



## JÁSZ-NAGYKUN-SZOLNOK MEGYEI KORMÁNYHIVATAL

KÖZLEKEDÉSI, MŰSZAKI ENGEDÉLYEZÉSI, MÉRÉSÜGYI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI  
FŐOSZTÁLY  
FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY

Ügyiratszám: JN/53/000235-7/2021.

Ügyintéző: Császi-Mészáros Ágnes

Telefon: 56/795-165

Honlap: [www.fogyasztovedelem.kormany.hu](http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu)

Modul szám: 2110K-00030

Tárgy: Kötelezést alkalmazó határozat

Hiv. szám: -

Melléklet: -

Email: [jasz.fogyved@jasz.gov.hu](mailto:jasz.fogyved@jasz.gov.hu)

### H A T Á R O Z A T

A Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Hatóság) a Víz- és Csatornaművek Koncessziós ZRt. Szolnokot (székhely: 5000 Szolnok, Vízmű u. l. sz.; adószám: 11272292-2-16 - a továbbiakban: Társaság)

#### k ö t e l e z i

**arra, hogy a közszolgáltatói tevékenységéről információt nyújtó internetes honlapján mindig tegye nyomtatható módon hozzáférhetővé a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben előírt adatokat, dokumentumokat és tájékoztatásokat.**

**A Fogyasztóvédelmi Hatóság kötelezi továbbá a Társaságot arra, hogy a jövőben tartózkodjon a jogsértő magatartás folytatásától.**

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.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság felhívja 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 Fogyasztóvédelmi Hatóság az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott

jogkövetkezményeket alkalmazhatja. Ugyanakkor az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdésben meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

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

A Fogyasztóvédelmi Hatóság által hozott határozat annak közlésével véglegessé válik. Jogszabálysértés esetén a kézbesítéstől számított 30 napon belül közigazgatási per kezdeményezhető a Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatallal (továbbiakban: Hivatal) szemben, a Debreceni Törvényszékhez (4025 Debrecen, Széchenyi utca 9.) címzett, de a Fogyasztóvédelmi Hatósághoz benyújtott keresettel, amely a határozat hatályosulására nézve nem bír halasztó hatállyal.

A közigazgatási perre az a bíróság illetékes, amelynek illetékességi területén az elsőfokú közigazgatási cselekmény megvalósult. A bíróság eljárása illetékköteles, melynek mértéke 30.000 Ft, azonban a feleket vagyoni és jövedelmi viszonyaikra tekintet nélkül illeték-feljegyzési jog illeti meg. Az eljárási illeték megfizetéséről a Bíróság határozatában utólag rendelkezik.

A keresetlevélnek az ügyfél nevéen (jogi képviselő esetén a jogi képviselő nevéen és szabályszerű meghatalmazásán) túl tartalmaznia kell a keresettel megtámadott hivatal és az eljáró bíróság megnevezését, a vitatott közigazgatási cselekményt, az okozott jogsérelmet és az annak alapjául szolgáló bizonyítékokat, valamint a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet (kereseti kérelem).

A kereseti kérelem (bíróság döntésére irányuló kérelem) legkésőbb az első bírósági tárgyalás berekesztéséig változtatható meg, azonban a kereset a benne megtámadott hivatali cselekményt érintően, legkésőbb a keresetbenyújtásra nyitva álló határidő letelte előtt terjeszthető ki más hivatali cselekményekre is.

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

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.

Amennyiben a közigazgatási cselekmény vagy az azzal előidézett helyzet fenntartása a kereset benyújtására jogosult jogát vagy jogos érdekét jelentősen sérti, az a kereset elbírálására jogosult bíróságtól azonnali jogvédelmet kérhet. Az azonnali jogvédelem iránti kérelmet a bírósághoz kell benyújtani, ha azt nem a keresetlevéllel együtt nyújtották be a sérelmezett döntést hozó közigazgatási szervnél. A kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell.

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 kézbesít a részére.

A jogi képviselővel eljáró fél, valamint a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet a keresetlevelet elektronikus úton, űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás igénybevételével köteles benyújtani, a <https://e-kormanyablak.kh.gov.hu/client/> oldalon található IKR rendszeren keresztül. (A benyújtás elősegítése céljából a Fogyasztóvédelmi Hatóság tájékoztatja, hogy a Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal nyilvántartó hatósága: Magyar Államkincstár, nyilvántartási száma, PIR törzsszáma: 789389, adószáma: 15789381-216.).

