

Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület.

Rövidített neve: Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület.

Elérhetőség: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Levelezési cím: 6000 Kecskemét, Pf.228.

Telefon: (+36) 76 501525, 76 501532, 70 938 4765

Fax: (+36) 76 501538

E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Honlap: www.bacsbekeltetes.hu



TÁJÉKOZTATÓ

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

2020. évi tevékenységéről

I.

Bevezetés

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület 2020. évi működése a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény 18-37/A §-ban,(továbbiakban: Fgytv.) foglalt szabályokon alapult.

A Békéltető Testület a Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett szakmailag független, nem utasítható szerv, amely függetlenség az elnökre és tagjaira is vonatkozik. Hatáskörünkbe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. **Feladatunk**, hogy megkíséreljük a fogyasztói jogvita rendezése céljából a felek között az **egyezség** létrehozását, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hozunk a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében

A 2020. évben kialakult járványhelyzet új kihívások elé állította a Testületet is, aminek kezelésére új megoldásokat kellett keresni. A veszélyhelyzet kihirdetéséről szóló 40/2020 (III.11.) Korm. rendelet hatálybalépését követően a békéltető testület elnöke kidolgozta az új eljárási rendet, a meghallgatás kitűzéséről szóló értesítőket visszavonta, és a jogszabályi lehetőségek figyelembevételével elrendelte az eljárások írásbeli lefolytatását. Két fogyasztó, illetve egy vállalkozás kivételével valamennyi ügyfél hozzájárult az eljárás írásbeli átváltoztatásához. Azokban az ügyekben, ahol a fogyasztó, illetve a vállalkozás kérte a meghallgatást, tájékoztattuk a feleket, hogy a veszélyhelyzet kihirdetéséről szóló kormányrendelet hatályon kívül helyezéséig az eljárás szünetel, majd a veszélyhelyzet megszűnését követő 30 napon belül kitűzésre kerülnek a meghallgatások. A veszélyhelyzet fennállása alatt az eljárásokat írásban folytatódtak. Ez időszak alatt – az írásbeli eljárásra történő átváltoztatást is beleszámítva - összességében 6 db ügyben kérte valamelyik fél a személyes meghallgatást. Amelyek a a koronavirus.gov.hu oldalon feltüntetett biztonsági előírások betartása mellett (maszk, kézfertőtlenítés, 2 méter távolság betartása) kerültek megtartásra.

Fogyasztókkal, vállalkozásokkal a veszélyhelyzet kihirdetéséig tartott személyes kommunikáció, tanácsadás, 2020.03.17-től 2020. 06. 30-ig szünetelt. A tanácsadási feladatokat „Home Office” útján az elnök látta el, akinek a mobil telefonszámára lett irányítva a békéltető testület központi telefonszáma. A tanácsot kérők száma napi 10-15 fő volt. A kérdések tárgya nagyon változatos volt. Kiemelkedően megnőtt azon tanácsot kérők száma, akik az online vásárlásokkal, repülőjegyek visszaváltásával,

szállodai szobák foglalásával, illetve utazási szerződések felmondásával kapcsolatban kértek útmutatást. Sok esetben az érdeklődőknek az is elegendőnek bizonyult, ha a problémáját elmondhatta valakinek. A testület elnöke a tanácsot kérőnek megadta a felmerült fogyasztói problémákra az iránymutatást, aminek következtében sok esetben az ügyeket a felek egymás között elintézték. Tapasztalataink szerint a vállalkozások is arra törekedtek, hogy testületi eljáráson kívül egyezséget kössenek a fogyasztóval. Amennyiben egyezés nem született, úgy a fogyasztók javaslatunkra fogyasztói jogvitájuk rendezése érdekében békéltető testületi eljárást kezdeményeztek.

A 2020. II. félévben a testület munkáját a biztonsági előírások betartása mellett a megszokott formában folytatta. A járványhelyzet újabb hulláma idején a meghallgatások kitűzése mellett ismételt előtérbe kerültek az írásbeli eljárások lefolytatásának kezdeményezése. A II. félévben személyes ügyfélfogadást, tanácsadást megkezdtek. III. negyedévtől a pandémia erősödése miatt az ügyfeleket személyesen előre egyeztetett időpontban fogadtuk. A tanácsadást elsősorban e-mail, illetve telefon útján a testület elnöke látta el.

Az eljárásunkban biztosított, hogy a felek a meghallgatásokon személyesen megjelenjenek és álláspontjukat szóban és írásban is kifejtse, a felek **meghatalmazottal** is képviseltethetik magukat. 2020 évben kialakult és a harmadik negyedévben erősödő járványhelyzet miatt a személyes meghallgatások sajnos ismét háttérbe szorultak.

A kérelmekkel érintett vállalkozásokat **együttműködési kötelezettség** terheli. Amennyiben a vállalkozások nem tesznek eleget e kötelezettségüknek, úgy erről úgymint értesítjük az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot. A Hatóság a megindított illetve a befejezett eljárások eredményéről havonta tájékoztatást ad a békéltető testületnek. 2020. évben a Hatóság 21 vállalkozással szemben fejezte be az eljárást és a jogsértő magatartás folytatásának megtiltása mellett 585.000 Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki.

Az eljárás **hatékonysága** érdekében a jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalmú kérelem beérkezésétől számított 8 - 10 napon belül értesítjük a feleket a meghallgatás időpontjáról, és az eljárásokat az előírt 90 nap helyett átlagosan **35,8** nap alatt befejeztük.

A Testület munkájában a **jogszerűség** biztosított, valamennyi tagunk egyetemi, illetve főiskolai diplomával és megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkezik. Testület **honlapját** folyamatosan karbantartjuk, éves szinten **6.109 fő** látogatott el weboldalunkra és ott **10.781** oldalt tekintettek meg.

Munkánk során példaértékű **kapcsolatot** alakítottunk ki a Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Közlekedési Műszaki és Engedélyezési Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályával.

II.

A Békéltető Testület 2020. évi szakmai tevékenysége

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testülethez 2020.évben lezárt ügyek általános jellemzőit és tapasztalatait az alábbiakban mutatjuk be:

II/1.) Kérelmek száma, ügytípusok

Az előző évről 32 ügy került áthozatalra. 2020. évben 409 db új kérelem érkezett és **december 31-ig és az előző évről áthozott ügyekkel együtt 411 ügyet fejeztünk be.** A termékekhez kapcsolódóan 212 db. (51,6 %) míg a szolgáltatások tekintetében 199 db (48,4%) ügy került lezárásra. A termékekhez, illetve a szolgáltatáshoz kapcsolódó darabszámok minden beszámolási időszakban 5,0 %-on belüli eltérésekkel változnak.

II/2.) A fogyasztók és a vállalkozások között gyakran fogyasztói vitát eredményező, rendszeresen előforduló problémák.

II/2.1. Szolgáltatás

II/2.1.1. Villamos energiaszolgáltatás

2020. évben ezen szolgáltatási területet érintő kérelmek száma **17 db**, amely jelentős csökkenést mutat az előző év azonos időszakához képest. Előző év azonos időszakában **43 db** ügy került befejezésre, amely **60,5 %** - visszaesést eredményezett. 1 db ügy egyezséggel, 3 db elutasítással, 13 db ügy megszüntetésre került, 3 esetben a felek megállapodtak az eljárások lefolytatása előtt, 2 esetben az ügyben eljáró tanácsa fogyasztó kérelmét megalapozatlannak tartotta, míg a többi ügy meghallgatás kitűzése nélkül egyéb okokból került megszüntetésre (hiánypótlási felhívásunknak nem tettek eleget, fizetési meghagyás került kiadásra, végrehajtási eljárás volt folyamatban, kártérítési igény érvényesítése, méltányossági kérelem).

