



Fővárosi Ítéltábla
mint másodfokú bíróság
1.Mf.31.184/2024/6.

A Fővárosi Ítéltábla, mint másodfokú bíróság a ügyvédi iroda1 (Cím15; ügyintéző. felperesi képviselő ügyvéd) által képviselt **Felperes1.** (Cím2) **felperesnek**, a ügyvédi iroda2 (cím16, ügyintéző: alperesi képviselő ügyvéd) által képviselt **Alperes1** (Cím1) **alperes** ellen, kártérítés iránt indított perében a Fővárosi Törvényszék 14.M.70.472/2022/39. számú ítélete ellen, az alperes 40. sorszámu fellebbezése folytán – tárgyaláson kívül – meghozta az alábbi

í t é l e t e t:

A Fővárosi Ítéltábla az elsőfokú bíróság ítéletét helybenhagyja.

Kötelezi az alperest, hogy 15 napon belül fizessen meg a felperesnek 92.500 (kilencvenkétezer-ötszáz) forint + áfa másodfokú perkoltséget.

A perben felmerült 297.183 (kétszázkilencvenhétezer-száznyolcvanhárom) forint fellebbezési illetéket az állam viseli.

Az ítélet ellen további fellebbezésnek nincs helye.

I n d o k o l á s

Az elsőfokú bíróság által megállapított ítéleti tényállás

[1] Az alperes 2018. január 01. napjától dolgozott a felperesnél értékesítési képviselő munkakörben, a munkavégzés helye a felperes bevásárlóközpontban lévő üzlete volt.

[2] A felperes az értékesítési feladatok ellátásához „Biztonsági tudnivalók figyelmeztető jelek” címmel, úgynevezett Magic Book-ot adott ki, amelyet az alperes is megismert. Ebben a munkáltató felhívta az értékesítő munkavállalói figyelmét – egyebek mellett arra -, ha az ügyfél, vagy más eljáró személy olyan megrendelést kíván leadni, amely

vélhetően megtévesztést, csalás eredményezne, akkor azt jelenteni kell. Ilyen esetek különösen, ha látható, hogy az ügyfél nem képes felismerni a szerződés és/vagy megrendelés tényét, úgy tűnik, hogy a szerződést kötni kívánó ügyfél vásárlási és fizetési szándéka nem valós, az ügyfél és más személyek együttesen jelennek meg, de látható, hogy a másik személy irányítja mind a beszélgetést, mind pedig a vásárlási igényt, és az ügyfél csak arra szükséges, hogy a szerződés létrejöjjön, a vásárolni kívánt legtöbbször nagy értékű készüléket nem az ügyfél kapja meg. A mobiltelefonok szánt összeget más fizeti meg, mint aki az ügyfél, továbbá a szerződés előkészítésekor az ügyfél nincs jelen, csak aláírásra érkezik egy kísérelve, az ügyfél folyamatosan kifelé kommunikál, pl. kimegy az üzlet előtt várakozóhoz, vagy éppen telefonon diktálják be neki a vásárlás paramétereit.

[3] Az alperes több esetben is végzett értékesítéseket, amelyek során az ügyfelek azonosítását nem végezte el megfelelően.

[4] tanú5t általa ismeretlen személyek megkérték, hogy menjen velük, hogy telefont vásároljanak a nevére, ezért cserébe 10.000 forintot kívántak neki adni. tanú5 a nevezett személyekkel először helység1ra, majd helység2ba ment el, de nem vásároltak telefont, nem írt alá semmit és nem is kapott pénzt. Az ismeretlen személyek visszavitték helyiség3ig, ahol kiszállt a kocsiból, de az iratait elvették, majd visszaadták neki. tanú5 2021. december 15. napján rosszul lett, kórházba került, majd 2021. december 16. napján elhalálozott. A néhai tanú5 nevére 30 593 6839-es telefonszámra vásároltak egy Samsung S 21 típusú mobiltelefont. A szerződés kelte 2021. december 17. napja, amikor tanú5 már nem élt.

[5] tanú6 ügyfél részére az alperes készülék értékesítéssel egybekötött szerződést kötött, annak ellenére, hogy az értékesítés idején kórházban tartózkodott. Megállapítást nyert a büntetőeljárás során, hogy tanú6 nevével és adataival ismeretlen személy kötött szerződést 30 828 234 telefonszámra és amellelt megvásárolt egy Samsung Galaxy S21 típusú telefont is.

[6] tanú4 egyéni vállalkozó 2021.08.09-én kötött szerződést, annak ellenére, hogy az ügyfél cselekvőképességet részlegesen korlátozó gondnokság alatt állt az értékesítés idején, az értékesítés napját megelőző napon kiállított az egyéni vállalkozói engedéllyel rendelkezett. tanú4ot két roma származású ember kísérte, akik közül az egyik fizette meg az előleget. Az alperes a szerződéskötést megelőzően a vállalkozói engedélyt privát e-mail címén fogadta, majd továbbította.

[7] tanú3 egyéni vállalkozó ügyfél 2022. február 8. napján az igazolványát és a lakcímkártyáját a pultra helyezte, azonban az alperes nem nézte meg azokat, nem szemrevételezte. A készpénzt, amelyet az ügyféltől átvett, nem a pénztárfiókba, hanem a személyes használati tárgyak tárolására szolgáló fiókba helyezte.

[8] tanú1 részére 2022. január 3. napján értékesített az alperes. tanú1 esetében édesanyja gondnok1, aki az ideiglenes gondnoka, telefonos ügyfélszolgálaton tett bejelentést, mely szerint lánya 2022. január 3. napján nem kötött szerződéseket a felperessel, későbbiekben tanú1 ugyanígy nyilatkozott. Elmondta továbbá azt is, hogy nem járt a bevásárlóközpont1ban. Az alperes ebben az esetben sem végzett szabályos személyazonosítást.