## INDOKOLÁS

A Fogyasztóvédelmi Hatóság 2021. március 10. napján hivatalból indított hatósági ellenőrzés során vizsgálta, hogy a Társaság, mint közszolgáltató betartja-e a telefonos ügyfélszolgálatok működtetésére vonatkozó jogszabályi előírásokat.

A hatósági ellenőrzés próbahívás útján valósult meg és az alábbi kérdéskörök vizsgálatára terjedt ki:

- az egyéni vállalkozó által üzemeltetett telefonos ügyfélszolgálat elérhető-e,
- a hívás sikeres felépülésétől számított 5 percen belüli hívásfogadás és érdemi ügyintézés megkezdése megvalósul-e,
- az élőhangos ügyintézés választása a menüsorrend első helyén található-e, és a fogyasztó beazonosítása nélküli módon történik-e,
- az élőhangos bejelentkezés választása reklám továbbítása nélkül valósul-e meg,
- az egyéni vállalkozó a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítóról az ügyintézés kezdetekor nyújt-e, illetve megfelelően nyújt-e tájékoztatást.

A 30/940-7029-es számról a +36 56/516-315-ös hívószámra indított próbahívásra 2021. március 10-én 15:36-kor került sor. A Fogyasztóvédelmi Hatóság az alábbi megállapításokat tette az ellenőrzést illetően:

- Telefonos ügyfélszolgálat elérhető.
- A panasszal kapcsolatos élőhangos ügyintézés választása a menüsorrend első helyén található (panasszal kapcsolatos ügyintézés: 1-es gomb).
- Az élőhangos bejelentkezés választása a fogyasztó beazonosítása nélküli módon történik.
- Az élőhangos bejelentkezés választása reklám továbbítása nélkül valósul meg.
- A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítóról (306923) az ügyintézés kezdetekor megfelelően nyújt tájékoztatást. Elhangzik továbbá, hogy „a hangfelvétel kezelésével kapcsolatos részletes tájékoztatót megismerheti ügyfélszolgálati

irodánkban. Hangrögzítés nélkül személyesen központi ügyfélszolgálatunkon tud ügyet intézni.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság továbbá ellenőrzést folytatott 2021. március 9-én és 2021. március 10-én annak tekintetben is, hogy a Társaság közszolgáltatói tevékenységéről információt nyújtó internetes honlapja tartalmazza-e a fogyasztóvédelemről szóló törvényben előírt elemeket.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság az alábbi megállapításokat tette a Társaság internetes honlapja (<https://www.vcsm.hu/>) tekintetében:

- A Társaság honlapjának tartalma lementésre került.
- A Társaság internetes honlapján hozzáférhetővé tette az alábbi adatokat:
  - nevét, székhelyének és telephelyének elérhetőségét;
  - a közszolgáltatással érintett szolgáltatási terület földrajzi elhelyezkedésének megnevezését;
  - az alkalmazandó díjak mértékét, alkalmazásának feltételeit, díjképzésének szabályait felhasználói kategóriánként és településenkénti bontásban.
  - a közszolgáltatási tevékenységét szabályozó önkormányzati rendeletet településenkénti bontásban;
  - a panaszok benyújtásával és intézésével kapcsolatos információkat;
  - a Társaság ügyfélszolgálatának elérhetőségére és működésére vonatkozó információkat.
  - a Társaság üzletszabályzatát és általános szerződési feltételeit 5 évre visszamenőleg a hatályos időállapotok elhatárolásával.
- A Társaság honlapján a közszolgáltatási tevékenysége során kötelezően alkalmazandó jogszabályok felsorolásra kerültek, ugyanakkor nem 5 évre visszamenőleg a hatályos időállapotok elhatárolásával.
- A feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek és békéltető testületek közül a Jász-Nagykun-Szolnok megye békéltető testülete és fogyasztóvédelmi szerve került megnevezésre.