A beszámolási időszakban a fogyasztói kérelmek elsősorban villamos energia szolgáltatási szerződés hibás teljesítéséből eredő károk megtérítésére irányultak. A korábbi időszakra jellemző villamos energia elszámolással kapcsolatos fogyasztói jogviták száma lényegesen csökkent. Ez a kedvező tendencia álláspontunk szerint azzal is magyarázható, hogy a villamosenergia szolgáltatók által a fogyasztók részére kiállított számlalevelek tartalmazzák a jogszabályban előírt kötelező tartalmi elemeket, amelyek következtében a fogyasztó számára azok érthetőbbek lettek. A kérelmek döntő többsége előzetesen bejelentett üzemszerű karbantartási munkálatok alatt bekövetkezett káreseményekre vonatkoztak. Ezekben az esetekben a kérelmek elutasításra kerültek, mivel a szolgáltató kétséget kizáróan igazolni tudta, hogy a szolgáltatás kimaradásról időben tájékoztatta a fogyasztóit, valamint aggregátor kölcsönzésének lehetőségét is biztosította, így a fogyasztói kérelmek elutasításra kerültek.

Példa a villamos energiaszolgáltatással összefüggő eljárásra:

Az eljárás során megállapításra került, hogy a fogyasztó SAMSUNG gyártmányú, UE50MU6122KXXH típusú televízió készülékének alaplapja nem megfelelő hálózati feszültség miatt tönkrement. A fogyasztó által a kérelméhez becsatolt „*Szakvélemény műszaki károk rendezéséhez*” elnevezésű dokumentum rögzítette, hogy a készülék meghibásodását túlfeszültség okozta, azonban tekintettel arra, hogy a villamos berendezés a csatlakozási pontot – a hálózat engedélyes felőli tulajdoni határát - követően, a mért hálózaton üzemelt, a megállapítás nem támasztotta alá azt, hogy az elosztói engedélyes a felelősségi körén kívül eső vezetékszakaszon nem megfelelő feszültségű villamos energiát szolgáltatott volna.

Tekintettel arra, hogy a fogyasztó kérelmében megjelölt időszakban a felhasználási helyet ellátó közcélú vezetékszakaszon környezetében rendkívüli időjárási körülmények voltak, az engedélyes az általa üzemeltetett hálózat vonatkozásában a szélsőséges időjárási körülmények megállapításával összefüggésben kezdeményezte a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) eljárását.

A Hivatal határozata az elosztó ellátási területén szélsőséges időjárás miatt 2020. január 14-21. közötti időszakban fellépett üzemzavarokat „**Egyéb hálózati zavarrá**” minősítette, aminek következtében a szolgáltató mentesült a csatlakozási ponton fellépő üzemzavar jogkövetkezményei alól. Mindezekre tekintettel az eljáró tanács a fogyasztó kérelmét elutasította.

II/2.1.2 Földgázos szolgáltatás

A földgázos szolgáltatás területén a számlázással, elszámolással, díjfizetéssel, méréssel kapcsolatos kérelmek száma a villamosenergia szolgáltatáshoz hasonlóan évről-évre csökken. Az előző évi 9 db

kérelemmel szemben, 2020 évben 4 db (44,4 %) kérelmet nyújtottak be. Két esetben került sor meghallgatásra, ahol az eljáró tanács a fogyasztó kérelmét elutasította. Két ügyben az eljárás megszüntetésre került, mivel a felek a meghallgatás előtt megállapodtak és a fogyasztó a kérelmét visszavonta.

Példa a földgázszolgáltatással kapcsolatos eljárásra:

A fogyasztó a kérelmében, kifogásolta az 2019. év vonatkozásában kiszámlázott - 38.379.- Ft-ot. A beadványához mellékelte azt az elszámolást, mely alapján álláspontja szerint a vállalkozásnak számláznia kellett volna. A számlán csak a 107 m³ került feltüntetésre, az óraállás nem került megjelölésre, melyet nem támasztottak alá. A számlázást mérőállás közlés alapján kérte. A 2018 évben felhasznált energiamennyiség alapján kívánta rendezni a 2020 évre átesett elmaradását, melyből egyet rendezett, azonban a többi befizetését megtagadta, amíg nincs kimutatva a fogyasztás.

A vállalkozás benyújtott válasziratában előadta, hogy a felhasználási hely földgázfogyasztásának elszámolása 2020. május 12. óta havi mérőállás bejelentés alapján, azt megelőzően egyenletes részszámlázás alapján történt. A mellékelt folyószámla kimutatás adataiból is látható, hogy a 2018.02.24. és 2019.02.15. közötti elszámolási időszakban a felhasználási hely éves fogyasztása 1.287 m³ volt, amelyet a részszámlákban kiegyenlített mennyiségek fedeztek és az elszámoló számla kiállítását követően 1.158.- Ft összegű túlfizetés keletkezett, amely a soron következő részszámlában jóváírásra került. Az elszámolást követően az éves fogyasztást figyelembe véve, annak 1/12-ed részeként határozta meg a vállalkozás a részszámlákban elszámolt 107 m³-es mennyiséget. Azonban a felhasználó fogyasztása (1.478 m³) a következő elszámolási időszakban 2019.02.16 – 2020.02.25 között meghaladta a részszámlákban elszámolt 11 x 107 m³ = 1.177 m³ mennyiséget és a két érték közötti 301 m³-es különbség az elszámoló számlában fizetési kötelezettségként mutatkozott. A magasabb éves fogyasztásnak megfelelően 2020. február hónaptól kezdődően a részszámlákban elszámolt mennyiség 118 m³/hó mennyiségre növekedett, amelyre a következő elszámoló számlatájékoztató adatai között hívta fel a vállalkozás a felhasználó figyelmét. A vállalkozás az éves elszámoló számlákat a területileg illetékes elosztó társaság az NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt. által közölt leolvasási adatoknak megfelelően állította ki.

Az eljárás során a Békéltető Testület megállapította, hogy az érintett felhasználási helyen a hálózati engedélyes 2020. február 25-én elvégezte a leolvasást mely során 2.198 m³ mérőállást rögzített. A leolvasás adatai alapján a földgáz kereskedő 2020. március 5-én kiállította az elszámoló számlát, melyben a 2019. február 16-án rögzített 720 és a 2020. február 25-ei mérőállás között elfogyasztott 1.478 m³ mennyiség energia értékét számolta el.

A fenti elszámolási időszakban az ezt megelőző – 2018. február 24. és 2019. február 15. közötti időszak – 1.288 m³-es fogyasztása alapján meghatározott 107 m³ mennyiségek kerültek kiterhelésre a részszámlákban. Ezen elszámolt energiamennyiségeket (1.177 m³) a leolvasás során rögzített fogyasztási mennyiség (1.478 m³) meghaladta, ezért a különbség elszámolásra került.

A fentiek alapján a békéltető testület megállapította, hogy a vállalkozás a jogszabálynak megfelelően az elosztói engedélyes mérőállás rögzítése alapján állította ki a fogyasztó által vitatott elszámoló számlát, valamint az érintett elszámolási időszakban a korábbi elszámolási időszakban felhasznált energia mennyiség figyelembe vételével határozta meg a részszámlákban feltüntetett energia mennyiséget. Mindezekre tekintettel a vállalkozás számlázása, ár kategória alkalmazása megfelelt a vonatkozó jogszabályoknak, így a fogyasztói kérelem megalapozatlanságát kellett megállapítani.

