



GYŐR-MOSON-SOPRON VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Iktatószám: GY/49/00404-13/2026

Ügyintéző:

Telefonszám: +36 (96) 795-951

Határozatszám: 2607F-00021

Tárgy: Gun Brokers Hungary Kft. fogyasztóvédelmi ügye

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

HATÁROZATOT.

I.

A Kormányhivatal (Kérelmező) **kérelmére indított eljárásban a Gun Brokers Hungary Kft.** (székhely: 2800 Tatabánya, Réti u. 3. fsz.1., adószám: 14987043-2-11; a továbbiakban: Vállalkozás) **terhére**

a minőségi kifogás intézésével kapcsolatos és a fogyasztók szavatossági jogait érintő fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése miatt

400.000 Ft, azaz Négyszázezer forint fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

Fenti kötelezettségének a Vállalkozás e határozat véglegessé válásától számított 15 napon belül köteles eleget tenni.

II.

Továbbá a Kormányhivatal megtiltja a Vállalkozás számára a jogsértő magatartás folytatását, mivel a Vállalkozás

- **mindenkor köteles törekedni arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, köteles tájékoztatni a fogyasztót a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról, *továbbá***
- **mindenkor köteles a fogyasztó minőségi kifogásával kapcsolatos szavatossági jogokról a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő tájékoztatást adni.**

A Kormányhivatal a Vállalkozás számára továbbá elrendeli a jogsértő állapot megszüntetését azzal, hogy a Vállalkozás a határozat véglegessé válását követő 8 napon belül

- **a fogyasztó minőségi kifogásáról a jogszabályban meghatározott módon és határidőben vegyen fel jegyzőkönyvet, továbbá**
- **a felvett minőségi kifogásról szóló jegyzőkönyv másolati példányát adja át a fogyasztó részére.**

A Kormányhivatal kötelezi továbbá a Vállalkozást, hogy a fenti intézkedéseket a jogsértő állapot megszüntetését követő 8 napon belül hitelt érdemlően, dokumentumokkal alátámasztva igazolja a Kormányhivatal részére, továbbá nyilatkozzon arra vonatkozóan, hogy milyen módon intézte a Kérelmező minőségi kifogását.

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 foganatosítja.

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 előterjesztheti 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 bejegyzi a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába (a továbbiakban: Nyilvántartás).

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

Indokolás

..... 2026. március 29. napján kérelmet nyújtott be a Kormányhivatalhoz a Gun Brokers Hungary Kft. ellen.

A kérelemben és a csatolt dokumentumokban foglaltak alapján a Kérelmező 2025. április 10. napján vásárolt a Vállalkozástól egy Crosman 1077 típusú CO2 légpuskát, 65 000 Ft-ért. A termék meghibásodott, ezért azt a Kérelmező 2025. október 9. napján beadta a Vállalkozás győri üzletébe javításra. A Kérelmező többször, írásban érdeklődött a légpuska javításával kapcsolatban, azonban a Vállalkozás minden alkalommal alkatrészhiányra hivatkozott.

A légpuska 2025. október 9. napja óta a szervizben van, emiatt a Kérelmező kérte a termék vételárának visszatérítését, melyet a Vállalkozás elutasított. A Vállalkozás fizetős javítást ajánlott fel a Kérelmezőnek, amelyet a Kérelmező a szavatossági jogaira hivatkozva nem fogadott el.

A Kérelmező beadványához mellékelte a Vállalkozással folytatott levelezésének, valamint a szerviz által kiállított átvételi elismervénynek a másolatát, továbbá képernyőfotót a Vállalkozás által vállalt jótállási időről.

Fentiekre tekintettel a Kormányhivatal **2026. március 29. napján - GY/49/00404/2026 ügyiratszámom - közigazgatási hatósági eljárást indított a Vállalkozással szemben.**

A Kormányhivatal a GY/49/00404-3/2026 számú végzésben a Vállalkozást nyilatkozattételre hívta fel az alábbiak szerint:

- 1. Kérelmező a Crosman 1077 típusú CO2 légpuskával kapcsolatosan minőségi kifogást terjesztett elő, s 2025. október 9. napján a Vállalkozás győri üzletébe leadta javításra. Küldje meg nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy a kifogásról a Vállalkozás vett-e fel jegyzőkönyvet, s annak másolatát átadta-e Kérelmező részére. A jegyzőkönyv Kérelmező részére történő átadását hitelt érdemlően igazolja.*

2. A Vállalkozás a légpuska leadását követő tizenöt nap eltelte után, igazolható módon értesítette-e a Kérelmezőt a kijavítás várható időtartamáról. Amennyiben igen, dokumentumokkal igazolja.
3. Amennyiben a termék kijavítására a kijavítási igény Vállalkozás részére való közlésétől számítva a harmincadik napig nem került sor, a Vállalkozás a terméket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélte-e.
4. Amennyiben a termék kicserélésére nem volt lehetőség, a Vállalkozás a kérelmező részére a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a készülék vételárát visszafizette-e.
5. Küldje meg kérelmével kapcsolatos álláspontját!