Az ellenőrzések tapasztalatait a Fogyasztóvédelmi Hatóság a JN/53/00235-1/2021. ügyiratszámú, 2021. március 10-én kelt hivatalos feljegyzésében rögzítette.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság a tényállás tisztázása, illetve a megalapozott hatósági döntés érdekében adatközlésre hívta fel a Társaságot a JN/53/00235-2/2021. számú, 2021. március 29-én kelt végzésben, melyben hivatkozott arra, hogy a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás köteles honlapján hozzáférhetővé tenni:

- felhasználói kategóriánként, településenkénti bontásban az alkalmazandó díjak mértékét, alkalmazásának feltételeit, díjképzésének szabályait a hatályos időállapotok elhatárolásával, 5 évre visszamenőleg
- a közszolgáltatási tevékenysége során kötelezően alkalmazandó jogszabályok felsorolását, ide értve a közszolgáltatási tevékenységét szabályozó önkormányzati rendeletet településenkénti bontásban, a hatályos időállapotok elhatárolásával, 5 évre visszamenőleg.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság kérte a Társaságot, hogy 8 napon belül nyilatkozzon arról, hogy ezen információk a hatályos időállapotok elhatárolásával, 5 évre visszamenőleg elérhető-e a Társaság honlapján. Kérte, küldjék is meg hozzá a pontos elérési útvonalat és indokolja meg az esetleges hiányosságok okát.

A Társaság 2021. április 1-jén érkezett nyilatkozatában arról tájékoztatta a Fogyasztóvédelmi Hatóságot, hogy Társaságuk által alkalmazott díjak elérésének útvonala: <https://www.vcsm.hu/arjegyzek/>.

A hatályos időállapotok elhatárolásával feltüntetett árjegyzékek megtalálhatók a honlapjukon 2009. január 1. napjától a jelenleg hatályos állapotig. Árjegyzékükben a víziközmű-szolgáltatásban alkalmazandó közüzemi díjakat (kéttényezős díj: fogyasztásarányos díj + ivóvíz- és csatorna alapdíj) településenként és felhasználói kategóriánként szerepeltetik.

A Társaság előadta továbbá, hogy közszolgáltatási tevékenysége során alkalmazandó jogszabályok jegyzékének elérési útvonala: <https://www.vcsm.hu/jogszabalyi-hatter/>. A közszolgáltatási tevékenységet szabályzó önkormányzati rendeletek elérési útvonala: <https://www.vcsm.hu/telepulesek-dijhatarozatai/>

Az önkormányzati rendeleteket településenkénti bontásban szerepeltetik honlapjukon, melyek a legutolsó, hatályos állapotnak megfelelőek. Szolgáltatási területükön lévő önkormányzatok a honlapjukon megtalálható rendeleteken felül, megfelelve a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvénynek, nem állapítottak meg új közszolgáltatási tevékenységgel összefüggő díjakat.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság az ellenőrzés lezárását követően, az ellenőrzés során tett megállapítások és a Társaság nyilatkozata alapján 2021. április 6. napján, JN/53/00235/2021. ügyiratszámom, hivatalból közigazgatási hatósági eljárást indított, amelyről az Ákr. 104. § (3) bekezdésében foglaltak alapján értesítette a Társaságot a 2021. április 6-án kelt, JN/53/00235-4/2021. ügyiratszámú végzésben.

A Társaság 2021. április 13-án tett újabb nyilatkozatában értesítette a Fogyasztóvédelmi Hatóságot arról, hogy a feltárt hiányosságok megszüntetése érdekében milyen lépéseket tett.

A Társaság előadta, hogy honlapján a Közérdekű adatok – Tevékenység, működés menüponton belül szerepelteti a jogszabályok felsorolását a hatályos időállapotok közötti keresési lehetőséggel. Minden felsorolt jogszabály a nemzeti Jogszabálytár oldalára továbbítja az érdeklődő Felhasználót, mely felületen az adott jogszabállyal kapcsolatos összes időállapotnak megfelelő hatályos változat között lehetőség van tájékozódni. Az újonnan létrehozott Archívum (időállapotnak megfelelő változatok) pontban a kötelezendően alkalmazandó jogszabályok öt évre visszamenőleges, a hatályos időpontok elhatárolásával történő feltöltését végzik.

A Társaság kifejtette továbbá, hogy ügyfélszolgálat menüponton belül létrehozásra került egy almenü Felügyeleti szervek elnevezéssel, melyen belül az összes Fogyasztóvédelmi

Hatóság és Békéltető Testület székhelye, telefonos elérhetősége, internetes elérhetősége (honlap és e-mail cím) és levelezési címe táblázatos formában megtalálható. Felügyeleti szervek elnevezésű almenüben a területileg illetékes felügyeleti feladatkörrel rendelkező szervezetek továbbra is megtalálhatók.

