FEJÉR VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: FE/FOGY/01038-4/2026
Ügyintéző:
Telefon: 22/501-751

Tárgy: Figyelmeztetést és kötelezést alkalmazó határozat
Ügyfél: BKM Gyöngyszem Bt.
(2510 Dorog, Mária út 31/A fszt. 7.ajtó)
Határozatszám:2606K-00110

H A T Á R O Z A T

A **Fejér Vármegyei Kormányhivatal a BKM Gyöngyszem Bt.**-t (2510 Dorog, Mária út 31/A fszt. 7.ajtóadószáma: 22275598-2-11), a továbbiakban: vállalkozás) **a békéltető testületi eljárásban fennálló együttműködési kötelezettség megsértése miatt**

figyelmeztetésben részesíti, és
kötelezi

arra, hogy a vállalkozás a békéltető testületi eljárásban fennálló együttműködési kötelezettségének tegyen eleget.

A hatóság döntésének véglegessége jelen határozat közlésével áll be.

A fenti kötelezettségének a vállalkozás a határozat véglegessé válását követő naptól köteles eleget tenni.

A hatóság a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására rendelkezésre álló idő elteltével egyidejűleg bejegyzi a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába, amely Nyilvántartás a bejegyzés időpontjától számított három év elteltéig tartalmazza az adott döntéssel összefüggésben nyilvántartott adatokat.

A végleges határozat önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást a hatóság elrendeli. A végrehajtást az állami adóhatóság foganatosítja.

Az eljárás során eljárási költség nem merült fel, ezért annak viseléséről nem szükséges rendelkezni.

A döntést sérelmező ügyfél jogsérelemre hivatkozva, a határozat közlésétől számított 30 napon belül közigazgatási pert indíthat keresetlevél benyújtásával. A keresetlevelet a Fejér Vármegyei Kormányhivatalnál kell benyújtani. A jogi képviselővel eljáró fél, valamint a gazdálkodó szervezet a keresetlevelet elektronikus úton – elektronikus űrlap hiányában – a https://epapir.gov.hu honlapon elérhető e-Papír szolgáltatás (Témacsoport: Jogorvoslat, Ügytípus: Közigazgatási szerv határozatának bírósági felülvizsgálat iránti keresetlevél benyújtása, Címzett: Fejér Vármegyei Kormányhivatal) igénybevételével köteles benyújtani. A jogi képviselő nélkül eljáró természetes személy ügyfél a keresetlevelét a kormányablaknál, vagy a lakóhelye, illetőleg munkahelye szerint illetékes járásbíróságnál a bíróság elnöke által jogszabályban foglaltak szerint erre a célra meghatározott ügyfélfogadási időben szóban is előadhatja. Az illetékes járásbíróságok a következő linken érhetőek el: https://birosag.hu/ugyfeleknek/birosagok/birosag-kereso. A keresetlevelet a Veszprémi Törvényszék bírálja el.

A végleges határozatot a bíróság az ügyfél kérelmére - az ügy érdemi elbírálására lényegesen ki nem ható eljárási szabályszegés kivételével - jogsértés megállapítása esetén, ha a jogi feltételek fennállnak, megváltoztatja, illetve megsemmisíti, vagy hatályon kívül helyezi, és ha szükséges, a Fejér Vármegyei Kormányhivatalt új eljárás lefolytatására utasítja. Jogsértés hiányában a bíróság a keresetet elutasítja. A keresetlevél benyújtásának a határozat hatályosulására halasztó hatálya nincs, az ügyfél azonban a keresetlevélben azonnali jogvédelem keretében kérheti a halasztó hatály elrendelését. 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 valószínűsíteni kell.

A bíróság a közigazgatási pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart. Tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevélben kérheti. Ennek elmulasztása miatt igazolási kérelemnek nincs helye. A peres eljárás illetékköteles, az illetéket a bíróság döntése szerint kell megfizetni.

I N D O K O L Á S

1. Eljárási cselekmények

A Fejér Vármegyei Kormányhivatalhoz (továbbiakban: hatóság) 2026.07.16. napján érkezett a Fejér Vármegyei Békéltető Testület tájékoztatása a BKM Gyöngyszem Bt.. (2510 Dorog, Mária út 31/A fszt. 7. ajtó továbbiakban: vállalkozás) ügyében, amely szerint a vállalkozás a BT/287/2026 számú ügyben megsértette a jogszabályban előírt együttműködési kötelezettségét.