[9] A 2022.02.08 napján végzett tranzakcióról készült kamerafelvételen látható, hogy az ügyfél átad az alperesnek 250.000 forintot mobil előleg céljából, erről nem állított ki, és nem adott át az ügyfél részére befizetési bizonylatot, kizárólag a jazz rendszerben rögzítette azt. Az összeg átvételekor azt nem az erre a célra szolgáló pénztárfiókba helyezte el. A szerződés előkészítésekor az ügyfél nem volt jelen, kizárólag aláíráskor érkezett meg. A

szerződéskötéskor az ügyfelet nem azonosította sem személyében, sem pedig egyéni vállalkozói minőségében.

[10] tanú1, tanú7, tanú3, név1 egyéni vállalkozói bejegyzésükről készült határozatokat az alperes előzetesen megkapta egy vagy több ismeretlen személytől az alperes által használt magán email címre (Email3), melyet ezt követően átküldött a munkáltató által biztosított email postafiókjába (Email4). A felsorolt ügyfelek (kivéve név1, részére készülék értékesítéssel egybe kötött szerződéskötés nem történt) a szerződésből eredő fizetési kötelezettségeiket nem teljesítik. tanú2 egyéni vállalkozó részére megkötött előfizetői szerződésből a keletkező díjakat az ügyfél nem fizeti.

[11] Az alperessel szemben a felperes 2022. február 28-án fegyelmi eljárást indított. A felperesnél irányadó Kollektív Szerződés 18. pontja szerint hátrányos jogkövetkezmény kiszabására irányuló eljárása keretében megállapította, hogy a munkavállaló a munkaviszonyából származó kötelezettségének megszegésével felróható magatartással kárt okozott. A fentiekre tekintettel a munkaviszony megszüntetését kezdeményezte. A felperes az alperes jogviszonyát 2022. március 24. napján felmondással megszüntette, figyelemmel arra, hogy a munkavégzése során számos alkalommal súlyos értékesítési szabálytalanságokat követett el. Az alperes a fenti magatartásával a munkaviszonyból származó lényeges kötelezettségét, hogy a munkáját a jogszabályok és a munkáltatói szabályzatok, illetve a munkáltató utasításainak maradéktalan betartásával végezze és tartsa tiszteletben a munkáltató jogos gazdasági érdekét, megszegte és azzal a munkáltatójának kárt okozott.

[12] A felperes fizetési meghagyásos eljárást kezdeményezett az alperessel szemben, amely az ellentmondás folytán perré alakult.

Kereset

[13] A felperes a keresetében az alperes kötelezését kérte kártérítés jogcímén 3.714.796 forint és ezen összeg után kamat és perköltség megfizetésére.

[14] Előadta, hogy az alperes több esetben végzett értékesítéseket, amelyek a munkáltató szabályzatába ütközött. Az alperesnek az értékesítések során a hivatkozott Magic Book Biztonsági tudnivalók alapján a körülményeket észlelnie kellett volna, melyet nem tett meg. Ezenkívül saját e-mailcímmel forgalmazott, amellyel a személyes adatok kezelésére vonatkozó, és az üzleti titkok megtartására vonatkozó szabályokat is megszegte. Mivel az értékesített szerződésekből eredően a készülékek vételárai, az előfizetések havi díjai nem térültek meg a felperes részére, így az elmaradt bevétel miatt kár érte. A felperes a kár összegét az általa benyújtott táblázatban részletezte.

Ellenkérelem

[15] Az alperes az ellenkérelmében a kereset elutasítását és a felperes perköltségben való marasztalását kérte. Indokolásul előadta, hogy a peresített időszakban – covid járvány - a beazonosítás nehéz volt, mivel az ügyfelek maszkot viseltek. Az ügyfelek azt általában nem vehették le, így az arcról történő azonosításuk, illetve az igazolványon szereplő fényképpel való összehasonlításuk erősen korlátozott volt. Ennek megfelelően az azonosítás csak

általános módon (férfi/nő, magassága, testalkata stb.) volt lehetséges. Ezért, ha a személyi okmányok rendelkezésre álltak és azok érvényesek voltak, az ügylet megköthető volt.

[16] Az ügyfél által átadott 250.000 forint összegű mobil előleg volt a feltétele annak, hogy a készüléket kézhez kapja. A készpénz csak néhány percre került a fiókba, amelynek épp az volt az oka, hogy a nagy számú várakozó ügyfél miatt az ügyfélkezelést a lehető legjobban fel kellett gyorsítani.

[17] Álláspontja szerint, valamennyi nála jelentkező, az eljárásban szereplő ügyfél érvényes, ellenőrzött okmányokkal rendelkezett, amelyek alapján a szerződések megköthetőek voltak. A személyes ellenőrzés a kötelezően viselt maszk miatt erősen korlátozott volt, így fordulhatott elő, hogy más igazolványát felhasználva, az alperest félrevezetve köthetett valaki szerződést. Ezt kivédeni csak az érvényben lévő szabályok megszegésével, a maszk levetetésével lehetett volna, amely azonban a járványügyi szabályok megsértésével járt volna.

[18] A rendelkezésre álló Magic Book Biztonsági tudnivalók csatolt részében nincsenek olyan előírások, amelyeket az adott helyzetre alkalmazni lehetett volna. A cselekvőképeséget részlegesen korlátozó gondnokság ténye az ügyfél által átadott személyi okmányokból nem derült ki, olyan központi nyilvántartásról pedig nem volt, ahol ellenőrizni lehetett volna. Álláspontja szerint ezért felelősség nem terheli, mert ha ilyen személy szerződést köt és ezt a tényt nem közli vele, ezért nem vonható felelősségre.

Az elsőfokú bíróság határozata

[19] Az elsőfokú bíróság kötelezte az alperest, hogy fizessen meg a felperes részére 3.714.796 forint kártérítést, ezen összeg után kamatot, valamint perköltséget.

[20] A felperes az elsőfokú eljárás során okiratokkal és tanúvallomásokkal bizonyította, hogy az alperes több olyan esetben is végzett értékesítéseket, amelyek során kétségek kellett volna, hogy felmerüljenek az ügyfél fizetési hajlandósága tekintetében. Több alkalommal az ügyfelek azonosítását nem végezte el megfelelően, hiszen az ügylet idején kórházban tartózkodó személy részére, illetve egy alkalommal elhunyt személy nevére kötött szerződést. Az alperes több olyan szerződést kötött egyéni vállalkozókkal, mely az ügyfeleknek a vásárlás körülményeiből az alperesnek gyanút kellett volna fognia. (Több személy kíséri, nem az ügyfél fizeti az előleget.) Ezeknek az ügyfeleknek valódi fizetési szándékuk nem volt, azóta megkötött szerződéseket, készülék részleteket, felperes1.munikációs díjakat nem rendezték. Az alperes ezen esetekben nem végezte el az azonosítást, nem tudott arra magyarázatot adni, hogyan került kapcsolatba a nevezett személyekkel.

[21] Az alperes számára is elérhetőek és kötelezően betartandóak voltak azok az „gyanús értékesítési körülmények”, mint figyelmeztető jelek, amelyek a Magic Book Biztonsági tudnivalók oldalon összegyűjtésre kerültek.

[22] Az alperes a személyes meghallgatása során elmondta, hogy irányadó munkáltatói szabályzatok alapján meg kellett arról győződnie, hogy az a személy áll előtte, aki a személyi okmányokon szerepel. Az elsőfokú bíróság megállapította, hogy tanú4, tanú6, tanú2, tanú7, tanú5, tanú6, tanú1 és tanú3 esetében az alperes nem az irányadó munkáltatói szabályzatok alapján járt el, különösen a Magic Book Biztonsági tudnivalók szerint:

„Különösen gyanús, az új üzleti SOHO ügyfelek, pl. egyéni vállalkozó már a bejegyzés napján szerződést kíván kötni és több készüléket vásárolni” alapján.

[23] tanú3 esetében pedig még a személyi igazolványt sem nézte meg, nem azonosította az ügyfelet.

[24] A 2022. február 8-án végzett tranzakció kapcsán pedig bizonyította a felperes, hogy az ügyfél átadott az alperesnek 250.000 forintot mobil előleg céljából, erről pedig az alperes nem állított ki, és nem adott át az ügyfél részére befizetési bizonylatot, kizárólag a jazz rendszerben rögzítette azt. Az összeg átvételekor azt nem az erre a célra funkcionáló zárható pénztárfiókba helyezte el. A szerződés előkészítésekor az ügyfél nem volt jelen, kizárólag aláíráskor érkezett meg. A szerződéskötéskor az ügyfelet nem azonosította sem személyében, sem pedig egyéni vállalkozói minőségében.

[25] A következő ügyfelek tekintetében: tanú1, tanú7, tanú3, név1; az egyéni vállalkozói bejegyzésükről készült határozatot előzetesen megkapta egy vagy több ismeretlen személytől az alperes által használt magán email címre, melyet ezt követően átküldött a munkáltató által biztosított email fiókba.

[26] A munkáltatónál irányadó, a személyadatokról és okiratokról szóló 362. számú belső utasítás 6.1.3. pontjában rögzítetteknek az alperes magatartása nem felelt meg. Az utasítás többek között rögzíti, hogy az ügyfél és munkatársi személyes adatokat az erre kijelölt IT rendszerben kell tárolni és kezelni. A személyes adatokat kezelő IT rendszereknek meg kell felelniük a technológiai biztonsági követelményeket tartalmazó utasításokban leírtaknak.

[27] Az alperes azzal, hogy magán e-mail címén tárolta az előfizetői adatokat, súlyosan és szándékosan megszegte az előfizetői adatok kezelésére vonatkozó belső utasításokat.

[28] A felperes az utasítások készítését és közzétételét a 107. számú csoportutasításban szabályozza. Az utasítás 6.6.2.1.pontja rögzíti, hogy „a szabályozások közzététele a Felperes1. Szabályozási környezetének weboldalán történik. Az elrendelt szabályozások publikálásáról és az e-mailértesítések rendszer által történő kiküldéséről az ügyviteli terület az elrendelést követő második munkanapon belül gondoskodik.

[29] Az alperes tehát a megjelent utasításokról e-mailen tájékoztatást kapott, továbbá tájékoztatták arról is, hogy hol tekintheti meg azokat. A felperes a belső utasítások megismerése és betartása körében rögzítette az alábbiakat: „A munkavállaló a munkakörére vonatkozó jogszabályok, a munkáltató mindenkor hatályos belső szabályzatai, utasításai továbbá a munka törvénykönyvének mindenkor hatályos rendelkezései, a KSZ és a felperes1 Csoport Működési Kódexe szerint, valamint a munkáltatói jogkört gyakorló továbbá az utasításadásra feljogosított más vezető utasításainak megfelelően végzi tevékenységét. A munkavállaló köteles megismerni és betartani a munkakörével, munkavégzésével kapcsolatos munkáltatói utasításokat, belső szabályokat. A munkáltató ezek megismerését és folyamatos hozzáférhetőségét biztosítja a munkavállaló számára. A munkavállaló az elvárható gondossággal volt köteles eljárni a munkakötelezettségei teljesítése körében.”