A Vállalkozás a végzésben foglalt felhívásnak eleget téve 2026. április 17. napján benyújtotta írásbeli nyilatkozatát az alábbi tartalommal:

„Kérelmező vásárolt internetes oldalunkon egy Crosman 1077 légpuskát 2025.04.10 napján, ORD-2025-005755 rendelésszámon. A légpuskát még aznap átvette üzletünkben. Az átvételkor kiállítottuk a GB-2025-2415 számú számlát. Kérelmező az internetes vásárlási folyamat során elfogadta az ÁSZF dokumentumot, amelyben vásárlóink számára részletes tájékoztatást nyújtunk a szavatossági feltételekről.

Ezen speciális termékek szavatossági feltételeinek kialakításához a jogszabályok alapján jártunk el. Megvizsgáltuk a 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról, rendelet 1. mellékletét amely felsorolja a tartós fogyasztási cikkek körét. A 22. pont szerint a lőfegyverek tartós fogyasztási cikkek minősülnek, azonban a rendelet az egyéb fegyverekről (muzeális kategóriába sorolt fegyverek, légfegyverek, gáz-riasztó fegyverek, elöltöltő fegyverek) nem rendelkezik. Feltételezzük, hogy a jogalkotói szándék egyértelmű volt a rendelet megalkotásakor, a jogalkotó tudatosan vette ki ezen termékeket a kötelező jótállás alól.

A vásárolt termék a „2004. évi XXIV. törvény a lőfegyverekről és lőszerekről” alapján nem minősül lőfegyvernek, a törvény 2. § 14. pontja alapján légfegyver, ezért álláspontunk szerint nem esik a 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet hatálya alá. A webáruházunk ÁSZF-je rögzíti ezen termékekre vállalt szavatosságot, amely a nevezett termékekre 3 hónap.

Győri kollégáim a fenti jogszabályok alapján jártak el kérelmező esetében is. **Megvizsgálták a termék vásárlásának idejét és mivel 3 hónapnál régebben vásárolta a kérelmező a terméket, tájékoztatták, hogy normál javításra veszik azt át, az átvételkor egy átvételi elismervényt állítottak ki, amelynek száma: QOU-2025-000999.**

A fentiek alapján a következő nyilatkozatokat teszem:

1.Kollégáim jegyzőkönyvet a minőségi kifogásról nem vettek fel, annak felvétele szükségtelen, mivel kérelmező a terméket normál javításra adta le.

2.Vállalkozásunk a fentebb leírtak miatt nem tájékoztatta 15 nap eltelte után kérelmezőt. Kérelmezőt tájékoztatta a termék leadásakor a javítás várható időtartamáról és költségéről.

3.Vállalkozásunk a fentebb leírtak alapján a terméket nem cserélte ki, erre kötelezettsége nem volt!

4.Vállalkozásunk a fentebb leírtak alapján a termék vételárát nem fizette vissza, erre kötelezettsége nem volt!

5.Kérelmezővel kapcsolatos álláspontunk egyértelmű a leírtak alapján. Kérelmező leadott javításra egy terméket, amelynek javítását elvállaltuk. Álláspontunk szerint irreleváns a vásárlás helye, időpontja. A termék javítását sajnálatos módon nem sikerült rövid határidővel elvégezni, mert a gyártó nem biztosította a meghibásodott alkatrészt. Ezt sajnáljuk és megértjük kérelmező türelmetlenségét. Az ügyben több levélváltás, tájékoztatás, szóbeli és írásos kommunikáció is történt, amelyet válaszmhoz

csatolok. Végső ajánlatunk kérelmező részére az volt (megértve kérelmező álláspontját, miszerint túl hosszú ideje vár a javításra), hogy az alkatrészt kiszereljük egy másik új termékből, majd azt építjük be részére. Kérelmező ezt a megoldást vélelmezzük, hogy nem fogadta el, választ nem érkezett.”

A Kérelmező a 2026. május 7. napján küldött levelében az alábbiakkal egészítette ki korábbi nyilatkozatát:

„Mellékelten csatolom a nevezett vállalkozástól egy korábbi (3 évvel ezelőtti) vásárlásom során kapott jótállási jegyet. Ez az okirat bizonyítja, hogy a vállalkozás nem egyedi tévedésből, hanem üzletszerűen, rendszerszinten és évek óta alkalmazza a jogszabálysértő, 3 hónapos jótállási időt olyan termékekre (légfegyverek/sporteszközök), amelyekre a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján kötelező jótállás vonatkozik.

Továbbá jelzem, hogy az eljárás során a vállalkozás e-mailben ellentmondásos tájékoztatást is nyújtott: egy ponton már 6 hónap jótállást elismertek, ami szintén elmarad a jogszabályi kötelezettségtől, és alátámasztja a fogyasztók szándékos megtévesztését.(...)”

