

Iktatószám: VE-09/01/00060-0003/2018

Tárgy: Els fokú kötelezést kiszabó határozat

H A T Á R O Z A T

A Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprémi Járási Hivatal Vezet jének hatáskörében eljárva az **INFORNAX Számítástechnikai Szövetkezet** (székhely: 8200 Veszprém, József A. út 9.; adószám: 11325682-2-19; továbbiakban: Szolgáltató)

figyelmeztetem a telefonos ügyfélszolgálat m kódésére vonatkozó jogszabályok megsértése miatt, valamint

kötelezem arra, hogy a határozat véglegessé válásától számított 15 nap elteltét l:

- a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztassa a fogyasztót a hangfelvétel készítésével, meg rzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségér l, továbbá az egyedi azonosítósámról.

A Szolgáltató a megtett intézkedéseir l a megadott határid lejártát követ 10 napon belül köteles tájékoztatni a hatóságot.

A véglegesen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást fogantatosító szerv a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti, a kötelezettel szemben pénzbírságot szabhat ki, továbbá a rend rség közrem kódésével kényszerítheti ki a meghatározott cselekményt.

Felhívom a Szolgáltató 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 határozat ellen annak kézhezvételétől számított 15 napon belül a Pest Megyei Kormányhivatalhoz (1088 Budapest, József krt. 6.) címzett, de a Veszprémi Járási Hivatalhoz (8210 Veszprém, Pf. 2184) benyújtandó fellebbezésnek van helye. A Pest Megyei Kormányhivatal a sérelmezett döntést, valamint az azt megelőző eljárást megvizsgálja, melynek során nincs kötve a fellebbezésben foglaltakhoz.

A fogyasztóvédelmi hatóság döntése ellen fellebbezni csak a megtámadott döntésre vonatkozóan, tartalmilag azzal közvetlenül összefüggő okból, illetve csak a döntésben közvetlenül adódó jog- vagy érdeksérelemre hivatkozva lehet. A fellebbezést indokolni kell. A fellebbezésben csak olyan új tényre lehet hivatkozni, amelyről az első fokú eljárásban az ügyfélnek nem volt tudomása, vagy arra önhibáján kívül eső okból nem hivatkozott.

Az elkészített fellebbezést, a fellebbezésre nem jogosulttól származó fellebbezést, az önálló fellebbezéssel meg nem támadható végzés ellen irányuló fellebbezést, valamint az előző bekezdésben rögzítetteknek nem megfelelő fellebbezést az első fokú döntést hozó hatóság visszautasítja.

A fellebbezés illetéke 5.000 Ft. Az illetéket az ügyfél neve, lakcíme vagy székhelye, és az ügyszám (iktatószám) megjelölésével banki átutalással vagy külön igényelt készpénz-átutalási megbízás útján (csekk) kell megfizetni. Banki átutalás esetében az illetéket a Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-01012107 számú számlára kell teljesíteni, amely összegnek legkésőbb a beadvány Hatósághoz érkezését követő 8. napon a számlán kell lennie. Az átutalást igazolni szükséges.

INDOKOLÁS

A Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprémi Járási Hivatalának (továbbiakban:

Hatóság) felügyel je 2018. február 27-én 14 óra 02 perckor a Hatóság hivatali helyiségéb l felhívta a Szolgáltató ügyfélszolgálatát a Szolgáltató weboldalán feltüntetett 88/591-100-as telefonszámon.

A próbahívása során a felügyel az alábbi megállapításokat tette:

A Szolgáltató ügyfélszolgálat a telefonos ügyintézés kezdetekor nem tájékoztatott az alábbiakról:

- arról, hogy hangfelvételt készítenek
- arról, hogy a hangfelvételt meg rzik
- arról, hogy a hangfelvételt a fogyasztó kérelmére a rendelkezésére bocsátja
- a hangfelvétel egyedi azonosítószámáról.

Az ellen rzés megállapításai alapján a Hatóság 2018. február 27. napjával eljárást indított, amely l a VE-09/01/00060-0002/2018. ügyiratszámú végzéssel értesítettem a Szolgáltatót.

Döntésem meghozataláig a Szolgáltató nem tett nyilatkozatot.

