



GYŐR-MOSON-SOPRON VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Iktatószám: GY/49/00287-10/2026

Ügyintéző:

Telefonszám: +36 (96) 795-951

Határozatszám: 2607K-00042

Tárgy: Farkas Gusztáv egyéni vállalkozó fogyasztóvédelmi ügye

A Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal (a továbbiakban: Kormányhivatal) - fogyasztóvédelmi hatáskörében - meghozta az alábbi

HATÁROZATOT.

I.

A Kormányhivatal a továbbiakban: Kérelmező kérelmére indított fogyasztóvédelmi eljárásban **Farkas Gusztávval** (lakcím: 2315 Szigethalom, Petőfi S. u. 33., egyéni vállalkozói adószám: 90507104-2-33) **szemben tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatása és fogyasztóvédelmi jogszabály megsértése miatt**

figyelmeztetést alkalmaz.

II.

A Kormányhivatal Farkas Gusztáv részére – a dugulás-elhárítási szolgáltatással kapcsolatban (továbbiakban: szolgáltatás) – megtiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat további folytatását. A Kormányhivatal arra kötelezi Farkas Gusztávot, hogy kereskedelmi kommunikációja során a tevékenységéről mindenkor a valós információkat közölje a fogyasztókkal, ezért a Kormányhivatal arra kötelezi, hogy

- a szolgáltatása díjáról mindenkor a valós információkat közölje akként, hogy a szolgáltatás ellenértékét a fogyasztóval a szolgáltatás megkezdése előtt egyértelműen rögzítse;**
- képesítéséről, szakmai tapasztalatáról, eszközállományáról a valóságnak megfelelő információkat közölje,**
- amennyiben hirdetésében önként vállal jóállási kötelezettséget, biztosítsa azt, hogy a fogyasztó jóállási jogát érvényesíteni tudja a Vállalkozással szemben,**
- amennyiben hirdetésében kedvezményt vállal, a kedvezményt érvényesítse a szolgáltatási díjban.**

A Kormányhivatal elrendeli továbbá a jogsértő állapot megszüntetését azáltal, hogy kötelezi Farkas Gusztávot arra, hogy a határozat véglegessé válásától számított 15 napon belül a nonstop-dugulaselharito.hu weboldalon

- **a szolgáltatás díjának valós összegét tüntesse fel (a 6.999,-Ft-tól összeg helyett 16.990,-Ft-tól összeget tüntesse fel),**
- **a „közel 20 év tapasztalattal” kiírást törölje,**
- **„csak a legkorszerűbb eszközökkel dolgozunk” mondatrészből a legkorszerűbb szót törölje.**

A Kormányhivatal kötelezi a Farkas Gusztávot arra, hogy a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről az intézkedés megtételét követő 8 napon belül értesítse Kormányhivatalt.

Fenti kötelezettségének Farkas Gusztáv e határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

III.

A Kormányhivatal döntése, annak közlésével véglegessé válik.

IV.

A végleges döntésben megállapított kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást annak Kormányhivatal általi elrendelését követően a Nemzeti Adó-és Vámhivatal fogatosítja.

A meghatározott cselekmény önkéntes végrehajtásának további elmaradása esetén – természetes személy esetén 200 ezer forintig, jogi személy és egyéb szervezet esetén 500 ezer forintig terjedő – eljárási bírságot szabhat ki, és a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti.

V.

A véglegessé vált döntés ellen – a jogsérelem megjelölésével – közigazgatási per indítható a közlést követő harminc napon belül, a Győri Törvényszékhez (9021 Győr, Szent István út 6.) címzett, de a Kormányhivatalhoz (9021 Győr, Árpád út 32.) benyújtott keresetlevél útján. A keresetlevélben elő kell adni a közigazgatási tevékenységgel okozott jogsérelmet, az annak alapjául szolgáló tényeket, illetve azok bizonyítékait.

A jogi képviselő nélkül eljáró természetes személy a keresetlevelet kormányablaknál is benyújthatja, vagy a lakóhelye, munkahelye szerinti járásbíróságon a bíróság elnöke által jogszabályban foglaltak szerint erre a célra meghatározott ügyfélfogadási időben szóban előadhatja. A jogi képviselő nélkül eljáró – gazdálkodó szervezetnek nem minősülő – felperes a keresetlevelet a jogszabályban meghatározott nyomtatványon is előterjeszheti papíralapon, vagy a lentebb megjelölt elektronikus úton. Az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet, az ügyfélként eljáró költségvetési szerv, valamint az ügyfél jogi képviselője elektronikus ügyintézésre kötelezett, és a keresetlevelet elektronikus formában a <https://epapir.gov.hu/> oldalon elektronikus űrlap kitöltésével nyújthatja be. A fenti formai szabályoknak meg nem felelő beadvány joghatás kiváltására nem alkalmas. A keresetlevél benyújtásának halasztó hatálya nincs, azonban – különösen a döntésben foglalt kötelezés teljesítésére vonatkozóan – a bírósághoz címzett azonnali jogvédelem iránti kérelem terjeszthető elő.

Tárgyalás tartását a felperes szintén a keresetlevélben kérheti. Ha egyik fél sem kérte tárgyalás tartását, és azt a bíróság sem tartja szükségesnek, a bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz.

A közigazgatási per illetéke 30.000,- Ft (azaz harmincezer forint), melyet pervesztesség esetén a bíróság felhívására utólag kell megfizetni.

VI.

Az eljárás során eljárási költség nem merült fel.

VII.

A Kormányhivatal a végleges határozatot közzéteszi.

VIII.

A Kormányhivatal a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására rendelkezésre álló idő elteltével egyidejűleg bejegyzí a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába (a továbbiakban: Nyilvántartás).

A Közigazgatási Szankciók Nyilvántartása a bejegyzés időpontjától számított három év elteltéig tartalmazza az adott döntéssel összefüggésben nyilvántartott adatokat.

Indokolás

• 2026. február 24. napján Farkas Gusztáv egyéni vállalkozóval (továbbiakban: Vállalkozás) szemben az alábbi tartalmú kérelmet nyújtotta be a Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatalhoz:

*„2026.02.23-án dugulás volt a konyhában. **Interneten találtam a nonstop-dugulaselharito.hu oldalon egy telefonszámot: 06 70 747 1996, amit felhívtam. Egy férfi vette fel, 6990,-Ft/folyóméter díjról és nyugdíjas kedvezményről tájékoztatott, kettő és három között tudnak kijönni hozzánk. Aznap ki is jöttek hozzánk, ketten érkeztek. Feltekerős, csupa rozsdá csöögörénnyel érkeztek. A munkát elvégezték a konyhában. Rákérdeztem a kiszállási díjra, arra nem emlékeszem, hogy mivel magyarázta, de a lényeg az volt, hogy mégis van. (A számlán alapdíj szerepel, erről nem volt szó a telefonban.) A 7.000,- Ft-os folyóméter díjból én 40.000,-Ft-ra számítottam, ami elő is volt készítve. **A munka végén 275.082,-Ft-ot kért el tőlem, azt mondta, hogy ebben benne van a 10 %-os nyugdíjas-kedvezmény. Én nagyon sokalltam az összeget (20 percig voltak kb. ott), ennyi készpénz nem volt nálam. Nem mertem velük vitatkozni, veszélyesnek éreztem a helyzetet. Lakást bezártam és miután kijöttek velem a lakásból, a ház előtt a kocsiban megvártak, amíg az OTP-ből kivettem a hiányzó pénzt. Még a lakásban jeleztem, hogy 40.000,-Ft-tal készültem, utalni nem tudok. 16.990,-ft/folyóméter díjról soha nem volt szó. A 12 méter nagyon eltűzött, a férjem szerint maximum 5 métert takaríthattak ki. Később felhívtam egy szakembert, aki azt mondta, hogy kb. 25,000,Ft lehetett volna a reális díja a tisztításnak. A számlát a férjem nevére kértem.*****

Kérem a Kormányhivatalt, hogy a vállalkozó kereskedelmi gyakorlatát vizsgálja ki.”

A Kérelmező beadványához csatolta a FUGSA 1164734 sorszámú számlát. A Kérelmező nyilatkozata szerint a Vállalkozás a számlán kívül egyéb iratot nem adott át, jótállási jegy átadására nem került. sor.

• **A Kérelmező megküldte a nonstop-dugulaselharito.hu weboldalról mentett képeket.**

A Kormányhivatal megállapította, hogy az ellenőrzött honlapon az alábbi bejegyzések olvashatók:

„Ingyenes kiszállással.”

„**Minden dugulást azonnal elhárítunk közel 20 év szakmai tapasztalattal, professzionális gépekkel és 1 év garanciával, rejtett költségek nélkül!**”

„**Nyugdíjasoknak 10 % kedvezményt biztosítunk!**”

„A legsűrűbben előforduló problémákat és az elhárítás várható költségét összeszedtük Önnek.”

A dugulás-elhárítás esetén fizetendő díjakat a Vállalkozás a következő módon tüntette fel: „6.990,-Ft-tól”.

„Bármilyen dugulást azonnal és szakszerűen elhárítunk **rejtett költségek nélkül, 1 év garanciával**”.

„Az állapotfelmérés díjtalan amennyiben a javítást cégünkre bízta.”

A honlapon olvasható továbbá, hogy „A feltüntetett árak folyóméterenként értendők és nem tartalmazzák a 27%-os Áfát.”

„kapcsolatfelvétel: **+36 70 747 1996**”

• A Kormányhivatal 2026. február 27. napján ellenőrizte a NAV által kezelt „Egyéni vállalkozók nyilvántartásában” Farkas Gusztáv egyéni vállalkozóra vonatkozó adatokat. **A nyilvántartás szerint a Vállalkozós 2024. október 9. napján kezdte meg tevékenységét, főtevéenysége ”Szennyvíz- és csapadékvíz-csatorna tisztítása, dugulás megszüntetése, ÖVTJ-kód 370001”.** A Vállalkozás a nyilvántartás szerint egyéb tevékenységet nem végez. A KSH https://www.ksh.hu/ovtj_kereso oldalon a 370001 szakmakódú – „Szennyvíz- és csapadékvíz-csatorna tisztítása, dugulás megszüntetése” tevékenység leírása az alábbiakat tartalmazza:

Ebbe a tételbe tartozik:

- a szennyvíz (beleértve: települési, ipari és az uszodákból elvezetett szennyvíz stb.) kezelése fizikai, kémiai és biológiai eljárásokkal, mint pl. hígítás, rácsszemét kiemelése, szűrés, ülepítés stb.

- a szennyvízcsatorna tisztítása, fenntartása, zárt csapadékvíz-csatorna tisztítása, fenntartása, a szennyvíz és zárt csapadékvíz-csatornák dugulásának megszüntetése

Nem ebbe a tételbe tartozik: - a felszíni és a talajvíz szennyeződésmntesítése a szennyezés helyén, lásd: 390001

- a szennyvíz és zárt csapadékvíz csatornák építése, javítása és átalakítása, lásd: 422102

- az épületben lévő szennycsatorna tisztítása, dugulásának elhárítása, lásd: 43220

• **A Kormányhivatal a hatáskörébe tartozó kérdésekben a Vállalkozással szemben GY/49/00287/2026 számon indított ellenőrzési eljárást.**

• **A Kormányhivatal a GY/49/00287-7/2026 számú végzésben - az alábbi tartalommal - nyilatkozattételre hívta fel a Vállalkozást:**

„1. Nyilatkozzon arról, hogy

- mióta folytatja a 370001 kóddal jelölt „Szennyvíz- és csapadékvíz-csatorna tisztítása, dugulás megszüntetése” megnevezésű tevékenységet,

- a 370001 kódú tevékenységgel milyen munkákat végez,

- milyen szakmai tapasztalattal, milyen képesítéssel rendelkezik.

Képzettségét dokumentumokkal igazolja.