A hatóság a Békéltető Testület által megküldött iratok alapján az alábbiakat állapította meg a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettség teljesítésével kapcsolatban:

A mellékelt dokumentumok alapján a Fejér Vármegyei Békéltető Testület a 2026.04.10-én kelt, BT/287/2026 ügyszámú levelével értesítette a vállalkozást, hogy Wágensommerné Valasek Nikolett, 2510 Dorog Zsigmondy Vilmos ltp.15. szám alatti lakos, mint fogyasztó fogyasztói jogvita rendezésére irányuló kérelmet terjesztett elő, amely alapján a Békéltető Testület 2026.05.12. napján 10.30 órára meghallgatást tűzött ki.

A Békéltető Testület értesítése figyelmeztette a vállalkozást az őt terhelő együttműködési kötelezettségre, hogy a vállalkozás egyezség létrehozatalára feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson. Amennyiben a meghallgatáson történő személyes megjelenésére nincs mód, úgy az egyezség létrehozására feljogosított képviselő a válasziratban megadott email címre küldött Teams meghívón keresztül csatlakozzon a meghallgatáshoz. Továbbá tájékoztatta a hatóságot, hogy amennyiben a megadott időpontban az értekezletre történő belépése akadályba ütközik, úgy szíves türelmét kérjük. Kérte, hogy a válasziratukba emiatt e-mail címet mindenképpen adjanak meg.

A Békéltető Testület felszólította a vállalkozást, hogy az értesítés kézhezvételétől számított tizenöt napon belül válasziratában írásban érdemben nyilatkozzék a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit illetően. Nyilatkozatában jelölje meg az állítását alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolja azon okiratokat (ezek másolatát) amelyekre bizonyítékként hivatkozik. Nyilatkozzék továbbá arról is, hogy az eljáró tanács döntését kötelezésként elfogadja-e.

A hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató azt igazolta vissza, hogy az iratot a címzett kétszeri értesítése ellenére nem vette át. A meghiúsulási igazolás szerint a második értesítő kiküldésének ideje 2026.04.20. 00:43:44 volt, ezért az Fgytv. 29/A. (4) bekezdése alapján az iratot 2026.04.27. napján kézbesítettnek kell tekinteni.

A Békéltető Testület 2026.05.12.-én kelt Meghallgatásról készített jegyzőkönyve alapján a vállalkozás az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében előírt együttműködési kötelezettségének nem tett eleget, mivel válasziratot nem nyújtott be, a meghallgatáson online módón sem jelent meg, egyezségkötésre feljogosított képviseletéről nem gondoskodott.

A Békéltető Testület az ügyben 2026.05.12-én a BT/287/2026 ügyszámon a kötelezést tartalmazó határozatot hozott.

Fentiek alapján a Fejér Vármegyei Kormányhivatal 2026.07.16. napján, a fenti ügyiratszámon hivatalból eljárást indított a BKM Gyöngyszem Bt. ellen.

A végzést a hatóság 2026.07.22.-én cégkapun keresztül megküldte a BKM Gyöngyszem Bt. részére.

A hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató azt igazolta vissza, hogy a hatóság által küldött iratot a címzett 2026.07.22-én, 15:46:15- kor átvette.

A vállalkozás az eljárás során az alábbi nyilatkozatot tette:

„Hivatkozással a FE/FOGY/1038-2/2026. számú, fogyasztóvédelmi hatósági eljárás megindításáról szóló végzésre tisztelettel az alábbi nyilatkozatot terjesztem elő. Mindenekelőtt szeretném kifejezni, hogy őszintén sajnálom, hogy a Fejér Vármegyei Békéltető Testület eljárásában nem vettem részt, és válasziratot sem nyújtottam be. Ennek oka nem az volt, hogy a fogyasztó panaszát vagy a Békéltető Testület megkeresését figyelmen kívül kívántam hagyni, hanem az, hogy a hivatalos elektronikus tárhelyemre érkezett értesítéseket nem észleltem. Ennek következtében nem szereztem tudomást sem a meghallgatás időpontjáról, sem arról, hogy nyilatkozatot kellene tennem. Amikor erről utólag tudomást szereztem, a tárhely működésével kapcsolatban megkerestem a tárhelyszolgáltatót is annak tisztázása érdekében, hogy milyen értesítések érkeztek a tárhelyemre, azonban erre a megkeresésemre nem kaptam választ. Elismerem, hogy a hivatalos tárhely rendszeres ellenőrzése az én felelősségem volt, és azt is elismerem, hogy ez az egyszeri mulasztás az én hibám volt. Ezt őszintén sajnálom. Ugyanakkor szeretném hangsúlyozni, hogy ez a mulasztás kizárólag a békéltető testületi eljárásban való részvételemet érintette, nem pedig a fogyasztó panaszának kezelését. A fogyasztó panaszának kezelése Vállalkozásom a fogyasztó reklamációját minden alkalommal komolyan vette, és annak rendezésére folyamatosan törekedett. A fogyasztó több mint másfél év használat után jelezte először, hogy a szemüvegkeret festése lekopott. Bár a keret már jelentős ideje használatban volt, vállalkozásom vita nélkül, térítésmentesen új keretet biztosított részére. Néhány hónappal később a fogyasztó ismét reklamációval élt, mivel a cserélt kereten egy kisebb felületen ismét festékkopást tapasztalt. A panasz bejelentésekor azonnal jegyzőkönyvet vettünk fel, amelyet jelen nyilatkozatomhoz ismételten csatolok. A reklamáció kivizsgálását követően ismételten új keretet rendeltünk a fogyasztó részére. A megrendelt keret négy napon belül megérkezett üzletünkbe, amelynek beérkezését dokumentum igazolja. A fogyasztó részére felajánlottuk a teljes keretcserét, azonban ezt nem fogadta el, hanem kizárólag a teljes vételár visszafizetéséhez ragaszkodott. A fogyasztó részére írásbeli választ küldtünk, amelynek feladását igazoló dokumentum szintén rendelkezésemre áll és jelen nyilatkozatomhoz csatolom. Mindezek alapján álláspontom szerint a fogyasztó panaszát vállalkozásom folyamatosan kezelte, az ügy rendezése érdekében minden tőlünk elvárható intézkedést megtett, és a fogyasztóval mindvégig együttműködő módon járt el. A békéltető testületi határozat teljesítése: Bár a békéltető testületi eljárásban álláspontomat nem tudtam ismertetni, és szakmai álláspontom szerint a rendelkezésemre álló bizonyítékok ismeretében a tényállás teljesebb lett volna, a jogkövető magatartás érdekében a határozatban foglaltakat maradéktalanul teljesítettem. A fogyasztó részére 2026. július 12. napján a 114.980.-Ft összeg visszafizetésre került. A szemüveg és a napszemüveg visszaszolgáltatása megtörtént, amelyről a felek átadás-átvételi jegyzőkönyvet készítettek. Az átadás-átvételi jegyzőkönyvet jelen nyilatkozatomhoz csatolom. Korábbi együttműködésem: Vállalkozásom közel húsz éve működik. Ez idő alatt mindig arra törekedtünk, hogy a fogyasztók panaszait gyorsan, tisztességesen és a jogszabályoknak megfelelően kezeljük. Tudomásom szerint vállalkozásommal szemben korábban fogyasztóvédelmi jogsértés nem került megállapításra. A jelen ügyben sem a fogyasztó panaszának figyelmen kívül hagyása történt, hanem egy egyszeri adminisztratív mulasztás következtében maradtam távol a békéltető testületi eljárástól. Amint az eljárásról tudomást szereztem, a Békéltető Testület részére részletes állásfoglalást küldtem mind e-mailben, mind e-Papír útján, amelyhez valamennyi rendelkezésemre álló bizonyítékot csatoltam. Az állásfoglalás elküldésének igazolásával

szintén rendelkezem. Kérelmem: Tisztelettel kérem a Tisztelt Hatóságot, hogy az ügy elbírálása során méltányosan vegye figyelembe az alábbi körülményeket: a fogyasztó panaszát vállalkozásom érdemben kezelte; a panaszról jegyzőkönyvet vett fel; a fogyasztó részére ismételten cserelehetőséget biztosított; írásbeli választ adott; a békéltető testületi határozatban foglalt kötelezettséget maradéktalanul teljesítette; a békéltető testület részére utólag részletes állásfoglalást és valamennyi bizonyítékát megküldte; a békéltető testületi eljárásban való részvétel elmaradása kizárólag a hivatalos elektronikus tárhelyre érkezett értesítések észlelésének elmulasztásából eredő egyszeri, nem szándékos adminisztratív mulasztás volt. Bízom abban, hogy a Tisztelt Hatóság a fentieket, valamint vállalkozásom közel húsz éve tanúsított jogkövető működését és együttműködő magatartását a döntése meghozatalakor figyelembe veszi. Köszönöm, hogy nyilatkozatomat és a csatolt dokumentumokat megvizsgálják."

