



BÉKÉS VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: BE/37/208-7/2026.

Tárgy: Fogyasztóvédelmi bírság, jogsértő magatartás folytatásának megtiltása, határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezése, valamint feltárt hibák, hiányosságok megszüntetéséről a hatóság értesítése

Ügyintéző:

Telefon: (66) 546-150

Ügyélfogadás: H, Sz, P: 8.00-12.00

Ügyfél neve:

címe:

Modulszám: 2603F-00042

Melléklet: -

Ügyfél neve: Furniture Quantum Kft.

címe: 1223 Budapest,
Nagytétényi út 180-196.

H A T Á R O Z A T

A Furniture Quantum Kft. (székhely: 1223 Budapest, Nagytétényi út 180-196., adószám: 32823769-2-43, továbbiakban: vállalkozás) terhére

800.000 Ft, azaz nyolcszázezer forint

fogyasztóvédelmi bírságot szabok ki.

Ezen túlmenően a vállalkozást

k ö t e l e z e m

arra, hogy a kereskedelmi tevékenysége során:

I/1. a fogyasztók minőségi kifogásának bejelentésekor minden esetben az indokolási részben hivatkozott jogszabályi rendelkezések által előírt tartalommal vegyen fel jegyzőkönyvet, továbbá azt haladéktalanul, igazolható módon küldje meg/adja át a fogyasztó részére, és három évig megőrzési kötelezettségének tegyen eleget,

I/2. a minőségi kifogásra adott válaszában álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

I/3. amennyiben a javítás vagy csere 15 napon belüli elvégzése nem lehetséges, legkésőbb a 15. napon dokumentált módon értesítse a fogyasztót a javítás vagy csere várható időpontjáról, továbbá törekedjen a javítás vagy csere 15 napon belüli elvégzésére, a jogosult érdekeit kímélve,
I/4. ha a kötelező jótállás hatálya alá tartozó termék esetében a kijavításra az igénybejelentést követő harminc napon belül nem kerül sor, úgy a terméket a harmincadik naptól számított 8 napon belül cserélje ki, vagy fizesse vissza a vételárát,
I/5. a fogyasztóknak olyan jótállási jegyet adjon át, amely a forgalmazás időpontjában hatályos jogszabályoknak megfelelő tartalmú, a kötelező tartalmi elemekkel teljes körűen bír,
II/6. a fogyasztói panaszokat minden esetben a lent hivatkozott jogszabály szerint, 30 napon belül érdemben és írásban válaszolja meg és intézkedjen annak közlése iránt,
III/7. a kereskedelmi kommunikációja során ne adjon megtévesztő tájékoztatást a jótállási jegy kitöltöttségének fogyasztó általi ellenőrzéséről, a jótállási idő hosszáról, intézésének határidejéről, a kötelező és/vagy az önkéntes jótállásról, és ne rójon többletkötelezettséget a fogyasztóra.

Fenti kötelezettségének a vállalkozás a határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

K ö t e l e z e m továbbá a vállalkozást arra, hogy, (továbbiakban: kérelmező) részére jelen határozat véglegessé válásától számított 8 napon belül az ADEL PLUS saroktámlás heverőt cserélje ki vagy fizesse vissza annak vételárát. Amennyiben cseréli a terméket, úgy a jogszabály által előírt tartalmú jótállási jegyet adjon át kérelmező részére.

K ö t e l e z e m továbbá a vállalkozást arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a **jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről** a Békés Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályt (továbbiakban: Hatóság) jelen határozat véglegessé válását követő 15 napon belül értesítse. Felhívom figyelmét, hogy nyilatkozatát elektronikus ügyintézés keretében köteles megtenni. Az elektronikus ügyintézés a <https://epapir.gov.hu> weboldalon indítható, cégkapun keresztül – a határozat fejlécében szereplő ügyiratszámra hivatkozva – az alábbi elérési útvonalon:

Címzett: Békés Vármegyei Kormányhivatal

Témacsoport: Kormányhivatali ügyek

Ügytípus: Fogyasztóvédelmi feladatok.