2. Nyilatkozzon arról, hogy a Vállalkozás a szerződés megkötése, illetve a szolgáltatás nyújtása előtt milyen módon tájékoztatta a Kérelmezőt a munkadíjról és a munkadíj kiszámításának módjáról. Nyilatkozzon a munkadíj végösszege kiszámításának módjáról és arról is, hogy a munkadíj végösszege kiszámításának módjáról hogyan és mikor tájékoztatta a Kérelmezőt.

3. Nyilatkozzon arról, hogy

- a nonstop-dugulaselharito.hu oldalon feltüntetett „mosogató dugulás elhárítása 6.990,-Ft-tól”

tájékoztatásra figyelemmel mi indokolta a FUGSA 1164734 sorszámú számlán feltüntetett 16.990,-Ft egységár alkalmazását,

- mikor közölte a 16.990,-Ft egységár alkalmazását a Kérelmezővel.

4. Nyilatkozzon arról, hogy a FUGSA 1164734 sorszámú számlán feltüntetett 13.800,-Ft alapdíj felszámítását mi indokolta, milyen költség megtérítését jelenti.

5. Nyilatkozzon arról, hogyan állapította meg a kitisztított terület nagyságát.

6. Nyilatkozzon arról, hogy milyen márkájú és típusú eszközt használt a szolgáltatás nyújtásához, nyilatkozatát az eszközről készült fotóval is igazolja. A fotót úgy készítse el, hogy azon látszódjon a csőtisztító típusa, címkéje. Számlával igazolja az eszköz beszerzését.

7. Dokumentumokkal igazolja a weboldalon feltüntetett azon állítását, hogy „**közel 20 év tapasztalattal**” rendelkezik.

8. Dokumentumokkal igazolja a weboldalon feltüntetett azon állítását mely szerint „**csak a legkorszerűbb eszközökkel dolgozunk, hogy bontás nélkül és gyorsan megoldhassuk a gondot**”.

9. Igazolja azt, hogy az önként vállalt „**1 év garanciát**” igazoló jótállási jegyet kiállította és átadta a Kérelmezőnek.

10. Igazolja - az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendeletben előírtakra figyelemmel – a jótállási jegy Kérelmező részére történő átadását.

11. Írja le az ügyben kialakított álláspontját, észrevételeit.”

- **A Vállalkozás GY/49/00287-7/2026 számú** végzést 2026. március 28. napján átvette, azonban a felhívásban foglaltaknak nem tett eleget, **nyilatkozatot, bizonyítékokat nem nyújtott be.**

- A Kormányhivatal a GY/00287-9/2026 iktatószámú végzésben tájékoztatta a Kérelmezőt a bizonyítási eljárás lefolytatásáról.

- A Kormányhivatal 2026. április 23. napján ismét ellenőrizte a NAV által kezelt „Egyéni vállalkozók nyilvántartásában” Farkas Gusztáv egyéni vállalkozóra vonatkozó adatokat. A Kormányhivatal megállapította, hogy a nyilvántartásban Farkas Gusztáv egyéni vállalkozó megszűnt vállalkozásként szerepel, a megszűnés napja 2026. március 12. napja. A Kormányhivatal megállapította, hogy a nonstop-dugulaselharito.hu weboldal a határozat meghozatalának napján működik.

A Kormányhivatal az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 62. § (4) bekezdése alapján „**szabadon választja meg a bizonyítás módját, és a rendelkezésre álló bizonyítékokat szabad meggyőződése szerint értékeli.**”

A Kormányhivatal eljárása során az alábbi jogszabályok figyelembevételével járt el:

- a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: **Ptk.**);

- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: **Fgytv.**);

- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban: **Fttv.**);

- az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet (továbbiakban: **249/2004. Korm. rend.**);

- a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I.30.) NFGM-SZMM együttes rendelet (továbbiakban: **Árrendelet**).

A Kormányhivatal hatásköre:

Az Fgytv 45/A. § (1)-(3) bekezdése szerint: „**törvény eltérő rendelkezése hiányában a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével –**

a) **a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,**

b) **a gyermek- és fiatalkorúak védelmével,**

c) **a fogyasztói csoporttal,**

d) **a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, és**

e) **a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével**

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

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

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

a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,

b) **a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,**

c) **a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,**

d) **a fogyasztói panaszok intézésére,**

e) **a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,**

f) **a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére,**

g) a fogyasztók tájékoztatására, továbbá,

h) **a fizetési mód használatához kapcsolódó díj, költség vagy egyéb fizetési kötelezettség felszámításának tilalmára**

vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.”

A Kormányhivatal eljárása során az alábbi jogszabályi rendelkezéseket vette figyelembe:

Figyelemmel arra, hogy Farkas Gusztáv egyéni vállalkozását 2026. március 12. napján megszüntette, ezért a Kormányhivatal a jogalanyiságot is vizsgálta. A Kormányhivatal megállapította, hogy Farkas Gusztáv a kérelem tárgyát képező szolgáltatás nyújtásakor (2026. február 24. napján) egyéni vállalkozó volt.

Az Fgytv 1. § (1) bekezdése szerint „**e törvény hatálya – a (2) bekezdésben meghatározott eltéréssel – a vállalkozások azon tevékenységére terjed ki, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti.**”

Az Fgytv 2. § 33. pontja szerint „**vállalkozás: aki az 1. § (1) bekezdése szerinti tevékenységet önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi**”.

Az Fttv 1. § (1)-(2) bekezdése szerint

„(1) Ez a törvény állapítja meg a termékhez kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi

gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait.

(2) E törvény hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.”

Az Fttv. 2.§ b) bekezdés alapján vállalkozás: aki a kereskedelmi gyakorlat tekintetében önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében jár el,

BH 2023.142. számú bírósági határozat az alábbiakat tartalmazza: [38] „Az *Evect.* (az egyéni vállalkozóról és az egyéni cégről szóló) 2009. évi CXV. törvény) 2. § (1) bekezdése kimondja, hogy **Magyarország területén természetes személy a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló törvény szerinti letelepedés keretében üzletszerű - rendszeresen, nyereség- és vagyonszerzés céljából, saját gazdasági kockázatvállalás mellett folytatott - gazdasági tevékenységet egyéni vállalkozóként végezhet.**

[39] Ebből a definícióból és a jogi személyek nyilvántartásáról szóló 2021. évi XCII. törvény rendelkezéseiből is megállapíthatóan, **az egyéni vállalkozó nem jogi személy, hanem természetes személy, aki üzletszerű gazdasági tevékenységet végez. Ezen minőségén az sem változtat, ha az egyéni vállalkozó gazdasági tevékenysége körében vásárol ingatlant. Az egyéni vállalkozói tevékenység megkezdésével önálló, elkülönült jogalany nem jön létre, a vállalkozási tevékenység során keletkezett jogok és kötelezettségek a természetes személyt illetik és terhelik. ...”**

A Kormányhivatal megállapította, hogy az egyéni vállalkozási tevékenység során keletkezett jogok és kötelezettségek Farkas Gusztáv természetes személyt illetik és terhelik.

1. A Vállalkozás kereskedelmi gyakorlatának vizsgálata

Az Fttv. 3. § (1) bekezdése kimondja, hogy „**Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.**”

Az Fttv. 3. § (2) bekezdése szerint: „**Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.” A (2) bekezdés értelmében „**„tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).****

Az Fttv. 2. c) pontja értelmében a termék: „áru vagy szolgáltatás, ideértve az ingatlantulajdont, a digitális szolgáltatást és digitális tartalmat, valamint a jogokat és kötelezettségeket is.”

Az Fttv. 2. § d) pontja értelmében: „**kereskedelmi gyakorlat:** a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek a termék fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,.

Az Fttv. 2. § e) pontja alapján: „e) **kereskedelmi kommunikáció**: a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő **információközlés**, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől,

Az Fttv. 2. § h) pontja értelmében: „**ügyleti döntés**: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban...”

Az Fttv. 6. § (1) bekezdése 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 az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:**

a) a termék létezése, természete, figyelembe véve a termékmegnevezésére vonatkozó jogszabályi előírásokat is,

b) a termék lényeges jellemzői, így különösen

ba) kivitelezése, összetétele, műszaki jellemzői, tartozékai,

bb) mennyisége,

bc) származási helye, eredete,

bd) előállításának vagy szolgáltatásának módja és időpontja,

be) beszerezhetősége, szállítása,

bf) alkalmazása, a használatához, fenntartásához szükséges ismeretek,

bg) az adott célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, előnyei,

bh) veszélyessége, kockázatai,

bi) környezeti hatásai,

bj) az egészségre gyakorolt hatása, vagy

bk) tesztelése, ellenőrzöttsége vagy annak eredménye,

c) a termék ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte,

d) a termék igénybevételéhez kapcsolódó adómentesség, adókedvezmény vagy más adóelőny,

e) a termékhez kapcsolódóan valamely szolgáltatás, alkatrész, csere vagy javítás szükségessége,

f) a termékhez kapcsolódóan biztosított ügyfélszolgálat és panaszkezelés,

g) a vállalkozás vagy képviselőjének személye, jellemzői és jogai, így különösen az ilyen minősége, a jogállása, társulásokban való részvétele és kapcsolatai, vagyona, szellemi alkotásokon fennálló jogai és kereskedelmi tulajdonjoga, engedélye, képesítései, díjai és kitüntetései,

h) 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, vagy

i) a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.

Az Fttv. 14. §-a előírja, hogy „a vállalkozás – az eljáró hatóság felhívására – a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak.”

Önkéntes jótállás

1.a) A szolgáltatás díjának feltüntetése

Az Fgytv. 2. § 30. pontja értelmében **szolgáltatás**: termék, ingatlan vagy vagyoni értékű jog értékesítésén kívül **minden olyan** – ellenszolgáltatás fejében végzett – **tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában,**

Az Fgytv. 14. § (1), (3) és (5) bekezdése az alábbiakról rendelkezik:

„14. § (1) **A fogyasztót** – a (2) bekezdésben meghatározott kivétellel – a külön jogszabályban meghatározottak szerint **írásban tájékoztatni kell** a fogyasztóknak megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve **a szolgáltatás díjáról.**

14. § (3) Az eladási árat, az egységárat, illetve **a szolgáltatás díját egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni.**

14. § (5) **A termék eladási áráként és egységáraként, illetve a szolgáltatás díjaként a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni.**”

Az Árrendelet 6. § (1) bekezdése előírja, hogy „a szolgáltatásnak a vállalkozás által előre meghatározott díjáról, vagy – ha a szolgáltatás díja előre nem határozható meg – a szolgáltatás díja kiszámításának módjáról

a) ha a szolgáltatás nyújtásának és megrendelésének helye megegyezik, a szolgáltatás nyújtásának helyén a fogyasztó számára könnyen hozzáférhető árjegyzéken,

b) egyéb esetben a szolgáltatás megrendelésekor a fogyasztó számára hozzáférhető módon kell tájékoztatást adni.”

1.b) A tevékenység végzésére vonatkozó képesítési előírás

A KSH https://www.ksh.hu/ovtj_kereso oldalán rögzítettek szerint a 370001 szakmakódú – „Szennyvíz- és csapadékvíz-csatorna tisztítása, dugulás megszüntetése” tevékenységbe nem tartozik bele a **432203 szakmakódú „Szennyvízcsatorna-, vízvezetékszerelés” tevékenység.**

A KSH honlapján közzölt információk alapján azonban „az épületek csövezetékszerelésének (lefolyó) tisztítása és duguláselhárítás” a 432203 kódú Szennyvízcsatorna-, vízvezetékszerelés” tevékenységbe tartozik.