II/2.1.3 Vízzolgáltatás

A vízzolgáltatást érintő panaszok túlnyomó többsége (14 db) továbbra is a BÁCSVÍZ Zrt-hez kapcsolódott, 2020-ban azonban más vízzolgáltatókkal (Alföldvíz Zrt., DRV Zrt.) szemben is érkeztek kérelmek, összességében ezen a területen 16 db eljárás került befejezésre. A tapasztalatok a BÁCSVÍZ

Zrt-t illetően több éve töretlenül pozitívak, az egyezségkötések aránya a többi vállalkozáshoz képest esetükben a legkiemelkedőbb. BÁCSVÍZ Zrt-vel szemben 14 db kérelmet nyújtottak be a fogyasztók, mely ügyek 82 % - a egyezséggel zárult.

A fogyasztói kérelmek többsége a mérőórák műszaki zárok sérülése miatt megállapított kötbér eltörlésére, illetve mérséklésére irányult. Az eljárás során a vízszolgáltató általában egyezségi ajánlat keretében mérsékli az összeget, vagy fizetési könnyítést ajánl fel.

A vízszolgáltatás területén általánosságban is kijelenthető, hogy a szolgáltatók részéről jogszabálysértés egyetlen esetben sem volt megállapítható, így azon eljárások, amelyek nem egyezséggel zárultak, a fogyasztók kérelme elutasításával fejeződtek be.

II/2.1.3 Távközlési, illetve hírközlési szolgáltatás

E területen a kérelmek többsége a szolgáltatás színvonalával, az ÁSZF-ek megsértésével, telefon szolgáltatás esetében, lefedettséggel, illetve a szolgáltatói csomagváltással kapcsolatban kialakult fogyasztói jogvita rendezésére irányultak.

2020 év során a távközlési szolgáltatások területéről 37 db kérelem érkezett, amely zömében négy szolgáltatót érintett a következők szerint (számok első és második félévi bontásban): Magyar Telekom Nyrt. (9+1 db), Invitel Távközlési Zrt. (4+1 db), Telenor Zrt (2+3 db), Vodafone (1+4) Ezen túlmenően egyéb nagyobb szolgáltatókkal szemben, mint az Antenna Hungária Zrt., Digi Távközlési Kft a UPC Direct 1 – 1 kérelem érkezett a testülethez.

Rendszeresen előforduló, illetve jelentős problémát feltáró esetről nem tudunk beszámolni. Az eljárások eredményei azt támasztják alá, hogy szinte valamennyi szolgáltató a fogyasztó megelégedettségére törekszik, és ha lehetséges, akkor egyezségi ajánlatot tesznek, vagy eljáráson kívül megállapodnak a fogyasztóval. Például az Invitel Távközlési Zrt. – a fogyasztói jogvitáját a kérelem benyújtását követően valamennyi fogyasztóval meghallgatáson kívül rendezte.

E szolgáltatásokat érintő kérelmek tekintetében 9 db ügy (32,1 %) egyezséggel, míg a 7 kisebb szolgáltatóval szemben benyújtott 9 db kérelemből 7 db ügy (77,8 %) zárult egyezséggel, 2 db ügyben az eljárás folytatása lehetetlen volt, így az eljárás megszüntetésre került.

II/2.1.4 Hulladékszolgáltatás

A hulladékszolgáltatással összefüggésben 13 kérelem érkezett. Ügyek kimenetele: egyezség 3 db, elutasítás 4 db, felek megállapodása 1 db, egyéb megszüntetések 5 db (hiánypótlási kötelezettség elmulasztása, 1 esetben az eljárás folytatása lehetetlen volt)

A hulladékgazdálkodó szolgáltatókkal kapcsolatban jellemző kifogásként merült fel, hogy a fogyasztó által nem életvitelszerűen lakott ingatlanával kapcsolatban akkor is fizetni kell hulladékszállítási díjat, ha bizonyos időszakokban hulladék egyáltalán nem keletkezik. A fogyasztói kérelmek arra irányultak, hogy erre az időszakra semmit, vagy csak készenléti díjat kelljen fizetni. Tekintettel arra, hogy a hulladéktörvény erre nem ad lehetőséget, így valamennyi kérelem elutasításra került.

Példa a hulladékszolgáltatással kapcsolatos eljárásra:

A gondnokság alá helyezett fogyasztó gondnoka kérelmével először a hulladékszolgáltatót kereste meg, melyben a gondokolt 2016 évtől kezdődően fennálló és különböző nagyságú hátralékot mutató számlák jogosságának a felülvizsgálatát kérte. A gondnoknak azonban nem sikerült a fennálló tartozásokat megnyugtatóan tisztázni, ezért a vita rendezése érdekében kérelemmel fordult a békéltető testülethez. Az eljárás eredményeként a szolgáltató méltányossági alapon 3 db 14.680 Ft összegű számlát sztorizózt, továbbá a kórházban eltöltött időszakok miatt további 10.276 Ft elengedett a tartozásból,

mindezek után fennmaradt 49.676 Ft tartozás megfizetésére 6 havi részletfizetési engedményt adott. A gondnok a szolgáltató egyezségi ajánlatát elfogadta

II/2.1.5 Építőipari kivitelezés

Az építőipari szolgáltatás területén a fogyasztók kérelmükben elsősorban az elvégzett munka minőségével, felszámított díjak nagyságával összefüggő vita rendezését kérik a testülettől. Ezen túl gyakori fogyasztói jogvitát eredményez, hogy a vállalkozás az elvállalt munkát nem fejezte be, illetve hibás teljesítésből eredő hibákat nem javította ki.

Gyakran előfordult, hogy a fogyasztók ismeretség útján, számla nélkül, több százezer forintot adnak át lakásfelújítás címén. A kapcsolat a felek között általában akkor romlik meg, amikor a vállalkozás nem a szóbeli megállapodásnak megfelelően végzi el a munkát, illetve a fogyasztók minőségi kifogásaikra nem reagálnak. Ezt követően fordulnak békéltető testülethez a vitájuk rendezése érdekében.

Több eljárást meghallgatás kitűzése nélkül hatáskör hiánya miatt kellett megszüntetni, mivel a szerződéses kapcsolat magánszemélyek között jött létre, és így a hibás teljesítésből eredő jogvita eldöntése a bírósági hatáskörbe tartozik. Volt olyan tanácsot kérő ügyfelünk is, aki 300.000,-Ft-ot adott át a szomszéd ismerősének, épületének külső festésére, amit végül nem végzett el. A fogyasztó még a nevét sem tudta, csak a telefonszámát.

A beszámolási időszakban kiemelkedő volt azoknak a kérelmeknek a száma, amely a épület felújításokkal összefüggő kártérítés megfizetésére irányultak. Ezeket az eljárásokat meghallgatás kitűzése nélkül hatáskör hiánya miatt megszüntetünk.

Példa az építőipari kivitelezéssel összefüggő eljárásra:

Az idős fogyasztó a testület által korábbi évek ügyeiből ismert vállalkozással egy szórólapon keresztül került kapcsolatba. Erkélyajtójának a javítása miatt hívta fel a szórólapon feltüntetett telefonszámot ahol Orbán Gyula vállalkozóval helyszíni találkozót beszélt meg. Ezt követően a vállalkozó felkereste a fogyasztót és az erkélyajtó javításán túl eljutottak a fürdőszoba és a WC felújításáig. Írásban szerződést nem kötöttek, és a fogyasztó a munkálatok befejezése előtt más-más időpontokban, különböző nagyságú összeget, összesen 900.000 Ft-ot adott át a vállalkozónak. Számla, nyugta nem került kiállításra. A munkálatokat elkezdtek, amit a vállalt határidőre nem fejeztek be, így végül a szóbeli szerződést a fogyasztó felmondta és más szakemberrel fejeztette be a munkát. Ezt követően a felek szóban megállapodtak abban, hogy az el nem végzett munka és a még meg nem vásárolt anyagok ellenértékéért a vállalkozó a megfizetett összegből visszafizet 350.000 Ft-ot, melyből 100.000 Ft-ot teljesített. A fennmaradó 250.000 Ft-ot azonban többszöri ígéret ellenére sem fizette meg.

A vállalkozó az elmúlt évek folyamán többször változtatta a vállalkozási formákat, volt már több társas vállalkozása különböző neveken, majd ismét egyéni vállalkozóként „cserkészte be” az óvatlan fogyasztókat. A testülettel nem működött együtt, válasziratot nem nyújtott be, a meghallgatáson nem jelent meg. Az ügyben eljáró tanács, ajánlást hozott, amely nem került végrehajtásra.

A korábbi beszámolási időszakhoz képest a testülethez nagyobb számú (6 db.) kérelem érkezett nyílászárók beépítése és cseréjével kapcsolatban felmerült jótállási, illetve szavatossági igények érvényesítéséből eredő fogyasztói jogviták rendezése érdekében. Ezekben az ügyekben 1 db kötelezés, 3 db ajánlás, 1 db elutasítás és 1 db megszüntetés (bizonyítottság hiánya a fogyasztó részéről) született.

Példa az ajánlásra:

1. A fogyasztó nyílászárók legyártatását és azok beépítését rendelte meg az egyéni vállalkozótól, melynek teljes díját – az anyagköltségről és a munkadíjról együttesen a vállalkozó által kiállított számla ellenében – megfizette. A munka elkészültét követően azonban számos gyártásból eredő esztétikai hibára derült fény. Az egyéni vállalkozó – tekintettel arra, hogy a hibák oka nem az általa végzett tevékenységgel állt összefüggésben – a jótállási igény teljesítését megtagadta, és a fogyasztót

a termékek gyártója felé irányította. A fogyasztó felvette a kapcsolatot a gyártóval, aki szóban ugyan ígéretet tett a problémák orvoslására, de a teljesítés végül elmaradt, így a fogyasztó békéltető testületi eljárást kezdeményezett az egyéni vállalkozóval szemben.

A békéltető testületi meghallgatáson az egyéni vállalkozó a hibákat elismerte, azonban a gyártó hibás teljesítésére hivatkozással, a fogyasztóval szembeni helytállási kötelezettségét vitatta.

A Békéltető Testület az ajánlást tartalmazó határozatában megállapította hogy a szerződés a Fogyasztó és a Vállalkozó között jött létre, így mind a beépítés, mint a beépített anyagok minőségért a fogyasztóval szemben a vállalkozó tartozik helytállással, és ajánlást tett a vállalkozónak arra, hogy jótállási kötelezettsége alapján térítse vissza a fogyasztónak a megfizetett 1.200.000.-Ft-ot.

A vállalkozó az ajánlást teljesítette, és visszafizette az ajánlásban szereplő összeget.

2. A fogyasztó a vállalkozótól üvegpálcás relaxát rendelt az ablakaira, melyek már rögtön a felszerelést követően sem működtek hibátlanul. E tényről a fogyasztó jelezte a vállalkozó felé, aki ígéretet tett a javításra, de csak többszöri megkeresést követően hosszú idő elteltével javította meg. A javítást követően a relaxák újra meghibásodtak, és ismételten hosszas várakozást követően került sor a javításra. A hibák harmadszorra, majd negyedszerre is visszatértek, így a fogyasztó bizalma megrendült, és békéltető testületi eljárást kezdeményezett az általa kifizetett összeg visszatérítése végett. A fogyasztó kérelméhez csatolt szakvélemény értelmében a relaxák nem megfelelő méretűek és nem szakszerűen kerültek felszerelésre.

A vállalkozó eseti alávetési nyilatkozatot tett, a meghallgatáson viszont nem jelent meg, így egyezségkötésre nem kerülhetett sor.

A Békéltető Testület határozatában kötelezte a vállalkozót a díj visszatérítésére, melyet a vállalkozó végrehajtott, így a fogyasztó visszakapta a kifizetett 84.000 Ft-ot.

3. A tárgyévben egy pécsi székhelyű egyéni vállalkozó Balázsics Mihály jelent meg Bács-Kiskun Megye területén és vállalta különböző nyílászárók cseréjét. A vállalkozással szemben 3 esetben fordultak kérelemmel az érintett fogyasztók. Mindhárom ügyben általános problémaként jelentkezett, hogy a vállalkozás a teljesítésekkel késedelembe esett, a megrendelt és kifizetett nyílászárókat hibás méretben, illetve nem teljes körűen szállította le. Volt olyan eset is, hogy a régi ajtót kivették, az újat méreteltérés miatt nem tudták beépíteni, így a helyszínt elhagyták. Két ügyben ajánlást hozott az eljáró tanács, míg egy ügyben a kérelem elutasítására került sor (bizonyítottság hiánya). A vállalkozás az eljáró tanács ajánlásait nem hajtotta végre.

II/2.1.6 Úthasználat

2020 évben az **úthasználati díjjal** kapcsolatos fogyasztói jogvita rendezésére irányuló kérelmek száma 11 db volt, hasonlóan, mint 2019 évben, azzal a különbséggel, hogy 2020 évben parkolással kapcsolatos kérelem 9 db volt az előző évi 4 db, míg az úthasználattal kapcsolatos kérelem a tárgyidőszakban 2 db volt az előző évi 7 db - al szemben. A tárgyidőszakban befejezett ügyek alakulása: 3 db egyezség, egy elutasítás, 8 db megszüntetés volt. A 8 db megszüntetésből 1 esetben a fogyasztó kérelmét visszavonta, mivel meggondolta magát és az úthasználat elmulasztása miatti kirótt pótdíjat megfizette, sajnálatos módon 5 esetben pedig a fogyasztók nem tettek eleget hiánypótlási kötelezettségüknek.

II/2.1.7 Utazási szerződések

2020 évben az utazási szolgáltatásokhoz kapcsolódóan 21 db ügy került befejezésre, amelyek száma az előző évi ügyekhez képest közel megduplázódott. Az ügyek kimenetele: egyezség 5 db, ajánlás 4 db, elutasítás 4 db, felek megállapodása 4 db kérelem visszavonása 1 db és egyéb megszüntetés 3 db.

Az utazásszolgáltatás területén 2020 évben 10 olyan kérelem érkezett, amely a COVID-19 vírus miatt felmondott utazási szerződésekből eredő fogyasztói jogvitákkal voltak kapcsolatosak.

A veszélyhelyzet ideje alatt az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekre alkalmazandó különös szabályokról szóló 242/2020. (V.27.) Korm. rendeletet a továbbiakban: Kormányrendelet 2020. május 28-án lépett hatályba és annak címéből, illetve 1. § (1) bekezdéséből arra a következtetésre jutottunk,

hogy az eltérő szabályok a veszélyhelyzet ideje alatt, illetve 2020. augusztus 31. napjáig alkalmazandók az utazási szerződések koronavírus világjárványra tekintettel történő felmondására.

