

Iktatószám: SZ/71/00961-0010/2017

Tárgy: Els fokú bírságot és kötelezést kiszabó határozat

## HATÁROZAT

Kérelemre indult eljárásban a fogyasztóvédelmi, illetve piacfelügyeleti hatáskörben eljáró Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Nyíregyházi Járási Hivatala (a továbbiakban: Nyíregyházi Járási Hivatal) a Magyar Telekom Nyrt-t (1013 Budapest, Krisztina krt. 55., adószám: 10773381-2-44, a továbbiakban: szolgáltató) kötelezi

100 000 Ft, azaz Egyszázezer forint

fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére.

Kötelezi a szolgáltatót továbbá arra, hogy a fogyasztók erre irányuló kéréseire I történ tudomásszerzést I számított 30 napon belül díjmentesen a hangfelvételre I minden esetben adjon ki másolatot.

## Indokolás

a továbbiakban: kérelmez k) kérelmet terjesztettek el a szolgáltatóval szemben a Nyíregyházi Járási Hivatalhoz.

Kérelmez k el adták, hogy MT ügyfél-azonosító számon 2013. szeptember 2. napján internet el fizet i szerz dést kötött a szolgáltatóval a Netmánia L speciális elnevezés szolgáltatási csomagra, az szám alatti felhasználási helyre. Ekkor a felhasználási helyen kérelmez k közösen lakták az ingatlant.

napján felkereste a szolgáltatót, mivel a szolgáltatási szerz désbe szerz d ként kívánt

belépni, tekintettel arra, hogy már nem lakott a felhasználási hely szerinti ingatlanban. Kérte továbbá, hogy töröljék a szerződésből és kerüljön sor szerződésváltásra. Ennek eredményeként új el fizetési szerződést kötöttek.

a felhasználási helyről 2015. szeptember végén elköltözött egy másik ingatlanba, ezért kérte a szolgáltatót a felhasználási hely módosítására. Mivel az elző felhasználási helyről jelezték, hogy további számlák érkeztek nevére, ezért 2016. szeptember 12. napján felkereste a szolgáltatót és panaszt tett, amiért a korábbi, nevére szóló szerződés nem került törlésre, ahol elmondása szerint elismerte a hibáját a szolgáltató. Kérelmezés panaszára azonban nem kapott választ.

felé a korábbi felhasználási hely tulajdonosa 2017. szeptemberében jelezte, hogy nevére követeléskezelő gazdasági társaságtól érkezett fizetési felszólítás.

2017. szeptember 15. napján ismételt panaszt tett a szolgáltató felé telefonon keresztül. A beszélgetés során jelezte, hogy mindenképpen kéri annak hangfelvételét, azonban azt nem kapta meg, emellett a panasz kivizsgálása sem történt meg határidőben.

2017. október 31. napján felkereste személyesen a szolgáltató egyik budapesti ügyfélszolgálatát, ahol kézhez kapta az elutasító választ.

Kérelmezők sérelmezik többek között, hogy a szolgáltató a panaszkezelése során nem megfelelően járt el. Kérelmezők kérték a hatóságomat ügyük kivizsgálására.

*A fentiek alapján jogsértésként állapítottam meg a szolgáltató terhére, hogy a kérelmező erre irányuló kérésére történő tudomásszerzést (2017. szeptember 15.) számított 30 napon belül díjmentesen a hangfelvételtől nem adott ki másolatot.*

-

A szolgáltató a fenti magatartásával az alábbi jogszabályi rendelkezéseket sértette meg:

Az Fgytv. 17/B. § (3a) bekezdése szerint a fogyasztó kérésére, a fogyasztó erre irányuló kérésére történő tudomásszerzést számított 30 napon belül díjmentesen

b) hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot kell biztosítani.

Kelt: Nyíregyháza, 2017.

Kapják:

IRATTÁR, GAZDASÁGI FŐ OSZTÁLY,