



PEST VÁRMEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: PE/002/02891-4/2024

Ügyintéző:

Telefon: (1) 459 4911

Tárgy: fogyasztóvédelmi bírságot megállapító,
valamint kötelezést előíró határozat

Hiv. szám: -

Melléklet: -

H A T Á R O Z A T

A **Pest Vármegyei Kormányhivatal** (a továbbiakban: **Hatóság**) (...) a továbbiakban: **Kérelmező**, kérelme alapján a **HU Merch-Consult Kft.** (székhely: 2724 Újlengyel, Nyári Pál utca 15., cégjegyzékszám: 13-09-217657, adószám: 27714562-2-13, a továbbiakban: **Vállalkozás**) ellen indított közigazgatási hatósági eljárásban a terhére

650.000 Ft, azaz hatszázötvenezer forint fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

Kötelezi a Vállalkozást arra, hogy a jövőben

- a szavatossági, vagy jótállási igények intézésénél a vonatkozó rendelkezéseket betartva járjon el, és a fogyasztó által a nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényeiről minden esetben vegyen fel jegyzőkönyvet a jogszabály által előírt tartalommal és annak másolatát haladéktalanul, igazolható módon bocsássa a fogyasztó rendelkezésére.
- új tartós fogyasztási cikkhez kapcsolódó jótállási igények intézésénél a vonatkozó rendelkezések szerint járjon el, és amennyiben a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényét, a Vállalkozás a fogyasztási cikket cserélni köteles, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza,

Ezen túlmenően

kötelezi a Vállalkozást arra, hogy jelen határozat kézhezvételét követően haladéktalanul

- vegyen fel Kérelmező által 2024. szeptember 25-én, elektronikus úton bejelentésre került Samsung Galaxy S24 (Ultra 5G 256 GB 12 GB RAM Dual fekete SPE, vételár: 370.980 Ft) készüléket érintő minőségi kifogásával kapcsolatban, a jogszabályban előírt tartalommal jegyzőkönyvet, és annak másolatát igazolható módon bocsássa a fogyasztó rendelkezésére,
- tegyen eleget a Kérelmező által 2024. szeptember 24-én vásárolt fenti készülék tekintetében tapasztalt rendeltetésszerű használatot akadályozó hibával kapcsolatban Kérelmező 2024. szeptember 25-én bejelentett csereigényének.
- a megtett intézkedésekről 15 napon belül értesítse a Hatóságot, és küldje meg a Hatóságnak az előírt tartalommal kiállított, illetve Kérelmező részére átadásra/megküldésre került jegyzőkönyv másolatát, valamint a jegyzőkönyv, illetve a termék kicserélése tekintetében az átadás tényét, időpontját igazoló dokumentum másolatát.

Fenti kötelezettségeinek a Vállalkozás a határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

A bírságot a Pest Vármegyei Kormányhivatal Magyar Államkincstárnál vezetett 10023002-01040030-00000000 számú számlájára csekken, vagy átutalással köteles befizetni, a bírságösszegnek a határozat véglegessé válását követően 15 napon belül a fenti számlára be kell érkeznie.

Az átutalás során jelölni kell a határozat ügyiratszámát, a vállalkozás nevét, székhelyét, továbbá a „Pest Vármegye” és a „Fogyasztóvédelmi bírság” szöveget.

A végleges döntésben kiszabott bírság meg nem fizetése esetén a kiszabott összeget késedelmi pótlék terheli, amelynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A késedelmi pótlékot a teljesítési határidő utolsó napját követő naptól a teljesítés napjáig terjedő időszakra, részleges teljesítés esetén a hátralékra kell felszámítani. Amennyiben a bírságösszeg a jelzett időpontig nem érkezik meg a fenti számlára, úgy annak behajtása iránt a Hatóság intézkedik. A bírság és a késedelmi pótlék adók módjára behajtandó köztartozás.

A végleges döntésben kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást annak Hatóság általi elrendelését követően a Nemzeti Adó- és Vámhivatal fogatosítja. A végrehajtást fogatosító szerv 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, továbbá a rendőrség közreműködésével kényszerítheti ki.

A Hatóság eljárása során eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

A határozat a közléssel véglegessé válik, fellebbezésnek nincs helye.

A határozat ellen a közléstől számított 30 napon belül közigazgatási per indítható a Pest Vármegyei Kormányhivatalnál előterjesztett, de a Budapest Környéki Törvényszékhez címzett keresetlevél benyújtásával. A keresetlevélben azonnali jogvédelem kérhető. Azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése. A halasztó hatály elrendelése esetén közigazgatási cselekmény nem hajtható végre, annak alapján jogosultság nem gyakorolható és egyéb módon sem hatályosulhat.

- Természetes személy a keresetlevelet elektronikus úton, vagy papír alapon is benyújthatja. A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáptv.) 19. §-ában meghatározottak elektronikus úton kötelesek benyújtani a keresetlevelet.
- A jogi képviselővel eljáró ügyfél csak elektronikus úton nyújthatja be a keresetlevelet. Elektronikus úton a keresetlevélben csak az e-Papír üzenetküldő alkalmazás útján lehet benyújtani, amely az alábbi elektronikus felületen található: „<https://epapir.gov.hu>”.

A bíróság eljárása illetékköteles, melynek mértéke 30.000 Ft, azonban a feleket vagyoni és jövedelmi viszonyaikra tekintet nélkül illetékfeljegyzési jog illeti meg.

A bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz, ha egyik fél sem kérte tárgyalás tartását, és azt a bíróság sem tartja szükségesnek. Tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevélben kérheti, melynek elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.

A keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs, ugyanakkor a halasztó hatály elrendelése azonnali jogvédelem keretében a bíróságtól kérhető. A kérelemben valószínűsíteni kell a kérelmet megalapozó tényeket, valamint részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A halasztó hatály elrendelése esetén közigazgatási cselekmény nem hajtható végre, annak alapján jogosultság nem gyakorolható és egyéb módon sem hatályosulhat.

INDOKOLÁS

I. Eljárási cselekmények

Fogyasztóvédelmi Főosztály
1072 Budapest, Nagy Diófa u. 10-12.
Telefon: (06-1) 459 4911; KRID: 540696917
E-mail: fogyved@pest.gov.hu
Web: www.pvkh.hu

I.1 Kérelmező 2024. október 21. napján – elektronikus úton beérkezett, PE/002/02891-1/2024. ügyiratszámmon iktatott kérelmében az alábbiakat adta elő:

Kérelmező 2024. szeptember 24-én, megrendelt egy fekete Samsung Galaxy S24 (Ultra 5 G 256 GB 12 GB RAM Dual) telefonkészüléket a www.xre.hu webshopban, telefonon 370.980 Ft-ért. A kérelem szerint a történetek az alábbiak szerint zajlottak:

2024. szeptember 25-én megérkezett a készülék, azonban rövid próba után gyári hibásnak bizonyult a kamerarendszernek a zoom közelítésénél-távolításánál tapasztalt rendellenessége okán (1x-esről 3x-osra, illetve 3x-osról 5x-ösre történő váltásnál gyakran össze-vissza ugrál, valamint nagyot kattan, videózásnál is ez tapasztalható), így Kérelmező írt a Vállalkozás által üzemeltetett websopnak a megadott e-mailes elérhetőségre a mihamarabbi rendezés ügyében. Érdeklődött, hogy milyen lehetőségei vannak, élhet-e esetleg a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 7.§-ával összhangban a cseregarancia lehetőségével, tekintettel arra, hogy az általa vásárolt 370 000 Ft-os készüléknél – amelyet kifejezetten a kamerás képességeivel hirdetett a gyártó – a jelentkezett hiba „nem fér bele”, mivel akadályozza a rendeltetésszerű használatot. 2024. szeptember 26-án meg is érkezett a válasz (...) úrtól, aki megígérte, hogy küldenek egy futárt, aki visszaviszi nekik a gyári hibás készüléket, és a lehető leghamarabb küldenek majd egy másikat. Ezt a lehetőséget Kérelmező el is fogadta. Még aznap lezajlott az egyeztetés ez ügyben, kérték, hogy az eredeti számlát Kérelmező csomagolja be a készülékkel. Így is tett, előtte készített egy fényképet róla a biztonság kedvéért. 2024. szeptember 27-én megérkezett a PLS Futárszolgálat futára, aki átvette Kérelmezőtől a visszafuvarra összekészített csomagot. Erről átvételi elismervényt, igazolást nem kapott. Miután a futár távozott, Kérelmező visszajelzett a webshopnak, hogy a megbeszéltek szerint átadta a futár számára a csomagot. A webshop (...) nevű munkatársa válaszolt, még aznap, miszerint egy kolléga majd értesíti Kérelmezőt e-mailben a cseréről. 2024. szeptember 29-én Kérelmező ismét írt nekik, mert nyugtalanította, hogy a készülék doboza nem az eredeti Samsung pecséttel volt lezárva. Kérelmező szerint látszott rajta, hogy Kérelmező előtt már valaki más kinyitotta, majd egy másik, pótpecséttel zárta azt le. Ezt Kérelmezővel sehol sem közölték, az árunál sehol sem volt feltüntetve, hogy az bontott csomagban érkezhetsz, az Általános Szerződési Feltételekben sem szerepel, sőt, mai napig a termékek alatt a webshop tájékoztatóján az áll, hogy „Új, bontatlan termék”. Kérelmező jelezte, hogy amennyiben sor kerül majd cserére, nem szeretne ugyan így járni, és mindenképpen egy eredeti zárópecséttel lezárt készüléket szeretne majd. 2024. szeptember 30-án jött a válasz, miszerint a termékeknél gyakran előfordul, hogy azok vám, vagy más ellenőrzésen esnek át, ezért bontottak, ilyen esetekben maga a forgalmazó ellenőrzi és kapnak egy zárjegyet. Kérelmező megjegyezte, hogy a kapott válasz alapján, amit lényegében tapasztalt (a doboz bontott állapotát illetően), az teljesen normális (tehát szerintük legalábbis az, hogy bontott, majd visszazárt terméket küldtek, miközben bontatlant ígérnek). Kérelmező 2024. október 7-én írt nekik újból, mivel addig nem érkezett válasz a cserével kapcsolatban. Érdeklődött, mikor kerül sor a beígért cserére. 2024. október 8-án újból érdeklődött, mikor kapja meg a cserekészüléket. 2024. október 9-én Kérelmező figyelmeztetést küldött a részükre, miszerint ha nem változik a helyzet, akkor kénytelen a hatóságokhoz fordulni.

Kérelmező kiemelte, hogy a számla, amit kapott a megrendelés napjára (2024. szeptember 24-e) lett keltezve, így Kérelmező a 14 napos elállással már nem tudott élni, mivel annak határideje lejárt. Továbbá szeptember 30-dika után a Vállalkozás minden nemű kommunikációt megszakított vele. Kérelmező telefonon is próbálkozott, de ott is elérhetetlenek voltak. A beígért csere óta eltelt 20 nap, és csere telefont nem kapott, de még azt sem ajánlották fel, hogy a pénzét visszatérítik.

Kérelmező kérte a Hatóságtól, hogy hatáskörénél fogva járjon el a Vállalkozással szemben, hogy az hajtsa végre a cserét, mellyel kapcsolatos igényét Kérelmező 3 munkanapon belül jelezte. Kérte továbbá, hogy amennyiben a Vállalkozás nem tud számára biztosítani egy eredeti Samsung által lepecsételt bontatlan készüléket, akkor a Hatóság kötelezze a Vállalkozást arra, hogy fizesse vissza a készülék vételárát (370 980 Ft-ot) a részére. Az előzőeken túl, kérte Hatóság eljárását a tekintetben is, amiért félre tájékoztatták a készülék bontatlanságát illetően.

I.2 A Hatóság 2024. október 21-én, Kérelmezővel történt telefonos egyeztetése során tájékoztatta Kérelmezőt arról, hogy kérelem alapján a Hatóság – a beadványra figyelemmel – hatásköri keretein belül, mely rendelkezések megtartását vizsgálhatja a Vállalkozással szemben, továbbá tájékoztatást nyújtott Kérelmező

egyéb jogorvoslati lehetőségeiről. A Hatóság kiemelte, hogy a Hatóság a „három munkanapos csereszabály” tekintetében rendelkezik hatáskörrel, ugyanakkor nem kötelezheti a vételár visszatérítésére a Vállalkozást, ha az nem tud biztosítani egy eredeti Samsung által lepecsételt bontatlan készüléket Kérelmezőnek. A Hatóság kiemelte, hogy jelen esetben a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó tiltó rendelkezések megtartása a tekintetében vizsgálható, hogy a Vállalkozásnak a készülék új állapotára vonatkozó tájékoztatása valós-e, nem ütközik-e a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatos rendelkezésekbe. A Hatóság kérte, hogy ennek ismeretében Kérelmező jelölje meg, hogy kérelme, mely fogyasztóvédelmi rendelkezés megtartásának vizsgálatára irányuljon. Kérelmező kérelmének pontosításaként a „három munkanapos csere szabályhoz” kapcsolódó jótállási igény intézését jelölte meg válaszában.

I.3 A Hatóság PE/002/02891-2/2024. ügyiratszámú végzésben értesítette az ügyben érintett feleket, hogy a jótállási igény intézésével kapcsolatos előírások megtartásának vizsgálata tárgyában 2024. október 21. napján – kérelemre – eljárást indított. A Hatóság az eljárás megindítása mellett tájékoztatta a feleket az eljárás menetéről továbbá nyilatkozattételi-, valamint iratbetekintési jogokról. A végzés egyben felhívás volt 8 napon belüli adatszolgáltatásra, amely a jótállási igény intézésének kérdéskörét érintette.

I.4 A fenti adatszolgáltatásra felhívó elektronikus dokumentum 2024. október 25-én, a cégkapus rendszeren keresztül a tárhelyen elhelyezésre került, de azt a Vállalkozás nem töltötte le. A második értesítő kiküldésének ideje 2024. november 5-e volt. Az elektronikus igazolás alapján a dokumentumot a Vállalkozás a második értesítést követően rendelkezésére álló 5. munkanapon belül sem vette át. A végzés, figyelemmel – a Dáptv. 27. § c) pontjában foglaltakra – kézbesítettnek minősül, így a kézbesítési fikció 2024. november 12. napján beállt. A kötelezettség teljesítésére nyitva álló határidő 2024. november 20. napján lejárt.

I.5 Figyelemmel arra, hogy PE/002/02891-2/2024. ügyiratszámú végzést a Vállalkozás a második kézbesítést követően sem töltötte le, a Hatóság felhívására nem nyilatkozott, a Hatóság 2024. november 13-án adategyeztetés céljából megkereste telefonon (06-30-567-2747) a Kérelmezőt. A beszélgetés során Kérelmező megerősítette, hogy a minőségi kifogás bejelentésével kapcsolatban jegyzőkönyvet nem bocsátottak a rendelkezésére, illetve ügyében további előrelépés nem történt, a Vállalkozás, azóta nem kereste.

I.6 Figyelemmel arra, hogy a kötelezettség teljesítésére nyitva álló határidő lejárt, és a Vállalkozás a Hatóság felhívására annak ellenére nem közölt az érdemi döntéshez szükséges adatokat, hogy a Hatóság figyelmeztette a Vállalkozást az adatszolgáltatás elmaradásának jogkövetkezményeire, a Hatóság PE/002/02891-3/2024. ügyiratszámú végzésben 50.000 Ft eljárási bírságot szabott ki a Vállalkozás terhére. A Vállalkozás adatszolgáltatási kötelezettségét jelen Határozat meghozataláig nem teljesítette.

II. A döntés meghozatala az alábbi jogszabályhelyek alapján történt

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) [időállapot: 2024.07.27.-]

NGM rendelet 4. § (1) bekezdés

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.*

NGM rendelet 4. § (2) bekezdés

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

NGM rendelet 4. § (3) bekezdés

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.

NGM rendelet 4. § (4) bekezdés

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

NGM rendelet 4. § (6) bekezdés

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.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) [időállapot: 2024. 07. 01.-]

Korm. rendelet 1. § (1) bekezdés

E rendelet szabályait a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek termékcsoportjainak megnevezéséről szóló miniszteri rendeletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre (a továbbiakban: fogyasztási cikk) vonatkozó jótállási kötelezettségre kell alkalmazni.

Korm. rendelet 1. § (2) bekezdés

A jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

Korm. rendelet 7. §

Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet (a továbbiakban: IM rendelet) [időállapot: 2024. 07. 01.-]

IM rendelet 1. melléklet – A kötelező jótállás alá tartozó fogyasztási cikkek köre

14. elektronikus hírközlő végberendezés, így különösen telefon, mobiltelefon, telefax-készülék, több funkciós készülék;

III. Megállapított tényállás

A Hatóság eljárása során azt vizsgálta, hogy a Kérelmező által bejelentett minőségi kifogással kapcsolatban a Vállalkozás eleget tett-e a jegyzőkönyv-felvételi-, és átadási kötelezettségének, illetve a jótállási igény intézése során a „három munkanapos csereszabálynak.

Figyelemmel arra, hogy a Hatóság felhívására a Vállalkozás adatszolgáltatási kötelezettségének nem tett eleget az eljárás során, a Hatóság a rendelkezésére álló dokumentumok alapján döntött, és a tényállást az alábbiakra tekintettel állapította meg.

III.1 Minőségi kifogással kapcsolatos jegyzőkönyv-felvételi-, és átadási kötelezettség vizsgálata

Kérelmező a 2024. szeptember 24-én vásárolt Samsung Galaxy S24 (Ultra 5G 256 GB 12 GB RAM Dual fekete SPE, vételár: 370.980 Ft) készülék vélhető „széria hibáját”, és ezzel kapcsolatos csere igényét a

„három munkanapon belüli csereszabály” alapján – a kamerarendszernek a zoom közelítésénél-távolításánál tapasztalt rendellenessége okán – 2024. szeptember 25-én jelentette be elektronikus úton a Vállalkozás felé.

A Vállalkozás 2024. szeptember 26-i elektronikus levelében ígéretet tett a készülék cseréjére, amennyiben azon a használat nem látszik. A készüléket a számlával, jótállási jeggyel a Vállalkozás futárszolgálatával 2024. szeptember 27-én szállította el.

Kérelmező az eljárás során arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy a bejelentett minőségi kifogásáról jegyzőkönyvet nem kapott.

Az NGM rendelet értelmében a vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről az előírt tartalommal jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelynek másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátania.

A Hatóság kiemeli, hogy a Hatóság felhívására a Vállalkozás nem igazolta, hogy eleget tett volna az NGM szerinti jegyzőkönyv-felvételi-, és átadási kötelezettségének.

Tekintettel arra, hogy a Vállalkozás Kérelmező fenti állítását az eljárás során nem cáfolta, azzal ellentétes nyilatkozatot nem tett, **a Hatóság megállapította az NGM rendelet 4. § (1) bekezdésének megsértését a Vállalkozás terhére.**

III. 2 „Három munkanapon belüli csereszabály” megtartásának vizsgálata

A jelen határozat III.1 pontjában kifejtésre került hibabejelentésénél Kérelmező tájékoztatta a Vállalkozást arról, hogy a készülék kamerarendszere a többi hasonló típusú készüléktől eltérően rendellenesen viselkedik zoom közelítésnél-távolításnál, mivel az 1x-esről 3x-osra, illetve 3x-osról 5x-ösre történő váltásnál gyakran össze-vissza ugrál, valamint nagyot kattan, illetve videózásnál is ez tapasztalható. Kérelmező kifejtette, hogy a kifejezetten kamerás képességeivel hirdetett 370.000 Ft-os készüléknél a rendellenes kamerarendszer működése olyan hiba, amely akadályozza a készülék rendeltetésszerű használatát. Kérelmező miután az észlelt hibát a vásárlás másnapján, 2024. szeptember 25-én bejelentette elektronikus úton, és a Vállalkozás futárszolgálatával 2024. szeptember 27-én elszállította, szerette volna csereigényét a „három munkanapon belüli csereszabály” alapján intézni.

A vonatkozó rendelkezés értelmében, ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényét, a vállalkozás nem hivatkozhat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

Kérelmező az eljárás során arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy a készülék cseréjére 2024. november 13-ig nem került sor, a Vállalkozás az utolsó levelezés óta nem kereste.

A Vállalkozás a Hatóság adatszolgáltatásra történő felhívására adatot nem közölt, a kérelemben foglaltakkal kapcsolatban nem nyilatkozott.

A Hatóság álláspontja szerint a készülék kamerarendszerének a zoom közelítésénél-távolításánál tapasztalt rendellenessége a készülék olyan lényeges műszaki jellemzőit érintő hiba, amely jelen esetben a készülék fogyasztó általi rendeltetésszerű használatát akadályozza.

A Hatóság a rendelkezésre álló dokumentumok alapján megállapította továbbá, hogy Kérelmező a Korm. rendelet 7-ában előírt feltételeknek megfelelően a 2024. szeptember 24-én vásárolt készülék tekintetében felmerült a rendeltetésszerű használatot akadályozó hibát és ezzel kapcsolatos csereigényét 2024. szeptember 25-én, a vásárlástól számított három munkanapon belül bejelentette elektronikus úton a Vállalkozásnál, azonban a csere végrehajtására jelen határozat meghozataláig nem került sor. A Hatóság kiemeli, hogy az ügyben érintett felek ezzel ellentétes nyilatkozatot nem tettek az eljárás során.

A Korm. rendelet hivatkozott rendelkezésével kapcsolatban szükséges kiemelni, hogy a Korm. rendelet 7. §-a bár nem ír elő a kicserélés teljesítésére határidőt, ugyanakkor a csere ezen jogszabályhely értelmezése alapján azonnaliságot feltételez.

Az LB. Kfv. III. 37.027/2007. számú ítéletében kimondta, hogy a Korm. rendelet 7. § rendelkezése alapján érvényesített három munkanapon belüli csereigény esetén a forgalmazó nem választhatja az áru kijavítását, hanem köteles a meghibásodott árut – amennyiben van ugyanolyan árucikk a forgalmazónál – előzetes vizsgálat nélkül azonnal kicserélni, az előzetes vizsgálatot igénylő kijavításra nem ad a jogszabály lehetőséget, ebből értelemszerűen következik a meghibásodott fogyasztási cikk azonnali kicserélésének kötelezettsége a forgalmazó részéről.

A BH2008. 257 számú ítélete hivatkozik a Legfelsőbb Bíróság LB. Kfv. IV. 37.206/2007. számú döntésére, mely szerint a Kormányrendelet 7. §-a azt a célt szolgálja, miszerint a vásárlást követően rövid időn belül felmerülő probléma esetén a vásárló igényt tarthasson a termék azonnali cseréjére.

A BH2008. 257 számú ítéletében kiemelte, hogy a Legfelsőbb Bíróság (LB. Kfv. IV. 37.206/2007.) kimondta, hogy a Kormányrendelet 7. §-a prioritást és kvázi megkülönböztetett elbánást biztosít az egyes, a Kormányrendelet mellékletében felsorolt tartós fogyasztási cikk meghibásodása miatti, 3 munkanapon belüli csereigényt érvényesítők részére.

A Kormányrendelet ezen rendelkezése kivételes és kiemelt eset, szoros határidővel és törvényi vélelemmel, hogy ezen idő alatt nem a vásárló oldalán merült fel a cserére okot adó körülmény. (BH2008. 257)

Tekintettel arra, hogy jelen tárgyú ügyben a három munkanapon belül bejelentett csereigénnyel kapcsolatban a Vállalkozás nem tett eleget a hibás készülék tekintetében a cserére vonatkozó jogszabályi kötelezettségének, a Hatóság megállapította a Korm. rendelet 7. §-ának megsértését a Vállalkozás terhére.

IV. Megsértett jogszabályhelyek

A Hatóság a feltárt tényállás alapján megállapította, hogy a Vállalkozás megsértette

- az NGM rendelet 4. § (1) bekezdését, valamint
- a Korm. rendelet 7. §-ában foglaltakat.

V. Kiszabott jogkövetkezmények alapjául szolgáló jogszabályhelyek

A Szankció tv. 2. § (1) bekezdése szerint a közigazgatási szabályszegésért való felelősség megállapítása esetén a közigazgatási hatóság közigazgatási szankciót alkalmaz.

A Szankció tv. 2. § (3) bekezdés alapján közigazgatási szabályszegés esetén a következő közigazgatási szankciók alkalmazhatók: figyelmeztetés, közigazgatási bírság, tevékenység végzésétől történő eltiltás, elkobzás.

A Szankció tv. 2. § (4) bekezdése értelmében törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet további közigazgatási szankciókat állapíthat meg.

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.

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdésében foglaltak alapján, ha a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja az Fgytv. 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:

(...)

c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást,

(...)

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

Az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdése értelmében 2024. március 1. napjától a bírság összege

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

aa) 1 millió forinttól a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 650 millió forintig,

(...)

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

ba) 100 ezer forinttól 2 millió forintig,

(...)

terjedhet.

Az Fgytv. 48. § (1) bekezdése alapján 2024. március 1. napjától a bírság kiszabása során a (2) bekezdés szerinti, az ügyben irányadó bírságösszegből 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.

Az Fgytv. 48. § (2) bekezdése értelmében az ügyben **irányadó bírságösszeg**

(...)

