



CSONGRÁD-CSANÁD VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: CS/O01/00765-5/2025.

Ügyintéző:

Tel.:

Tárgy: Határozat

Hiv. szám:

Melléklet: -

H A T Á R O Z A T

A Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal (a továbbiakban: Hatóság) az **Erdősi és Társai Kft.-t** (székhelye: 6726 Szeged, Thököly u. 28., adószáma: 11397687-2-06; a továbbiakban: Társaság)

f i g y e l m e z t e t é s

szankcióban részesíti és egyben

kötelezi

arra, hogy a hozzá benyújtott írásbeli panaszokat a beérkezésüket követő 30 napon belül írásban, érdemben, igazolható módon válaszolja meg, és intézkedjen a közlésük iránt.

A fenti kötelezettségének a Társaság a határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni. A Hatóság felhívja a Társaság 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 és a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv.) 9. § (3) bekezdése értelmében, az ott meghatározott esetekben a fogyasztóvédelmi hatóság bírságot szab ki.

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

A jelen döntés a közléssel végleges és végrehajtható, ellene az érdekelt jogsérelemre hivatkozással közigazgatási pert indíthat. Az erre irányuló kereset a döntés közlésétől számított 30 (harminc) napon belül, a Szegedi Törvényszékhez címezve, a Hatóságnál (címe: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.) nyújtható be. A keresetlevélben meg kell jelölni a döntéssel okozott jogséreelmet, az annak alapjául szolgáló tények és bizonyítékok előadásával, és a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet.

Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és

Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

Telefon: (06 62) 680-530 KRID azonosító: 506956375

E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu

www.kormanyhivatalok.hu

Gazdálkodó szervezet (ideértve az egyéni vállalkozót is), valamint a jogi képviselővel eljáró fél a keresetlevelet joghatályosan, kizárólag szabályszerűen előterjesztett elektronikus formában, a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvényben meghatározott elektronikus úton (e-Papír szolgáltatás útján: <https://epapir.gov.hu>) terjesztheti elő, a „Közigazgatási szerv határozatának bírósági felülvizsgálat iránti keresetlevél benyújtása” ügytípus választásával.

Jogi képviselő nélkül eljáró felperes a keresetlevelet jogszabályban meghatározott nyomtatványon is előterjesztheti.

A bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz, ha azonban a felperes tárgyalás tartását kéri, úgy erről a keresetben kell nyilatkoznia. Ennek elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye. A közigazgatási per eljárási illetéke 30.000,- Ft, azonban a keresetre illetéket leróni nem kell, mert a közigazgatási bírósági eljárásban a felet tárgyi illeték-feljegyzési jog illeti meg. A keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására nincs halasztó hatálya, azonban a bíróságtól az eljárás során bármikor azonnali jogvédelem kérhető.

INDOKOLÁS

1. Eljárási cselekmények:

(a továbbiakban: Kérelmező1), valamint (a továbbiakban: Kérelmező2 –meghatalmazott útján) beadványa 2025. július 27. napon érkezett a Hatósághoz, melyben az alábbiakat adták elő.

A Kérelmező1 2025. május 17. napon online rendelt az Erdősi és Társai Kft. által üzemeltetett Pizzafutár egységtől (rendelészám: #230383). A rendelés során – annak egy részére – a korábban összegyűjtött hűségpontjait kívánta beváltani; több más tétel mellett előbb egy „Amira” fantázianevű desszertet választott, egyidejűleg jelezte a hűségponttal történő fizetési szándékát, majd a böngészőből nyitott új ablakban (ugyancsak a pizzafutar.co.hu-val) egy további, az előzővel megegyező típusú desszertet is kiválasztott és a kosarába tett.