2. Az alábbi jogszabályhelyeket vette figyelembe a hatóság a tényállás elbírálásakor:

Az elkövetés idején hatályos a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) szerint:
„29. § (5) Az elnök a meghallgatás kitűzött időpontjáról, illetve arról, hogy kezdeményezi a meghallgatás mellőzését, a feleket a kérelem másolatának megküldésével kellő időben előzetesen értesíti.
...29.§ (8) Az értesítésben a vállalkozást fel kell szólítani, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül írásban nyilatkozzon (a továbbiakban: válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezésként történő elfogadását (a továbbiakban: eseti alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztetni kell a vállalkozást, hogy egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét köteles biztosítani a meghallgatáson, továbbá az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Az értesítés kiterjed a (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségről történő tájékoztatásra, valamint arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.
...
(11) A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válasziratát megküldeni a békéltető testület számára. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson.

(12) A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét, valamint a 36. § (5a) bekezdésében meghatározott tájékoztatási kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a békéltető testület székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot. A Pest vármegye területén illetékes békéltető testület vonatkozásában a Pest vármegye területén illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot kell értesíteni.
...

45/A. § (1) A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével –
a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,
b) a gyermek- és fiatalkorúak védelmével,
c) a fogyasztói csoporttal,

d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint
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."

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

A rendelkezésre álló iratok alapján a Békéltető Testületi eljárást kezdeményező fogyasztó a Békéltető Testülettől az ügyben személyes meghallgatást kért.

A Békéltető Testület tájékoztatása és a mellékelten csatolt dokumentumok alapján megállapítottam, hogy a Fejér Vármegyei Békéltető Testület BT/287/2026. ügyiratszámon indított eljárásában a vállalkozás az együttműködési kötelezettségének nem tett eleget, mivel nem küldött válasziratot, a meghallgatáson egyezségkötés létrehozatalára feljogosított személy részvételét nem biztosította. A vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője nem vett részt legalább online a meghallgatáson, tekintettel arra, hogy a fogyasztó személyes meghallgatást kért.

4. A vállalkozás által megsértett jogszabályhelyek:

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a vállalkozás megsértette az Fgytv.29. § (11) bekezdésében foglaltakat.

5. A döntés meghozatala során a mérlegelési szempontokat az alábbi jogszabályhelyek alapján vette figyelembe a hatóság:
A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv.) szerint:
2. § (1) A közigazgatási szabályszegésért való felelősség megállapítása esetén a közigazgatási hatóság közigazgatási szankciót alkalmaz.
2. § (3) Közigazgatási szabályszegés esetén a következő közigazgatási szankciók alkalmazhatók:
a) figyelmeztetés,
c) közigazgatási bírság,
d) tevékenység végzésétől történő eltiltás,
e) elkobzás.
3. § (1) A közigazgatási szankciót alkalmazó hatóság a közigazgatási szankciók alkalmazásának fokozatossága érdekében - törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet eltérő rendelkezésének hiányában - a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába (a továbbiakban: Nyilvántartás) bejegyzi azon döntés e törvényben meghatározott adatait, amely ellen kérelemre induló jogorvoslatnak már nincs helye. A közigazgatási szankciót alkalmazó hatóság a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására rendelkezésre álló idő elteltével egyidejűleg jegyzi be.
…
6. § (1) A figyelmeztetéssel a hatóság rosszallását fejezi ki az általa megállapított közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt, és újabb szankció kilátásba helyezésével felszólítja az ügyfelet, hogy a jövőben tartózkodjon a közigazgatási szabályszegés elkövetésétől.
…
6. § (4) A hatóság figyelmeztetés szankciót alkalmaz a közigazgatási szabályszegést elkövető ügyféllel szemben, ha az ügyfél számára kötelezettséget állapít meg, és a kötelezettséget megállapító döntésben más szankciót nem alkalmaz.

Az elbírálás idején hatályos a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) szerint:
47. § (1) 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.
...
47. § (2) Az (1) bekezdésben foglalt jogkövetkezmények alkalmazása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság – amennyiben azt az eset körülményeire tekintettel szükségesnek tartja – határidő tűzésével kötelezheti a jogsértő vállalkozást, hogy a hibák, hiányosságok, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedésekről a hatóságot értesítse."

A Kkvtv. szerint: 3. § (1) KKV-nak minősül az a vállalkozás, amelynek
a) összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és
b) éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

A rendelkezésre álló gazdálkodási adatok alapján a vállalkozás „A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény" (Kkvtv.) 3. §-ában meghatározott mikro-, kis- vagy középvállalkozásnak minősül.

A fentiekre tekintettel az Fgytv. 47. § (1) bekezdés c) pontja, valamint a Szankciótv. 2. § (3) bekezdés a) pontja és a 6. § (4) bekezdése alapján állapította meg a szankciót a hatóság.

