

KÉRELMEZŐ ÉS/VAGY BEJELENTŐ – ÜGYFÉL, HARMADIK SZEMÉLY, EGYÉB ÉRDEKELT?

*Újabb „csemege” a fogyasztóvédelmi hatóság legújabb gyakorlatából,
békéltető testületi fűszerezéssel, avagy egy hibás teljesítés margójára*

HÁMORI Antal
egyetemi docens (BGE)

1. Bevezetés

E tanulmányban fogyasztóvédelmi hatósági eljárás kapcsán – polgári jogi (pl. kel-lékszavatossági, jótállási) vonatkozásokat is tárgyalva, 2020–2021. évi jogszabály-változásokra is utalva, a bírósági gyakorlatra is tekintettel – azzal foglalkozom, hogy az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.) szerinti ügyfél*fogalom*¹ kiterjed-e, illetve mennyiben, mikor terjed ki a fogyasztóvédelemlről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) szerinti *fogyasztóra*.²

A megfogalmazódott kérdések a következők:

- A Fgytv. – Ákr. 36. §-ra utaló – 46/A. § szerinti *fogyasztói kérelem*, annak (meg-felelő) előterjesztése³ Ákr. szerinti ügyféli minőséget eredményez-e (s ha igen, akkor mennyiben), vagy
- a Fgytv. e §-a szerinti fogyasztó (valamelyest) az Ákr. – és a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (Kp.) – szerint „*harmadik személy*”, *egyéb érdekelt*, az Ákr. 85. § (1)–(2) bek., 116. § (1) bek. szerinti olyan jogalany,

¹ Ákr. 10. § (1)–(2) bek.; ad Ákr. 10. § (2) bek.: Fgytv. 46. § (2)–(2a) bek. /Kúria 2020. június 30-i, Kfv. IV.38.296/2019/6. sz. ítélet ind. [21]: „[a] jogszabályon alapuló ügyféli minőség nem igényel további bizonyítást arra vonatkozóan, hogy a hatóság döntése jogot vagy jogos érdeket közvetlenül érint-e.”; 2/2017. (X. 2.) KMK vélemény 1.2./.

² Fgytv. 2. § a) pont. A fogyasztó fogalmával kapcsolatos szakirodalom felsorolásához ld. HÁMORI Antal: Fogyasztóvédelmi aktualitások. Javaslatok jogszabályok módosítására. *Iustum Aequum Salutare*, 17. évf., 2021/1. 69.

³ Vö. Ákr. 35. § (2) bek.; 26. § (1) bek.

akire nézve a *döntés*⁴ – az adott esetben – rendelkezést tartalmaz, az Ákr. 85. § (2) bek.-ben az is, akinek a jogát vagy jogos érdekét a *végzés* érinti (nem kérelmező, vagy kérelmező, de mégsem ügyfél),⁵

- a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (Panaszvtv.) szerinti *közérdekű bejelentő* (netán *panaszos*),⁶
- az eljárást hivatalból kell-e megindítani, illetve
- a fogyasztóvédelmi hatóság a fogyasztói kérelemre indult eljárásról mikor, milyen esetben, milyen feltételek mellett térhet át a hivatalbóli eljárásra?⁷
- Továbbá, abban az esetben, amikor (az áttételről rendelkező végzés szerint) a fogyasztó – akár egyebek mellett (pl. mint közérdekű bejelentő) – kérelmezőként kérelmet (megfelelően) terjesztett elő, illetve *kérelemre* indult eljárásban sorra került áttétel⁸ kapcsán a(z) ügyet átvevő) hatóság hivatalbóli eljárásindításának helye lehet-e?⁹
- A másodfokú hatóság a hivatalbóli eljárásindítás ellenére az eljárást minősítheti-e, minősíthette-e (volna) *kérelemre indult*, illetve *hivatalból folytatott* eljárásnak?

⁴ Ákr. 80. § (1) bek.

⁵ Ld. Kp. 20–21. § [20. § (1) bek.].

⁶ Vö. Panaszvtv. ál. ind.; Alaptörvény XXV. cikk ind.; a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről szóló 2012. évi II. törvény 206/A. § (1) bek.; a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény hatálybalépéséhez kapcsolódó átmeneti rendelkezésekről és egyes törvények módosításáról szóló 2012. évi CCXXIII. törvény 225. §-ához fűzött ind. Ad panasz, közérdekű bejelentés pl. 1211/B/1996. AB határozat; BH2010. 106.; AMBRUS István: A panaszok és a közérdekű bejelentések hazai szabályozásának történeti fejlődése. *Közjogi Szemle*, 12. évf., 2019/1. 25–36.; BISZTRICZKI László – KÁNTÁS Péter: *A szabálysértési törvény magyarázata*. Budapest, HVG-ORAC, 2014. 663–665.; HÁMORI Antal: Javaslatok a 'fogyasztók' fokozottabb védelme érdekében. A 'vásárlók könyve' és a 'vásárlói' (fogyasztói) panasz fórumokról szóló tájékoztató jogi szabályozása történeti áttekintéssel. *Iustum Aequum Salutare*, 14. évf., 2018/1. 69–77.; MOLNÁR Erzsébet: A közérdekű bejelentés bűnmegelőzési és büntetőeljárásrelevanciájának vizsgálata a gazdálkodó szervezetben belül elkövetett bűncselekmények vonatkozásában. *Belügyi Szemle*, 64. évf., 2016/9. 76–100.; PAPP D. Gábor: A közérdekű bejelentő védelme. *Ügyvédek Lapja*, 52. évf., 2013/4. 23–27.; PATYI András: A hatósági eljárás megindítása és az eljárási feltételek. In: PATYI András (szerk.): *Hatósági eljárásjog a közigazgatásban*. Budapest–Pécs, Dialóg Campus, 2012. 261–263.; VASS György: Panasz, törvény; panasz törvény, avagy úton a petíciós jog kiteljesedése felé. *Magyar Közigazgatás*, 47. évf., 1997/1. 20–26.

⁷ Vö. Ákr. 3. § első mondat, 104. § (2) bek.

⁸ Ákr. 17. §.

⁹ Vö. a címben szereplő „és” szövegrész.

A kérdések helyes megválaszolása a fogyasztói (alap)jogok,¹⁰ a fogyasztók jogainak¹¹ hatékony védelme szempontjából sem érdektelen (ld. pl. döntés közzlése,¹² jogorvoslathoz való jog¹³), az ügyféli státusz jogellenes megtagadása a tisztességes eljárás-hoz való alapjogot¹⁴ is sérti.¹⁵

Először az Ákr. ügyfélfogalmát, az Fgytv. 46/A. § összefüggésében, a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) ügyfélfogalmával, annak praxisával is összehasonlítva, az Ákr. rendelkezései [különösen 10. § (1) bek., 35. § (1) bek.], indokolása, kommentárja, szakirodalma, jogalkalmazói gyakorlata alapján, a hivatalbóli eljárás szabályozására is kiterjedően – és a Panasztv.-re is tekintettel – vizsgálom. Ezt követően térek rá arra, hogy a *konkrét esetben* a fogyasztó jogát, illetve jogos érdekét az ügy¹⁶ közvetlenül érinti-e („Mi a köz-

¹⁰ Vö. pl. Fgytv. preambulumban; a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény módosításáról szóló 2012. évi LV. törvény ált. ind. első mondat: „A hazai fogyasztóvédelmi szabályozás alapjogszabálya a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.), amelynek elsődleges célja a fogyasztói alapjogok biztosítása.” (kiemelés: H. A.). Az ún. fogyasztói jogok Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.) szerint nem alapjogok; ld. pl. 8/2014. (III. 20.) AB hat., 3175/2013. (X. 9.) AB hat. [vö. pl. 1270/B/1997. AB hat. (2000. május 8.), 37/2000. (X. 31.) AB hat., 23/2010. (III. 4.) AB hat.]; BENCsik András: A fogyasztók védelmének alkotmányi fundamentumairól. *Közjogi Szemle*, 6. évf., 2013/1. 21–31.; HAJNAL Zsolt: *A fogyasztói jogok egységes európai szabályozásának lehetséges irányai*. PhD értekezés. Debrecen, Debreceni Egyetem, 2013. 251.; HÁMORI Antal: *Bevezetés a fogyasztóvédelmi jogba. A fogyasztók magán- és közjogi védelme*. Budapest, Budapesti Gazdasági Főiskola, 2015. 72–109. [fogyasztói alapjogokról beszélhetünk egyrészt alkotmányjogi értelemben, annyiban amennyiben az alkotmányok (alaptörvények) tartalmazzák azokat, másrészt abban az értelemben, hogy azokból további jogok származnak – uo. 72.].

¹¹ Ld. pl. Alaptörvény M) cikk (2) bek.

¹² Ákr. 85. § (1)–(2) bek. [Ákr. 85. § (2) bek. a „közvetlenül” szövegrészt nem tartalmazza]; BOROS Anita – POLLÁK Kitti: A hatóság döntései. In: BOROS Anita – DARÁK Péter (szerk.): *Az általános közigazgatási rendtartás szabályai*. Budapest, Nemzeti Közszerológiai Egyetem, 2018. 184.

¹³ Ld. pl. Alaptörvény XXVIII. cikk (7) bek., Ákr. 1. §, 112. § (1)–(2) bek., 114. § (1) bek., 116. § (1) bek. A fellebbezés (másodfok, fellebbezési eljárás) a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban is 2020. március 1-től kizárttá vált (megszűnt); ld. a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 1. § (4) bek., a fővárosi és megyei kormányhivatalok működésének egyszerűsítésével összefüggő egyes kormányrendeletek módosításáról szóló 360/2019. (XII. 30.) Korm. rendelet 163. § (2) bek., 202. § (5) bek. [vö. uo. 203. § (3) bek.]; vö. Ákr. 116. § (2) bek. a) pont 2020. január 1-jétől hatályos rendelkezése [az egyes törvényeknek az egyfokú járási hivatali eljárások megteremtésével összefüggő módosításáról szóló 2019. évi CXXVII. törvény 200. §]; a fellebbezés kizárttá válásának (a másodfok, fellebbezési eljárás megszűnésének) kritikájaként ld. HÁMORI (2021) i. m. 66–69.

¹⁴ Alaptörvény XXIV. cikk (1) bek., Ákr. 1. §.

¹⁵ Ld. pl. 3224/2017. (IX. 25.) AB hat. ind. [32]: „az ügyféli minőség jogszabályba ütköző megtagadása sérti az érintettnek a tisztességes hatósági eljáráshoz és a jogorvoslati joghoz való alapvető jogát.” Vö. BARABÁS Gergely – SZEGEDI László: Az ügyfél. In: BARABÁS Gergely – BARANYI Bertold – FAZEKAS Marianna (szerk.): *Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez*. Budapest, Wolters Kluwer, 2018. 111., 113. [„A bírói gyakorlat teljesen azonosul a 3241/2017. (X. 10.) AB határozat azon megállapításával, hogy az ügyfélképességnek alkotmányjogi relevanciája van.”]; SZÉKELY Zoltán: Ügyfél-e a rendőr az intézkedésével szembeni panasz kivizsgálására irányuló eljárásban? In: HACK Péter – KOOSNÉ MOHÁCSI Barbara (szerk.): *Emberek őrzője. Tanulmányok Lőrincz József tiszteletére*. Budapest, ELTE Eötvös, 2014. 117–133.

¹⁶ Ákr. 7. § (2) bek.

vetlen érintettség tartalma?”, a fogyasztó – *in concreto* – ügyfél-e), és ha igen, akkor mennyiben, mi a fogyasztó közigazgatási hatósági eljárásjogi státusza, s hogy az ügy áttételét¹⁷ követően megvalósult hivatalbóli eljárásindítás jogszerű volt-e (az áttételről rendelkező végzés szerint a fogyasztó kérelmezőként kérelmet terjesztett elő), az első- és másodfokú eljárás, határozat mennyiben jogszerű.¹⁸ Ennek keretében, a fogyasztóvédelem mindenkit, vállalkozásokat¹⁹ is közvetlenül érintő kiemelkedő jelentőségére,²⁰ komplexitására,²¹ oktatásban betöltött szerepére,²² a kellékszavatosság,²³ a jótállás²⁴ igen gyakori voltára,²⁵ a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) nagyon fontos, hiánypótló funkciójára,²⁶ mindezek európai uniós összefüggéseire²⁷ is tekintettel, az alapul szolgáló, hibás

¹⁷ Ákr. 17. §; 387/2016. (XII. 2.) Korm. r. 3. § (4) bek. j) pont, vö. uo. 1. § (3) bek. (az ügy áttételéről rendelkező végzés meghozatalának időpontjában hatályos szövegével).

¹⁸ Vö. pl. – az ügy áttételéről rendelkező végzés meghozatalának, megérkezésének és a hivatalból történő eljárásindítás időpontjában hatályos szöveg szerint – Ákr. 50. § (1)–(5) bek., 51. §; az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (Itv) 33. § (2) bek. 35. pont; Ákr. 104. § (3) bek. első mondat; ld. még Ákr. 37. § (2) bek.

¹⁹ Ld. pl. a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 8:1. § (1) bek. 3–4. pont. Ad fogyasztói többletvédelem pl. HÁMORI Antal: *Fogyasztóvédelem a jogágak tükrében I.* Budapest, Budapesti Gazdasági Egyetem, 2017. 22–205.; HÁMORI Antal: A fogyasztók védelme és az új Ptk. *Magyar Jog*, 62. évf., 2015/5. 257–273.

²⁰ Ld. pl. Innovációs és Technológiai Minisztérium: Fogyasztóvédelmi szakmapolitikai program, 2021. (110). A vonatkozó szakirodalom felsorolásához ld. HÁMORI (2021) i. m. 70.

²¹ A vonatkozó szakirodalom felsorolásához ld. HÁMORI (2021) i. m. 64., 70.

²² Ld. pl. HÁMORI Antal: A fogyasztóvédelem jelentősége és oktatása. Javaslatok Magyarország V. közép-távú fogyasztóvédelmi politikájához. *Jogtudományi Közlöny*, 71. évf., 2016/3. 175–183.

²³ Ptk. 6:159–167. §.

²⁴ Ptk. 6:171–173. §; az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet; a lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállásról szóló 181/2003. (XI. 5.) Korm. rendelet; az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet.

²⁵ Ld. pl. HAJNAL Zsolt: A fogyasztási cikkek adásvételének szabályozási kísérlete és legújabb módosításai az Európai Unióban és a magyar jogban. *Gazdaság és Jog*, 28. évf., 2020/7–8. 6–11.; HÁMORI Antal: A fogyasztói szavatossági és jótállási igények intézésének szabályozása és gyakorlata. *Magyar Jog*, 66. évf., 2019/4. 212–219.

²⁶ Ld. pl. HÁMORI Antal: A „termékbemutató” fogyasztóvédelmi jogi szabályozása (Aktuális problémák és válaszok). *Jogtudományi Közlöny*, 72. évf., 2017/4. 183–191.

²⁷ A gyakran módosuló fogyasztóvédelmi joganyag legújabb változásaihoz ld. pl. VÉKÁS Lajos: Az uniós fogyasztói szerződési jog megújítása és az új irányelvek átültetése. *Magyar Jog*, 68. évf., 2021/2. 65–75.; a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet (30. §). Megemlítendő, e Korm. r. 31. § (1) bek. 2021. július 1-jei hatálybalépéssel [ld. uo. 28. § (1) bek.] korrigálta azt a hibát, amelyre a *Iustum Aequum Salutare* 2021/1. 81. o.-n is felhívtuk a figyelmet [e hatálybalépéshez képest ld. 2021. október 11-i BBT-elnöki megnyilatkozás: <https://www.magyarhirnap.hu/gazdasag/20211011-szigoru-szabalyok-vedik-a-fogyasztokat> – csak „négyféle kellékszavatossági igény”-ről szólva, és ez a mondat is dezinformáció: „A kötelező jótállás alá tartozó termékek esetén a fogyasztó a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvenyesítheti csereigényét a rendeltetésszerű használatot akadályozó hiba esetén.”; vö. 151/2003. (IX. 22.) Korm. r. 7. §]. Ad európai uniós fejlődés pl. HÁMORI Antal: A közösségi fogyasztóvédelmi politika és

teljesítés²⁸ miatti – békéltető testületi eljárással²⁹ tarkított – polgári jogi jogvitát és az ehhez kapcsolódó első- és másodfokú hatósági eljárást, döntésekkel – a feltett kérdéseket megpróbálva megfelelően megválaszolni – tanulságos voltuknál fogva részletesen, a vonatkozó joganyagot bemutató tárgyalom.

2. Az Ákr. ügyfélfogalma, a fogyasztó Fgytv. 46/A. § szerinti kérelme és a hivatalbóli eljárás

A téma szempontjából különösen az Ákr. 10. § (1) bekezdésének a „*jogát vagy jogos érdekét az ügy közvetlenül érinti*” szövegrésze releváns.³⁰ Ákr.-kommentár tartalmaz-

jog fejlődése. *Agora*, 2008. 39–54.; JENEY Petra: Fogyasztóvédelmi politika. In: KENDE Tamás – SZÜCS Tamás (szerk.): *Bevezetés az Európai Unió politikáiba*. Budapest, KJK-KERSZÖV, 2005. 655–698.; LATTMANN Tamás: Fogyasztóvédelmi politika. In: KENDE Tamás – SZÜCS Tamás (szerk.): *Bevezetés az Európai Unió politikáiba*. Budapest, CompLex, 2011. 535–585.; SZOLNOKI-NAGY Rita: Fogyasztóvédelem az Európai Unióban. *Európai Tükör*, 19. évf., 2014/2. 143–160.

²⁸ Ld. pl. FARKAS Attila László: Hibás teljesítés. In: WELLMANN György (szerk.): *Polgári jog. Kötelmi jog. Első és Második Rész. Az új Ptk. magyarázata V/VI*. Budapest, HVG-ORAC, 2013. 284–288.; FARKAS Attila – WELLMANN György: A hibás teljesítés bírói gyakorlata I–II. *Gazdaság és Jog*, 20. évf., 2012/3. 8–11., 2012/5. 16–20.; HÁMORI Antal: A hibás teljesítés az új Ptk.-ban. In: HAMAR Farkas (szerk.): *Multidiszciplináris kihívások. Sokszínű válaszok 2*. Budapest, Budapesti Gazdasági Főiskola, 2013. 46–56.

²⁹ Ad békéltető testület eljárása, szabályozása pl. HAJNAL Zsolt: A békéltető testületi döntések bírói felülvizsgálatának gyakorlata. *Gazdaság és Jog*, 28. évf., 2020/10. 9–14.; HÁMORI (2021) i. m. 83–92.; HÁMORI Antal: Békéltetés – másként? A kánonjog és a világi jog gyűrűjében. In: KUMINETZ Géza – SZABÓ Péter – UJHÁZI Lóránd (szerk.): *Ratio intellegendi et ordo vivendi. Ünnepi kötet Hársfai Katalin 70. születésnapja alkalmából*. Budapest, Pázmány Press, 2020. 133–156.; HÁMORI Antal: A fogyasztóvédelem jelentősége és békéltető testületi aktualitása. *Gazdaság és Jog*, 28. évf., 2020/6. 1–6. [szerzői hozzájárulás, megkérdés nélküli tartalomváltoztatásokkal, ld. pl. 2. o.: „A módosítással a békéltető testület a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara (a továbbiakban: Kamara, MKIK) által” szövegrész; szerző ezt írta: „A módosítással a békéltető testület a kamara által” – a Fgytv.-ben a „kamara” szó nem az MKIK-ra, hanem a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarákra vonatkozik, ld. Fgytv. 18. § (2) bek.: „(2) A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara (a továbbiakban: kamara) által működtetett szakmailag független testület.”, a „kamara” az MKIK-tól a jogalanyiség szempontjából is különbözik, ezért nem mindegy, hogy a cikk szóban forgó mondatában a „kamara” szó, vagy a megjelent szövegrész szerepel; ilyen változtatás a cikk 4. oldalán lévő „Az Fgytv. 25. §-a szerint” szövegrésszel kezdődő bekezdés első mondatában a „volt” szó, ugyanis a módosítással lett főszabály az egyedül eljáró békéltető testületi tag]; HÁMORI Antal: Az Fgytv. békéltető testületet és fogyasztóvédelmi politikát is érintő 2019. évi módosításának kritikája. A fogyasztóvédelem fel-, illetve leértékelődése. *Jog-Állam-Politika*, 11. évf., 2019/3. 37–68.

³⁰ Ad közvetlen érintettség pl. BALOGH-BÉKESI Nóra: A közigazgatási eljárásjog alapelvei, hatálya. In: BOROS-DARÁK i. m. 41–42.: „A közvetlen érintettség egy *szoros* oksági kapcsolat egy személy joga, jogos érdeke és az ügy között. [...] *A közvetlen érintettséget mindig az ügy egyedi körülményei határozzák meg.* [...] Az általános ügyfélfogalomban a jog jogszabályban biztosított jogosultságot, másképpen alanyi jogot jelent. *A jogos érdek* alanyi jogként nem konstruálható meg, egy olyan törekvés, amely összhangban van a jogi szabályozással, azaz jogilag lehetséges, *a jog által is védett érdek.* [...] Ha a hatóság az ügyféli jogállást megtagadja, végzést hoz, amely ellen önálló fellebbezésnek van helye.” (kiemelések: H. A.). Vö. pl. az ingatlan-nyilvántartásról szóló 1997. évi CXLI. törvény 27/A. §. Ld. Kúria 2020. június 30-i Kfv.IV.38.296/2019/6. sz. ítélet ind. [18]: „A jogos érdek akkor áll fenn, amikor az ügyben érintett személynek érdeke fűződik ahhoz, hogy másra vonatkozó jog vagy kötelezettség megállapítása megtörténik-e, illetve milyen tartalommal. (Legf. Bír. Kpkf. VI.37.210/2000/2.) Az egységes bírói gyakorlat

za, hogy „[a] gyakorlatban a legtöbb nehézséget, problémát, jogvitát az Ákr. 10. § (1) bekezdése szerinti »jogát vagy jogos érdekét az ügy közvetlenül érinti« törvényi feltételek fennállásának eldöntése jelenti.”³¹

Az Ákr. 10. § indokolása szerint a törvény a *jogos érdek* vonatkozásában – elsősorban jogalkalmazási okokból – egyértelművé teszi, hogy kizárólag az ügygel kapcsolatos *közvetlen* érintettség jöhet tekintetbe az ügyféli minőség szempontjából.³² Ez az ügyfélfogalom a Ket. ügyfélfogalmához képest annyi – hatósági gyakorlatban is mutatózó – különbséggel bír, hogy a Ket. *szövegében* az ügyfélstátusz nem korlátozódott a „közvetlen érintettség”-re; a törvényhozó – „elsősorban jogalkalmazási okokból”, jogalkalmazói törekvésre – az Ákr. *szövegében* mellőzi a Ket. *szövege* szerinti ügyfelek egy részét [pl. fogyasztókat?], ezzel jelentős mértékben, törvényi szinten „tehermentesítve” a hatóságot, egyszerűsítve annak eljárását (?).³³

A Ket. hatálya alatt, pl. a 2017. december 13-i BP/FOGY/6254-2/2017. sz. elsőfokú határozat és a 2018. március 10-i PE/002/40-8/2018. sz. másodfokú határozat szerinti eljárásban *nem volt kérdéses a fogyasztó ügyfélstátusza* (az elsőfokú hatóság 2018.

alapján mindig az ügy konkrét körülményei döntik el, hogy egy adott eljárásban ki minősül ügyfélnek. (Legf. Bir. Kfv. II.39.116/2007/10.) A Kúria az Ákr. 10. §-t is értelmező 2/2017 KMK véleményében kiemelte, hogy a jogviszonyon alapuló ügyféli minőség esetében a félnek kell bizonyítania, hogy a hatóság döntése jogát vagy jogos érdekét érinti, mely kérdésben a hatóságnak döntési, mérlegelési kompetenciája van.” – 2/2017. (X. 2.) KMK vélemény 1.1.4. pont (és Veszprémi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 2019. szeptember 6-i 11.K.27.309/2019/10. sz. ítélet); 2/2017. (X. 2.) KMK vélemény 1.1. pont: „[a]z ügyféli érintettségnek a fél jogát vagy törvényes érdekét illetően mindig a közigazgatási határozattal összefüggésben kell fennállnia.”; 1.1.3. pont: „A Legfelsőbb Bíróság 2/2004. KJE jogegységi határozata is kiemelte, hogy ügyfél csak az lehet, akire a határozat rendelkezésének közvetlen hatása van.”

³¹ KÁRPÁTI Magdolna: Fellebbezés. In: PETRIK Ferenc (szerk.): *A közigazgatási eljárás szabályai. Kommentár a gyakorlat számára. 4. kiadás. I. kötet. Az általános közigazgatási rendtartás magyarázata.* Budapest, HVG-ORAC, 2020. 289. (289–290).

³² Ld. HAJAS Barnabás: Alapelvek és a törvény hatálya. Az ügyfél. In: PETRIK i. m. 26–27.: „A Legfelsőbb Bíróság Kfv.II.39.231/2008/6. számú felülvizsgálati ítéletében kimondta, hogy »[v]alakinak a jogát, jogos érdekét az ügy akkor érinti, hogy közvetlen és nyilvánvaló érdekeltége fűződik ahhoz, hogy az egyébként másra vonatkozó jogot (kötelezettséget) a hatóság megállapít-e, és ha igen, milyen tartalommal. Az érintettséget az ügy egyedi körülményei határozzák meg.« Az Ákr. tehát – elsősorban jogalkalmazási okokból – egyértelművé tette, hogy kizárólag az ügygel kapcsolatos közvetlen érintettség jöhet tekintetbe az ügyféli minőség szempontjából, vagyis a kódex a Ket. ügyfél fogalmához képest így szűkebben határozza meg azt [A Ket. 42. § (1) bekezdése értelmében az ügy elintézésében nem vehet részt, akinek »jogát vagy jogos érdekét az ügy közvetlenül érinti«, vagyis tételesjogi szempontból sem tekinthető előzmény nélkülinek a közvetlenség előírása].”