Továbbá 2021. június 1-én a Társaság arról tájékoztatta a Fogyasztóvédelmi Hatóságot, hogy az Ügyfélszolgálat menüponton belül a panaszkezelésnél és területileg illetékes felügyeleti szerveknél elérhető azok székhelye, telefonos elérhetősége (honlap és e-mail cím) és levelezési címe. A jogszabályban előírtaknak megfelelően a honlapon közzéteszik a díjalkalmazás feltételeit, díjképzés szabályait.

### **A Fogyasztóvédelmi Hatóság az alábbi jogszabályhelyek figyelembevételével hozta meg döntését:**

Az Fgytv. 2. § h) pontja szerint közszolgáltatás: külön törvény alapján termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által e kötelezettség alapján nyújtott víziközmű-szolgáltatás, távhőszolgáltatás, települési szilárd és folyékony hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás, elektronikus hírközlési szolgáltatás, postai szolgáltatás, villamos energia egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére villamosenergia-vásárlási szerződés vagy hálózathasználati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás, valamint földgáz egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére földgáz-kereskedelmi szerződés vagy elosztóhálózat-használati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás.

Az Fgytv. 17/A. § (4) bekezdése értelmében „a telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.”

Az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdése kimondja, hogy „telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell a fogyasztó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését, kivéve, ha az a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt nem lehetséges, feltéve, hogy a vállalkozás úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A vállalkozás köteles a panasszal kapcsolatos élőhangos ügyintézés választását a fogyasztó beazonosítása nélküli módon - reklám továbbítása nélkül - a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére tenni. Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza a 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.”

Az Fgytv. 17/B. § (3a) bekezdése értelmében „a fogyasztó kérésére, a fogyasztó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen

a) biztosítani kell a vállalkozás (1) bekezdés szerinti ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását,

b) hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot kell biztosítani.”

Az Fgytv. 17/B. § (3b) bekezdése szerint „amennyiben a fogyasztó kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésre bocsátani. A fogyasztó a (3a) bekezdésben foglalt jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. A vállalkozás a hangfelvétel kiadását a fogyasztó azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.”

Az Fgytv. 17/B. § (4) bekezdés a) pontja szerint a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás, valamint a külön törvényben meghatározott egyéb vállalkozás tevékenységére vonatkozó törvény vagy az annak felhatalmazása alapján kiadott kormányrendelet az ügyfélszolgálat működésére vonatkozóan további részletes szabályokat állapíthat meg.

Az Fgytv. 17/B. § (9) bekezdésében foglaltak értelmében „**a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás - a külön jogszabályban foglaltakat figyelembe véve - köteles saját, önálló, kizárólag a közszolgáltatói tevékenységéről információt nyújtó internetes honlapot működtetni vagy meglévő honlapjának nyitóoldaláról közvetlenül elérhető, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen hozzáférhetővé tenni legalább az alábbiakat:**

a) a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás nevét;

b) a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás székhelyének és telephelyének elérhetőségét;

c) a közszolgáltatással érintett szolgáltatási terület földrajzi elhelyezkedésének megnevezését;

d) az alkalmazandó díjak mértékét, alkalmazásának feltételeit, díjképzésének szabályait;

e) **a közszolgáltatási tevékenysége során kötelezően alkalmazandó jogszabályok felsorolását, ide értve a közszolgáltatási tevékenységét szabályozó önkormányzati rendeletet településenkénti bontásban;**

f) a panaszok benyújtásával és intézésével kapcsolatos információkat;

g) **a feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek, békéltető testületek és a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek elérhetőségét vagy a felügyeleti szerv honlapjának ezen információkat maradéktalanul tartalmazó közvetlen hivatkozását;**

h) az ügyfélszolgálat elérhetőségére és működésére vonatkozó információkat;

i) az üzletszabályzatát, egyéb általános szerződési feltételeit.”

Az Fgytv. 17/B. § (10) bekezdése szerint „a (9) bekezdés d) pontja szerinti alkalmazandó díj mértékét felhasználói kategóriánként és településenkénti bontásban kell hozzáférhetővé tenni.”

