



VESZPRÉM MEGYEI  
KORMÁNYHIVATAL

**Ügyiratszám:** VE-09/01/00523-2/2020.      **Tárgy:** Fogyasztóvédelmi bírságot alkalmazó határozat  
**Ügyintéző:** Illésné Nagy Eszter      **Ügyfél:** Pápai Víz és Csatornamű Zrt.  
8500 Pápa Vízmű utca 2.  
**Szerv. egység:** Fogyasztóvédelmi Osztály  
**Telefon:** 88/550-510

**Határozatszám:** 2018F- 00204

**HATÁROZAT**

**A Veszprém Megyei Kormányhivatal (a továbbiakban: Kormányhivatal) a Pápai Víz és Csatornamű Zrt.-t (8500 Pápa Vízmű utca 2., adószáma: 11338110-2-19, a továbbiakban: Közszolgáltató) a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályok megsértése miatt**

**50.000 Ft, azaz ötvenezer forint fogyasztóvédelmi bírsággal sújtja.**

**A Kormányhivatal felhívja a Szolgáltató figyelmét, hogy ismételt fogyasztóvédelmi jogsértés esetén magasabb összegű bírság szabható ki.**

A fogyasztóvédelmi bírságot a határozat véglegessé válását (közlését) követő 15 napon belül a Pest Megyei Kormányhivatal Magyar Államkincstárnál vezetett 10023002-01040030-00000000 számú számlájára átutalással kell befizetni. A közlemény rovatban szerepeltetni kell a határozat ügyiratszámát, a vállalkozás nevét, székhelyét, a határozaton szereplő határozatszámot, továbbá a „Veszprém Megyei Kormányhivatal” és a „Fogyasztóvédelmi bírság” szöveget.

A véglegesen kiszabott bírság meg nem fizetése esetén a kiszabott összeget késedelmi pótlék terheli, amelynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.

A meg nem fizetett bírság és a késedelmi kamat köztartozásnak minősül, amelyet az állami adóhatóság hajt be a Kormányhivatal megkeresése alapján.

Eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

A döntés a közléssel véglegessé válik és végrehajtható. A döntéssel szemben a közlésétől számított 30 napon belül közigazgatási per kezdeményezhető, amelyet keresetlevéllel kell megindítani. Vállalkozás a keresetlevelet kizárólag elektronikus úton, a <https://e-kormanyablak.kh.gov.hu> honlapon lévő űrlap kitöltésével nyújthatja be.

A Kormányhivatal rövid neve: VEMKHFOGY, KRID száma: 222233760. A keresetlevélhez csatolni kell azt az okiratot vagy annak másolatát, amelyre a fél bizonyítékként hivatkozik, amely a képviselővel való eljárás esetén a képviseleti jogosultságot igazolja, illetve amely a bíróság által hivatalból figyelembe veendő tény igazolásához szükséges.

Ha a felperes jogi képviselővel jár el, a keresetlevél tartalmazza a felperes jogi képviselőjének nevét, székhelyét, ügyvédi iroda esetén az ügyintéző nevét, több jogi képviselő esetén a hivatalos iratok kézbesítésére kijelölt jogi képviselő megjelölését, telefonos, illetve elektronikus elérhetőségét. A jogi képviselő nélkül eljáró felperes a keresetlevelet jogszabályban

Hatósági Főosztály

8200 Veszprém, Megyeház tér 1. levelezési cím: 8210 Veszprém Pf. 1184  
telefon: +36/88/550-510, e-mail: [veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu](mailto:veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu)

meghatározott nyomtatványon is előterjesztheti. A keresetlevél benyújtására nyitva álló határidőt az ítélezési szünet nem érinti.

A keresetlevél benyújtásának a döntés hatályosulására halasztó hatálya nincs, a fél azonban azonnali jogvédelem keretében halasztó hatály elrendelését kérheti. A kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.

A bíróság tanácsa az azonnali jogvédelem iránti kérelemről a bírósághoz érkezésétől számított tizenöt napon belül dönt. Hiánypótlásnak nincs helye. A bíróság a kérelem teljesítését biztosíték adásához kötheti.

A halasztó hatály elrendelése esetén a döntés nem hajtható végre, annak alapján jogosultság nem gyakorolható, és egyéb módon sem hatályosulhat. A végrehajtás a kérelemnek a végrehajtást fogantató szerv tudomására jutásától annak elbírálásáig, de legkésőbb az elbírálásra nyitva álló határidő elteltéig nem fogantatósítható, kivéve, ha a közigazgatási szerv a döntést azonnal végrehajthatónak nyilvánította. A tudomásszerzésig fogantatóított végrehajtási cselekmények a bíróság eltérő rendelkezésének hiányában hatályban maradnak.

A keresetet a Veszprémi Törvényszék (a továbbiakban: Bíróság) bírálja el. A Bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz, ha a felek egyike sem kérte tárgyalás tartását, és azt a bíróság sem tartja szükségesnek. Tárgyalás tartását a fél keresetlevélben kérheti.

A felet – ideértve a beavatkozót és az érdekeltet is – a közigazgatási bírósági eljárásban illetékfeljegyzési jog illeti meg.