³³ Ld. pl. Ákr. 85. § (1)–(2) bek. Vö. Ket. 15. § (1), (3)–(5) bek.; BARABÁS-SZEGEDI i. m. 111–134. [Id. pl. 115.: „A döntés által kifejezetten nem nevesített, a döntés címzettjén kívüli személy is lehet ügyfél.”; 116.: „A 2/2017. (X. 2.) KMK vélemény is ebben fogalmazza meg az Ákr. újítását: az Ákr. 10. § (1) bekezdése a korábbihoz képest annyiban más, hogy immáron törvényi szintre emelve a joggyakorlatot és közvetlen érintettséget követel meg.”; 117.: „A közvetlenség azt jelenti, hogy az ügyfél jog által védett érdeke az ügy tárgyához képest bizonyos (nem hipotetikus) és konkrét (nem esetleges).” „Az Ákr. szövegszerűen e bírói gyakorlatból a közvetlenséget emeli ki.” „Végso soron ugyanis maga a közvetlenség is értelmezést igénylő fogalom, és egy erre alapozott szűkítő gyakorlattal szemben az AB máshol vonhatja meg a határokat.”]; PATYI András: A hatósági eljárási jogviszony fogalma és tárgya: a hatósági ügy. In: PATYI i. m. 92–101. (a közvetlen érintettséghez ld. uo. 98–99.); PATYI András: A hatósági eljárás megindítása és az eljárási feltételek. In: PATYI i. m. 257–260.; Székely i. m. 127.

január 31-i BP/FOGY/378-5/2018. sz. végzésével a fogyasztóval szemben – első fokon forgalmazó terhére kiszabott kettőszázezer forint fogyasztóvédelmi bírság összegéhez igazodó³⁴ – nyolcezer forint fellebbezési eljárási illeték lerovásáról is rendelkezett; *a fogyasztó a másodfokú* – fogyasztóvédelmi bírság összegét kettőszázötvenezer forintban megállapító – *határozat szerint is kérelmező, ügyfél*).³⁵ Ettől eltérően az Ákr. hatálya alatt, pl. a 2020. január 13-i BP-05/200/00196-2/2020. sz. elsőfokú határozat és a 2020. április 2-i PE/002/00187-5/2020. sz. másodfokú határozat szerinti eljárásban – miként az alábbiakban kifejtésre kerül – már más volt a „helyzet”³⁶ [az elsőfokú hatóság a fogyasztó beadványát „közérdekű bejelentésként kezelte”, „az eljárás megindítására hivatalból került sor”,³⁷ a másodfokú határozat szerint a *fogyasztó* nem ügyfél, hanem csak *közérdekű bejelentő*, a konkrét esetben az Ákr. 116. § (1) bek. szerinti olyan jogalany, akire a döntés – indokolásának egy része „*harmadik személyként*” – rendelkezést tartalmaz³⁸]. Az összehasonlítás amiatt is figyelemre méltó, mert az említett, 2018. évi másodfokú határozat szerint a fogyasztó „általános jellegű észrevételei”, pl. fogyasztók számára rendszeresített jótállási jegy és jegyzőkönyv-nyomatvány („minta”) tartalmi elemei okán *elsősorban közérdekű bejelentőnek* minősült, míg a 2019–2020. évi ügyben ilyen vonatkozások nem voltak, ellenben – miként a 2017–2018. évi ügyben – a Fgytv. 46/A. § szerinti fogyasztó jogainak vállalkozás általi megsértéséről van szó [a másodfokú hatóság határozatával *közérdekű bejelentőnek (nem kérelmezőnek és nem is ügyfélnek)*, az elsőfokú határozat indokolásának egyik mondata tekintetében – az említettek szerint, 2020. március 19-i PE/002/00187-3/2020. sz. végzésével ötezer forint fellebbezési eljárási illeték lerovásáról is rendelkezve³⁹ – fellebbezésre jogosultnak (végzésében „Fellebbező”-nek) minősítette a fogyasztót (az elsőfokú hatóság határozatában – a hivatalbóli eljárásindítás ellenére – *kérelmezőnek* nevezte a fogyasztót, és az ügyféli minőséget az alábbiakban részletezettek szerint részben *nem tagadta meg tőle*)].⁴⁰

A Ket. hatálya alatt a fogyasztó ügyféli minőségét nem csak a fogyasztóvédelmi hatósági gyakorlat, hanem – az ügyészi keresetekkel és felülvizsgálati kérelmekkel szemben, az alperesi hatósági álláspontot osztva – a bírósági gyakorlat is elismerte. A Kúria Kfv.VI.37.076/2017/9. sz., 2017. szeptember 6-i ítélete indokolásának [17] bekezdésében tartalmazza: „A Kúria rámutat, hogy a felperesi [ügyészi] érveléssel szemben a perbeli ügy a fogyasztó jogát és egyben jogos érdekét érinti. A Kúria Kfv.II.37.366/2016/7. számú ítéletében megtestesülő egységes bírói gyakorlat szerint a *hivatalból* indított

³⁴ Itv. 29. § (2) bek. első mondat; a fogyasztó kérelmével nem vitatta és nem érintette a kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összegét, a kérelem tárgyának értéke pénzben nem volt megállapítható.

³⁵ Ld. HÁMORI Antal: Fogyasztói jogok érvényesülése hatósági eljárásban 1–2. *Jura*, 24. évf., 2018/2. 378–393., 25.évf., 2019/1. 271–292.

³⁶ Ad „jogi helyzet” pl. PATYI i. m. 94.

³⁷ Másodfokú határozat 5. o.

³⁸ Uo.

³⁹ Itv. 29. § (2) bek. második mondat.

⁴⁰ Vö. pl. 3224/2017. (IX. 25.) AB hat. ind. [34] – a beadvány jellegét a beadvány tartalma határozza meg: „[...] hatósághoz intézett beadványának jellegét azonban nem ezen jogszabályi lehetőség, hanem a beadvány tartalma határozza meg, tekintettel a Ket. 37. § (1) bekezdésére, miszerint »a kérelmet tartalma szerint kell elbírálni akkor is, ha az nem egyezik az ügyfél által használt elnevezéssel.«”

fogyasztóvédelmi eljárás alapjául szolgáló beadványt benyújtó fogyasztó jogos érintettsége abban áll, hogy a *bepanaszolt* vállalkozással szemben az elkövetett jogsértést a hatóság állapítsa meg, azt szankcionálja, a jogsértést orvosolja. A fenti jogi okfejtést alátámasztja az Fgytv. 46. § (2) bekezdése is, amikor ügyféli jogokkal ruház fel szervezeteket az általuk védett fogyasztói érdekek védelme körében, ugyanis az adott eljárásban *közvetlenül* érintett fogyasztónak legalább olyan terjedelmű jogosultsággal kell rendelkeznie, mint a fogyasztóvédelmi szervezeteknek.⁴¹ Az első fokon eljáró, 2.K.27.119/2016/4. sz., 2016. október 26-i ítéletet meghozó Salgótarjáni Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság az ítélet indokolásában rögzítette: „Az illetékesség vonatkozásában a bíróság a kérelmezett nyilatkozatában foglalt álláspontot osztja, ugyanis a hatósági eljárás a fogyasztó beadványa alapján indult meg, a fogyasztó *panaszának* kivizsgálása iránt. Ennek alapján a *bejelentést* tevő fogyasztó a Ket. 15. § (1) bekezdése alapján ügyfélnek minősül, miután jogát, jogos érdekét az ügy érinti. A fogyasztónak nyilvánvaló érdeke fűződik ahhoz, hogy a hatóság a *panaszát* hogyan vizsgálja meg, hogyan bírálja el. Az, hogy a hatósági eljárásban született határozat tartalmaz-e konkrét rendelkezést a fogyasztóra nézve, nem érinti a fogyasztó ügyféli minőségét. Ezek alapján az eljáró hatóság illetékességét nem a Ket. 21. § (1) bekezdés d) pontja, hanem a 21. § (1) bekezdés a) pontja alapozta meg.”⁴² (A bíróság a jogerős ítélet indokolásában a fogyasztót *kérelmezőnek*, beadványát *kérelemnek* is nevezi.⁴³)

A Kúria a Kfv.II.37.366/2016/7. sz., 2017. április 26-i ítélete indokolásának [16]–[18] bekezdésében kimondta:

„A fogyasztóvédelmi hatósági eljárásokra – az Fgytv. 46. § (1) bekezdése értelmében – a Ket. rendelkezéseit kell alkalmazni. Fogyasztóvédelmi eljárás indulhat hivatalból és indulhat *kérelemre* is. A fogyasztó *kérelmére* vonatkozó szabályokat az Fgytv. 46/A. §-a tartalmazza. E rendelkezésből levezethetően a fogyasztó jogosult *kérelmet*, panaszt benyújtani ahhoz a hatósághoz, amelyik a *kérelmének* kivizsgálására, eldöntésére hatáskörrel rendelkezik. A *kérelmező* (a *fogyasztó*) a fogyasztóvédelmi eljárásban ügyfélnek minősül, ugyanis a Ket. 15. § (1) bekezdésére is figyelemmel a *kérelmet* benyújtó félnek az ügy (azaz a *kérelme*) mikénti eldöntéséhez érdeke fűződik, a joga, jogos érdeke fennáll, ugyanis – fogyasztói – jogát, jogos érdekét az az ügy érinti, amellyel kapcsolatosan panaszát, minőségi kifogását, a jótállási jegy tartalmával kapcsolatos kifogását a hatóság elbírálja.⁴⁴

A felperes álláspontjával ellentétben az ügyféli jogállást nem csak az alapozza meg, hogy a határozat az ügyfélre nézve kifejezett rendelkezést tartal-

⁴¹ Kiemelések: H. A.

⁴² Kiemelések: H. A. Vö. Kúria 2017. szeptember 6-i Kfv.VI.37.076/2017/9. sz. ítélet ind. [8]. Ld. pl. BARABÁS–SZEGEDI i. m. 133.: „Az ügyféli jogálláshoz nem szükséges, hogy a közigazgatási döntés rendelkezést tartalmazzon az érintettre.”

⁴³ Ld. Fgytv. 46/A. § ügyben releváns rendelkezésének vonatkozó szövegrésze: „A fogyasztó fogyasztóvédelmi hatóság részére benyújtott *kérelmének* [...]” (kiemelés: H. A.).

⁴⁴ Vö. Fgytv. 45/A. § (1) bek. /d) pont: „[...] *panaszkezeléssel* [...]”, (3) bek. /d)-e) pont: „[...] *intézésére* [...]”, „[...] *intézésére* [...]” (kiemelések: H. A.).

maz-e, az rá közvetlenül kihat-e, a határozat alapján szerezhet-e jogokat, vagy keletkezik-e rá nézve kötelezettség. Ügyfélnek minősülhet a fogyasztóvédelmi eljárás sajátos céljaira tekintettel az a személy (*fogyasztó* is), akinek a *kérelme* alapján a bepanaszolt vállalkozás kerül elmarasztalásra, vele szemben hoznak szankciót, vagy kötelezik a jogsértés megszüntetésére. A *kérelmet* benyújtó ügyfél jogos érintettsége abban áll fenn, hogy a jogsértést elkövető, bepanaszolt vállalkozással szemben az elkövetett jogsértést a hatóság megállapítsa, azt szankcionálja, a jogsértést orvosolja. A felperes tévesen hívta fel a Ket. 29. § (8) bekezdését, mert az a hivatalbólí eljárást kezdeményezőkre vonatkozó rendelkezést tartalmazza, a perbeli esetben a hatósági eljárás fogyasztói panaszra, *kérelemre* indult meg.

Mivel a *fogyasztót* az ügyféli minőség megillette, ennek okán a hatóság illetékessége a Ket. 21. § (1) bekezdés a) pontja alapján az ügyfél lakóhelye alapján fennállt, emiatt a Ket. 121. § (1) bekezdés b) pontja szerinti semmisségi ok nem következett be.⁴⁵ Az elsőfokon eljáró Salgótarjáni Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 2016. február 8-i 2.K.27.186/2015/6. sz. ítéletének indokolása a fogyasztó ügyféli minősége tekintetében betű szerint ugyanaz, mint az idézett, 2016. október 26-i ítéleti indokolásrész.⁴⁶ (Az ítélet indokolásában szereplő szövegrész: „*fogyasztó ügyében kérelem alapján indult eljárás*”).

A Kúria Kfv.III.37.028/2014/4. sz., 2014. szeptember 16-i ítéletének indokolásában a „*közvetlen érdekelt*” (fogyasztó ügyféli minősége) vonatkozásában olvasható: „Tekintettel arra, hogy a *bejelentő* egyúttal felhasználó is, és a perbeli oszlop környezetében a gallyazás elmaradása gyakran áramszünetet eredményez nála is, *bejelentése* megtételében az ügy mikénti eldöntése szempontjából van *közvetlen* érdekeltisége, ezért *panaszosnak* kell őt tekinteni.”⁴⁷ A Fővárosi Törvényszék 2.Kf.650.115/2013/5. sz., 2013. szeptember 18-i ítéletének indokolásában foglaltak szerint: az alperes fellebbezési ellenkérelmében hangsúlyozta, „[...] *nem* közérdekű bejelentést bírált el, ugyan- is a felhasználói bejelentés nem általában a közösség érdekében történt, hanem *egyedi* érdeksérelem okán.”; a Törvényszék kimondta: „A felhasználó az ingatlana előtti szakaszon a biztonsági övezetbe nyúló ágak, gallyak kivágása miatt fordult a hatósághoz, ami *egyedi* érdeksérelemnek minősül és nem közérdekű bejelentésnek.”⁴⁸

Az Ákr. 5. § (2) bek. a) pontjában az „*ügyfél*”, b) pontjában a „tanú”, a „hatósági tanú”, a „szakértő”, a „tolmács”, a „szemletárgy birtokosa” és az „ügyfél képviselője”

⁴⁵ Kiemelések: H. A. Ld. Fgytv. 46/A. §.

⁴⁶ Vö. Kúria 2017. április 26-i Kfv.II.37.366/2016/7. sz. ítélet ind. [9].

⁴⁷ Kiemelések: H. A.

⁴⁸ Kiemelések: H. A. Ad perbeli panasz a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény 159. § (5) bek. 2-3. pont perben irányadó – 2011. évben, 2011. július 1. napjától hatályos – szövege. Az első fokon eljáró Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a 3.K.28138/2013/2. sz., 2013. február 19-i ítélet indokolásában rögzítette: „A fenti jogszabályok alapján egyértelműen megállapítható, hogy alperesnek volt hatásköre adott esetben eljárni, hiszen a jogalkotó alperes feladatává tette az elektromos energiaellátási rendszer biztonságos működtetésének ellenőrzését és az ezzel kapcsolatos fogyasztói panaszok kivizsgálását.”

(együtt: „*eljárás egyéb résztvevője*”⁴⁹), a 6. § (1) bek.-ben az „*eljárás valamennyi résztvevője*”, az iratbetekintési jog szabályozása⁵⁰ körében az „*ügyfél*”, a „*tanú*”, a „*szemletárgy birtokosa*” és a „*harmadik személy*” szerepel. Az Ákr. 33–34. §-ához fűzött indokolás az eljárás egyéb résztvevői alatt a tanút és a szemletárgy birtokosát említi, és a „*más személy*”-ről is szó van.

Az Ákr. 35. § (1) bek. szerint a *kérelem* az ügyfél olyan nyilatkozata, amellyel *hatósági eljárás lefolytatását*, illetve a hatóság döntését kéri *jogának vagy jogos érdekének érvényesítése érdekében*; a 37. § (2) bek. alapján az *eljárás a kérelemnek az eljáró hatósághoz történő megérkezését követő napon* (2023. január 1-től: megérkezésének időpontjában⁵¹) *indul*.

Az Ákr. 35. § indokolása tartalmazza: a törvény – abból kiindulva, hogy a hatósági ügyek túlnyomó többsége kérelemre indul – a *kérelemre* induló ügyek szabályozását teszi elsődlegessé, és a *hivatalból* induló eljárásokra vonatkozó eltéréseket külön fejezetben állapítja meg. A törvény a *kérelem* mibenlétét érintő, a gyakorlatban és a közigazgatási jogtudományban is felmerülő jogértelmezési bizonytalanságok eloszlata érdekében meghatározza a kérelem definícióját. Az általános fogalom alapján azon nyilatkozatokat tekinti kérelemnek, amelyek tárgyában a hatóság köteles döntést hozni, mivel az alanyi jogon illeti meg a kérelmezőt. A kérelmet az ügyfél jogának, jogos érdekének érvényesítése érdekében terjeszti elő, igaz ez akkor is, ha az adott, konkrét ügy az ügyfél számára nem jogosultságot eredményez (pl. számviteli szétválasztás, versenyfelügyeleti eljárások, kötelező használatbavételi engedély; melyek az ügyfél számára kötelezettséget eredményezhetnek). Ilyen esetekben ugyanis az ügyfél jogos érdeke távolabbi, konkrét példánál maradva, a használatbavételi eljárásban az, hogy az épületet lakhatás céljára igénybe tudja venni, versenyfelügyeleti eljárásban pedig az, hogy végbemehessen a fúzió. A kérelmező nem feltétlenül ügyfél, más eljárási szereplőknek a hatóság döntési kötelezettségét generáló kérése is kérelem. *Az eljárás megindítására irányuló kérelem ügyféli jogállást keletkeztet*, azonban más, az eljárásban részt vevők – például tanú – által előterjesztett kérelmek ezt nem, vagy nem feltétlenül eredményezik. Praktikusan tehát, *azon kérdésekben van jogosultsága, alanyi joga a kérelmezőnek kérelem előterjesztésére, amelyekben azt a normaszöveg expressis verbis lehetővé teszi*. Minden más nyilatkozat, dokumentum, amely ugyan köznyelvi értelemben vett kérelmet tartalmaz, eljárásjogi szempontból mégsem minősül kérelemnek. Ha azonban jogszabály az adott eljárási cselekmény, intézkedés vonatkozásában nem teszi lehetővé annak kérelmezését (mert pl. csak hivatalból kerülhet arra sor), úgy azok kezelésére magától értetődően a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló törvény rendelkezései az irányadók.⁵²

⁴⁹ Ákr. 6. § (3) bek.

⁵⁰ Ákr. 33–34. §.

⁵¹ Ld. egyes igazságügyi tárgyú, valamint kapcsolódó törvények módosításáról szóló 2021. évi CXXII. törvény 110. § c) pont, 129. § (4) bek.

⁵² Vö. BARABÁS Gergely: A kérelemre induló hatósági eljárás. In: BARABÁS–BARANYI–FAZEKAS i. m. 303–306. A kérelemhez ld. még pl. KURUCZ Krisztina: A kérelem. In: PETRIK i. m. 86.; VÉRTESY László – BOROS Anita: A kérelemre induló eljárás. In: BOROS–DARÁK i. m. 92.

Az Ákr. 35. § (1) bek., az e §-hoz fűzött indokolás és a hivatkozott kommentár alapján véleményem szerint megállapíthatónak látszik, hogy a *fogyasztó* Fgytv. 46/A. § szerinti *kérelme*, annak előterjesztése ügyféli jogállást keletkeztet(het), vagy legalábbis nem kizárt, hogy e kérelmező (fogyasztó) ügyfélnek minősül, mert a Fgytv. 46/A. § szerinti *fogyasztói kérelem a fogyasztóvédelmi hatóság eljárásának megindítására irányul*, a Fgytv. 46/A. § szó szerint lehetővé teszi a fogyasztó részére a fogyasztóvédelmi hatóság eljárásának megindítására irányuló *kérelem* előterjesztését, és az adott esetben az ügy e fogyasztó jogát, illetve jogos érdekét *közvetlenül* (is) érinti. A 2020. január 13-i BP-05/200/00196-2/2020. sz., elsőfokú fogyasztóvédelmi hatósági határozat 7. oldalán olvasható: „A jogsértéssel érintett fogyasztók száma: A jogsértés bizonyíthatóan a *Kérelmező* személyt érintette.”;⁵³ az ezen elsőfokú határozat indokolását részben megváltoztató, 2020. április 2-i PE/002/00187-5/2020. sz., másodfokú határozat 10. oldalán az szerepel, hogy: „A jogsértéssel érintett fogyasztók száma: A jogsértés bizonyítottan egy főt, a *Bejelentőt* érintette.”⁵⁴ – értelemszerűen közvetlenül. Ez az első- és másodfokú határozat tartalmazza, hogy a vállalkozás megsértette a *fogyasztó* [Fgytv. 46/A. § szerinti fogyasztó, azaz konkrét fogyasztó] *megfelelő tájékoztatáshoz, érdek- és jogérvényesítéshez, megfelelő jogorvoslathoz fűződő jogát*.⁵⁵

A *közvetlen érintettséghez* és az említett Ákr.-es (első- és másodfokú) eljáráshoz – az ügyféli jogokhoz – az Ákr.-nek a hivatalbóli eljárással kapcsolatos szabályozását⁵⁶ (annak indokolásával, kommentárjával⁵⁷) is érdemesnek tartom megnézni.⁵⁸ Az Ákr. 104. § (2) bek. alapján a *hivatalból indított eljárás szabályait* kell alkalmazni azon eljárásokra, amelyekben a hatóság az ügyfél kérelmére induló eljárást hivatalból folytatja. Véleményem szerint e rendelkezés értelmében az ügyfél kérelmére induló eljárás nem változik át hivatalból indított eljárássá, hiszen az ügyfél kérelmére induló eljárás az ügyfél kérelmére indul, hanem a hatóság az ügyfél kérelmére induló eljárást hivatalból *folytatja*, azaz nem indítja, és ezen eljárásra a hivatalból indított eljárás szabályait alkalmazza, vagyis ettől a kérelmező nem (feltétlenül) alakul át bejelentővé, az ügyféli jogállás szempontjából az Ákr. 10. § (1)–(2) bekezdésnek van jelentősége (a szóban forgó eseti körben konkrétan annak, hogy az ügy *közvetlenül* érinti-e a fogyasztó jogát vagy jogos érdekét; az idézett első- és másodfokú határozat szerint a jogsértés sértettje a *kérelmező* fogyasztó – véleményem szerint ennél fogva, *in concreto* a *közvetlen érintettség* fennállni látszik).

A Panasztv. 1. § (2)–(3) bek. szerint a *panasz* olyan *kérelem*, amely *egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére* irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá; a *közérdekű bejelentés* olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a *közösség* vagy az

⁵³ Kiemelés: H. A.

⁵⁴ Kiemelés: H. A.

⁵⁵ Elsőfokú hat. 3–4., 7–8. o., másodfokú hat. 7–11. o.

⁵⁶ Ákr. 103–105. §.

⁵⁷ Ld. LAPSÁNSZKY András: A hivatalbóli eljárás. In: PETRIK i. m. 225–242.; TÓTH András: A hivatalbóli eljárás. In: BARABÁS–BARANYI–FAZEKAS i. m. 635–651.

⁵⁸ Vö. pl. 10/2017. (V. 5.) AB hat.

egész társadalom érdekét szolgálja (a panasz és a közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat).⁵⁹

Véleményem szerint a Panasztv. 1. § (2) bek. alapján egyértelmű, hogy a Fgytv. 46/A. § szerinti kérelem nem a Panasztv. szerinti kérelem, mert elintézése közigazgatási hatósági eljárás hatálya alá tartozik; a Panasztv. 1. § (3) bek. szerinti körülmény, érdek pedig nem változtatja meg, nem rontja le az Ákr. 10. § (1)–(2) bek.-t; vagyis, amennyiben fennáll az Ákr. 10. § (1) bek. szerinti *közvetlen* érintettség, akkor az Ákr. szerinti ügyféli minőségről van szó, és az a Panasztv. 1. § (3) bek. szerinti körülményre, érdekre hivatkozva sem vonható el, különben az *ügyfél tisztességes hatósági eljárás-hoz és jogorvoslati joghoz való alapvető joga is sérül*.⁶⁰ Az, hogy a hatóság a vállalkozással szemben hivatalból *folytatja* a fogyasztó kérelmére indult eljárást, a vállalkozás (is) ügyfélnek minősül, nem zárja ki, nem szünteti meg a fogyasztó ügyféli minőségét, mivel a kérelem szerint a vállalkozás megsértette a fogyasztó *jogát*, és ennél fogva az ügy a fogyasztó jogát, jogos érdekét is *közvetlenül* érinti (a hatóság abban a kérdésben dönt, hogy a vállalkozás megsértette-e a *kérelmező* jogát, pl. a megfelelő tájékoztatáshoz való jogát; az más kérdés, hogy a jogsértés hatóság által történő megállapítása⁶¹ esetén a hatóság – a jogszabályi rendelkezések szerint – kötelezésről, az adott esetben bírságszabásról is rendelkezik; a rendelkező rész feltételezi a jogsértés tényének indokolásrészi megállapítását – ezen indokolásrész a rendelkező részhez kötődik, és viszont).

Az Ákr. 103–105. § indokolása egyebek mellett tartalmazza:

„A kétféle eljárási (eljárás-indítási) mód az eljárás tárgyának a közérdekkel való szorosabb vagy távolabbi kapcsolatán alapszik. A kérelemre induló eljárásokban a kérelmező (ügyfél) törvényes magánérékének védelme, érvényesítése dominál, amely csak annyiban érint közérdeket, hogy a jogos magánérdek törvényes keretek közötti érvényesíthetősége maga a közérdek. Itt tehát valójában a magánérdek és a közérdek összehangolására szolgál a hatósági eljárás. Az eleve hivatalból indítható eljárások viszont közvetlenül a közérdek érvényesítésére irányulnak, általában valamely olyan magánérdekkel szemben, amelyek sértik a közérdek megvalósulását (de akár többféle közérdek ütközése esetén is lehetséges). Ezek alapvetően azért hivatalból indíthatók, mert a közérdek védelme érdekében az eljárást nem lehet kizárólag kérelemtől függővé tenni, az a hatóság aktív fellépését, kezdeményező magatartását igényli. [...] A törvény egyértelművé teszi, hogy a hivatalbóli eljárásoknak két típusa különböztethető meg: egyik eset, amikor az eljárás kizárólag hivatalból indulhat meg, másik típusa pedig az, amikor a kérelemre induló eljárást a hatóság hivatalból folytatja.”⁶²

⁵⁹ Vö. Alaptörvény XXV. cikk ind.

⁶⁰ Ld. pl. 3224/2017. (IX. 25.) AB hat. ind. [32].

⁶¹ Ld. Ákr. 7. § (2) bek.

⁶² Ld. még pl. BALLA Zoltán: A hivatalbóli eljárás. In: BOROS–DARÁK i. m. 208–210.

Véleményem szerint az Ákr. idézett indokolása sem mond ellent annak, hogy ha az ügy a *kérelmező fogyasztó* jogát vagy jogos érdekét *közvetlenül* érinti, akkor e fogyasztó az Ákr. szerinti ügyfélnek minősül. E fogyasztónak jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy érdemi – végleges – határozat álljon rendelkezésre azon körülményről, hogy a kérelmezett vállalkozás megsértette a fogyasztói jogát, csökkentve ezzel a visszaélés lehetőségét a jogsértést elkövető vállalkozás oldalán (ld. pl. a vállalkozás a jogszabályi rendelkezés ellenére nem ad megfelelő tájékoztatást, jótállási jegyet a fogyasztónak⁶³).