A 432203 kódú „Szennyvízcsatorna-, vízvezetékszerelés” tevékenység engedélyhez nem kötött, azonban **bejelentés-köteles tevékenység**, továbbá az egyes ipari és kereskedelmi tevékenységek gyakorlásához szükséges képesítésekről, valamint egyes műszaki szabályozási tárgyú miniszeri rendeletek módosításáról az egyes ipari és kereskedelmi tevékenységek gyakorlásához szükséges képesítésekről szóló 34/2021. (VII. 26.) ITM rendeletben előírt képesítéssel folytatható.”

1.c) Az önként vállalt jótállásra vonatkozó szabályok

A jótállási kötelezettség önkéntes vállalás vagy jogszabályi rendelkezés alapján jöhet létre. A Ptk 6:171. § (1) bekezdése a jótállásról az alábbiak szerint rendelkezik: **„Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a**

hibás teljesítésért. *Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.*

2. A kötelező jótállásra vonatkozó szabályok

A 249/2004. Korm. rendelet 1. § (1) bekezdése értelmében, *„ha a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés tárgya a fogyasztó által megrendelt, a **Mellékletben felsorolt javító-karbantartó szolgáltatás** (a továbbiakban: szolgáltatás), és a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglaló **díja a húszezer forintot meghaladja, a szolgáltatást nyújtó vállalkozást jótállási kötelezettség terheli.** A jótállásból eredő jogokat a szolgáltatás tárgyát képező dolog (a továbbiakban: dolog) tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.*”

A 249/2004. Korm. rendelet mellékletének 1. pontja értelmében a „lakás-karbantartási és -javítási szolgáltatásokra” kötelező jótállás vonatkozik. A Vállalkozás által az ingatlanban végzett duguláselhárítási munka „lakás-karbantartási és -javítási szolgáltatásnak” minősül, ezért az a kötelező jótállás hatálya alá tartozik.

A 249/2004. Korm. rendelet 2. § (1) bekezdése értelmében *„a jótállás időtartama hat hónap. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.”*

A 249/2004. Korm. rendelet 3. § (1) bekezdése alapján *„a vállalkozás a szolgáltatás díjának átvételekor vagy a dolognak a fogyasztó vagy megbízottja részére történő átadásakor jótállási jegyet köteles a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.*

A 249/2004. Korm. rendelet 3. § (5) bekezdése arról rendelkezik, hogy *„a jótállásból eredő jogok – a (6) bekezdésben foglalt kivétellel – a jótállási jeggyel érvényesíthetők. A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.”*

A rendelkezésre álló bizonyítékok alapján a Kormányhivatal az alábbi tényeket tárta fel, és a feltárt tények alapján az alábbi jogsértéseket állapította meg:

A Kormányhivatal megállapította, hogy a Kérelmező a <https://nonstop-dugulaselharito.hu/gyor-moson-sopron-varmegye> oldalon talált információkat a Vállalkozásról: annak telefonos elérhetőségéről és a szolgáltatás díjáról. A weboldalon mosogató dugulás megszüntetésének díjaként „6.900,-Ft került feltüntetésre, amely összeg nem tartalmazza a 27%-os ÁFA-t.

A Kormányhivatal megállapította, hogy az elvégzett munkáról a FUGSA 1164734 sorszámú számla került kiállítása, amely az alábbi tételeket tartalmazza:

- mosogató dugulás: mennyiség 12, egységár 16.990,-Ft (ÁFA nélkül), érték 202.800,-Ft (ÁFA nélkül),
- alapdíj: mennyiség 1, egységár 13.800,-Ft (ÁFA nélkül), érték 13.800,-Ft (ÁFA nélkül),
- számla végösszege: 275.082,-Ft (27%-os Áfával)

A Kormányhivatal megállapította, hogy a Vállalkozás a Kormányhivatal felhívása ellenére nem igazolta Farkas Gusztáv végzettségét, a 20 éves tapasztalatot illetve azt sem, hogy a legkorszerűbb gépekkel rendelkezik.

1. A Vállalkozás kereskedelmi gyakorlatának vizsgálata:

A Kormányhivatal az eljárásban azt vizsgálta, hogy

- a Vállalkozás a valóságnak megfelelően tájékoztatta-e a Kérelmezőt a szolgáltatás díjáról,
- a szolgáltatást nyújtó egyéni vállalkozó rendelkezik-e a tevékenység folytatásához szükséges képesítéssel, illetve a megfelel-e a valóságnak a weboldalon feltüntetett azon állítását mely szerint „közel 20 év tapasztalattal” rendelkezik és „csak a legkorszerűbb eszközökre” dolgozik, valamint
- a weboldalon hirdetett önkéntes jótállás vonatkozásában a jogszabályban előírtakat teljesített-e a Vállalkozás.

1. a.) A szolgáltatás díjáról közölt információ

A Kormányhivatal megállapította, hogy

- a weboldalon a mosogató dugulás megszüntetésének díjaként **6.900,-Ft került feltüntetésre, amely összeg nem tartalmazza a 27%-os ÁFA-t.**,
- a weboldalon feltüntetésre került, hogy **„rejtett költségek nélkül”** történik a szolgáltatás nyújtása,
- **az alapidj** fizetéséről szóló tájékoztatás a weboldalon **nem került feltüntetésre.**
- a weboldalon feltüntetésre került az, hogy **„nyugdíjasoknak 10% engedményt biztosítunk”.**

A Kormányhivatal megállapította, hogy a 6.990,-Ft és 16.990,-Ft díj között számottevő az eltérés. A weboldalon közölt „6990,-Ft-tól” árfeltüntetés azt „sugallja”, hogy ettől az ártól magasabb összeg is lehet a díj, hiszen a 6.990,-Ft csak egy folyóméterre vonatkozik.

A számlán feltüntetett végső 16.660,-Ft egységár feltüntetése sehol nem történik meg a weboldalon, ezért **a Kormányhivatal megállapította, hogy a Vállalkozás a szolgáltatás folyóméterenkénti díjáról valótlan információt közölt a weboldalon.** A Kormányhivatal megjegyzi, hogy a kiállított számlán folyóméter nem került feltüntetésre, a mennyiségi egység db-ként került meghatározásra.