[30] Az elsőfokú bíróság a maszk viselésével kapcsolatban rögzítette, hogy a felperes üzlethálózat vezetője név2 igazgató belső tájékoztatást adott ki, mely szerint a maszk használata kizárólag a munkavállalók részére volt kötelező. Az F/26. sz. tájékoztató szerint 2021. október 28-tól kötelezték a munkavállalókat maszk viselésére. Azonban ezen tájékoztató az ügyfeleket nem kötelezte maszk viselésére, így az ügyfelek beazonosítása minden további feltétel nélkül megtörténhetett volna. Az elsőfokú bíróság álláspontja szerint, figyelemmel arra, hogy a munkáltatónál belső utasítás nem volt arra, hogy az ügyfeleknek kötelező viselnie a maszkot, így az alperes megkérhette volna az ügyfelet, hogy az

azonosításhoz távolítsa el a maszkot. Ennek következtében nem fogadta el az alperes azon előadását, miszerint a maszk miatt nem tudta beazonosítani az ügyfeleket.

[31] Az elsőfokú bíróság megállapította, hogy az alperes magatartása és az okozott kár között okozati összefüggés áll fenn, a kár bekövetkeztét a munkavállaló súlyosan gondatlan, kötelezettségszegő magatartása okozta. Az alperesnek a szerződések megkötésénél és a készülékek értékesítése során az ügyfelek azonosítását el kellett volna végeznie, melyre nem került sor. Az alperesnek az értékesítések során a Magic Book Biztonsági tudnivalók alapján a fennálló körülményeket észlelnie kellett volna, azonban ezekre nem volt tekintettel. Saját e-mail címen forgalmazott, amellyel a személyes adatok kezelésére vonatkozó és az üzleti titkok megtartására vonatkozó szabályokat is megszegte. Az alperes az eljárás során maga sem vitatta, hogy a megkötött szerződések vonatkozásában az előlegen kívül további befizetés a felperes részére nem történt.

[32] A felperes összecszerűségében előterjesztett kereseti kérelmét az alperes nem vitatta, így az elsőfokú bíróság a kereseti kérelemnek megfelelően kötelezte az alperest kártérítés megfizetésére.

Fellebbezés

[33] Az ítélet ellen az alperes terjesztett elő fellebbezést, amelyben az elsőfokú ítélet megváltoztatását és a felperes keresetének elutasítását kérte. Továbbá perköltség iránti igényt is előterjesztett.

[34] Előadta, hogy az elsőfokú bíróság a tényállást tévesen értelmezte, a bizonyítékokat helytelenül értékelte és téves jogi következtetést vont le, ennek következtében az ítélete megalapozatlan.

[35] Hivatkozott arra, hogy a maszkviselést szabályozó 484/2020. (XI.10.) Kormányrendelet helyes értelmezése szerint a maszk viselése az üzletekben tartózkodó személyek számára is kötelező volt. tanú10 üzletvezető is úgy nyilatkozott, hogy az ügyfeleknek is kellett a Kormányrendelet alapján maszkot viselni. Az elsőfokú bíróság nem adott kellő súlyt tanú9 tanúvallomásának, miszerint a covid időszakban kötelező volt a maszkviselés 2020-tól 2022-ig. A maszk az ügyfélen maradt, amikor a beazonosítás történt, munkáltatói utasítás volt, hogy még az ügyfél orra sem lóghat ki, nem kaptak arról tájékoztatást, hogy az ügyfeleknek a beazonosításhoz le kell venniük a maszkot. tanú12 pedig úgy nyilatkozott, hogy nem kérhette meg az egyik vevőt sem, hogy húzza le a maszkot, a látottak alapján azonosította be az ügyfelet.

[36] Az elsőfokú bíróság tévesen jutott arra a következtetésre, miszerint az alperes szabályt szegett azzal, hogy nem utasította az ügyfeleket a maszk levételére, hiszen erre nem volt lehetősége. Az alperes minden esetben a lehetőségeihez mérten, a járványügyi korlátozásokat betartva, a részére bemutatott iratok alapján kellő gondossággal, a tőle adott helyzetben elvárható módon azonosította az ügyfelet. Megjegyezte, hogy az ügyfelek online is lebonyolíthatják a vásárlást és ez esetben legfeljebb a futárnak lenne lehetősége az ügyfél arcának és kinézetének összehasonlítására, de sok esetben ez nem történik meg.

[37] tanú4 vonatkozásában előadta, hogy nem állt a rendelkezésre olyan adatbázis, amelyben ellenőrizhette volna, hogy az ügyfél gondnokság alatt áll-e. Az pedig, hogy valamely vásárló kíséreléssel érkezett az üzletbe, önmagában nem tekinthető gyanúnak, hiszen az ügyfél kora, fizikai állapota miatt ez indokolt lehet.

[38] Az ügyfelek tényleges fizetési hajlandóságával kapcsolatban előadta, hogy az elsőfokú bíróság figyelmen kívül hagyta azt a tény, hogy ezen kérdések nem voltak előre láthatóak, mindig utóbb derültek ki, a háttérközpont vizsgálatot futtatott le az ügyfeleknél, meghatározta az előleg összegét, amit az ügyfelek megfizettek. Tehát a pillanatnyi fizetőképességük igazolást nyert, így lehetségessé vált az üzletkötés a hosszú távú fizetőképességről, illetve hajlandóságról való bizonyosság beszerzésére nem létezik egzakt módszer. Azon ügyfelek kapcsán, akik aznap kapták meg az egyéni vállalkozói engedélyüket, hivatkozott arra, hogy a vonatkozásukban is a háttér csoport valamennyi esetben engedélyezte az üzletkötést, tehát az alperes önhatalmúlag nem értékesített. Megjegyezte, hogy az üzleti életben rendszeresen előfordul olyan eset, hogy egyéni vállalkozások vagy cégek a bejegyzésük napján eszközöket vásárolnak a működésükhöz, adott esetben telefonkészüléket is, és sok ilyen esetben a felperes sem tagadja meg az üzletkötést és a részletek megfizetése is határidőben teljesül.