A fentiek alapján tehát, akkor is megállapíthatónak tartom a Fgytv. 46/A. § szerinti fogyasztó ügyféli minőségét, ha a hatóság e fogyasztó kérelmére indult eljárást hivatalból folytatja.⁶⁴ Véleményem szerint akkor és annyiban lehet szó a Panasztv. szerinti panaszosról, illetve közérdekű bejelentőről, ha és amennyiben az adott jogalany (fogyasztó) nem minősül az Ákr. szerinti ügyfélnek. Ha és amennyiben a fogyasztó az Ákr. szerinti ügyfélnek minősül, akkor e fogyasztó nem a Panasztv. szerinti panaszos, illetve közérdekű bejelentő státuszában van. A Panasztv. szerinti panasz-kérelem nem az Ákr. szerinti kérelem.⁶⁵ A (fogyasztói) beadványnak több fajta – különböző szintű (súlyú) – eleme lehet: pl. Fgytv. 46/A. § szerinti kérelem,⁶⁶ Panasztv. szerinti kérelem (panasz), bejelentés (közérdekű bejelentés), javaslatot is tartalmazva (pl. jogszabály megalkotására⁶⁷).

Az Ákr. kommentárja szerint a Panasztv. 2–3. §-a szerinti eljárás fogalmilag nem Ákr. szerinti hatósági ügy, sem a bejelentő, sem a panaszos nem tekinthető tehát ügyfélnek sem. „Ugyanakkor az Ákr. szerinti eljárások is kezdődhetnek akár bejelentői, akár panaszosi kezdeményezésre. Az Ákr. 10. §-a alapján kell eldönteni, hogy a bejelentő, illetve panaszos – joga, jogos érdeke alapján – egyben tekinthető-e ügyfélnek is (Kúria Kfv.III.37.028/2014/4.).”⁶⁸

„A bejelentő [...] nem szükségszerűen válik ügyféllé csak azért, mert az ő kezdeményezésére indul eljárás. Ezért helyesebb esetükben kezdeményezésről és nem kérelemről beszélni, jelezve, hogy az ügyfélnek nem minősülő bejelentő, illetve panaszos kezdeményezésére hatósági eljárásindítási kötelezettség nincs [a bejelentő és az ügyfél megkülönböztetésének alkotmányossági vetületére

⁶³ Ld. pl. 151/2003. (IX. 22.) Korm. r. 3. § (1)–(2) bek. E Korm. r. 2020. évi módosításához ld. HÁMORI (2021) i. m. 80–83.

⁶⁴ Vö. Ákr. 3. § első mondat. Megítélésem szerint azt, hogy a fogyasztó az Ákr. szerinti ügyfél lehet, az Itv. azon rendelkezése is alátámasztja, amely kimondja a fogyasztóvédelmi hatóság (elsőfokú) fogyasztóvédelmi eljárásának illetékmentességét [Itv. 33. § (2) bek. 35. pont, 2021. január 1-től Itv. 28. § (1) bek., 2. melléklet VIII. 2. pont], mivel az eljárás megindítását a fogyasztó kérelmezi (ld. pl. Fgytv. 46/A. §). Ld. az egyes adótörvények módosításáról szóló 2020. évi CXVIII. törvény végső előterjesztői ind., ált. ind., 112–115. §-hoz fűzött részletes ind., 8. melléklethez fűzött ind.

⁶⁵ Ld. Panasztv. 1. § (2) bek.

⁶⁶ A fogyasztó *kérelmére* induló fogyasztóvédelmi hatósági eljárás szabályozásához ld. pl. 387/2016. (XII. 2.) Korm. r. 2/A. §.

⁶⁷ Ld. Panasztv. 1. § (5) bek. harmadik mondat.

⁶⁸ BARABÁS–SZEGEDI i. m. 118.

az építésrendészeti ellenőrzésre vonatkozó bejelentés kapcsán lásd 3224/2017. (IX. 25.) AB határozat].⁶⁹

„Amikor a hatósághoz bejelentés érkezik, az Áe. és a Ket. alapján kialakult bírói gyakorlat szerint az egyik elsődleges feladat a jogi érdekeltség vizsgálata: az ügyfélképességhez azt kell vizsgálni, hogy a közigazgatási szerv eljárása és döntése, a bejelentő fél sérelme az ügy vonatkozásában fennáll-e vagy sem (Legf. Bír. Kf.IV.39.551/2001/5.; Kpkf.IV.35.932/2002/2.).⁷⁰

„A bejelentőt nem illetik meg az ügyfél jogai, és nem terhelik kötelességei (Föv. Ít. 2.Kf.27.249/2004/3.). Az eljárás nem a bejelentő kérelmére, hanem a hatóság döntése alapján, hivatalból indul meg. A bejelentőt megillető jogok nem azonosak a hatósági eljárások ügyfeleit megillető jogokkal (Föv. Ít. 4.Kf.27.375/2008/6.).⁷¹

„A hivatalból indított fogyasztóvédelmi eljárás alapjául szolgáló beadványt benyújtó fogyasztó jogos érintettsége abban áll, hogy a bepanaszolt vállalkozással szemben az elkövetett jogsértést a hatóság állapítsa meg, azt szankcionálja, a jogsértést orvosolja. Az adott eljárásban közvetlenül érintett fogyasztónak legalább olyan terjedelmű jogosultsággal kell rendelkeznie, mint az ügyféli jogállással felruházott fogyasztóvédelmi szervezeteknek. A fogyasztó nem bejelentő, hanem ügyfél (Kúria Kfv.II.37.366/2016/7.; Kfv.VI.37.076/2017/9.).⁷²

Véleményem szerint a Fgytv. 46/A. § szerinti fogyasztó ügyféli minősége a fogyasztóvédelmi hatóság részére benyújtott kérelmének (beadványának) tartalmától – e

⁶⁹ Uo.

⁷⁰ Uo.

⁷¹ Uo.

⁷² Uo. (kiemelés: H. A.) „A bírói gyakorlatban alkalmazott megkülönböztetés az Alaptörvény alapján is igazolható. Az ügyféli jogállást a XXIV. és a XXVIII. cikk védi, míg a bejelentő petíciós jogát a XXV. cikk tartalmazza: [...] (uo. 118–119.) Vö. 2/2017. (X. 2.) KMK vélemény 1.1.3. pont. Ad civil szervezetek ügyféli jogállása uo. 119–125. Ld. még HAJAS i. m. 28.: „Nyilvánvaló, hogy ha a hatósággal kapcsolatba kerülő személyt az ügy közvetlenül nem érinti (vagy nem közvetlenül érinti!), nem vonták hatósági ellenőrzés alá, továbbá nem tekinthető a (2) bekezdés szerinti ex lege ügyfélnek, semmilyen eljárást kezdeményező nyilatkozata, kérelme, bejelentése sem teszi ügyfélle. Ahogyan a hatósági ellenőrzés során azt sem, akinek fellépése nyomán a hatóság az ellenőrzést megindította. Ebben az esetben – függetlenül attól, hogy a Panasztv. hatálya alá tartozó közérdekű bejelentésről van-e szó – ugyanis a hatóság ténylegesen hivatalból indítja meg az eljárást vagy rendeli el az ellenőrzést. Ez nem zárja ki, hogy az eljárásban valamilyen más eljárási pozícióban (pl. tanú) a bejelentőt bevonják. Ugyanakkor emlékeztetni kell arra is, hogy a hatóság a hivatalból indított eljárásban is hivatalból vizsgálja az érintettek ügyféli minőségét. Amennyiben a beadvány alapján indított hatósági ellenőrzési eljárásban a hatóság a beadványozó közvetlen érintettségére tekintettel annak ügyfél jogállását állapítja meg, részére az ügyféli jogok gyakorlásának lehetőségét biztosítani kell. Vagyis innentől a beadványozó ügyfélnek és nem pedig panaszosnak, bejelentőnek minősül.” (kiemelés: H. A.); LAPSÁNSZKY i. m. 238–239.

fogyasztó érintettségének mikéntjétől – függ,⁷³ amely tekintetben *hiánypótlás* keretében történő tisztázásnak is helye van.⁷⁴ A Fgytv. 46/A. § az Ákr. 36. §-ában előírtakat is megköveteli, és az Ákr. 36. §-a „ügyfél” tekintetében tartalmaz rendelkezéseket, azonban, ha a fogyasztó közvetlen érintettsége a kérelmében foglaltak szerint nem áll fenn, akkor nem minősül ügyfélnek. A fogyasztó kérelmében megjelölheti a vállalkozás nevét, székhelyének címét, a feltételezett jogsértéssel érintett üzlet címét vagy a kifogásolt magatartás elkövetésének helyét, a *beadvány* tárgyának rövid leírását a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, akár a vállalkozásnak a fogyasztó megkeresésére adott válaszelevelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot is csatolva,⁷⁵ ha nem ez a fogyasztó a megkereső fogyasztó, szóbeli vagy postai úton panaszt tett fogyasztó; illetve, ha a Fgytv. 46/A. § bevezető szövege szerinti „fogyasztó” e c) pontja szerinti „fogyasztó”-ra értendő, akkor is szem előtt kell tartani, hogy e c) pont csak különös felsorolást tartalmaz, vagyis önmagában amiatt, hogy a fogyasztó e c) pontban felsorolt dokumentumok közül egyet sem nyújt be (ugyanakkor esetleg más dokumentumot mellékel), nem feltétlenül arról van szó, hogy e fogyasztó nem minősül ügyfélnek, viszont, az is lehet, hogy a beadványában olyan vonatkozásban kérelmezi (kezdeményezi) a fogyasztóvédelmi hatóság eljárását, amely szerint más fogyasztó jogának, jogos érdekének a közvetlen érintettségéről van szó. A Fgytv. 46/A. § szerinti fogyasztó tehát akkor és annyiban minősül az Ákr. szerinti ügyfélnek, amikor és amennyiben jogának vagy jogos érdekének *közvetlen* érintettsége fennáll. Kérdés, hogy mi a „*közvetlen érintettség*” tartalma. A következők részben ezt egy konkrét jogeset bemutatásán keresztül próbálom meg érzékeltetni.

3. A fogyasztó joga, jogos érdeke, az ügyvel kapcsolatos közvetlen érintettség

Az alábbiakban megvizsgálom, hogy a Fgytv. 46/A. § szerinti fogyasztó jogát, illetve jogos érdekét az ügy – *in concreto* – közvetlenül érinti-e (vagyis, hogy a fogyasztó a konkrét esetben ügyfél-e), valamint azt, hogy a „kérelemre indult (induló) eljárás” helyett a hivatalbóli eljárásindításnak a feltételei fennálltak-e. Ehhez először az alapul szolgáló, hibás teljesítés miatti polgári jogi jogvitát, majd az erre épülő, ehhez kapcsolódó első- és másodfokú fogyasztóvédelmi hatósági eljárást ismertetem.

3.1. Hibás teljesítés

A tényállás szerint a fogyasztó 2017. szeptember 29-én a vállalkozás üzletében⁷⁶ huszonháromezer-kilencszázkilencvenkettő forintért vásárolt egy új mikrohullámú sütőt,

⁷³ Vö. Ákr. 10. § (1) bek.

⁷⁴ Ld. Ákr. 44. §; LAPSÁNSZKY i. m. 239–240.

⁷⁵ Ld. Fgytv. 46/A. § a)–c) pont.

⁷⁶ Ld. a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 2. § 9., 27. pont.

amelyre egyéves kötelező jótállási kötelezettség terjedt ki,⁷⁷ és nem vitásan a vállalkozás alkalmazottja a vásárláskor – az adásvételi szerződés megkötése szempontjából releváns módon – arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy ezen felül további egy év jótállás is megilleti őt. E tájékoztatás korlátozásáról (szűkítő feltételről), valamint arról, hogy ezt a további egyéves jótállási kötelezettséget nem a közvetlen kötelezett vállalja, nem szólt (a szerződés ezzel a tartalommal jött létre).⁷⁸ Az áru átadására szállítás útján másnap került sor. A vállalkozás nem adott jótállási jegyet a fogyasztónak.⁷⁹

A fogyasztó 2018. november 20-án hibás teljesítés⁸⁰ miatti kifogással⁸¹ élt a közvetlen kötelezett üzletében. A jegyzőkönyvben⁸² foglaltak szerint a fogyasztási cikk előző nap rendeltetészerű használat mellett égett szagot produkált, a fogyasztó a cikket azonnal kikapcsolta, azóta nem használta. A fogyasztó kicserélés, aránytalan többletköltség esetére kijavítás iránti igényt érvényesített.⁸³

A fogyasztó 2018. december 18-án panaszt⁸⁴ tett a közvetlen kötelezettnél, mert nem kapott értesítést.⁸⁵ A közvetlen kötelezett 2018. december 19-én a fogyasztót a javítószolgálathoz (márkaszervízhez) irányította azzal, hogy „a készülékének háztól házig szervíze van”, amire a fogyasztó aznap e-mailben kifejtette, hogy – a hibás teljesítéssel, valamint a 19/2014. (IV. 29.) NGM r. 4. § (5) bek., 5. § megsértése folytán okozott jogsérelmeken túl – javítószolgálathoz való irányítás és telefonálásra való felhívás is sérelmes, mert a hibás teljesítés miatt a jegyzőkönyvben foglaltak és a 2018. december 19-i telefonbeszélgetés során említettek szerint is kicserélés iránti igény érvényesítéséről van szó, egyébként az NGM r. szerint kijavítás iránti igény esetén a fogyasztó dönti el, hogy a vállalkozásnál vagy a javítószolgálathoz, továbbá a telefonálással költség keletkezik, márpedig a Ptk. 6:166. § (1) bek. alapján a szavatossági kötelezettség telje-

⁷⁷ Ld. 151/2003. (IX. 22.) Korm. r. 1. § (1)–(2) bek., 2. § (1)–(2) bek., Melléklet 2. pont. Vö. az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet, valamint az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet módosításáról szóló 270/2020. (VI. 12.) Korm. rendelet 1. § (1)–(2) bek., 9. § (2) bek.; ld. HÁMORI (2021) i. m. 80–83.

⁷⁸ Vö. Ptk. 6:171. § (1) bek.; BH2015. 62. I.: „Ha a szerződés a jótállás alapján érvényesíthető igényekről külön nem rendelkezik, jótállás címén a szavatossági jogoknak megfelelő igények érvényesíthetők [1959. évi IV. tv. 248. §].”, [15]–[16].

⁷⁹ Vö. 151/2003. (IX. 22.) Korm. r. 3. § (1)–(2) bek., 4. § (2)–(3) bek.; 270/2020. (VI. 12.) Korm. r. 2. § (2) bek.

⁸⁰ Ptk. 6:157. § (1) bek.

⁸¹ Vö. a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 4. § (7) bek. E r. 2020. évi módosításához ld. HÁMORI (2021) i. m. 101–105.

⁸² Ld. 19/2014. (IV. 29.) NGM r. 1. § (1) bek., 4. § (1)–(2) bek.

⁸³ Ptk. 6:159. § (1) bek., (2) bek. a) pont.

⁸⁴ Fgytv. 17/A. § (2) bek.; vö. uo. 2. § 1) pont.

⁸⁵ 19/2014. (IV. 29.) NGM r. 4. § (5) bek., 5. §. Vö. a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet módosításáról szóló 18/2020. (VI. 12.) ITM rendelet 1. §, 8. §; HÁMORI (2021) i. m. 101–105.

sítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.⁸⁶ A fogyasztó azt is sérelmezte, hogy 2018. november 20-án, a hiba bejelentésekor a forgalmazói alkalmazott először a javítószolgálathoz irányította őt, és csak kérésére, az NGM r.-re való hivatkozás kapcsán vette fel a jegyzőkönyvet, ugyanis azt az NGM r. 4. § (1) bek. alapján a fogyasztó kérése nélkül köteles felvenni.⁸⁷ A fogyasztó hivatkozásai: Ptk. 6:157. § (2) bek., 6:159. § (2) bek.,⁸⁸ NGM r. 4. § (5) bek., 5. §, 8. § (1)–(2) bek.⁸⁹ Előadta, a forgalmazói jogsértések miatt – a vonatkozó hatósági és bírói gyakorlat szerint is, a fogyasztót bizonytalanságban tartva – a tájékoztatáshoz való joga is sérült, az NGM r. 4. § (5) bek., 5. § megsértése a Ptk. 6:159. § (4) bek. szerinti megfelelő határidő és jogosulti érdekek szempontjából is jelentőséggel bír.

A fogyasztó kérte, hogy a közvetlen kötelezett a kicserélést haladéktalanul végezze el, különben a jogsértések miatt megteszi a szükséges jogi lépéseket. A fogyasztó közölte, a joggyakorlat által megerősítve az is jogsértésként kerülne megállapításra, hogy a vállalkozás nem rögzítette a jegyzőkönyvben álláspontja hiányának okát, az e-mailjében nem adta meg álláspontjának, illetve a kicserélés iránti igény elutasításának indokát.⁹⁰

A közvetlen kötelezett 2018. december 20-án a fogyasztónak írt válaszában a kötelező jóállás egyéves időtartamára, valamint arra hivatkozott, hogy: „Hibás teljesítésről azért nem beszélhetünk, mert a termék megvásárlásakor (2017. szeptember 29-én), rendeltetészerű használat mellett hibát nem produkált. A fellépő problémát 1 év 2 hónap működés után produkálta.” Emellett a kellékszavatosság szerinti, teljesítést követő hat hónapon túli, fogyasztót terhelő bizonyítási teherre⁹¹ is kitért, erre tekintettel tartotta szükségesnek „szervízszakvélemény” beszerzését, egyúttal a kötelező jóálláson túli, további egyéves jóállási kötelezettséggel kapcsolatban a mögöttes kötelezettre utalt, és a fogyasztót hozzá irányította.

A fogyasztó 2018. december 21-én a közvetlen kötelezettnek küldött e-mailben kifejtette, a közvetlen kötelezeti álláspont alaptalan, mert a kötelező jóálláson túli, további egyéves jóállás is a közvetlen kötelezettet terheli, a forgalmazóval (nem a gyártóval) van szerződéses jogviszonyban, a forgalmazó köteles bizonyítani, hogy jogi értelemben nem teljesített hibásan,⁹² a vásárláskor a szóban forgó fogyasztási cikk nem került kipróbálásra, így akkor hibát sem produkálhatott, a hiba oka, nem a hiba kötődik a teljesítés időpontjához, kilátásba helyezte, a Fgytv. 17/A. § alapján is el fog járni, ha a közvetlen kötelezett haladéktalanul nem cseréli ki a szóban forgó fogyasztási cikket. A közvetlen kötelezett 2018. december 21-én a fogyasztónak írt válaszában a szervízvizsgálattal kapcsolatos álláspontját fenntartotta, és arról tájékoztatta a fo-

⁸⁶ Vö. Fgytv. 17/A. § (2) bek.

⁸⁷ Vö. uo.

⁸⁸ Vö. egyes törvényeknek a kézbesítéssel és az igazságügyi ágazati szabályozással összefüggő módosításáról szóló 2021. évi LI. törvény 52-54. §, 83. § (4)–(5) bek., 85. § (1)–(2) bek.

⁸⁹ Vö. 18/2020. (VI. 12.) ITM r. 4. §.

⁹⁰ Vö. 19/2014. (IV. 29.) NGM r. 4. § (1) bek. g) pont, (2), (5) bek.

⁹¹ Ptk. 6:158. §.

⁹² Ptk. 6:171. § (1) bek.

gyasztót, ha eljuttatja a készüléket az áruház vevőszolgálatára, akkor a hibás terméket elküldik szervízbe szakvéleményezésre, és a mögöttes kötelezett vevőszolgálatát is a fogyasztó figyelmébe ajánlotta azzal, hogy a mögöttes kötelezett szervíze meg tudja vizsgálni a hibás terméket, s közölte, amennyiben ez a megoldás sem felel meg neki, akkor jelezze sérelmét a „Budapesti Fogyasztóvédelmi Hatóság” felé.

A fogyasztó 2019. január 3-án a közvetlen kötelezettnek küldött e-mailben részletelesen leírta a 2018. november 20-i kifogás-előterjesztéskor, igénybejelentéskor tapasztalt rendkívül hosszadalmas, nehézkes igényintézés, pl. azt, hogy az alkalmazott tájékoztatta, a jegyzőkönyvet megküldi a javítószolgálatnak, remélve, a megadott telefonszámon minél előbb jelentkezni fognak, azonban a javítószolgálat nem jelentkezett, ezért írta 2018. december 18-án a panaszos e-mailt. A fogyasztó nehezményezte, hogy a forgalmazó alkalmazottai a jogsértések miatt elnézést sem kértek. Előadta, a vállalkozásnak kell bizonyítania, hogy a kicserélés a kijavításhoz képest aránytalan többletköltséget eredményez,⁹³ a forgalmazó alkalmazottja 2018. december 19-én az előző napi panaszos e-mail miatt először telefonon felhívta őt, hogy tisztázza, a javítószolgálat elvitte-e a fogyasztási cikket, majd a 2018. december 19-i e-mailt küldte, amelyben megadta a javítószolgálat elérhetőségét, kérve, vegye fel velük a kapcsolatot, ahelyett, hogy a fogyasztási cikk e-mailben is szereplő „háztól házig” szállítása végett, „a mielőbbi gyors ügyintézés érdekében” akár telefonon, akár e-mailben – közvetlenül vagy a javítószolgálat útján – időpontot egyeztetett volna vele,⁹⁴ és ezzel a panaszt, amellyel a jelentkezés hiányát is panaszolta, elutasította (a javítószolgálatához irányította) oly módon, hogy megsértette a Fgytv. 17/A. § (8) bek.-t, mivel nem tájékoztatta arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti (így a bek. 2-3. mondatát is megsértette), ezt a jogsértést a 2018. december 20-21-i e-maillal is elkövette; a „Budapesti Fogyasztóvédelmi Hatóság” szövegrész megtévesztő, ezért ugyancsak jogsértő, mert ilyen hatóság nincsen [ld. 387/2016. (XII. 2.) Korm. r.].

A fogyasztó a 2019. január 3-i e-mailben a következőket is közölte: a szóban forgó fogyasztási cikk megvásárlására úgy szerződött, hogy arra kétéves, a 151/2003. (IX. 22.) Korm. r. 2. § (1) bek. szerinti időtartamon túl további egy év, jótállást keletkeztető jognyilatkozaton alapuló jótállás vonatkozik (a számla szerint is „háztól házig” szállítással), a bizonyítási teher nem a fogyasztót sújtja, a bizonyításhoz szükséges költségeket nem neki kell megelőlegeznie; a telefonálással és a szállítással költség keletkezik [vö. Ptk. 6:166. § (1) bek.]; a forgalmazó, ha nem tesz eleget a kicserélés iránti igénynek, mert igénybe akarja venni a javítószolgálatot, akkor köteles eljárni a javítószolgálatnál, nem irányíthatja oda a fogyasztót, költséget okozva neki, miként a szállítást és annak költségét is a forgalmazónak kell viselnie; a Ptk. 6:171. § (2) bek. szerint a jótállás a jogosultnak jogszabályból eredő jogait (pl. kellékszavatossági jogait) nem érinti; a Ptk. 6:157. § (2) bek. kimondja, fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el (vö. pl. a fajta szerinti cserével nem egyező a „csereutalvány”);

⁹³ Ptk. 6:159. § (2) bek. a) pont.

⁹⁴ Ld. „a készülékének háztól házig szervíze van, ami azt jelenti, hogy házhoz megy Önnek a szervíz” szövegrész.

a fogyasztó polgári jogi igényét polgári jogi úton érvényesíti; ha a forgalmazó tizenöt napon belül nem tesz eleget az előterjesztett igénynek, akkor – a fentiekben foglaltakra tekintettel – a Ptk. 6:159. § (2) bek. b) pontja alapján eláll a szerződéstől (2018. november 19-től számított kamattal); az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnál a közigazgatási jogi szempontból releváns forgalmazói jogsértések miatt jár el.⁹⁵

A forgalmazó 2019. január 7-i e-mailjében tájékoztatta a fogyasztót, továbbra is fenntartja álláspontját, hogy készülékét bevizsgáltassák hivatalos szakszervízzel.⁹⁶ A fogyasztó 2019. január 16-i e-mailjében tájékoztatást kért a hivatalos márkaszerviztől (javítószolgálatától), hogy a forgalmazó továbbította-e, és ha igen, akkor mikor a 2018. november 20-án előterjesztett kifogást. A márkaszervíz aznapi e-mailes, fogyasztónak adott tájékoztatása szerint mikrohullámú-sütőt „garanciában” akkor tudnak javítani, ha a fogyasztó „bejelenti” a gyártói ügyfélszolgálaton (telefonon), „vagy behozza a szervízbe számlával és garanciával, esetleg leadja” a forgalmazónál.

A fogyasztó 2019. január 16-án a márkaszerviztől kapott gyártói ügyfélszolgálati telefonszámon azt a tájékoztatást kapta, hogy az igényérvényesítéshez „magyar nyelvű jótállási jegy kell”. A fogyasztó 2019. január 17-én személyesen közölt szóbeli, jegyzőkönyvbe foglalt panaszt tett a forgalmazónál amiatt, hogy a fogyasztási cikkhez nem kapott ilyen jótállási jegyet. A forgalmazó e jegyzőkönyvben szereplő nyilatkozata szerint a gyártótól megigényli a hiányzó magyar nyelvű jótállási jegyet.⁹⁷ E jótállási jegy fogyasztó részére postai úton történő kézbesítésére 2019. február 7-én került sor.

A fogyasztó 2019. február 11-én sikertelenül hívta a gyártói ügyfélszolgálati telefonszámot. Másnap megígérték neki, a márkaszervíz néhány napon belül jelentkezni fog telefonon időpontegyeztetés végett. A márkaszervíz szakembere 2019. február 14-én telefonált, hogy másnap tud menni a fogyasztási cikk szakvéleményezésére. 2019. február 15-én reggel a márkaszervíz szakembere telefonon értesítette a fogyasztót, a megbeszélrt időpontban nem tud menni, ezért 2019. február 19-ére új időpontot beszéltek meg. A márkaszervíz szakembere 2019. február 19-én elkészítette a szakvéleményt, amely szerint a fogyasztási cikk bekapcsolásakor égett szagot érezni, a trafó hibás.