A Vállalkozás a weboldalon alapidj és rejtett költségek nélkül hirdeti a szolgáltatását, a számla azonban 13.800,-Ft-os alapidjat is tartalmaz, amely alapján **a Kormányhivatal megállapította, hogy a Vállalkozás valótlanul állította, hogy rejtett költségek nélkül nyújtja a szolgáltatást.**

A Kormányhivatal megállapította, hogy a számla végösszege ($12 \cdot 16.990,-Ft = 203.800,-Ft + 13.800,-Ft = 217.680,-Ft$) nem igazolja azt a weboldalon feltüntetett állítást, mely szerint „nyugdíjasoknak 10% engedményt biztosítunk”. **A Kormányhivatal megállapította, hogy a Vállalkozás kedvezmény vonatkozásában valótlan állítást tett közzé a weboldalán.**

A Kérelmező nyilatkozata, - mely szerint 40.000,-Ft körüli végösszegre számított - egyértelműen arra utal, hogy a Kérelmező magasabb ár ismeretében nem hozta volna meg üzleti döntését, vagyis nem vette volna igénybe a szolgáltatást. A jóhiszemű és tájékozott fogyasztó a hirdetés alapján kellő körültekintéssel sem számíthat arra, hogy a kijánlott díj összegénél annak kétszeresét meghaladó, majdnem háromszorosát elérő díjat kell folyóméterenként fizetnie a szolgáltatásért.

A Kormányhivatal a feltárt tényállás alapján a Vállalkozás terhére megállapította az Fttv. 6.§ (1) c) pontjának megsértését, mert a Vállalkozás a szolgáltatás díjáról valótlan információkat közölt, amely a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készítette, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

1.b) Végzettség, képzettség, tapasztalat, rendelkezésre álló eszközök vizsgálata:

A Kormányhivatal, hogy „az épületek csővezetékrendszerének (lefolyó) tisztítása és duguláselhárítás” a „432203 kódú Szennyvízcsatorna-, vízvezeték szerelés” tevékenységgel folytatható. A tevékenység folytatása bejelentéshez kötött, és az előírt végzettségekkel folytatható.

A Kormányhivatal a GY/49/00287-7/2026 számú végzésben nyilatkozattételre hívta fel a Vállalkozást, melyben az egyéni vállalkozó képesítésének, 20 éves szakmai tapasztalatának, valamint azon állítás igazolására hívta fel, mely szerint „csak a legkorszerűbb eszközökkel dolgozunk”. Az egyéni vállalkozó a képesítéséről, szakmai tapasztalatáról, eszközeiről nem nyilatkozott. **A Kormányhivatal a nyilatkozat hiányát az Fttv. 14. §-a alapján akként értékelte, hogy Farkas Gusztáv nem rendelkezik: a tevékenység folytatásához szükséges képesítéssel, a weboldalon állított tapasztalattal és eszközökkel.**

A Kormányhivatal a feltárt tényállás alapján a Vállalkozás terhére megállapította az Fttv. 6.§ (1) g) pontjának megsértését, mert az egyéni vállalkozó a tevékenység folytatásához szükséges, jogszabályban előírt képesítéssel, továbbá a weboldalon közzétett tapasztalattal és eszközökkel nem rendelkezik.

1.c) Az önkéntes jótállás vizsgálata az Fttv. szempontjából

A Kormányhivatal megállapította, hogy a Vállalkozás weboldalán „1 év garancia” vállalásáról tájékoztatta a fogyasztókat. A Ptk. 6:171. § (1) bekezdése azonban előírja, hogy a Vállalkozó az önként vállalt jótállásról „jognyilatkozatot” köteles tenni. Az önként vállalt 1 év jótállás első 6 hónapja a kötelező jótállással párhuzamos, melyet a 249/2004. Korm. rendelet ír elő.

A Kérelmező nyilatkozata szerint azonban az önkéntes jótállás vállalását igazoló dokumentum nem került átadására. A Kormányhivatal megállapította továbbá, hogy önkéntes jótállás vállalásáról szóló bejegyzést a számla sem tartalmaz. Az önkéntes jótállás vállalását igazoló dokumentum hiánya hátrányos a fogyasztó számára, ugyanis jogának érvényesítéséhez szükséges a jogosultságot keletkeztető nyilatkozat. A Kormányhivatal álláspontja szerint az 1 év önkéntes jótállás vállalásának ígérete alkalmas arra, hogy a fogyasztóban bizalmat keltesen és ügyleti döntésében befolyásolja.

A Kormányhivatal a feltárt tényállás alapján a Vállalkozás terhére megállapította az Fttv. 6.§ (1) i) pontjának megsértését, mert az egyéni vállalkozó a weboldalon nyújtott tájékoztatással ellentétben az 1 év jótállás vállalását igazoló jognyilatkozatot nem adott át a Kérelmezőnek és ezzel a magatartásával a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítette, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

2. A jogszabályban előírt kötelező jótállás esetén alkalmazott jótállási jegy kiállításának vizsgálata:

A Kormányhivatal az eljárásban azt vizsgálta, hogy a Vállalkozás eleget tett-e a 249/2004. Korm. rendeletben előírt jótállási jegy kiállítására vonatkozó kötelezettségének. A 249/2004. Korm. rendelet alapján a kötelező jótállás időtartama 6 hónap.

A Kormányhivatal a Vállalkozást a GY/49/00287-7/2026 számú végzésben felhívta a 249/2004. Korm. rendeletben előírt jótállási jegy kiállításának igazolására. A Vállalkozás a jótállási jegy kiállításának

megtörténtéről nem nyilatkozott, míg a Kérelmező nyilatkozata szerint jótállási jegy átadása nem történt meg.

A Kormányhivatal a Vállalkozás nyilatkozatának hiányát az Fttv. 14. §-a alapján akként értékelte, hogy a **Vállalkozás nem állított ki jótállási jegyet.**

A Kormányhivatal a felárt tényállás alapján a Vállalkozás terhére megállapította a 249/2004. Korm. rendelet 3. § (1) bekezdésében előírt kötelezettség megsértését, mert az Vállalkozás a szolgáltatás díjának átvételekor nem bocsátott jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére.