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

(...)

VI. Mérlegelési szempontok

A Hatóság az Fgytv. 47.§ (5) bekezdése szerint a jogkövetkezmények meghatározásakor az alábbi szempontokat vette figyelembe:

A jogsértés jellege, súlya, mértéke tekintetében: Jelen tárgyú ügyben a jótállási igény intézésével összefüggésben kétféle jogsértés is megállapításra került, amelyet a Hatóság súlyosító körülményként értékel.

A jogsértő állapot időtartama: A jogsértés bizonyíthatóan fennállt a hibás készülék futárszolgálatlalt történő elszállításától, azaz 2024. szeptember 27-től jelen határozat meghozatalának napjáig.

A jogsértéssel érintett fogyasztók száma: A Hatóság figyelembe vette, hogy a jogsértés bizonyíthatóan egy fogyasztót, a Kérelmezőt érintette.

A fogyasztók érdekei sérelmének köre: A Hatóság figyelembe vette, hogy a bejelentett minőségi kifogásról jegyzőkönyvet – amelynek a vonatkozó jogszabály által meghatározott kötelező tartalmi elemei a fogyasztók érdekeit védik – a Vállalkozás nem vett fel. A jegyzőkönyv felvételének és Kérelmező részére történő átadásának elmulasztásával a Vállalkozás megsérthette a fogyasztó tájékoztatáshoz való jogát, valamint a jogérvényesítéshez fűződő érdekét, mivel Kérelmezőt a jegyzőkönyv hiányában nem tájékoztatták a békéltető testületekhez fordulás lehetőségéről.

A Hatóság figyelembe vette továbbá, hogy a Vállalkozás a „három munkanapon belüli csereszabály” alapján fennálló cserekötelezettségének jelen határozat meghozataláig nem tett eleget. A kicserélés elhúzódásával – amely több mint másfél hónapja tart – súlyosan sérültek a Kérelmező érdekei, mivel a „három munkanapon belüli csereszabály” alapján a fogyasztó csereigényét a Vállalkozásnak azonnal intéznie kellett volna. Az értékelésnél a Hatóság figyelembe vette, hogy Kérelmező az eltelt idő alatt a készüléket használni nem tudta.

A jogsértő magatartás kiterjedtsége, a Vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak, a vállalkozás által a jogsértéssel elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, továbbá jogsértő magatartás ismételt tanúsítása tekintetében a Hatóság megállapította, hogy mindezeket illetően a határozat meghozatala során adat nem állt rendelkezésére, így a Hatóság ezen körülményeket a jogkövetkezmény meghatározása során figyelembe venni nem tudta.

A jogsértéssel érintett áru értéke: 370.980.- Ft

A jogkövetkezmény mértékének megállapítása keretében figyelembe vett további tényezők:
A jogkövetkezmény meghatározása során a Hatóság figyelembe vette, hogy a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásában bejegyzett adatok alapján a Vállalkozás vonatkozásában a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül közigazgatási szankciót megállapító döntést jegyezték be. A Közigazgatási Szankciók Nyilvántartása alapján a Vállalkozás korábban figyelmeztetés, illetve bírság szankció alkalmazásával **1-1 esetben** került elmarasztalásra. Erre való tekintettel a Hatóságnak fogyasztóvédelmi bírság alkalmazására van lehetősége.

Figyelmeztetés szankció:

Ügyfél neve:

HU Merch-Consult Kft.

Szankció típusa:

Figyelmeztetés

Hatóság:

Baranya Vármegyei Kormányhivatala

(fogyasztóvédelmi hatóság)

Szankciós döntés száma:

BA/62/00717-10/2023.

Döntés kelte:

2023. december 1.

Bejegyzés időpontja:

2024. január 29. 14:10:16

Közigazgatási bírság szankció:

Ügyfél neve:

HU Merch-Consult Kft.

Szankció típusa:

Fogyasztóvédelmi bírság

Hatóság:

Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal

(fogyasztóvédelmi hatóság)

Szankciós döntés száma:

HB/18-FVO/00267-5/2024.

Döntés kelte:

2024. április 11.

Bejegyzés időpontja:

2024. augusztus 29. 10:17:49

A jogkövetkezmény mértékének megállapítása keretében figyelembe vett további tényezők:

A Hatóság a mérlegelés során figyelembe vette, hogy a Vállalkozás az eljárás során nem tanúsított együttműködő magatartást, nem nyilatkozott, ezzel hátráltatta a Hatóság munkáját.