A fogyasztó 2019. február 19-i e-mailjével a gyártónak megküldte a szakvéleményt, amely kapcsán ismételten – a Ptk. 6:159. § (2) bek., 6:171. § (1)–(2) bek., 6:173. § (2) bek. alapján – kérte a fogyasztási cikk kicserélését.⁹⁸ Előadta, a márkaszervíz szakvéleményt készítő szakembere bekapcsolta a fogyasztási cikket, amely néhány másodpercen belül égett szagot produkált, e szakember megállapította, ennek oka, a trafó hibás; a gyártói álláspont szerint a kicserélés a kijavítással összehasonlítva a kötelezettnek nem eredményez aránytalan többletköltséget, a kötelezett nem bizonyította, hogy a kicserélés a kijavítással összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne [Ptk. 6:159. § (2) bek. a) pont].

⁹⁵ Vö. pl. 19/2014. (IV. 29.) NGM r. 8. § (1)–(2) bek.

⁹⁶ „Amennyiben készülékét eljuttatja áruházunk vevőszolgálatára, úgy gondoskodunk a hibás termék megfelelő szervízbe való eljuttatásáról. Sajnos szervízsakvélemény nélkül vállalkozásunk nem tudja egyből kicserélni a hibás termékét.”

⁹⁷ Vö. Fgytv. 17/A. § (2)–(3), (5), (7) bek.

⁹⁸ Vö. 151/2003. (IX. 22.) Korm. r. 1. § (4) bek.

A gyártó 2019. február 20-i e-mailjében tájékoztatta a fogyasztót, a megküldött dokumentumokat megkapta, ügyének kivizsgálása folyamatban van, a válaszig szíves türelmét kéri; a 2019. február 21-i e-mailjében közölte a fogyasztóval,

„megbízást adtunk szerződött szervízpartnerünknek az egyszeri alkalomra szóló bevizsgálás elvégzésére. A készülék bevizsgálásának módjával és időpontjával kapcsolatban szervízpartnerünk [...] felveszi Önnel a kapcsolatot, majd szakvéleményt készít a meghibásodásról. A bevizsgálás eredménye alapján Társaságunk a hatályos jogszabályoknak megfelelően megszünteti a hibás teljesítést, amennyiben ezt nem zárja ki egyéb, jótállás körébe nem tartozó tényező. A szervíz által kiadott jegyzőkönyv alapján tudja Központunk az Ön kérését elbírálni.”

A fogyasztó 2019. február 21-i e-mailjében tájékoztatta a gyártót, az említett szervíz szakvéleményét 2019. február 19-én megküldte. A gyártó 2019. február 22-i e-mailjében közölte a fogyasztóval, a márkaszervíz bevizsgálta a készüléket,

„a Ptk. hibás teljesítésre vonatkozó részei szerint a kötelezettnek lehetősége van választani a kicserélés és a kijavítás között, ha a választott szavatossági igény (jelen esetben kicserélés) teljesítése a másik szavatossági igény (jelen esetben a kijavítás) teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne. Ebben az esetben a bevizsgálást követően a kijavítás mellett döntöttünk, miután a hibát rövid idő alatt értéksökkenés nélkül ki lehet javítani; a kicserélés pedig aránytalan többletköltséget okozna.”

A fogyasztó 2019. február 22-i e-mailjében kérte a gyártót, tájékoztassa, álláspontja szerint a kicserélés miért okozna aránytalan többletköltséget, mert – miként írta – a kötelezett nem bizonyította, hogy a kicserélés a kijavítással összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, e tekintetben a kötelezettnek kell bizonyítania. A gyártó 2019. február 22-i e-mailjében a következőt írta a fogyasztónak: „Értesítjük, hogy levelét megkaptuk, a válaszig szíves türelmét kérjük.” A fogyasztó válasz hiányában 2019. március 4-i e-mailjében kérte a gyártót, tájékoztassa, a 2019. február 22-i fogyasztói e-mail szerint gyártói bizonyíték mikorra várható. A gyártó erre 2019. március 4-i e-mailjében ugyanazt írta, mint 2019. február 22-én.

A gyártó 2019. március 8-i, fogyasztónak küldött e-mailjében megismételte a 2019. február 22-i, idézett e-mailjében foglaltakat, hozzátéve, „a készülék garanciális feltételeknek megfelelő javítását áll módunkban biztosítani”, s egy 2018/2019-es időszakra vonatkozó jótállási jegynyomtatvány linkjét is megküldte.

A fogyasztó 2019. március 11-i, gyártónak küldött e-mailjében – arra is figyelemmel, hogy a gyártó a szerződéskötés évét követő időszakra vonatkozó jótállási jegynyomtatványra utalt – előadta, a gyártó nem tájékoztatta arról, álláspontja szerint a kicserélés miért okozna aránytalan többletköltséget, e tekintetben nem bizonyított; a kötelezettnek kell bizonyítania, hogy a kicserélés a kijavítással összehasonlítva aránytalan többletköltséggel járna, mert a kötelezettnek áll érdekében, hogy ez a jelentős tény valósnak

fogadtassék el;⁹⁹ a Ptk. 6:159. § (2) bek. a) pontja szerint a jogosult választhat, a szóban forgó kivételre a kötelezett hivatkozik, a kivétel (az aránytalan többletköltség elkerülése) a kötelezett érdekében áll, érdekkörébe tartozik; ha a kötelezett nem tesz eleget a bizonyítási kötelezettségének (nem bizonyít), akkor a kicserélés megtagadása jogellenes, mert a bizonyítás elmaradásának vagy sikertelenségének a következményeit is neki kell viselni [Pp. 265. § (1) bek.]. A fogyasztó ebben az e-mailben is kérte a gyártót, küldje meg bizonyítékát, illetve a kicserélést végezze el.

A gyártó 2019. március 19-i e-mailjében a következőket válaszolta: a Pp. 265. § (1) bek.-re való hivatkozás „teljes mértékben értelmetlen, hiszen Társaságunk nem áll perben. Ahogy azt már korábbi leveleinkben több alkalommal is jeleztük, a Ptk. 6:159. § (2) hibás teljesítésre vonatkozó része alapján Társaságunk meghibásodott készüléke esetében a kijavítás mellett döntött, tekintettel arra, hogy az alkatrész beszerzésének költsége lényegesen kevesebb a termék eladási áránál. További pontos árakat azonban üzleti titok miatt nem áll módunkban közölni. Felhívjuk szíves figyelmét továbbá arra, hogy a Ptk. nem ír elő bizonyítási kötelezettséget a Kötelezett oldalán az aránytalan többletköltség tekintetében. Fentiek alapján, kérjük 10 (tíz) munkanapon belül, írásos válaszában jelezzen vissza Társaságunknak, kívánja-e a készüléket a jelenleg érvényben levő gyártói jótállási feltételek alapján márkaszervizünkkel javíttatni, hiszen cserére vonatkozó kérését nem áll módunkban teljesíteni.”

A fogyasztó 2019. március 22-i, gyártónak küldött e-mailjében kifejtette: általános, nemcsak perben alkalmazandó szabály, a jelentős tényeket általában, illetve törvény eltérő rendelkezése hiányában annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat valósan fogadják el, továbbá a bizonyítás elmaradásának vagy sikertelenségének a következményeit is ennek a félnek kell viselni [ezt tükrözi pl. a Pp. 265. § (1) bek.]; a Ptk. 6:159. § (2) bek. a) pontja szerint jogosulti választásról van szó, s a kivételből is az következik, hogy a kötelezettnek kell bizonyítania (a fogyasztó és a vállalkozás közötti különbség is ezt követeli meg: a vállalkozás és nem a fogyasztó van abban a helyzetben, hogy bizonyítson); a kötelezett „üzleti titok”-ra hivatkozással sem mentesül a bizonyítási teher alól; „A választási jogosultság azzal kapcsolatban, hogy az első lépcsőben a jogosult kijavítást, vagy kicserélést [...] kér, [...] a jogosultat illeti meg.”¹⁰⁰ „Az arányossági szabály alapján kijavításra rendszerint a nagy értékű, kicserélésre pedig a kisebb értékű áruk esetében kerül sor.”¹⁰¹ „Az aránytalanság részletes szabályozása a felek érdekeinek kiegyensúlyozott védelmét, valamint azt hivatott biztosítani, hogy kijavításra rendszerint nagy értékű, kicserélésre pedig viszonylag kisebb értékű dolog esetén kerüljön sor.”¹⁰² A szóban forgó fogyasztási cikk szerződés szerinti ára 23.992 Ft, vagyis egyértelműen kisebb értékű dologról van szó. Az aránytalan többletköltség szempontjából nemcsak az alkatrész beszerzési költségének,

⁹⁹ Vö. pl. a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (Pp.) 265. § (1) bek.

¹⁰⁰ OSZTOVITS András (szerk.): *A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és a kapcsolódó jogszabályok nagykommentárja III. kötet*. Budapest, Opten, 2014. 404.

¹⁰¹ Uo. 405.

¹⁰² WELLMANN György (szerk.): *Polgári jog. Kötelmi jog. Első és Második Rész. Az új Ptk. magyarázata VI*. Budapest, HVG-ORAC, 2013. 292. Kiemelések: H. A.

hanem a kijavítás költségének is jelentősége van; és nem bizonyított, hogy a kicserélés aránytalan többletköltséget eredményezne (az előzőket – 2019. március 11. – is megismételve). A fogyasztó újfent kérte a gyártót, hogy bizonyítékát küldje meg, illetve a kicserélést végezze el.

A gyártó 2019. március 25-i e-mailjében tájékoztatta a fogyasztót, levelét megkapta, a válaszig szíves türelmét kéri; a 2019. március 29-i e-mailben azt írta a fogyasztónak, álláspontja nem változott, a továbbiakban is a készülék jótállási feltételeknek megfelelő javítását tudja biztosítani, a készülék cseréjére vonatkozó kérést nem áll módjában teljesíteni, amennyiben ezt az ajánlatot nem fogadja el, ügyét lezártnak tekintik.

Ezután a fogyasztó a közvetlen kötelezettnél próbálta meg érvényesíteni kicserélés iránti igényét; évégett 2019. április 1-jén megküldte neki a hivatalos szakszervíz szakvéleményét. A közvetlen kötelezett aznapi e-mailjében ezt válaszolta:

„Köszönjük szépen, hogy átküldte a szervíz szakvéleményt. Ebből az derül ki, hogy a készülékének milyen hibája van. Kérdésem az lenne, hogy a szervíz ún. csereutalványt nem mellékelte Önnek? Mert ez alapján a szakvélemény alapján csak azt tudjuk, hogy a terméknek mi a hibája. Egyéb információt a szervíz nem közölt Önnel?”

A fogyasztó aznapi e-mailjében a következő tájékoztatást adta:

„Az [...] szakembere a fogyasztási cikket a jelenlétemben bekapcsolta, ezt követően néhány másodpercen belül jelentkezett a hiba, a készülék égett szagot produkált, a szakember megállapította, ennek oka az, hogy a trafó hibás, ún. »csereutalványt« nem adott, jeleztem neki, hogy a Forgalmazótól kicserélést kérek.”

A közvetlen kötelezett 2019. április 2-i e-mailjével tájékoztatta a fogyasztót:

„A cserére jogosító utalvány hiányában ez a szakvélemény csak javíttatásra jogosít. Amit fel tudunk ajánlani Önnek, hogy a készüléket megjavíttatjuk. Sajnos az Ön készüléke [...], amit 2017. szeptember végén vett, az kifutó modellé vált. Ennek a típusnak a gyártása megszűnt. Felvettük a kapcsolatot a [...] céggel, a gyártói forgalmazóval. Várjuk a visszajelzésüket az ügyintézésrel kapcsolatban. Türelmét előre is köszönjük.”

A közvetlen kötelezett 2019. április 4-i, fogyasztónak küldött e-mailje a következőket tartalmazza: „Szervíz megerősítette a gyártói forgalmazó álláspontját. A [...] elutasítja a csereutalványt, illetve az Ön cserekérélmét és javítást ír elő.” – egyúttal a márkaszervíz közvetlen kötelezettnék szóló e-mailjét is magában foglalja: „A [...] elutasította az ügyfél cserekérélmét, javítást írt elő a készülékre (trafócsere szükséges).”

A fogyasztó 2019. április 8-i, közvetlen kötelezettnék küldött e-mailjében kérte, a közvetlen kötelezett tájékoztassa, mit ért „csereutalvány” alatt, mi annak tartalma, és álláspontja szerint a jelen esetben miért nem áll fenn annak feltétele. Erre a közvetlen kötelezett aznapi e-mailjében a következő választ adta: „Sajnos nincs bővebb információnk az ügyben, hogy a magyarországi márkaképviselő (gyártói forgalmazó [...])

miért döntött a készülék javíttatása mellett. Szerviz sem adott bővebb felvilágosítást ez ügyben.”

A fogyasztó 2019. április 13-i, közvetlen kötelezettnek címzett e-mailjében előadta, tudomása szerint a gyártó nem nyilatkozott akként, hogy a szóban forgó fogyasztási cikket nem gyártják, nem forgalmazzák, így a közvetlen kötelezett a kicserélés iránti igényt ki tudja elégíteni, a fogyasztási cikket a gyártótól be tudja szerezni,¹⁰³ a Ptk. 6:159. § (1) bek. alapján vele szemben a közvetlen kötelezett köteles helyt állni, függetlenül attól, hogy a hiba oka már a mögöttes kötelezettnél megvolt. A fogyasztó kérte a fogyasztási cikk kicserélését.

A közvetlen kötelezett 2019. április 15-i e-mailjében a következőket írta a fogyasztónak:

„A [...] gyártó cég elutasította azt, hogy cserélné Önnek a készüléket, miután már kifutott modell, ennek a típusnak megszűnt a gyártása, amit fel tudunk ajánlani Önnek, hogy a készüléket megjavíttatjuk, mint már említettük, és ameddig a gyártó biztosítani tud alkatrészt hozzá, addig javítják a készüléket. Amikor a készüléket megvásárolta egy [...] üzletben, elfogadta mind a garanciára, és mind a jótállásra vonatkozó feltételeket.”

A fogyasztó 2019. április 18-i, közvetlen kötelezettnek küldött e-mailjében megismételve a 2019. április 13-i e-mailjében foglaltakat előadta, azt, hogy a jogosult kelékszavatossági igénye alapján választása szerint mit igényelhet a vele szerződéses jogviszonyban lévő kötelezettől, a Ptk. 6:159. § (2) bek. tartalmazza; a Ptk. 6:171. § (2) bek.-re,¹⁰⁴ 6:157. § (2) bek.-re is hivatkozva kérte a fogyasztási cikk kicserélését.

3.2. Békeltető testületi eljárás

A fogyasztó válasz hiányában 2019. június 18-i e-mailjében – a Fgytv. vonatkozó rendelkezéseire hivatkozva, a tényállást részletesen ismertetve, a bizonyítékokat (ld. pl. számla, levelezés, két jegyzőkönyv, szakvélemény) csatolva – a közvetlen kötelezettel szemben közvetlen kötelezettet terhelő kétéves jótállási, illetve kellékszavatossági kötelezettségre alapítva kicserélést, illetve annak lehetetlensége esetén – ha a szerződéstől elállás feltétele nem áll fenn – „csereutalvány” biztosítása (tekintettel a „csereutalvány” említett működtetésére), vagy – ha a szerződéstől elállás feltétele fennáll – a vételár visszafizetése iránt (2018. november 19-től számított kamattal, a fogyasztási cikk egyidejű visszaadásának felajánlásával) békeltető testületi eljárás lefolytatását kérte az illetékes békeltető testület elnökétől.¹⁰⁵

¹⁰³ Ld. pl. WELLMANN i. m. 291–292.: „Nem kizárt a kicserélés sem amiatt, hogy a hibásan teljesítő kereskedő üzletében vagy raktárában a kicserélési igény érvényesítésekor nincs a szerződésben meghatározott tulajdonságokkal rendelkező hibátlan termék, ha ilyen termék egyébként létezik, beszerezhető.”

¹⁰⁴ Ld. pl. Ptk. 6:159. § (1)–(2) bek.

¹⁰⁵ A Fgytv. 28/A. § alapján a békeltető testületi eljárás megindítása esetén a Polgári Törvénykönyv elévülés nyugvására vonatkozó rendelkezései irányadók; ld. Ptk. 6:24. § (1)–(3) bek.

A fogyasztó e kérelmében kifejtette: a szerződéstől elállás feltétele fennáll, mert a vállalkozás a Ptk. 6:159. § (2) bek. a) pontja szerinti kötelezettségének a 6:159. § (4) bek. szerinti feltételekkel (megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve) nem tett eleget, a fogyasztónak a kijavításhoz és a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.¹⁰⁶ A fogyasztó azt is előadta, a „csereutalvány” – a kicserélés lehetetlensége esetén – az elsődleges kellékszavatossági jog – a kicserélés – körében jelenik meg, mert az a másodlagos kellékszavatossági jog – a szerződéstől elállás – helyett nem alkalmazható, mivel a szerződéstől elállás helyett „csereutalvány” alkalmazása a fogyasztó hátrányára térne el (a fogyasztó autonómiáját szűkítené – a fogyasztó a visszajáró ellenszolgáltatást nem tudná máshol elkölteni), amelynek a jogkövetkezménye – a Ptk. 6:157. § (2) bek. alapján – a semmisség (a „csereutalvány”-t a vállalkozás alkalmazza, annak mellőzése a fogyasztóval fennálló kontraktuális jogviszonyban jogellenes diszkriminációt valószínűsítana meg).

A békéltető testület elnöke 2019. július 17-i iratával az eljárás írásbeli lefolytatását, a meghallgatás mellőzését kezdeményezte. Meghallgatásra az eljárásban nem került sor. A 2019. augusztus 30-i, BBT/02229/2019. sz. döntéssel az egyedül eljáró testületi tag a mögöttes kötelezett jótállási feltételére hivatkozva megszüntette az eljárást, annak ellenére, hogy a fogyasztó a közvetlen kötelezett-tel szemben érvényesített igényt [vö. Ptk. 6:171. § (2) bek.],¹⁰⁷ az indokolásban ez is olvasható: „a fogyasztó termékszavatossági igényei tekintetében további bizonyítékot nem csatolt be”, miközben a fogyasztó termékszavatossági igényt nem érvényesített, s szakvéleményt is csatolt, amelyről a döntés hallgat [a termékszavatosság szabályozása elállást nem foglal magában, és szemben a kellékszavatosság szabályozásával a kijavítás és a kicserélés nem egymás mellett jelenik meg; Ptk. 6:168. § (1) bek.; vö. Ptk. 6:159. § (2) bek.; a fogyasztó termékszavatossági jogszabályhelyet meg sem jelölt].¹⁰⁸

¹⁰⁶ Ld. pl. a vállalkozás a fogyasztó kifogását nem továbbította a javítószolgálat, illetve a gyártó részére, a 19/2014. (IV. 29.) NGM r. 4. § (5) bek.-t, 5. §-át is megsértette, a 151/2003. (IX. 22.) Korm. r. 3. § (1)–(2) bek.-t megsértve magyar nyelvű jótállási jegyet utólag, a fogyasztó panasza kapcsán 2019. február 7-én adott a fogyasztónak, a hibás teljesítés jogkövetkezményét – a kicserélést – a mögöttes kötelezett magatartására hivatkozva nem akarja viselni, amely mulasztások miatt – a fogyasztót huzamosan bizonytalanságban tartva, a fogyasztó tájékoztatáshoz való jogát is súlyosan megsértve – az eljárás hónapokon át, 2018. november 20-tól húzódik, a fogyasztónak a vállalkozás iránti bizalma – mind a kijavítás, mind a kicserélés vonatkozásában – megszűnt; a hibás teljesítés miatt a vállalkozás objektíve felelős, a kellékszavatosság a hibás teljesítés objektív felelősségű jogkövetkezménye, a gyártó nem hivatkozott arra, hogy a szóban forgó fogyasztási cikket nem gyártja, a vállalkozás meg tudja rendelni a fogyasztási cikket a gyártótól, a hibás teljesítést – a kijavítás biztosításával – a gyártó is elismerte, a kifogásról szóló, 2018. november 20-i jegyzőkönyvben foglaltakon túl a szakvélemény is bizonyítja, a Ptk. 6:159. § (2) bek. a) pontja szerint a kicserélés választása a jogosult döntésétől függ.

¹⁰⁷ A közvetlen kötelezett a válasziratával, ami a fogyasztónak a békéltető testületi eljárásban nem került megküldésre, a mögöttes kötelezettek egy olyan üres jótállási jegynyomtatvány másolatát csatolta, amely a szerződéskötés évét követő, 2018/2019. évre vonatkozott.

¹⁰⁸ A közvetlen kötelezett a válasziratában – az említett üres jótállási jegynyomtatvány-másolat kijavításra szűkítő feltételén túl – előadta, „az előírt jogszabályoknak megfelelően járt el”, „[v]ásárlónk csereigényét nem tudjuk teljesíteni gyártói csereutalvány nélkül, amit a szakszerviz elutasított és javítást írt elő a készülékre. Ügyfelünk csereigénye cégünknek aránytalan többletköltséget okozna, ezért továbbra is a készülék teljeskörű javítását tudjuk felajánlani.”

A fogyasztó a békéltető testületi eljárás megszüntetéséről szóló döntés részére 2019. október 8-án történt kézbesítését követően, a 2019. október 10-i iratbetekintés során kapta kézhez a közvetlen kötelezett válasziratát. A fogyasztó 2019. október 10-én kelt e-mailjében a következők miatt panasszal élt a békéltető testület elnökénél:

- 1.) az elnök a 2019. július 17-i iratával nem küldte meg a testületi tagoknak a Fgytv. 23/A. § szerinti listáját [vö. Fgytv. 29. § (5) bek.];
- 2.) az elnök a vállalkozás válasziratának másolatát nem küldte meg a kérelmezőnek [vö. Fgytv. 29. § (9) bek.; vö. pl. Fgytv. 30. § (2) bek. 1–2. mondat];
- 3.) nem felel meg a valóságnak a 2019. augusztus 30-i, eljárás megszüntetéséről szóló, 2019. október 8-án kézbesített irat 3. oldalán szereplő azon állítás, amely szerint a fogyasztó „további bizonyítékot nem csatolt be”, a fogyasztó szakvéleményt is csatolt; a kétéves jótálláshoz ld. a beadványban szereplő vonatkozó tényállási elemeket (vállalkozási jognyilatkozat tartalma a szerződéskötéskor, jótállási jegy átadásának jelentősen eltérő időpontja), egyébként a fogyasztó kellékszavatossági igényt érvényesített, érvényesít, a hibás teljesítést, amit a vállalkozás a kijavítás biztosításával is elismert, a fogyasztó szakvéleménnyel is bizonyította;
- 4.) a kijelölt eljáró békéltető testületi tag személyében bekövetkezett változásról, a változás indokáról az eljárás megszüntetéséről szóló iratban nincsen szó. A fogyasztó 2019. október 10-i beadványában a sérelmezett magatartások okáról szóló tájékoztatást, s – a megelőzés érdekében is – a jogsértésekkel szembeni eljárását is kérte, mindez azonban elmaradt.

3.3. Elállás a szerződéstől

A fogyasztó 2019. október 19-én – a fogyasztási cikk egyidejű visszaadásának felajánlásával, a vállalkozásnak a békéltető testületi eljárásban keletkezett válasziratában foglaltakra is részletesen reflektálva, a fentiekben említetteket (hivatkozásokat, érveket is) előadva – elállt a szerződéstől. Az elállásról szóló nyilatkozatában rámutatott, a vállalkozás a válasziratával sem bizonyította, hogy a kicserélési igény teljesítése a vállalkozásnak – a kijavítási jog teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne. Idézve a fenti szakirodalmat¹⁰⁹ hangsúlyozta, egyértelműen kisebb értékű dologról van szó. Kiemelte, a válasziratban foglaltakkal ellentétben a jogszabályon alapuló jótállást a vállalkozás sem vállalja, hanem a jogszabály kötelezi annak viselésére; a vállalkozás a jogszabályon alapuló jótállás mellett a szerződéskötéskor – korlátozás nélkül – egyéves jótállást vállalt; a közvetlen kötelezett a mögöttes kötelezett magyar nyelvű jótállási jegyét 2019. február 7-én kézbesítette a fogyasztónak; a közvetlen kötelezett a békéltető testületi eljárásban a mögöttes kötelezettnek egy 2018/2019-es üres jótállási jegynyomtatvány másolatát csatolta [a békéltető testületi eljárás lefolytatása iránti kérelemben az igény nem a mögöttes kötelezett jótállásán alapult, az igényérvényesítés a közvetlen kötelezett-tel szemben – szakvéleménnyel – jelent meg, a gyártói „garancialevél” válasziratban említett megszorításának a közvetlen kötelezett vonatkozásában nincs jelentősége, a közvetlen kötelezett a rá vonatkozó jótállási, illetve kellék-

¹⁰⁹ OSZTOVITS i. m. 404–405.; WELLMANN i. m. 292.

szavatossági szabályok alapján – objektíve – felel, kimentésnek, mögöttes kötelezettre, illetve javítószolgálatra történő felelősség-áthárításnak a fogyasztóval szemben nincs helye, a Ptk. 6:171. § (2) bek. alapján a jótállás a jogosultnak jogszabályból eredő jogait nem érinti,¹¹⁰ ennek megfelelően a békéltető testület 2019. augusztus 30-i döntése – a szakvélemény tartalmára is figyelemmel – alaptalan]; a közvetlen kötelezett nem a jogszabályoknak megfelelően járt el (számos polgári jogilag és közigazgatási jogilag releváns jogsértést követett el),¹¹¹ pl. a kicserélési igény teljesítését nem kötheti „gyártói csereutalvány”-hoz; jogi jelentősége annak van, hogy a kicserélési igény teljesítése a közvetlen kötelezettnek – a kijavítási jog teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményez-e, vagy nem (e tekintetben a közvetlen kötelezett, annak ellenére, hogy a bizonyítási érdek nála van, nem bizonyított).

A fogyasztó elállási nyilatkozatában hangsúlyozta, az iratok alapján is megállapítható, a közvetlen kötelezett a 2018. november 20-i fogyasztói kifogásra nem válaszolt (a fogyasztót jogellenesen bizonytalanságban tartotta, a fogyasztó tájékoztatáshoz való jogát megsértette, a fogyasztói kifogásról szóló jegyzőkönyvet a javítószolgálatnak nem továbbította, a magyar nyelvű gyártói jótállási jegyet csak a fogyasztói panasz kapcsán biztosította), nem megfelelő határidőn belül, s nem a fogyasztói érdekeket kímélve járt el.¹¹² A közvetlen kötelezett 2019. április 2-i e-mailjével is a mögöttes kötelezett gyártóra, illetve a javítószolgálatra, a „cserére jogosító utalvány hiányára”, a javításra hivatkozott, hozzátéve, hogy „[e]nnek a típusnak a gyártása megszűnt”, amit nem bizonyított, azt a gyártó sem állította a fogyasztóval folytatott levelezése során; a közvetlen kötelezett 2019. április 4-i e-mailjében is a mögöttes kötelezett gyártóra, illetve a javítószolgálatra próbálta hárítani a felelősségét, ami objektíve fennáll. A közvetlen kötelezett a fogyasztó azon, 2019. április 8-i e-mailjére érdemben nem válaszolt, hogy „mit ért »csereutalvány« alatt, mi annak a tartalma, és álláspontja szerint a jelen esetben miért nem áll fenn annak feltétele”. A fogyasztó erre a 2019. április 13-i e-mailt küldte a közvetlen kötelezettnek. Ezután a közvetlen kötelezett a 2019. április 15-i e-mailjében – a fogyasztási cikk gyártásának megszűnésére is hivatkozva, úgy, hogy a gyártás megszűnését nem bizonyította – ismételten a mögöttes kötelezett gyártóra próbálta hárítani az objektív felelősségét, amire a fogyasztó a 2019. április 18-i e-mailjében foglaltakkal válaszolt.