A rendelkezésre bocsátott dokumentumok alapján a Békéltető Testület eljáró tanácsa – egyezség hiányában – 2020. I. félévben minden ügyben ajánlást fogalmazott meg a 242/2020. (V.27.) Korm. rendeletet alkalmazásával, mely szerint ajánlotta a vállalkozásnak, hogy biztosítson a fogyasztónak az általa befizetett előleg összegének megfelelő utazási utalványt. Az utalvány, fogyasztó általi el nem fogadása esetén intézkedjen a befizetett összeg, fogyasztó részére történő visszautalása iránt. (A vállalkozások az ajánlásokat nem hajtották végre)

Ajánlásaink ellenére számunkra sem volt egyértelmű a Kormányrendelet szövege. A jogszabály rögzíti, hogy a fogyasztó részére utazási utalványt kell kiállítani, amelyet ha nem fogad el, akkor részére a befizetett előleget, illetve díjat a 472/2017. Korm. rendelet rendelkezései szerint vissza kell utalni. A 472/2017. Korm. rendelet rendelkezései között szerepel a megfelelő mértékű és indokolt bánatpénz megfizetésére történő kötelezés, így álláspontunk szerint a bánatpénz esetlegesen jogszerűen levonható a visszautalás során.

Az átmeneti rendelkezések között viszont az is szerepel, hogy ha az utazó az utalványt elfogadja, azonban határidőben nem használja fel, akkor az utazásszervező köteles részére az utalványon feltüntetett értéknek megfelelő összeget legkésőbb 14 napon belül megtéríteni. Ebből a rendelkezésből viszont az tűnik ki, hogy mivel az utalvány a teljes befizetett összegről van kiállítva, a teljes összeget - bánatpénz levonása nélkül - vissza kell fizetni.

A jogszabály nem fogalmaz egyértelműen, mert sehol sem rögzíti kifejezetten hogy bánatpénz nem követelhető.

A vállalkozások álláspontja az volt, hogy a fogyasztó részére utalványt kell kiállítani a teljes befizetett összegről, ha a fogyasztó az utalványt nem fogadja el, kizárólag a bánatpénz levonása után fennmaradó összegben kaphatja meg készpénzben.

Fentiek szerint az egyes vállalkozások, illetve a békéltető testület között a fenti Kormányrendelet értelmezése nem volt egységes, mely problémát a Kecskeméti Törvényszék oldott meg, az alábbi ügyben hozott ítéletével:

A fogyasztó az Invia.hu utazásközvetítőn keresztül 4 fő részére fejenként 15.000,- Ft / fő összeg megfizetésével „Ütős előleg” címén foglaltak Görögországba Zakynthos szigetére a Hotel BW Galaxy Beach Resort szállással utat az IBUSZ-nál. A szerződés szerint az utazás értékének 40 %-át 2020. március 31. napjáig kellett volna kiegyenlíteni, azonban fogyasztók a COVID-19 vírust okozta világjárványra tekintettel elálltak a szerződéstől és kérték visszautalni a befizetett 60.000,- Ft előleget. Fogyasztó igénye elutasításra került, illetve felhívták további 47.161,- Ft befizetésére.

Fogyasztó kérelmében kérte a befizetett 60.000,- Ft összeg maradéktalan visszatérítését és a szerződés megszüntetését, mindenféle egyéb fizetési kötelezettség nélkül.

A vita rendezése érdekében Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa ajánlotta az IBUSZ Utazási Irodák Kft. vállalkozásnak, hogy adjon a fogyasztónak az általa befizetett előleg összegének (60.000,- Ft) megfelelő értékű utazási utalványt. Az utalvány, fogyasztó általi el nem fogadása esetén intézkedjen a befizetett összeg, fogyasztó részére történő visszautalása iránt.

IBUSZ Utazási Irodák Kft. az ajánlás hatályon kívül helyezése iránt pert indított a Kecskeméti Törvényszék előtt. A Törvényszék, ajánlásunkat a 10.P.20.991/2020/12.számú ítéletével hatályon kívül helyezte. Az indoklás lényege, hogy a 242/2020. (V.27.) Korm. rendeletet visszamenő hatállyal nem rendelkezik, így a szabályait csak a 2020. május 28-a és 2020. augusztus 31. között megkötött utazási szerződésekre lehet alkalmazni.

Fentiekre tekintettel COVID-19 vírus miatt felmondott utazási szerződésekből eredő fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos kérelmeket – amennyiben nem született egyezség - a fenti ítélet figyelembevételével elutasítottuk (6 db ügyből 3 egyezséggel, 3 pedig elutasítással zárult.)

A II. félévben még volt két olyan fogyasztói jogvitánk, amely a felek között járványhelyzettel összefüggésben alakult ki:

1. A fogyasztó 2 db koncertjegyet vásárolt egy utazási csomag keretében a Guns N' Roses zenekar 2020. június 19-i prágai koncertjére, azonban az a pandémia okán nem került megtartásra. A fogyasztó kérte a szerződésben meghatározott 15 %-os kezelési költség levonása után a korábban megfizetett összeg maradékának megtérítését, azonban ettől a vállalkozás elzárkózott. Testületünk figyelemmel a veszélyhelyzet megszűnésével összefüggő átmeneti szabályokról és a járványügyi készültségről szóló 2020. évi LVIII. törvény adott rendelkezéseire ajánlotta a vállalkozásnak, hogy 84983 Ft-ot térítsen vissza a fogyasztó számára.

2. A fogyasztó 2 db jegyet vásárolt az FC Barcelona-Osasuna 2020. május 15. szülő mérkőzésre, a világijárvány miatt a meccs nem került megtartásra, így a fogyasztó kérte a vételár teljes összegének megtérítését. A vállalkozás több ajánlatot is tett, végül, mivel a fogyasztó egyik ajánlatot sem fogadta el, átutalt számára 275+15 euró visszatérítést.

A vállalkozás weboldalán közzétett ÁSZF-e egyértelmű tájékoztatást adott a kialakult helyzetre vonatkozó feltételekről. Az ÁSZF 4.3 pont utolsó mondata kifejezetten tartalmazza azt, hogy változtatás esetén a vállalkozás sem visszatérítésre, sem kártérítésre nem kötelezhető.

Mivel a fogyasztó a vállalkozás ÁSZF-ét a vásárlás során elfogadta, így a testület a kérelem megalapozatlansága miatt azt elutasította.

II/2.2. Termékek

II/2.2.1 Termékszavatosság/Jótállás

A kereskedelmet érintő kérelmek többsége a hibás teljesítésből eredő kellékszavatossági, illetve jótállási jogok érvényesítésére irányuló igények elutasításából keletkezett fogyasztói jogviták rendezésére irányultak. A fogyasztók jótállási igényeiket elsősorban a jótállási jegyen feltüntet szerviznél jelentik be. Tapasztalataink szerint a javítószolgálat többsége a jótállási igény bejelentéséről nem tájékoztatja a jótállásra kötelezett vállalkozást, így a vállalkozás nem tud arról, hogy fogyasztó a jótállásból eredő jogait kívánja gyakorolni, aminek következtében esetenként arról sem, hogy a szerviz és a fogyasztó között keletkezett vita rendezése érdekében a fogyasztó békéltető testülethez fordult.

A kommunikáció elmaradt és ennek ellenőrzésére a fogyasztóvédelmi hatóságnak sem volt hatásköre. A 2021. január 1-jével hatályba lépő módosítás a hatóságnak ellenőrzésre hatáskört adott, és bízunk benne, hogy több éve fennálló fentiekben részletezett komplikáció a hatáskör bővítéssel megoldódik.