A bírságot a Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság (továbbiakban: NKFH) Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-00006470-09060015 számú számlájára átutalással köteles befizetni, a bírságösszegnek a határozat véglegessé válását követő 15 napon belül a fenti számlára be kell érkeznie. Az átutalás során jelölni kell a határozat ügyiratszámát, a modulszámot, a vállalkozás nevét, székhelyét, továbbá a „Békés vármegye” és „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 intézkedem. A bírság és a késedelmi pótlék adók módjára behajtandó köztartozás.

Felhívom 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 (továbbiakban: Szankciótvt.) 9. § (3) bekezdése értelmében, az ott meghatározott esetekben a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

A Békés Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályt (továbbiakban: Hatóság) eljárása során eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

I N D O K O L Á S

(továbbiakban: kérelmező) 2026. március 16. napján kérelmet nyújtott be a Hatósághoz a vállalkozással szemben.

Kérelmében előadta, hogy a www.butor7.hu webáruházból rendelt egy ADEL PLUS saroktámlás heverőt. A heverő 2025. szeptember 10. napján került kiszállításra részére.

Kérelmező 2025. szeptember 17. napján jelezte a vállalkozás részére e-mail útján (reklamacio@butor7.hu), hogy a kanapé hibás, minőségi kifogást jelentett be a vállalkozás részére, amikor is cserét, vagy javítást kért. 2025. szeptember 22. napján a vállalkozás jelezte számára, hogy a „garanciális” ügyintézésre 30 nap áll rendelkezésére.

- Kérelmező 2025. október 24. napján érdeklődött a minőségi kifogás intézése felől. A vállalkozás arról tájékoztatta – még aznap – hogy gyártás alatt van a fekvőfelület.
- Kérelmező 2025. november 23. napján ismét e-mail formájában panaszlevelet írt a vállalkozásnak, és érdeklődött arról, hogy mikor várható a bútor. Az e-mailre válasz nem érkezett a vállalkozás részéről.
- Kérelmező 2025. december 29. napján ismét panaszlevelet írt a vállalkozás részére. Jelezte, hogy most már kéri a termék vételárának a visszaadását, mivel már 3 hónap eredménytelenül eltelt. A vállalkozás 2026. január 2. napján ismét türelmet kért.

- Kérelmező 2026. január 22. napján ismét panaszlevelet küldött a vállalkozás részére e-mail formájában. A vállalkozás 2026. január 23. napján jelezte, hogy a termék még nem érkezett meg a gyártótól.
- Kérelmező 2026. február 16. napján ismét panaszlevelet küldött a vállalkozás részére e-mail formájában. A vállalkozás 2026. február 20. napján jelezte, hogy a lehető leghamarabb hozzák a bútort.
- Kérelmező 2026. március 4. napján ismét panaszlevelet küldött a vállalkozás részére e-mail formájában, melyre a vállalkozás a kérelem benyújtása napjáig nem válaszolt.

Csatolt iratok:

- jótállási jegy
- szállítólevél
- A vállalkozással folytatott e-mail levelezések.

Kérelmező kérte a Hatóságtól a vállalkozás minőségi kifogás intézésének ellenőrzését, különös tekintettel a jótállás szabályaira, a panaszkezelésre, valamint a megtévesztő tájékoztatásra.

A kérelemben foglaltak alapján a Hatóság 2026. március 20. napján kelt végzésével értesítette a vállalkozást a közigazgatási hatósági eljárás kérelemre történő megindulásáról, az ügyintézési határidőről, és az ügyféli jogokról, ezen túlmenően a tényállás tisztázása céljából nyilatkozattételre hívta fel a vállalkozást az alábbiak szerint.

