

A fogyasztóvédelem aktuális témái



dr. Baráth Katalin Ágnes
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztály

NFH NEMZETI
FOGYASZTÓVÉDELMI
HATÓSÁG

- I. A fogyasztóvédelmi hatóság (a hatóság felépítése, szerepe)**
- II. Hatáskörök és feladatok (a hatóság hatásköre a villamosenergia-, földgázszolgáltatás, távhőszolgáltatás és a víziközmű-szolgáltatás, hulladékgazdálkodási közszolgáltatás vonatkozásában)**
- III. A rezsicsökkentés érvényesülése és hatásai**



I. A fogyasztóvédelmi hatóság

A FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG FELÉPÍTÉSE



A FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG FELADATAI

- ellenőrzi a fogyasztóvédelemről szóló törvényben foglalt rendelkezések betartását és eljár azok megsértése esetén
- ellenőrzi a külön jogszabályokban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását és eljár azok megsértése esetén
- ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a hatóság ellenőrzi többek között a fogyasztói panaszok, a szavatossági és jótállási igények intézésére, vagy a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések betartását és eljár azok megsértése esetén
- ellenőrzi a fogyasztói szerződések megkötésénél alkalmazott általános szerződési feltételeket
- szakmai segítséget nyújt a fogyasztói ismeretek bővítéséhez, a fogyasztói tudatosság erősítéséhez, tájékoztatást nyújt a fogyasztók számára
- a fogyasztói jogokat ismertető kiadványokat jelentet meg

II. Hatáskörök és feladatok



A FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG HATÁSKÖRE A VILLAMOSENERGIA- ILLETVE A FÖLDGÁZSZOLGÁLTATÁS TERÜLETÉN

- az elszámolásra,
- a számlázásra,
- a díjfizetésre,
- a mérésre,
- a fizetési késedelem miatt végrehajtott kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követő ismételt bekapcsolásra

vonatkozó rendelkezések, beleértve az engedélyesek üzletszabályzatában foglaltak lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén jogosult eljárni.

Az előbb felsorolt esetek kivételével a szolgáltatókkal szemben felmerülő panaszok ügyében a Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatal jár el. (www.mekh.hu)

„Fogyasztó” fogalom: a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

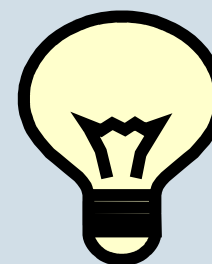
↓
A társasház nem természetes személy.

↓
Fentiek szerint nem minősül fogyasztónak.

↓
A fogyasztóvédelmi hatóság nem járhat el.

Megoldás:

A villamos energiáról és a földgázellátásról szóló törvény rögzíti, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni, azzal, hogy a villamos energiáról, illetve a földgázellátásról szóló törvény szerinti lakossági fogyasztó a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.



Lakossági fogyasztó: az a felhasználó, aki saját háztartása – egy felhasználási helyet képező, lakás céljára használt lakóépület, lakás, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs – fogyasztása céljára vásárol villamos energiát/földgázt a villamos energia/földgáz vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt villamos energiával/földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet.

Fentiek miatt a fogyasztóvédelmi hatóság eljárhat a társasházak villamosenergia- és földgázszolgáltatással összefüggő panaszai esetén, amennyiben a társasház közvetlenül áll szerződéses jogviszonyban a szolgáltatóval.

A FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG HATÁSKÖRE A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁS TERÜLETÉN

- az elszámolásra,
- a számlázásra,
- a díjfizetésre,
- a mérésre,
- valamint a víziközmű-szolgáltatása korlátozásával vagy felfüggesztésével

kapcsolatos rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

Lakossági felhasználó: az a természetes személy felhasználó, aki nem jövedelemszerző gazdasági tevékenység keretében, saját háztartása, üdülő vagy hétvégi ház, garázs ellátása érdekében veszi igénybe a víziközmű-szolgáltatást, valamint a társasház és a lakásszövetkezet

A FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG HATÁSKÖRE A HULLADÉKGAZDÁLKODÁS TERÜLETÉN

- az elszámolással,
- a számlázással,
- a díjfizetéssel kapcsolatban,
- a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre,
- valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatásnyújtási kötelezettségre

vonatkozó rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

PANASZOK KEZELÉSE

- Elsőként a fogyasztó köteles panaszával - igazolható módon - a szolgáltatóhoz fordulni
- Ha a szolgáltatóval történő egyeztetés nem vezet eredményre, abban az esetben minden fogyasztó jogosult a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez fordulni eljárás kezdeményezése érdekében

A FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG TÁVHŐSZOLGÁLTATÁST ÉRITNŐ HATÁSKÖRE

- üzletszabályzatok véleményezése
- ászf kifüggesztése, rendelkezésre bocsátása
- tájékoztatás nyújtása igénybejelentésre
- előzetes értesítés
- hiteles hőmennyiségmérés
- a fűtési célú és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hő külön-külön történő - szolgáltató általi - meghatározása és számlázása
- hiteles mérőeszköz karbantartása, újrashitelesítése, cseréje
- külön történő díjfizetés esetén a távhőszolgáltató – tulajdonosok által meghatározott arányok illetve üzletszabályzat rendelkezései szerinti – számlázásával kapcsolatos panaszok
- üzletszabályzat hozzáférhetővé tétele

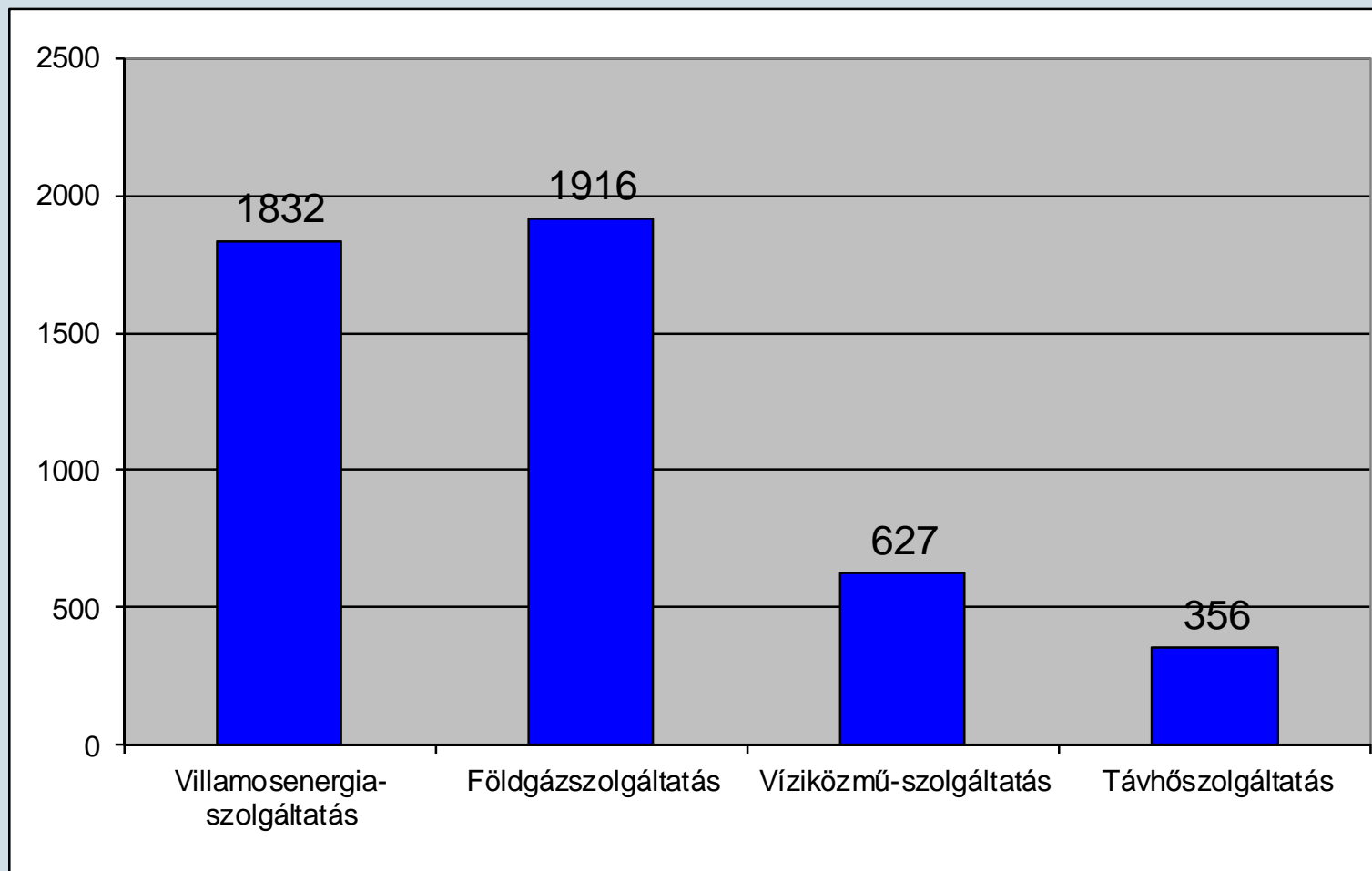
A FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG TÁVHŐSZOLGÁLTATÁST ÉRITNŐ HATÁSKÖRE