[39] tanú3 vonatkozásában előadta, hogy ez a személy már járt megelőzően az üzletben, az alperes már többször beazonosította, minden adatával tisztában volt, és az igazolványra rátekintett, egyéb iránt az egyéni vállalkozói bejegyzésről szóló határozatot már korábban e-mailen elküldte, valamint az előlegről készített dokumentumot a táblagépen az alperes aláíratta vele. Előfordulhat olyan eset, hogy amíg a dokumentumok készülnek, az ügyfelek távoznak ügyet intézni és azt követően térnek vissza, amely nem szabályellenes.

[40] Azon eljárásnak, hogy az alperes egyes esetekben a pénzt nem rögtön a széfbe tette, az volt az oka, hogy a nagyszámú várakozó ügyfél miatt, az ügyfélkezelést a lehető legjobban fel kellett gyorsítani, az alperes egymaga szolgálta ki az ügyfelek hosszú sorát, így nem bíbelődött rögtön az összeg széfben való elhelyezésével. Ebből azonban hiánya soha nem keletkezett, az átadott összegek a jazz rendszerbe mindig rögzítésre kerültek.

[41] A saját e-mailcím használatával kapcsolatban hivatkozott arra, hogy az üzletkötési folyamat meggyorsítása érdekében, mivel a felperes1.os e-mail fiók úgy működik, hogy először be kell lépni, utána be kellett írni a jelszót, a felperes1. fiókba, utána frissíteni kell, a privát gmail-es e-mailen rögtön megjelenik az irat. A nagy ügyfélteher, valamint kisszámú kiszolgáló személyzet és magas vállalati kvóták miatt szükséges volt a lehető leggyorsabb ügyintézés, tekintettel arra is, hogy előfordult olyan eset, hogy a hosszú várakozási idő miatt az ügyfelek ingerülten, agresszíven viselkedtek. E körben idézte a továbbá a belső utasítást, mely szerint kizárólag üzletileg indokolt esetben engedélyezett Kliens informatikai eszközön vagy mobil adattárolón való tárolás. Az alperes magatartása semmiképpen sem tekinthető szabálysértő magatartásnak.

[42] A fentiek alapján az alperes részéről sem szándékos, sem pedig súlyosan gondatlan károkozó magatartás nem merült fel. A felperes azon személyekkel szemben jogosult a kárát érvényesíteni, akik más irataival visszaélve, neki kárt okoztak.

Fellebbezési ellenkérelem

[43] A felperes a fellebbezési ellenkérelemében az elsőfokú ítélet helybenhagyását és az alperes másodfokú perköltség megfizetésére kötelezését kérte.

[44] Maszkviseléssel kapcsolatban előadta, hogy a Kormányrendelet helyes értelmezése szerint az ügyfeleknek sem jogszabályi, sem a felperesi üzletekbe való belépéshez nem volt előírva a maszkviselés, így az ügyfelek azonosítása minden további feltétel nélkül megtörténhetett volna. Még a maszkot viselők esetén sem volt annak akadálya,

hogy felkérésre az arcukat az azonosításig fedjék fel. Ez a probléma más ügyfélszolgálati pontokon, más kollégáknál nem merült fel, ők az azonosítást minden további nélkül el tudták végezni. A felperes ezen hivatkozását alátámasztotta tanú10 tanú, mint vezető nem utasította az értékesítőket sem szóban, sem írásban, ha nem tudják beazonosítani az ügyfelet, akkor nem kérhetik meg az ügyfelet, hogy húzza le a maszkot, hogy azonosítani lehessen. A Kormányrendelet alapján volt időszak, amikor a ügyfeleknek is maszkot kellett viselniük, de nem volt olyan belső szabályzat, ami kizárta volna, hogy az azonosítás végett lehúzzák. Az azonosítás mindenekelőtt volt a felperesnél, ha nem tudják beazonosítani, akkor meg kellett volna tagadni az ügyletet. tanú12 is úgy nyilatkozott, hogy az ügy nem volt bejelentve, hogy az azonosításhoz sem kérhette az ügyfelet, hogy húzza le a maszkot. Az azonosítás mindenekelőtt álló volt, a vásárlás szempontjából a legfontosabb a felperesnél, az alperes nem hivatkozhat sikeresen arra a mentesülés körében, hogy a maszkviselés miatt nem sikerült beazonosítani az ügyfelet, mert ha a beazonosítást nem lehet elvégezni, akkor meg kell tagadni a vásárlást.

[45] Az alperes idézett tanú10 tanúvallomásából, de csak kiragadott egy részletet. tanú10 tanú elmondta, hogy a munkáltatónál soha nem volt olyan utasítás, sem szóban, sem írásban, hogyha nem tudják beazonosítani az ügyfelet, akkor egy pillanatra ne húzhassák le a maszkot. Ugyanolyan plexi volt az ügyfélszolgálaton is, mint a bíróságon, tehát meg lehetett volna kérni, hogy egy pillanatra húzzák le a maszkot. Az ügyfelet be kellett azonosítani személyigazolvánnyal, lakcímkártyával, más személyes irattal.

[46] Előadta, hogy Vargáné tanú9 elfogult tanú, figyelemmel arra, hogy a felperessel perben állt és jelenleg is végrehajtási eljárást folytat ellene a felperes.

[47] tanú12 szintén nem tekinthető elfogulatlan tanúnak, mivel a felperessel perben állt és végrehajtási eljárást folytat ellene. A tanú munkaviszonyát a felperes hasonló szabálytalan értékesítések miatt mondta fel. A tanú a felmondás jogellenessége iránti keresetét a Fővárosi Törvényszék 20.M.70.588/2023/7. szám alatti ítéletében elutasította és az alperesnek a felperes által okozott kár megtérítésére irányuló viszontkeresetének helyt adott, melyet a Fővárosi Ítéltábla a 2.Mf.31.005/2024/7. számú ítéletével helybenhagyott.