1. **Részletesen nyilatkozzon** arra vonatkozóan, hogy (továbbiakban: kérelmező) által, a vállalkozástól 2025. szeptember 10. napján kiszállított ADEL PLUS saroktámlás heverő meghibásodása miatt mikor és hány alkalommal jelentett be minőségi kifogást, és azok intézése miként történt a vállalkozás részéről! Részletesen, kronológiai sorrendben (dátumokkal) ismertesse a minőségi kifogás eseményeit! Melyik napon milyen konkrét intézkedés történt? A levélváltásokat is ennek megfelelően időrendbe szedve csatolja!
2. **Csatolja** a jelzett minőségi kifogásokról felvett jegyzőkönyveket, igazolva, hogy azok másolati példányát a kérelmező rendelkezésére bocsátotta! Amennyiben ez nem történt meg, **adja annak indokát!**
3. **Nyilatkozzon arról**, hogy a heverő javítására vagy cseréjére nyitva álló 15 napos határidő betartására milyen intézkedéseket tett! **Nyilatkozzon** arról, hogy mi volt az oka annak, hogy ezen határidőt nem tartotta be!
4. **Nyilatkozzon arról**, hogy amennyiben nem tartotta meg a 15 napos javítási vagy kicserélési határidőt, mikor értesítette kérelmezőt a kicserélés várható időpontjáról! **Csatolja** ezen értesítést!

5. Kérelmező több alkalommal is panaszt tett e-mail útján. **Küldje meg** a kérelmezőnek küldött válaszleveleket és a feladásokat igazoló dokumentumokat (pl. tértivevény, postakönyv, nyilvántartási rendszer képernyője... stb.). Amennyiben válaszlevelet nem küldött kérelmező 2025. november 23-i levelére, **adja annak indokát!**
6. **Csatolja** az ügyben – a minőségi kifogások intézése és a panaszkezelés vonatkozásában – keletkezett összes dokumentumot!
7. **Csatolja** a heverő kérelmezőnek átadott jótállási jegyét!
8. Amennyiben a fentiekén túl szükségesnek tart az ügygel kapcsolatban nyilatkozni, szíveskedjen azt megtenni.

A vállalkozás a végzéseket 2026. március 23. napján letöltötte, azonban a rendelkezésére nyitva álló 8 napos határidőben nyilatkozatot nem tett, ezért eljárási bírság és ismételt nyilatkozattételre felhívás vált szükségessé.

A végzéseket a vállalkozás nem töltötte le, nyilatkozatot a határozat kiadmányozásáig nem tett, ezért a Hatóság a kérelmező által rendelkezésre bocsátott dokumentumok alapján hozta meg döntését.

A rendelkezésre álló dokumentumok és kérelmező nyilatkozata alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

A vállalkozás által kiállított XUL631W7U42F-01 sorszámú szállítólevél alapján kérelmező 2025. szeptember 10. napján vásárolt egy Adel Plus Sawana21 saroktámlás heverőt, melynek eladási ára 77.900 Ft volt.

A heverő a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet 1. sz. mellékletének 24. pontja értelmében bel- és kültéri bútor körébe sorolt, kötelező jótállás alá tartozó fogyasztási cikknek minősül.

A termék eladási ára 10.000 forintot elérő, de 250.000 forintot meg nem haladó, ezért a vásárlás időpontjában hatályos, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 151/2003. Korm. rendelet) alapján két év a jótállási idő.

Az események kronológiai sorrendje:

Dátum	Esemény
2025. szeptember 10.	heverő vásárlása
2025. szeptember 17.	minőségi kifogás jelzése, csere vagy javítás kérése