6. A döntés során az alábbi mérlegelési szempontokat vette figyelembe a hatóság:

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 súlya tekintetében:

- *A jogsértéssel érintett fogyasztók száma:* a jogsértéssel érintett fogyasztók száma egy fő.
- *A fogyasztók érdekei sérelmének köre:* A fogyasztók érdekei sérelmének körében értékeltem, hogy a vállalkozás a fogyasztó jogérvényesítéshez való alapvető jogát sértette meg azáltal, hogy a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét nem biztosította. A vállalkozás jogszabályi előíráson alapuló kötelezettsége az együttműködési kötelezettség teljesítése, ezzel elősegítve azt, hogy a fogyasztó és a vállalkozó közötti jogvitában egyezség jöjjön létre, illetve a fogyasztó igénye kérdésében a Békéltető Testület álláspontját minél hamarabb kialakíthassa.
- *A jogsértő magatartás kiterjedtsége:* A jogsértés egy esetben valósult meg.

- *A jogsértéssel érintett áru értéke:* 114.980 Forint, mely a panaszos részére visszafizetésre került 2026. július 12-én
- *A jogsértő állapot időtartama:* A jogsértés 2026.04.27.-2026.05.12. között bizonyítottan fennállt.
- *A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása:* Figyelembe vettem, hogy a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (továbbiakban: Szankciótv.) 3. § (1) bekezdésében és 9. § (2) bekezdés a) pontjában szabályozott Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába a hatósági eljárás megindításának napját (2026.07.16.) megelőző egy éven belül a vállalkozás vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést nem jegyeztek be.
  Figyelembe vettem, hogy a hatóságnál vezetett nyilvántartás szerint a vállalkozás terhére ugyanezen jogsértő magatartás ismételt tanúsítása a határozathozatal napjáig nem állapítható meg.
- *A jogsértéssel elért előny tekintetében figyelembe vett mérlegelési szempontok:* Vállalkozás nyilatkozata

A jogsértés súlyát tekintve és az elbírálás során hatályos fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény figyelembevételével a hatóság a figyelmeztetés alkalmazása mellett döntött, és a fent megjelölt mérlegelési körülmények figyelembevételével a rendelkező részben foglaltak szerint döntöttem.

Felhívom a figyelmét, hogy ha a jogsértés megszüntetésére irányuló kötelezettségének nem tesz eleget, és a fogyasztóvédelmi hatóság az 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)-(2a) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja. Ugyanakkor az Fgytv. 47/C § (5) bekezdése, valamint a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény 9. § (3) bekezdése értelmében az ott meghatározott esetekben a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

7. Záró rendelkezések:

A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményeket az Ákr. 132. §-a, 133. § (1) bekezdése és a 134. § (1) bekezdése alapján határoztam meg.

Döntésemet 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 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet 1-2. §-aiban biztosított hatáskörömben és az Ákr. 16. §-a szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

A határozat bírósági felülvizsgálatának lehetőségéről az Ákr. 114.§ (1) bekezdése, a keresetindítás szabályairól a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (Kp.) 12. § (1) bekezdése, 37. §-a, 39. § (1) bekezdése, 45. §-a, a bíróságok elnevezéséről, székhelyéről és illetékességi területének meghatározásáról szóló 2010. évi CLXXXIV. törvény 3/A. § -a, a 4. melléklete, valamint az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 45/A. § (1) bekezdése és a 62. § (1) bekezdés h) pontja rendelkezik.

Az elektronikus kapcsolattartás szabályairól a 2023. évi CIII. törvény 19. § (1)-(3) bekezdései és a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (új Pp.) 605.§-a, 608.§-a és 611.§-a rendelkezik.

A kiadmányozási jog gyakorlása a Fejér Vármegyei Kormányhivatal vezetőjének a kiadmányozásról szóló 19/2024. (XI.21.) számú utasítása és a Fejér Vármegyei Kormányhivatal vezetőjének az ügyrendről szóló 3/2026. (II. 27.) számú utasítása alapján történt.

Székesfehérvár, időbélyegző szerint

A főispán helyett eljáró Buday Attila főigazgató nevében és megbízásából:

Vass János
fogyasztóvédelmi szakügyintéző

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Ügyintézés helye: **8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 8.** ***Levelezési cím:*** **8002 Székesfehérvár, Pf. 936.**
Tel: **22/501-751** ***E-mail:*** **fogyved@fejer.gov.hu** ***KRID:*** 567342154
Ügyfélfogadás: hétfő, szerda: 8-12, 13-15:30, péntek: 8-12