Az Fgytv. 17/B. § (11) bekezdése alapján „a (9) bekezdés d) és e) pontja szerinti rendeleteket, továbbá i) pontja szerinti üzletszabályzatokat és általános szerződési feltételeket a szövegben való kereshetőség biztosításával, a hatályos időállapotok elhatárolásával kell hozzáférhetővé tenni 5 évre visszamenőleg.”

**Fentebb idézett jogszabályi rendelkezéseket, valamint a Társaság nyilatkozatát figyelembe véve, a Fogyasztóvédelmi Hatóság az alábbi tényállást állapította meg:**

A Fogyasztóvédelmi Hatóság a próbahívás és a Társaság nyilatkozata, valamint a megküldött hangfelvétel alapján megállapította, hogy a Társaság betartja a telefonos ügyfélszolgálatok működtetésére vonatkozó jogszabályi előírásokat. A Társaság ügyfélszolgálatára elérhető, a hívás sikeres felépülésétől számított 5 perc várakozási időn belül a hívásfogadás és az érdelem ügyintézés megkezdése a próbahívás alkalmával megtörtént. Az előhangos bejelentkezés választása beazonosítás nélküli módon és reklám továbbítása nélkül valósult meg. A Társaság az ügyfélszolgálat és a fogyasztók közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, melyet egyedi azonosítószámmal lát el, továbbá megfelelően nyújt tájékoztatást a hangfelvétel készítésével, megőrzésével, rendelkezésre tartásával kapcsolatos kötelezettségéről. A panasszal kapcsolatos előhangos ügyintézés választása a menüsorrend első helyén található.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság megállapította azonban, hogy a Társaság internetes honlapja 2021. március 10-én nem tartalmazta teljeskörűen a fogyasztóvédelmi törvény által előírt adatokat.

A Társaság köteles honlapján hozzáférhetővé tenni a közszolgáltatási tevékenysége során kötelezően alkalmazandó jogszabályok felsorolását településenkénti bontásban a hatályos időállapotok elhatárolásával, 5 évre visszamenőleg.

A Társaság internetes honlapján elérhetőek voltak az ellenőrzéskor a közszolgáltatási tevékenysége során kötelezően alkalmazandó jogszabályok, azonban nem a hatályos időállapotok elhatárolásával, 5 évre visszamenőleg.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság hiányosságként állapította meg továbbá, hogy a Társaság csak azon megye (Jász-Nagykun-Szolnok megye) fogyasztóvédelmi szervének és békéltető testületének elérhetőségét tüntette fel honlapján, mely területen közszolgáltatási tevékenységet folytat. A Fogyasztóvédelmi Hatóság álláspontja szerint köteles a Társaság feltüntetni honlapján az összes megye feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervének és békéltető testületének elérhetőségét, tekintettel arra, hogy előfordulhat, hogy a fogyasztó lakhelye nem egyezik meg a felhasználási hellyel. A fogyasztó a jogszabályban foglaltak értelmében a Társasággal szembeni panaszát a lakóhelye szerinti megye hatóságánál is jelezheti, továbbá békéltető testületi eljárásban a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes, és nem a felhasználási hely szerinti békéltető testület. A fogyasztók teljeskörű tájékoztatása csak úgy valósul meg, ha az összes feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szerv, békéltető testület és a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület elérhetősége szerepel a honlapon.



Fentiekre tekintettel a Társaság tevékenysége a 2021. március 9. - 2021. március 10-i ellenőrzéskor jogszabálysértőnek minősült, ugyanis nem fordított kellő figyelmet a fogyasztók tájékoztatására, internetes honlapján nem tette teljeskörűen hozzáférhetővé a jogszabály által előírt adatokat.

**A Társaság részéről elkövetett jogsértések alapját a fentiek tekintetében az képezi, hogy**

- internetes honlapján a közszolgáltatási tevékenysége során kötelezően alkalmazandó jogszabályokat nem 5 évre visszamenőleg, és nem a hatályos időállapotok elhatárolásával tette hozzáférhetővé.
- internetes honlapján nem került teljeskörűen feltüntetésre a feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek, békéltető testületek és a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek elérhetősége.

**A feltárt tényállás alapján a Fogyasztóvédelmi Hatóság megállapítja, hogy a Társaság megsértette:** az Fgytv. 17/B. § (9) bekezdésének e), g) pontjaiban és (11) bekezdésében foglaltakat.