II/2.2.1.1. Lábbeli

A lábbelikkel kapcsolatos fogyasztói jogviták jellemzően a hibás teljesítésből eredő kellékszavatossági igények érvényesítéséből eredtek. Az elutasítások tekintetében megfigyelhető, hogy a vállalkozások megalapozott szakvéleményekkel egyre több esetben mentik ki magukat a felelősség alól.

2020 évben 43 db kérelem érkezett be a testülethez, mely az előző évi, ilyen irányú kérelmekhez képest 33 % - al kevesebb ügyszámot jelentett. Az ügyek kimenetele a következők szerint alakult: egyezség 12 db, kötelezés 2 db, ajánlás 9 db, elutasítás 9 db, felek megállapodás 5 db, kérelem visszavonása 1 db egyéb okból megszüntetés 5 db (hiánypótlásnak nem tett eleget a fogyasztó, eljárás folytatása lehetetlen). A kérelmek 46 % - a két vállalkozást érintett: CCC Hungary Shoes Kft. 10 db és Deichmann Cipő Kereskedelmi Kft. 10 db. Mindkét vállalkozásnál az ügyek 40 % - a egyezséggel zárult, ezen túlmenően a Deichmann Cipő Kereskedelmi Kft. 2 db ügyét a meghallgatás előtt azért szüntettük meg, mivel a fogyasztók arról értesítették a testületet, hogy vitás ügyükben megegyeztek a vállalkozással.

Pozitív irányt mutat a SHOEBOX Kft. minőségi kifogásokkal összefüggő eljárása. A korábbi években több fogyasztói kérelem érkezett a vállalkozással szemben, amely 2020 évben 1 db-ra csökkent, és ez

sem jutott el a meghallgatásig, mivel a kérelem benyújtását követően a felek megegyeztek. A pozitív tendenciát a korábbi években meghozott ajánlásainkkal hozzuk összefüggésbe.

II/2.2.1.2. Híradástechnika, mobil okostelefon, háztartási gépek, egyéb kerti eszközök, kéziszerszámok.

A fenti fogyasztási cikkeknel elsősorban a szavatossági és jogszabályon alapuló kötelező jótállási igényeiből eredő fogyasztói jogviták rendezésére irányuló kérelmek voltak a jellemzőek.

A beszámolási időszakban e termékcsoportokat érintő kérelmek száma 61 db, ezen belül meghatározó számban érkezett kérelem (40 db) a háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek és eszközök tekintetében. Az ügyek kimenetele: egyezség 7 db, kötelezés 1 db, ajánlás 16 db, elutasítás 7 db, felek megállapodása 12 db, kérelem visszavonása 3 db, megalapozatlan 1 db és egyéb megszüntetés 14 db (hiánypótlási kötelezettségének nem tett eleget, egyéb okokból az eljárás folytatása lehetetlen volt).

A **mobil –okos – telefonok** forgalmazása területén beszámolási időszakban is előfordult olyan eset, hogy a vállalkozás a szerviz egy mondatos álláspontjával, illetve megjegyzésével kívánta magát kimenteni a jótállási kötelezettség teljesítése alól. A korábbi években és a beszámolási időszakban is előfordult, hogy a szerviz tényként állapítja meg a készülék, külső részén keletkezett ismeretlen eredetű mechanikai sérülést, amire hivatkozva a vállalkozás a fogyasztó jótállási igényét elutasítja. Az ilyen tartalmú felelősség alóli kimentéseket nem fogadtuk el, és ajánlást tettünk a fogyasztó a jótállási igényének teljesítésére. Álláspontunk szerint a következőket ajánlásainknak is köszönhetően a korábbi beszámolási időszakokhoz képest e jogsértő magatartást folytató vállalkozások száma csökkenő tendenciát mutat.

Előfordult, hogy a termék a jótállási határidőn belül többször meghibásodott, és a vállalkozás a fogyasztó kérése ellenére nem cserélte ki aránytalan többletköltségre hivatkozva, holott a termék több időt töltött a szervizben, mint a fogyasztónál. Ezt a problémát megoldja a 2021. január 1-jével hatályba lépő az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról, valamint a szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló jogszabályi módosítások.

Példa a jótállási igény érvényesítésével összefüggő eljárásra:

1. Fogyasztó egy LG 55 UH 7709 televízió készüléket vásárolt 220.000 Ft értékben. 7 hónapos használat után fokozatosan romlott a készülék háttérvilágítása. A készülék hibáját jelezte a vállalkozás felé, amelynek eredményeként személyesen került elszállításra és leadásra a megjelölt szervizbe. A szervizben a hibás terméket a csomagolásból leadás után 3 nappal bontották ki, és a bekapcsolást követően megállapították, hogy a TV kijelzője törött, amit jótállás keretében nem javíthat. A vállalkozás telefonon tájékoztatta a fogyasztót, hogy a gyári kijelző (közel 110.000 Ft) anyagárát a fogyasztónak kell megfizetni, a munkadíjat (közel 30.000 Ft) pedig átvállalják. A tájékoztatást a fogyasztó nem fogadta és a jogvita rendezése érdekében a testülethez fordult. A vállalkozás eseti alávetési nyilatkozatot tett. Az ügyben eljáró tanács a fogyasztó kérelmét megalapozottnak találta és kötelezte a vállalkozást, hogy a jótállás keretében javítsa meg a hibás terméket. Döntését arra alapozta, hogy a termék 3 napig a fogyasztó rendelkezési körén kívül volt tárolva és a vállalkozás kétséget kizáróan nem tudta bizonyítani, hogy a készülék kijelzője mikor, hogyan tört el.
2. A fogyasztó kézi porszívó meghibásodása miatt kialakult fogyasztói jogvita rendezése érdekében fordult kérelemmel a testülethez. A termék első hibáját a jótállásra kötelezett a meghibásodott akkumulátor cserélésével orvosolta. Ezt követően a rendeltetésszerű használat mellett porszívó kefetartó részéből tört ki egy darab és ez akadályozta a megfelelő használatot. A vállalkozás elutasította az alkatrész cseréjét, mivel álláspontja szerint a törésre jótállási kötelezettsége nem terjed ki. Az eljárás során a vállalkozás válasziratában úgy nyilatkozott, hogy gyártói szakszerviz megállapítása értelmében a törés, mint hibajelenség garanciális ügyintézésre nem alkalmas, ezért az ügy tárgyát képező porszívónyelet bevizsgálás és szakvélemény készíttetése céljából független

szakszervizhez kívánja továbbítani. Erre a fogyasztó úgy nyilatkozott, hogy a töréssel kapcsolatban felesleges a szakvéleményt készíttetni, ezért megköszönve munkánkat a kérelmét visszavonta.

3. A fogyasztó a vállalkozás honlapján megadott műszaki jellemzők ismeretében döntött az adott típusú áramfejlesztő megvásárlásáról. A termékjellemzők között szerepelt az a tájékoztatás is, hogy az áramfejlesztőt folyamatosan 7 órán keresztül lehet üzemeltetni. A fogyasztó ezzel szemben egy hibabejelentés utáni szervizelés elvégzése után is azt tapasztalta, hogy 50 percnél tovább nem lehet az áramfejlesztőt üzemeltetni. Az ügyben eljáró tanács a fogyasztó kérelmét megalapozottnak tartotta és ajánlást hozott, melyben a termék vételárának a visszafizetését jelölte meg. A vállalkozás az ajánlásnak eleget tett.