A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni azzal, hogy a távhőszolgáltatásról szóló törvény szerinti lakossági felhasználó a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

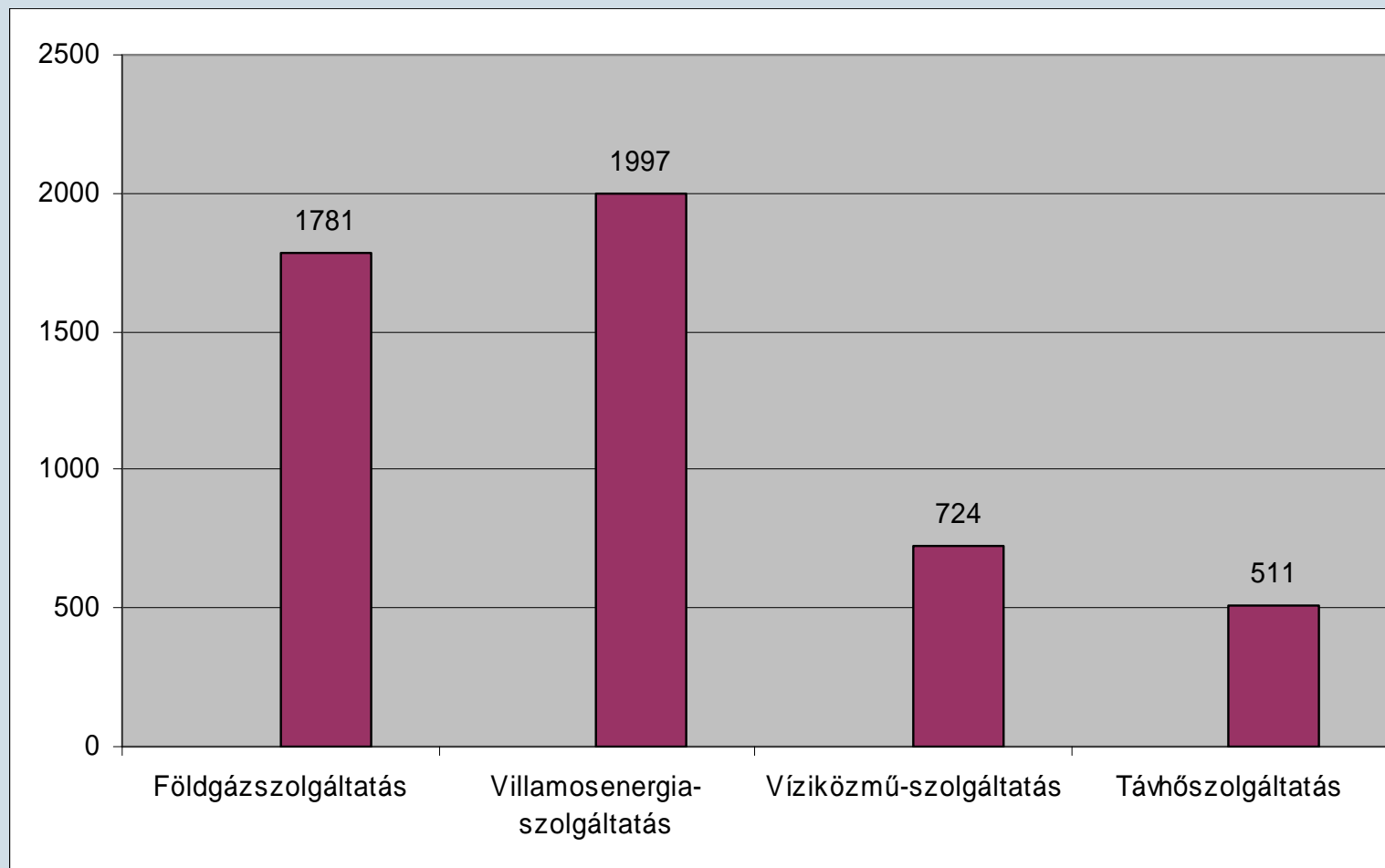
Lakossági felhasználó: a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa.

