



## GYŐR-MOSON-SOPRON VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Iktatószám: GY/49/00531-4/2025

Ügyintéző:

Telefonszám: +36 (96) 795-951

Határozatszám: 2507K-00050

Tárgy: Hajnal Zsolt Miklós egyéni vállalkozó fogyasztóvédelmi ügye

A Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal (a továbbiakban: Kormányhivatal) meghozta az alábbi

### HATÁROZATOT.

#### I.

A Kormányhivatal **Hajnal Zsolt Miklós egyéni vállalkozóval** szemben (székhelye és tevékenységi helye: 9023 Győr, Tihanyi Árpád út 76. „Fehér Holló”, adószáma: 49332427-2-28), mint vállalkozással (továbbiakban: vállalkozás)

**figyelmeztetést alkalmaz.**

**A Kormányhivatal a vállalkozás számára továbbá elrendeli a jogsértő állapot megszüntetését azzal, hogy arra kötelezi a vállalkozást, hogy a 9023 Győr, Tihanyi Árpád út 76. szám alatt működő üzletben tájékoztassa a fogyasztókat**

- **az üzlet nyitvatartási idejéről és az abban bekövetkező változásokról, továbbá**
- **a vásárlók könyvét a fogyasztók számára jól látható módon és könnyen hozzáférhető helyen helyezze el.**

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

#### II.

**A Kormányhivatal döntése, annak közlésével véglegessé válik.**

### III.

A végleges döntésben megállapított kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást annak Kormányhivatal általi elrendelését követően a Nemzeti Adó-és Vámhivatal foganatosítja.

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.

### IV.

A véglegessé vált döntés ellen – a jogsérelem megjelölése mellett – közigazgatási per indítható a közlést követő 30 napon belül, a Győri Törvényszékhez (9021 Győr, Szent István út 6.) címzett, de a Kormányhivatalhoz benyújtott keresetlevél útján.

Az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet, valamint az ügyfél jogi képviselője elektronikus ügyintézésre kötelezett, és a keresetlevél az e-Papír szolgáltatáson keresztül nyújtható be az <https://epapir.gov.hu> oldalon.

A fenti formai szabályoknak meg nem felelő beadvány joghatás kiváltására nem alkalmas.

A keresetlevél benyújtásának halasztó hatálya nincs, azonban – különösen a döntésben foglalt kötelezés teljesítésére vonatkozóan – a bírósághoz címzett azonnali jogvédelem iránti kérelem terjeszthető elő. Tárgyalás tartását a felperes szintén a keresetlevélben kérheti. Ha egyik fél sem kérte tárgyalás tartását, és azt a bíróság sem tartja szükségesnek, a bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz.

A közigazgatási per illetéke 30.000,- Ft (azaz harmincezer forint), melyet pervesztesség esetén a bíróság felhívására utólag kell megfizetni.

### V.

Az eljárás során eljárási költség nem merült fel.

### VI.

A Kormányhivatal a végleges határozatot közzéteszi.

### VII.

A Kormányhivatal a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására rendelkezésre álló idő elteltével egyidejűleg bejegyzi a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába. A Nyilvántartás a bejegyzés időpontjától számított három év elteltéig tartalmazza az adott döntéssel összefüggésben nyilvántartott adatokat.

## INDOKOLÁS

A Kormányhivatal 2025. május 20. napján hatósági ellenőrzést végzett a Hajnal Zsolt Miklós egyéni vállalkozó által a 9023 Győr, Tihanyi Árpád út 76. szám alatt üzemeltetett egységben, az ott tartózkodó felszolgáló jelenlétében.

A hatósági ellenőrzés során 2 tételből álló próbavásárlásra került sor, amelyért a Kormányhivatal munkatársai összesen 1.400,- Ft-ot fizettek. Az ellenőrzés végén a kapott gépi nyugtát szternózással céljából visszaadták, a pénzt visszakapták, a termékeket az üzletben hagyták.

### **A hatósági ellenőrzés során a Kormányhivatal munkatársai az alábbi észrevételeket tették:**

- A **nyitvatartási időről** a fogyasztók tájékoztatása **nem történt meg**.
- Az egységben a **vásárlók könyve** a vásárlók számára **nem jól látható és nem könnyen hozzáférhető helyen** került elhelyezésre, a jelen lévő felszolgáló a kiszolgáló pult melletti zárt szekrényből vette elő.

A hatósági ellenőrzés megállapításait a GYFO-5527 sorszámú jegyzőkönyv tartalmazza, amelyet a jelen lévő felszolgáló az aláírásával igazolt.

A Kormányhivatal 2025. május 21. napján kelt levelében értesítette a vállalkozást a közigazgatási hatósági eljárás hivatalból történő megindításáról, az ügyféli jogokról, az ügyintézési határidőről.