A vásárlás véglegesítésekor a kiválasztott termékeket a rendszer összegezte; az azonos típusú termékeket összevonta, viszont nem érzékelte, hogy Kérelmező1 hűségpontjai csak az egyik desszert ellenértékének kiváltására elegendőek, így a másik desszert okán az ellenértékének megfizetésére lenne köteles. Mindezekre tekintettel – a rendelést visszaigazoló dokumentáció szerint –, a fizetendő összeg a desszertek vonatkozásában 0,-Ft volt.

Miután a Társaság észlelte az online rendelési rendszer hibájából adódóan keletkezett és a vásárlót terhelő különbözet-fizetési kötelezettséget – amely a visszaigazoló dokumentáción nem szerepelt – a diszpécser telefonon értesítette a vásárlót a történekről, majd a termékek kiszállításakor Kérelmező1 a különbözet megfizetésére volt köteles.

Az online rendelési rendszerben észlelt hibával kapcsolatban Kérelmező1 a Társaság hivatalos elektronikus elérhetőségén írásban panaszt tett; abban a Társaság által működtetett weboldalon történő rendelés során a hűségpontok beváltásakor felmerülő informatikai hibát és annak következményeit taglalta, mellyel – Kérelmező1 álláspontja szerint – a Társaság megtéveszti a vásárlókat. A Társaság a panaszra nem reagált, arra választ nem küldött.

A panasz megküldését követően sem történt intézkedés a Társaság részéről a részletezett informatikai hiba elhárítása tárgyában, mivel Kérelmező2 2025. július 11. napon ismét rendelt online a Társaság weboldaláról (rendelésszám: #237711”) és a fentebb részletezett hiba megismétlődött, majd a rendelés kiszállításakor a helyszínen kötelezték Kérelmező2-t az informatikai hiba okán felmerülő különbözet megtérítésére.

A kérelemben foglaltak alapján a Hatóság előtt 2025. július 27. napon eljárás indult a Társasággal szemben, a panaszkezelés és az esetleges fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat vizsgálata tárgyában, melyről értesítette az érintett ügyfeleket.

A Hatóság a 2025. augusztus 04. napon kelt, CS/O01/00765-3/2025. számú végzésében adatszolgáltatásra hívta fel a Társaságot, a tényállás teljes körű tisztázása érdekében. A hivatali kapun továbbított küldemény 2025. augusztus 05. napon letöltésre került. A Társaság – a rendelkezésre álló határidőben – a kért adatokat megküldte.

A részletes tájékoztatás alapján nyomon követhető Kérelmező1 #230383 azonosító számon, valamint Kérelmező2 #237711 azonosító számon rögzített rendelésével kapcsolatban az ügyintézés menete, a kiválasztott tételek, azok ellenértéke, a felhasznált hűségpontok száma, a fizetés időpontja, módja és megküldésre kerültek a megrendelések teljesítése során rögzített státusz üzenetek is.

Azzal kapcsolatban, hogy milyen intézkedéseket tett a Társaság Kérelmező1 „weboldal hiba-hűségpontok-panasz” tárgyú levelével kapcsolatban, úgy nyilatkozott, hogy „nem történt írásos válasz a vendég panaszára, mivel ahogy a vásárló is elmondja a panaszában a munkatársam részéről történt telefonos tájékoztatás, aminek hatására a vendég fenntartja a rendelését és szóban elismerte, hogy csak 1 termékre volt megfelelő hűségpontja. A helyszínen a kiszállított ételek átvételénél a vendég kifizette a második amira desszert ellenértékét a futárnak. Véleményem szerint ez elég ráutaló magatartás arra, hogy nem volt jogosult az ingyenes termékre.”

A Társaság nyilatkozott arról is, hogy a hűségpont rendszert nem reklámozta sem rádióban sem országos médiumokban. „A hűségpont rendszer szabályzata a weboldalon elérhető, a fogyasztók részére külön elküldött, reklám formájában nem történt.”

Végül azt is közölte, hogy a jelen ügyben részletezett hűségpont beváltással kapcsolatos informatikai hibát a Társaság idő közben javította a weboldalon.

2. A Hatóság az alábbi jogszabályhelyek figyelembevételével hozta meg a döntését:

Az Fgytv. 2. § 28a. pontja szerint e törvény alkalmazásában panasz: a fogyasztó vállalkozással szemben előterjesztett, a vállalkozásnak, vagy a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogása, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével.

Az Fgytv. 17/A. § (2) bekezdése szerint a fogyasztó szóban vagy írásban közölheti panaszát a vállalkozással.

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

Az Fgytv. 17/A. § (8) bekezdése értelmében 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.

Az Fgytv. 45/A. § (2) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – eljár azok megsértése esetén.

Az Fgytv. 45/A. § (3) bekezdése szerint az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi

- a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,
 - b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,
 - c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árara vagy egyébként kötelezően megállapított árara,
 - d) a fogyasztói panaszok intézésére,
 - e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,
 - f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá
 - g) a fogyasztók tájékoztatására
- vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlati tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 3. § (2) bekezdése szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,

a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és

b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét a termékkel kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmaz

Az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontja szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy arra alkalmas, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

a termék ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte.

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

Az Fttv. 10. § (1) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt – a (2), a (3) és az (5) bekezdésben foglalt kivétellel – a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

3. A fentiek alapján a Hatóság az alábbi tényállást állapította meg:

Panaszkezelés:

A rendelkezésre álló adatok és iratok alapján, Kérelmező 1 #230383 azonosító számú rendelését – ellenértékének SimplePay útján történő megfizetését követően – 2025. május 17. napon 14:11 órakor regisztrálta a Társaság. Kérelmező 1 a rendeléssel kapcsolatos panaszát a megrendelés teljesítését követően, 2025. május 17. napon 23:26 perckor küldte meg a Társaság hivatalos, info@pizzafutar.co.hu e-mail címére.

Erre tekintettel a Társaság azon nyilatkozata, miszerint a fenti panaszra azért nem reagált, mert az abban foglaltak orvoslása a megrendeléssel kapcsolatos ügyintézés során (a diszpécser telefonos tájékoztatása a vásárlónak a fizetési kötelezettségéről, amelynek tudomásul vétele után a rendeltetést fenntartotta), majd azt követően a kiszállításkor (a vásárló a különbözetet megfizette) megtörtént, nem elfogadható, az alábbiak miatt.

A Kérelmező – a fentebb hivatkozottak szerint – a délutáni órákban leadott és kiszállított rendelés befejezését követően, órákkal később, késő este fogalmazta meg a Társaságnak e-mail útján továbbított panaszát az ügylet során történetekkel kapcsolatban; tényyszerűen leírta a rendelése folyamatát, az utóbb tudomására jutott hiányzó hűségpontok miatt keletkezett fizetési kötelezettséget (annak közlésével, elismerésével és tudomásul vételével kapcsolatos körülményeket), továbbá megfogalmazta, hogy – álláspontja szerint – a Társaság rendszerében fennálló hiba alkalmas a vásárlók megtévesztésére, amit a törvény szigorúan szankcionál. Egyidejűleg az általa leírt hibák/problémák kijavítása érdekében lépéseket szorgalmazott.

A Kérelmező által részletezett, a rendelés folyamatában általa tapasztalt hiba feltárásával, annak kijavítása tárgyában megfogalmazott igénye miatti elektronikus levél panaszként értékelhető, amelyre a Társaság érdemben válaszolni lett volna köteles (minimálisan az online rendelési felületen észlelt hiba Társaság általi elismerése és a javítása érdekében tervezett vagy megtett intézkedések közlésével).

A fentiek alapján a Hatóság megállapította, hogy Kérelmező1 által előterjesztett panaszra a jogszabályban meghatározott 30 napon belül nem érkezett válaszlevél a Társaság részéről, ezáltal a Társaság nem tett eleget az Fgytv. 17/A. § (6) bekezdésében foglalt kötelezettségének.