**Megállapítást nyert továbbá, hogy a Társaság az eljárás megindítását követően, jelen határozat meghozatalát megelőzően minden feltárt hiányosságot pótolta; a hibák javításra kerültek. Jelen pillanatban a Társaság közszolgáltatói tevékenységéről információt nyújtó internetes honlapon megtalálható minden, a fogyasztóvédelmi törvény által előírt adat, dokumentum, tájékoztatás.**

**A Fogyasztóvédelmi Hatóság döntése meghozatala során a mérlegelési szempontokat az alábbi jogszabályhelyek alapján vette figyelembe:**

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdésének b) pontjában 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:

b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását.

A Társaságnak a <https://e-beszamolo.im.gov.hu/oldal/kezdolap> oldalon közzétett 2020. évi éves beszámolójából a Fogyasztóvédelmi Hatóság megállapította, hogy a Társaság összes foglalkoztatotti létszáma 222 fő, éves nettó árbevétele 3 110 809 ezer Ft. A Társaság a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: KkvTV.) 3. § (4) bekezdésében foglaltak figyelembevételével nem minősül kis/középvállalkozásnak.

A fentiekre tekintettel a Fogyasztóvédelmi Hatóság az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) pontjában, valamint foglaltak alapján szabta ki a szankciót.

**A Fogyasztóvédelmi Hatóság döntése során az alábbi mérlegelési szempontokat vette figyelembe:**

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

**A jogsértés súlya tekintetében az alábbiakat értékelte a Fogyasztóvédelmi Hatóság:**

**A jogsértéssel érintett fogyasztók száma (körének nagysága):** A Társaság internetes honlapján feltárt hiányosságok minden olyan fogyasztót érintenek, akik a honlapról kívánnak tájékozódni.

**A fogyasztók érdekei sérelmének köre:**

A székhelytől távolabbi lakóhellyel rendelkező ügyfelek részére a honlap segítségével biztosított a gyors tájékoztatás nyújtása, ezért kiemelten fontos, hogy a Társaság honlapja megfelelő adattartalommal bírjon, minden szükséges információt tartalmazzon. Jelen veszélyhelyzetben ez különösen fontos. A tájékoztatások elmulasztásával a vállalkozás megsérti a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz fűződő jogát.

Azáltal, hogy a Társaság a közszolgáltatási tevékenysége során kötelezően alkalmazandó jogszabályokat nem 5 évre visszamenőleg, és nem a hatályos időállapotok elhatárolásával teszi hozzáférhetővé, ugyancsak sérti a fogyasztók tájékoztatáshoz és érdekérvényesítéshez fűződő alapvető jogát, ugyanis például jogsértés esetén a jogsértés pillanatában hatályos jogszabályban rögzítettek az irányadóak. Fontos, hogy a fogyasztók 5 évre visszamenőleg tudjanak ügyüket érintően tájékozódni a honlapról.

A Társaság sérti a fogyasztó jogérvényesítéshez és tájékoztatáshoz fűződő alapvető jogát azáltal, hogy nem teljeskörűen nyújt tájékoztatást a feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek, békéltető testületek és a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek elérhetőségéről. A fogyasztó további jogorvoslati lehetőségét (hatósághoz, békéltető testülethez fordulás lehetőségét) nehezíti meg azzal, hogy nem teszi hozzáférhetővé honlapján minden fogyasztóvédelmi szerv és békéltető testület pontos elérhetőségét. A fogyasztók teljeskörű tájékoztatása csak úgy valósul meg, ha az összes feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szerv, békéltető testület és a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesület elérhetősége szerepel a honlapon.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság értékelte továbbá, hogy a fogyasztói jog sérelme fokozott mértékben fennállt, mivel a jogérvényesítéshez és tájékoztatáshoz fűződő jogok alapjognak minősülnek.

**A jogsértő magatartás kiterjedtsége:** A jogsértések a honlapon tájékozódó fogyasztókat érintik.

**A jogsértéssel érintett áruk értéke:** E körben nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.

**A jogsértő állapot időtartama tekintetében a Fogyasztóvédelmi Hatóság** figyelembe vette, hogy a Társaság honlapját érintő hiányosságokat a 2021. március 9-i és 2021. március 10-i ellenőrzése során tárta fel. A Fogyasztóvédelmi Hatóságnak nem áll rendelkezésére pontos információ arról, hogy mikor kerültek javításra a hibák. Az azonban bizonyos, hogy a Társaság a jogsértő állapot megszüntetése érdekében a szükséges javításokat haladéktalanul megkezdte és elvégezte.

