



JÁSZ-NAGYKUN-SZOLNOK VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

KÖZLEKEDÉSI, MŰSZAKI ENGEDÉLYEZÉSI, MÉRÉSÜGYI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI
FŐOSZTÁLY
FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY

Ügyiratszám: JN/53/00969-4/2024.

Ügyintéző:

Telefon: 56/795-165

Modulszám:

Tárgy: Figyelmeztetést alkalmazó
határozat

Hiv. szám: -

Melléklet: -

HATÁROZAT

A Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya (továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Hatóság)

figyelmeztetés

szankcióban részesíti a Lucky Norina Hungary Korlátolt Felelősségű Társaságot (székhely: 4200 Hajdúszoboszló, Fertő utca 56/A, adószám: 32630950-2-09, továbbiakban: Társaság) a fogyasztóvédelmi jogszabályok megsértése miatt.

Ezen túlmenően a Társaságot

k ö t e l e z i

- arra, hogy az üzletben a vásárlók könyvét jól látható és könnyen hozzáférhető helyen helyezze el, biztosítsa a fogyasztóknak a panasztételi lehetőség ezen formáját.
- arra, hogy a fogyasztók által bejelentett szavatossági vagy jótállási igényről vegyen fel jegyzőkönyvet megfelelő tartalommal, és a vonatkozó jogszabályban foglaltak szerint intézze a bejelentést.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság megtiltja továbbá a Társaság számára a jogsértő magatartás folytatását.

A fenti kötelezettségének a Társaság a határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

A véglegesen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást foganatosító szerv a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti, a kötelezettel szemben pénzbírságot szabhat ki, továbbá a rendőrség közreműködésével kényszerítheti ki a meghatározott cselekményt.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság felhívja figyelmét, hogy jelen döntés adatai a jogorvoslati kérelem benyújtására rendelkezésre álló idő elteltével egyidejűleg bejegyzésre kerülnek a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába (a továbbiakban: Nyilvántartás). A Nyilvántartás a bejegyzés időpontjától számított három év elteltéig tartalmazza az adott döntéssel összefüggésben nyilvántartott adatokat. A Nyilvántartásban szereplő, közigazgatási szabályszegés miatt elmarasztalt vállalkozással szemben egyéb szankció is alkalmazható.

Amennyiben a jelen határozatban foglalt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetésére irányuló kötelezettségének nem tesz eleget, és a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.) 45/A. § (3) bekezdés d) pontjában meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések ismételt megsértését, úgy a Fogyasztóvédelmi Hatóság a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv. 2. § (3)-(4) bekezdéseiben, az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja. Ugyanakkor az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése és a Szankció tv. 9. § (3) bekezdése értelmében, az ott meghatározott esetekben a Fogyasztóvédelmi Hatóság minden esetben bírságot szab ki.

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

A döntés a közléssel végleges. Amennyiben a döntésben foglaltakkal nem ért egyet, a közléstől számított 30 napon belül közigazgatási pert indíthat a területileg illetékes, közigazgatási kollégiummal működő törvényszéknél (Debreceni Törvényszék, 4025 Debrecen, Arany János u. 25-31.). Tárgyalás tartását a Fél a keresetlevélben kérheti. A közigazgatási peres eljárás illetékét előzetesen megfizetni nem kell, az tárgyi illetékfeljegyzés alá esik. A peres eljárás illetékéről a bíróság dönt.

A jogi képviselő nélkül eljáró Fél a keresetlevelet választása szerint a döntést hozó hatósághoz benyújthatja személyesen, postai úton, vagy elektronikusan (<https://epapir.gov.hu/> oldalon keresztül).

A jogi képviselővel eljáró fél, valamint a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet a keresetlevelet elektronikus úton, az e-papír szolgáltatás igénybevételével köteles benyújtani, a <https://epapir.gov.hu/> oldalon keresztül. (A benyújtás elősegítése céljából tájékoztatom, hogy a felületen a „Témacsoport” megnevezésénél a „Jogorvoslat” szöveget; „Ügytípus” megnevezésnél a „Közigazgatási szerv határozatának bírósági felülvizsgálat iránti keresetlevél benyújtása” szöveget; „Címzett” megnevezésnél a „Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal” szöveget válassza ki. A „Hivatkozási szám” megnevezésnél a keresettel támadott döntés ügyszámát szükséges beírni.)

INDOKOLÁS

A Fogyasztóvédelmi Hatósághoz 2024. december 13. napján, elektronikus úton megküldött írásba foglalt kérelmében (lakcím: „, továbbiakban Kérelmező) előadta, hogy 2024.12.06-án 14:49-kor felfújható 120 cm mikulást

vásárolt az 5310 Kisújszállás, Kossuth Lajos utca 8 szám alatti Hong Kong Áruházban. A termék ára 2990 Ft volt. Felfújás után estére már látványosan, felére leeresztett.

2024.12.13-án 11 óra környékén bement a boltba a terméket kicserélni. Kérte, hogy teszteljék le a terméket. Az is sípolt és engedett, hibás volt. Az üzletvezető ezzel nem értett egyet, a termék árát se visszaadni, se levásárolni nem engedte. Konfliktus volt, így eljött az üzletből. Az utcáról felhívta a fogyasztóvédelmi hatóságot, és ezek után visszament az üzletbe, hogy a vásárlók könyvében megírassa a panaszt, az üzletvezető azonban mindezt megtagadta. Elsőnek azt mondta, nincs könyv, majd miután az alkalmazottakkal megkerestette, utána nem engedte, hogy írjanak bele. Végül elkeseredésükben a rendőrséget hívta fel, 3 úriember a segítségükre ment. A helyszínen szinte végig vonalban volt a fogyasztóvédelmi hatóság munkatársával.

Végül az egyik rendőrbiztosnak sikerült elvennie a könyvet, amit utána próbált visszaszerezni, így az egyik rendőr a kasszájánál igyekezett tartani, még a másik két rendőr sorfalat állt, hogy a panaszt a vásárlók könyvében megírassa.

Beadványához mellékelte a beírást, valamint annak igazolását, hogy a terméket hol vásárolta. Kérte panaszának teljeskörű kivizsgálását.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság 2024. december 16. napján a vásárlók könyvére és a minőségi kifogás intézésére vonatkozó bejelentés kivizsgálása kapcsán helyszíni hatósági ellenőrzést végzett az egységben. Az ellenőrzés során megállapításra került, hogy a Vásárlók könyve a fogyasztók által nehezen elérhető helyen, magasan van kihelyezve. A dokumentum hitelesített. A Vásárlók könyvébe tett AA1417001. sorszámú bejegyzés másolta a könyvben megtalálható volt. A Kérelmező ügyében minőségi jegyzőkönyvet nem vettek fel, erre vonatkozó dokumentáció nem áll rendelkezésre.

Mindemellett a jegyzőkönyvben rögzítésre került, hogy a tulajdonos cserét ajánlott, de a fogyasztó ragaszkodott a pénzvisszafizetéshez. Nyilatkozta, hogy a termék árát - azaz 2990 Ft-ot - visszafizetik, amennyiben a fogyasztó bemegegy az üzletbe. A helyszíni ellenőrzésről felvett 16FO/20241216/1258. sorszámú jegyzőkönyvet a helyszínen jelenlévő cégtulajdonos átvette.

Megállapításra került továbbá, hogy a fogyasztó beírásában nem adta meg a lakcímét (esetleg e-mail címét), így a vásárlók könyvi beírásra adott választ kézbesíteni nem tudja a Társaság.

A Kérelmező 2024. december 17. napján nyilatkozatot küldött, melyben leírta, hogy az üzletben a pénzt visszakapta. Kérélmét továbbra is fenntartja.

A Fogyasztóvédelmi Hatóságnál - a kérelemben foglaltak alapján - a Társasággal szemben, 2024. december 13. napján, a JN/53/00969/2024. ügyiratszámom közigazgatási hatósági eljárás indult.

Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (továbbiakban Ákr.) 104. § (3) bekezdés a) pontja alapján a Fogyasztóvédelmi Hatóság mellőzte a Kérelmező és a Társaság értesítését az eljárás megindításáról, tekintettel arra, hogy a hatóság az eljárás megindítása után 8 napon belül meghozta döntését.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság a kérelemben foglaltakat, a jegyzőkönyvben rögzített megállításokat, valamint a nyilatkozatokat figyelembe vette, azonban a Társaság felelősségre vonásától eltekinteni nem tud, mert a feltárt jogsértés bizonyítottan megvalósult.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság a vizsgálat során az alábbi tényállást állapította meg:

Az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen a kereskedelmi hatóság által hitelesített, folyamatosan számozott oldalú vásárlók könyvét kell elhelyezni.

A vásárlók könyve olyan elsődleges panasztételi lehetőség, mellyel kapcsolatban a vállalkozásnak jogszabályi előírásokon alapuló kötelezettsége, hogy a vásárlók könyvébe tett bejegyzésekre 30 napon belül válaszoljon. A vállalkozás azzal, hogy a fogyasztót befolyásolta, megakadályozza abban, hogy a vásárlók könyvébe bejegyzést tegyen, veszélyeztette a Kérelmező érdekérvényesítéshez való jogát.

A Kérelmező rendőri beavatkozással tudott bejegyzést tenni az üzletben található vásárlók könyvébe, ezzel a jogsértés igazolhatóan megvalósult. A Fogyasztóvédelmi Hatóság helyszíni ellenőrzése során megállapításra került, hogy a vásárlók könyve nehezen volt elérhető az üzletben, ahhoz kérés nélkül nem tudott hozzájutni a fogyasztó, ezzel a Társaság jogsértést valósított meg.

Megállapításra került továbbá, hogy a Kérelmező által bejelentett szavatossági igényéről, minőségi kifogásáról a Társaság nem vett fel jegyzőkönyvet, a kérelmező igényének elutasítását nem foglalta írásba. A Társaság a fogyasztó minőségi kifogásáról köteles jegyzőkönyvet felvenni, és az előírt határidőig megőrizni. A jegyzőkönyvnek a jogszabály által meghatározott kötelező tartalmi elemei a fogyasztók érdekeit védik.

Összességében megállapította a Fogyasztóvédelmi Hatóság, hogy a Társaság jogsértést követett el. A Társaságnak a tevékenysége végzése során rendelkeznie kell a rá vonatkozó jogszabályi ismeretekkel, melyekről a jóhiszeműség és tisztesség követelménye, valamint a szerződéskötésből eredő együttműködési kötelezettségének megfelelően kell tájékoztatnia a fogyasztókat minden olyan lényeges körülményről, amely a szerződésből eredően őket megilleti.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság az alábbi jogszabályhelyek figyelembevételével hozta meg döntését:

Az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdés d) pontja és a (3) bekezdés d) pontja alapján a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával összefüggő rendelkezések és a fogyasztói panaszok intézésére vonatkozó rendelkezések betartását és eljár azok megsértése esetén.

Az Fgytv. 17/A. § (2) bekezdése alapján a fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (továbbiakban Kertv.) 5. § (4) bekezdése szerint az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen a kereskedelmi hatóság által hitelesített, folyamatosan számozott oldalú vásárlók könyvét kell elhelyezni. A vásárlók

a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait és javaslataikat. A vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos.

A (4a) alapján más vásárlók által a vásárlók könyvébe bejegyzett személyes adatok megismerése lehetőségének kizárása céljából a vásárlók könyvéből a kereskedő a bejegyzést követően haladéktalanul eltávolítja a (4) bekezdés szerint panaszt vagy javaslatot tartalmazó oldalt, azt elzártan – a folyamatos sorszámozás rendjének megfelelően – megőrzi és a hatóság felszólítására rendelkezésre bocsátja.

Az Fgytv. 17/A § (6) bekezdése szerint az írásbeli panaszt a vállalkozás - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

Az Fgytv. 17/A § (7) bekezdése értelmében a vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (továbbiakban 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.

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

A (3) bekezdés leírja, hogy 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.

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

Az (5) bekezdés alapján, 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.

A (6) bekezdés szerint 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 Fogyasztóvédelmi Hatóság a feltárt tényállás alapján megállapította, hogy a Társaság megsértette

- a Kertv. 5 § (4) bekezdésében és
- az NGM rendelet 4. §-ban foglaltakat.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság döntése meghozatala során a mérlegelési szempontokat az alábbi jogszabályhelyek alapján vette figyelembe:

A Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) pontjában foglaltak alapján, 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 megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását.

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

A Szankció tv. 2. § (3) bekezdés a) pontja szerint közigazgatási szabályszegés esetén figyelmeztetés közigazgatási szankció alkalmazható.

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

A Szankció tv. 3. § (1) bekezdése értelmében a közigazgatási szankciót alkalmazó hatóság a közigazgatási szankciók alkalmazásának fokozatossága érdekében - törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet eltérő rendelkezésének hiányában - a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába bejegyzí azon döntés e törvényben meghatározott adatait, amely ellen kérelemre induló jogorvoslatnak már nincs helye. A közigazgatási szankciót alkalmazó hatóság a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására rendelkezésre álló idő elteltével egyidejűleg jegyzi be.

A Szankció tv. 4. § (4) bekezdése rögzíti, hogy a Nyilvántartás a bejegyzés időpontjától számított három év elteltéig tartalmazza az adott döntéssel összefüggésben nyilvántartott adatokat.

A Szankció tv. 6. § (1) bekezdése szerint figyelmeztetéssel a hatóság rosszallását fejezi ki az általa megállapított közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt, és újabb szankció kilátásba helyezésével felszólítja az ügyfelet, hogy a jövőben tartózkodjon a közigazgatási szabályszegés elkövetésétől.

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 Szankció tv. 6. § (4) bekezdése kimondja, hogy a hatóság figyelmeztetés szankciót alkalmaz a közigazgatási szabályszegést elkövető ügyféllel szemben, ha az ügyfél számára kötelezettséget állapít meg, és a kötelezettséget megállapító döntésben más szankciót nem alkalmaz.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság a jogkövetkezményeket az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) pontjában, továbbá a Szankció tv. 2. § 3) bekezdésének a) pontjában és a 6. § (3) bekezdéseiben foglaltak alapján szabta ki.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság döntése során a Fgytv. 47. § (1) és (5) bekezdései, illetve a Szankció tv. 10. § (1) bekezdése alapján, az alábbi mérlegelési szempontokat vette figyelembe:

A jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége tekintetében az alábbiakat értékelte a Fogyasztóvédelmi Hatóság:

A jogsértés jellege tekintetében a Fogyasztóvédelmi Hatóság megállapította, hogy az elkövetett jogsértéssel fogyasztóvédelmi rendelkezések kerültek megsértésre.

A jogsértés súlya körében megállapítást nyert, hogy a Társaság nem tett eleget a jogszabályban foglalt kötelezettségének, tekintettel arra, hogy a Vásárlók könyve nem volt könnyen elérhető helyre kihelyezve, illetve abba a Kérelemző rendőri segítséggel tudott bejegyzést tenni. A Társaság azzal, hogy a vásárlók könyvét nem a vásárlók által jól látható helyre helyezte ki, gátolta a fogyasztó érdekérvényesítéshez való jogát, mivel panaszát nem, vagy csak külön kérés után tudta bejegyezni, illetve a későbbiekben rendőri segítséget kellett igénybe venni. Ezt a tényt a hatóság súlyosító körülményként értékelte. A vásárlók könyve olyan alapvető panasztételi fórum, amelybe a fogyasztó esetleges kifogásait bármikor bejegyezheti, mely jogának gyakorlásában megakadályozni nem lehet, továbbá a vállalkozásnak jogszabályi előírás alapján kötelezettsége, hogy a vásárlók könyvébe tett bejegyzésekre 30 napon belül válaszoljon.

A Társaság a fogyasztó minőségi kifogásáról köteles jegyzőkönyvet felvenni, és azt az előírt határidőig megőrizni. Ennek hiányában nem tudja bizonyítani a vállalkozás, hogy eleget tett a jegyzőkönyvezési kötelezettségének. A jegyzőkönyvnek a jogszabály által meghatározott kötelező tartalmi elemei a fogyasztók érdekeit védik. A minőségi kifogásról felvett jegyzőkönyvben többek között szerepelnie kell a kifogás megtétele napjának és a fogyasztó által érvényesíteni kívánt szavatossági igénynek is. Az időpont az igényérvényesítési határidők és a bizonyítási teher szempontjából fontos információ, míg az érvényesíteni kívánt igény a tekintetben jelentős, hogy a kereskedőnek meg kell indokolnia, ha másik szavatossági jogot kíván biztosítani, illetve ha egyáltalán nem akarja teljesíteni a fogyasztó igényét. A jegyzőkönyv felvételének elmulasztásával a vállalkozás sértette a fogyasztó tájékoztatáshoz fűződő érdekét, valamint súlyosan sértette a fogyasztó jogérvényesítéshez való érdekét, mivel a vásárló a jegyzőkönyv hiányában nem tudja bizonyítani a minőségi kifogás megtételének tényét és időpontját.

A jogsértő állapot időtartama tekintetében a Fogyasztóvédelmi Hatóság figyelembe vette, hogy a Kérelemző 2024. december 13. napján jegyezte be panaszát a vásárlók könyvébe. A hatósági helyszíni ellenőrzés idején 2024. december 16. napján a vásárlók könyve nehezen volt elérhető, a jogsértő állapot fennállt. Figyelembe vette a hatóság, hogy a bejelentett minőségi kifogásról utólag sem került jegyzőkönyv kiállításra.

A jogsértéssel érintett fogyasztók száma tekintetében értékelte a Fogyasztóvédelmi Hatóság, hogy a jogsértés bizonyíthatóan a Kérelmezőt érintette, amely a jogsértés alapesete, így enyhítő körülményként nem értékelhető.

A jogsértő magatartás kiterjedtsége tekintetében figyelembe vette a Fogyasztóvédelmi Hatóság, hogy a Kérelmező egy panasztétele esetében valósult meg.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság értékelte továbbá, hogy a fogyasztói jog sérelme fokozott mértékben fennáll, mivel a tájékoztatáshoz és a jogérvényesítéshez fűződő jog az Fgytv. preambuluma alapján fogyasztói alapjognak minősül.

A Társaság által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak:

A Társaság a helyszíni ellenőrzés során nyilatkozott, hogy visszafizeti a pénzt a fogyasztónak, melynek megtörténtét a Kérelmező igazolta a Hatóság felé. Ezt a Társaság előnyére értékelte a hatóság.

A Társaság által korábban elkövetett bármely jogsértés tekintetében a Fogyasztóvédelmi Hatóság a Társaság előnyére értékelte, hogy a 2024. december 16. napján lekérdezett, 20241216-001518 számú keresési igazolás alapján, a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül, a Társaságra vonatkozóan közigazgatási szankciót megállapító döntés nem került felvezetésre a Nyilvántartásba más hatóság részéről. Enyhítő körülményként értékelte továbbá a Fogyasztóvédelmi Hatóság, hogy a Társaságnál az elmúlt egy évben fogyasztóvédelmi tárgyú jogsértés nem volt.

A Társaság által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak: A Társaság a feltárt jogsértéssel pénzügyi előnyre tett szert azáltal, hogy nem fordított költséget a fogyasztó panaszának igazolható módon történő intézésére, így ezt a Társaság terhére értékelte a Fogyasztóvédelmi Hatóság.

A jogsértéssel érintett áruk értéke tekintetében figyelembe vette a Fogyasztóvédelmi Hatóság, hogy a jogsértés a Kérelmező által az egységben vásárolt termék értékétől függetlenül következett be, ezért nem bír relevanciával.

A Társasággal 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 elérhetőek: E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges sem a Társaság terhére, sem a javára.

Az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei tekintetében a Fogyasztóvédelmi Hatóság enyhítő körülményként figyelembe vette, hogy a Társaság intézkedett a minőségi kifogás intézéséről.

A jogsértéssel okozott hátrányt, ideértve a hátrány megelőzésével, elhárításával, helyreállításával kapcsolatban felmerült költségek, illetve a jogsértéssel elért előny mértéke tekintetében: A Társaság a jogsértés elhárításáról a helyszínen intézkedett, ezt az előnyére értékelte a hatóság.

A jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatósága tekintetében értékelésre került, hogy a jogsértés nem visszafordítható, mert a fogyasztó a panaszbejelentés napján kizárólag rendőri segítséggel tudott panaszt tenni, jogának gyakorlásában a Társaság megakadályozta, ezt a Társaság terhére értékelte a hatóság.

A jogsértéssel érintettek körének nagysága tekintetében figyelembe vette a Fogyasztóvédelmi Hatóság, hogy a jogsértés a Kérelmezőt érintette, amely azonban a jogsértés alapesete, így enyhítő körülményként nem értékelhető.

A jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartása tekintetében értékelésre került, hogy a Társaság az eljárás során nem tanúsított olyan magatartást, amely az eljárás folytonosságát akadályozta volna, ez azonban kötelezettsége a közigazgatási eljárásban, ezért előnyként nem értékelhető.

A jogsértést elkövető gazdasági súlya tekintetében figyelembe vette a Fogyasztóvédelmi Hatóság, hogy a Társaságra vonatkozó közzétett beszámoló nem áll rendelkezésre, tekintettel arra, hogy 2024. augusztus 27. napján került bejegyzésre.

A fent megjelölt mérlegelési körülmények figyelembevételével a Fogyasztóvédelmi Hatóság a rendelkező részben foglaltak szerint döntött és megtiltotta a Társaság számára a jogsértő magatartás folytatását.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság nem tartotta indokoltnak a fogyasztóvédelmi bírság kiszabását, arra való tekintettel, hogy ugyanezen jogsértő magatartás tanúsítása nem ismételt.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság ugyanakkor szükségesnek tartotta a Társaság számára a jogsértő magatartás folytatását megtiltani a törvény által megfogalmazott cél, vagyis a fogyasztók vagyoni érdekeinek védelme, jogérvényesítési és tájékoztatáshoz fűződő érdeke védelmében, illetve a célból, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság felhívja a Társaság figyelmét, hogy az ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezéseket tartalmazó jogszabály ismételt megsértése esetén a Társaság terhére fogyasztóvédelmi bírság szabható ki.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság a meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményeket az Ákr. 77. §-a, valamint a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 172-177. §-ai alapján határozta meg.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság döntését a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint, az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdés d) pontjában, a (3) bekezdés d) pontjában, a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Statútum R.) 1. § a) pontjában, 2. §-ában biztosított hatáskörében, Kertv. 9. § (2) bekezdésében, NGM rendelet 8. §-a, valamint az Ákr. 16. §-a, továbbá a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, és az Ákr. 16. §-a, továbbá a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, és a járási (fővárosi

kerületi) hivatalokról szóló 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdése szerinti illetékességi ok alapján eljárva hozta meg.

A döntés véglegessé válásáról az Ákr. 82. § (1) bekezdése alapján rendelkezett.

A bírósági felülvizsgálat lehetőségéről az Ákr. 112. § (1) bekezdése, 113. § (1) bekezdés a) pontja és a 114. § (1) bekezdése, valamint a keresetindítás szabályairól a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (továbbiakban: Kp.) 7. § (1) bekezdés a) pontja, 37. §-a, 39. § (1) és (6) bekezdései, valamint a 45. §-a rendelkezik.

A bíróság hatásköre a Kp. 12. § (1) bekezdésén, illetékessége a Kp. 13. § (1) bekezdés e) pontján, valamint a bíróságok elnevezéséről, székhelyéről és illetékességi területének meghatározásáról szóló 2010. évi CLXXXIV. törvény 4. számú mellékletének 3.2. pontján alapul.

A bírósági eljárás illetékének összegéről és az illeték-feljegyzési jog lehetőségéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 45/A. § (1) bekezdése és a 62. § (1) bekezdés h) pontja, megfizetésének módjáról az eljárási illetékek megfizetésének és a megfizetés ellenőrzésének részletes szabályairól szóló 44/2004. (XII.20.) PM rendelet 6/A. §-a rendelkezik.

A kötelező elektronikus kapcsolattartás a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény 19. § (1)-(3) bekezdéseiben, a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 605. §-án, a 608. §-án és 611. §-án, továbbá a Kp. 29. § (1) bekezdésén alapul.

Szolnok, 2024. december 20."



Dr. Békó Attila főispán
nevében és megbízásából kiadmányozó:

Dr. Herzeg Nikoletta
osztályvezető

Értesülnek:

1. _____ (ügyfélkapu útján)
2. Lucky Norina Hungary Kft. (elektronikusan: 32630950)

Véglegessé válás után:

3. Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Főügyészség/ elektronikusan
4. Irattár

Az eredeti papíralapú dokumentummal egyező.

Ezen lap nem része az eredeti iratnak,
kizárólag a jogszabályi megfeleléshez szükséges záradékolás megjelenítését szolgálja.