[48] tanú4 vásárlása vonatkozásában az alperes elferdítette az elsőfokú ítéletet, mivel az nem azt mondja ki, hogy az alperesnek tudnia kellett volna, hogy a szerződő feleket nem vezette fizetési szándék, hanem azt, hogy nem győződött meg az ügyfelek fizetési hajlandóságáról, képességéről.

[49] Előadta, hogy téves az alperes hivatkozása háttércsoport engedélyezésével kapcsolatban, figyelemmel arra, hogy a szerződéskötésre az alperes által került sor, ő volt köteles az azonosítások elvégzésére, neki kellett volna az előírások alapján a gyanús körülmények vizsgálatát elvégezni és a szerződéskötéseket megtagadni.

[50] A magán e-mail használata vonatkozásában az elsőfokú ítélet helytállóan rögzítette, miszerint az a felperes szabályzatába ütközött és visszaélésre adhatott okot. Az alperes azzal, hogy a magán e-mailjén tárolta az előfizetői adatokat, súlyosan és szándékosan megszegte az előfizetői adatok kezelésére vonatkozó belső utasításokat.

[51] tanú3 esetében hivatkozott arra, hogy az alperes nem végezte el a személyazonosítást, az igazolványra rá sem nézett a kamerafelvételek alapján, ezáltal megszegte a belső szabályzatot.

[52] Álláspontja szerint az elsőfokú bíróság a felperesi bizonyítékok és a tanúmeghallgatások alapján az egyes szabálytalan, a vonatkozó felperesi utasítások megszegésével történt értékesítéseket megalapozottan és helyesen állapította meg tanú4, tanú6, tanú2, tanú7, tanú5, tanú1, tanú3 és a 2022. február 8-án végzett tranzakció kapcsán. Az alperes ezen esetekben nem végezte el az azonosítást, nem tudta megmagyarázni, hogyan

került kapcsolatba ezen személyekkel, azok miért magán e-mailcímre küldték meg az irataikat. Így ellenőrizhetetlen volt ezen esetekben, hogy kinek a személyi iratai és milyen e-mailcímről kerültek megküldésre az alperesnek. Valamennyi esetre igaz, hogy gyanús körülmények esetén fokozott elővigyázatosságot kell tanúsítani az értékesítések során, amely nem történt meg.

[53] Előadta, hogy a rendőrkapitányság2 Bűnügyi Osztálya a korábban megszüntetett eljárás folytatását rendelte el, figyelemmel arra, hogy ezen cselekmények esetében ugyanaz az értékesítő működött közre a szerződések megkötése és az eszközök értékesítése alkalmával. Az alperes a fenti magatartásával megszegte a munka törvénykönyvéről szóló 2012.évi I. törvény (a továbbiakban: Mt.) 8. § (1) - (2) bekezdésében és az Mt. 52.§ (1) bekezdésében rögzített kötelezettségeit. Az alperes a kárösszecszerűségét nem vitatta, így köteles a felperesnek az okozott kárt megtéríteni.

A másodfokú bíróság döntése és jogi indokai

[54] Az alperes fellebbezése megalapozatlan.

[55] A másodfokú bíróság megállapította, hogy az elsőfokú bíróság a bizonyítási eljárást lefolytatta, a tényállást feltárta, a döntését a peradatok okszerű mérlegelésével hozta meg, mellyel a másodfokú bíróság is egyetértett, ezért az elsőfokú ítéletet a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.) 383.§ (2) bekezdése alapján helybenhagyta. A másodfokú bíróság az elsőfokú ítéletet a Pp. 386. § (4) bekezdése alapján, helyes indokai alapján hagyta helyben.

[56] A Pp. 370. § (1) bekezdése szerint a másodfokú bíróság felülbírálati jogkörét – a (2) – (4) bekezdésben foglalt eltéréssel – az erre irányuló fellebbezési kérelemre, csatlakozó fellebbezésre, ellenkérelemre, azok korlátai között gyakorolja. Ilyen korlátnak minősülnek a 371.§ (1) bekezdés a) – d) pontjában megjelölt tartalmi követelmények körében előadottak.

[57] A másodfokú bíróság a fellebbezés kapcsán az alábbiakra mutat rá.

[58] Az alperes elsődlegesen arra hivatkozott, hogy 484/2020. (XI.10.) Kormányrendelet alapján az üzletben tartózkodók számára kötelező volt a maszk használata. E körben hivatkozott tanú10 és tanú9 tanú vallomásra is. A felperes a maszkviseléssel kapcsolatban előadta, hogy a Kormányrendelet 1. § (1) bekezdése szerint az egészségügyi intézmény területén a kötelező maszkviselés szabályait az egészségügyért felelős miniszter rendeletben állapítja meg. A (2) bekezdés kimondja, hogy a szociális intézmény területén a kötelező maszkviselés szabályait a szociál- és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter rendeletben állapítja meg. A (3) bekezdés szerint az (1) és (2) bekezdésben meghatározott eseten kívül orvosi maszkot, munkavédelmi maszkot bárki jogosult használni.

[59] A munkáltató által kiadott F/26. számú utasítás kizárólag az üzletekben dolgozó munkavállalókra vonatkozott. A felperes a 484/2020. (XI.10.) Kormányrendelet 2021. november 20-tól 2022. március 6-ig a rendelet 2.§ d) pontja alapján valóban előírta a maszkviselést mindenki számára az üzletközpontokban.

[60] A felperes helytállóan hivatkozott arra, hogy a munkavállalók plexi mögött dolgoztak és annak semmilyen akadálya nem volt, hogy az ügyfelek beazonosításáig a maszkot lehúzzák az arcukról.