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat:

Az Fttv. alapján, tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak a termék fogyasztók részére történő értékesítésével vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása.

Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, amely alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az észszerűen elvárható szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el, és amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét a termékkel kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák és ezáltal olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg. Tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő. A kereskedelmi gyakorlat megítélése során olyan fogyasztói magatartást kell alapul venni, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelemmel és körültekintéssel jár el.

Jelen ügyben – a Hatóság álláspontja szerint – a Társaság a megrendelés visszaigazolásakor a hűségpontok beváltásából adódóan helytelenül jelölte meg a kiválasztott desszertek ellenértékét, ugyanis egy informatikai hiba téves tájékoztatást eredményezett, amelyről – a diszpécser általi észlelést követően – a fogyasztó azonnal tájékoztatásra került; ezt követően pedig lehetősége lett volna a téves árral közölt tétel (vagy akár a megrendelés egészének) törlésére, azonban a fogyasztó ezen lehetőséggel nem élt, a rendelést változatlan tartalommal fenntartotta, vállalva a téves árral jelölt tétel utólagos kifizetését.

Mindezekon kívül, ha a fogyasztó a rendelése során az általában elvárható figyelemességgel és körültekintéssel járt volna el, észlelhette volna, hogy nincs elegendő hűségpontja a desszertek ellenértékének kiváltására.

Az Fttv. 6. §-ának tényállási eleme, azaz a tisztességtelen kereskedelmi magatartás abban az esetben valósul meg, ha a megtévesztés olyan módon jelenik meg vagy alkalmas arra, hogy a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára késztesse, amelyet egyébként nem hozott volna meg. A rendelés leadását követően, amikor a diszpécser tájékoztatta a fogyasztót arról, hogy nem áll rendelkezésére elég hűségpont a 2 termék megvételére és a termékek átvételekor az egyiket ki kell fizetnie az üzleti döntését még nem hozta meg, illetve lehetősége lett volna azt módosítani.

Megjegyzendő az is, hogy a fogyasztó a pizzafutar.co.hu weboldalon eszközölt rendelés folyamatát az ellenőrző oldal megjelenésekor megszakította, és a böngészőből egy új oldalon, külön ablakban újra betöltötte a Társaság honlapját, így folytatva a rendelést, amely ügymenet az átlagos fogyasztói megrendeléstől eltérő, egyebekben indokolatlan.

A fentiekre tekintettel nem állapítható meg a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben foglaltak Társaság általi megsértése.

4. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

A feltárt tényállás alapján a Hatóság megállapította, hogy a Társaság megsértette az alábbi jogszabályi rendelkezéseket:

- az Fgytv. 17/A. § (6) bekezdését.

5. A Hatóság a döntés meghozatala során az alábbi jogszabályhelyeket vette figyelembe:

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdése 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 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,
- d) a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti, vagy megtilthatja az áru forgalmazását, illetve értékesítését,
- e) a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvényben (a továbbiakban: Szankció tv.) meghatározottak szerinti dolgot jogosult elkobozni, és azt a jogsértést elkövető vállalkozás költségére megsemmisíteni,
- f) elrendelheti az (1a) bekezdés szerinti jogkövetkezmény alkalmazását, vagy az elektronikus adat ideiglenes hozzáférhetetlenné tételét a 48/A.–48/C. § szerint,
- g) elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet ideiglenes bezárását
- ga) a jogszerű állapot helyreállításáig, ha az a fogyasztók életének, testi épségének vagy egészségének védelme vagy a fogyasztók széles körét érintő kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében szükséges, vagy
- gb) legfeljebb 30 napra, ha a jogsértés a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okoz,
- h) a 16/A. § (1)–(3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a jogsértés megállapításától számított legfeljebb egy évig megtilthatja az alkoholtartalmú ital, a dohánytermék, illetve a szexuális termék forgalmazását, e rendelkezések 3 éven belüli ismételt megsértése esetén pedig elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet legfeljebb harminc nap időtartamra történő ideiglenes bezárását,
- i) fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki.

