

Jegyzőkönyv
PMBT-3-8750/2012

Készült: 2012. november 6-án 13:00. órakor a fenti számú ügyben Eljáró Tanács ülésén, 1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8. III. emelet 329. számú tárgyalóban.

Jelen vannak:

- Fischer Gábor az Eljáró Tanács elnöke
- Sándor Angéla az Eljáró Tanács tagja
- Dr. Kovács Norbert az Eljáró Tanács tagja

Megjelent:

- [Fogyasztó neve] fogyasztó

Nem jelent meg:

- PRIMAGÁZ Hungária Zrt. (1117 Budapest, Alíz utca. 2. B ép. VI. em.) vállalkozás (Válasziratot nyújtott be, amelyet a fogyasztó átvett.)

Az **Eljáró Tanács** a meghallgatást 13:00 órakor megnyitja, és megállapítja, hogy a felek közül csak a fogyasztó jelent meg, az Eljáró Tanács összetételével szemben kifogás nem merült fel.

A fogyasztó külterületen lakik, ahol vezetékes gázszolgáltatás nincs, ezért azt helyettesítő megoldást választott. A szolgáltatást ajánló üzletkötő a fogyasztó elmondása szerint nem a valóságnak megfelelő rész-tájékoztatást nyújtott, amely alapján a fogyasztó egy olyan szerződést kötött amelynek részleteit nem ismerte és az abból származó számára hátrányos következményekre nem hívták fel a figyelmét. A fogyasztó a fogyasztási igényeit jóval felülmúló éves kvótát vállalt és nem vette figyelembe a később megkapott általános szerződési feltételek azon pontját, miszerint ha a fogyasztó egy évig nem vásárol gázt, akkor elmaradt haszon címén kötbért kell fizetnie. Mivel a vállalkozás az adott területen ügyfélszolgálatot nem üzemeltet a különböző hivatalos ügyleteket alkalmi helyeken, mondhatni menetközben tudta csak intézni, így történhetett meg, hogy mind a lakóterületnek mind a fogyasztási szokásoknak nem megfelelő irreális terhet vállalt magára a szerződéssel.

Az a gázmennyiség amelyet a fogyasztó az első töltéssel ingyen megkapott bőségesen elegendő volt egy éves fogyasztásának, ezért az adott évben újabb töltést nem igényelt. A szolgáltató az első szerződés lejárta után nem módosította a szerződési feltételeket, hanem a fogyasztó elmondása szerint az alapszerződést automatikusan meghosszabbította.

Jegyzőkönyv lezárva 13 óra 45 perckor.

Ajánlás

A Pest Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a PMBT-3-8750/2012 számú ügyben [Fogyasztó neve és lakóhelye] fogyasztó által , a PRIMAGÁZ Hungária Zrt. (1117 Budapest, Alíz utca. 2. B ép. VI. em.) vállalkozással szemben indított fogyasztói jogvita keretében az alábbi ajánlást hozza.

Eljáró Tanács azt **ajánlja**, hogy mindkét Fél kölcsönös együttműködésével kössenek

egyezséget. A Vállalkozás a Fogyasztóval szemben érvényesíteni kívánt kötbérigényét csökkentse 100 000.-Ft-ra. A Fogyasztó vállalja, hogy ennek megtörténte esetén újabb 5 évre szóló szerződést köt a Vállalkozással, a reális igényeinek megfelelő fogyasztás figyelembe vételével. Eljáró Tanács felhívja Vállalkozást arra is, hogy a fogyasztók számára olyan ügyfélszolgálati panaszirodát üzemeltessen, amely személyesen, telefonon, faxon, vagy akár e-mailen is elérhető.

Indokolás

A Békéltető Testület a rendelkezésre álló iratok és a fogyasztó tájékoztatása alapján az alábbi álláspontra jutott. A fogyasztó a szerződés megkötésekor nem kapta meg az elegendő tájékoztatást, ezért számára előnytelen szerződést kötött a vállalkozással. A vállalkozás nem biztosított elegendő információt, hogy a szerződésből eredő hátrányokat legalább utólag korigálani lehessen.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban Ptk.) 210.§ (1) bekezdése értelmében:

„Aki a szerződés megkötésekor valamely lényeges körülmény tekintetében tévedésben volt szerződési nyilatkozatát megtámadhatja, ha a tévedését a másik fél okozta vagy felismerhette.”

A Fogyasztó a szerződés megkötésekor nem ismerte és nem ismerhette lakhelye tényleges gázfogyasztását, hiszen az adott területen ilyen tapasztalattal nem rendelkezhetett. Ezt a szerződést kötő ügynöknek, mint szakági ismertekkel bíró szakembernek kellett volna ismernie, és a rendelkezésre álló tapasztalatai alapján reális ajánlatot tennie. Azonban nem ez történt, mert az üzletkötőnek feltehetően az állt érdekében, hogy minél nagyobb mennyiséget értékesítsen.

A szerződés megkötését követően a Fogyasztó évente telefonon jelentette be a felhasznált mennyiséget, mivel más lehetőség nem állt a rendelkezésére. Ezekre a felhasznált mennyiségekre a Vállalkozás érdemi észrevételt nem tett.

A Fogyasztó azt is sérelmezte, hogy semmiféle lehetőség nem állt rendelkezésére a Vállalkozással személyes, vagy írásbeli kapcsolat felvételére.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 34. § (1) bekezdése alapján a Tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 34. § (2) bekezdése alapján a Tanács határozata ellen fellebbezésnek helye nincs.

A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36 § (5) bekezdése értelmében a Fogyasztó az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a Békéltető Testületet.

2012. november 6.

.....
az Eljáró Tanács tagja

.....
az Eljáró Tanács elnöke

.....
az Eljáró Tanács tagja