[61] Az alperes tanú10 tanúvallomásából csupán kiragadott egy részletet. tanú10 tanúvallomásában elmondta, hogy: „Ott olyan indokokat mondott, hogy nem lehetett

azonosítani az ügyfeleket, mert, hogy maszkhasználat van. Ekkor levetítettek részére több videófelvételt, amiben látszott, hogy úgy ül alperes1., hogy el volt fordulva, a személyigazolványt lehetetlen volt látni, az adatokat, mert a fejét meg sem mozdította, ezt akkor el is ismerte.

Egyébként, mint vezető és a felperes1 is soha nem volt olyan utasításunk sem szóban, sem írásban, hogyha nem tudja azonosítani az ügyfelet, akkor egy pillanatra ne húzhassák le a maszkot. Ugyanilyen, mint a bíróságon van plexi, ugyanilyenek voltak a pultokon, tehát meg lehetett volna kérni azt, hogy egy pillanatra húzzák le a maszkot.

[62] Az ügyfeleknek is kellett a kormányrendelet alapján maszkot viselni, de olyan belső utasításunk volt, hogy az azonosításhoz ne húzhatnák le egy percre a maszkot. Az azonosítás mindenekelőtt volt, az a felperes1nél nagyon fontos, a belső szabályzatunk is ezzel kezdődik, ha nem tudjuk beazonosítani az ügyfelet, akkor meg kell tagadni az értékesítést, ügyintézés, mert nem tudjuk, hogy ki a személy. Személyi igazolvánnyal, lakcímkártyával, más személyes irattal, ez az első a kommunikáció, a köszönés után, ettől nem lehet eltekinteni.”

[63] tanú12 pedig kifejezetten úgy nyilatkozott, hogy „az úgy nem volt kijelentve, hogy az azonosításra sem kérhette meg az ügyfelet, hogy húzza le a maszkot”.

[64] Az alperes előadását egyedül tanú9 tanú támasztotta alá. A másodfokú bíróság elfogadta a felperes fellebbezési ellenkérelmében foglaltakat, miszerint nem tekinthető elfogulatlan tanúnak, hiszen a felperessel perben állt és jelenleg is végrehajtási eljárást folytat ellene a munkáltató.

[65] A fentiek alapján az alperes fellebbezése megalapozatlan volt a maszkviseléssel kapcsolatban, az alperes nem tartotta be a munkáltató utasításait, az azonosítással kapcsolatban, ezáltal a kárt okozott a felperesnek.

[66] tanú4 vásárlásával kapcsolatban arra hivatkozott az alperes, hogy nem állt rendelkezésre olyan adatbázis, amelyben ellenőrizhette volna azt, hogy az ügyfél gondnokság alatt állt.

[67] A másodfokú bíróság álláspontja szerint az alperes nem értelmezte megfelelően az elsőfokú ítéletet, mivel az alperesnek nem azt kellett volna tudnia, hogy a szerződő feleket nem vezette fizetési szándék, nem győződött meg az ügyfelek fizetési hajlandóságáról, képességéről. Az elsőfokú ítélet azt rögzíti, hogy az ügyfeleknek fizetőképessége és valódi fizetési szándékuk nem volt, erre vonatkozóan az alperes számára is elérhetőek azok az „gyanús” értékesítési körülmények”, mint figyelmeztető jelek, melyek a Magic Book Biztonsági tudnivalók oldalon összegyűjtésre kerültek. Az alperes 2021. augusztus 9. napján úgy kötött szerződést, hogy az ügyfél fizetőképessége és valódi fizetési szándéka tekintetében egyértelműen fennálltak a „gyanús értékesítési körülmények”, amelyek az alperes számára is ismertek voltak a munkáltatói szabályzatban, a Magic Book Biztonsági tudnivalók oldalon szerepelnek:

- az értékesítés napját megelőző napon kiállított egyéni vállalkozói engedély,
- az ügyfél korlátozott cselekvőképessége, többen kísérik az ügyfelet,
- a szerződéskötést megelőzően a vállalkozói engedélyt privát e-mailcímen fogadta, majd továbbította, ezzel az üzleti titkok és személyes adatok szabálytalan kezelését követte el,

[68] Az alperes fellebbezése megalapozatlan a háttér csoport vonatkozásában, figyelemmel arra, hogy a szerződéskötésre az alperes által került sor, ő volt köteles az azonosítások elvégzésére, neki kellett volna az előírások alapján a gyanús körülményeket vizsgálni és ha azok fennállnak, a szerződéskötést megtagadni.

[69] Az alperesnek kellett volna meggyőződnie arról, hogy az a személy áll előtte, aki a személyi okmányokon szerepel, továbbá nem áll fenn gyanús körülmény. E vonatkozásban a háttér csoportnak nem volt kötelezettsége.

[70] Az alperes arra is hivatkozott, hogy nem tiltott az, hogy az egyéni vállalkozóként történt bejegyzés napján kössön az ügyfél szerződést. A másodfokú bíróság rámutat arra, hogy az elsőfokú ítélet nem ezt a tényt tartalmazza. Az elsőfokú ítélet egyértelműen rögzíti, hogy az alperes nem vette figyelembe azokat a gyanús körülményeket, amelyek következtében a kár létrejött. Az elsőfokú bíróság a benyújtott bizonyítékok és a tanú-meghallgatások alapján az egyes szabálytalan, a vonatkozó felperesi utasítások megszegésével történt értékesítéseket megalapozottan és helyesen állapította meg. Szabálytalan értékesítések történtek tanú4, tanú6, tanú2, tanú7, tanú5, tanú6, tanú1, tanú3 és a 2022. február 8-án végzett tranzakció esetében, a gyanús körülmény fennállta miatt. A másodfokú bíróság az elsőfokú ítéletet helyes indokai alapján hagyta helyben, annak szükségtelen megismétlése nélkül.