II/2.2.2 Speciális értékesítési formák

Online kereskedelem

A pandémia alatt megnőtt az online vásárlások száma, aminek következtében az ezzel kapcsolatos fogyasztói jogviták száma is növekedett. A 2020. évben online értékesítéssel kapcsolatos kérelmek száma **100** db volt, amely az **összes** értékesített termékkel kapcsolatos kérelmek **47,2 %** - át tette ki, és az előző évhez képest **32,0 %** - os növekedést mutat. A növekedést álláspontunk szerint a tárgyévben kialakult járványhelyzet is befolyásolta, azonban az offline értékesítések mellett egyre jobban előtérbe kerülnek az online értékesítések.

Az online vásárlások a termékek igen széles skáláját érintették a ruhaneműtől a játékokig. A beérkezett kérelmek a háztartási gépek, kerti gépek, kézi szerszámok **57 %** - át (40/23 db), míg híradástechnikai eszközök **66,7 %** - át (11/8 db) érintették, összességében e két termékcsoporthoz 37 esetben járt el a testületünk.

A fogyasztói jogviták, panaszok elsősorban az alábbi problémák miatt keletkeztek:

- a kiszállított termék sérült volt;
- nem a megrendelt, illetve nem a weboldalon bemutatott tulajdonsággal rendelkező terméket szállították;
- a tájékoztatóban megjelölt szállítási feltételeket nem tartották be,
- a megrendelt és kifizetett terméket a fogyasztó nem kapta meg;
- a fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozó szabályok megsértése.

Példa az online kereskedelmet érintő ügyekre:

1. A fogyasztó 2020. július 7. napján webáruházban vásárolt egy automata kávéfőző készüléket és átutalta a vállalkozás által megjelölt számlaszámra a készülék vételárát, 113.371,- Ft-ot valamint, 1.000,- Ft-ot szállítási költséget, összesen 114.371,- Ft-ot. A vállalkozás e-mail üzenetben visszaigazolta megrendelését, és 2020. július 10. napján tájékoztatták a fogyasztót, hogy a megrendelt terméket elküldték. Ezután sem a futárszolgálat, sem a vállalkozás nem jelentkezett. A vállalkozás elérhetetlenné vált, a fogyasztó telefonon, és a weboldalán keresztül sem tudta felvenni vele a kapcsolatot. A fogyasztó kérelmével a Békéltető Testülethez fordult, a tanács döntésére irányuló indítványában kérte a vételár és a szállítási költség visszafizetését. Az eljáró tanács a fogyasztó kérelmét megalapozottnak tartotta és ajánlást tett a vételár és a szállítási költség visszafizetésére, amelyet a vállalkozás teljesített.
2. A fogyasztó 7 hónapos gyermekének vásárolt egy babakocsit. A terméket rendeltetészerűen és biztonságosan nem tudta használni, mivel a gyermek bekötött öv ellenére is kicsúszott a kocsiból. A vállalkozásnak írásban jelezte a szerződéstől való elállását, amelyet a vállalkozás nem fogadott el, tekintettel arra, hogy a fogyasztó elállási jogát 14 napon túl gyakorolta. Végül a testületi eljárásban a felek között **egyezség** született, a vállalkozás felajánlotta, a termék visszaszolgáltatása mellett vételár visszatérítését, amelyet a fogyasztó elfogadott.
3. A fogyasztó online vásárolt egy blúzt, amelyet futárszolgálat útján kézbesítettek részére. A csomagot átvette és a futár távozását követően kibontotta és azt tapasztalta, hogy a blúz anyaga több helyen hibás

volt. Minőségi kifogását jelezte a vállalkozás felé és kérte a termék cseréjét, amelyet a vállalkozás elutasított arra hivatkozva, hogy a blúz a csomag kibontása során sérülhetett meg. Az ügyben eljáró tanács a fogyasztó reklamációját megalapozottnak tartotta, megállapította a hibás teljesítést és **ajánlotta** a vállalkozásnak, hogy a kellékszavatossági kötelezettségének terhére fizesse vissza a termék vételárát.

4. A fogyasztó C-FASHION weboldalról 32.360 Ft értékben rendelt terméket, melynek árát megfizette, visszaigazolást a megrendelésről megkapta, azonban a terméket nem. Ezért kérelemmel fordult a testülethez. A kérelmében nem tüntette fel a vállalkozás pontos nevét, csak a weboldal címét tüntette fel, így az oldalon megjelenített ASZF-ben megjelölt vállalkozást értesítettük az eljárás megindításáról. A vállalkozás válasziratában tájékoztatta a testületet, hogy a fogyasztó kérelmében megnevezett weboldalt nem ők üzemeltetik, semmilyen kapcsolatban nem állnak a webáruházzal, jogtalanul tüntették fel adataikat, így az eljárást megszüntettük, és vizsgálatot kezdeményeztünk az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnál. Megjegyzés az ügyhöz: a korábbi domin néven már nem érhető el a weboldal, azonban a Facebookon ugyanezen a néven, de Németországban bejegyzett „c-fashion.de”, domin néven, mint méterárubolt működik egy weboldal.
5. A fogyasztó webáruházban 2 db. napozóágyat vásárolt. A kiszállított termékek szennyezettek, illetve alkatrészek is hiányoztak. Fogyasztó 14 napon belül az Öt megillető elállási jogát gyakorolta. A vállalkozás a vételár visszafizetése helyett 50 %-os árengedményt ajánlott fel, amit a fogyasztó nem fogadott el. A békéltető testületi eljárásra irányuló kérelmében előadott indítványában kérte a vételár, illetve a szállítási költség megfizetését. Az eljáró tanács ajánlást tett az összeg visszafizetésére.

A tárgyidőszakban, időszakban – különösen az első veszélyhelyzet időszakában – kiemelkedően megnőtt (nyilvántartásunk szerint 66 fő) azon fogyasztók tanácsadási kérése, akik - a vállalkozás által meghatározott határidőben - nem kapták meg a megrendelt termékeket. Tanácsadásaink elsősorban a türelemre irányultak, tekintettel a megnövekedett rendelések számára. Tapasztalataink szerint, ha nem is a meghatározott határidőben, de megérkezett a megrendelt termék, így eljárást nem kezdeményeztek. Ebben az időszakban jellemző volt, hogy a fogyasztók visszajelezték, hogy megkapták a termékeket, és megköszönték a Testület megértő hozzáállását, és tanácsadását.

Az országos cipőbolt.com weboldal esetében vizsgálatot kezdeményeztünk az illetékes hatóságnál, ugyanis a weboldalon feltüntetett tájékoztatásokból nem lehetett megállapítani a webáruház üzemeltetőjét, és az általuk megadott kapcsolatfelvétel rovat kitöltése és elküldése után sem a fogyasztónak, se a Testületnek nem válaszoltak. Így a fogyasztó nem tudta érvényesíteni a szavatossági jogát, illetve a testület – vállalkozás hiányában – nem tudta az eljárást folytatni.

II/3. Kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása.

A tárgyidőszakban 118 db (28,7 %) kérelemnél került az eljárás megszüntetésére meghallgatás kitűzése nélkül. Ezen belül az eljárások **12,9 %** - ában (53 db) - az összes befejezett ügyhöz viszonyítva - a fogyasztók **nem tettek eleget a hiánypótlási kötelezettségüknek.** Gyakori, hogy panaszuk pár soros leírásával várnak a testülettől jogorvoslatot. A hiánypótlás megkönnyítése érdekében mindent segítséget megadunk, („Kérelem” formanyomtatvány, tájékoztató az eljárásról) ennek ellenére számottevő volt azoknak az ügyeknek a száma, amelyeket azért kellett megszüntetni, mert a felhívás ellenére a hiánypótlási kötelezettségüknek nem tettek eleget. **Az eljárás folytatása lehetetlen volt 65 esetben (15,8 %) mivel a kérelemben megfogalmazott panasz, kérés nem minősült fogyasztói jogvitának, (magánjogi szerződések, közigazgatás, állategészségügy, birtokvédelem, osztatlan közös tulajdon megszüntetése stb.)** A beszámolási időszakban is előfordult, hogy olyan ügyben kezdeményeztek eljárást, ahol már fizetési meghagyás került kiadásra. Tapasztalataink szerint a fogyasztók nem tulajdonítanak nagy jelentőséget a fizetési felszólításoknak, sőt a fizetési meghagyás átvételét követően, a figyelmeztetés ellenére nem élnek ellentmondással, hanem eljárást kezdeményeznek a testületnél.