A Szankció tv. 2. § (3) bekezdése alapján, közigazgatási szabályszegés esetén a következő közigazgatási szankciók alkalmazhatók:

- a) figyelmeztetés,
- b)
- c) közigazgatási bírság,
- d) tevékenység végzésétől történő eltiltás,
- e) elkobzás.

A Szankció tv. 6. § (1) bekezdése szerint a figyelmeztetéssel a hatóság rosszállását 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. § (4) bekezdése szerint 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.

6. A Hatóság a döntése során az alábbi mérlegelési szempontokat vette figyelembe:

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdés szerint az (1) bekezdés 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 jogsértéssel érintett fogyasztók érdekei sérelmének köre és a jogsértés jellege, súlya, mértéke:

A vállalkozás a fogyasztó jogérvényesítéshez való alapvető jogát sérti meg azáltal, hogy nem válaszol határidőn belül a fogyasztó panaszára. A vállalkozásnak jogszabályi előíráson alapuló kötelezettsége, hogy a panaszban foglaltakra 30 napon belül írásban, érdemben válaszoljon, valamint intézkedjen a válasz közlése iránt, ezzel biztosítva a fogyasztó számára, hogy problémájával megfelelő határidőn belül a vállalkozás érdemben foglalkozzon.

A Hatóság enyhítő körülményként vette figyelembe, hogy egy típusú jogsértésre került sor.

A jogsértéssel érintett fogyasztók száma és a jogsértő magatartás kiterjedtsége:

A jogsértés bizonyíthatóan egy esetben valósult meg, egy fogyasztót érintve, amely a jogsértés alapesete, így sem enyhítő, sem súlyosbító körülményként nem értékelhető.

A jogsértéssel érintett áruk értéke tekintetében:

E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

A jogsértő állapot időtartama tekintetében:

E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

A jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek tekintetében:

E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

A Társaság által tett intézkedések és a jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartása:

A Társaság a hatósági eljárás során együttműködő volt, adatfelhívási kötelezettségének eleget tett, és a fogyasztói panasz tárgyaként jelölt informatikai hiba is javításra került, melyet a Hatóság enyhítő körülményként értékelt.

A jogsértést elkövető gazdasági súlya:

A Társaság www.e-beszamolo.im.gov.hu oldalon közzétett beszámolója alapján a 2023. január 01. és 2023. december 31. közötti időszakra vonatkozóan az értékesítés nettó árbevétele 911.296.000,- Ft, a mérlegfőösszege 721.823.000,- Ft, a foglalkoztatottak száma 52 fő volt. A 2024. január 1. és 2024. december 31. közötti időszakra vonatkozóan az értékesítésből befolyt éves nettó árbevétele 816.435.000,- Ft, a mérlegfőösszege 858.790.000,- Ft, a foglalkoztatotti létszáma pedig 28 fő volt. A Társaság a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembevételével kis- és középvállalkozásnak minősül.

A Társaság által korábban elkövetett bármely jogsértés és a jogsértő magatartás ismételt tanúsítása tekintetében:

– a Hatóság enyhítő körülményként vette figyelembe, hogy a Társaság terhére ugyanezen jogsértő magatartás ismételt tanúsítása a határozathozatal napjáig nem állapítható meg;

– a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül a Szankciót. 3. § (1) bekezdésében és 9. § (2) bekezdés a) pontjában szabályozott Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába a Társaság vonatkozásában bejegyeztek közigazgatási szankciót megállapító döntést.

A fenti összes mérlegelési szempontra tekintettel a Hatóság a fogyasztóvédelmi bírság kiszabását mellőzte, és a rendelkező részben foglaltak szerint döntött.

A Hatóság felhívja a Társaság figyelmét, hogy az ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezést tartalmazó jogszabály ismételt megsértése esetén a terhére fogyasztóvédelmi bírság szabható ki. Mindezekre tekintettel a Hatóság szükségesnek tartotta a Társaság kötelezését a jövőben jogkövető magatartás tanúsítására.