[71] Az alperes hivatkozott arra, hogy tanú3 megelőzőleg már járt a felperesnél, amikor az alperes ellenőrizte az iratokat és közvetkezőkben már tisztában volt az adataival. A másodfokú bíróság rámutat arra, hogy az alperes ezen tényelődását bizonyíték nem támasztja alá. Ezzel szemben a kamerafelvétel azt rögzítette, hogy tanú3 letette a pultra az igazolványait, azonban az alperes úgy kötötte meg a szerződést, hogy arra rá sem nézett, így ezen fellebbezés ok is megalapozatlan.

[72] Az alperes megsértette a munkáltató szabályzatát, amikor a pénzt nem rögtön a széfbe tette és ezt nem menti az a körülmény sem, hogy nagyszámú várakozó ügyfél volt jelen.

[73] A magán e-mailcím használatával kapcsolatban az elsőfokú bíróság helytállóan rögzítette, miszerint tiltott volt. Az alperes azzal, hogy magán e-mail címen tárolta az előfizetői adatokat, súlyosan és szándékosan megszegte az előfizetői adatok kezelésére vonatkozó belső utasításokat. Az alperes a fellebbezésében saját maga idézi az irányadó belső utasítást, miszerint kizárólag üzletileg indokolt esetben engedélyezett ezek Kliens informatikai eszközön vagy mobiltárolón való tárolás. A másodfokú bíróság álláspontja szerint az a körülmény, hogy a hosszú várakozási idő miatt az ügyfelek esetlegesen ingerülten és agresszíven viselkedtek, nem teszi lehetővé a magán e-mail cím használatát.

[74] A következő ügyfelek tekintetében. tanú1, tanú7, tanú3, név1; az egyéni vállalkozói bejegyzésükről készült határozatokat az alperes nyilatkozata szerint előzetesen megkapta egy vagy több különböző ismeretlen személytől, az alperes által használt magán e-mail címre (Email3), melyet ezt követően átküldött a munkáltató által biztosított e-mail postafiókjába (Email4). Az előbb felsorolt ügyfelek, kivéve név1 részére készülék értékesítéssel egybekötött szerződés nem történt, továbbá tanú2 egyéni vállalkozó részére megkötött előfizetői szerződésből a keletkező díjakat az ügyfél nem fizeti.

[75] A másodfokú bíróság egyetértett az elsőfokú bíróság ítéletével, miszerint a szabálytalan értékesítések miatt az alperes a munkaviszonyból eredő fenti kötelezettségeit tevőleges magatartással és mulasztással megsértette. Az alperes által értékesített szerződések tekintetében valamennyi szerződő fél vitatta, hogy szerződést kötött, és jelezte, hogy a személyes adataival visszaéltek a szerződéskötés során. Ezt a tényt a meghallgatott tanúk és a per anyagává tett rendőrségi eljárásban tett vallomások is alátámasztották. Mivel az értékesített szerződésekben eredően a készülékek vételárai, az előfizetések havi díjai nem térültek meg a felperes részére, így kár érte.

[76] Az elsőfokú bíróság helyesen mutatott rá arra, hogy az alperes számára is elérhetőek és kötelezően betartandóak voltak azok „a gyanús értékesítési körülmények”, mint

figyelmeztető jelek, amelyek a Magic Book Biztonsági tudnivalókban összegyűjtésre kerültek. Az alperes a fenti magatartásával a munkaviszonyból származó olyan lényeges kötelezettségét, hogy – a munkáját a jogszabályok és a munkáltatói szabályzatok, illetve a munkáltató utasításainak maradéktalan betartásával végezze és tartsa tiszteletben a munkáltató jogos gazdasági érdekeit – megszegte és azzal a munkáltatójának kárt okozott, mivel ezen értékesítésekből a felperes bevételre nem tett szert. Az alperesnek a szerződések megkötésénél és a készülékek értékesítése során az ügyfelek azonosítását el kellett volna végeznie, azonban ezekre nyilvánvalóan nem került sor. Az alperes a fenti magatartásával megszegte az Mt. 8. § (1) és (2) bekezdésében és az Mt. 52.§ (1) bekezdésében rögzített kötelezettségét. A fentiek alapján az alperes a munkaviszonyból származó kötelezettségeit súlyosan gondatlan magatartásával megszegte, amivel a munkáltatónak kárt okozott, így az Mt. 179.§ (1) bekezdése alapján, a (3) bekezdése szerinti mértékben köteles azt megtéríteni.

[77] A felperes a károkozást, a kár bekövetkezését, az okozati összefüggést és az összecszerűségét az okiratokkal és a tanúvallomásokkal bizonyította. Mivel az értékesített szerződésekben eredően a készülék vételárai nem térültek meg, a felperest az elmaradt bevétel miatt kár érte.

[78] Az alperes a kár összecszerűségét nem vitatta, ezért az elsőfokú bíróság helytállóan kötelezte kártérítés megfizetésére.

Záró rész

[79] A bíróság a fellebbezési eljárásban pervesztes alperest a Pp. 83.§ -a alapján kötelezte másodfokú perköltség viselésére, amelynek összegét a bírósági eljárásban megállapítható ügyvédi költségekről szóló 32/2003. (VIII.22.) IM rendelet 3.§ (1) bekezdése alapján határozott meg.

[80] Az alperes munkavállalói költségkedvezményre jogosult, így a perben felmerült fellebbezési illetéket az állam viseli.

[81] A másodfokú bíróság a fellebbezést a Pp. 376.§-a alapján tárgyaláson kívül bírálta el.

[82] Az ítélet elleni fellebbezés lehetőségét a Pp. 365.§-a zárja ki.

Budapest, 2024. december 5.

dr. Vajas Sándor s.k.
a tanács elnöke

dr. Kovács Edit s.k.
előadó bíró

dr. Kulicity Mária s.k.
bíró