2025. szeptember 22.	a vállalkozás jelezte, hogy a „garanciális” ügyintézésre 30 nap áll rendelkezésére
2025. október 24.	érdeklődés a minőségi kifogás intézése felől
2025. október 24.	a vállalkozás tájékoztatása arról, – még aznap – hogy gyártás alatt van a fekvőfelület
2025. november 23.	ismét panaszlevél küldése a vállalkozásnak, és érdeklődés arról, hogy mikor várható a bútor az e-mailre válasz nem érkezett a vállalkozás részéről
2025. december 29.	ismét panaszlevél írása a vállalkozás részére, melyben kérelmező tájékoztatást kért
2026. január 2.	a vállalkozás türelmet kért
2026. január 22.	ismét panaszlevél írása
2026. január 23.	a vállalkozás jelezte, hogy a termék még nem érkezett meg a gyártótól
2026. február 16.	kérelmező panaszlevelet küldött a vállalkozásnak, melyben immár a vételár visszatérítését kérte
2026. február 20.	a vállalkozás jelezte, hogy a lehető leghamarabb hozzák a bútort
2026. március 4.	ismét panaszlevél küldése a vállalkozásnak az e-mailre válasz nem érkezett a vállalkozás részéről a kérelem benyújtása napjáig

I. Minőségi kifogás intézése

1.) Jegyzőkönyv

Kérelmező 2025. szeptember 17-i levelében cserét vagy javítást kért a vállalkozástól. Ezen minőségi kifogásról a vállalkozás nem vett fel jegyzőkönyvet és azt kérelmezőnek nem küldte meg. Kérelmező a hónapokig tartó vállalkozásbeli mulasztásra és időhúzásra tekintettel 2026. február 16-án megfogalmazott levelében másik szavatossági jogra (elállásra, azaz vételár visszatérítésre) tért át, de a vállalkozás ezt sem dokumentálta.

2.) Öt munkanapon belüli értesítés

A lent hivatkozott jogszabály szerint, ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, **álláspontjáról** – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – **öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.**

- Kérelmező 2025. szeptember 17. napján e-mail útján jelentette be minőségi kifogását első alkalommal, melyre a vállalkozás 2025. szeptember 22. napján, azaz a vásárláskor hatályos jogszabálynak megfelelően, az ötödik munkanapon válaszolt. A válasz azonban nem volt érdemi, hiszen nem nevezte meg a vállalkozás, hogy miként kívánja rendezni a kifogást, csak annyit válaszolt, hogy „....*A problémát továbbítottuk a gyártónak! A garanciális ügyintézésre 30 nap áll rendelkezésre! Válaszadásig kérem szíves türelmét!*”

Ezzel a vállalkozás a kifogás rendezésének módja helyett csak időhúzó választ adott kérelmezőnek.

- Kérelmező 2025. október 24. napján érdeklődött a kanapé minőségi kifogásának intézéséről, annak állásáról, melyre a vállalkozás még azon a napon azzal válaszolt, hogy *gyártás alatt van a fekvő felület*. Ekkor a vállalkozás csak kérelmező kifejezett kérésére adott választ a kifogás rendezésének módjáról, a minőségi kifogás bejelentését követő 37. napon, az öt munkanap helyett.

- Kérelmező 2026. február 16. napján e-mail útján másik szavatossági igényre történő áttérést jelentett be a vállalkozás felé, amikor kérte a vételár visszatérítését, melyre a vállalkozás 2026. február 20. napján, azaz a negyedik munkanapon válaszolt. A válasz azonban ekkor sem volt érdemi, csak időhúzó, hiszen nem nevezte meg a vállalkozás, hogy miként kívánja rendezni a kifogást, csak annyit válaszolt, hogy *„Ismét jelezzük, hogy a lehető leghamarabb hozzák. Elnézést kérünk.”*

A fentiekben részletezettek szerint, a vállalkozás mindhárom válasz esetében elmulasztotta az öt munkanapon belüli érdemi válaszadást a kifogás rendezésének módjáról.