¹¹⁰ Ld. pl. OSZTOVITS i. m. 428.: „Mivel a jótállás a jogosult törvényből eredő jogait nem érinti, nincs akadálya annak, hogy a jogosult ilyen esetben – például, ha az általa választani kívánt igényre a jótállási kötelezettségvállalás nem terjed ki – a jótállási idő alatt felmerült hiba miatt is a szavatosság alapján érvényesítse jogait, vagy kártérítési igényt terjesszen elő.”; WELLMANN i. m. 316.: „A jótállás vállalása azonban nem jelent lemondást a jogosult részére a hibás teljesítéssel, illetve a dolog hibájával összefüggésben a jogszabályokban biztosított egyéb jogokról. A jótállás ugyanis a jogosult jogszabályból eredő jogait nem érinti. Nincs akadálya tehát annak, hogy a jogosult, ha úgy ítéli meg, hogy ez számára az adott esetben kedvezőbb, kellekzsavatossági, kártérítési vagy közvetlenül a gyártóval szemben – termékzsavatossági igényt érvényesítsen, ha ezeknek a feltételei egyébként fennállnak.”

¹¹¹ Vö. pl. Fgytv. 17/A. § (3), (8) bek., 151/2003. (IX. 22.) Korm. r. 3. § (1)–(2) bek., 19/2014. (IV. 29.) NGM r. 4. § (1)–(2), (5) bek., 5. §, 7. § (1) bek.

¹¹² Vö. Ptk. 6:159. § (4) bek. A fogyasztónak a közvetlen kötelezett jogsértő mulasztásai miatt a mögöttes kötelezett-tel szemben jótállási igényt csak 2019. február 7-től állt módjában – sikertelenül – érvényesíteni.

A fogyasztó elállási nyilatkozatában utalt arra, a békéltető testületi eljárás lefolytatása iránti kérelmében hangsúlyozta: a gyártó nem hivatkozott arra, hogy a szóban forgó fogyasztási cikket nem gyártja; azt, hogy a gyártó a fogyasztási cikket nem gyártja, a közvetlen kötelezett nem bizonyította (idézve a vállalkozás 2019. április 4-i és 8-i e-mailjében foglaltakat). A közvetlen kötelezett – a BBT-s válasziratában – a mögöttes kötelezett gyártóra, illetve a javítószolgálatra próbálta hárítani az objektív felelősségét, illetve aránytalan többletköltségre hivatkozott, amit azonban nem bizonyított, álláspontja igazolásaként alaptalanul a gyártói jótállási jegy szűkítő feltételére utalt; a fogyasztó a közvetlen kötelezett-tel szembeni igényét nem a gyártói jótállási kötelezettségre, hanem a közvetlen kötelezett objektív felelősségére alapította.¹¹³ Kifejtette, a fogyasztó – az elévülési szabályokra is figyelemmel – a szerződéstől elálláshoz nem köteles az „idők végezetéig” várni arra, hogy a közvetlen kötelezett bizonyítsa a Ptk. 6:159. § (2) bek. a) pontja szerinti kivételt, az aránytalan többletköltséget, illetve a kicserélés – gyártó által igazolt – fizikai teljesíthetlenségét (lehetetlenségét). A fogyasztó kicseréléshez – és kijavításhoz – fűződő érdeke megszűnt, a közvetlen kötelezett nem a Ptk. 6:159. § (4) bek. szerinti megfelelő (ésszerű) határidőn belül, nem a fogyasztó érdekeit kímélve járt el; az eljárás 2018. november 20-tól – rendkívül hosszadalmas, jogszabálysértésekkel párosuló, jótállási jegy nélküli igény- és panaszintézással – húzódik. A Ptk. 6:159. § magyarázata szerint: „a forgalmazónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.”¹¹⁴ – a közvetlen kötelezett ennek a követelménynek sem felelt meg.

A fogyasztó hangsúlyozta, a közvetlen kötelezett a kötelező (egyéves) jótálláson túl egyéves, korlátozás nélküli jótállást vállalt úgy, hogy jótállási jegyet nem adott a fogyasztónak; jognyilatkozata csak a jótállásról – mint olyanról –, a jótállási helytállásról szólt, a jótállás alapján érvényesíthető jogokat külön nem jelölt meg.

„Ebben az esetben a Ptk. 6:173. § (2) bekezdése alapján a kellékszavatosságra vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. Így a jogosult kijavítást vagy kicserélést kérhet, a kijavítási költség megtérítését követelheti, árleszállítást igényelhet, vagy elállhat a szerződéstől. (6:159. §) Amennyiben a jogosult ezeket az igényeit a jótállás alapján érvényesíti, az igények elbírálása során a jótállás szabályait kell alkalmazni, vagyis a kötelezett a helytállási kötelezettsége alól csak annak bizonyításával mentesülhet, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.”¹¹⁵

¹¹³ Hozzáteve a Ptk. 6:159. § kommentárja: „a kötelezett nem mentheti ki magát annak bizonyításával, hogy a hibás teljesítés az érdekkörén kívül, előre láthatatlan és elháríthatatlan okra vezethető vissza.”; „a közvetlen szerződéses kötelezett a jogosult felé a mögötte álló közreműködőkért (gyártók, forgalmazók, alvállalkozók stb.) helytáll, majd a szavatossági következményeket a vele szerződő kötelezettre átháríthatja (6:148. §).” – OSZTOVITS i. m. 404.

¹¹⁴ OSZTOVITS i. m. 410.

¹¹⁵ OSZTOVITS i. m. 430.; ld. Ptk. 6:173. § (2) bek.; és pl. WELLMANN i. m. 315., BH2015. 62. I. („Ha a szerződés a jótállás alapján érvényesíthető igényekről külön nem rendelkezik, jótállás címén a szavatossági jogoknak megfelelő igények érvényesíthetők [...]”, [15]-[16], BH2016. 140. [18]-[19].

A közvetlen kötelezett azzal is hibásan teljesített, hogy a teljesítéskor nem adott a fogyasztónak magyar nyelvű jótállási jegyet. A Ptk. 6:157. § (1) bek. magyarázata szerint: „a szolgáltatásról szóló tájékoztató leírások és egyéb dokumentumok átadásának hiánya is hibás teljesítésnek minősül (6:124. §).”¹¹⁶

A közvetlen kötelezett a hibás teljesítés miatti, 2018. november 20-i kifogás kapcsán – a 19/2014. (IV. 29.) NGM r. említett rendelkezéseit megsértve – nem járt el, a kifogásról szóló jegyzőkönyvet a javítószolgáltatnak, illetve a gyártónak nem továbbította, hanem a 2018. december 18-i fogyasztói panaszra a fogyasztót jogellenesen a javítószolgálathoz irányította,¹¹⁷ objektív felelősségét¹¹⁸ folyamatosan a gyártóra, illetve a javítószolgáltatára próbálta hárítani. A közvetlen kötelezett nem megfelelő határidőn belül és nem a fogyasztói érdekeket kímélve járt el, a 2019. április 2-i és 15-i e-mailjében a gyártás megszűnését is állította, amit azonban nem bizonyított (gyártás megszűnéséről szóló gyártói jognyilatkozat nincsen), a fogyasztó 2019. április 8-i e-mailjére (kérdésére) érdemben nem válaszolt, a válasziratában – miként a 2019. április 4-i és 8-i e-mailjében – a gyártás megszűnését már nem állította, aránytalan többletköltséget sem bizonyított (a kijavítás felajánlása sem megfelelő, rövid időn belül történt, a hibás teljesítés miatti, 2018. november 20-i kifogásra a közvetlen kötelezett a 2018. december 18-i panasz kapcsán reagált;¹¹⁹ a közvetlen kötelezett a „lehető legrövidebb idő alatt” történő kijavítás követelményének sem felelt meg¹²⁰). Ilyen körülmények között a fogyasztó bizalma, érdeke mind a kicserélés, mind a kijavítás vonatkozásában megszűnt. A fogyasztó nem köteles a „végtelenségig” várni arra, hogy a vállalkozás a kicserélési igény vonatkozásában teljesítsen, illetve gyártás megszűnése vagy aránytalan többletköltség tekintetében bizonyítson.¹²¹ A kivétel, teljesítés – kicserélés – lehetetlensége és aránytalan többletköltség vonatkozásában a bizonyítási kötelezettség a közvetlen kötelezettet terheli. Az sem hagyható figyelmen kívül, hogy kisebb értékű dologról és jelentős hibáról van szó (a 23.992 Ft vételárral bíró fogyasztási cikk használhatatlan). A közvetlen kötelezett a hibás teljesítést nem vitatta.

¹¹⁶ OSZTOVITS i. m. 400. (Ptk. 6:124. §: „A kötelezett köteles a jogosultnak átadni a szolgáltatásról szóló tájékoztató leírásokat és egyéb dokumentumokat.”); ld. még pl. WELLMANN i. m. 286.

¹¹⁷ Ld. pl. OSZTOVITS i. m. 428., 429.: „[...] a jogosult igényét ezzel a harmadik személlyel szemben *is* érvényesítheti.”, azaz a jogosult dönti el, hogy mely jogalanynál érvényesíti igényét (kiemelés: H. A.); ld. még WELLMANN i. m. 290.: „Előfordulhat az is, hogy a kötelezett a jogosult bevonása nélkül külön állapodik meg egy harmadik személlyel, például egy javító-szerelő tevékenységet végző szervvel egyes kellékszavatossági kötelezettségek teljesítésének elvállalásáról. Ha e megállapodásról a jogosultat értesítik, a jogosult a megállapodásban megjelölt kellékszavatossági igénnyel a *választása szerint* léphet fel a vele jogviszonyban álló kötelezettel vagy a harmadik személlyel szemben.”, és uo. 315.: „Előfordulhat az is, hogy a kötelezett külön állapodik meg egy harmadik személlyel, például egy szervvel a jótállási kötelezettség teljesítésének elvállalásáról. Ez utóbbi esetben a jogosult, ha a megállapodásról értesítik, a megállapodásban megjelölt jótállási igényekkel a *választása szerint* léphet fel az eredeti kötelezettel és a harmadik személlyel szemben.” (kiemelés: H. A.).

¹¹⁸ Ld. pl. WELLMANN i. m. 289., 314.

¹¹⁹ Vö. 19/2014. (IV. 29.) NGM r. 5. §.

¹²⁰ Ld. WELLMANN i. m. 294., és uo. 296.

¹²¹ Vö. pl. 19/2014. (IV. 29.) NGM r. 5. §, OSZTOVITS i. m. 410. (ad Ptk. 6:159. §).

A fogyasztó a szerződéstől elállásra tekintettel 2019. november 7-i, illetékes békéltető testületi elnöknek címzett e-mailjében – a Fgytv. vonatkozó rendelkezéseire hivatkozva, a tényállást részletesen ismertetve, a bizonyítékokat csatolva – a közvetlen kötelezett-tel szemben ismét békéltető testületi eljárás lefolytatását kérte. Részletesen megindokolt kérelmében azt is kifejtette, hogy álláspontja szerint miért nincs szó a Fgytv. 29. § (4) bek.-ben foglaltakról (pl. nem ugyanabból a ténybeli alapból származó, nem ugyanazon jog iránt történő igényérvényesítésről van szó, mint a 2019. június 18-i beadványban).¹²²

A közvetlen kötelezett 2019. október 30-i, fogyasztó részére 2019. november 13-án kézbesített válaszlévelében előadta: a fogyasztó elállási igényét nem tartja megalapozottnak. A fogyasztó ezért 2019. november 16-án ismét részletesen kifejtette álláspontját. A közvetlen kötelezett 2019. november 18-i, fogyasztó részére 2019. december 2-án kézbesített válaszlévelében – a korlátozott jótállásra hivatkozva – fenntartotta álláspontját, kijavításra hajlandó.

A fogyasztó 2020. október 13-án (végleges, kötelezésekről és ötszázezer forint fogyasztóvédelmi bírság kiszabásáról rendelkező határozat birtokában) a közvetlen kötelezett ügyvezetőjének címzett e-mailjében ismét előterjesztette elállási igényét. Előadta, a 2019. október 19-i e-mailjében a szerződéstől elállt, amelyre a 2019. október 30-i, kamarai jogtanácsosi választ kapta. E válasszal szemben álláspontját a 2019. november 16-i e-mailjében kifejtette, azonban arra mindössze a 2019. november 18-i, érveire érveket nem tartalmazó jogtanácsosi válasz érkezett. Az e-mailjében arra vonatkozó tájékoztatást is adott, hogy a szerződéstől elállásra tekintettel BBT-eljárás lefolytatását kérte, Fgytv. szerinti értesítést nem kapott. Tudatta, első- és másodfokú fogyasztóvédelmi hatósági határozat is tartalmazza, hogy *a vállalkozás megsértette a megfelelő tájékoztatáshoz, az érdek- és jogérvényesítéshez, a megfelelő jogorvoslatához fűződő jogát*.¹²³ Hangsúlyozta, a vállalkozás jogsértései, az érveire érveket nem tartalmazó válasz szemben áll azzal, amit a vállalkozás a honlapján ír magáról: „[...] a megbízhatósággal, a szakértő munkatársak nyújtotta segítséggel [...], a magas színvonalú vásárlói élménnyel. [...] kényelmesen és egyszerűen [...]. Számunkra kiemelten fontos, hogy [...] segítő és támogató [...] kollégáink segítőkészségét, a barátságos légkört [...] a [...] -ban vásárolni nyugalom és élmény [...]”; érthetetlennek tartja, hogy a nagynevű vállalkozás (több mint tízmilliárd forint éves nettó árbevétellel) ennyire jogsértő módon jár el.

A jogtanácsos 2020. október 16-i e-mailjében tájékoztatta a fogyasztót a vállalkozás álláspontjáról: a kijavításra korlátozott jótállási kötelezettségre tekintettel – a 2019. augusztus 30-i BBT-döntésre is hivatkozva – a vállalkozás továbbra sem osztja a fogyasztói álláspontot; az időközben meghozatalra került elsőfokú, BP-05/200/00196-2/2020. sz. fogyasztóvédelmi hatósági határozat azon indokolásrészét is citálta, amely szerint „[a] Főosztály a Társaság nyilatkozatában foglaltakat elfogadta és tájékoztatta a kérelmezőt, hogy a Társaság azon cselekedete, hogy a terméket javítja és nem cseréli nem jogsértő”. Véleménye szerint egyértelműen megállapítható, hogy a vállalkozás helye-

¹²² Ld. HÁMORI (2021) i. m. 94–101.

¹²³ Elsőfokú hat. 3–4., 7–8. o., másodfokú hat. 7–11. o.

sen járt el, amikor a mögöttes kötelezett által kizárólag javításra kiterjedő, korlátozott jótállás időtartama alatt nem cserélte a terméket, hanem a jótállási jegyben foglaltak szerint annak javítását ajánlotta fel, „az nem várható el [a vállalkozástól], hogy a cserére vonatkozó gyártói vállalás hiányában, saját költségére végezze el a cserét, úgy, hogy a vásárlót csak a javítás joga illeti meg, melyről a jótállási jegyből, a [vállalkozás] többszörös tájékoztatásából, valamint a Békéltető Testület és Fogyasztóvédelmi Hatóság döntéséből is értesülhetett.” Erre tekintettel a csereigényt ismételt elutasították.

A fogyasztó aznapi e-mailés válaszában hangsúlyozta, a jogtanácsosi válaszban foglaltak nem állják meg a helyüket. A fogyasztó a BBT-eljárásban a vállalkozás jogelődjével szemben kellékszavatossági igényt is érvényesített, és azt, hogy a BBT eljárásmegszüntető döntése miatt Fgytv.-sértő, pl. a 2019. november 16-i e-mailjében is kifejtette. Nem az első-, hanem a másodfokú határozat végleges, amely az elsőfokú határozat jogtanácsosi idézés szerinti részét megváltoztatta, mert a hatóságnak e tekintetben nincs hatásköre állást foglalni.¹²⁴ A fogyasztó azt, hogy nemcsak a javítás joga illeti meg, több alkalommal, pl. a 2019. október 19-i és 2019. november 16-i e-mailben részletesen leírta. A fogyasztó ezúttal is hivatkozásokkal levezette, hogy az elállás miért alapos. Kiemelte, nem érthető, hogy a jogtanácsosi válasz miért nem reagál az érvekre, figyelmen kívül hagyja pl. azt, hogy a fogyasztó kellékszavatossági igényt is érvényesített, a vállalkozást kellékszavatossági kötelezettség (is) terheli, nem a másodfokú határozatot idézi, az elállási nyilatkozatban szereplő érvekre sem tér ki. Mind a 2019. november 18-i, mind a 2020. október 16-i jogtanácsosi válasz kapcsán a fogyasztó bizalma tovább csökkent, mert az érvekre a vállalkozásnak nincsenek érvei. Egyebek mellett kiemelte, nem köteles az „idők végezetéig” várni a kicserélésre; nem érti, akkor, amikor a jogtanácsosi válasz nem foglalkozik az érvekkel, a vállalkozás miért nem kész visszafizetni 23.992 Ft vételárat; ismételtén kérte a vételár visszafizetését.

A jogtanácsos 2020. október 21-i e-mailjében ezt írta a fogyasztónak: a BBT-eljárás lefolytatása iránti, 2019. június 18-i kérelemhez mellékelte szakvélemény véleményük szerint a hibás teljesítés bizonyítására vonatkozó releváns információkat tartalmazhat, azonban a vállalkozás e szakvélemény tartalmát mindezidáig nem ismerte; erre tekintettel azt sem tudja megállapítani, a hibás teljesítés bizonyítást nyert-e. Ennek érdekében kérte, hogy a fogyasztó a szakvéleményt a további ügyintézés érdekében bocsássa rendelkezésükre.

A fogyasztó aznapi e-mailjében – ezúttal is csatolva a szakvéleményt – a következőket válaszolta: nem vitásan bizonyítást nyert, hogy hibás teljesítés történt (a hiba oka a teljesítés időpontjában megvolt, a hibás teljesítést a közvetlen kötelezett – a jogelőd és a jogutód – sohasem vitatta); a márkaszervíz szakvéleménye a 2019. április 1-jei e-maillal is megküldésre került a jogelőd vállalkozásnak, ennél fogva a vállalkozás e szakvélemény tartalmát már akkor ismerte, a jogutód felelős a jogelőd magatartásáért. Az elállás szempontjából annak van jelentősége, hogy a kötelezett az elállás időpontjáig sem vitatta a hibás teljesítést, a kicserélést annak ellenére mindvégig elutasította, hogy a Ptk. hivatkozott rendelkezése szerint a jogosult választ, és a közvetlen kötelezett az aránytalan többletköltséget nem bizonyította, alaptalanul a mögöttes kötelezett korlátozott jótállási

¹²⁴ Másodfokú hat. 9. o. 5. pont.

kötelezettségére hivatkozott, ami a jogosultnak jogszabályból eredő jogait nem érinti; a kifejtettek szerint a törvényhozó várja el, írja elő a közvetlen kötelezett számára a kicserelést, aminek alaptalanul nem tett eleget, az „idők végezetéig” pedig a fogyasztó nem köteles várni. A fogyasztó kérte, a vállalkozás a vételárat fizesse vissza.¹²⁵

A jogtanácsos 2020. november 4-i e-mailjében tájékoztatta a fogyasztót: véleményük szerint a szakvélemény tartalma alapján nem került bizonyításra, hogy a hiba oka már a teljesítés időpontjában megvolt, vagyis a vállalkozás nem volna köteles a kellékszavatossági igény teljesítésére;

„[a] szakvélemény – igen tömören – csupán a hibajelenséget írja le, azonban abból nem állapítható meg, hogy az mikor keletkezett. Ezen felül a szakvélemény hiányosan került kitöltésre, így a »visszárúzásra javasolt« jelölőnégyzetek egyike sincs megjelölve. Mindazonáltal a [vállalkozás] egyszerű alkalommal, méltányosságból, kizárólag a vásárlói elégedettség érdekében biztosítja a vásárlástól történő elállást, illetve a vételár visszafizetését.”

A fogyasztó aznapi e-mailes válaszában jelezte, hogy a fogyasztási cikket *a szerződéstől elállás alapján* a vételár visszafizetése ellenében visszaszolgáltatja.¹²⁶ Erre 2020. november 10-én került sor. A fogyasztó 2020. november 12-i e-mailjében jelezte a BBT-elnöknek, a vállalkozás az elállási igényében 2020. november 10-én kielégítette, a BBT-eljárás megszüntethető.

3.4. Fogyasztóvédelmi hatósági eljárás

3.4.1. Az elsőfokú eljárás és határozat

a) A fogyasztó 2019. október 12-i e-mailjében¹²⁷ – a tényállást részletesen ismertetve, a bizonyítékokat csatolva, jogszabályi rendelkezéseket, joggyakorlatot, jogirodalmat

¹²⁵ Vö. pl. BH2015. 62. [20], BH2011. 65., BH2006. 147.

¹²⁶ Vö. a szakvélemény nemcsak a „hibajelenséget írja le” (ld. „Égett szag. érezni”), hanem annak okát is („Trafó hibás.”), a „trafó”-nak nem kevesebb, mint tizennygy hónapig kell hibátlanul működnie; a szakvéleménynyomtatvány „Visszárúzásra javasolható” „Igen” „Nem” részei a szakvéleménynyomtatvány szövege szerint is *műszaki* szempontból (ld. „A készülék műszaki szempontból” szövegrész), vagyis *nem jogilag* értendő (az, hogy a szakvélemény kiállítója – „műszaki szempontból” – sem az „Igen”, sem a „Nem” „jelölőnégyzetet” nem töltötte ki, nem jelent jogi minősítést).

¹²⁷ Vö. Ákr. 35. § (2) bek.; Barabás i. m. 306.: „Az Ákr. kategorikusan az e-mailek történő előterjesztést sem zárja ki, és a hatósági eljárásjog rugalmassága akár ezt is lehetővé teheti, ha az ügyfél és annak ügye egyébként ismert a hatóság előtt, vagy ha nincs magas szintű azonosításra szükség. Az ügyféllel való együttműködés el is várja, hogy a hatóság felesleges adminisztratív kööttségektől tekintsen el, ha az ügy ezt lehetővé teszi.” /vö. Ákr. 2. § (2) bek. a) pont, 4. §/; ettől különbözően, az Ákr. 26. § (1) bek.-re hivatkozva ld. KURUCZ i. m. 86–87.: „A kérelmet a hatósághoz személyesen vagy írásban lehet előterjeszteni. Törvény vagy kormányrendelet rendelkezhet másként is, pl.: előírhatja, hogy az ügyfél személyes megjelenése kötelező, vagy meghatározott tartalmú, formájú lehet az írásbeli előterjesztés. Az eljárás megindítására irányuló kérelem előterjesztésének módját tartalmazó szabályozáshoz hozzátartoznak a kapcsolattartásra vonatkozó általános rendelkezések (Ákr. 26. §) is. A hatóság az ügyféllel

idézve – kérte a lakóhelye szerinti kerületi hivatalt, hogy a közvetlen kötelezett közigazgatási jogilag releváns jogsértéseivel szemben járjon el.¹²⁸ Álláspontja szerint a vállalkozás megsértette:

- a 151/2003. (IX. 22.) Korm. r. 3. § (1)–(2) bek.-t, magyar nyelvű jótállási jegyet utólag, a panasz kapcsán, 2019. február 7-én adott a fogyasztónak;
- a 19/2014. (IV. 29.) NGM r. 4. § (1)–(2), (5) bek.-t, 5. §-át, a hibás teljesítés miatti kifogásról szóló, 2018. november 20-i jegyzőkönyvet a fogyasztó kérésére – s rendkívül nehézkesen, hosszadalmasan – vette fel, nem rögzítette a jegyzőkönyvben álláspontja hiányának okát, álláspontjáról öt munkanapon belül nem értesítette a fogyasztót, a 2018. december 19-i e-mailjében sem adta meg álláspontjának, illetve a kicserélés iránti igény elutasításának indokát, nem törekedett arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze; a vállalkozás a 2018. december 19-i e-mailjében a javítószolgálat címeként a [...] számot tüntette fel, a javítószolgálat ügyfélszolgálat az [...] szám alatt található, a fogyasztó 2019. január 19-én a [...] szám alatt eredménytelenül kereste a javítószolgálatot; a fogyasztó tájékoztatáshoz való joga is súlyosan sérült (a vállalkozás a fogyasztót bizonytalanságban tartotta);
- a NGM r. 7. § (1) bek. által is tükröződő követelményt, kijavítás iránti igény esetén a fogyasztó dönti el, hogy a vállalkozásnál vagy a javítószolgálatnál érvényesíti ezen igényét; a jogsértés több alkalommal megvalósult;
- a Fgytv. 17/A. § (3), (8) bek.-t, a fogyasztói panaszról szóló, 2019. január 17-i jegyzőkönyvet a fogyasztó kérésére, s nem haladéktalanul vette fel, a panaszkezelés rendkívül körülményes (negyven perces) volt, nem tájékoztatta a fogyasztót, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, a Fgytv. 17/A. § (8) bek. második-harmadik mondatát is megsértette, ezt a jogsértést a 2018. december 19-21-i, 2019. január 7-i e-mailjeivel is elkövette; a „Budapesti Fogyasztóvédelmi Hatóság” szövegrész megtevésztő, ezért jogsértő, ilyen hatóság nincs.¹²⁹

b) A kerületi hivatal 2019. november 27-i iratában – a fogyasztó 2019. november 22-i, e-mailes iratbetekintési kérelme kapcsán – tájékoztatta a fogyasztót, „kérelmét az eljárás lefolytatása céljából áttette a Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hiva-

a kapcsolatot írásban vagy szóban tartja. Az írásbeli és a szóbeli kapcsolattartási formának is két-két fajtáját határozta meg a jogalkotó. Az írásbeli forma lehet írásban, továbbá az Eüsztv.-ben meghatározott elektronikus úton, amelyet a törvény a továbbiakban együtt: írásban megjelöléssel határoz meg. A szóbeli forma lehet személyesen továbbá az írásbelinek nem minősülő elektronikus úton (pl.: telefon, egyszerű e-mail), amelyet a törvény a továbbiakban együtt: szóban megjelöléssel határoz meg. Ezekre az előírásokra is figyelemmel, az eljárás megindítására irányuló kérelem előterjeszhető írásban és az Eüsztv. szerinti elektronikus úton, továbbá szóban személyesen, de az írásbelinek nem minősülő elektronikus úton nem lehetséges.”; vö. Ákr. 44. §.