**A jogsértő magatartás ismételt tanúsítását érintően a Fogyasztóvédelmi Hatóság** figyelembe vette, hogy a Társaság terhére ugyanezen jogsértő magatartás ismételt tanúsítása az elmúlt három évet visszamenőleg tekintve a határozathozatal napjáig nem állapítható meg.

A 2021. május 27-én lekérdezett, 20210527-001511 azonosítószámú keresési igazolás alapján megállapítást nyert, hogy a keresés pillanatában a Társaságra vonatkozóan nincs nyilvántartott közigazgatási szankció a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásában.

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

**A jogsértéssel okozott hátrány visszafordíthatósága tekintetében** nem merült fel releváns adat.

**A jogsértést elkövető eljárást segítő, együttműködő magatartása:** A Fogyasztóvédelmi Hatóság enyhítő körülményként figyelembe vette a Társaság együttműködő magatartását, a jogsértések azonnali orvoslására irányuló intézkedéseit, tovább azt, hogy a jogsértő állapot megszüntetésre került jelen határozat meghozata előtt.

**A jogsértést elkövető gazdasági súlya tekintetében figyelembe vette a Fogyasztóvédelmi Hatóság,** hogy a Társaság nem minősül kis- és középvállalkozásnak, továbbá azáltal, hogy közszolgáltatási tevékenységet végez, gazdasági súlya jelentős; a Társaság tevékenysége a fogyasztók széles körét érinti.

Ezen túlmenően a vállalkozás fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatására köteles, ezáltal fokozottan elvárható a jogszabályi előírások ismerete és alkalmazása.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság nem tartotta indokoltnak a fogyasztóvédelmi bírság kiszabását, tekintettel a Társaság eljárást segítő, együttműködő magatartására és jogsértő állapot azonnali orvoslására irányuló intézkedésére. A Fogyasztóvédelmi Hatóság ugyanakkor szükségesnek tartotta a Társaság számára a jogsértő magatartás folytatását megtiltani a törvény által megfogalmazott cél, vagyis a fogyasztók tájékoztatáshoz, érdekérvényesítéshez fűződő érdekeinek védelme érdekében, illetve acélból, hogy a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson. A Fogyasztóvédelmi Hatóság nem tudott eltekinteni a figyelmeztetés szankció alkalmazástól, tekintettel arra, hogy a 2021. március 9-i és 2021. március 10-i hatósági ellenőrzéskor a jogsértés fenn állt és a hibák csak az eljárás megindítást követően kerültek javításra.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság felhívja a Társaság figyelmét, hogy az ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezéseket tartalmazó jogszabályok bármelyikének ismételt megsértése esetén a Társaság terhére fogyasztóvédelmi bírság szabható ki.

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.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság döntését a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 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 (a továbbiakban: Statútum R.) 1. § a) pontjában és 2. §-ában, valamint 3. § (4) bekezdésének b) pontjában biztosított hatáskörében, és az Ákr. 16. §-a, továbbá a fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdése szerinti illetékességi ok alapján eljárva hozta meg. A Fogyasztóvédelmi Hatóság a jogkövetkezményeket az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) pontja alapján szabta ki. A döntés véglegessé válásáról az Ákr. 82. § (1) bekezdése alapján rendelkezett. 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, 37. §-a, 39. § (1) és (6) bekezdései, valamint a 45. §-a alapján adott tájékoztatást. A bíróság hatásköre a Kp. 12. § (1) bekezdésén, illetékessége a Kp. 13. § (1) bekezdés e) pontján, valamint a bíróságok elnevezéséről, székhelyéről és illetékességi területének meghatározásáról szóló 2010. évi CLXXXIV. törvény 4. számú mellékletének 3. pontján alapul. A bírósági eljárás illetékének 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 eljárás 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, 2021. június 2.



Dr. Berkó Attila  
Kormány megbízott  
névvel és megbízásából kiadmányozó:

Dr. Herczeg Nikoletta  
osztályvezető

**Értesül:**

- Víz- és Csatornaművek Koncessziós ZRt. Szolnok (ck: 11272292)

**Véglegessé válás után:**

- Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Főügyészség
- Irattár

cs - W

Az eredeti papíralapú dokumentummal egyező.

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