## INDOKOLÁS

A Kormányhivatal az elektronikus hírközlési szolgáltatók és a közszolgáltatók panaszkezelésének ellenőrzésére vizsgálat keretében ellenőrizte a Közszolgáltató panaszkezelési gyakorlatát. Az ellenőrzés keretében a Kormányhivatal bekérte a Szolgáltatóhoz 2020. évben beérkezett panaszok listáját és a panaszokhoz kapcsolódó teljes dokumentációt.

A Közszolgáltató által megküldött négy panasz ellenőrzése során a Kormányhivatal az alábbi megállapításokat tette:

meghatalmazott 2020. március 10. napon kelt, postai levélben benyújtott beadványában kifogásolja, hogy [helynév] [szám] alatti lakos rész tulajdonában álló ingatlanban a vizet a Közszolgáltató kikötötte és kéri annak visszakötését. A panasz bekért dokumentációja alapján a Közszolgáltató a panaszt elutasította, azonban nem adott tájékoztatást arról, hogy a fogyasztó panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, valamint levelezési címéről. Nem adott tájékoztatást arról sem, hogy a Közszolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Az ellenőrzés során a további három panasz tekintetében a Kormányhivatal jogsértést nem állapított meg.

Az ellenőrzés során tett megállapítások alapján a Kormányhivatal 2020. szeptember 4. napján, a fenti ügyiratszámom hivatalból eljárást indított, amelyről az Ákr. 104. § (3) bekezdésében foglaltak alapján értesítette a Közszolgáltatót.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/A § (8) 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 Közzolgáltató azáltal, hogy a panaszra adott elutasító válasz mellett nem tájékoztatott arról, hogy a fogyasztó panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, illetve ezek elérhetőségéről, valamint arról, hogy igénybe veszi-e fogyasztói jogvita esetén a békéltető testületi eljárást, megsértette az Fgytv. 17/A. (8) 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 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:

i) fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki.

(5) 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.

Fgytv. 47/C. § (1) A bírság összege 15 ezer forinttól

a) az Szt. hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevételel rendelkező, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében a vállalkozás éves nettó árbevételenek 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén legfeljebb 2 milliárd forintig, terjedhet.

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

**A fogyasztók érdekei sérelmének köre:**

Súlyosító körülmény, hogy a fogyasztó tájékoztatáshoz és jogérvényesítéshez való joga is sérült azáltal, hogy a Közzolgáltató válasza nem tartalmazta a jogszabályban előírt kötelező tartalmi elemeket.

**A jogsértő magatartás kiterjedtsége:**

A Szolgáltató által megküldött panaszban egy fogyasztót érintette a jogsértés, de rajta kívül más személyt nem is érinthetett, így ezt a Kormányhivatal nem értékelte enyhítő körülményként.

**A jogsértéssel érintett fogyasztók száma:**

A jogsértés bizonyítottan egy fogyasztó esetében megvalósult.

**A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása:**

A Kormányhivatal a döntéshozatalakor súlyosító körülményként vette figyelembe, hogy Közszolgáltatót jelen határozatban is meghivatkozott Fgytv. 17/A § (8) bekezdés megsértése miatt már elmarasztalta, 15.000 forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a 2018. október 26. napján véglegessé vált, VE-09/01/00414-10/2018. ügyiratszámú határozatban.

Az e-beszámoló.im.gov.hu internetes oldalon közzétett, a Szolgáltató 2019. üzleti évre vonatkozó beszámolója szerint a tulajdonosok Pápa Város Önkormányzata és 40 Pápa környéki település önkormányzata, amely alapján a Szolgáltató a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (továbbiakban: Kkv tv.) 3. § (4) bekezdésében meghatározottak szerint nem minősül kis- és középvállalkozásnak, ezért a fogyasztóvédelmi bírság kiszabásánál az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdés a) pontját kellett alkalmazni.

A Kormányhivatal a súlyosító körülményeket figyelembe véve az Fgytv. 47. § (1) bekezdés i) és az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdés a) pontja alapján a rendelkező részben foglalt bírságot szabta ki.

A pénzfizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén irányadó késedelmi pótlékról és annak mértékéről az Fgytv. 48. § (6) bekezdése, valamint az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 135. §-a rendelkezik. A fizetési kötelezettség elmulasztása esetén alkalmazandó jogkövetkezmény a 2011. CXCV. törvény 42. § (3) bekezdésén és az Ákr. 134. § (1) bekezdésén alapul.

A jogorvoslati tájékoztató az Ákr. 114. § (1) bekezdésén, a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 37-39. §-án, 50-51. §-án, 52-53. §-án, és az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 62. § (1) bekezdés h) pontján alapul.

A Kormányhivatal hatásköre a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Statútum R.) 2. §-án, illetékessége a 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésén és a Statútum R. 2/A. §-án alapul.

Veszprém, 2020. október 26.

**Takács Szabolcs**  
kormány megbízott  
nevében és megbízásából:

**Dr. Dobó-Kocsis Veronika**  
osztályvezető „h.”

Döntésről értesül

1. Pápai Víz- és Csatornamű Zrt. 11338110
2. Irattár