A Kormányhivatal a tényállás további tisztázása céljából 2026. május 8. napján - a GY/49/00404-8/2026 számú végzésben – újabb nyilatkozattételre hívta fel a Vállalkozást az alábbiak szerint:

„(...) jelen végzés kézhezvételét követő 3 napon belül nyilatkozzon arról, hogy a Crosman 1077 típusú CO2 légpuskát milyen terméknek minősíti (sporteszköz, lőfegyver, stb.), továbbá nevezze meg az álláspontját megalapozó jogszabályt.(...)”

A Vállalkozás a Kormányhivatal felhívásának a 2026. május 8. napján megküldött nyilatkozatával eleget tett és az alábbiakat adta elő:

„Álláspontunk szerint a Crosman 1077 légpuska sem sporteszköznek sem lőfegyvernek nem minősül.

A Crosman 1077 légpuska fegyvernek minősül, azonban a jellegének a megállapításához a 2004. évi XXIV. törvény a lőfegyverekről és lőszerekről, 2. § 14 pontja az irányadó, miszerint „légfegyver: a 15 joule vagy annál kisebb csőtorkolati energiájú festéklövő fegyver kivételével a sűrített levegővel vagy egyéb sűrített gáz felhasználásával üzemeltetett, szilárd anyagú lövedék kilövésére alkalmas fegyver” amely alapján a Crosman 1077 légpuska légfegyvernek minősül. Mivel a Crosman 1077 légpuska fegyvernek, azon belül légfegyvernek minősül, a „253/2004. (VIII. 31.) Korm. rendelet a fegyverekről és lőszerekről” alapján a forgalmazáshoz rendőrhatalósági engedély szükséges.

E törvény 2. § 14 pontja kimondja, hogy „lőfegyver: a tűzfegyver, valamint az a légfegyver, amelyből 7,5 joule-nál nagyobb csőtorkolati energiájú, szilárd anyagú lövedék löhető ki”, kizárva annak lehetőségét, hogy a Crosman 1077 fegyver lőfegyver lehessen.(...)”

A Kormányhivatal a GY/49/00404-10/2026 számú végzésben tájékoztatta a Kérelmezőt a bizonyítási eljárás lefolytatásáról.

A Kérelmező a 2026. május 19. napján küldött nyilatkozatában az alábbiakat adta elő:

„A mai napon, 2026. május 19-én 11:00 órakor a Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület előtt megtörtént a 255/2026. ügyszámú online meghallgatás.Tájékoztatom Önöket, hogy a beidézett Gun Brokers Hungary Kft. képviselője a meghallgatáson nem jelent meg, érdemi védekezést élőben nem terjesztett elő.

A Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a rendelkezésre álló iratok alapján a fogyasztói kérelmemet teljesen megalapozottnak találta, és a vállalkozást egyoldalú, kötelezést tartalmazó határozattal kötelezi a teljes vételár (65.000 Ft) visszafizetésére.Ez a tény is egyértelműen bizonyítja, hogy a vállalkozás a

hatóságok előtt sem képes és nem is akarja jogszerűen igazolni a jegyzőkönyv felvételének elmaradását, valamint a jogszabálysértő 3 hónapos jótállási gyakorlatát.

Kérem a Tisztelt Hatóságot, hogy a cég együttműködésének teljes hiányát a május 27-én lejáró eljárásban a bírság kiszabásakor súlyosbító körülményként értékelni szíveskedjenek.”

A Kormányhivatal megjegyzi, hogy a Békéltető-Testület hatáskörébe tartozó eljárás és döntés teljesen független a Kormányhivataltól, a fogyasztóvédelmi hatóság kizárólag a hatáskörébe tartozó jogszabályi előírások betartását vizsgálhatja. A Békéltető-Testülettel való együttműködés esetleges hiánya a Békéltető-Testület kezdeményezése alapján induló külön eljárás részét képezi.

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

Jelen eljárásban a Kormányhivatal azt vizsgálta, hogy a vállalkozás megsértette-e a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.), valamint a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet (a továbbiakban: NGM rendelet), illetve a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 373/2021. Korm. rendelet), továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) rendelkezéseit.

A Kormányhivatal megjegyzi, hogy jelen eljárás tárgya kizárólag a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozó jogszabályi rendelkezések vizsgálata. A jogvita eldöntése bírósági hatáskörbe tartozik.

A Kormányhivatal a rendelkezésre álló bizonyítékok alapján az alábbi megállapításokat tette:

A Kérelmező a **2025. április 10. napján vásárolt** a Vállalkozás által üzemeltetett www.fegyverzona.hu webáruházban egy Crosman 1077 típusú CO2 légpuskát 65.000,- Ft vételáron, amelyet még ezen a napon átvett.

