint"

A főispán helyett eljáró Müllerné dr. Juhos Bernadett főigazgató nevében és megbízásából:

Kerner Helga
főosztályvezető

Értesül:

1. eMAG Magyarország Kft. képviseletében dr. Praczkó Blanka - tárhely
2. – tárhely
3. NKFH GFO – nextcloud (tájékoztatásul)
4. Irrattár

A határozat véglegessé válása után:

1. Baranya Vármegyei Főügyészség
2. Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara