



PEST VÁRMEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: PE/002/02983-6/2024
Ügyintéző:
Telefon: (1) 459 4911

Tárgy: Fogyasztóvédelmi bírságot, kötelezést és
tiltást megállapító határozat

H A T Á R O Z A T

A **Pest Vármegyei Kormányhivatal** (a továbbiakban: **Hatóság**) (...) a továbbiakban: **Kérelmező**, kérelme alapján a **Nádland Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.** (székhelye: 1106 Budapest, Jászberényi út 47/B., cégjegyzékszám: 01-09-702239 adószám: 12762693-2-42, a továbbiakban: **Vállalkozás**) ellen indított közigazgatási hatósági eljárásban a Vállalkozást

**300.000, Ft – azaz háromszázezer forint- fogyasztóvédelmi bírságot szab ki,
és megtiltja a jogsértő magatartás folytatását.**

Kötelezi a Vállalkozást arra, hogy

- a jövőben a fogyasztók által bejelentett szavatossági és jótállási igények intézése során a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (a továbbiakban: NGM rendelet) 4. § (1) bekezdésében meghatározott tartalommal vegye fel a jegyzőkönyvet,
- a jövőben a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági igények fogyasztó általi bejelentésekor minden esetben, ha a fogyasztó szavatossági 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 értesítse a fogyasztót,
- a kereskedelmi kommunikációi során a fogyasztók tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges valamennyi jelentős információt bocsássa a fogyasztók rendelkezésére, továbbá a fogyasztók tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges jelentős információról és a fogyasztók jogairól minden esetben egyértelműen, világosan, közérthetően nyújtson tájékoztatást,

A fenti kötelezettségének 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” szöveg.

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 hátraléokra 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 foganatosítja. A végrehajtást foganatosító 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 (DÁP tv.) 19. §-ában meghatározottak szerint elektronikus úton nyújthatják be a keresetlevelet.
- A jogi képviselővel eljáró ügyfél csak elektronikus úton nyújthatja be a keresetlevelet. Elektronikus úton a keresetet 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.

INDOKOLÁS

I. Eljárási cselekmények:

Kérelmező a **Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályához** 2024. október 30. napján – e-papír útján - kérelmet nyújtott be a Vállalkozással szemben.

A Kérelmező a megkeresésében az alábbiakat adta elő:

„2024.08.05-én (rendelésszám: 200044053) a Nádland Kft.-től vásároltam 11 db Lamellás kerítéselemet (cikkszám: WR-COM549). A kerítéselemek a <https://www.nadland.hu/kerites-lamellas-180-x-180-cm> linken érhetőek el. A megvásárolt kerítéselemeket feltettük, vékony lazúrral kezeltük, de kb. 2 hét múlva a 11 panelből 2 db jelentősen deformálódott. A Nádland Kft. rögzítéstechnológiai ajánlása a termékhez a <https://www.nadland.hu/kerites-lamellas-180-x-180-cm> linken a lap alján olvasható a „Leírás” részben. *Eszerint „A keret vékonyabb kialakítása miatt javasolt a stabil rögzítés (alul, középen és felül zárt szelvényhez, vagy fa léchez)...”* A kerítéselemek ennek figyelembevételével kb. 2 m magas, 40x40 mm-es zártszelvényre hegesztett 8-9 cm-es fém fülekhez kerültek rögzítésre alul, felül és középen. Ez megfelel a Nádland Kft. előírásainak.

A 2 db kerítéselem deformációja miatt első alkalommal 2024.09.06-án e-mailben megkerestem a Nádland Kft.-t, kérve a deformálódott elemek cseréjét. Ezt követően többszöri levélváltás után a Nádland Kft. a következő végleges választ adta: „...a már lefestett és telepített kerítéselemek cseréjére nincs lehetőségünk.”

A Nádland Kft.-vel folytatott teljes elektronikus levelezést az 1. melléklet tartalmazza. A 2024.09.06-án küldött e-mailemben csatolt fotókat a 2. melléklet, a 2024.09.23-án küldött e-mailemben csatolt fotókat pedig a 3. melléklet tartalmazza.

A Nádland panaszkezelését és a probléma megoldása iránti hozzáállását, valamint a 2 db kerítéselem cseréjének elutasítását az alábbiak miatt nem tudom elfogadni.

1) A kerítéselemek a Nádland Kft. rögzítéstechnikai utasítása szerint kerültek rögzítésre.

2) A Nádland Kft. 2024.09.24-én kelt e-mailjében az alábbiakat javasolta: *„Szeretnénk felhívni figyelmét egy esetleges jövőbeni megoldásra, amely segíthet megelőzni a további deformációt. Tekintettel arra, hogy a kerítés panelek vékonyabb anyagvastagsággal rendelkeznek, javasolnánk, hogy fontolja meg a vízszintes merevítést az oszlopok között. Ez a megoldás további stabilitást biztosítana a paneleknek, különösen hosszabb távon, amikor az időjárási körülmények – például szél vagy hőmérséklet-ingadozás – miatt deformáció alakulhat ki.”*

Ezt elfogadni nem tudom, mivel nem ez szerepel az 1) pontban foglalt rögzítéstechnikai utasításában. A termék vásárlása előtt tájékozódtam az elvárt rögzítéstechnikáról, és a rögzítés a honlapon szereplő információk szerint történt. Ha az előzetes tájékozódás során azt olvasom, hogy a kerítéselemek mindkét oldalán alul, középen és felül is keresztmerevítést kell alkalmazni, akkor nem ezt a típusút vásárolok meg. A kerítés nem csak biztonsági, hanem esztétikai funkciót is betölt. A keresztmerevítések pedig ezt az esztétikai funkciót nagy mértékben csökkentik.

3) Panaszomat a Nádland Kft. azzal az indoklással utasította el, hogy „...a már lefestett és telepített kerítéselemek cseréjére nincs lehetőségünk.”. Ez így értelmezhetetlen, mivel ez alapján a kerítéselemeket pl. 1 évig nem szabad lefesteni és felrakni?!

A fentiekben túl a panaszkezelés során a Nádland Kft. nem tartotta be a honlapján fellelhető Általános Szerződési Feltételeket sem, mivel az ÁFSZ Panaszügyintézés és jogérvényesítési lehetőségek pontjában a következő szerepel: *„A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás tett-e a Békéltető Testületi döntéssel kapcsolatos általános alávetési nyilatkozatot.”* Panaszom elutasítása során ilyen tájékoztatást nem kaptam.”

A Kérelmező a kérelemhez az alábbi dokumentumokat mellékelte:

- a vállalkozás részére írt levél, fényképek a termékekről

A beadványban foglaltak alapján Hatóságunk előtt 2024. október 29. napján az NGM rendelet, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) vonatkozó rendelkezéseinek esetleges megsértésének kivizsgálása tárgyában kérelemre eljárást indított, továbbá a **Kérelmező polgári jogi igényének érvényesítése kapcsán – lamellás kerítés (továbbiakban : termék) cseréje - a kérelem visszautasításra került.**

Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 85. § (2) bekezdésben foglaltak alapján értesítette a Vállalkozást, egyben nyilatkozattételre hívta fel a Vállalkozást, hogy az Ákr. 50. § (6) bekezdése alapján, a hivatkozott végzés közlésétől számított 8 napon belül – bírság terhével – nyilatkozzon az ügy kapcsán.

A 2024. november 07. napján kelt letöltési igazolás tanúsága szerint a Vállalkozás a „értesítés eljárás megindításáról, valamint felhívás nyilatkozattételre, adatközlésre” tárgyú végzést átvette.

A Vállalkozás 2024. november 14. napján küldött EPAPIR-20241114-14697 azonosítószámon PE/002/02983-3/2024. ügyiratszámra nyújtotta be alábbi nyilatkozatát:

„1. Ismertesse álláspontját a bejelentésben előadottakkal kapcsolatban, illetve adja elő azokat a tényeket, amelyek az ügy eldöntése szempontjából relevánsak lehetnek!

Röviden engedje meg hogy leírom az **események láncolatát**, melyet a levelezésünk is alá fog támasztani (a levelezést csatoljuk).

(...) a 200044053 számú rendelete alapján a Nádland Kft.-től vásárolt 11 db lamellás kerítéselemet, amelyek mérete 180x180 cm.

2024.09.06-án kelt levelében jelezte, hogy a kerítéspaneleket vékonylazúrral kezelte, ám felhelyezés után három elem deformálódott. Levelében így fogalmaz: *„A kerítéselemek vékonylazúrral lekezelésre kerültek, de ennek ellenére felhelyezés után 3 db-nál jelentős deformitás lépett fel, ami esztétikailag rendkívül hátrányos. A vásárló tájékoztatást kért a problémás elemek cseréjéről. 09.09-én kollégánk válaszlevelet küldött, melyben megköszönte a megkeresést és a fotókat, továbbá kérdést tett fel az oszlopok közötti vízszintes merevítés pontos megoldásáról, amely nem volt egyértelmű a küldött képeken. Megemlítette, hogy a további kivizsgáláshoz elengedhetetlen lenne ennek ismerete, hogy megfelelően megértsék a telepítés körülményeit.*

Az Ügyfél 09.23-án elnézést kért a késedelmes válasz miatt, és újabb képeket csatolt a kerítéspanelek rögzítésének módjáról, melyek 8-9 cm-es fém fülekhez kerültek rögzítésre. Kiemelte, hogy a korábban használt, hasonló kialakítású kerítéselemeknél nem tapasztalt problémát. Hozzátette, hogy az újonnan vásárolt 11 panel közül jelenleg 8-9 darab nem mutat deformációs jeleket, tehát problémamentesen használható.

- *Másnap kollégánk javaslatot tett egy jövőbeli megoldásra, amely elősegítheti a panelek stabilitását:* „Javasolnánk, hogy fontolja meg a vízszintes merevítést az oszlopok között. Ez a megoldás további stabilitást biztosítana a paneleknek, különösen hosszabb távon, amikor az időjárási körülmények - például szél vagy hőmérséklet-ingadozás - miatt deformáció alakulhat ki. ” Továbbá felhívta (...) figyelmét arra, hogy bár a jelenleg problémamentes panelek (8-9 db) még nem mutatják a deformáció jeleit, idővel ezek is veszélyeztetetté válhatnak, ha nem biztosítanak vízszintes merevítést. Hozzátette, hogy a Nádland Kft. kész bármilyen további kérdésben segítséget nyújtani.

Az ügyfél ezt követően visszajelzett, hogy az eddigi válaszok alapján nem kapott egyértelmű választ az eredeti kérdésére, amely a deformált elemek cseréjére vonatkozott. Kollégánk sajnálatát fejezte ki a vásárló felé, de közölte, hogy mivel átvételkor a termékek sérülésmentesek voltak, és a faanyag, illetve terméktájékoztatásban mind a fa deformálódásának lehetőségére, mind a megfelelő telepítés szükségességére felhívtuk a figyelmét, és a fotók alapján a probléma ezen utóbbi okokból, nem pedig gyártási hibából származik, így a terméket cserélni nem tudjuk.

Összegezve:

- Az ügyfél és a Nádland közti levelezés, valamint a mellékelt tájékoztatók alapján az alábbiak szerint igazolható, hogy a cég a vásárlással kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségnek eleget tett, és ügyfélközpontú megoldási javaslatokat nyújtott. A vásárlás során a Nádland Kft. átadta (a vásárlást visszaigazoló e-mailben megküldtük) a „Impregnált fenyőkerítések” és „Tudnivalók az impregnált faanyagról” című részletes tájékoztató dokumentumokat, amelyek ismertetik a faanyag jellegzetes tulajdonságait. A természetes elváltozások ismertetése: A tájékoztatók egyértelműen felhívták a figyelmet arra, hogy az impregnált faanyag időjárási tényezők hatására vetemedhet és deformálódhat, különösen akkor, ha közvetlen napfénynek és csapadéknak van kitéve. Ezen elváltozások nem tekinthetők garanciális problémának, mivel a fa természetes viselkedésének részét képezik.

Karbantartási tanácsok: A dokumentációban szereplő utasítások szerint az UV sugárzás elleni védelem érdekében ajánlott a vékony lazúros kezelés, bár ez önmagában nem képes teljesen megelőzni az időjárás okozta elváltozásokat. Részletes válaszadás és támogatás: munkatársunk minden vásárlói megkeresésre időben válaszolt. A panasz kivizsgálása során igyekezett pontosítani a telepítés körülményeit, hogy a deformáció okait megérthesse, és további támogatást nyújthasson.

Vízszintes merevítés javaslata: (...) válasza alapján kiderült, hogy a kerítéspanel elemek vízszintesen egyáltalán nem voltak megerősítve, csak függőleges rögzítés történt. (...) ezt megerősítette: „ a kerítéspanelek 8-9 cm-es fém fülekhez kerültek rögzítésre ezzel utalva arra, hogy vízszintes stabilizálás nem történt. A szakszerű telepítésnek része, hogy a több mint 3 négyzetméteres, vékony panelt szakemberrel (pl. asztalos) egyeztetve telepítsék, vagyis vízszintesen is merevítsék, mert a szél kárt tehet benne.

Korlátok egyértelmű ismertetése: A válasz egyértelműen kiemelte, hogy a fa természetes tulajdonságaiból fakadó alakváltozások nem minősülnek hibás teljesítésnek. A szakszerűtlen telepítés okozta elváltozás szintén kizáró ok.

2. Kérem, tájékoztasson arról, hogy 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) 4. § (1) bekezdése szerint vett-e fel jegyzőkönyvet a Kérelmező 2024. szeptember 06. napján bejelentett hibás termék kapcsán tett

minőségi kifogásról, illetve annak másolati példányát haladéktalanul, igazolható módon rendelkezésre bocsátotta-e a Kérelmező részére. Amennyiben erre sor került, kérem, hogy küldje meg a jegyzőkönyv másolatát Hatóságunknak, illetve igazolja hitelt érdemlően, hogy a jegyzőkönyv másolata átadásra került.

Társaságunk az üzleti élet minden területén igyekszik teljes körűen a jogszabályoknak megfelelően működni. Ennek a törekvésünknek is köszönhető, hogy a cégünk mulasztására visszavezethető fogyasztóvédelmi bírságot nem kaptunk. Panaszkezelésnél tipikusan személyesen, vagy e-mail útján kommunikálunk. Jelen esetben a levelezésben a panaszkezelés szükséges tartalmi elemei mind megválaszolásra kerültek kollégánk által. A panaszkezelési protokollunk részét képezi, hogy minden fogyasztói kifogás ügyintézéséről jegyzőkönyvet állítunk ki, és azt haladéktalanul megküldjük az ügyfélnek. Végzését követően, az ügy eseményeinek rekonstruálása közben sajnálattal vettük észre azonban, hogy (...) úr ügyének kezelésekor a jegyzőkönyv a szokásoknak megfelelően kiállításra került ugyan, de az nem lett megküldve az ügyfél részére. A jegyzőkönyvet a hiányosság felfedezésekor haladéktalanul megküldtük az ügyfélnek. Szigorúbb céges protokollt vezettünk be, hogy a jövőben ilyen hiba ne fordulhasson elő. Cégünk számára kiemelkedően fontos a jó ügyfélműködés, és a teljes körűen szabályszerűen működés biztosítása. Kollégáinkat szigorúbban, és szankciókat kilátásba helyezve fogjuk ellenőrizni, hogy a jövőben ehhez hasonló szabálytalanság ne történhessen. (...) jegyzőkönyvének elküldését jelen sorok írásakor pótoltuk.

3. Kérem, tájékoztasson arról, hogy értesítette-e igazolható módon a Kérelmezőt szavatossági igénye teljesíthetőségéről azonnal vagy öt munkanapon belül az NGM rendelet 4. § (5) bekezdése szerint. Kérem, erre vonatkozó nyilatkozatát, hitelt érdemlően támassza alá, azaz küldje meg a Kérelmezőnek küldött tájékoztatás másolatát.

Folyamatos, és részünkről végig gyors levélváltásban voltunk az ügyféllel. Az ügy teljes menetét és annak tartalmát az 1. kérdésnél megválaszoltuk, így ez is kifejtésre kerül. A teljes levelezést is csatoljuk, melyben benne foglaltatik.

4. Kérem, tájékoztasson arról, hogy értesítette-e igazolható módon a Kérelmezőt szavatossági igénye teljesíthetőségéről vagy az igénye elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, azonnal vagy öt munkanapon belül az NGM rendelet 4. § (5) bekezdése szerint. Kérem, erre vonatkozó nyilatkozatát, hitelt érdemlően támassza alá, azaz küldje meg a Kérelmezőnek küldött tájékoztatás másolatát.

Az igény teljesíthetőségéről, valamint az elutasítás okáról igen, tájékoztattuk, lásd 1. pont és a csatolt levelezés. Mivel a jegyzőkönyvet csak késve küldtük meg az Ügyfélnek, így arról explicite csak később értesítettük. Megjegyezném azonban, hogy az Általános Szerződési Feltételeink részletesen tartalmazza, melyet a vásárláskor az Ügyfél elfogadott. Az ASZF-ünk kivonatát szintén csatolom.

5. Kérem, csatolja azon szakvéleményt vagy dokumentumot, amely alapján visszautasította a Kérelmező minőségi kifogását. Amely alapján megállapítást nyert, hogy nem rendeltetésszerűen használta a terméket, ennek következményeként nem érvényesítheti szavatossági igényét.

Csatoljuk mind az „Impregnált fenyő kerítések”, mind a „Tudnivalók az impregnált faanyagról” című dokumentumainkat. Mindkét dokumentum elérhető már a vásárlást megelőzően, illetve a vásárlás mellékleteként elektronikusan is megküldjük minden érintett vevőnknek. Az ügyfél által küldött fotókat még a mérlegeléskor megmutattuk egy faipari mérnöknek. Kérdéssora megválaszolásakor kértük, hogy a szóban megfogalmazott véleményét írásban is foglalja össze. Az ügyfél képei alapján kiállított szakvéleményt szintén csatoljuk.

Cégünk állásfoglalása: A 2023. június 13-án készült és az ügyfél által megküldött *Kertrendezes_2023.jpg* nevű kép, valamint három további, a 2024-es állapotot tükröző kép alapján megállapítható, hogy a kerítés vízszintes merevítése hiányzott. Ez valószínűsíti, hogy a kerítés már a telepítés idején, 2023-ban - vagy akár azt megelőzően is - nem volt megfelelően rögzítve, ami hozzájárult a deformálódásához. A hibásan telepített és 2024-ben újratelepített kerítéseknél ugyanazok a problémák jelentkeztek, mint korábban, ami az elégtelen rögzítés és vízszintes merevítés hiányára vezethető vissza. A vásárló feltehetően nem konzultált szakemberrel (pl. asztalossal) az eredeti problémák megoldására, ami lehetőséget adott volna arra, hogy megfelelő

tájékoztatást kapjon a vízszintes megerősítés fontosságáról és elkerülhetővé vált volna a kerítés deformálódása.

Kollégánk által küldött javaslat szerint a kerítéselemeket megfelelő vízszintes megerősítéssel kellene ellátni, különös tekintettel a szélterhelésnek kitett területeken. Ennek megvalósítása segítené a deformáció elkerülésében és a kerítések hosszabb élettartamának biztosításában.

A képek elemzése alapján a kerítés állapota már az eredeti telepítéskor nem volt megfelelő. A telepítést nem a Nádland Kft. végezte, ezért a helyes telepítési útmutatás megadása a telepítést végző cég feladata lett volna.

6. Kérem, nyilatkozzon mire alapozta Kérelmező részére írt álláspontját, miszerint a „már lefestett és telepített a kerítéselemek cseréjére nincs lehetőség.”

Az ügyfél az átvételt követően nem jelezte, hogy a termékeket nem megfelelő állapotban vette volna át. Az átvételt követően nem volt további panasz vagy reklamáció a termékek állapotával kapcsolatban a vásárló részéről, ami megerősíti, hogy a termékek az átvételkor nem mutattak rendellenességeket.

A rendellenesség, amely a vásárló által említett problémákhoz vezetett, a termékek tárolását, festését és telepítését követően jelentkezett. Ezen folyamatok, különösen a tárolás, festés és a kerítéselemek telepítése során a termékek állapota módosulhatott, ami hozzájárulhatott a problémák kialakulásához. A vásárló minőségileg megfelelő terméket kapott áruházunktól. Ahogyan azt ő is jelezte: „*festés (...) felhelyezés után 3 db-nál jelentős deformitás lépett fel*”. Kollégánk a kérdésben idézett mondattal nem arra utalt, hogy ha eredetileg hibásan küldtünk volna egy terméket, vagy a hiba a termék gyártási hibájából keletkezett volna, ne lehetne festett vagy telepített állapotban cserélni. Arra utalt- és ez a teljes levelezésből kitűnik-, hogy a képek és az eset körülményeinek mérlegelése után azt a következtetést vont le, hogy cégünk nem teljesített hibásan, megfelelő minőségű faanyagot adtunk, és a telepítés szakszerűtlen volta, valamint a faanyag jellege és az időjárási elemek összjátéka eredményezhette a deformációt.

A termék a dokumentáció alapján kültéri használatra alkalmas, azonban a csapadéknak, közvetlen napfénynek és/vagy erős szélterhelésnek kitett helyen való telepítés csökkenti az élettartamát. A megfelelő rögzítés elengedhetetlen ezen körülmények között. A vásárló a megrendelést követően erről a tájékoztatást dokumentum formájában megkapta.

Mindezek fényében álláspontunk szerint nem vagyunk kötelesek a cserét biztosítani.

Vállalkozás nyilatkozatához csatolta a levelezést, képet a termékről, képek a rögzítésről, tudnivalók az impregnált faanyagról szóló tájékoztatót, jegyzőkönyvet, ászf-et., szakvéleményt.

Hatóságunk 2024. november 18. napján az Ákr. 33. §-ában foglaltakra megfelelően a Vállalkozás nyilatkozatát megküldte a Kérelmező részére nyilatkozattal kapcsolatos észrevételeit tegye meg.

Kérelmező 2024. november 22. napján az EPAPIR-20241122-11169 azonosítószámon az alábbi észrevételeit küldte meg a Vállalkozás nyilatkozattételére.

„1. ÉSZREVÉTEL: A kerítéspanelek rögzítésének módjával kapcsolatban

- A Vállalkozás hivatkozik a „Tudnivalók az impregnált faanyagok” című tájékoztatóra, amelyben felhívják a figyelmet arra, hogy az impregnált faanyag időjárási tényező hatására vetemedhet.
- A Vállalkozástól vásárolt kerítéspanelek kb. 2 m magas, 40x40 mm-es zártszelvényre hegesztett 8-9 cm-es fém fülekhez kerültek rögzítésre három pontban (alul, felül és középen). Ezt a rögzítési módot a Vállalkozás szakszerűtlennek ítéli.

A Vállalkozás e-mailben megküldött tájékoztatása szerint az ideális telepítés során a kerítéspaneleket mind a két oldalon, teljes hosszúságban vízszintesen is merevíteni szükséges.

Észrevétel: Amint azt korábban már leírtam, a Vállalkozás rögzítéstechnikai útmutatása alapján „A keret vékonyabb kialakítása miatt javasolt a stabil rögzítés (alul, középen és felül zárt szelvényhez, vagy fa léchez), különösen olyan helyeken, ahol kutya vagy kisgyerek is van. A megfelelő rögzítés biztosítja a kerítés tartósságát és stabilitását, így elkerülhetők a sérülések

vagy elmozdulások erősebb behatás esetén." Forrás: <https://www.nadland.hu/kerites-lamellas-180-x-180-cm> Termékleírás rész (lap alja), de ezt a részt a honlapról készített PrtSc-el alább is bemásolom.

A kerítéspanelek rögzítése tehát (ahogy azt a T. Hatóság részére 2024.10.29. napján megküldött levelemben is kifejtettem) a Vállalkozás által ajánlott technológia szerint történt. Arról, hogy az ideális telepítés során a kerítéspaneleket mind a két oldalon, teljes hosszúságban vízszintesen is merevíteni szükséges, a panaszom megküldését követően kaptam e-mailben tájékoztatást 2024.09.24. napján.

2. ÉSZREVÉTEL A 2. észrevétel megalapozása érdekében egy az egyben bemásolom a Vállalkozás nyilatkozatában szereplő általam kifogásolt részt.

Cégünk állásfoglalása: A 2023. június 13-án készült és az ügyfél által megküldött *Kertrendezes_2023.jpg* nevű kép, valamint három további, a 2024-es állapotot tükröző kép alapján megállapítható, hogy a kerítés vízszintes merevítése hiányzott. Ez valószínűsíti, hogy a kerítés már a telepítés idején, 2023-ban - vagy akár azt megelőzően is - nem volt megfelelően rögzítve, ami hozzájárult a deformálódásához. A hibásan telepített és 2024-ben újratelepített kerítéseknél ugyanazok a problémák jelentkeztek, mint korábban, ami az elégtelen rögzítés és vízszintes merevítés hiányára vezethető vissza. A vásárló feltehetően nem konzultált szakemberrel (pl. asztalossal) az eredeti problémák megoldására, ami lehetőséget adott volna arra, hogy megfelelő tájékoztatást kapjon a vízszintes megerősítés fontosságáról és elkerülhetővé vált volna a kerítés deformálódása.

Itt nem igazán értem, hogy a Vállalkozás mire kíván utalni. Amint azt a Vállalkozás részére 2024.09.23-án megküldött e-mailben jeleztem, korábban is hasonló kerítéspanelek kerültek letelepítésre ugyan ezzel a rögzítési móddal, amivel nem volt gond. Ennek bizonyítékeként került az e-mailhez becsatolásra a *Kertrendezes_2023.jpg* kép. A tárgyi ingatlanba 2022.05.02. napján költöztünk be (Birtokbaadási jegyzőkönyvet 1. mellékletben csatolom). A régi kerítés valamikor 2008 évben került felhelyezésre még az előző tulajdonos által. Ezt a kerítést cseréltem le 2024. szeptemberében, mivel a régi kerítés lécei pár helyen eltörtek, valamint a telepítéskor rákent festék néhány helyen kezdett leperegni. A csere oka tehát nem a régi kerítéspanelek deformációja volt. Ilyet én nem nyilatkoztam. Ezt a tény egyébként a Vállalkozás nyilatkozatában is szerepelt.

Az Ügyfél 09.23-án elnézést kért a késedelmes válasz miatt, és újabb képeket csatolt a kerítéspanelek rögzítésének módjáról, melyek 8-9 cm-es fém fülekhez kerültek rögzítésre. Kiemelte, hogy a korábban használt, hasonló kialakítású kerítéselemeknél nem tapasztalt problémát. Hozzátette, hogy az újonnan vásárolt 11 panel közül jelenleg 8-9 darab nem mutat deformációs jeleket, tehát problémamentesen használható.

Az alábbiakban bemásolom a Vállalkozás részére csatolmányként megküldött *Kertrendezes_2023.jpg* fájlt (1. ábra), ami egy 2023 évben elvégzett kertrendezés után készült. A 2. és a 3. ábrán látható a kertrendezés előtti állapot. A fotókon látható, hogy a 2023 évben végzett kertrendezés során a régi tulajdonos által telepített tuják kerültek kivágásra, valamint a kertben korábban ott lévő játszótér került eltávolításra. A 2023 évben végzett kertrendezés tehát a régi kerítéspaneleket nem érintette! Ez a fotó annak bizonyítékeként került megküldésre, hogy a hasonló kialakítású régi kerítéspanelek 16 évet kibírtak, mindenféle deformáció nélkül.

A fentiekre való tekintettel tehát, nem értek azzal egyet, hogy a Vállalkozástól vásárolt kerítéspanelek rosszul kerültek volna rögzítésre, mivel a rögzítés a Vállalkozás honlapján feltüntetett információk szerint történt."

II. A döntés meghozatala az alábbi jogszabályhelyek alapján történt

NGM rendelet

4. § (1) A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti

a) a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,

- 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 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.**

Fttv.:

Fttv. 3. § (1) bekezdés

Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

Fttv. 3. § (2) bekezdés

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 ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

Fttv. 3. § (3) bekezdés

Tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pont

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 megtévevse a fogyasztót a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

Fttv. 7. § (1) bekezdés

Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

- a) – figyelembe véve valamennyi ténszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és
- b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

Fttv. 2. § d) pont

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

Fttv. 2. § e) pont

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

Fttv. 2. § h) pont

ügyleti döntés: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát a termékkel kapcsolatban,

Fttv. 9. § (1) bekezdés

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett termék értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.

III. Megállapított tényállás

A Hatóság jelen ügyben azt vizsgálta, hogy a Vállalkozás a Kérelmező minőségi kifogásának intézése, rendezése, és az ezzel kapcsolatos tájékoztatása során a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően járt-e el, továbbá megállapítható-e a Vállalkozással szemben a Kérelmező minőségi kifogás kezelésével kapcsolatosan az NGM rendelet, illetve az Fttv. esetleges megsértése.

A Hatóság a döntését a Kérelmező és a Vállalkozás által benyújtott iratok alapján, erre tett észrevétele, illetve a vonatkozó jogszabályok figyelembevételével hozta meg.

Jegyzőkönyv felvétele, öt munkanapon belüli nyilatkozattétel vizsgálata:

III.1. A Kérelmező 2024. szeptember 06. napján minőségi kifogást jelentett be a Vállalkozás részére. A Vállalkozás 2024. szeptember 09. napján újabb képeket kért a Kérelmezőtől a termék kivitelezési módjáról. Ezen dokumentumokat 2024. szeptember 23. napján megküldte a Vállalkozás részére. A minőségi kifogás kapcsán a Kérelmező szavatossági igényét akart érvényesíteni, mivel a termék eldeformálódott.

Hatóságunk álláspontja, hogy a Vállalkozás a hozzá beérkező minőségi kifogásról a bejelentésekor az NGM rendelet előírásainak megfelelően nem vett fel jegyzőkönyvet és annak másolati példányát nem bocsájtotta a Kérelmező részére, ezáltal **megsértette az NGM rendelet 4. § (1)-(4) bekezdésében foglaltakat.**

Hatóságunk rendelkezésére álló adatok alapján **a Vállalkozás a Kérelmező szavatossági igényének bejelentéséről az igénye teljesíthetőségéről nem tudott nyilatkozni, ezért legkésőbb a bejelentéstől számított 5 munkanapon belül értesítenie kellett volna a Kérelmezőt álláspontjáról. Ezzel szemben a Vállalkozás a 2024. szeptember 25. napján nyilatkozott, ezáltal megsértette az NGM rendelet 4. § (5) bekezdésében foglaltakat.**

Az NGM rendelet 4. § (5). bekezdésben foglaltakat, alapján a bejelentéstől számított legkésőbb 5 munkanapon belül értesítenie kellett volna a Kérelmezőt álláspontjáról. Ezen határidő 2024. szeptember 16. napján lejárt.

Továbbá a Vállalkozás 2024. szeptember 25. napján elutasította a Kérelmező igényét. Amennyiben a Vállalkozás nem tud azonnal nyilatkozni az igény teljesíthetőségéről, az NGM rendelet vonatkozó előírása szerint a Kérelmezőt szavatossági igénye elutasítása esetén annak indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is igazolható módon köteles értesíteni.

Hatóságom felhívja a Vállalkozás figyelmét, hogy bevizsgálásra abban az esetben van szükség, ha a Vállalkozás nem tud a fogyasztó szavatossági igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor **megalapozottan** nyilatkozni a termék hibájával kapcsolatban.

Hatóságunk megjegyzei továbbá, hogy a felvett jegyzőkönyv 2. oldalán szereplő tájékoztatás „alulírott fogyasztó jelen jegyzőkönyv aláírásával hozzájárulok....” bekezdés jövőbeni törlése indokolt, mivel az ide vonatkozó jogszabályi rendelkezés 2023. január 04-től hatálytalan, illetve a teljesítés időpontjának kitöltése minden esetben kötelező.

Fttv. vonatkozó rendelkezéseinek a vizsgálata:

III.2. A Vállalkozás 2024. szeptember 24. napján a Kérelmező részére küldött levélben, a kerítéspanelék rögzítéséről tájékoztatja, továbbá javaslatot tesz arra, vonatkozóan, hogy amennyiben a termékek további deformálódását szeretné elkerülni javasolja **a vízszintes merevítést az oszlopok közt.**

A Vállalkozás weboldalán a termék leírásában kiemeli „**Fontos!** A keret vékonyabb kialakítása miatt javasolt a stabil rögzítés (alul, középen és felül zárt szelvényhez, vagy fa léchez), különösen olyan helyeken, ahol kutya vagy kisgyerek is van. A megfelelő rögzítés biztosítja a kerítés tartósságát és stabilitását, így elkerülhetők a sérülések vagy elmozdulások erősebb behatás esetén.”

Hatóságunk álláspontja, hogy a Vállalkozás a 2024. szeptember 24. napján a Kérelmező részére küldött levelében, amelyben a kivitelezésre tér ki, **olyan tájékoztatást használ, mely eltér a termék kivitelezése során alkalmazott leírástól.** A termék leírás a kialakítás **szórá**n a **stabil rögzítést (alul, középen és felül zárt szelvényhez, vagy fa léchez) javasolják** a „Vásárlói tájékoztató” nevezetű dokumentum meg nem tér ki a kivitelezés módjára. **A Vállalkozás által javasolt mód „a vízszintes merevítésre az oszlopok közt” nem szerepel a termék leírásában illetve a „Vásárlói tájékoztató”-ban sem.**

Kérelmező álláspontja ezzel kapcsolatosan a következő volt: „Ha az előzetes tájékozódás során azt olvasom, hogy a kerítéselemek mindkét oldalán alul, középen és felül is keresztmerevítést kell alkalmazni, akkor nem ezt a típusút vásárolok meg.”

A Kúria Kfv. III.37.020/2014. számú döntésében kiemelte, *hogy a fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek egyes szakaszait is jogvédelem illeti meg, ezen okból minden olyan magatartást jogellenesnek kell minősíteni, amely érdemben kihatással van a fogyasztói döntés meghozatalára.*

Tekintettel arra, hogy a vásárlói tájékoztató és a Vállalkozás egyéb tájékoztatásai a fentiek tekintetében nem tartalmazott előírást, ezért a Hatóság álláspontja szerint a Vállalkozás ezzel olyan jelentős információt hallgatott el kereskedelmi kommunikációja során, amely megtévesztő mulasztásként alkalmas lehet a fogyasztó üzleti döntésének befolyásolására.

A Hatóság meg kívánja jegyezni, hogy az Fttv. 7. § (1) bekezdés értelmében önmagában az is elégséges a jogsértés megállapításához, ha a fogyasztó tájékozott üzleti döntéséhez szükséges jelentős információ elhallgatása, vagy annak homályos, érthetetlen, félreérthető módon történő rendelkezésre bocsátása alkalmas a fogyasztó üzleti döntésének befolyásolására.

A Hatóság kiemeli, hogy a Vállalkozás által nyújtott Vásárlói tájékoztatás – az Fttv. 2. § e) pontjára figyelemmel – a Vállalkozás kereskedelmi kommunikációjának tekintendők.

A Hatóság a fent ismertetett Vásárlói tájékoztatót érintő kereskedelmi kommunikációt – a jelentős információ elhallgatásával megvalósuló megtévesztő mulasztásra figyelemmel – tisztességtelennek találta és megállapította, hogy a Vállalkozás az Fttv. 7. § (1) bekezdésére figyelemmel – megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdését.

III. 3. Hatóságunk álláspontja továbbá, hogy a Vállalkozás 2024. szeptember 25. napján tett kijelentése - **a már lefestett és telepített kerítéselemek cseréjére nincs lehetőség** - azt sugallja, hogy amennyiben már beépítésre került, a termék Kérelmező már egyáltalán nem élhet szavatossági

igényeivel és nem arra tér ki, hogy a kivitelezés módja nem megfelelő és emiatt utasítja vissza szavatossági igényét.

Ha *például* az eladó a bizonyítás során arra jut, hogy a terméket a fogyasztó nem megfelelően rögzítette, jogszerűen tagadhatja meg a kifogás rendezését, azonban magát a szavatossági igényt nem szüntetheti meg. Ha a fogyasztó – a szavatossági időn belül – a termék egy újabb hibája kapcsán minőségi kifogást tesz, az eladó e hiba esetében is köteles a kivizsgálásra, és csak abban az esetben tagadhatja meg a hiba orvosolását, ha bizonyítja azt, hogy e hiba oka a termék átadását követően merült fel.

Az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontja értelmében önmagában az is elégséges a jogsértés megállapításához, ha a kereskedelmi gyakorlat alkalmas arra, hogy megtévessze a fogyasztót jogai vonatkozásában, ezáltal olyan ügyleti döntés hozatalára készítse a fogyasztót, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

A Hatóság kiemeli, hogy a Vállalkozás fenti tájékoztatása – az Fttv. 2. § e) pontjára figyelemmel – a Vállalkozás kereskedelmi kommunikációjának tekintendő.

A Hatóság álláspontja szerint a vizsgált kereskedelmi kommunikáció vonatkozásában – a rendelkezésre álló adatok, valamint az Fttv. 9. §-ában foglaltak alapján – a Vállalkozás felelőssége áll fenn.

Mindezek alapján megállapítható, hogy a Vállalkozás megtévesztően tájékoztatta a Kérelmezőt a szavatossági igény elutasításának indokáról. **A Vállalkozás válaszlevele ezáltal valótlan és megtévesztő információt tartalmazott, ezzel megtévesztette a Kérelmezőt a szavatossági jogai tekintetében** A Hatóság szerint a Vállalkozás ily módon nyújtott tájékoztatása alkalmas lehet a fogyasztó ügyleti döntésének torzítására a fogyasztót megillető jogok tekintetében.

Mindezek alapján a Hatóság a Vállalkozás előzőekben ismertetett kereskedelmi kommunikációját – figyelemmel a fogyasztói jogok tekintetében tapasztalt megtévesztő tájékoztatásra – tisztességtelennek találta és megállapította, hogy a Vállalkozás az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontjában foglaltak alapján – megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdését.

Hatóságunk szeretné kiemelni, hogy az ügy eljárása során a Fttv. illetve az NGM. rendeletben foglaltakat vizsgálta, a szavatossági igény visszautasításának indokát, miszerint a hiba a termék nem megfelelő beépítési módjából adódódott, hatáskör hiányában nem vizsgálhatja. Annak megítélése, hogy a termék eldeformálódása gyártási hibára vezethető-e vissza vagy a nem megfelelő rögzítési módra bírói útra tartozik.

IV. Megsértett jogszabályhelyek

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

- az NGM rendelet 4. § (1) - (5) bekezdésében valamint
- az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat, az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdés i) pontjában és 7. § (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával.

V. Kiszabott jogkövetkezmények alapjául szolgáló jogszabályhelyek

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankciós tv.) 2. § (1) bekezdése szerint a közigazgatási szabályszegésért való felelősség megállapítása esetén a közigazgatási hatóság közigazgatási szankciót alkalmaz.