¹²⁸ A fogyasztó – egyebek mellett – a következő jogszabályhelyekre hivatkozott: Fgytv. 2. § a) pont, 17/A. § (3), (8) bek., 45/A. § (1) bek. a), d) pont, (2) bek., (3) bek. d)–e), g) pont, 47. § (1) bek. b), i) pont, 387/2016. (XII. 2.) Korm. r. 1. § (4) bek., 2. § (1) bek., 2/A. § a) pont, 151/2003. (IX. 22.) Korm. r. 3. § (1)–(2) bek., 19/2014. (IV. 29.) NGM r. 4. § (1)–(2), (5) bek., 5. §, 7. § (1) bek., 8. § (1)–(2) bek.

¹²⁹ Ld. 387/2016. (XII. 2.) Korm. r.

talához”, azt nem említve, azért, mert álláspontja szerint az ügy a Fttv. rendelkezését érinti, e tekintetben csak az szerepel, „mint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz” (a fogyasztó lakóhelye az adott időpontban nem az V. kerületben volt). A fogyasztó 2019. november 27-i telefonos kérelmére 2019. november 28-án az áttételről rendelkező, 2019. november 4-i végzést is megkapta e-mailen az áttételt elrendelő hivataltól.¹³⁰ E végzés szerint a hivatal a fogyasztó „fogyasztóvédelmi tárgyú *kérelmét* az eljárás lefolytatása céljából átteszi Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatalához [...] mint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz”,¹³¹ az indokolás – a fogyasztót *kérelmezőnek*, beadványát *kérelemnek* (és *panasz*nak is – „fogyasztóvédelmi panaszt terjesztett elő” szövegrész) nevezve – tartalmazza: „*Kérelmező* a Vállalkozás tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatát kifogásolja”¹³² (Fttv.-helyet meg nem jelölve, azt a fogyasztó sem jelölt meg). Kérdés, vajon (a végzés szerint) *kérelemre* megindult eljárás?

c) Az V. Kerületi Hivatal 2019. december 9-i, fogyasztó részére 2019. december 28-án kézbesített, *tájékoztatás (nem értesítés)* tárgyú, BP-05/200/05934-3/2019. sz. (nem „végzés”-ként kiadott) iratában – a fogyasztónak a „Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályához érkezett *bejelentésével* kapcsolatban” – arról *tájékoztatta* a fogyasztót, hogy „a BP-05/200/05934-2/2019. ügyiratszámú végzés alapján *hivatalból* eljárást *indított* a *bejelentésben* szereplő vállalkozás ellen”, „a Társaság kifogásolható panaszkezelési gyakorlata és az e-mailes levelezések során tett megtévesztő tájékoztatásai miatt.”¹³³ A

¹³⁰ Vö. Ákr. 85. § (2) bek.; Panasztv. 1. § (5) bek.; BARABÁS Gergely: A hatáskör és az illetékesség vizsgálata. In: BARABÁS–BARANYI–FAZEKAS i. m. 183.

¹³¹ Kiemelés: H. A. Hivatkozva: Ákr. 17. §; 387/2016. (XII. 2.) Korm. r. 3. § (4) bek. j) pont [vö. uo. 1. § (3) bek.]; a hivatal a végzésben a 387/2016. (XII. 2.) Korm. r. 2/A. §-ra is hivatkozott.

¹³² Kiemelés: H. A.

¹³³ Kiemelések: H. A. A 2019. november 26-i, eljárás *hivatalból* történő *indításáról, vállalkozás* (nem a fogyasztó) részére értesítésről szóló, BP-05/200/05934-2/2019. sz. *végzés* szerint az eljárás *hivatalból* történő *indítására* e napon került sor; a végzésben az Ákr. 6. § (1)–(2) bek.-re, 16. §-ra, 26. § (1)–(3) bek.-re, 33–34. §-ra, 50. § (2) bek. hatvan napos szabályra, 52. § (1) bek.-re, 64. § (2) bek.-re, 80. § (1) bek.-re, 81. § (1) bek.-re, 103. § (3) bek.-re, 104. § (3)–(4) bek.-re, 112. §-ra, 116. § (1) bek.-re, a Fgytv. 45/A. § (1)–(3) bek.-re és a 387/2016. (XII. 2.) Korm. r. 1-2. §-ra is van hivatkozás. A hatóság e végzés indokolásában és az ugyanazon a napon kelt, nyilatkozattételre és adatszolgáltatásra történő felhívásról [Ákr. 105. § (1)–(2) bek.], *vállalkozás* részére szóló, BP-05/200/05934-3/2019. sz. *végzés* indokolásában a fogyasztót *panaszosnak*, beadványát *bejelentésnek* nevezi. A vállalkozás a BP-05/200/05934-3/2019. sz. végzésre a 2019. december 2-i, kamarai jogtanácsos által előterjesztett válaszában – egy 2018/2019. évre (a szerződés kötetét követő évre) vonatkozó üres jótállási nyomtatványmásolatot csatolva – előadta, a kiterjesztett korlátozott jótállásra tekintettel csak a kijavítást vállalja, amely álláspontot a békéltető testület mellékelte döntése is megerősített, „a jogszabályban meghatározott előírások szerint jártunk el a fogyasztóval szemben”, kérte az eljárás megszüntetését. A fogyasztó a részére 2019. december 28-án kézbesített iratban foglaltakra tekintettel 2020. január 2-i e-mailjében a lakóhelye szerinti kerületi hivataltól kérte, járjon el a vállalkozás jogsértéseivel szemben; az említett V. kerületi hivatali irat a vállalkozás üres jótállási nyomtatványmásolata szerinti szűkítő feltételt idézve ezt is tartalmazza: „Ezek alapján a Társaság azon cselekedete, hogy a terméket javítja és nem cseréli nem vonható felelősségre. Tájékoztatatom, hogy a Fogyasztóvédelmi Hatóságunknak nincs hatásköre az önkéntes (kiterjesztett) jótállás vizsgálatára, csak a vele kapcsolatos megtévesztő tájékoztatások ellenőrzésére, az Ön esetében miszerint a Társaság csak javítaná és nem cserélné a készülékét nem követett el megtévesztő keres-

2020. január 20-i, fogyasztó részére 2020. február 8-án kézbesített, BP-05/200/00196-3/2020. sz. iratban az V. Kerületi Hivatal a fogyasztót – a „Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályához érkezett *közérdekű bejelentésével* kapcsolatban” – arról *tájékoztatta*,¹³⁴ hogy „a *bejelentése* kivizsgálásra került és annak alapján a [közvetlen kötelezett] terhére a BP-05/200/00196-2/2020. ügyiratszámom 500.000 Ft fogyasztóvédelmi bírságot kiszabó- és az elkövetett jogsértések megszüntetésére irányuló, valamint a jövőben a jogszerű eljárás, tájékoztatás megadására vonatkozóan kötelezést elrendelő határozat került kiadásra.”¹³⁵ Az, hogy – akkor, amikor a fogyasztó lakóhelye szerinti hivatal szerint a fogyasztó kérelmezőként kérelmet terjesztett elő, illetve *kérelemre* indult eljárás – az V. Kerületi Hivatal szerint miért kellett *hivatalból* eljárást *indítani*, a fogyasztó beadványa miatt *nem kérelem (is)*, hanem *közérdekű bejelentés*, a fogyasztó miatt *közérdekű bejelentő*, illetve *panaszos*, a két 2019. november 26-i végzésből, a 2019. december 9-i, a 2020. január 20-i iratból nem derül ki. Véleményem szerint a *hivatalból* történt eljárás*indításnak* oka lehet a citált kommentár-álláspont¹³⁶ (a konkrét esetben azonban a megfelelő kérelem-előterjesztés vonatkozásában elmaradt a hiánypótlás keretében történő hatósági tájékoztatás¹³⁷), amely önmagában a fogyasztó ügyféli minőségét nem zárja ki, illetve az, hogy az V. Kerületi Hivatal szerint a fogyasztó ügyvel kapcsolatos *közvetlen* érintettsége nem áll fenn. Ezen utóbbit cáfolni látszik az, hogy a hivatal a fogyasztó 2020. február 12-i telefonos kérelmére aznap e-mailen megküldve közölte vele a határozatot és az ügy fellebbezéssel felterjesztett iratait, vagyis a fogyasztótól (ekkor) nem tagadta meg az ügyféli minőséget¹³⁸ (ettől még lehet, arról van szó, e hivatal korábban – pl. 2019. november 26-án, december 9-én, 2020. január 13-án, 20-án – nem látta fennállni a fogyasztó *közvetlen* érintettségét¹³⁹ – ezt alátámasztja az,

kedelmi gyakorlatot. Kérem a fentiek szíves tudomásul vételét.”, a fogyasztó úgy is értelmezhetette az iratban foglaltakat, hogy a hatóság szerint nem történt jogsértés, amely álláspontnak az indokát a hatóság nem adta meg; a fogyasztó 2020. január 2-án e-mailben panasszal is élt az V. kerületi hivatali kiadmányozó osztályvezető közvetlen felettesénél, véleménye szerint „az áttétel ellenére fogyasztói kérelemről van szó”, „megfelelő formában megfelelő indokolás szükséges”. A fogyasztó lakóhelye szerinti kerületi hivatal 2020. január 6-i e-mailjében tájékoztatta a fogyasztót, „az ügyben fogyasztóvédelmi hatósági eljárás van folyamatban a hatáskörrel rendelkező hatóságnál, Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatalánál”. A fogyasztó 2020. január 17-i e-mailjében a lakóhelye szerinti kerületi hivatal 2020. január 6-i tájékoztatása kapcsán az V. Kerületi Hivatal illetékes osztályvezetőjétől – az Ákr. 50. § (2) bek. c) pontra és (4) bek.-re is utalva – kért tájékoztatást, hogy „a 2019. november 4-i áttételről szóló végzés révén az V. Kerületi Hivatal döntése mikorra várható”.

¹³⁴ Vö. Panasztv. 2. § (4) bek.

¹³⁵ Kiemelések: H. A.

¹³⁶ KURUCZ i. m. 86–87.

¹³⁷ Ld. LAPSÁNSZKY i. m. 239–240.

¹³⁸ Vö. Ákr. 112. § (2) bek. b) pont: „(2) Önálló jogorvoslatnak van helye [...] b) az ügyféli jogállásról vagy jogutódlásról rendelkező, [...] végzés ellen.”; BARABÁS Gergely: Fellebbezés. In: BARABÁS–BARANYI–FAZEKAS i. m. 694. A hivatal a 2020. január 13-án meghozott határozatot a vállalkozással – a 2020. január 20-i irat szerint – 2020. január 14-én közölte.

¹³⁹ Vö. pl. LAPSÁNSZKY i. m. 239: „Amennyiben a hatóság a bejelentésben foglaltak alapján indokoltnak tartja a hatósági eljárás megindítását, akkor megindítja azt és erről *tájékoztatja* a bejelentőt.” (kiemelés: H. A.); és uo. 240. (értesítés – az eljárás megindításáról), valamint TÓTH i. m. 642–646.

hogya a 2020. január 13-i elsőfokú határozat szerint e határozatról a vállalkozás értesül, a fogyasztó nem).

A fogyasztó azon, 2021. április 7-i e-mailjében foglalt kérdésére, hogy az eljárás miért hivatalból – nem kérelemre – indult meg, a Fogyasztóvédelmi Osztály vezetője 2021. június 1-jei e-mailjében – a Fogyasztóvédelmi Főosztály részéről – a következő választ adta:

„A Fogyasztóvédelmi Főosztály az Ön által a [...] Kft-vel (továbbiakban: Társaság) szemben benyújtott beadványa alapján az eljárását azért folytatta le hivatalból, mert a beadványban foglalt kifogások és benyújtott dokumentumok tartalmi nem megfelelősege valószínűsíthetően nem csak az Ön egyedi ügyét érinthette, így azt közérdekű bejelentésként kezeltük, hiszen a beadványában előadottak és a tényállás tisztázása során feltárt jogsértések a fogyasztók széles körét érinthetik, így a Társaságot a Fogyasztóvédelmi Főosztály általánosságban kötelezte a BP-05/200/00196-2/2020. ügyiratszámú határozatával a vonatkozó jogszabályi előírások betartására. Az Ön azon egyedi kérelmével kapcsolatban, mely szerint a Társaság a mikrohullámú sütő kicserélése helyett csak a kijavítást vállalta, fogyasztóvédelmi hatáskörbe tartozó jogszabálysértést nem állapított meg a hibás teljesítésen alapuló csereigény nem teljesítése okán. A termékre vonatkozó kiterjesztett idejű korlátozott jótállás csak a kijavítást tartalmazza. A Társaság továbbá a kérelmére megküldte Önnek a termékre vonatkozó magyar nyelvű Jótállási jegyet, így erre vonatkozóan sem kellett a Társaságot külön kötelezni. A fent leírtakra tekintettel a Fogyasztóvédelmi Főosztály az eljárás hivatalbóli lefolytatását tartotta indokoltnak és jogszerűnek.”

Ez a válasz szó szerint nem zárja ki, hogy a hatóság a fogyasztót ügyfélnek, illetve ügyfélnek is tekintette, azonban az említettek szerint az aktusai (pl. a határozat) – noha a határozat indokolásában a fogyasztó következetesen kérelmezőként szerepel – arról tanúskodnak, hogy pusztán közérdekű bejelentőnek minősítette. Eszerint a beadvány közérdekű bejelentésként történő kezelése annak ellenére kizárja a fogyasztó ügyféli minőségét, hogy a beadvány *közvetlen* érintettséggel kapcsolatos kérelmet is tartalmaz. Ez az álláspont azonban a kifejtettek szerint alaptalan (a fogyasztó *egyben* ügyfélnek is minősülhet). Túl azon, hogy a közvetlen kötelezett a mögöttes kötelezettnek egy olyan üres jótállási nyomtatványát csatolta, amely a szerződéskötés évét követő időszakra vonatkozott, az „*egyedi* kérelmével kapcsolatban”, a „megküldte Önnek [...], így erre vonatkozóan sem kellett a Társaságot *külön* kötelezni”¹⁴⁰ szövegek alapján véleményem szerint úgy tűnik, hogy a hatóság az ügyféli minőséget és az eljárás *kérelemre* indulását az eljárás „indulásakor” (annak mikéntjéről való döntési folyamatban) valószínűsített rendelkező részi tartalomhoz köti (ha szerepel benne a fogyasztó – mint pl. a jótállási jegy jogosultja –, akkor a fogyasztó is ügyfél, és az eljárás esetleg – a hatóság mérlegelésétől, a köz- és a magánérdek arányától függően – kérelemre indul),

¹⁴⁰ Kiemelések: H. A.

ami az említettek szerint – a Fgytv. 46/A. §-ra, az Ákr. 10. § (1) bek.-re, 35. § (1)–(2) bek.-re, 37. § (1)–(2) bek.-re is figyelemmel – helytelen. Azt is „érdekesnek” tartom, hogy a válasz – a kérdés és az ügyiratokban foglaltak ellenére – nem az eljárás mikénti (hivatalból történő) *indulásáról*, hanem az eljárás (hivatalból történő) *lefolytatásáról* szól (kétségtelen, a lefolytatás, nem azonos a folytatással).

A 2020. január 13-i határozat rendelkező része a bírságkiszabáson túlmenően, a kötelezések körében tartalmazza: a [„Társaság”] „szüntesse meg a jogsértő magatartást és a jövőben az általa forgalmazott, valamennyi jótállási kötelezettség alá tartozó termék esetében megfelelő jótállási jegyet (magyar nyelvű) biztosítson a termék mellé, a Társasághoz beérkező panaszleveleket a jogszabályban előírt módon válaszolja meg, továbbá a bejelentett minőségi kifogás esetén a vonatkozó jogszabályi előírásnak minden tekintetben megfelelő jegyzőkönyvet vegyen fel. A Főosztály kötelezi továbbá a Társaságot arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a hatóságot a határozat véglegessé válásától (átvételét követő 15. nap) 15 napon belül írásban értesítse.”

E határozat indokolása szerint a Főosztályhoz áttételként 2019. november 14-én érkezett „*Kérelmező*” „*bejelentése*”; az indokolásban a fogyasztó huszonötöször „*Kérelmező*”-ként, egyszer *bejelentőként* szerepel (panaszosként, közérdekű bejelentőként egyszer sem, az indokolásban a „*bejelentés*” szó háromszor, a „*Kérelmező*” vonatkozásában a „*levél*” szó egyszer fordul elő). Az indokolásban ez is olvasható: „[a] *Kérelmező* kérte a Főosztálytól ügyének kivizsgálását”; bírósági hatáskörbe tartozó polgári jogi kérdésben állást foglalva: „[a] Főosztály a Társaság nyilatkozatában foglaltakat elfogadta és tájékoztatta a *kérelmezőt*, hogy a Társaság azon cselekedete, hogy a terméket javítja és nem cseréli nem jogsértő”.¹⁴¹

Az indokolás szerint „[a] Főosztály az ügy iratait átvizsgálta és az alábbi jogsértéseket állapította meg:

- A Társaság által a minőségi kifogás bejelentésekor felvett Jegyzőkönyv tartalmi szempontból történő megvizsgálásakor megállapítást nyert, hogy abban a »kifogás rendezésének a módja (ha eltér a fogyasztó igényétől, ennek indokolása)« és az »elutasítás esetén ennek indoka« részek nem kerültek kitöltésre és erről 5 munkanapon belül sem értesítették a *Kérelmezőt*.
- A Társaság a *Kérelmező* részére küldött első e-mailes levelében (2018. december 20.¹⁴²) nem a megfelelő- és teljeskörű tájékoztatást nyújtotta az ügygel kapcsolatban, ezáltal megtevesztő kereskedelmi gyakorlatot valósított meg. A levél csak a szervizhez fordulást tartalmazza. A levél úgy kezdődik, hogy »Telefon beszélgetésünkre hivatkozva...«. A Főosztály azonban azt nem tudja rekonstruálni, hogy mi hangzott el a telefonbeszélgetés alkalmával, csak az állapítható meg, hogy a levélben a szervizzel történő kapcsolatfelvételtől írnak.
- A Társaság a termék megvásárlásakor nem bocsátott rendelkezésre magyar nyelvű jótállási jegyet. Azt csak a *Kérelmező* külön kérésére küldte meg.

¹⁴¹ Kiemelések: H. A.

¹⁴² Helyesen: 2018. december 19.

- A Társaság a *Kérelmező* részére küldött, kicserélés elutasítására vonatkozó leveleiben nem adta meg azt a tájékoztatást, hogy amennyiben nem ért egyet a társaság álláspontjával, panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy Békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A Társaság a 2018. december 21-i levelében csak annyit írt, hogy »Amennyiben ez a megoldás sem felel meg Önnek, úgy jelezze sérelmét a Budapesti Fogyasztóvédelmi Hatóság felé.«¹⁴³

Az indokolás tartalmazza: „A jogsértés bizonyíthatóan a *Kérelmező* személyt érintette.” „A jogsértés a *kérelmező* által rendelt egy termékkel kapcsolatban állapítható meg. A Főosztály álláspontja szerint az egy esetben érintettség tekinthető a jogsértés alapesetének, enyhítő körülményként azt figyelembe venni nem tudta.”¹⁴⁴ A határozat szerint a döntésről a vállalkozás értesül; eszerint a fogyasztó nem ügyfél.¹⁴⁵

3.4.2. A fellebbezési eljárás

a) A vállalkozás 2020. január 29-én – kamarai jogtanácsos útján – fellebbezést terjesztett elő. Elsődlegesen kérte „a Tisztelt Hatóságot a bírság megfizetése alól mentesíteni, ennek hiányában a *Kérelmező* [vállalkozás] részére kiszabott bírságot jelentősen csökkenteni”, „illetve döntésének megfelelően a bírságot kiszabó határozatot saját hatáskörben módosítani vagy visszavonni”, az Ákr. 119. § (2) bek.-t hivatkozva. Másodlagosan kérte a fellebbezés felterjesztését, a határozat „teljes egészében” történő megváltoztatását, az Ákr. 119. § (5) bek.-re hivatkozva. Indoklásában előadta, hogy álláspontja szerint „– bár valóban a fent nevezett jogsértések megvalósultak –” az 500.000 Ft-os bírság túlzott mértékű (a jogsértéseket elkövető jogelőd vállalkozás éves nettó árbe-

¹⁴³ Kiemelések: H. A. Az említett „panasz”-hoz ld. Fgytv. 17/A. § (1)–(8) bek. Vö. 19/2014. (IV. 29.) NGM r. 4. § (7) bek.: „(7) A szavatossági vagy jótállási igény bejelentése nem minősül a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti panasznak.” Az elsőfokú határozat indoklásában hivatkozott jogszabályhelyek (pl. a vonatkozó Ákr.- és Itv.-helyek mellett): Fttv. 2. § d) pont, 3. § (1)–(3) bek., 6. § (1) bek. i) pont, 9. § (1) bek., 10. § (1) bek., 19. § a) pont, 19/2014. (IV. 29.) NGM r. 4. § (1) bek. g) pont, (2) bek., (5) bek., 151/2003. (IX. 22.) Korm. r. 3. § (2) bek., Fgytv. 17/A. § (8) bek., 45/A. § (1)–(3) bek., 47. § (1) bek. b)-c), i) pont, (2)–(5) bek., 47/C. § (1) bek.; a közigazgatási szabályszegések szankcióinak átmeneti szabályairól, valamint a közigazgatási eljárásjog reformjával összefüggésben egyes törvények módosításáról és egyes jogszabályok hatályon kívül helyezéséről szóló 2017. évi CLXXIX. törvény 3. § (1) bek., 387/2016. (XII. 2.) Korm. r. 1. § (3) bek., 3. § (4) bek. j) pont.

¹⁴⁴ Kiemelés: H. A. Az elsőfokú hatóság határozatának indoklásában, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítása körében („[...] a Társasággal szemben a megfelelő jótállási jegy átadásának hiánya tekintetében az ismételtség megállapítható”) hivatkozik a Kúria Kfv.II.38.011/2015/3. sz., 2016. október 5-i ítéletére; a Kúria ezen ítélete, az első fokon eljáró Gyulai Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 7.K.27.284/2014/5. sz., 2015. augusztus 4-i ítélete szerint a fogyasztó *közérdekű bejelentőnek* minősült, beadványát *közérdekű bejelentésnek* és „*panaszos levél*”-nek minősítették, „[a] hatósági eljárás bejelentés alapján indult” (vö. „[a] hatósági eljárásban a próbavásárlás során” – jogerős ítélet indokolása), „[f]ogyasztói bejelentés alapján” az első fokon eljáró fogyasztóvédelmi hatóság „2013. november 13-án próbavásárlással egybekötött hatósági ellenőrzést végzett” (kúriai ítélet indokolása), határozatát 2014. január 7-én hozta meg, kötelezés mellett tízmillió forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki (a két ítéletben a fogyasztó ügyféli minőségéről nincs szó; a Fgytv. 46/A. § 2014. január 13-tól hatályos – vö. fogyasztói beadvány érkezésének időpontja).

¹⁴⁵ Vö. Ákr. 85. § (1) bek.

vétele kevesebb volt), a „jótállási jegy átadása nem a kereskedő – hanem amennyiben azt a gyártó önként vállalja – a gyártó feladata, azaz a gyártó köteleme a fogyasztóval szemben” [az Ákr. 118. § (1) bek.-re is hivatkozott].¹⁴⁶

b) Az elsőfokú hatóság a 2020. január 31-i, fellebbezés felterjesztéséről szóló, BP-05/200/00196-4/2020. sz. iratában a másodfokú hatóság részére előadta, a határozatban foglaltakat továbbra is fenntartja, nem a megbírságolt jogutód vállalkozás éves nettó árbevételére volt figyelemmel, hanem a jogelődére, amely a releváns időszakban több mint hét és fél milliárd forint volt, „a kiszabott összegű bírságot nem tartja túlzó összegűnek” (a megbírságolt jogutód vállalkozás éves nettó árbevétele az adott időszakban több mint tíz és fél milliárd forint volt).

c) A fogyasztó a részére 2020. február 12-én kézbesített határozat ellen a vállalkozás által előterjesztett fellebbezés kapcsán – az Ákr. 5. § (1) bek.-re, 10. § (1) bek.-re, 103. § (1) bek.-re és 111. §-ra is hivatkozva – „fogyasztói jogaiban, jogos érdekeiben sértett ügyfélként” a másodfokú hatóságnak címzett, 2020. február 13-i e-mailjében az alábbiak szerinti „nyilatkozatot, észrevételt” tette a másodfokú hatóságnál.¹⁴⁷

A fogyasztó kérte a másodfokú hatóságot, az elsőfokú határozatot a *következők szerint* – részben megváltoztatva – hagyja helyben [Ákr. 119. § (5) bek.], mert a vállalkozás fellebbezése alaptalan, az elsőfokú határozat az alábbiak szerint – túlnyomó rész – alapos, ekként (ennyiben) megfelel a hivatkozott jogszabályi követelményeknek.¹⁴⁸

A fogyasztó állította, az elsőfokú határozat 3. oldalán iratellenesen szerepel az, hogy „tájékoztatta a kérelmezőt, hogy a Társaság azon cselekedete, hogy a terméket javítja és nem cseréli nem jogsértő”, mert az elsőfokú hatóság szóban forgó, 2019. december 9-i, BP-05/200/05934-3/2019. sz. irata azt tartalmazza, hogy „[c]zek alapján a Társaság azon cselekedete, hogy a terméket javítja és nem cseréli nem vonható felelősségre”, valamint „miszerint a Társaság csak javítaná és nem cserélné a készülékét nem követett el megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot”; e tájékoztatás – „nem vonható felelősségre”,

¹⁴⁶ Vö. pl. 151/2003. (IX. 22.) Korm. r. 1. § (2), (4)–(5) bek.: „(4) Ha a gyártó a fogyasztási cikke az e rendeletben foglaltaknál kedvezőbb jótállási feltételeket vállal, a jótállás alapján a vállalkozást megillető jogok a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés teljesítésének időpontjában átszállnak a fogyasztóra. (5) A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el. Az érvénytelen megállapodás helyébe e rendelet rendelkezései lépnek.”