Az elektronikus hírközlésr l szóló 2003. évi C. törvény (10) **A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkez el fizet i jogviszonyt érint megkereséseket, panaszokat, valamint a szolgáltató és az el fizet közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshet módon legalább egy évig meg kell riznie.**

Fgytv. 17/B. § (3) *Telefonos eléréssel m ködtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés id pontjának el zetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell a fogyasztó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének id pontjától számított öt perc várakozási id n belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését, kivéve, ha az a tevékenységi körén kívül es 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 él hangos ügyintézés választását a*

fogyasztó beazonosítása nélküli módon – reklám továbbítása nélkül – a telefonos eléréssel megkövetelt ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére tenni. Az ügyfélszolgálatba 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 elterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzék könyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzék könyv felvételének helyét és idejét –, a jegyzék könyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellékelhető. **A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.**

(3a) A fogyasztó kérésére, a fogyasztó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzést 1 számított 30 napon belül díjmentesen

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

b) hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételt 1 másolatot kell biztosítani.

(3b) Amennyiben a fogyasztó kéri, a hangfelvételt 1 készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére 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.**

Kkv. 12/A § (1) A hatósági ellenőrzést végző szervezetek kis- és középvállalkozásokkal szemben az első esetben első forduló jogsértés esetén – az adó- és vámhatósági eljárást és a felnőttképzési tevékenységet folytató intézmények ellenőrzésére irányuló eljárást kivéve – bírság kiszabása helyett figyelmeztetést alkalmaznak.

Szolgáltató a www.e-beszamolo.kim.gov.hu internetes oldalon közzétett, a 2016-os üzleti évre vonatkozó beszámolójában megadott gazdálkodási- és létszámadatok alapján – éves nettó árbevétel: 1.492.184 €, létszám: 14 fő – a Kkv. 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembe vételével kis- és középvállalkozásnak minősül, ennek megfelelően a Kkv. 12/A. §-ában foglaltakat a határozathozatal során figyelembe vettem.

Szolgáltató azáltal, hogy a telefonos ügyintézés kezdetekor nem tájékoztatta a fogyasztót a hangfelvétel készítéséről, megérzéséről, a rendelkezésre bocsátásról továbbá annak egyedi azonosító számáról, megsértette az Fgytv. 17/B. § (3b) bekezdését.

Fgytv. 47. § (1) 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 jogsértés állapotid tartamának, a jogsértés magatartás ismételt tanúsításának, illetve a jogsértéssel elért eredmény – figyelembevételével és az arányosság követelményének szemelt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket állapíthatja meg:

c) határidésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást

(2) Az (1) bekezdésben foglalt jogkövetkezmények alkalmazása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság – amennyiben azt az eset körülményeire tekintettel szükségesnek tartja – határidésével kötelezheti a jogsértő vállalkozást, hogy a hibák, hiányosságok, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedésekről a hatóságot értesítse.

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

A mérlegelés során az Fgytv. 47. § (5) bekezdésében foglaltakra voltam figyelemmel az alábbiak szerint:

A fogyasztók érdekei sérelmének köre:

Amennyiben Szolgáltató nem tesz eleget a hangfelvételek készítésének, megérzésének, a fogyasztó kérésére annak rendelkezésre bocsátásának, valamint az egyedi azonosító megadásáról kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének, sérülhet a fogyasztók igényérvényesítéshez f z d joga. Az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles gondoskodni a hangfelvételek megérzéséről, a fogyasztó kérésére annak rendelkezésre bocsátásáról, az egyedi azonosító megadásáról. A hangfelvétellel kapcsolatos kötelezettségekről, és a fogyasztót megillető jogokról a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kell adnia.

A jogsértés ismételtsége: A fogyasztóvédelmi hatóság a Szolgáltatót a hivatkozott telefonos ügyfélszolgálatra vonatkozó rendelkezések megsértése miatt még nem marasztalta el.

A jogsértéssel érintett fogyasztók száma: nem ismert.

A fentiek figyelembe vételével figyelmeztettem Szolgáltatót a telefonos ügyfélszolgálat működésére vonatkozó jogszabályok megsértése miatt, az Fgytv. 47. § (1) bekezdés c) pontja alapján pedig határidő teljesítésével köteleztem a hiányosságok pótlására.

Szolgáltató a megtett intézkedéseiről a rendelkezés részben foglaltak szerint köteles értesíteni a hatóságot.

A határozat elleni fellebbezési illeték mértékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 29. § (2) bekezdése, megfizetésének módjáról a 73. §-a, valamint az eljárás illetékek megfizetésének és a megfizetés ellenkezésének részletes szabályairól szóló 44/2004. (XII. 20.) PM rendelet 4/A. §-a rendelkezik.

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (3) 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.) 1-2. §-aiban biztosított hatáskörömben és az Ákr. 16. §-a szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Ákr. 112. §-a, 116. § (1) és (2) bekezdés a) pontja, valamint 118. § (1)-(3) bekezdései szabályozzák.

Kelt: Veszprém, 2018.

Kapják:

IRATTÁR, GAZDASÁGI FŐOSZTÁLY,