



## VAS VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

**Ügyiratszám:** VA/KMEMFF-FVO/36-1/2025.

**Tárgy:** kötelezésre szóló határozat

**Telefon:** +36 70 7051435

**Modulszám:** 2517K-00006

### H A T Á R O Z A T

A Vas Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya (a továbbiakban: Osztály) a **Brendon Gyermekáruházak Kft-t** (1139 Budapest, Váci út 99., adószáma: 10857690-2-41, a továbbiakban: Vállalkozás)

#### figyelmezteti és kötelezi

**arra, hogy a Kérelmező panaszát a jogszabályi előírásoknak megfelelően intézze.**

Fenti kötelezettségének a Vállalkozást e határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

Kötelezem továbbá a Vállalkozást arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a hatóságot a határozat véglegesség válását követő 15 napon belül értesítse.

A véglegesen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást fogantató szerv a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti, ha a teljesítés elmaradása a kötelezettel szemben vagyoni helyzete és jövedelmi viszonyai vizsgálata nélkül eljárási bírságot szabhat ki, továbbá az adóhatóság közreműködésével kényszerítheti ki a meghatározott cselekményt.

Felhívom figyelmét, hogy 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. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések ismételt megsértését, úgy a hatóság az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja. Ugyanakkor az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

Tekintettel arra, hogy a hatóság eljárása során egyéb eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

---

**KÖZLEKEDÉSI, MŰSZAKI ENGEDÉLYEZÉSI, MÉRÉSÜGYI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY**

**FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY**

9700 Szombathely Wesselényi utca 7. – 9702 Szombathely Pf. 24.-- Telefon: +36 70 7051435

E-mail: [fogyasztovedelem@vas.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@vas.gov.hu) – KRID: 526346718 – Honlap: [www.kormanyhivatalok.hu](http://www.kormanyhivatalok.hu)

E határozat a közléssel véglegessé válik, ellene fellebbezésnek nincs helye, de az ügyfél a közléstől számított 30 napon belül jogsérelemre történő hivatkozással közigazgatási per keretében kérheti a határozat felülvizsgálatát a Győri Törvényszéktől (9021 Győr, Szent István út 6.) A keresetlevelet a közigazgatási határozatot hozó szervnél kell benyújtani (Vas Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya, 9700 Szombathely, Wesselényi Miklós u. 7.; 9701 Szombathely, Pf.: 24.) vagy ajánlott küldeményként postára adni. A keresetlevél kötelező tartalmi elemeit, illetve mellékleteit a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 37.§-a tartalmazza.

Ha a keresetlevél alapján a hatóság megállapítja, hogy döntése jogszabályt sért, azt módosítja vagy visszavonja. Ha a keresetlevélben foglaltakkal egyetért és az ügyben nincs ellenérdekű ügyfél vagy az ügyfelek közösen terjesztenek elő keresetlevelet, a hatóság a nem jogszabálysértő döntést is visszavonhatja, illetve a keresetlevélben foglaltaknak megfelelően módosíthatja. A hatóság a támadott döntést módosító vagy visszavonó döntését közli az ügyféllel, aki nyolc napon belül nyilatkozhat arról, hogy a döntés módosítását vagy visszavonását elfogadja. A védirat előterjesztésétől a közigazgatási pert befejező határozat jogerőssé válásáig a támadott hatósági döntés csak a keresetlevélben foglaltaknak megfelelően módosítható vagy vonható vissza, más okból jogorvoslati eljárásnak nincs helye.

A közigazgatási határozat bírósági felülvizsgálata iránti eljárás illetéke 30.000,- Ft. A közigazgatási bírósági eljárásban a feleket jövedelmi és vagyoni viszonyaikra tekintet nélkül illeték-feljegyzési jog illeti meg.

Tájékoztatom az ügyfelet, hogy a jogi képviselővel eljáró fél és a gazdálkodó szervezet elektronikus úton köteles benyújtani a keresetlevelet a Kp. 39. § (1) bekezdésében, valamint a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáptv.) 9. §-ában és 19. §-ában foglaltak szerint az elsőfokú közigazgatási határozatot hozó szervnél E-Papír szolgáltatás útján, cégkapus beküldéssel ((<https://epapir.gov.hu> oldalon „Jogorvoslat” témacsoport, „Közigazgatási szerv határozatának bírósági felülvizsgálata iránti keresetlevél benyújtása” ügýtípus, címzett: Vas Vármegyei Kormányhivatal).

A jogi képviselő nélkül eljáró felperes a keresetlevelet a polgári perben és a közigazgatási bírósági eljárásban alkalmazható nyomtatványokról szóló 17/2020. (XII. 23.) IM rendeletben meghatározott nyomtatványon is előterjesztheti. A nyomtatványok a <https://birosag.hu/eljarasok-nyomtatvanyai/polgari-kozigazgatasi-papir-alapu-nyomtatvanyok/az-eljarast-megindito-nyomtatvanyok> oldalon is elérhetőek.

Ha törvény eltérően nem rendelkezik, a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs. Akinek jogát, jogos érdekét a közigazgatási tevékenység vagy az azzal előidézett helyzet fenntartása sérti, keresetlevelében, vagy a bíróságtól az eljárás során bármikor azonnali jogvédelmet kérhet, melynek keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése, feloldása, ideiglenes intézkedés, illetve előzetes bizonyítás elrendelése.

A bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, azonban bármelyik fél kérésére tárgyalást tart. A tárgyalás tartását a keresetlevélben lehet kérni, ennek elmulasztása esetén igazolási kérelemnek nincs helye.

## I N D O K O L Á S

A Kérelmező 2024. november 27. napján kérelemmel fordult az Osztályhoz, melyben a Vállalkozás tevékenységével kapcsolatos panaszának kivizsgálását kérte.

A Kérelmező előadta, hogy 2024. október 13. napján rendelt és vásárolt a brendon.hu webáruházból egy Brendon Grado Turquoise Dino tipegető hálósákat 7.593 Ft-ért, melyből engedményt kapott a törzsvásárlói tagság után, így 6.066 Ft-ot fizetett érte. A hálósák nagy lett, szerette volna kisebbre kicserélni, ezért bement a Szombathelyi Brendon áruházba. Az üzletben a hosszas vita és nézeteltérés árán ugyan kárpótolták, nem cserélték kisebbre a hálósákat, hanem visszaadták a pénzét. A terméket csak úgy cserélték volna kisebbre, hogyha ráfizet, mivel vége az akciónak és nem fogadta el, hogy miért fizessen rá ugyanolyan termékért, amely csak méretében más. Kifejtette, hogy nem tájékoztatták arról, hogy ha kisebbre cserélik, akkor rá kell fizetnie a termékre, mindezzel a pénztárnál szembesült. A bánásmód miatt bejegyzést/panaszt írt a vásárlók könyvében (AA1018951) 2024. 10. 18. napján, amelyre a mai napig nem kapott választ. A fentiek miatt kéri Osztályunkat panaszának kivizsgálására.

A Kérelmező panaszához mellékelte a számlát, a csomag átvételét igazoló bizonylatot, a vásárló könyvébe tett panaszt, valamint a visszaárú bizonylat másolatát.

A beadványban foglaltak alapján a Fogyasztóvédelmi Osztály előtt 2024. november 27. napján a fenti ügyiratszámom kérelemre eljárás indult, amelyről az Ákr. 85. § (2) bekezdésben foglaltak alapján értesítettem a Vállalkozást.

A 2024. december 02. napján kelt VA/KMEMFF-FVO/803-3/2024. iktatószámú végzésében nyolc napos határidő biztosításával a tényállás tisztázása érdekében Osztályunk nyilatkozattételre hívta fel a Vállalkozást az alábbi kérdések vonatkozásában:

1. A Kérelmező által 2024. október 18. napján a szombathelyi Brendon üzletben levő vásárlók könyvébe tett panaszára (AA1018951) mikor válaszoltak? Kérem küldjék meg a választ Osztályom részére, a kiküldést igazoló dokumentummal együtt!
2. Mi a Vállalkozás jelenlegi álláspontja a fogyasztó panaszával kapcsolatban?

A Vállalkozás 2024. december 17. napján kelt, Osztályunknak küldött nyilatkozatában az alábbiakat adta elő:

*„1. Sajnálatosan és kivételesen azt tapasztaltuk, hogy a Kérelmező 2024. október 18. napján a vásárlók könyvébe írt panaszának megválaszolása - a szombathelyi áruházunkban lezajlott belső átrendeződések okán bekövetkezett adminisztrációs hiba miatt - elmaradt. Bár tisztában vagyunk vele, hogy Társaságunkat nem mentesíti, azonban az eset elbírálása során kérjük figyelembe venni azt, hogy az elmúlt években – sőt, csak az elmúlt egy évben érkezett 22 bejegyzés közül - egy alkalommal sem fordult elő, hogy a vásárlók könyvébe írt valamely panasz válasz nélkül maradt volna, hiszen különös hangsúlyt fektetünk a fogyasztóvédelmi jogszabályoknak történő megfelelésre. Ezt segíti a Társaságunknál bevezetett és tájékoztatásul mellékelte protokoll, ami a vásárlók könyvébe írt panaszok kezelésére vonatkozik, melynek betartása jelen esetben sajnálatosan elmaradt.*

*2. Álláspontunk szerint a jogszabályoknak megfelelően jártak el áruházi munkatársaink az ügyben, mikor a vásárló által fizetett vételár a vásárlónak visszafizetésre került miután a vásárló jelezte, hogy nem tart igényt a termékre. A jogszabályi kötelezettségünk az interneten vásárolt termékek esetében ugyanis egyedül az, hogy a 14 napon belül visszavitt terméket visszavegyünk és a teljes vételárát visszafizessük (6066,- Ft.-ot készpénzben és 1525,- Ft.-ot a vásárláshoz igazodva törzsvásárlói pontokban). A mindezek megtörténének igazolására alkalmas dokumentumokat mellékeljük. A meggondolt/téves vásárlás esetére ugyanis sem jogszabály sem egyoldalúan tett kötelezettségvállalás nem kötelezi Társaságunkat a termék kicserélésére, ilyenre tehát nem is kerülhetett volna sor, így álláspontunk szerint Társaságunk a jogszabályoknak megfelelően járt el, mikor a termék vételárát visszafizette.*

*Mindezek mellett azonban természetesen sajnáljuk, ha az ügyintézésel a vásárló nem volt elégedett, vagy valamit félreértett.”*

**Az alábbi jogszabályhelyek figyelembevételével hoztam meg döntésemet:**

- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.) 17/A. § (6) bekezdése értelmében:

**„(6) 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 igazolható módon megválaszolni és intézkedni annak közzéte iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.**

*(8) 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 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot.”*

**A fentiek alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:**

Osztályunk megállapította, hogy a Vállalkozás nem megfelelően kezelte a Kérelmező 2024. október 18. napján, a vásárlók könyvébe bejegyzett panaszát, amikor arra harminc napon belül írásban, érdemben igazolható módon nem válaszolt, és nem intézkedett annak közzéte iránt. Ezt a Vállalkozás is elismerte nyilatkozatában.

Megállapítottam, hogy a fogyasztó által bejelentett elállást a vállalkozás az előírásoknak megfelelően intézte, azzal kapcsolatban nem adott megtévesztő tájékoztatást.

**A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a Vállalkozás megsértette:**

- Az Fgytv. 17/A. § (6) bekezdésében foglalt rendelkezéseket.

**A döntésem meghozatala során a mérlegelési szempontokat az alábbi jogszabályhelyek alapján vettem figyelembe:**

Határozatom az Fgytv. 47. § (1) bekezdésén alapul, amely kimondja: **„Ha a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a 45/A. § (1)–(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, az eset lényeges körülményeinek – így különösen a jogsértés súlyának, a jogsértő állapot időtartamának, a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának, illetve a jogsértéssel elért előny – figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket állapíthatja meg: ...**

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

A 47. § (2) bekezdése értelmében az (1) bekezdésben foglalt jogkövetkezmények alkalmazása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság – amennyiben azt az eset körülményeire tekintettel szükségesnek tartja – határidő tűzésével kötelezheti a jogsértő vállalkozást, hogy a hibák, hiányosságok, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedésekről a hatóságot értesítse.

Az Fgytv. 47. § (4) bekezdése alapján a fogyasztóvédelmi hatóság által alkalmazható jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.

A fentiekre tekintettel az Fgytv. 47. § (1) bekezdésének c) pontja alapján szabtam ki a szankciót.

**Döntésem során az alábbi mérlegelési szempontokat vettem figyelembe:**

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdése kimondja, hogy:

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

- a) a jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége;
- b) a vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak;
- c) a vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés;
- d) a vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak;
- e) a jogsértéssel érintett áruk értéke;
- f) a vállalkozással szemben ugyanazon jogsértésért más tagállamokban kiszabott szankciók a határokon átnyúló esetekben, ha az ilyen szankciókra vonatkozó információk az (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet által létrehozott mechanizmuson keresztül elérhetők; valamint
- g) az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei.”

A jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége: A fogyasztói érdekek sérelmének körében értékeltem, hogy a Vállalkozás a megvalósított jogsértéssel a Kérelmező jogérvényesítéshez való jogát való jogát hagyta figyelmen kívül.

A vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés: A hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy évben a Vállalkozással szemben nem jegyezték be közigazgatási szankciót megállapító döntést a nyilvántartásba.

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankciótv.) 6. § (3) bekezdése értelmében 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. Továbbá a Szankciótv. 9. § (2) bekezdése szerint közigazgatási bírságot szab ki a közigazgatási hatósági eljárás során a hatóság, ha törvény vagy törvény felhatalmazása alapján önkormányzati rendelet bírság kiszabását teszi lehetővé, a Nyilvántartásba a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül az ügyfél vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést jegyezték be és a hatóság nem figyelmeztetés alkalmazásáról dönt.

Mindezekre tekintettel a rendelkező részben meghatározott jogkövetkezmény alkalmazását láttam indokoltnak annak érdekében, hogy a Vállalkozás a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

A Kérelmezőt a határozat meghozatala kapcsán arról tájékoztatom, hogy további követelése rendezése érdekében, békéltető testülethez fordulhat egyezség létrehozása céljából (Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület - levelezési cím: 9021 Győr, Szent István út 10/A.; tel.: +36 96 520 217; e-mail cím: bekelteto.testulet@gymismkik.hu; e-papír ügyfélkapu témacsoport: békéltető testületi ügyek (GYMSMKIKBT), ügýttípus: békéltető testületi eljárás kezdeményezése, eljárással kapcsolatos nyilatkozattétel (GYMSMKIKBT) címzett: Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület; honlap: <https://bekeltetesgyor.hu/hu/ugyinditas/> és <https://bekeltetes.hu/publikus/online-ugy-inditas>), illetve polgári peres úton, bíróság előtt érvényesítheti azt.

A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményeket az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (továbbiakban: Ákr.) 77. §-a, valamint a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 172-177. §-ai alapján határoztam meg.

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI. 14.) Korm. rend. 1-2. §-aiban biztosított hatáskörömben és az Ákr. 16. § (1) bekezdése szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

Az önálló fellebbezést az Ákr. 116. §-a alapján zártam ki.

A közigazgatási per lehetőségéről az Ákr. 114. § (1) bekezdése, továbbá a Kp. 13. § (1) bekezdése és a Kp. 39. § (1)-(2) bekezdése alapján, a tárgyalás tartása iránti kérelem lehetőségéről a Kp. 77. § (2) bekezdésében foglaltak alapján adtam tájékoztatást, az egyszerűsített perre vonatkozó szabályokat a Kp. 124.§ -a tartalmazza. A keresetlevél elektronikus benyújtására vonatkozó szabályt a Kp. és a Dáp. törvény rendelkező részben idézett szabálya tartalmazza.

A bírósági eljárás illetékének mértékét az illetékről szóló 1990. évi XCIII. tv. (a továbbiakban: Itv.) 45/A. § (1) és 59. § (1) bekezdései alapján állapítottam meg, a tárgyi illetékfeljegyzési jogot az Itv. 62.§ (1) bekezdés h) pontja biztosítja.