¹⁴⁷ Vö. Ákr. 118. § (3) bek., 38. §, 111. §; BARABÁS Gergely: Jogorvoslat. Fellebbezés. In: BARABÁS–BARANYI–FAZEKAS i. m. 700–702., 704–705. („A fellebbezést a döntést meghozó hatóságnál lehet előterjeszteni. Az Ákr. elhagyta a Ket.-nek az elvétést kizáró azon szabályát, amely szerint elkészttség címén a fellebbezés nem utasítható el, ha a fellebbezésre jogosult a fellebbezési határidőben a fellebbezést az elbírálására jogosult hatóságnál terjeszti elő. Így az a helyzet állt elő, hogy miközben a Kp. a keresetlevél vonatkozásában kifejezetten el kívánja kerülni az elvétés szigorú szankcióját [Kp. 41. § (2) bekezdés], a fellebbezés esetében a téves jogorvoslati címhez való benyújtás önmagában nem mentesít a mulasztás alól.” – 705.); ld. másodfokú hatóság 2020. október 19-i, PE/002/00187-12/2020. sz., „tájékoztatás” tárgyú irat.

¹⁴⁸ Vö. pl. Ákr. 62. § (1), (4) bek., 63. §, 80. § (1) bek., 81. § (1), (4) bek., Fgytv., Fttv., 151/2003. (IX. 22.) Korm. r., 19/2014. (IV. 29.) NGM r. elsőfokú hat.-ban citált rendelkezései.

„nem követett el megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot” – értelemszerűen közigazgatási jogi, a fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre szempontjából jelenik meg (ld. a második szövegrész szerinti mondat első részében lévő hatáskörhiány említése), azaz nem polgári jogi, nem bírósági hatásköri szempontból, márpedig a „nem jogsértő” – amely az említett elsőfokú hatósági iratban nem szerepel – ennél tágabb megfogalmazás, az elsőfokú határozat szerinti pontatlan (közigazgatási jogi szabályozásra, hatósági hatáskörré nem szűkített) megfogalmazással nagyon félreérthető, megtévesztő, alaptalan, az elsőfokú határozat szerint is tisztességtelenül eljáró, számos jogsértést elkövető vállalkozás számára a polgári jogi jogvitában további *téves* táptalajul jelenik meg, túl azon, hogy a kérdés eldöntése nem a hatóság, hanem a bíróság hatáskörébe tartozik.¹⁴⁹

Súlyos hiba, hogy az elsőfokú hatóság „a Társaság nyilatkozatában foglaltakat elfogadta”, ráadásul úgy, hogy a fogyasztót a Társaság nyilatkozatában foglaltakkal kapcsolatban sem nyilatkoztatta, s így a „fegyverek egyenlőségének” jogi követelménye, a fogyasztó tisztességes eljáráshoz való alkotmányos alapjoga¹⁵⁰ is sérült; az elsőfokú hatóság – az Ákr. 62. §-ban szabályozott tényállástisztázási kötelezettségét megsértve – a tényállást a Társaság nyilatkozatában foglaltak tekintetében nem tisztázta megfelelően. A Társaság nyilatkozatában foglaltak hatósági elfogadásának helytelen voltát mutatja, hogy a Társaság 2019. december 2-i nyilatkozatában idézi a 2019. augusztus 30-i BBT-döntés ismertetett, polgári jogi szempontból abszurd bekezdését, amely az elsőfokú hatóság szűrőjén „érthetetlen” módon átmént azzal, hogy „[a] Főosztály a Társaság nyilatkozatában foglaltakat elfogadta”.¹⁵¹

A fogyasztó kérte a másodfokú hatóságot, hogy az elsőfokú határozat 3. oldalán lévő, szóban forgó „nem jogsértő” szövegrészt a fentiekben foglaltaknak megfelelően változtassa meg, az a 2019. december 9-i hatósági irat szerinti – közigazgatási hatósági – értelemben kerüljön pontosításra, megszüntetendő, megelőzendő a vállalkozás

¹⁴⁹ A fogyasztó a 2019. október 12-i beadvány 1. pont (18) bek.-ben is jelezte, „[a] fogyasztó a polgári jogi igényeit polgári eljárásjogi úton érvényesíti”; „nem érthető”, az elsőfokú hatóság a 2019. december 9-i iratában miért avatkozik bele a bírósági hatáskörbe tartozó kérdés taglalásába, ami aztán a fellebbezéssel támadott elsőfokú határozatot megfogalmazó, kiadmányozó személyt a jogsértő „nem jogsértő” megfogalmazásra történő „egyszerűsítésre” csábítja; kétségtelen, a 2019. december 9-i hatósági irat – szemben a 2019. augusztus 30-i BBT-irattal – szól kellékszavatosságról, de közvetlen kötelezettet terhelő, jognyilatkozaton alapuló jótállásról már nem tesz említést, pedig a 2019. október 12-i fogyasztói beadványban [ld. pl. 1. pont (5) bek.] és az elsőfokú hatóság rendelkezésére álló, 2019. október 19-i elállási nyilatkozatban is lehet erről olvasni, és „bevizsgáltatás”-ról beszélni akkor, amikor a 2019. október 12-i fogyasztói beadvány mellékletét képezi a szakvélemény, szintén „elgondolkodtató”. A hatóság a 2021. június 1-jei, fenti válaszában sem volt arra figyelemmel, hogy a közvetlen kötelezett a mögöttes kötelezettnek egy olyan üres jótállási nyomtatványát csatolta, amely a szerződéskötés évét követő időszakra szolt (a szerződéskötés időpontjának van relevanciája).

¹⁵⁰ Ld. pl. Alaptörvény XXIV. cikk (1) bek.

¹⁵¹ Ld. elsőfokú hat. 3. o. A fogyasztó arra a polgári jogi szempontból releváns, de a Társaság 2019. december 2-i nyilatkozatában ennek ellenére szereplő „érvre” is reagált (a társasági és egyéb szereplői tévedéseket eloszlatandó), hogy „az nem várható el a [közvetlen kötelezett]-től, hogy a fogyasztó kérésének eleget téve, saját költségére cserélje a fogyasztó termékét” (a Társaságtól a törvényi kötelezettsége alapján a törvényhozó által elvárt, hogy „a fogyasztó kérésének eleget téve, saját költségére cserélje a fogyasztó termékét”, ugyanis a Társaság jogi értelemben – bizonyítottan és nem vitásan – hibásan teljesített).

és más jogalanyok – amúgy is jócskán fennálló – tévedésben levését, tévedésének fokozódását.¹⁵²

A fogyasztó az elsőfokú határozat tényállás és anyagi jogi jogszabályi rendelkezések vonatkozásában fennálló további, másodfokú hatóság által korrigálandó hiányosságaira is rámutatott. A 2019. október 12-i fogyasztói beadványban foglaltakat nem ismételve meg a következőket emelte ki: a 2019. október 12-i fogyasztói kérelem 3. pontja – a valóságnak megfelelően – az elsőfokú határozattal szemben maradéktalanul tartalmazza, hogy a vállalkozás mely jogszabályi rendelkezéseket sértette meg.¹⁵³ A fogyasztó kérte a *másodfokú* hatóságot, hogy az elsőfokú határozat megváltoztatására a 2019. október 12-i kérelmének megfelelően – a rendelkező részben további kötelezések és magasabb összegű bírság eszközésével – kerüljön sor.

A fogyasztó 2020. február 15-i, másodfokú hatóságnak küldött e-mailjében hangsúlyozta: a vállalkozás – elsőfokú határozat szerint is – tisztességtelen gyakorlatára, számos jogsértésére is figyelemmel nagyon fontos, hogy a másodfokú hatóság az elsőfokú határozat 3. o. említett részét a valóságnak megfelelően, a 2019. december 9-i hatósági iratban foglalt szövegrész szerint módosítsa. Utalt rá, a 2019. október 12-i fogyasztói kérelmében részletesen leírta a történeti tényállást, a bizonyítékokat és a bizonyítási eszközöket, s azt, hogy a vállalkozás mely jogszabályi rendelkezéseket sértett meg. Ehhez képest az elsőfokú határozat több vonatkozásban (tényállás, jogszabályi rendelkezések megsértése) hiányos. Kérte, az elsőfokú határozat megváltoztatására a 2019. október 12-i *kérelmének* megfelelően kerüljön sor, a rendelkező részben további kötelezéseket, a megfelelő prevenció érdekében magasabb összegű bírságot eszközözve, arra is figyelemmel, hogy a vállalkozás gyakorlata rendkívül jogsértő, és a sok milliárdos éves nettó árbevétel birtokában – különösen a létszám-, forráshiánnyal, hatalmas leterheltséggel küszködő hatósági ellenőrzés árnyékában – a vállalkozások az említett okok miatt viszonylag elvétve előforduló hatósági ellenőrzések mellett gyakorlatilag bekalkulálják a bírságösszegeket.

d) A másodfokú hatóság 2020. március 19-i, PE/002/00187-3/2020. sz. végzésében felhívta a fogyasztót, mint „Fellebbezőt, hogy jelen végzés kézhezvételétől számított 8 napon belül gondoskodjon 5.000 Ft fellebbezési eljárási illeték lerovásáról”. A másodfokú hatóság e végzésben figyelmeztette a fogyasztót, hogy „amennyiben az illeték megfizetését elmulasztja, a másodfokú hatóság a fellebbezési kérelmét visszautasítja”, s arra is felhívta a figyelmét, hogy

¹⁵² Vö. Ákr. 119. § (4)–(5) bek.

¹⁵³ A történeti tényállást (pl. a magyar nyelvű, Korm. r. szerinti jótállási jegy hiányával, a vállalkozás fellebbezésében szereplő ezzel kapcsolatos tényállítás nem felel meg a valóságnak, a vállalkozás magyar nyelvű, Korm. r. szerinti jótállási jegyet 2019. február 7-én adott a fogyasztónak; a vállalkozás fellebbezésében foglaltakra tekintettel megjegyzendő, a gyártó a gyártói jótállási jegyet a fogyasztási cikk megvásárlásakor a közvetlen kötelezetten keresztül adja át a jogosultnak, de a konkrét esetben ez is elmaradt), a bizonyítékokat és a bizonyítási eszközöket ld. a 2019. október 12-i fogyasztói kérelem 1–2. pontjában.

„amennyiben az illeték megfizetésére vonatkozó felhívás közlését követő 8 napon belül illetékfizetési kötelezettségének nem tesz eleget, és az eljáró hatóság az eljárást nem szüntette meg vagy a kérelmet nem utasította vissza, az adózás rendjéről szóló törvényben meghatározott mértékű mulasztási bírságot is meg kell fizetnie. A mulasztási bírságot abban az esetben is meg kell fizetnie, ha fennálló eljárási illetékfizetési kötelezettségét – a hatóság felhívása ellenére – nem teljes mértékben vagy nem a megszabott határidőben teljesítette.”

Véleményem szerint nem csodálkozhatunk, ha ennek kapcsán valakiben megfogalmazódik a „kérdés”: „Micsoda fogyasztóvédelem!?” A végzés indokolása szerint: „A Fellebbező a Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatala BP-05/200/00196-2/2020. számú döntésével szemben törvényes határidőben fellebbezést nyújtott be, amelyet az *elsőfokú hatóság felterjesztett* a másodfokú hatósághoz.”¹⁵⁴

A fogyasztó az 5.000 Ft fellebbezési eljárási illetéket 2020. március 24-én lerőttá, annak megtörténtéről a másodfokú hatóságot e napon megfelelően, e-mailben *tájékoztatta, kérte, hogy a lerótt 5.000 Ft fellebbezési eljárási illeték és a lerovással járó 555 Ft igazolt banki költség – mint eljárási költség – részére történő visszatérítéséről a másodfokú hatóság rendelkezzen.*¹⁵⁵ Tekintettel arra, a vállalkozás fellebbezésének felterjesztése a csatolmányaival nem tartalmazta pl. a 2020. január 2-i, 17-i fogyasztói e-maileket, a fogyasztó ebben az e-mailjében ezeket is csatolta [ld. Ákr. 119. § (3) bek. („az ügy összes iratával”)], és az elsőfokú határozat 9. oldalán szereplő „Ákr. 135. § (1) bekezdése” szövegrész vonatkozásában is utalt az Ákr. 119. § (4) bek.-re, mert az Ákr. 135. §-nak nincs (1) bekezdése, továbbá a járványhelyzetre is figyelemmel (vö. pl. iratbetekintés „szünetel”) – az iratbetekintési jogának lehetőségeihez mérten történő érvényesülése érdekében¹⁵⁶ – kérte, hogy az elsőfokú hatóságnak a fogyasztói fellebbezéssel kapcsolatban keletkezett, és a részére még meg nem küldött egyéb (pl. vállalkozási) iratokat a másodfokú hatóság küldje meg neki.¹⁵⁷

3.4.3. A végleges határozat

A másodfokú hatóság 2020. április 2-i, PE/002/00187-5/2020. sz., vállalkozásnak 2020. április 3-án, fogyasztónak 2020. április 20-án kézbesített, fogyasztót a rendelkező részben is *bejelentőnek* nevező határozatával, a „Társaság” és a „Bejelentő” által benyújtott fellebbezésekre tekintettel az elsőfokú határozatot – a rendelkező rész helybenhagyása

¹⁵⁴ Kiemelés: H. A. Vö. másodfokú hatóság 2020. október 19-i, PE/002/00187-12/2020. sz., „tájékoztatás” tárgyú, alábbiakban idézett irat. A másodfokú hatóság jogszabályi hivatkozásai a végzés indokolásában: Itv. 29. § (2) bek., 73. § (2) bek. a)–c) pont, (5) bek., Ákr. 46. § (1) bek. a) pont, 80. § (1) bek., 81. § (1) bek., „44. § a) pont” (?), 112. §, 116. § (1), (3)–(4) bek., 387/2016. (XII. 2.) Korm. r. 1–2. §, Eüsztv. 9. § (1)–(2) bek.

¹⁵⁵ A fogyasztó jogszabályi hivatkozásai: Ákr. 124. §, 126. § (2) bek. b) pont, 129. § (1)–(2) bek., Itv. 32. § (1)–(2) bek.

¹⁵⁶ Vö. pl. Ákr. 1–2. §, 4. §, 5. § (1) bek., (2) bek. a) pont.

¹⁵⁷ Ld. Ákr. 33. § (1), (4) bek. Vö. másodfokú hatóság 2020. március 19-i, PE/002/00187-3/2020. sz. végzés ind. („elsőfokú hatóság felterjesztett”).

mellett –, indokolása tekintetében megváltoztatta, egyúttal rendelkezett „a Bejelentő által az eljárás lefolytatásáért átutalás útján megfizetett fellebbezési eljárási illetéknek megfelelő 5.000 Ft összegnek a fellebbező részére történő visszatérítéséről”, akként, hogy kimondta: „A másodfokú hatóság eljárása során egyéb eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.”¹⁵⁸

A másodfokú határozat indokolása szerint a fogyasztó („Bejelentő”) elsőfokú hatósághoz áttétel útján 2019. november 14-én érkezett beadványa *bejelentés*¹⁵⁹ (az indokolásban a „Bejelentő” ötvenöttször, a „bejelentés” háromszor szerepel).

„A másodfokú hatóság az iratanyag áttanulmányozását követően megállapította, hogy az elsőfokú hatóság a fellebbezéssel megtámadott döntés alapjául szolgáló eljárást hivatalból *indította* meg, tehát a *Bejelentő* elsőfokú hatóság részére megküldött beadványát – annak hatáskörébe tartozó része tekintetében – *közérdekű bejelentésként* kezelte. Ennek megfelelően az eljárás *megindításról* értesítő végzésben és a *Bejelentő részére megküldött BP-05/200/05934-3/2019. számú levélben is az szerepel, hogy az eljárás megindítására hivatalból* került sor. Ennek ellenére – a másodfokú hatóság álláspontja szerint félrevezető módon – a *Bejelentő* személyét az elsőfokú döntés következetesen *kérelmezőként* nevezi meg és a döntés a *Bejelentő részére is megküldésre került. A másodfokú hatóság az Ákr. 116. § (1) bekezdése értelmében fogadta be Bejelentő – mint akire a döntés harmadik személyként rendelkezést tartalmaz – fellebbezését* abban a részben, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság a Társaság hibás teljesítése alapján támasztott fogyasztói igény teljesítésével kapcsolatosan megállapíthatja-e jogszabálysértés hiányát, és amennyiben igen, az mire vonatkozhat.”¹⁶⁰

Az indokolás tartalmazza:

„A másodfokú hatóság álláspontja szerint tekintettel a hatásköri rendelkezésekben hivatkozott jogszabályokra és arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság közigazgatási hatósági eljárás szabályai szerint jogosult eljárni, a *jogsértés hiányának megállapítása csak és kizárólag azon jogszabályok vonatkozásában állapítható meg és értendő, melyekre a fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre kiterjed.*¹⁶¹ Az elsőfokú hatóság 2019. december 9. napján kelt Bejelentő részére megküldött tájékoztató levél is tartalmazza, hogy »a Fogyasztóvédelmi Hatóságnak nincs hatásköre az önkéntes (kiterjesztett) jótállás vizsgálatára, csak a vele kapcsolatos megtévesztő magatartások ellenőrzésére«. A másodfokú hatóság a fentiek alapján indokoltan tartja az elsőfokú határozat indokolási részében megfogalmazott alábbi mondat pontosítását annak érdekében, hogy

¹⁵⁸ A vállalkozás a fogyasztóvédelmi bírságot – az iratok tanúsága szerint – 2020. április 7-én megfizette.

¹⁵⁹ Másodfokú hat. 2. o. 1. a) pont első mondat.

¹⁶⁰ Másodfokú hat. 5. o. 6. pont első három bek. Kiemelések: H. A. Ad „harmadik személyek” BARABÁS i. m. 694–695.

¹⁶¹ Kiemelés: H. A.

egyértelmű legyen az ügyfelek számára, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság a Társaság mely magatartása tekintetében nem állapított meg jogszabálysértést. »A Főosztály a Társaság nyilatkozatában foglaltakat elfogadta és tájékoztatta a Bejelentőt, hogy a Társaság azon cselekedete, hogy a terméket javítja és nem cseréli nem jogsértő.«¹⁶² Tekintettel arra, hogy az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdése értelmében a fogyasztóvédelmi hatóság nem jogosult ellenőrizni a szerződés hibás teljesítése esetén azt, hogy a kötelezett a jogosult igényét hogyan teljesíti, e – polgári jogi szerződéses jogviszonyra vonatkozó – magatartás, valamint a kötelezett azzal kapcsolatos jogi álláspontja vonatkozásában jogszabálysértés, vagy annak hiányának megállapítására – hatáskör hiányban – nem jogosult. A másodfokú hatóság álláspontja szerint tehát az elsőfokú határozatban a termékre vonatkozó csereigény nem teljesítése esetén helyesen a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozó jogszabálysértés hiánya megállapításának van helye a hibás teljesítésen alapuló csereigény nem teljesítése okán.¹⁶³

Az indokolásban ez is szerepel: „*A jogsértéssel érintett fogyasztók száma: A jogsértés bizonyítottan egy főt, a Bejelentőt érintette.*”¹⁶⁴ Az indokolás szerint: „A jótállási jegy átadásának az elmulasztásával a vállalkozás súlyosan sérti a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekét, mivel a jótállási jegy tartalmazza az érvényesíthető igényeket és azok határidejét, amelyek alapján a fogyasztó könnyebben eldöntheti, hogy gyakorolja-e jótállási jogát az áruval kapcsolatban. A jogérvényesítési határidők pontos ismeretének hiányában sérülhet továbbá a fogyasztó jogérvényesítéshez fűződő érdeke is. A fogyasztó panaszának elutasítása esetére irányadó jogorvoslati lehetőségekről történő tájékoztatás elmulasztása szintén *sértette a fogyasztó* megfelelő tájékoztatáshoz és jogérvényesítéshez fűződő *jogát*. A fogyasztónak természetes igénye és jogszabályon alapuló joga, hogy az általa megvásárolni kívánt termékkel kapcsolatban az esetleges minőségi hibája esetén alkalmazható jótállási és szavatossági jogait a valóságnak megfelelő módon ismerhesse meg, gyakorolhassa. Előfordulhat, hogy a fogyasztó a *Társaság* által alkalmazott jogellenes, megtévesztő tájékoztatás következtében nem él a jogszabály adta jogával, ezáltal a tájékoztatáshoz fűződő jogán túl sérülhet a jogérvényesítéshez fűződő joga is.”¹⁶⁵

Az indokolás – véleményem szerint bírósági hatáskörbe tartozó polgári jogi kérdés eldöntésébe avatkozva [vö. a kötelező egyéves jótálláson túli egyéves – jognyilatkoza-

¹⁶² A másodfokú hatóság a mondatban a „kérelmezőt” szövegrészt „Bejelentőt”-re változtatta.

¹⁶³ Másodfokú hat. 9. o. 5. pont.

¹⁶⁴ Másodfokú hat. 10. o.

¹⁶⁵ Másodfokú hat. 10–11. o. Kiemelések: H. A. A konkrét fogyasztó (a másodfokú hatóság szerint „Bejelentő”, nem ügyfél) jogának „Társaság” által történt megsértésének másodfokú hatóság általi megállapítása: „A fogyasztó panaszának elutasítása esetére irányadó jogorvoslati lehetőségekről történő tájékoztatás elmulasztása szintén *sértette a fogyasztó* megfelelő tájékoztatáshoz és jogérvényesítéshez fűződő *jogát*.” A „Bejelentő” „Társaság” által okozott jogsérelméről szól a másodfokú hat. 11. o. e része is: „*A jogsértő állapot időtartama: A jótállási jegy átadásának elmulasztása a termék kiszállítása (2017. szeptember 30.) és a magyar nyelvű jótállási jegy megküldése (2019. február 7.) közötti időszakban állt fenn.*”

ton alapuló (önkéntes) – jótállási kötelezettség korlátlanul (szűkítés nélkül) terheli-e a kötelezettet]¹⁶⁶ – a következőket is tartalmazza:

„Elengedhetetlen a másodfokú hatóság meglátása szerint annak a körülménynek a figyelembevétele, hogy a Bejelentő 2019. február 7. napjáig nem rendelkezett az önkéntes jótállás feltételeit tartalmazó gyártói jognyilatkozattal (jótállási jeggyel), így azzal sem lehetett tisztában, hogy az önkéntes jótállás keretében milyen igények érvényesítésére jogosult. 2019. február 7. napját követően azzal, hogy a termék kicserélésére vagy a szerződéstől való elállásra vonatkozó igényét továbbra is fenntartotta (2019. április 18. napján hivatkozott arra, hogy kellékszavatosság alapján kérheti a termék cseréjét), szükségessé vált volna a Bejelentő figyelmét felhívni arra, hogy ezen igényeit önkéntes jótállás keretein belül nem, csak kellékszavatosság alapján jogosult érvényesíteni. A másodfokú hatóság megjegyzi, hogy éppen azért szükséges a megfelelő tartalmú jótállási jegy – önkéntes jótállás esetén az annak szabályaira vonatkozó jognyilatkozat – magyar nyelven történő rendelkezésre bocsátása, mert annak hiányában az átlagosan tájékozott fogyasztótól nem várható el annak ismerete, hogy az egyéves kötelező jótállási idő leteltét követő önkéntes jótállási idő és a kellékszavatossági határidő párhuzamos futása alatt milyen jogosultságai és kötelezettségei vannak.”¹⁶⁷

*Véleményem szerint a szerződésben nem szereplő szűkítő feltétel hiánya okán (az idézett, hivatkozott bírósági gyakorlat, szakirodalom szerint is) a fogyasztónak korlátlan jótállási jogosultságai vannak a kontraktuális kötelezettel szemben.*¹⁶⁸

Az indokolás szerint:

„[t]ekintettel arra, hogy a Társaság a jótállási jegy átadásával elmulasztotta Bejelentő megfelelő (magyar nyelvű) tájékoztatását hibás teljesítés esetén érvényesíthető jogaival kapcsolatosan (Fttv. 7. § (1) bekezdés), valamint elmulasztotta a Bejelentő figyelmét felhívni arra, hogy kicserélésre, illetve elállásra vonatkozó igényét csak a Ptk. kellékszavatosságra vonatkozó szabályai szerint érvényesítheti (Fttv. 3. § (2) bekezdés), megtevesztő kereskedelmi gyakorlatot folytatott. A fentiek alapján az elsőfokú határozat módosítását a másodfokú hatóság annyiban találta szükségesnek, hogy az Fttv. szabályainak megsértését nem a 6. § (1) bekezdése i) pontja alapján, hanem – a jótállási jegy átadásának elmulasztása tekintetében a Társaság megtevesztő mulasztása miatt a 7. § (1) bekezdésének és – a kicserélés iránti hibás teljesítésen alapuló igény érvényesíthetőségének módjára vonatkozó tájékoztatás elmulasztása miatt a 3. § (2) bekezdésének megsértése miatt tartotta megalapozottnak.”¹⁶⁹

¹⁶⁶ Vö. Fgytv. 45/A-45/B. §.

¹⁶⁷ Másodfokú hat. 8. o.

¹⁶⁸ Ptk. 6:171. § (1)–(2) bek., 6:173. § (2) bek.

¹⁶⁹ Másodfokú hat. 9. o. E hat. további hivatkozásai: uo. 12. o.

Véleményem szerint a fogyasztó a kicserélésre, illetve elállásra vonatkozó igényét a jognyilatkozaton alapuló közvetlen kötelezett jótállási kötelezettség alapján is érvényesíthette.

3.4.4. *Harc ötszázötvenöt forintért. A fogyasztó mégis ügyfél?*

a) A fogyasztó 2020. május 15-én „Állami Szerv”-nek *címzett*, másodfokú hatóságnak küldött, „jogorvoslat” tárgyú e-mailjében az Ákr. „vonatkozó jogorvoslati rendelkezéseire is figyelemmel” kérte, „az alkalmazandó törvényi rendelkezések alapján” a Pest Megyei Kormányhivatal PE/002/00187-5/2020. sz. határozatának akként történő *módosítására* kerüljön sor, hogy a 2020. március 24-i e-mailjében említett 555 Ft költség részére történő visszatérítéséről szülessen rendelkezés, mert erről, illetve arról, hogy az 555 Ft eljárási költségnek minősül, a másodfokú határozat – az alábbiakban kifejtettek szerint jogszabályt sértve – nem tartalmaz rendelkezést, ami az Ákr. 129. § (1) bek.-t is sérti; az 555 Ft-ról az indokolásban sincsen szó, az indokolás azt sem tartalmazza, hogy az 555 Ft a hatóság álláspontja szerint miért nem eljárási költség, ezzel a hatóság az Ákr. 81. § (1) bek.-t megsértve indokolási kötelezettségének sem tett eleget.