A Hatóság felhívja a Társaság figyelmét arra, hogy a véglegessé vált döntés – a jogorvoslati határidő eredménytelen lejárta követően –, a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába bejegyzésre kerül, amely három évig tartja nyilván a bejegyzett adatokat.

7. Záró rendelkezések:

A Hatóság a döntését a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint, az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet 1. § c) pontjában, 2. §-ában, 3. § (10) bekezdésében, az Ákr. 16. §-ában, továbbá a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 568/2022.

(XII. 23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésében biztosított hatáskörében és illetékességi ok alapján eljárva hozta meg.

A jogkövetkezményeket az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) és c) pontja, valamint a Szankciótv. 6. § (4) bekezdése alapján szabta ki.

Az Ákr. 82. § (1) bekezdése értelmében a döntés a közléssel lesz végleges. A közigazgatási perindítás lehetőségét az Ákr. 112. § és 114. § (1) bekezdése biztosítja. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 4. § (2) bekezdés alapján közigazgatási jogvita tárgya, ha bármely a közigazgatási tevékenységgel közvetlenül érintett fél a vitatott tevékenységgel szemben jogszabály által biztosított közigazgatási jogorvoslatot kimerítette, vagy a pert jogszabály előírása miatt más közigazgatási eljárás előzte meg.

A Kp. 5. § (1) bekezdés alapján a bíróság a közigazgatási jogvitát közigazgatási perben bírálja el, melyet a 37. § (1) bekezdés alapján keresetlevéllel kell megindítani.

A keresetlevél tartalmáról, előterjesztésének határidejéről és módjáról a Kp. 29. § (1) bekezdés 37-40. §-ai, továbbá a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. § (1) bekezdése alapján adott az ügyben döntést hozó hatóság tájékoztatást. A keresetlevél előterjesztéséhez használható nyomtatványt a polgári perben és a közigazgatási bírósági eljárásban alkalmazható nyomtatványokról szóló 17/2020. (XII. 23.) IM rendelet tartalmazza.

Az eljáró bíróság hatásköre és illetékessége a Kp. 12. § (1) bekezdésén, valamint 13. § (1) bekezdésén alapul. A közigazgatási jogvita elbírálása iránti közigazgatási per és egyéb közigazgatási bírósági eljárás illetéke az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 45/A. § (1) bekezdése értelmében 30 000 forint.

A közigazgatási bírósági eljárásban a felet az Itv. 62. § (1) bekezdés h) pontja értelmében tárgyi illeték-feljegyzési jog illeti meg.

A Kp. 50. § (4) bekezdése értelmében az azonnali jogvédelem iránti kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell, a kérelmet megalapozó tényeket pedig valószínűsíteni kell.

A Kp. 50. § (2) bekezdése alapján azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése, a halasztó hatály feloldása, ideiglenes intézkedés, illetve előzetes bizonyítás elrendelése.

A peres eljárás illetékéről, valamint a perköltségről, illetve annak viseléséről a bíróság az eljárást befejező határozatában hivatalból dönt. A peres eljárás illetékét és a perköltséget a félnek a pernyertesség függvényében kell viselnie.

A közigazgatási perben a félnek a bíróság kérelemre – a kérelem előterjesztésétől kezdve – költségmentességet engedélyezhet. Ekkor a fél mentesül az illeték megfizetése alól, azonban a

közigazgatási pert indító felet a pervesztessége esetén az esetleges költségmentesség sem mentesíti a közigazgatási hatóság perköltségének viselése alól.

Szeged, *időbélyegző szerint*

főispán nevében és megbízásából

osztályvezető

Kapják:

1. Erdősi és Társai Kft. (székhelye: 6726 Szeged, Thököly u. 28.) CK
2. (lakcíme: ÜK
3. Irattár