Miután a termék meghibásodott, **a Kérelmező 2025. október 9. napján a Vállalkozás győri üzletében jelezte minőségi kifogását és javításra átadta a terméket.** A Kérelmező 2025. november 12. és 2026. március 10. közötti időszakban - az info@combat-zone.hu e-mail címre küldött leveleiben - több alkalommal érdeklődött a légpuska javításával kapcsolatban, a Vállalkozás azonban alkatrészhiányra hivatkozva a Kérelmező türelmét kérte és még az alábbiakat is felajánlotta: **„amennyiben nem szeretne tovább várni, természetesen vissza tudjuk adni a terméket az Ön részére. Kérjük, legyen kedves visszajelezni nekünk, hogy visszaszállítsuk-e javítás nélkül a fegyvert a győri üzletünkbe.”**

A Kérelmező 2026. március 16. napján a Vállalkozás részére küldött levelében bejelentette, hogy **kellékszavatossági jogával élve eláll az adásvételi szerződéstől és kérte a teljes vételár visszatérítését.**

A Vállalkozás a **2026. március 19. napján** küldött válaszelevelében az alábbiakra hivatkozva utasította el a Kérelmező fenti igényét: „...**a hivatkozott elállási jog a vonatkozó jogszabályok alapján a vásárlástól számított 14 napon belül gyakorolható. Az Ön által megjelölt időpontok alapján ez az időszak sajnos már régen eltelt, így az adásvételi szerződéstől való elállást jelen esetben nem áll módunkban elfogadni.**”

A Kérelmező a **2026. március 20. napján** küldött levelében felhívta a Vállalkozás figyelmét arra, hogy az elállásról szóló tájékoztatása jogi tévedésen alapul, mivel a minőségi kifogása során nem a távollévők között kötött szerződésekről szóló 45/2014. Korm. rendelet szerinti 14 napos „indokolás nélküli” elállási jogát gyakorolta, hanem a Ptk. 6:159. § (2) bekezdés b) pontjában, valamint a 373/2021. (VI.30.) Korm. rendelet 20. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően a szavatossági jogát kívánta érvényesíteni.

A Vállalkozás a **2026. március 24. napján** küldött válaszelevelében megoldásként ajánlotta fel, hogy az alkatrész árának és a beszerelés díjának felszámításával vállalja a termék javítását, továbbá az alábbiakat közölte: „**Természetesen a vételár visszatérítésének lehetőségét is tudjuk biztosítani, azonban ebben az esetben mindenképpen értékegyeztetés szükséges...**”

A további levelezés során a Vállalkozás hangsúlyozta, hogy a Kérelmező által megvásárolt légpuskára nem vonatkozik a jogszabály által előírt kötelező jótállás, ennek ellenére a vásárlók iránti jóindulatból fél év önkéntes jótállást vállalnak, amely határidő azonban sajnálatos módon ebben az esetben már letelt.

A Kormányhivatal megállapította, hogy a tárgyi Crosmann 1077 típusú CO2 légpuska **nem tartozik a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról** szóló 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet (a továbbiakban: **10/2024. (VI. 28.) IM rendelet**) **1. melléklet 22. pontjának hatálya alá**, tekintettel a lőfegyverekről és lőszerekről szóló 2004. évi XXIV. törvény 2. § 16. pontjára, melynek értelmében az a légfegyver minősül lőfegyvernek, amelyből 7,5 joule-nál nagyobb csőtorkolati energiájú, szilárd anyagú lövedék löhető ki.

A tárgyi Crosmann 1077 típusú CO2 légpuskából szilárd anyagú lövedék löhető ki, ugyanakkor csőtorkolati energiája nem haladja meg a 7,5 joule-t, ennek okán **nem minősül lőfegyvernek és mivel a terméket nem sporteszközként forgalmazzák, ezért nem tartozik a 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet 1. melléklet 23. pontja alá sem.**

Fentiekre tekintettel a Kérelmező által vásárolt termék **nem tartós fogyasztási cikk, így nem tartozik a kötelező jótállásos termékek körébe.**

I. Minőségi kifogás intézésének vizsgálata

Hibás teljesítés

A Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) **6:157. § (1)** bekezdése kimondja, hogy „**A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.**”

A Ptk. 6:123. §-a az alábbiakról rendelkezik a szolgáltatás **minőségére** vonatkozóan:

„(1) A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így

a) alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta;

b) alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak;

c) rendelkeznie kell azzal a minőséggel, és nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos rendeltetésű szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a kötelezettnek vagy – ha nem a kötelezett állítja elő a szolgáltatás tárgyát – a szolgáltatás előállítójának és ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános kijelentését;

d) rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és

e) meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.”

A Ptk. indokolása az alábbiakat fogalmazza meg a **hibás teljesítés** kapcsán: „a Ptk. törvényi definíciója a hibás teljesítést nem szűkíti le a **dologszolgáltatásokra**; nemcsak az valósít meg hibás teljesítést, ha „a szolgáltatott dolog”, hanem ha „a szolgáltatás” – azaz **bármilyen típusú szerződéses szolgáltatás** – **nem felel meg a minőségi követelményeknek**. Mindazon szolgáltatásokra vonatkozik, amelyeknek a természetére figyelemmel a hibás teljesítés szabályai alkalmazhatók”.....