A fogyasztó az Ákr. 129. § (1)–(2) bek.-t is idézve előadta, az 555 Ft eljárási költséget alátámasztó bizonyítékot 2020. március 24-én csatolta, ennek a költségnek a viseléséről a másodfokú hatóság nem döntött. Az Ákr. 124. §-a alapján eljárási költség mindaz a költség, ami az eljárás során felmerül. Az eljárási költségekről, az iratbetekintéssel összefüggő költségtérítésről, a költségek megfizetéséről, valamint a költségmentességéről szóló 469/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet (R.) 1. § (1) bek. 16. pontja tartalmazza: „(1) A közigazgatási hatósági eljárásban eljárási költség: [...] 16. egyéb, az eljárással összefüggésben felmerült pénzkiadás.” Az Ákr. 126. § (2) bek. b) pontja értelmében a *jogvítás* eljárásban a hatóság az eljárási költségek viselésére kötelezi a *kérelemnek* helyt adó döntés esetén az *ellenérdekű ügyfelet*. A fogyasztó álláspontja szerint e jogszabályi rendelkezések alapján a vállalkozást – mint ellenérdekű ügyfelet – kell az 555 Ft eljárási költség viselésére kötelezni. A szóban forgó 555 Ft az Ákr. szerinti eljárás során, a másodfokú eljárásban, a támadott másodfokú határozat meghozatala előtt merült fel, az R. 1. § (1) bek. 16. pontja szerinti pénzkiadás, az eljárással összefüggésben felmerült pénzkiadás, a fellebbezési eljárási illeték lerovásával járt (a fellebbezési eljárási illetéket a Magyar Államkincstár pénztárában be sem lehetett, be sem lehet fizetni).

Az eljárás *jogvítás* eljárás: a fogyasztóvédelmi hatóság első- és másodfokú eljárásban abban a közigazgatási jogilag releváns jogvitában hozott döntést, hogy a vállalkozás megsértette-e a fogyasztó jogait vagy nem; az első és a másodfokon eljáró hatóság határozatában – 500.000 Ft bírsággiszabással és kötelezésekkel, egyebek mellett – megállapította, hogy a vállalkozás megsértette a *fogyasztó megfelelő tájékoztatáshoz, érdek- és jogérvényesítéshez, megfelelő jogorvoslathoz fűződő jogát*.¹⁷⁰ A hatóság a kötelezésekhez, bírsággiszabáshoz meg kellett, hogy állapítsa a jogsértést, annak tényét, azt, hogy a vállalkozás megsértette a fogyasztó jogait, s ezt a hatóság meg is állapította; az eljárás tehát *jogvítás* eljárás. Ezen semmit nem változtat, hogy az elsőfokú hatóság

¹⁷⁰ Elsőfokú hat. 3–4., 7–8. o., másodfokú hat. 7–11. o.

a (kérelemre indult) eljárást¹⁷¹ – az iratokból meg nem állapítható okból kifolyólag – hivatalból folytatta le [indította meg]; ettől még az eljárás *jogvítás* eljárás, *jogvítával* bír, az a jogvita tárgya, hogy a vállalkozás jogsértést követett-e el a fogyasztó sérelmére vagy nem; ezt a kérdést a hatóság a hatáskörébe tartozóan igenlően válaszolta meg. A hatóság döntésével a kérelemnek helyt adott; az 555 Ft eljárási költség a fellebbezési eljárási illeték lerovásával járt, az eljárással, a fellebbezési eljárási illetékkal, annak lerovásával összefüggésben merült fel (az eljárással összefüggésben felmerült pénzkidadás); a kérelem a jogorvoslati kérelem (fellebbezés), a jogorvoslati kérelem (fellebbezés) is kérelem; a hatóság a fogyasztó kérelmei közül ennek (a jogorvoslati kérelemének, a fellebbezésének) is helyt adott (az elsőfokú határozat indokolását ennek megfelelően megváltoztatta).

Az eljárásban, e *jogvítás* eljárásban az *ellenérdekű ügyfél* a vállalkozás; a vállalkozással szemben az Ákr. 10. § (1) bek. szerinti ügyfél a *fogyasztó* (az ügy a fogyasztó jogát, jogos érdekét *közvetlenül* érinti); a fogyasztó ügyfél [fellebbező, „harmadik személy”] státuszát a másodfokú hatóság is megállapította, fellebbezőnek minősítve fellebbezési eljárási illeték lerovására hívta fel. E lerovással keletkezett az 555 Ft költség, ami akkor is „az eljárás során felmerül”-t költségnek minősül, ha a felhívó végzés kapcsán merült fel, mert az eljárásnak e szakasz is a része (a költség, az 555 Ft a másodfokú határozat meghozatala előtt merült fel). Nincs olyan jogszabályi rendelkezés, amely a felhívó végzés kapcsán felmerülő költséget kivenné az Ákr. 124. §-a, illetve az R. 1. § (1) bek. 16. pontja szerinti eljárási költség köréből. A fogyasztóval szemben a vállalkozás azért *ellenérdekű ügyfél*, mert ő sértette meg a fogyasztó jogait, a hatóság – végleges döntéssel – vele szemben állapította meg a jogsértések elkövetését, s alkalmazott hátrányos jogkövetkezményeket. A fogyasztó mindezek alapján kérte e kérelmével támadott másodfokú határozat rendelkező része és indokolása vonatkozó részének fentiek szerinti *módosítását*.

b) A fogyasztó 2020. május 16-i e-mailjében – kérelme részeként – a következőket is előadta. A vállalkozás a fogyasztó fellebbezésével támadott, a másodfokú határozattal megváltoztatott indokolásrész vonatkozásában is érdekelt, ügyfél. Az elsőfokú határozat ezen alaptalan, jogszabálysértő része a vállalkozás számára jogellenesen kedvező. A vállalkozás jogellenes érdeke, hogy ez az indokolásrész végleges határozatban szerepeljen. A másodfokú hatóság a fogyasztó fellebbezése kapcsán változtatta meg az elsőfokú határozat ezen indokolásrészét. A másodfokú eljárásban a vállalkozás ezen indokolásrész vonatkozásában is ügyfél, érdekelt, érdeke fűződött, fűződik ahhoz, hogy ez az indokolásrész a végleges határozatban szerepeljen; a *jogvita* ezen indokolásrész tekintetében is fennállt a másodfokú eljárásban; a másodfokú hatóság a fogyasztó fellebbezése kapcsán megváltoztatta a fogyasztó fellebbezésével támadott indokolásrészt (az eljárásban – az első- és a másodfokú eljárásban – a fogyasztó sértett, ügyfél volt). A vállalkozás hozta – a 2019. december 2-i beadványával – az eljárásba, a fellebbezésével a másodfokú eljárásba is a békéltető testületi döntést. Azt és annak részét szó szerint relevánsnak nevezve a közigazgatási hatósági eljárásban, mintha annak közigazgató-

¹⁷¹ Vö. fogyasztó lakóhelye szerinti kerületi hivatal áttételről rendelkező, 2019. november 4-i végzése.

si hatósági eljárási jogi szempontból jelentősége lenne (noha a másodfokú határozat szerint sincsen), amely békéltető testületi döntést az elsőfokú hatóság az elsőfokú határozat indokolásában – hatáskörhiánynál fogva – jogszabálysértőn jelenített meg, az elsőfokú hatóság a jogszabálysértő megjelenítéssel a vállalkozás jogellenes érdekét szolgálta. A vállalkozást ez az érdek, indokolásrész jogilag relevánsan nem illette meg – akkor sem, ha az elsőfokú hatóság ezt másként látta, beemelte. Ezen indokolásrész vonatkozásában tehát az ügyfelek között (a vállalkozás és a fogyasztó között) *jogvita* van; a vállalkozás e tekintetben is érdekelt. Ennek megfelelően az 555 Ft eljárási költséget a vállalkozásnak viselnie kell, akkor is, ha a beemelés az említettek szerint részben az elsőfokú hatóság abszolválta.

Az Ákr. 126. § (2) bek. b) pontja nem tesz különbséget, nem tartalmaz kivételt, jogszabályi rendelkezés nem veszi ki a hatálya alól az elsőfokú hatóság részbeemelését. Jogi relevanciája annak van, hogy az ügyfeleknek (vö. pl. Fgytv. 46/A. § – fogyasztó *kérélmé*) *jogvitájuk* van egymással (a *jogkérdés* az, hogy: „*Megsértette-e a vállalkozás a fogyasztó jogát vagy nem?*” – amit hatáskörében a fogyasztóvédelmi hatóság dönt el, s ettől függően állapít meg jogkövetkezményeket). Az 555 Ft költség az eljárás során merült fel; az Ákr. hivatkozott rendelkezése a jelen ügyben, eljárásjogi jogkérdésben sem szűkül le az elsőfokú eljárásra.

A fogyasztó a fellebbezésében vitatta azt, hogy a vállalkozás által a hatósági eljárásba hozott békéltető testületi és bírósági hatáskörbe tartozó polgári jogi kérdés hatósági hatáskörbe tartozik. Az elsőfokú határozat e fogyasztói állásponttal ellentétes értelmű tartalommal bírt. A másodfokú hatóság a fogyasztó álláspontjával értett egyet, megváltoztatta az elsőfokú határozat vonatkozó indokolásrészét; az eljárás a másodfokú eljárásban is *jogvítás*, az 555 Ft költséget a vállalkozásnak kell viselnie.

A másodfokú eljárás is olyannyira *jogvítás*, hogy a vállalkozás – a békéltető testületi döntést is a másodfokú eljárásba hozva – fellebbezéssel vitatta jogellenes, a fogyasztó jogait súlyosan sértő magatartásainak súlyát. A másodfokú, *jogvítás* eljárás a vállalkozás fellebbezése által indult meg, fellebbezéssel először ő vitázott, az ő fellebbezése révén indult másodfokú eljárásban keletkezett az 555 Ft költség. E vitatkozás okán is – a vállalkozás a vitában a fogyasztóval szemben is alul maradt¹⁷² – a vállalkozásnak viselnie kell a szóban forgó 555 Ft költséget (az eljárási költség). Ennek megfelelően a másodfokú határozatot – a rendelkező részében, s indokolásában – meg kell változtatni. A másodfokú határozat az 555 Ft-ról hallgat, azt sem tartalmazza, hogy ez a felmerült költség a másodfokú hatóság szerint miért nem eljárási költség, ami az Ákr. 81. § (1) bek.-t, illetve 129. § (1) bek.-t is súlyosan sérti.¹⁷³

c) A fogyasztó 2020. május 18-i e-mailjében – a 2020. május 15-i kérelméhez és az ahhoz tartozó 2020. május 16-i előadásához kapcsolódóan – előadta: a vállalkozás és közte pl. a tekintetben volt, van *jogvita*, a másodfokú hatósági eljárásban is, hogy a békéltető testületi döntés, annak része releváns-e, bír-e jelentőséggel a hatósági eljárás-

¹⁷² Ld. pl. a békéltető testületi döntésnek nincs helye a hatósági eljárásban, hatáskörben, határozatban, legalábbis úgy, ahogyan megjelent.

¹⁷³ Ld. még Ákr. 126. § (2) bek. b) pont.

rásban vagy nem. A vállalkozás azt írta a 2019. december 2-i beadványában, hogy „[a] releváns Békéltető Testületi döntést csatolom (4. számú melléklet), valamint a döntés releváns részét idézem: [...]. A fentiekre tekintettel kérem a Tisztelt Hatóságot, hogy az eljárást megszüntetni szíveskedjen.”, vagyis a vállalkozás a hatósági eljárásban relevánsnak tartotta, tartja a békéltető testületi döntést, annak részét, amely álláspontot az elsőfokú hatóság a határozatában – megfogalmazásával – kellő elemzés nélkül magáévá tett. A fogyasztó a fellebbezésében ezt az álláspontot, megfogalmazást vitatta. A másodfokú hatóság nem a vállalkozás és az elsőfokú hatóság álláspontjával, megfogalmazásával, hanem a fogyasztó álláspontjával (fellebbezésével) értett egyet. A másodfokú eljárásban tehát a fogyasztónak nem csak az elsőfokú hatósággal volt *jogvitája*, ami fellebbezés esetén evidens, hogy megjelenik, hanem a *vállalkozással* is (a fogyasztó fellebbezésével a vállalkozás által – a vállalkozási fellebbezéssel is – az eljárásban megjelenített téves, jogellenes vállalkozási álláspontot vitatta a másodfokú eljárásban); *a másodfokú eljárás is – az Ákr. 126. § (2) bek. b) pontja szerinti értelemben – jogvita, a vállalkozás a másodfokú eljárásban is ellenérdeklő ügyfél, az 555 Ft a kifejtettek szerint eljárási költség.*

d) A másodfokú hatóság 2020. május 19-i, PE/002/187-6/2020. sz., „döntés kiegészítése” tárgyú, fogyasztónak e-mailen 2020. május 19-én,¹⁷⁴ postai úton 2020. május 27-én kézbesített határozatával a PE/002/187-5/2020. sz. határozatát az alábbiak szerint kiegészítette.

„I. A másodfokú hatóság a PE/002/187-5/2020. számú határozat rendelkező részének 6. bekezdését az alábbiakkal egészíti ki: A másodfokú hatóság rendelkezik a Kérelmező részéről a fellebbezési illeték lerovásával kapcsolatos 555,- Ft, azaz ötszázötvenöt forint eseti átutalási költség, mint eljárási költség Társaság általi viseléséről. A másodfokú hatóság felhívja a Társaságot, hogy a döntés közlésétől számított 15 napon belül igazolja, hogy az eljárási költség viselésével kapcsolatos kötelezettségének eleget tett.”

„II. A másodfokú hatóság a PE/002/187-5/2020. számú határozat indokolási részének »II. Kiszabott jogkövetkezmények alapjául szolgáló jogszabályhelyek« pontját az alábbiakkal egészíti ki: Az eljárási költségekről, az iratbetekintéssel összefüggő költségtérítésről, a költségek megfizetéséről, valamint a költségmentességről szóló 469/2017. (XII. 28.) Kormányrendelet 1. § (1) bekezdés 16. pontja értelmében a közigazgatási hatósági eljárásban eljárási költség az egyébké, az eljárással összefüggésben felmerült pénzkiadás.”

„III. A másodfokú hatóság a PE/002/187-5/2020. számú határozat indokolási részének »V. Záró rendelkezések« pontját az alábbiakkal egészíti ki: A másodfokú hatóság az eljárási költség viseléséről az Ákr. 126. § (2) bekezdés b) pontja alapján rendelkezett.”

¹⁷⁴ Vö. Ákr. 114. § (1) bek., Kp. 39. § (1) bek., 40. § (1) bek.

A *kiegészítésről* rendelkező határozat indokolásának „Eljárási cselekmények” című 1. pontja tartalmazza: „A döntés közlését követően a másodfokú hatóság észlelte, hogy a Bejelentő által igazolt, 555,- Ft, a fellebbezési illeték megfizetésével együtt járó eseti átutalás költségének, mint eljárási költségnek a megfizetéséről a PE/002/187-5/2020. számú határozatban nem rendelkezett.” „A másodfokú hatóság döntése” című 2. pont szerint: „A másodfokú hatóság hivatalból megállapítja, hogy a PE/002/187-5/2020. számú határozatából kötelező tartalmi elem hiányzott, ezért a rendelkező részben foglaltak szerint *kiegészíti* azt.”¹⁷⁵

A vállalkozás a másodfokú határozatot nem támadta.¹⁷⁶

Véleményem szerint a másodfokú hatóság *kiegészítésről* rendelkező határozatával objektíve elismerte a fogyasztó ügyféli minőségét, mert az Ákr. 126. § (2) bek. b) pontjában „*ellenérdekű ügyfél*”-ről van szó, azaz a *fogyasztó is ügyfél* (nem „harmadik személy”). E mellett nem kizárt, a másodfokú hatóság az által is elismerte a fogyasztó ügyféli jogállását, hogy (némi hallgatás után) nem utasította el az iratbetekintési kérelmét: e hatóság is – 2020. október 16-i e-mailjével – megküldte az ügy elsőfokú iratait (az Ákr. 33. §-ára hivatkozva, PE/002/00187-11/2020., 2020. október 15-i keltezés).¹⁷⁷ A másodfokú hatóság valószínűsíthetően azért nem rendelkezett 2020. április 2-i határozatával az 555 Ft költség vállalkozás általi viseléséről, mert a fogyasztót nem tekintette ügyfélnek (így a vállalkozás ellenérdekű ügyfél sem lehetett).

e) A másodfokú hatóság 2020. október 19-i, PE/002/00187-12/2020. sz., „tájékoztatás” tárgyú, az Ákr. 118. § (3) bek.-t is idéző („*a fellebbezést a döntést meghozó hatóságnál lehet előterjeszteni*”¹⁷⁸) iratában – a fogyasztó kérésére – tájékoztatta a fogyasztót, hogy az általa

„2020. február 15. napján benyújtott beadványt, amelyet a másodfokú hatóság részben fellebbezésnek minősített, másodfokú hatóság – tekintettel arra, hogy az iratanyag teljes terjedelemben a másodfokú hatóság rendelkezésére állt, valamint figyelembe véve, hogy a fellebbezés elbírálása, az esetleges fellebbezési illeték megfizetésére vonatkozó felszólítás, a másodfokú hatóság hatáskörébe tartozik – *nem küldte meg az elsőfokú hatóság részére*, hanem az elsőfokú döntés fellebbezésében foglaltaknak megfelelő megváltoztatása valamint a fellebbezési illeték és a fellebbezés előterjesztésével összefüggésben felmerült költségeinek megtérítése mellett döntött. Hatóságunk álláspontja szerint a *hatékonyság elve* alapján eljárva olyan döntés (PE/002/00187-5/2020., PE/002/00187-6/2020.) meghozatalára került sor, amely alapján a fellebbezés-

¹⁷⁵ Kiemelések: H. A. A hat. ind. 2. pont hivatkozásai: Ákr. 3. §, 91. § (1), (3) bek. Ad „*döntés kiegészítése*” (az eljárási költség tekintetében is) BARABÁS Gergely: A döntés kijavítása és kiegészítése. In: BARABÁS–BARANYI–FAZEKAS i. m. 587–590.; ROTHERMEL Erika: A döntés kijavítása és kiegészítése. In: PETRIK i. m. 194.

¹⁷⁶ A másodfokú hat. Fgytv. 51. § (3)–(4) bek. szerinti közzétételének „honlapmegújulás miatti” rendkívül – törvénytől – nehézkes voltához ld. HÁMORI (2021) i. m. 64–65.

¹⁷⁷ Vö. Ákr. 33. § (1) és (3) bek.; BARABÁS i. m. 694.

¹⁷⁸ Ld. BARABÁS i. m. 705.; KÁRPÁTI i. m. 293–294.

sében hivatkozott *jogsérelem* orvoslásra került, valamint anyagi sérelem sem érte, tekintettel arra, hogy mind az Ön által megfizetett fellebbezési illeték visszatérítésre került, valamint a másodfokú hatóság rendelkezett az Ön oldalán felmerült eljárási költségek ellenérdekű fél általi viseléséről.¹⁷⁹

E másodfokú irat kapcsán is érdemes kiemelni, az Ákr. – az eljárási költség ügyfél általi viselésének, a *jogvítás* eljárás szabályozása körében – akként rendelkezik, hogy a hatóság az eljárási költségek viselésére kötelezi a) a kérelem elutasítása esetén a kérelmező ügyfelet, b) a kérelemnek helyt adó döntés esetén az *ellenérdekű ügyfelet*; ha a határozat a kérelemnek részben ad helyt, a hatóság az eljárási költség arányos viselésére kötelezi a kérelmező ügyfelet és az *ellenérdekű ügyfelet*.¹⁸⁰

4. Konklúzió

Véleményem szerint az idézett jogszabályi rendelkezések, indokolások, bírósági aktusok, kommentár- és szakirodalom alapján megállapítható, a Fgytv. szerinti *fogyasztó* az Ákr. hatálya alatti fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban – a kifejtettek szerint – ügyfél lehet,¹⁸¹ és ezen eljárás – speciálisan a Fgytv. 46/A. § alapján – *kérelemre* indulhat (a „közvetlen érintettséget” a bírósági gyakorlat a Ket. hatálya alatt is megkövetelte).¹⁸² Nagyon meggyőzőnek tartom azt a megerősítő érvet, hogy amikor a Fgytv. 46. § (2) bek. „ügyféli jogokkal ruház fel szervezeteket az általuk védett fogyasztói érdekek védelme körében”, akkor „az adott eljárásban közvetlenül érintett fogyasztónak legalább olyan terjedelmű jogosultsággal kell rendelkeznie, mint a fogyasztóvédelmi szervezeteknek”.¹⁸³ A fogyasztónak joga, jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy a hatóság lefolytassa a szóban forgó eljárást, alaposság esetén – pl. a jogsértő állapot, a jogsértő magatartás folytatásának, a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetése érdekében – megállapítsa és szankcionálja a vállalkozás vonatkozó *jogsértését*.¹⁸⁴ A hatóság ilyenkor abban a kérdésben dönt, hogy a *vállalkozás megsértette-e az adott fogyasztó jogát*; az ügy ennek megfelelően *jogvítás*,¹⁸⁵ a konkrét fogyasztó *közvetlen* érintettsége fennáll.

Az ügyféli minőségtől független, hogy az eljárás hivatalból indult meg, mert az ügyféli minőség a *közvetlen* érintettségtől függ [Ákr. 10. § (1) bek.], amit a hatóságnak hivatalból kell vizsgálnia. A fogyasztó beadványának lehet kérelem- és közérdekű

¹⁷⁹ Kiemelések: H. A. Vö. másodfokú hatóság 2020. március 19-i, PE/002/00187-3/2020. sz. végzés indoklását („A Fellebbező [...] fellebbezést nyújtott be, amelyet az elsőfokú hatóság felterjesztett a másodfokú hatósághoz.”). Ld. Ákr. 4. §.

¹⁸⁰ Ákr. 126. § (2)–(3) bek.

¹⁸¹ Ld. pl. Kúria Kfv.VI.37.076/2017/9.; Kúria Kfv.II.37.366/2016/7.

¹⁸² Ld. pl. Kúria Kfv.II.37.366/2016/7. A 387/2016. (XII. 2.) Korm. r. 2/A. §-a is *kérelemre* indult eljárásról rendelkezik.

¹⁸³ Ld. Kúria Kfv.VI.37.076/2017/9.

¹⁸⁴ Vö. Ákr. 10. § (1) bek., 35. § (1) bek. és idézett indokolása; Kúria Kfv.VI.37.076/2017/9.; Kúria Kfv.II.37.366/2016/7. citált Ákr.-kommentárral.

¹⁸⁵ Vö. Ákr. 7. § (2) bek.

bejelentési része is (a fogyasztó egyben ügyfélnek és közérdekű bejelentőnek is minősülhet); ilyenkor, ha a kérelem előterjesztése jogszabályszerű,¹⁸⁶ az eljárás véleményem szerint – a Fgytv. 46/A. § által is biztosítva – kérelemre induló (különben az eljárás megindulása – mint a tárgyalat esetében, akár a fogyasztó jogait sértve – „elhúzódhatna”), és a közérdekre tekintettel hivatalból folytatható (a fogyasztó ügyfél).

Ha a kérelem előterjesztése – hiánypótlásra felhívás (hatósági tájékoztatás)¹⁸⁷ ellenére – nem felel meg a jogszabályi követelménynek,¹⁸⁸ akkor az eljárás nem kérelemre, hanem hivatalból indul meg (a fogyasztó kezdeményezése bejelentés), de ettől még a fogyasztó – az említettek szerint (közvetlen érintettség esetén) – ügyfél.

Véleményem szerint a hatóság a „hivatalból indult eljárás” minősítést is felülvizsgálhatja, és az eljárást minősítheti kérelemre indult, illetve hivatalból folytatott eljárásnak (és viszont).¹⁸⁹ A kérelemre indult eljárás jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén hivatalból folytatható (Ákr. 3. § első mondat).¹⁹⁰

A konkrét esetben a végleges hatósági határozat szerint is a vállalkozás megsértette a fogyasztó jogait; véleményem szerint a fogyasztó ügyféli minősége (közvetlen érintettsége) fennáll, a hatóságnak – a kifejtettek szerint – kérelemre indult, illetve hivatalból folytatódó eljárás keretében kellett volna eljárnia; a hatóságnak meg kellett volna állapítania: az eljárás kérelemre indult, az eljárást a hatóság – az említett jogszabálysértésekkel – hivatalból folytatta (a hiánypótlásra felhívás, a hatósági tájékoztatás elmaradása nem eshet a fogyasztó hátrányára¹⁹¹). Az eljárás hatóságok sem tehetik meg, hogy nem vesznek tudomást a Fgytv. 46/A. §-ról, a 387/2016. (XII. 2.) Korm. r. 2/A. §-ról, az Ákr. rendelkezéseiről,¹⁹² arról, hogy a jelenleg hatályos magyar jog ismeri a fogyasztói *kérelmet* és a fogyasztó ügyféli minőségét. Ellenkező esetben a fogyasztók Bevezetésben említett alapjogai is sérülnek. A fogyasztó 2019. november 22-i, 27-i, 2020. február 12-i, 2020. május 15–16-i, 18-i kérelmei kapcsán a hatóságok a fogyasztótól az ügyféli minőséget nem tagadták meg. Javaslom, hogy az érintettek, a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervek által a megfelelő következtetések kerüljenek levonásra, a fentiekben megfogalmazott álláspontom érvényesüljön.

¹⁸⁶ Ld. pl. Ákr. 35. § (2) bek.

¹⁸⁷ Ld. pl. LAPSÁNSZKY i. m. 239–240.

¹⁸⁸ Vö. Ákr. 35. § (2) bek.; és uo. 26. § (1) bek.

¹⁸⁹ Ld. pl. Ákr. 3. § második mondat. Vö. pl. Fgytv. 46/A. § szerinti kérelem előterjesztése jogszabályszerű, de a hatóság mégis „hivatalból indítja meg” az eljárást – miközben az az Ákr. 37. § (2) bek. erejénél fogva (elvileg) már megindult, csak erről a hatóság nem tud, vagy nem akar tudomást venni.

¹⁹⁰ Vö. pl. közérdek, a jogsértések a fogyasztók széles körét érintik.

¹⁹¹ Vö. Ákr. 35. § (2) bek.

¹⁹² Ld. pl. Ákr. 10. § (1) bek., 35. § (1)–(2) bek., 37. § (1)–(2) bek.