3.) Javítás vagy csere 15 napon belüli intézése

Kérelmező első alkalommal (2025. szeptember 17-én) javítást vagy cserét kért. Azt, hogy a fekvő felület gyártás alatt van, kérelmező kifejezett megkeresésére adta válaszul (2025. október 24-én, a bejelentését követő 37. napon) a vállalkozás, azonban a fekvő felület gyártása még nem jelenti a javítás elvégzését, csak annak a folyamatban lévőségét. A Hatóság előtti kérelem benyújtásáig (2026. március 16.) a vállalkozás nem törekedett a javítás vagy a csere 15 napon belüli elvégzésére, kérelmező folyamatos érdeklődése ellenére nem adott meg pontos dátumot a fekvő felület újbóli legyártásának elvégzésére, annak kérelmezőhöz juttatására. Semmiféle dokumentummal nem igazolta, hogy a gyártást megrendelte volna, és ha igen, mikor. Valamint annak a jogszabályi kötelezettségének sem tett eleget, hogy tájékoztassa kérelmezőt a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.

4.) Kijavítási igény

Ha a fogyasztási cikk kijavítására a **kijavítási igény** vállalkozás részére való **közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor**, – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – **a vállalkozás köteles** a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül **kicserélni**, azonban ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a **vételárat** a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére **visszatéríteni**.

A vállalkozás ezen jogszabályi rendelkezésnek sem tett eleget, mert a javításra sem harminc napon belül, sem a kérelem benyújtásáig nem került sor, így **a jogsértés megvalósult**.

A jogsértés alól kimentő tényező lett volna, ha kérelmező a fentiekől eltérő rendelkezést tett volna, de egyfelől erről a Hatóságnak sem a kérelmezőtől, sem a vállalkozástól nincs tudomása, másfelől erről a kérelmező a jogszabályban meghatározott határidőn belül tudott volna rendelkezni, azonban kérelmező a termék cseréjétől, vagy a vételár visszatérítéstől eltérően rendelkezni nem tudott, ugyanis a vállalkozás csak az 37. napon értesítette őt a gyártás folyamatának hosszadalmas idejéről, akkor, amikor a

vállalkozás cserére, vagy vételár visszafizetésére vonatkozó, jogszabályban meghatározott határideje (2025. október 17.) már 7 napja letelt.

5.) Jótállási jegy

A vállalkozás által kérelmezőnek átadott jótállási jegy hiányos, mert nem tartalmazza az alábbi kötelező elemeket:

- a vállalkozás nevét, címét,
- a gyártó nevét, címét, ha a gyártó nem azonos a vállalkozással,
- a fogyasztó jótállásból eredő jogait, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit, továbbá
 - az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti,
 - a vállalkozás bélyegzőlenyomatát és a kiállítás során a képviselőjében eljáró személy aláírását az (5) bekezdés alapján elektronikus úton átadott jótállási jegy kivételével, valamint
- a jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait nem érinti.

A jótállási jegy hiányosságait nem pótolja a rajta elhelyezett QR kód még akkor sem, ha a használata olyan oldalra vezet, amely teljes körűen tartalmazza a kötelező elemeket.

Kérelmezőnek átadott jótállási jegy lényeges elemeket nem tartalmaz, ezáltal a fogyasztó akadályozva van jótállási, kellékszavatossági és termékszavatossági jogai érvényesítése esetén, így a jogsértés megállapítható.

II. Panaszkezelés

6.) Kérelmező 2025. november 23. és 2026. március 4. napján panasszal élt a vállalkozás felé, tekintettel a hosszasan elhúzódó ügyintézésre, a kommunikáció hiányára.

Ezen panaszaira kérelmező sem az eljárás megindításának napjáig, sem a határozat kiadmányozásáig választ nem kapott, ezért a jogsértés ebben az esetben is megállapítható.

III. Megtévesztő tájékoztatás

7.) A jótállási jegy nem csak hiányos, de több megtévesztő tájékoztatást is tartalmaz az alábbiak szerint:

„Kérjük ellenőrizze a jótállási jegy pontos kitöltését!”

A vásárlás időpontjában hatályos (2025. január 1. – 2026. február 28.), lent nevezett jogszabály alapján a vállalkozás kötelezettsége a jótállási jegy megfelelő adatokkal és tartalommal való kitöltése és átadása, és ennél fogva nem követelheti meg kérelmezőtől ennek nyomon követését, főleg nem a jótállási jegy kitöltöttségének ellenőrzését. E kötelezettség nem terhelhető a fogyasztóra, és nem is mentesíti a vállalkozást a jótállásból eredő helytállás alól.