„Ha a szolgáltatás dologra irányul, a hibás teljesítés egyúttal a dolog minőséghibáját jelenti.”

A Ptk. 6:158. §-a előírja, hogy **„a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.”**

A Ptk. alapján a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba esetében a bizonyítási teher a vállalkozást terheli.

A **373/2021. Korm. rendelet 11. § (1) bekezdése** a Ptk. 6:158. §-ában rögzített **hat hónappal szemben a fogyasztó javára hosszabb időtartamú hibás teljesítési vélelmet állapít meg, az alábbiak szerint: „Ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.”**

A Ptk. 6:163. § (2) bekezdése értelmében a **„fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el.”**

Kellékszavatossági jogok

A Ptk. hibás teljesítés esetén kellékszavatossági jogot biztosít a jogosult részére a Ptk. 6:159. § (2) bekezdésében részletezett alábbi sorrendben:

„2 Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

a) **kijavítást vagy kicserélést igényelhet**, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek – másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva

– aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy

b) az **ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti**, – a (2a) bekezdés szerinti kivétellel – a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással javíttathatja, vagy **a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.**

(2a) Fogyasztó és vállalkozás közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

(3) Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

(4) **A kijavítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.**

A Ptk. 6:166. §-a kimondja, hogy „**a szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.**”

A 373/2021. Korm. rendelet 12. §-a az alábbiakról rendelkezik:

„12. §

(1) A vállalkozás megtagadhatja az áru szerződésszerűvé tételét, ha a kijavítás, illetve a kicserélés lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne a vállalkozásnak, figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát.

(2) **A fogyasztó akkor is jogosult – a szerződésszegés súlyához igazodva – az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha**

a) a vállalkozás nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette a 13. § (3) bekezdésében meghatározott feltételeket, vagy az (1) bekezdés szerint megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét;

b) ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a vállalkozás megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;

c) a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy

d) a vállalkozás nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy **a körülményekből nyilvánvaló, hogy a vállalkozás észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelm nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.**

(3) Ha a fogyasztó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

(4) A fogyasztó jogosult a vételár még fennmaradó részét – a szerződésszegés súlyához igazodva – részben vagy egészben visszatartani mindaddig, amíg a vállalkozás nem tesz eleget a teljesítés szerződésszerűségével és a hibás teljesítéssel kapcsolatos kötelezettségeinek.”

Kellékszavatossági igény érvényesítése

A 19/2014. NGM rendelet 1. § (1) bekezdése szerint: „**E rendeletben foglaltakat kell alkalmazni, ha a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az eladott ingó**

dolog hibája miatt a fogyasztó a Polgári Törvénykönyv szerinti *kellékszavatossági* vagy *termékszavatossági igényt* (a továbbiakban: szavatossági igény) vagy *jótállási igényt érvényesít.*”

A 19/2014. NGM rendelet 4. § (1) bekezdése alapján: **„A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti**

a) a fogyasztó nevét, címét,

b) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát,

c) a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját,

d) a hiba bejelentésének időpontját,

e) a hiba leírását,

f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá

g) az (5) bekezdés szerinti eset kivételével a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

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

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

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

(5) Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

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

A 19/2014. NGM rendelet 5. § és 6. §-a értelmében:

„ 5. §

„A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.

6. §

(1) Kijavításra vagy – a 4. § (5) bekezdése szerinti esetben – a szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében az ingó dolgot elismervény ellenében kell átvenni, amelyen fel kell tüntetni

a) a fogyasztó nevét és címét,

b) a dolog azonosításához szükséges adatokat,

c) a dolog átvételének időpontját, továbbá

d) azt az időpontot, amikor a fogyasztó a dolgot átveheti.

(2) Az (1) bekezdésben előírtak a szavatossági vagy jótállási igényről felvett jegyzőkönyvben is teljesíthetők.

(3) Ha a fogyasztó szavatossági és jótállási igényének megítéléshez szakvélemény beszerzése szükséges, a szakvélemény kötelező tartalmi elemeit az 1. melléklet tartalmazza.”

Fentiek alapján a Kormányhivatal megállapította, hogy jelen ügyben szavatossági igény áll fenn, amelynek bejelentésekor - jogszabályi előírás alapján - a Vállalkozásnak jegyzőkönyvet kellett volna felvennie és annak másolatát haladéktalanul, igazolható módon a Kérelmező rendelkezésére bocsátani.

A Vállalkozás a Kormányhivatalhoz benyújtott nyilatkozatában elismerte, hogy a Kérelmező szavatossági igényéről nem vett fel jegyzőkönyvet, amelyet az alábbiakkal indokolt: „...annak felvétele szükségtelen, mivel a kérelmező a terméket normál javításra adta le.”

A Kormányhivatal a Vállalkozás ezen nyilatkozatát a fenti jogszabályi rendelkezésekre figyelemmel nem fogadta el.