### **Az ügy iratai alapján a Kormányhivatal az alábbi jogsértéseket tárta fel:**

- Megállapításra került, hogy a vállalkozás megsértette a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (továbbiakban Kertv.) 6. § (2) bekezdésének b) pontját, mely kimondja, hogy a kereskedő köteles **az üzlet nyitvatartási idejéről** és az abban bekövetkező változásokról a vásárlókat tájékoztatni.
- Az ügy iratai alapján a Kormányhivatal megállapította, hogy a vállalkozás a tevékenysége során nem tartotta be a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (a továbbiakban: Kertv.) 5. § (4) bekezdését, mely alapján: **„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 Kertv. 9.§ (2) bekezdés szerint: *„A fogyasztóvédelmi hatóság jár el - a fogyasztóvédelemről szóló törvény szabályai szerint - az 5. § (4) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén. E rendelkezések a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.”*

Az Fgytv. 45/A. § rendelkezései alapján: *„Törvény eltérő rendelkezése hiányában a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével –*

*a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,*

*b) a gyermek- és fiatalkorúak védelmével,*

*c) a fogyasztói csoporttal,*

*d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatlalt, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint*

*e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.*

(2) 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.

(3) 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 Fgytv. 47. § (1) bekezdése értelmében: „(1) 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 (...)**

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

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdése értelmében:

„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 közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: **Szankció tv.**). **2. §**-ának rendelkezései alapján:

„(1) A közigazgatási szabályszegésért való felelősség megállapítása esetén a közigazgatási hatóság közigazgatási szankciót alkalmaz.

(2) Közigazgatási szankciót azzal a természetes személlyel, jogi személlyel vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel szemben lehet alkalmazni, akinek, illetve amelynek a közigazgatási szabályszegésért való felelősségét a közigazgatási hatóság megállapította. Az elkövetés akkor is alkalmazható, ha felelősségre vonásra nem került sor.

(3) Közigazgatási szabályszegés esetén a következő közigazgatási szankciók alkalmazhatók:

a) figyelmeztetés, (...)

c) közigazgatási bírság, (...)

(4) **Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet további közigazgatási szankciókat állapíthat meg.”**

A Szankció tv. 6. § szerint:

(1) **A 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.**

(2) Figyelmeztetés szankciót alkalmazhat a hatóság, ha törvény vagy törvény felhatalmazása alapján önkormányzati rendelet közigazgatási bírság kiszabását írja elő.

(3) **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.**

(4) **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.**

(5) Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet meghatározott ügyek vonatkozásában a figyelmeztetés alkalmazásának kizárásáról rendelkezhet, ha az adott ügyben csekély súlyú szabályszegés nem merülhet fel.”

#### **A vállalkozás terhére meghatározott jogkövetkezmény megállapításánál az eset lényeges körülményeit a Kormányhivatal értékelte.**

- A jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége:

A Kormányhivatal figyelembe vette, hogy a **nyitvatartási idő feltüntetésének elmulasztása** révén a vállalkozás megsértette a fogyasztók tájékoztatáshoz fűződő érdekét, mivel ennek hiányában a vásárló nem rendelkezik információval arról, hogy az üzletet mely időpontokban keresheti fel.

A Kormányhivatal figyelembe vette továbbá, hogy a vállalkozó azzal, hogy **nem jól látható és nem könnyen hozzáférhető** módon **helyezte ki a vásárlók könyvét**, megsértette a fogyasztók érdekérvényesítéshez fűződő alapvető jogát. A vásárlók könyve ugyanis egy olyan alapvető panasztételi fórum, amelyben a fogyasztók a helyszínen bejegyezhetik az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait és javaslataikat. Amennyiben a vállalkozás nem tesz eleget ezen jogszabályi előíráson alapuló kötelezettségének, akadályozza a fogyasztót e jogának gyakorlásában.

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

A reparáció tekintetében sem a vállalkozás nem hivatkozott értékelhető körülményre, sem a Kormányhivatal nem tárt fel ilyen tényt, így ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározásakor nem vette figyelembe.

- *A vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés:*

A Kormányhivatal 2025. 05.21. napján 15:42-kor letöltötte a vállalkozás vonatkozásában a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásában rögzített szankciók adatait. A lekérdezés során a 20250521-001640 azonosító számú keresési igazolás alapján megállapítást nyert, hogy a lekérdezés időpontjában a vállalkozásra vonatkozóan egy éven belül 1 db figyelmeztetés és 2 db bírság szankciót tartalmazott.

- *A vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak:*

Erre vonatkozóan a határozat meghozatala során nem állt rendelkezésre adat, így ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározásakor nem vette figyelembe.

- *A jogsértéssel érintett áruk értéke:*

A jogsértéssel érintett áruk értékét a Kormányhivatal nem tekintette relevánsnak, így ez a körülmény a jogkövetkezmény megállapításánál sem súlyosító, sem pedig enyhítő körülményként nem került figyelembevételre.

- *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:*

Figyelemmel arra, hogy az érintett jogsértés kizárólag nemzeti jogszabály vonatkozásában értelmezhető, ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározásakor nem vette figyelembe.

- *Az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei.”*

A döntés meghozatalánál a Kormányhivatal figyelembe vette, hogy a vállalkozás - a létszám- és gazdálkodási adatainak értelmében - a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. tv. (a továbbiakban: Kkv tv.) 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembevételével a Kkv tv. hatálya alá tartozik.