Az Fgytv. 45/A. § rendelkezései alapján: „45/A. § (1) Törvény eltérő rendelkezése hiányában a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével –

a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,

b) a gyermek- és 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.

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

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

a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,

b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,

c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árara vagy egyébként kötelezően megállapított árara,

d) a fogyasztói panaszok intézésére,

e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,

f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá

g) a fogyasztók tájékoztatására

vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.”

A Kormányhivatal által alkalmazott jogkövetkezmény és szankció:

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdése értelmében: „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....
(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.”**

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdése értelmében:

„Az (1) bekezdés alkalmazásában a jogkövetkezmények meghatározásakor a következő szempontokat kell figyelembe venni:

- a) a jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége;
- b) a vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak;
- c) a vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés;
- d) a vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak;
- e) a jogsértéssel érintett áruk értéke;
- f) 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; valamint
- g) az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei.”

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv.) 2. §-ának rendelkezései alapján:

„(1) A közigazgatási szabályszegésért való felelősség megállapítása esetén a közigazgatási hatóság közigazgatási szankciót alkalmaz.

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

(3) Közigazgatási szabályszegés esetén a következő közigazgatási szankciók alkalmazhatók:

a) figyelmeztetés, (...)

c) közigazgatási bírság, (...)

(4) Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet további közigazgatási szankciókat állapíthat meg.”

A Szankció tv. 6. §-a szerint:

(1) A figyelmeztetéssel a hatóság rosszállását 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.

(2) Figyelmeztetés szankciót alkalmazhat a hatóság, ha törvény vagy törvény felhatalmazása alapján önkormányzati rendelet közigazgatási bírság kiszabását írja elő.

(3) Figyelmeztetés alkalmazásának akkor van helye, ha közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt más szankció nem alkalmazható, vagy ha a közigazgatási szabályszegés az elkövetés körülményeire tekintettel csekély súlyú és a figyelmeztetéstől kellő visszatartó hatás várható.

(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.

(5) Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet meghatározott ügyek vonatkozásában a figyelmeztetés alkalmazásának kizárásáról rendelkezhet, ha az adott ügyben csekély súlyú szabályszegés nem merülhet fel."

A Szankció tv. 9. § (2) bekezdése az alábbiakat rögzíti: **„Közigazgatási bírságot szab ki a közigazgatási hatósági eljárás során a hatóság, ha törvény vagy törvény felhatalmazása alapján önkormányzati rendelet bírság kiszabását teszi lehetővé,**

a) a Nyilvántartásba a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül az ügyfél vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést jegyezték be és

b) a hatóság nem figyelmeztetés alkalmazásáról dönt."

A Kormányhivatal 2026. április 21. napján 09:56-kor letöltötte a Vállalkozás vonatkozásában a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásában rögzített szankciók adatait. A lekérdezés során a 20260421-001182 azonosító számú keresési igazolás alapján megállapítást nyert, hogy a lekérdezés időpontjában a Vállalkozásra vonatkozóan **közigazgatási szankciót nem tartalmazott.**

Tekintettel arra, hogy a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül a Vállalkozás vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést nem jegyezték be és a kötelező bírság kiszabásának esete sem áll fenn, ezért a közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt tárgyi ügyben a Kormányhivatal figyelmeztetés szankciót alkalmazott.

A Kormányhivatal a Vállalkozás terhére meghatározott jogkövetkezmény megállapításánál az eset lényeges körülményeit - az Fgytv. 47. § (5) bekezdésében foglaltak alapján - az alábbiak szerint értékelte:

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

A Kormányhivatal megállapította, hogy a Vállalkozás a fogyasztót ügyleti döntésében befolyásoló valótlan tartalmú információk közlésével megsértette a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben előírt jogszabályi rendelkezéseket, mellyel megsértette a fogyasztó tájékoztatáshoz, információhoz való jogát. **A Kormányhivatal a Vállalkozás kereskedelmi kommunikációjának vizsgálata során figyelembe vette azt a tényt is, hogy a Vállalkozás tevékenysége olyan fogyasztói körre irányul, amely gyakran sürgős esetben veszi igénybe a szolgáltatást, ezért a tájékoztatás hiányosságai, ellentmondásai az adott helyzetben nem észlelhetők, ezért a tájékoztatás hiányos jellege alkalmas arra, hogy a fogyasztót tévedésbe ejtse.**

A Kormányhivatal megállapította továbbá, hogy **a jótállási jegy kiállításának elmulasztásával, a vállalkozás sérti a fogyasztók jótállási igényének érvényesítéséhez, megfelelő tájékoztatáshoz való érdekét, mivel a jótállási igény érvényesítéséhez szükséges, a jogszabály által előírt minden információ, és az előírt adatok bármelyikének hiánya csorbíthatja a fogyasztók igényérvényesítési jogait.**

A mérlegelésnél a Kormányhivatal olyan fogyasztó magatartását vette alapul, aki az adott helyzetben az általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, továbbá aki ésszerűen tájékozódva kívánja meghozni üzleti döntését.

A jogsértéssel érintett fogyasztók száma: egy fő.

A Kormányhivatal mérlegelte továbbá, hogy a jogsértés jelen esetben egy fogyasztó ügyében merült fel, azonban a Vállalkozás olyan jogszabályban előírt rendelkezést sértett meg, amelynek betartása minden fogyasztónak elemi érdeke.

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

Erre vonatkozóan a határozat meghozatala során nem állt rendelkezésre adat, így ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározásakor nem vette figyelembe.

- *A vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés:*

A Kormányhivatal a hivatkozott keresési igazolás adataira figyelemmel megállapította, hogy Vállalkozás a jelen közigazgatási hatósági eljárás megindításának napját megelőzően jogsértést nem követett el.

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

Erre vonatkozóan a határozat meghozatala során nem állt rendelkezésre adat, így ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározásakor nem vette figyelembe.