„100.000 Ft-ig 1 év, 100-250.000 Ft-ig 2 év, 250.000 Ft érték felett 3 év jótállást vállalunk....”

Megtévesztő a vállalkozás tájékoztatása a jótállási határidő tekintetében is, hiszen a vásárlás időpontjában (2025. szeptember 10.) hatályos (2025. január 1. – 2026. február 28.) jogszabály szerint a jótállás időtartama:

- a) 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén **két év**,
- b) 250 000 forint eladási ár felett három év.

A vállalkozás megtévesztő tájékoztatása alapján kérelmező jótállási igénye a 77. 900 Ft vételárú heverő tekintetében 1 évig áll fenn, szemben a hatályos jogszabályban meghatározott 2 évvel, így a vállalkozás a fogyasztó jótállási jogait sérti és csorbítja 1 évvel.

Továbbá megtévesztő az is, hogy a vállalkozás vállalja a jótállást, miközben a vállalkozásnak jogszabályból eredő kötelezettsége és nem önkéntes alapon történő vállalása a jótállási jogok biztosítása a meghatározott termékek tekintetében. A vállalkozás is vállalhat jótállást, de csak a kötelező jótállás szabályain túli terjedelemben és időtartamban. Az önként vállalt jótállás a kötelező jótállás szabályaiba nem ütközhet, az a kötelező jótállás szabályaival ellentétes, és/vagy a szabályokat csorbító, tovább rövidebb időtartamú nem lehet. A vállalkozásnak szakmai gondossága körében tisztában kell lennie azzal, hogy a kötelező jótállás, vagy az önként vállalt jótállás keretei között intézi a fogyasztók minőségi kifogásait, és ennek megfelelően tájékoztassa a fogyasztókat annak érdekében, hogy a fogyasztók az egyes jogukat megfelelően érvényesíthessék.

- Megtévesztő a vállalkozás 2025. szeptember 22. napján adott válasza is, melyben 30 napos garanciális ügyintézési határidőről tájékoztatta kérelmezőt.

Ezen tájékoztatás arról ad tanúbizonyságot, hogy a vállalkozás a minőségi kifogást a panaszkezelés szabályai szerint kívánja intézni, ugyanis a panaszválasz megküldésének a határideje 30 nap, nem a minőségi kifogás kezeléséé. A vállalkozásnak – szintén szakmai gondossága körében – tudnia kell különbséget tenni a panaszkezelés és a minőségi kifogás intézésének szabályai között.¹

Kérelmező 2025. szeptember 17. napján minőségi kifogást jelentett be, amikor is cserét vagy javítást kért. A minőségi kifogás intézése kapcsán a 30 napos határidő kizárólag arra az esetre vonatkozik, amikor a fogyasztó javítást kér, és a javítás 30 napon belül nem történik meg, akkor a vállalkozás köteles a jótállással érintett termék cseréjére vagy a vételár visszafizetésére. A vállalkozás azonban ezt is elmulasztotta, hivatkozása ellenére.

Egyebekben a vonatkozó jogszabály egyéb határidőket is megszab a vállalkozás számára a javítás vagy csere időpontjáról való tájékoztatás tekintetében, mint ahogyan az részletezésre került a 2. és 3. pontok alatt.

A vállalkozás az alábbi jogszabályokat sértette meg:

I. Minőségi kifogás intézése

¹ Az Fgytv. 2. § 28a. pontja szerint 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.

1.) A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (továbbiakban: **NGM rendelet**) **4. § (1) bekezdése** alapján a vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről **jegyzőkönyvet köteles felvenni**, amelyben rögzíti

- a) a fogyasztó nevét, címét,
- b) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát,
- c) a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját,
- d) a hiba bejelentésének időpontját,
- e) a hiba leírását,
- f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá
- g) az (5) bekezdés szerinti eset kivételével a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

(2) Ha a vállalkozás szavatossági vagy jótállási kötelezettségének a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokát a jegyzőkönyvben meg kell adni.