**A fokozatosság és arányosság elvére tekintettel a fenti körülményeket a Kormányhivatal a szankció alkalmazásánál úgy értékelte, hogy a jelenlegi szabályszegés csekély súlyú és a figyelmeztetéstől kellő visszatartó hatás várható, ezért a Kormányhivatal figyelmeztetés szankciót alkalmazott.**

**A fenti körülmények figyelembevételével a Kormányhivatal figyelmeztetés szankció alkalmazása mellett elrendelte a jogsértő állapot megszüntetését.**

**A Kormányhivatal felhívja továbbá a vállalkozás figyelmét arra, hogy amennyiben ugyanazon jogszabályi rendelkezést ugyanazon telephelyen – a korábbi jogsértést megállapító véglegessé vált határozatban előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határidő elteltét követő - 3 éven belül ismételten megsérti, a bírság kiszabásától nem lehet eltekinteni.**

Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 26. § (1)-(2) bekezdése a kapcsolattartásra vonatkozóan az alábbi szabályokat tartalmazza:

„26. § (1) *A hatóság*

a) írásban, a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvényben (a továbbiakban: Dáptv.) meghatározott elektronikus úton (a továbbiakban együtt: írásban), vagy

b) személyesen – ideértve az összeköttetés közvetlenségét, kölcsönösségét, folyamatos kép- és hangkapcsolatot biztosító telekommunikációs eszköz alkalmazását, ha az az adott eljárási cselekmény lefolytatására alkalmas –, illetve írásbelinek nem minősülő elektronikus úton (a továbbiakban együtt: szóban) tart kapcsolatot az ügyféllel és az eljárásban résztvevőkkel.

(2) Ha törvény másként nem rendelkezik, a kapcsolattartás formáját a hatóság tájékoztatása alapján az ügyfél választja meg. Az ügyfél a választott kapcsolattartási módról más – a hatóságnál rendelkezésre álló – módra áttérhet.”

A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáptv.) 9. § (1) bekezdése a digitális szolgáltatást biztosító szervek a feladat- és hatáskörükbe tartozó digitális szolgáltatásait a Dáptv. szerinti digitális térben kötelesek a felhasználók számára biztosítani. A Dáptv. 9. § (2) bekezdésének a) pontja alapján digitális szolgáltatás nyújtására köteles szerv: az államigazgatási szerv.

A Dáptv. 19. § (1) bekezdése szerint: „Ha nemzetközi szerződésből eredő kötelezettség alapján törvény, nemzetközi szerződés, vagy az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik, elektronikus ügyintézésre köteles valamennyi, a digitális szolgáltatást biztosító szervezet által nyújtott digitális szolgáltatások tekintetében

a) az ügyfélként eljáró

aa) gazdálkodó szervezet, (...)

b) az ügyfél jogi képviselője.”

A Dáptv. 19. § (5) bekezdése értelmében: „Ha jogszabály egy nyilatkozat megtétele vonatkozásában az elektronikus kapcsolattartást – vagy az elektronikus kapcsolattartás módját – kötelezővé teszi, az e követelménynek meg nem felelő nyilatkozat – törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – érvénytelen.”

A Kormányhivatal tájékoztatja, hogy az elektronikus ügyintézés a központi biztositott e-Papír szolgáltatás útján lehetséges: <https://epapir.gov.hu>; Témacsoport: Kormányhivatali ügyek; Ügytípus: Fogyasztóvédelmi feladatok; Címzett: Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal.

Az eljárás során a vállalkozót terhelő eljárási költség nem merült fel, ezért a Kormányhivatal annak megállapításáról és viseléséről nem rendelkezett.

A Kormányhivatal a végleges határozat közzétételéről az Fgytv. 51. § (3)-(4) bekezdései alapján gondoskodik.

A Kormányhivatal a döntés adatait a Szankció tv. 3. § (1) bekezdése alapján jegyzi be a Nyilvántartásba.

A döntés véglegességével kapcsolatos tájékoztatás az Ákr. 82. § (1) bekezdésén alapul.

A Kormányhivatal döntését a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdése, 81. § (1) és (4) bekezdése alapján hozta meg.

A Kormányhivatal hatásköre és illetékessége az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdése alapján a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet 1. §, 2. §-án és a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésén nyugszik.

A jogorvoslati jogról szóló tájékoztatás különösen az Ákr. 112. § (1) bekezdésén és 114. § (1) bekezdésén valamint a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 39. §-án és 50. §-án és 77. § (1) és (2) bekezdésén alapul, a keresetlevél benyújtásának módjáról a Kp. 29. § (1) bekezdése alapján a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 605. §-a, 608. § (1) bekezdése, 611 §-a és a Dáptv. 9. § (1)-(2) bekezdése rendelkezik.

A közigazgatási per illetékének mértékéről és megfizetéséről a Kormányhivatal az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 45/A. § (1) bekezdése, a 62. § h) pontja és a 74.§-a alapján nyújtott tájékoztatást.

Győr, elektronikus időbélyegző szerint