- *A jogsértéssel érintett áruk értéke:*

Erre vonatkozóan a határozat meghozatala során nem állt rendelkezésre adat, így ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározásakor nem vette figyelembe.

- *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:*

Erre vonatkozóan a határozat meghozatala során nem állt rendelkezésre adat, így ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározásakor nem vette figyelembe.

- *Az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei:*

A döntés meghozatalánál a Kormányhivatal sem enyhítő sem súlyosító körülményt nem vett figyelembe.

A fenti körülmények figyelembevételével a Kormányhivatal figyelmeztetés szankció alkalmazása mellett megtiltotta a Vállalkozás számára a jogsértő magatartás további folytatását annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson, és elrendelte a jogsértő állapot megszüntetését akként, hogy határidő tűzésével kötelezte a Vállalkozást a hibák, hiányosságok, megszüntetésére illetve kötelezte a Vállalkozást arra is, hogy a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedésekről értesítse Kormányhivatalt.

A Kormányhivatal **felszólítja a Vállalkozást, hogy a jövőben tartózkodjon a közigazgatási szabályszegés elkövetésétől**, valamint felhívja a Vállalkozás figyelmét, hogy amennyiben a Nyilvántartásba a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül az ügyfél vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést jegyezték be, és a Kormányhivatal nem figyelmeztetés alkalmazásáról dönt, úgy Közigazgatási bírság szabható ki.

A Kormányhivatal felhívja továbbá a Vállalkozás figyelmét arra, hogy amennyiben ugyanazon jogszabályi rendelkezést ugyanazon telephelyen – a korábbi jogsértést megállapító véglegessé vált határozatban előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határidő elteltét követő - 3 éven belül ismételten megsérti, a bírság kiszabásától nem lehet eltekinteni.

Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban Ákr.) 26. § (1) bekezdése a kapcsolattartásra vonatkozóan az alábbi szabályokat tartalmazza:

„26. § (1) A hatóság

a) írásban, a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvényben (a továbbiakban: Dáptv.) meghatározott elektronikus úton (a továbbiakban együtt: írásban), vagy

b) személyesen – ideértve az összeköttetés közvetlenségét, kölcsönösségét, folyamatos kép- és hangkapcsolatot biztosító telekommunikációs eszköz alkalmazását, ha az az adott eljárási cselekmény lefolytatására alkalmas –, illetve írásbelinek nem minősülő elektronikus úton (a továbbiakban együtt: szóban) tart kapcsolatot az ügyféllel és az eljárásban résztvevőkkel.

(2) Ha törvény másként nem rendelkezik, a kapcsolattartás formáját a hatóság tájékoztatása alapján az ügyfél választja meg. Az ügyfél a választott kapcsolattartási módról más – a hatóságnál rendelkezésre álló – módra áttérhet.”

A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáptv.) 9. § (1) bekezdése a digitális szolgáltatást biztosító szervek a feladat- és hatáskörükbe tartozó digitális szolgáltatásaikat a Dáptv. szerinti digitális térben kötelesek a felhasználók számára biztosítani. A Dáptv. 9. § (2) bekezdésének a) pontja alapján digitális szolgáltatás nyújtására köteles szerv: az államigazgatási szerv.

A Dáptv. 19. § (1) bekezdése szerint: „Ha nemzetközi szerződésből eredő kötelezettség alapján törvény, nemzetközi szerződés, vagy az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik, elektronikus ügyintézésre köteles valamennyi, a digitális szolgáltatás nyújtására köteles szerv által nyújtott digitális szolgáltatások tekintetében

a) a felhasználóként eljáró

aa) gazdálkodó szervezet,

ab) az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 3. §-a szerinti szervezet,

ac) ügyész,

ad) jegyző,

ae) az ab)–ad) alpontok hatálya alá nem tartozó egyéb közigazgatási hatóság, valamint

b) a felhasználó jogi képviselője.”

A Dáptv. 19. § (5) bekezdése értelmében: „Ha jogszabály egy nyilatkozat megtétele vonatkozásában az elektronikus kapcsolattartást – vagy az elektronikus kapcsolattartás módját – kötelezővé teszi, az e követelménynek meg nem felelő nyilatkozat – törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – érvénytelen.”

A Kormányhivatal tájékoztatja, hogy az elektronikus ügyintézés a központilag biztosított e-Papír szolgáltatás útján lehetséges: <https://epapir.gov.hu>; **Témacsoport: Kormányhivatali ügyek;**
Ügytípus: Fogyasztóvédelmi feladatok; Címzett: Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal.

Az eljárás során a Vállalkozást terhelő eljárási költség nem merült fel, ezért a Kormányhivatal annak megállapításáról és viseléséről nem rendelkezett.

A Kormányhivatal a végleges határozat közzétételéről az Fgytv. 51. § (3)-(4) bekezdései alapján gondoskodik.

A Kormányhivatal a döntés adatait a Szankció tv. 3. § (1) bekezdése alapján jegyzi be a Nyilvántartásba.

A döntés véglegességével kapcsolatos tájékoztatás az Ákr. 82. § (1) bekezdésén alapul.

A Kormányhivatal döntését a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdése, 81. § (1) és (4) bekezdése alapján hozta meg.

A Kormányhivatal hatásköre és illetékessége az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdése alapján a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet 1.§, 2.§ bekezdése, és a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésén nyugszik.

A jogorvoslati jogról szóló tájékoztatás különösen az Ákr. 112. § (1) bekezdésén és 114. § (1) bekezdésén, valamint a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 39. §-án és 50. §-án és 77. § (1)-(2) bekezdésén alapul, a keresetlevél benyújtásának módjáról a Kp. 29. § (1) bekezdése alapján a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 605. §-a, 608. § (1) bekezdése, 611 §-a és a Dáptv. 9. § (1)-(2) bekezdése rendelkezik.

A közigazgatási per illetékének mértékéről és megfizetéséről a Kormányhivatal az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 45/A. § (1) bekezdése, a 62. § h) pontja és a 74. §-a alapján nyújtott tájékoztatást.

Győr, elektronikus időbélyegző szerint