(3) A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

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

(6) A vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényéről felvett jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított **három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.**

2.) Az **NGM rendelet 4. § (5) bekezdése** alapján, ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, **álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.**

3.) Az **NGM rendelet 5. § 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 tájékoztatás a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.**

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: **Ptk.**) **6:159. § (4) bekezdése** alapján a kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, **a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.**

4.) A **151/2003. Korm. rendelet 5. § (7) bekezdése** szerint, ha a fogyasztási cikk kijavításra **a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor**, – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – **a vállalkozás köteles** a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő

eredménytelen elteltét követő **nyolc napon belül kicserélni**. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett **vételárat a harmincnapos kijávitási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni**.

5.) A 151/2003. Korm. rendelet 3. § (3) bekezdése szerint a jótállási jegyen fel kell tüntetni:

a) a vállalkozás nevét, címét,

b) a fogyasztási cikk azonosítására alkalmas megnevezését és típusát, valamint – ha van – gyártási számát,

c) a gyártó nevét, címét, ha a gyártó nem azonos a vállalkozással,

d) a szerződéskötés, valamint a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásának vagy – a vállalkozás vagy közreműködője általi üzembe helyezés esetén – a fogyasztási cikk üzembe helyezésének időpontját,

e) a fogyasztó jótállásból eredő jogait, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit, továbbá

f) az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti,

g) a vállalkozás bélyegzőlenyomatát és a kiállítás során a képviselőjében eljáró személy aláírását az (5) bekezdés alapján elektronikus úton átadott jótállási jegy kivételével, valamint

h) a fogyasztási cikk fogyasztó által fizetett vételárát.

(4) A jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait nem érinti.

II. Panaszkezelés

6.) 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.

IV. Megtévesztő tájékoztatás

7.) A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) **3. § (1) bekezdése** szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (3) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtevesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

Az Fttv. 2. § h) pontja értelmében 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.

Tekintettel arra, hogy az áru megvásárlásakor hozott üzleti döntés, illetve ennek eredményeként a jótállási jog érvényesítése egy meghatározott vállalkozáshoz kötődik, a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy érvényesít-e jótállási igényt az áruval kapcsolatban, a gazdasági verseny szempontjából nem bír jelentőséggel. Ez alapján megállapítást nyert, hogy a jogsértés elbírálása a Hatóság hatáskörébe tartozik.

Az **Fttv. 6. § (1) bekezdés h) és i) pontjai** szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy **megtéveszse a fogyasztót a vállalkozás kötelezettségvállalásának mértéke**, a kereskedelmi gyakorlat indítékai, az értékesítési folyamat természete, a szponzorálásra, a vállalkozás vagy a termék jóváhagyására vonatkozó bármely állítás vagy jelzés, valamint **a fogyasztó jogai, tekintetében**, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

A **jótállási jegy** tekintetében azért megtévesztő a tájékoztatás, mert az **Fttv. 7. § (1) bekezdése** az alábbiak szerint rendelkezik: megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

a) – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait – 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, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és

b) ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas

(a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

A jótállási jegy tartalma időszerűtlen, tekintve, hogy a vásárlás időpontjában (2025. szeptember 10.) hatályos (2025. január 1. – 2026. február 28.) 151/2003. Korm. rendelet 2. § (1) bekezdés szerint a jótállás időtartama:

a) 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén **két év**,

b) 250 000 forint eladási ár felett három év.

A **19/2014. NGM rendelet 2. §** szerint fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása e rendelet rendelkezéseitől **a fogyasztó hátrányára nem térhet el**. A fogyasztó hátrányára eltérő szerződési kikötés helyébe e rendelet rendelkezései lépnek.

Békéscsaba, időbélyegző szerint

Jogorvoslati eljárás nem volt folyamatban.

Véglegessé válás napja 2026.06.01.