A Hatóság – figyelemmel az Fgytv. 48. § (1) bekezdésében foglaltakra – a jogkövetkezmények megállapításakor az eset lényeges körülményei és a fenti mérlegelési szempontok alapján az irányadó bírságösszeg emelése mellett döntött, és **az arányosság szempontjait is figyelembe véve a rendelkező**

részben meghatározott összegű fogyasztóvédelmi bírság kiszabását tartotta szükségesnek azon cél elérése érdekében, hogy a Vállalkozás a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

A Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásának adatai alapján Vállalkozás vonatkozásában a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül közigazgatási szankciót megállapító döntést jegyezték be, erre tekintettel a Hatóság a Szankció tv. 9. § (2) bekezdés alapján bírság szankció alkalmazásáról döntött.

A Vállalkozás gazdasági súlya tekintetében figyelembevételre került, hogy a www.e-beszamolo.im.gov.hu oldalon közzétett utolsó éves beszámoló alapján a Vállalkozásnál 2022. évben a foglalkoztatottak száma 0 fő volt, valamint a 2022. január 01. - 2022. december 31. közötti időszakra vonatkozó éves beszámoló szerint a belföldi értékesítés nettó árbevétele szintén 0 Ft volt.

A fenti mérlegelési szempontokat figyelembe véve a Hatóság a rendelkező részben meghatározott összegű fogyasztóvédelmi bírság kiszabását, valamint kötelezés alkalmazását tartotta indokoltnak, annak érdekében, hogy a Vállalkozás a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

A megjelölt mérlegelési körülmények figyelembevételével, a jogszabályokban előírt célok megvalósítása érdekében, a Szankció törvény 6. § (2) bekezdésében és 9. § (2) bekezdésében, valamint az Fgytv. 47. § (1) bekezdésének c) és i) pontjában meghatározott jogkövetkezményt állapította meg a Hatóság.

VII. Hatásköri és illetékességi szabályok

A Hatóság hatásköre és illetékessége az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, az Fttv. 10. (1) bekezdésén a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Kormányrendelet 1-2. §-ain, illetve 3/B. §-án, valamint a fent rögzített jogszabályhelyeken alapul.

VIII. Záró rendelkezések

Felhívom a Kérelmező figyelmét, hogy mivel a kérelemre indult eljárásban Hatóságom a kérelem beérkezését követő hatvan napos ügyintézési határidőn belül jelen döntésével a hatósági ügy érdemében döntött, a PE/002/02891-2/2024. számú végzésben meghatározott, 10.000 Ft megfizetésére vonatkozó kötelezettség Hatóságunk részéről nem áll fenn.

A határozat elleni fellebbezés lehetőségét az Ákr. 116. § (1)-(5) bekezdései zárják ki. A döntéssel szembeni bírósági felülvizsgálat lehetőségét az Ákr. 114. § (1) bekezdése biztosítja, a kereset benyújtásának helyét és határidejét a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 39. § (1) bekezdése szabályozza. A keresetindítás további szabályairól a Kp. 12. § (1) bekezdése és 13. § (1) bekezdése (bíróság hatásköre, illetékessége), 37-40. §-ai, 50-55. §-ai (azonnali jogvédelem és halasztó hatály) rendelkeznek.

A közigazgatási per illetékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 45/A. § (1) bekezdése és 62. § (1) bekezdés h) pontja rendelkezik.

A pénzfizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén irányadó késedelmi pótlék és annak mértéke az Fgytv. 48. § (6) bekezdése, valamint az Ákr. 135. §-a (1) bekezdése alapján került meghatározásra.

A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményekről az adóhatóság által fogantatosítandó végrehajtási eljárásokról szóló 2017. évi CLIII. törvény 122-125. §-ai rendelkeznek.

A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól, a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CLIII. törvény 19. § (1)-(2) bekezdései és a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (új Pp.) 605. §-a, 608. §-a és 611. §-a rendelkeznek.

A Szankció tv. 3. § (1) bekezdése értelmében a Hatóság a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására nyitva álló idő elteltével egyidejűleg bejegyzí a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába, mely azokat a bejegyzés időpontjától számított három évig tartalmazza.

Budapest, 2024.12.09.

Végleges: 2024.12.23.