

JÁSZ-NAGYKUN-SZOLNOK MEGYEI KORMÁNYHIVATAL

KÖZLEKEDÉSI, MŰSZAKI ENGEDÉLYEZÉSI, MÉRÉSÜGYI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI
FŐOSZTÁLY
FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY

Ügyiratszám: JN/53/00152-7/2020.

Ügyintéző: Tóth-Krucsay Csilla

Telefon: 56/795-165

Modul szám: 2010K-00075

Tárgy: Kötelezésre szóló határozat

Hiv. szám:-

Melléklet: -

HATÁROZAT

A Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály a VCSM Zrt.-t (székhely: 5000 Szolnok, Vízmű út 1., adószám: 11272292-2-16 a továbbiakban: Társaság)

kötelezi

arra, hogy:

- a fogyasztói panaszok elutasítása esetén a válaszlevelek pontosan tartalmazzák az illetékes hatóság elérhetőségét.

A fenti kötelezettségének a Társaság a határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

A véglegesen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást foganatosító szerv a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti, a kötelezettel szemben pénzbírságot szabhat ki, továbbá a rendőrség közreműködésével kényszerítheti ki a meghatározott cselekményt.

Felhívom figyelmét, hogy amennyiben a jelen határozatban foglalt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetésére irányuló kötelezettségének nem tesz eleget, és a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.) 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések ismételt megsértését, úgy a hatóság az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja. Ugyanakkor az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése, és a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv tv.) 12/A. §-a értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

A Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályának (továbbiakban: Hatóság) eljárása során eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

A határozat annak közlésével véglegessé válik. Amennyiben a határozatban foglaltakkal nem ért egyet, úgy a közléstől számított 30 napon belül a Debreceni Törvényszékhez (4025 Debrecen, Széchenyi u. 9.) címzett, de a Hatósághoz benyújtandó keresetben jogsérelemre hivatkozva kérheti a határozat törvényességének bírósági felülvizsgálatát.

A keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs, ugyanakkor a halasztó hatály elrendelése azonnali jogvédelem keretében a bíróságtól kérhető. A kérelemben valószínűsíteni kell a kérelmet megalapozó tényeket, valamint részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell.

A közigazgatási perek a bíróság hatáskörébe tartoznak, a perre az a bíróság illetékes, amelynek illetékességi területén az elsőfokú közigazgatási cselekmény megvalósult. A bíróság eljárása illetékköteles, melynek mértéke 30.000 Ft, az illeték megfizetéséről a Bíróság utólag rendelkezik (tárgyi illeték-feljegyzési jog).

Ha egyik fél sem kérte tárgyalás tartását, és azt a bíróság sem tartja szükségesnek, a bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz. Tárgyalás tartását a keresetlevélben kérheti, melynek elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.

Bizonyítékként a hatósági eljárás idején fennálló, de a hatósági eljárásban nem értékelt tényre, körülményre a vállalkozás akkor hivatkozhat, ha azt a hatósági eljárásban a Hatóság arra való hivatkozása ellenére nem vette figyelembe, azt önhibáján kívül nem ismerte, illetve arra önhibáján kívül nem hivatkozott.

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) alapján, elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt, így a keresetlevelet is, kizárólag elektronikusan - az E-ügyintézési tv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon - nyújthat be a bírósághoz, és a bíróság is elektronikusan kézbesíti a részére.

A keresetlevelet a Hivatalnál lehet benyújtani vagy ajánlott küldeményként postára adni. A jogi képviselővel eljáró fél, valamint a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet elektronikusan úton, a <https://e-kormanyablak.kh.gov.hu/client/> oldalon található IKR rendszeren keresztül köteles benyújtani a kérelmet. (A benyújtás elősegítése céljából tájékoztatom arról, hogy a Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal nyilvántartó hatósága a Magyar Államkincstár; nyilvántartási száma, PIR törzsszáma:789389, adószáma: 15789381-2-16).

INDOKOLÁS

A Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály hatósági ellenőrzés keretében vizsgálta a VCSM Zrt. panaszkezelési gyakorlatát az illetékességi területén vételező lakossági felhasználók vonatkozásában.

A Hatóság a Társaságot adatközlésre szólította fel, melynek során bekérte a 2020-ban beérkezett, Jász-Nagykun-Szolnok Megyei felhasználási helyvel rendelkező lakossági felhasználóktól beérkezett panaszok listáját, a fogyasztási hely azonosító, a település, a panasz beérkezési dátumának és a panasz benyújtási módjának megjelölésével.