Fentiek alapján megállapítást nyert, hogy a Vállalkozás a Kérelmező 2025. október 9. napján bejelentett minőségi kifogásáról (kellékszavatossági igényéről) nem vett fel jegyzőkönyvet, mellyel megsértette a 19/2014. NGM rendelet 4. § (1)-(4) bekezdésében foglalt rendelkezéseket.

A Kormányhivatal megállapította továbbá, hogy a Vállalkozás megsértette a 19/2014. NGM rendelet 5. §-ában foglaltakat is, mivel 2025. október 24. napjáig tájékoztatnia kellett volna a fogyasztót arról, hogy alkatrészhiány miatt előreláthatóan 15 nap alatt nem kerül sor a javításra.

II. Megtévesztő tájékoztatás vizsgálata

Az Fttv. 2. § d) és e) pontja értelmében:

„2. §

d) **kereskedelmi gyakorlat:** a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek **az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja.**

e) **kereskedelmi kommunikáció:** a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő **információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől,**”

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

Az Fttv. 3. § (2) és (3) bekezdése szerint:

„3. §

(2) **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 a termékkel kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

(3) A (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).”

Az Fttv. 4. § (1) bekezdése alapján: „A kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve termék nyelvi, kulturális és szociális – különösen családi kapcsolatokkal összefüggő – vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.”

Az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontja értelmében:

„6. §

(1) **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 üzleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas: (...)

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

Az Fttv. 9. § (1) bekezdése szerint: „**A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett termék értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.**”

Fenti rendelkezések és az I. pontban részletezett minőségi kifogás intézésével kapcsolatos jogszabályi előírások figyelembevételével a Vállalkozás tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg azzal, hogy a Kérelmező szavatossági jogait érintő lehetőségek figyelmen kívül hagyásával félrevezető tájékoztatást nyújtott.

A Vállalkozás a Kormányhivatalhoz benyújtott nyilatkozatában arra hivatkozott, hogy a Kérelmező az internetes vásárlási folyamat (távollévők között kötött fogyasztói szerződés) során elfogadta a weboldalon közzétett ÁSZF dokumentumot, amelyben részletes tájékoztatást nyújtanak a szavatossági jogokról.

A Kormányhivatal megállapította, hogy a hivatkozott Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) „**Kellékszavatosság**” fejezete a hatályos jogszabályoknak megfelelő tájékoztatást tartalmaz, amelyet a Vállalkozás a Kérelmező minőségi kifogásának intézésekor figyelmen kívül hagyott és a Kérelmezővel folytatott levelezés során - az ÁSZF-ben foglaltaktól eltérően - valótlan, félrevezető tájékoztatást nyújtott különösen az alábbiak tekintetében:

- kellékszavatossági igény érvényesítésére vonatkozó határidő figyelmen kívül hagyása (fogyasztó javára biztosított 1 éves hibás teljesítési vélelem)
- kellékszavatossági igény érvényesítésekor tévesen a távollévők között kötött szerződésekről szóló 45/2014. Korm. rendelet szerinti 14 napos elállás alkalmazásáról
- a javítás feltételhez kötése
- a kellékszavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek áthárításáról
- a vételár visszatérítésének, mint szavatossági igény teljesítésének értékegyeztetéshez kötése

Megállapítást nyert, hogy a Vállalkozás kereskedelmi tevékenységének gyakorlása során - a fenti megtevéstő tájékoztatásával - megsértette az Fttv. 3. § (1) és (2) bekezdése alapján a 6. § (1) bekezdés i) pontját.

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, ügyfélszolgálatl, 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 19/2014. NGM rendelet 8. § (1) és (2) bekezdése szerint: „8. § (1) A 4–7. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.

(2) Az (1) bekezdésben megjelölt rendelkezések a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.”

Az Fttv. 10. § (1) bekezdése értelmében: „A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt - a (2), a (3) és az (5) bekezdésben foglalt kivétellel - a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.”

Az Fttv. 19. §-a kimondja, hogy: „A kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az e törvényben meghatározott eltérésekkel a) a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása tekintetében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) (...) rendelkezéseit kell alkalmazni.”

A Kormányhivatal által alkalmazott szankció és jogkövetkezmény:

Az Fgytv. 45/A. § rendelkezései alapján: „(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.

Az Fgytv. 47. § (1) és (2) 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, (...)

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

(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. § (4) bekezdése alapján: „Az (1) és (3) bekezdés szerinti jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.”

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

„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 elközbzás 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. 9. § (1) bekezdése szerint: **„Közigazgatási bírság minden, a közigazgatási hatóság által közigazgatási szabályszegésért kiszabott bírság.”**

A Szankció tv. 9. § (2) bekezdése értelmében: **„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 Szankció tv. 6. § (3) bekezdése alapján:

„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.”