A kérelmek 6,3 % - a (26 db) hatáskör, míg 1,2 % (5 db) illetékesség hiánya miatt került áttételre.

II/4.) Fogyasztó igényének megalapozottsága, megalapozatlansága

A tárgydőszakban **146 db kérelem (35.5 %) volt megalapozott. Ezen belül 69 db (16,8 %) ügy zárult egyezséggel.** Az előző évhez viszonyítva az egyezségek száma felére csökkent. Az egyezségkötések egyik nélkülözhetetlen feltétele a felek személyes találkozása az eljáró tanácsok előtt. Sajnos ezt jelentős mértékben megakadályozta a tárgydőszakban kialakult járványhelyzet. A 2020. március második felétől bekövetkezett országos veszélyhelyzetre tekintettel az írásbeli eljárások kerültek előtérbe, ez jelentős kihatással volt az ügyek kimenetelében az egyezségek alakulására, mivel a személyes meghallgatások 2020.06.19-ig szüneteltek, majd néhány hónapig folytatódtak a következő járványhelyzeti intézkedésekig. Míg az I. negyedévben a veszélyhelyzet kihirdetéséig 17 egyezség született, ezt követően a beszámolási időszak végéig már csak 9 db. A kialakult kényszerhelyzetre tekintettel a beszámolási időszakban az eljárás lefolytatására kijelölt ügyek 55,6 %-át írásban folytattuk le.

Örömmel tapasztaltuk, hogy a járványhelyzet alatt a vállalkozások törekedtek arra, hogy az eljárások befejezése előtt megállapodjanak a fogyasztókkal és ennek eredményeként a tárgyévben 51 db ügy azért lett megszüntetve – részben a meghallgatás kitűzése előtt, részben a meghallgatás kitűzése után -, mivel megállapodtak vitás ügyükben az adott vállalkozással és kérték az eljárás megszüntetését. 69 db egyezséggel zárult ügghöz – kimutathatóan – összességében **2.122.089 Ft nagyságú összeg** társult. Az egyezéseken túlmenően az eljáró tanácsok **54 esetben ajánlást (13,1 %) tettek. Megalapozatlan ügyek száma: 78 db (19,0 %).** 7 esetben fordult elő, hogy a fogyasztók a meghallgatáson vonták vissza a kérelmüket, miután letisztultak az adott vállalkozással szemben indított fogyasztói jogvitát kiváltó körülmények és ezt követően az eljárást megszüntető határozattal zártuk le. **Elutasításra 53 (12,9 %) esetben** került sor. Több hulladékszolgáltatással összefüggő kérelmet kellett elutasítani, mivel a szolgáltató jogszerűen járt el. A COVID-19 vírus miatt felmondott utazási szerződésekből eredő fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos kérelmeket – amennyiben nem született egyezség – a korábban részletezett bírósági ítélet figyelembevételével elutasítottuk. Több alaptalan kérelem került elutasításra a parkolással kapcsolatosan, mivel a Szolgáltató a jogszabályoknak megfelelően járt el. Ezen túl több elutasításra került sor a lábbeli szavatosságával összefüggő ügyek vonatkozásában, mivel a vállalkozás a felelőssége alól kimentette magát.

II/5.) A fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartam.

Az elmúlt évben a testületnél indult eljárások a törvényben előírt 90 napos határidőn belül átlagosan **35,8 nap alatt befejeződtek.** Az előző évhez hasonlóan a kérelmek beérkezését követően – eltekintve a hiánypótlásra történő felhívástól – haladéktalanul kitűzésre kerülnek a meghallgatások, illetve a döntések írásba foglalása, kézbesítése a meghallgatást követően általában kettő héten belül megtörténik.

II/6.) Ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok végrehajtása

A beszámolási időszakban, meghallgatásig eljutott ügyekből egyezséggel zárult 69 db ügy (16,8 %), amelyek közül 2 egyezséget nem hajtottak végre. 54 esetben (13,1 %) az eljáró tanács, ajánlást tett. A fogyasztók visszajelzése alapján ajánlásaink 74,1 %-át a vállalkozások teljesítették. Kötelezést tartalmazó határozatot 6 esetben hoztunk, amelyet vállalkozások végrehajtottak.

II/7.) Határon átnyúló alternatív vitarendezés

Online vitarendezés platform igénybevételével kérelem nem érkezett a testülethez.

II/8.) Békéltető Testületi tagok képzése

A beszámolási időszakban a videós online konzultációkon kívül más egyéb képzést nem tartottunk.

II/9.) Testület munkájának értékelése

Értékelve a tárgyidőszakban ellátott feladataink eredményességét, elmondhatjuk, hogy **feladatainkat hatékonyan és nagy elhivatottsággal láttuk el.** A veszélyhelyzet kihirdetéséig a testület ügyfélfogadási időben hétfőtől-szerdáig 9-12 óra, míg csütörtökön du. 13-15 óra között fogadta személyesen az ügyfeleket. A feladatot a testület elnöke látta el. Veszélyhelyzet ideje alatt a telefonos ügyfélfogadást munkaidőben, illetve azon kívül is szintén az elnök látta el mobiltelefon segítségével. Ügyfélfogadáson kívül a testület adminisztratív dolgozói a fogyasztóknak segítséget nyújtottak a kérelmek megfogalmazásában, illetve átvették az iratokat. Finanszírozási problémák miatt a testületi tagok nem vettek részt a beszámolási időszakban sem a tanácsadási tevékenységben.

Pozitív eredményként kezeljük, hogy a jogkövető magatartásra való törekvés érdekében egyre több vállalkozás kér segítséget fogyasztói jogvitájuk megnyugtató rendezése érdekében. A testület munkájának elismerését tükrözi, hogy tovább nőtt azon fogyasztók száma, akik tanácsot kérnek ügyük intézésére. Amennyiben az iránymutatásunk ellenére a vállalkozással nem tudnak egyezsége jutni, úgy ismét megkeresik a testületet és tájékoztatást kérnek a kérelem benyújtásának feltételeiről. Ennek is köszönhető, hogy az általuk benyújtott kérelmek maradéktalanul megfelelnek a kötelező tartalmi követelményeknek. Gyakorta előfordul, hogy a tanácsunk felhasználásával a felek egyezsége jutnak, és az elért eredményről a testületnek és visszajelzést adnak.

Munkánk hatékonyságát tükrözi, hogy az ügyeket átlagosan 35,8 napon belül befejezzük. Feladataink ellátásának eredményességéhez nagyban hozzájárul a Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara, amely a Békéltető Testület működéséhez szükséges feltételeket magas színvonalon biztosítja.

A fogyasztói érdekek minél szélesebb körű érvényesülése érdekében a Testület továbbra is jó kapcsolatot ápol a Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztályával, illetve továbbra is megmaradt az együttműködő kapcsolatunk a Járási Hivatalokkal.

Kecskemét, 2021. március 12.

Dr. Horváth Zsuzsanna s.k.
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület elnöke