



FEJÉR VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: FE/FOGY/00979-5/2025

Ügyintéző:

Telefon: 22/501-751

Tárgy: Figyelmeztetést és kötelezést alkalmazó határozat

Ügyfél: Leromarket Trade Kft

(1036 Budapest, Bécsi út 85. fsz. 5.)

Modulszám: 2506K-00121

H A T Á R O Z A T

A Fejér Vármegyei Kormányhivatal a Leromarket Trade Kft-t (székhely: 1036 Budapest, Bécsi út 85. fsz. 5., adószáma: 32503478-2-41) a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályok megsértése miatt

figyelmeztetésben részesíti, és

kötelezi

arra, hogy által a Vásárlók Könyvébe 2025.05.07-én bejegyzett panaszát írásban, érdemben, igazolható módon válaszolja meg, és intézkedjen a válasz közzéteirésé iránt.

A hatóság döntésének véglegessége jelen határozat közzéteirésével 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 bejegyzí 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 fogatosítja.

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

A döntést sérelmező ügyfél jogsérelemre hivatkozva, a határozat közzéteirésétől 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, Űgytípus: Közigazgatási szerv határozatának bírósági felülvizsgálat iránti keresetlevél benyújtása, Címzett: Fejér Vármegyei Kormányhivatal) igénybevetelével köteles benyújtani. 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 Kormányhivatal 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.

INDOKOLÁS

1. Eljárási cselekmények

A Fejér Vármegyei Kormányhivatalhoz (továbbiakban: hatóság) 2025.07.21. napján érkezett (továbbiakban: kérelmező) kérelme, melyben előadta az alábbiakat: „2025.05.07-én vásárolni szerettem volna, a kasszáján a kiírt árak nem voltak érvényesek. Indok, hogy az akció holnap indul és már kirakták. A kiírt árak alapján döntöttem, hogy mit szeretnék venni, nem akartam magasabb árat fizetni, de ezt nem tették lehetővé. Beírtam a vásárlók könyvébe, hogy ezt a magatartást a továbbiakban mellőzzék és az árakat akkor tegyék ki, amikor már érvényesek. Erre 60 nap elteltével sem kaptam választ.”

A kérelemhez mellékelten csatolásra került a Leromarket Trade Kft (székhely: 1036 Budapest, Bécsi út 85. fsz. 5., továbbiakban: vállalkozás) bélyegzőlenyomatával ellátott Vásárlók Könyvébe tett bejegyzés.

A kérelmező a kifogásolt magatartás helyszínének a 2476 Pázmánd, Fő út 88. címet adta meg.

A hatóság 2025.07.24-én a FE/FOGY/00979-3/2025 számon értesítette a vállalkozást, hogy részéről érkezett beadvány alapján –kérelemre– a Leromarket Trade Kft-vel szemben eljárás indult.

Továbbá a hatóság 2025.07. 24.-én a FE/FOGY/00979-4/2025 számú végzésben adatszolgáltatásra és iratbemutatásra hívta fel a vállalkozást.

A hatóság felhívta a végzésben a vállalkozást, hogy a végzés kézhezvételét követő 8 napon belül szolgáltatson adatot arról, hogy a kérelmező 2025.05.07.-én kelt, a Vásárlók Könyvébe leírt panaszára küldött-e érdemi, írásbeli választ. Amennyiben, igen, a válaszlevelet másolatban küldje meg a hatóság részére, valamint szolgáltatson adatot arról, hogy válaszlevelet mikor, milyen úton küldte meg a kérelmezőnek, továbbá igazolja a válaszlevél feladásának tényét.

A hatósághoz jelen döntés keletkezéséig a vállalkozás részéről válaszlevél nem érkezett, adatot nem szolgáltatott, irat bemutatására nem került sor.

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

A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 5. § 4 bekezdés szerint:

„Az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen a kereskedelmi hatóság által hitelesített, folyamatosan számozott oldalú vásárlók könyvét kell elhelyezni. A vásárlók a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait és javaslataikat. A vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos.”

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/A. § (2), (6) - (8) bekezdései szerint:

„(2) A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

(6) 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

jogszáály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

(8) A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás tett-e a 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot.”

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

A vásárlók könyvébe tett olyan fogyasztói bejegyzések, panaszok, amelyek az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatosak az Fgytv. 17/A. §-a szerinti írásbeli fogyasztói panasznak minősülnek.

Az írásban tett fogyasztói panaszok intézésével kapcsolatos szabályokat az Fgytv. 17/A. § (2)-(6)-(8) bekezdései határozzák meg.

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 megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt bármilyen jogszabály, hosszabb határidőt csak törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás az Fgytv. 17/A. § (6) bekezdése alapján indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A hatóság megállapította, hogy a kérelmező által a Vásárlók Könyvébe 2025.05.07-én tett bejegyzés az Fgytv. 17/A. § (2) bekezdése szerinti írásbeli panasznak minősül.

A vállalkozás a Vásárlók Könyvébe 2025.05.07.-én, kérelmező által tett panaszt 30 napon belül írásban, érdemben igazolható módon nem válaszolta meg és nem intézkedett a válasz közlése iránt, amellyel jogsértést követett el.

A jogsértés bizonyítottan megvalósult, így a rendelkező részben foglaltak szerint döntöttem.

4. A vállalkozás által megsértett jogszabályhelyek:

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a vállalkozás megsértette:

- az Fgytv. 17/A. § (6) bekezdését.

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) bejegyzí 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 rosszzallását 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 ügyfélle szemben, ha az ügyfél számára kötelezettséget állapít meg, és a kötelezettséget megállapító döntésben más szankciót nem alkalmaz.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (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 rendelkezésre álló adatok alapján a vállalkozás „A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény” (Kkv tv.) 3. §-ában meghatározott mikro-, kis- vagy középvállalkozásnak minősül.

A fentiekre tekintettel az Fgytv. 47. § (1) bekezdés c) pontja, valamint a Szankciót. 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.

Speciális mérlegelési szempontok:

A jogsértés súlya tekintetében: -

- A jogsértéssel érintett fogyasztók száma: A jogsértéssel érintett fogyasztók száma egy.

- A fogyasztók érdekei sérelmének köre: A fogyasztó tájékoztatáshoz és jogérvényesítéshez való joga sérült.

- A jogsértő magatartás kiterjedtsége: A válasz elmulasztása egy panasz tekintetében valósult meg.

- A jogsértéssel érintett áru értéke: nem volt értékelhető szempont.

- A jogsértő állapot időtartama: A jogsértés 2025.06.07. óta fennáll.

- A jogsértéssel elért előny: nem értékelhető szempont.

A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása: Figyelembe vettem, hogy a vállalkozás terhére ugyanezen jogsértő magatartás ismételt tanúsítása a határozathozatal napjáig nem állapítható meg.

A jogsértés súlyát tekintve 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 22/2024 (XII.16.) számú utasítása alapján történt.

Székesfehérvár, időbélyegző szerint

Dr. Tanárki Gábor
főispán
névében és megbízásából

Vass János
fogyasztóvédelmi szakügyintéző