A jogkövetkezmény megállapításánál a Kormányhivatal az Fgytv. 47. § (5) bekezdésében foglalt körülmények közül az alábbiakat mérlegelte:

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

A Kormányhivatal mérlegelte a jogsértéssel megvalósult fogyasztói érdeksérelem körét és súlyát, amelynek vizsgálata során megállapításra került, hogy a Vállalkozás azzal, hogy **nem a jogszabályban meghatározott módon intézte a fogyasztó bejelentett szavatossági igényét, súlyosan megsértette a fogyasztó érdekérvényesítéshez és megfelelő tájékoztatáshoz fűződő jogát.**

A Kormányhivatal figyelembe vette továbbá, hogy a vállalkozás a megtévesztő tájékoztatásával súlyosan megsértette a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben előírt jogszabályi rendelkezéseket.

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 Kormányhivatal **súlyosító körülményként** értékelte, hogy a jogsértés jelenleg is fennáll, időtartama több mint 7 hónap.

A Kormányhivatal **enyhítő körülményként** vette figyelembe, hogy a jogsértéssel érintett fogyasztók száma: 1 fő.

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

- *A vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés:*

A Kormányhivatal 2026.05.18. napján 09:24 órakor letöltötte a Vállalkozás vonatkozásában a Nyilvántartásában rögzített szankciók adatait. A lekérdezés során a 20260518-001171 azonosító számú keresési igazolás alapján megállapítást nyert, hogy a Nyilvántartás a lekérdezés időpontjában a vállalkozásra vonatkozóan egy éven belüli közigazgatási szankciót tartalmazott.

A Kormányhivatal a jogkövetkezmény alkalmazása tekintetében **súlyosító körülményként** vette figyelembe, hogy a Vállalkozásra vonatkozóan a Nyilvántartás jelen hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül ugyanezen fogyasztóvédelmi tárgyú - minőségi kifogás intézésével és az erre vonatkozó megtévesztő tájékoztatással kapcsolatos - közigazgatási szankciót megállapító döntést tartalmaz.

- *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 sem súlyosító, sem pedig enyhítő körülményként nem vette figyelembe.

- *A jogsértéssel érintett áruk értéke:*

A jogsértéssel érintett áru értéke: 65.000,- Ft.

- *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:*

Figyelemmel arra, hogy az érintett jogsértés kizárólag nemzeti jogszabály vonatkozásában értelmezhető, ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározásakor sem súlyosító, sem pedig enyhítő körülményként nem vette figyelembe.

- *Az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei:*

A Kormányhivatal a jogkövetkezmény megállapítása során egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményt nem értékelt.

A Kormányhivatal megállapította, hogy a jogsértő magatartás nem tekinthető csekély súlyúnak, mivel a minőségi kifogás intézése során több jogsértés is megvalósult és a jogkövetkezmény mérlegelésekor a Kormányhivatal két súlyosító körülményt is feltárt, továbbá a Vállalkozással szemben egy éven belül már ugyanezen jogsértések miatt szankció alkalmazására is sor került,

így e tények folytán az esetleges figyelmeztetés alkalmazásától kellő visszatartó hatás nem várható, ezért a Kormányhivatal bírság szankció alkalmazása mellett döntött.

Az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdés b) pontjának ba) alpontja alapján:

47/C. § (1) „A bírság összege

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

„b) az a) pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében

ba) 100 ezer forinttól 2 millió forintig,(...)”

Az Fgytv. 48. § (1) és (2) bekezdése értelmében:

„48. § (1) „A bírság kiszabása során a (2) bekezdés szerinti, az ügyben irányadó bírságösszegeből kell kiindulni, amely az eset lényeges körülményei, így különösen a 47. § (5) bekezdésében, valamint a Szankció tv. 10. § (1) bekezdésében meghatározott szempontok mérlegelésével a 47/C. §-ban meghatározott keretösszegeken belül csökkenthető vagy növelhető.

(2) Az ügyben irányadó bírságösszeg (...)

(d) a 47/C. § (1) bekezdés b) pont ba) alpontja szerinti esetben – az e) pont kivételével – 550 ezer forint...”

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

- a) a jogsértéssel okozott hátrányt, ideértve a hátrány megelőzésével, elhárításával, helyreállításával kapcsolatban felmerült költségeket, illetve a jogsértéssel elért előny mértékét,*
- b) a jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatóságát,*
- c) a jogsértéssel érintettek körének nagyságát,*
- d) a jogsértő állapot időtartamát,*
- e) a jogsértő magatartás ismétlődését és gyakoriságát,*
- f) a jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartását, valamint*
- g) a jogsértést elkövető gazdasági súlyát.”*

A bírságösszeg megállapításánál a Kormányhivatal az alábbiakat vette figyelembe:

Az OPTEN céginformációs rendszer adatai szerint a Vállalkozás 18 fő alkalmazottat foglalkoztat és a 2024. évi nettó árbevétele 627.421eFt, így a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. tv. 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok alapján kisvállalkozásnak minősül.

A Kormányhivatal megállapította, hogy a Vállalkozás az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdés b) pontjának hatálya alá tartozik.

Az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdés ba) alpontja és a 47/C. § (7) bekezdése alapján a kiszabható bírság összege 200 ezer forinttól 2 millió forintig terjedhet.