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

A (4) bekezdés kimondja, hogy 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:

- 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.**

Az Fgytv. 47. § (3) bekezdése szerint jogszabály az abban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértése esetére további jogkövetkezményeket határozhat meg.

Az Fgytv. 47. § (4) bekezdése alapján az Fgytv. 47. § (1) és 47. § (3) bekezdése szerinti jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.

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

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

- ba) 100 ezer forinttól 2 millió forintig,

- bb) a fogyasztók széles körének testi épségét vagy egészségét sértő vagy veszélyeztető, vagy a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén 200 ezer forinttól a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 6,5 millió forintig terjedhet.

Fgytv. 48. § (1) bekezdése alapján 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.

(2) Az ügyben irányadó bírságösszeg

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

- e) a 47/C. § (1) bekezdés b) pont ba) alpontja szerinti esetben a 47/C. § (5) bekezdése, valamint a Szankció tv. 9. § (3) bekezdés a)–c) pontja szerinti esetekben 600 ezer forint,

- f) a 47/C. § (1) bekezdés b) pont bb) alpontja szerinti esetben 1 millió forint,

- g) a 47/C. § (1a) bekezdés a) pont aa) alpontja szerinti esetben 50 millió forint,

A fentiekre tekintettel az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b), c) és i) pontja, a 48. § (1)–(2) bekezdése alapján szabta ki Hatóságom a szankciót.

VI. Mérlegelési szempontok

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdés szerint az Fgytv. 47. § (1) bekezdése alkalmazásában a jogsértés súlyát különösen a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége, valamint a jogsértéssel érintett áruk értéke alapozhatja meg.

- A jogsértés jellege, súlya, mértéke tekintetében:

A Hatóság e tekintetben figyelembe vette, hogy a Vállalkozás többféle, tájékoztatási és jogérvényesítési jellegű jogsértést követett el és a késedelmes tájékoztatásával akadályozta a Kérelmezőt igénye további érvényesítése kapcsán.

- A jogsértéssel érintett fogyasztók száma

A Hatóság figyelembe vette, hogy a jogsértés bizonyíthatóan egy fogyasztót, a Kérelmezőt érintette, amely alapeset, így enyhítő körülményként nem értékelhető.

- A fogyasztók érdekei sérelmének köre

A Hatóság figyelembe vette továbbá, hogy a Vállalkozás kereskedelmi kommunikációinak következtében a részben jelentős információ elhallgatásával, valamint a fogyasztói jogok tekintetében tapasztalt megtévesztő tájékoztatásra figyelemmel Kérelmezőnek a tájékoztatáshoz, valamint a jogérvényesítéshez fűződő joga sérülhetett.

A Hatóság figyelembe vette, hogy a bejelentett minőségi kifogás tekintetében 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 megsértette a fogyasztó tájékoztatáshoz fűződő jogát, valamint a jogérvényesítéshez való érdekét, mivel Kérelmezőt a jegyzőkönyv hiányában nem tájékoztatták a jótállási igény rendezésének módjáról, valamint a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről.

A Hatóság megállapította, hogy a Vállalkozás az álláspontjáról nem 5 munkanapon belül adott nyilatkozatot, ezzel **megsértette a fogyasztó megfelelő határidőben történő tájékoztatáshoz fűződő alapvető érdekét.**

- A jogsértéssel érintett áruk értéke: A minőségi kifogás 3 db egyenként 7.990,- Ft/db, azaz összesen 23.970,- Ft értékű kerítéspanel érintett.
- A jogsértő állapot időtartama tekintetében:
A Hatóság megállapította, hogy a tájékoztatási kötelezettség tekintetében 2024. szeptember 06. napjától 2024. november 11. napjáig állt fent.
- a Vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak:
A Vállalkozás 2024. november 11. napján a jegyzőkönyvet megküldte a Kérelmező részére, továbbá tájékoztatta jogai érvényesítése esetén a békéltető testület elérhetőségeiről.
- a jogsértő magatartás ismételt tanúsítása tekintetében, a jogsértéssel elért előny tekintetében, a jogsértő magatartás kiterjedtsége:
A Hatóság megállapította, hogy mindezek tekintetében a határozat meghozatala során adat nem állt rendelkezésére.

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 egy alkalommal munkavédelmi figyelmeztetés szankciót jegyeztek be, fogyasztóvédelmi közigazgatási szankciót megállapító döntést nem jegyeztek be.

A Hatóság enyhítő körülményként vette figyelembe, hogy a Vállalkozás ellen nem volt az elmúlt 3 év során fogyasztóvédelmi hatósági eljárás.

A Hatóság értékelte továbbá a Vállalkozás gazdasági súlyát, mivel a <https://e-beszamolo.im.gov.hu> oldalon közzétett adatok alapján a Vállalkozásnál 2023. évben a foglalkoztatottak száma 60 fő volt,

valamint a 2023. január 01. - 2023. december 31. közötti időszakra vonatkozó éves beszámoló szerint a belföldi értékesítés nettó árbevétele 651.259.000 ezer Ft volt.

A fenti mérlegelési szempontokat figyelembe véve a Hatóság a rendelkező részben meghatározott összegű fogyasztóvédelmi bírság kiszabását, valamint kötelezés és tiltás 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 b), 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) bekezdésein, az Fttv. 10. (1) bekezdésén a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Kormányrendelet 1-2. §-ain, valamint 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, az Ákr. 50. § (2) bekezdés c) pontja szerinti 60 napos ügyintézési határidőn belül jelen döntésével a hatósági ügy érdemében döntött, a PE/002/02983-2/2024. 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 keresetlevél benyújtásáról a DÁP tv. 19. § (1)-(3) bekezdései és a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (új Pp.) 605. §-a, 608. §-a és 611. §-a rendelkeznek.

A Szankciós 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, 2024.12.19.

Végleges: 2025.01.06.