

Iktatószám: BK-05/FV/00058-0002/2018

Tárgy: Els fokú kötelezést kiszabó határozat

Ügyintézés helye:

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal

Kecskeméti Járási Hivatala

Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Fosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.

Tel.: 76/795-710

E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu

H A T Á R O Z A T

A Kecskeméti Járási Hivatal a Vidékháló Telekommunikációs Kft-t (székhely: 6000 Kecskemét, Katona J. u. 10., adószám: 23039234-2-03, a továbbiakban: Társaság)

k ö t e l e z i

- arra, hogy a telefonos eléréssel m ködtetett ügyfélszolgálathoz beérkez valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikáció hangfelvételének jogszabályon alapuló rögzítési kötelezettségér l, valamint egyedi azonosítószámáról a jogszabályi rendelkezéseknek megfelel en nyújtson tájékoztatást a fogyasztók részére.

- arra, hogy a panasszal kapcsolatos élhangos ügyintézés választása a telefonon elérhet ügyfélszolgálat menüsorrendjének els helyére kerüljön elhelyezésre a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően.

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

A Kecskeméti Járási Hivatal

k ö t e l e z i

továbbá a Társaságot arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedésről a hatóságot a határozat véglegessé válását követ 15 napon belül értesítse.

A véglegesen kiszabott jogkövetkezmény 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 rendrség közremködésével 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 (továbbiakban: Kkv tv.) 12/A. §-a értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

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

3. A fentiek alapján az alábbi tényállást állapítottam meg:

Megállapításra került, hogy a Társaság a 1276-os számon elérhet telefonos ügyfélszolgálatra beérkez hívások hangrögzítéséről szóló tájékoztatást nem a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő tartalommal nyújtotta, a hangfelvétel egyedi azonosítószámáról nem nyújtott tájékoztatást, valamint a panasszal kapcsolatos élhangos ügyintézés választható menüpontját nem a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően helyezte el.

A Hatóságunk rendelkezésére álló adatok alapján megállapítottam továbbá, hogy a Társaság Bács-Kiskun megyében székhellyel rendelkezik. Ezen felül a cégnyilvántartásban a Társaság ftevékenységeként „Vezetékes távközlés” került megjelölésre, valamint a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által mködtetett nyilvántartásban szolgáltatóként szerepel.

Fentiekre tekintettel a Vidékháló Telekommunikációs Kft. Bács-Kiskun megyében köteles telefonos ügyfélszolgálatot mködtetni.

4. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a Társaság megsértette

- az Fgytv. 17/B. §. (3) bekezdésében foglaltakat.

Kelt: Kecskemét, 2018.

Labancz Attila
hivatalvezet nevében és megbízásából:

Récsányi Ilona
osztályvezet

Kapják:

- 1.) Vidékháló Telekommunikációs Kft. (6000 Kecskemét, Katona J. u. 10.) - Hivatali kapu útján
- 2.) Irattár