Figyelemmel arra, hogy a Nyilvántartásból történő lekérdezés során az ügyféllel szemben a megelőző három évben bírság szankciót nem jegyeztek be, a Kormányhivatal megállapította, hogy a Szankció tv. 10. §-a alkalmazható a vállalkozás esetében, vagyis a kiszabható bírság mértéke legfeljebb az Fgytv-ben meghatározott közigazgatási bírságösszeg **felső határának** fele, azaz **1 millió forint** lehet.

A fentiekre figyelemmel a Kormányhivatal megállapította, hogy a Vállalkozással szemben kiszabható bírság összege 200 ezer forinttól 1 millió forintig terjedhet.

Az ügyben megállapítható bírságszankció irányadó összege - az Fgytv. 48. § (2) bekezdés d) pontja alapján - 550 ezer forint. A Kormányhivatal ezt az összeget abban az esetben szabja ki, ha súlyosító vagy enyhítő körülmények az ügyben egyáltalán nem állapíthatók meg, vagy azok azonos súllyal voltak figyelembe vehetőek.

A Kormányhivatal a bírság összegének megállapításánál a jogszabályban rögzített irányadó bírságösszegeből kiindulva az eset összes lényeges körülményét, különösen az alábbiakat mérlegelve döntött:

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdésében rögzített szempontok figyelembevételével

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdésében rögzített mérlegelési körülmények a jogkövetkezmény meghatározásakor kerültek figyelembevételre.

A Szankció tv. 10. § (1) bekezdésében rögzített szempontok figyelembevételével

- *A jogsértéssel okozott hátrányt, ideértve a hátrány megelőzésével, elhárításával, helyreállításával kapcsolatban felmerült költségeket, illetve a jogsértéssel elért előny mértékét:*
A Kormányhivatal rögzíti, hogy az egyértelmű jogalkotói akaratot világosan kifejező norma megsértésével az absztrakt hátrány bekövetkezik, így a jogszabálysértés ténye sem súlyosító, sem pedig enyhítő körülményként nem került figyelembevételre.
- *A jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatóságát:*
A Kormányhivatal nem értékelte a Vállalkozás terhére azt a körülményt sem, hogy a jogsértéssel okozott hátrány nem visszafordítható, mivel ez a körülmény a jogszabálysértés objektív tényállási eleme.
- *A jogsértéssel érintettek körének nagyságát:*
Ezt a körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény megállapítása során vette figyelembe.
- *A jogsértő állapot időtartamát:*
Ez a körülmény az Fgytv. 47. § (5) bekezdésében rögzített fenti szempontok mérlegelése során értékelésre került.
- *A jogsértő magatartás ismétlődése és gyakorisága:*
A jogsértő magatartás ismétlődését a Kormányhivatal a jogkövetkezmény megállapítása során vette figyelembe.

A jogsértő magatartás gyakoriságának mérlegelése során a Kormányhivatal **jelentős súlyú enyhítő körülményként** értékelte, hogy a Vállalkozással szemben a Nyilvántartás jelen hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül mindössze 1 db figyelmeztetés szankciót tartalmazott.

- *A jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartását:*

Ez a körülmény a bírságösszeg meghatározása során sem súlyosító, sem pedig enyhítő körülményként nem került értékelésre.

- *A jogsértést elkövető gazdasági súlyát:*

A jogsértő Vállalkozás a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. tv. 3. § (1)h bekezdésében meghatározott kritériumok alapján kis/középvállalkozásnak minősül, amely az irányadó bírságösszeg meghatározása során a jogszabályi feltételeknek megfelelően került figyelembevételre.

Fenti tények alapján a jogsértő Vállalkozás gazdasági súlya sem enyhítő, sem súlyosító körülményként nem értékelhető.

Fentiek alapján a Kormányhivatal egy jelentős súlyú enyhítő körülményt tárt fel. A súlyozott körülmények összevetése nyomán a Kormányhivatal megállapította, hogy az enyhítő körülménnyel szemben nincs súlyosító körülmény, így az irányadó bírságösszegetől való eltérés az alacsonyabb bírságösszeg felé indokolt, figyelemmel az elkövetés körülményeire, az arányosság és a fokozatosság követelményére.

Mindezekre tekintettel a Kormányhivatal a Vállalkozás által elkövetett közigazgatási szabályszegés miatt 400.000 Ft összegű közigazgatási (fogyasztóvédelmi) bírság szankciót alkalmazott, továbbá megtiltotta a Vállalkozás számára a jogsértő magatartás folytatását annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson, valamint elrendelte a jogsértő állapot megszüntetését és határidő tűzésével kötelezte a Vállalkozást arra, hogy pótolja a hiányosságot és annak megtörténtéről hitelt érdemlően tájékoztassa a Kormányhivatalt.

Az 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 szolgáltatásait 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, (...)

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 központosított 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 az Ákr. 124. § és 125. §-a figyelembevételével 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. §-ain és 4. § (2) bekezdésén, továbbá 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