A Társaság 2020.06.11-én beérkezett Ü/10250. számú válaszában megküldte a kért listát, mely 11 db beadványt tartalmazott. A hatóság 10 db kiválasztott ügy iratanyagát bekérte, melyet a szolgáltató a hatóság rendelkezésre bocsátott.

A hatóság az ellenőrzés során megvizsgálta a fogyasztói reklamációt tartalmazó beadványokra tett szolgáltatói intézkedést az alábbiak szerint:

- a szolgáltató eleget tett-e válaszadási kötelezettségének,
- betartotta-e a jogszabály által előírt határidőt, szükség esetén a határidő hosszabbításról tájékoztatási kötelezettségét teljesítette-e,
- a választ írásba foglalta-e,
- eleget tett-e indoklási kötelezettségének,
- elutasító válasz esetén megjelölte-e az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét valamint levelezési címét, továbbá ilyen esetben válasza ki terjedt-e arra, hogy fogyasztói jogvita rendezése esetén érdekében „igénybe veszi-e” a békéltető testületi eljárást.

Az ellenőrzés tapasztalatai alapján a hatóság eljárást indított a Zrt.-vel szemben 2020.07.23-án hivatkozva arra, hogy három elutasító válasz esetében a fogyasztóvédelmi hatóság elérhetősége pontatlanul került feltüntetésre. Az eljárás megindításáról és ügyféljogokról a vállalkozás a hatóság JN/53/00152-6/2020. számú végzésében kapott tájékoztatást.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A.§ (6) bekezdése alapján az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

Az Fgytv. 17/B.§ (5) bekezdése kimondja, hogy a 17/A. §-tól eltérően az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem

tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.

Az Fgytv. 17/B.§ (6) bekezdése értelmében az (5) bekezdés szerinti válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Az Fgytv. 17/A.§ (8) bekezdése alapján a panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A hatósági ellenőrzés eredményeként osztályunk megállapította, hogy a fogyasztói panaszok mindegyikére adott 15 napon belül írásbeli választ a Társaság.

A szolgáltató gyakorlata alapján a fogyasztói panaszoknak helyt adó válaszlevelek is tartalmazzák az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét.

A fogyasztói reklamációkhoz kapcsolódó iratanyagok áttekintése során megállapítást nyert, hogy 6 esetben, ebből három elutasító válaszlevélben adott téves tájékoztatást a Társaság a fogyasztóvédelmi hatóság telefonszáma és internetes elérhetősége tekintetében, így megsértette az Fgytv. 17/A.§ (8) bekezdésében foglaltakat.

A 27302764, a 27203369 és 25902994 fogyasztási hely azonosítóhoz kapcsolódó ügyekben a hatóság telefonszámként az 56/795-165 helyett tévesen 56/513-336-os telefonszám került feltüntetésre. A hatóság e-mail címe 2020.03.01-jét megelőzően szolnokjh.fogyved@jasz.gov.hu volt, 2020.03.01-jét követően a pontos e-mail cím jasz.fogyved@jasz.gov.hu.

Tekintettel arra, hogy a vonatkozó jogszabályi az elutasító válaszlevelek esetében írja elő a jogorvoslati lehetőségek feltüntetését, csak ezen válaszok esetében kifogásolja a hatóság a téves tájékoztatást.

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

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdésében foglaltak alapján, ha a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, az eset lényeges körülményeinek - így különösen a jogsértés súlyának, a jogsértő állapot időtartamának, a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának,

illetve a jogsértéssel elért előny - figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket állapíthatja meg:

- a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,
- b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,
- c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást,
- d) a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti, vagy megtilthatja az áru forgalmazását, illetve értékesítését,
- g) a jogszerű állapot helyreállításáig terjedő időtartamra elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet ideiglenes bezárását, ha az a fogyasztók életének, testi épségének, egészségének védelme vagy a fogyasztók széles körét érintő kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében szükséges,
- h) a 16/A. § (1)-(3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a jogsértés megállapításától számított legfeljebb egy évig megtilthatja az alkoholtartalmú ital, a dohánytermék, illetve a szexuális termék forgalmazását, e rendelkezések ismételt megsértése esetén pedig elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet legfeljebb harminc nap időtartamra történő ideiglenes bezárását,
- i) fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki.

Az Fgytv. 47. § (4) bekezdése alapján az (1) és (3) bekezdés szerinti jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók. (többféle jogkövetkezmény együttes kiszabása esetén)

A vállalkozásnak a www.e-beszamolo.im.gov.hu oldalon közzétett éves beszámolójából megállapítottam, hogy a Társaság kis/középvállalkozásnak minősül.

A fentiekre tekintettel az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) pontja alapján szabtam ki szankciót.

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdés szerint az (1) bekezdés alkalmazásában a jogsértés súlyát különösen a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége, valamint a jogsértéssel érintett áruk értéke alapozhatja meg.

A jogsértés súlya tekintetében:

A jogsértéssel érintett fogyasztók száma: Bizonyítottnan 3 lakossági felhasználót érintett.

A fogyasztók érdekei sérelmének köre:

A panasz elutasításának esetén a vállalkozás köteles válaszlevelében pontosan megadni, hogy a fogyasztó egyet nem értése esetén mely hatóság, bíróság illetve békéltető testület eljárását kezdeményezheti az elérhetőségi adatokkal együtt, ide értve a békéltető testületi eljárás igénybevételéről szóló tájékoztatást fogyasztói jogvita esetén. A Hivatal elérhetőségi adatainak helytelen közlésével a vállalkozás sértette a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekét, mivel az esetleges kifogástétel esetén a fogyasztónak egyéb úton kell ezt az információt beszereznie.

A hatóság mérlegelte, hogy ugyan a fogyasztói reklamációknak helyt adó panaszválaszok közül 3 esetben szintén pontatlanul szerepelnek a hivatkozott elérhetőségi elérhetőségi

adatok, azok nem bírnak jelentőséggel, tekintettel arra, hogy a felhasználó kifogása rendeződött, nem indokolt a hatóság felkeresése.

A jogsértő magatartás kiterjedtsége: A jogsértés bizonyíthatóan három esetben valósult meg.

A jogsértéssel érintett áruk értéke: Nem releváns

A jogsértő állapot időtartama: E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelésénem volt lehetséges.

A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása: Ismételtség nem állapítható meg.

A jogsértéssel elért előny tekintetében figyelembe vett mérlegelési szempontok: E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

Jelen esetben tehát a rendelkező részben meghatározott kötelezést tartotta a hatóság indokoltnak a törvény által megfogalmazott cél, vagyis a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő érdekeinek védelme érdekében. Mindemellett szükségesnek ítélte meg a vállalkozás számára a jogsértő magatartás folytatását megtiltani annak érdekében, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

A meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményeket az Ákr. 77. §-a, valamint a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 172-177. §-ai alapján határoztam meg.

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 35 § és 103 § szakaszában, valamint 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint, az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (továbbiakban: Statútum R.) 3. § (4) bekezdés b) pontjában, az Ákr. 16. §-ában, a Statútum R. 1. § a) pontjában, 2. §-ában, továbbá a fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésében biztosított hatáskörömben és illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

A jogkövetkezmény(ek)e)t az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) pontja alapján szabtam ki.

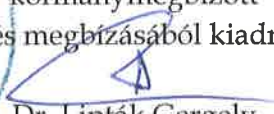
A döntés véglegessé válásáról az Ákr. 82. § (1) bekezdéséről rendelkeztem. A bírósági felülvizsgálat lehetőségéről az Ákr. 112. § (1) bekezdése, 113. § (1) bekezdés a) pontja és a 114. § (1) bekezdése, valamint a keresetindítás szabályairól a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (továbbiakban: Kp.) 7. § (1) bekezdés a) pontja, 12. § (1) bekezdése, 13. § (1) bekezdés b) pontja, 37. §-a, 39. § (1) és (6) bekezdései, a 45. §-a, valamint a bíróságok elnevezéséről, székhelyéről és illetékességi területének meghatározásáról szóló 2010. évi CLXXXIV. törvény 4. számú melléklet 3. pontja rendelkezik. Az illeték összegéről és az illetékfeljegyzési jog lehetőségéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 45/A. § (1) bekezdése és a 62. § (1) bekezdés h) pontja, megfizetésének módjáról az eljárási illetékek megfizetésének és a megfizetés ellenőrzésének részletes szabályairól szóló 44/2004. (XII.20.) PM rendelet 6/A. §-a rendelkezik. A kötelező elektronikus kapcsolattartás az E-ügyintézési

tv. 9. § (1)-(3), a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 605. §-án, a 608. §-án és 611. §-án, továbbá a Kp. 29. § (1) bekezdésén alapul.

Szolnok, 2020. július 29.



Dr. Berkó Attila
kormány megbízott
névében és megbízásából kiadmányozó:


Dr. Lipták Gergely
osztályvezető

A döntésről értesül:

- 1.) VCSM Zrt. (ck)
- 2.) Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Főügyészség
- 3.) Irattár

Az eredeti papíralapú dokumentummal egyező.

Ezen lap nem része az eredeti iratnak, kizárólag a jogszabályi megfeleléshez szükséges záradékolás megjelenítését szolgálja.