Fentiek miatt a fogyasztóvédelmi hatóság eljárhat a társasházak távhőszolgáltatással összefüggő panaszai esetén.

AZ ELMŰLT ÉV TAPASZTALATAI



AZ ÖSSZES BEÉRKEZETT BEADVÁNY 2013. III. FÉLÉVÉBEN



REZSICSÖKKENTÉS

- **2013. január 1.**

csökkentek a villamosenergia- és földgázszolgáltatás területén az egyetemes szolgáltatással ellátott felhasználók illetve a távhőszolgáltatás területén a díjfizetők és lakossági felhasználók által fizetendő árak

- **2013. július 1.**

a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás illetve a víziközmű-szolgáltatás díjtételei is csökkentek

- **2013. november 1.**

újabb csökkentés a villamosenergia- és földgázszolgáltatás illetve a távhőszolgáltatás területén

A CSÖKKENTÉS FELTÉTELEI

- **Villamosenergia- és földgázszolgáltatás:** egyetemes szolgáltatás keretében vételezzen és lakossági felhasználónak minősüljön
- **Távhőszolgáltatás:** lakossági felhasználónak, illetve díjfizetőnek minősüljön
- **Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás:** természetes személy ingatlanhasználónak minősüljön
- **Víziközmű-szolgáltatás:** lakossági felhasználónak minősüljön

A CSÖKENTÉSSEL ÉRINTETT DÍJTÉTELEK

- Földgáz: alapidj, gázdj
- Villamos energia: elosztói alapidj, a forgalomarányos rendszerhasználati díjak és a tisztán az energiáért fizetendő egyetemes szolgáltatási árak
- Távhőszolgáltatás: alapidj, hődj
- Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás: közszolgáltatásért fizetendő szolgáltatási egységre jutó összeg (beleértve az alapidjat is)
- Víziközmű-szolgáltatás: a számlában meghatározott fizetendő szolgáltatási egységre jutó összeg (beleértve az alapidjat is)

A REZSICSÖKKENTÉSSEL KAPCSOLATOSAN FELMERÜLŐ TÍPIKUS PANASZOK

- Nem egyetemes szolgáltatás keretében történő vételezés
- Nem minősül lakossági felhasználónak
- Előre kifizetett díjtételek
- Eltérő elszámolási időszakra vonatkozó díjelemek
- Egyéb díjelemek szerepeltetése a számlán

PANASZOK KEZELÉSE

- Elsőként javasoljuk a szolgáltató - igazolható módon történő - megkeresését a fogyasztó panaszával
- Ha a szolgáltatóval történő egyeztetés nem vezet eredményre, abban az esetben minden fogyasztó jogosult a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez fordulni eljárás kezdeményezése érdekében.

Köszönöm szépen megtisztelő figyelmüket!

dr. Baráth Katalin

k.barath@nfh.hu