

Kedvezményezett szervezet neve: <b>Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara</b>	
Kedvezményezett szervezet címe: <b>6000 Kecskemét, Árpád körút 4.</b>	Levelezési címe: <b>6001 Kecskemét Pf. 228</b>
Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszám <b>10915008-00000009-21320005</b>	Kedvezményezett adószáma: <b>18335007-2-03</b>
Szerződés szám: FOHÁT/260-2/2021-ITM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testületek 2021. évi tevékenységéhez kapcsolódó feladatok támogatása	

## I. rész

### SZAKMAI BESZÁMOLÓ

#### A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület 2021. évben végzett tevékenységéről

A szakmai beszámolót készítő személy neve: <b>Dr. Horváth Zsuzsanna</b> <b>Karádi János</b>	A beszámolót készítő személy telefonszáma: <b>(+36) 70 9384765</b> <b>(+36) 70 9384764</b>

#### Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről

- 1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát.

A testülethez 404 (2020/409) db kérelem érkezett. Az előző évről 30 db ügy került áthozatalra, amelyek lezárására a következő beszámolási időszakban kerül sor. Összeségében 2021. évben 403 (2020/411) db ügyet fejeztünk be.

- 2) Kérem, ismertesse a fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős, nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló problémákat és azt, hogy e tekintetben volt-e változás az előző időszakhoz képest.

#### Szolgáltatások (182 db/100 %)

##### A legtöbb kérelem az alábbi szolgáltatások területét érintette:

##### Hírközlési szolgáltatás (mobil és vezetékes telefonszolgáltatás) (45 db/24,7 %)

A hírközlési szolgáltatások korunk egyik legdinamikusabban fejlődő gazdasági területe, mely kikerülhetetlenül átszövi mindennapjainkat. A korszerű háztartás elképzelhetetlen internet csatlakozási lehetőség nélkül, a mobiltelefon szolgáltatások igénybevétele úgyszintén a hétköznapiak része. Ebből fakadóan a szolgáltatók és az előfizetők között jogviták is keletkeznek, jellemzően az igénybevételei díjak elszámolása okoz panaszokat.

A számlázással és annak érvényesítésével kapcsolatos megkeresésekkel kapcsolatban elmondhatjuk, hogy a fogyasztói tudatosság növekedése, illetve a jelentős piaci versenyhelyzet miatt, a szolgáltatók több esetben is az adott ügy megnyugtató lezárása érdekében a követelésüktől elálltak. Egyik ügyben a számlázás elmaradását, majd – több hónap késedelmet követően – a díj egyösszegű kiterhelését kifogásolta az előfizető. Panasza benyújtásakor már több tízezer forint hátralék halmozódott fel, melynek érvényesítésétől a vállalkozás eltekintett, mivel az elszámolási rendellenesség az adminisztrációs rendszerünkben lévő hibából keletkezett.

Több ilyen jellegű ügyben a szolgáltatók újra gondolták korábbi álláspontjukat és a vitás ügyet az eljárás befejezése előtt rendezték az érintett fogyasztóval, így a kérelem visszavonására tekintettel az eljárások megszüntetésre kerültek, illetve – a

szükséges feltételek fennállása esetén – egyezséggel zárult a Békéltető Testület eljárása. Mindezek jelentősen hozzájárultak a fogyasztó elégedettség növeléséhez.

A szolgáltatási díjhátralék érvényesítésével kapcsolatban merült fel kifogás abban az ügyben, melyben a panaszos a már követeléskezelő részére engedményezett kintlévőség érvényesítésének jogszerűsége vizsgálata érdekében fordult Testületünkhöz. Az eljárás során megállapítást nyert, hogy a szolgáltató követelésének egy része már elévült, a vállalkozás nem igazolt az elévülés megszakadását eredményező körülményt, így Testületünk ajánlást hozott a nem érvényesíthető díjtételek elengedésére vonatkozóan.

Az előfizetők részéről szinte folyamatos a hálózatfejlesztési, szolgáltatási pont kialakítása iránti igény. Ennek késedelme miatt indult az az eljárás, melyben a panaszos az egyik piacvezető hírközlési szolgáltató ellen nyújtott be kérelmet, sérelmezve azt, hogy a rendeletben meghatározott 15 napos határidőben a vállalkozás elmulasztotta a megrendelt szolgáltatás kiépítésére vonatkozó kötelezettségét. Az ügy vizsgálatát követően ajánlás megfogalmazására került sor, melyben a panaszos javára késedelmi kötbért érvényesítettünk.

Az internet szolgáltatás használatához szükséges modem óvadékának visszafizetésének igényével lépett fel az a fogyasztó, aki egy felszámolás alá került hírközlési szolgáltató jogutódával szemben támasztott igényt. Az eljárás során megállapítást nyert, hogy a szerződést biztosító mellékkötelezettség tekintetében a kérelmező változatlanul a korábbi Kft.-vel maradt jogviszonyban, és a Kft. eszközt a szolgáltatás igénybevételéhez jelenleg is használja, a jogviszonya nem szűnt meg, vagyis az óvadék jogosultjának kielégítési joga nem nyílt meg, emiatt a kérelem nem volt megalapozott.

Testületünk a hírközlési szolgáltatót az elvégzett javítások igazolására kérte fel abban az ügyben, melyben a kérelmező az internet szolgáltatás gyakori hiányát sérelmezte. A tényállás szerint a szolgáltató eleget tett a hiba kijavítására vonatkozó jogszabályi kötelezettségeinek, a vonatkozó jogszabály által előírt időtartamon belül a hibát elhárította, melyről a fogyasztót értesítette. Minderre tekintettel a fogyasztó kérelme megalapozatlan volt.

#### **Közüzemi szolgáltatások (56 db/30,7 %)**

##### Víz, csatorna (15 db)

A 2021 évben a tavalyi évhez hasonlóan a koronavírus helyzetre figyelemmel az eljárásokat túlnyomórészt még mindig írásban folytattuk le, a vízszolgáltatás területén mindössze három meghallgatás megtartására került sor a fogyasztók kérésére. Az egyezségkötések arányát tekintve továbbra is megállapítható, hogy e témakörben az írásbeli eljárások sem vetették vissza az egyezségek számát.

A vízszolgáltatást érintő fogyasztói beadványok ebben az évben is elsősorban a Bácsvíz Zrt-hez kapcsolódtak, amely vállalkozással a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület évek óta jó kapcsolatot ápol, eljárásmodjuk mondhatni példa értékű, általános alávetési nyilatkozattal rendelkeznek, illetve minden esetben ajánlanak fel egyezségkötési lehetőséget a fogyasztók számára, továbbá részükről jogszabályi rendelkezés megsértése még egyetlen esetben sem volt megállapítható sem ebben a félévben, sem korábban, így azon eljárások, melyekben nem született megegyezés, elutasító határozattal fejeződtek be.

Témájukat tekintve a vízszolgáltatással kapcsolatos kérelmek idén főként a műszaki záruk (plombák) megsérülése miatti szerződésszegésből fakadó kötbérvetelések elengedésére irányultak. A legtöbb esetben a fogyasztók jogtalanul tartották a rájuk kirótt összeget, mivel a sérülés nem szándékos magatartásból adódott, így úgy érezték, hogy nem okoztak kárt a vállalkozás számára. Ugyanakkor a vonatkozó jogszabály ilyen helyzetekben egyértelműen előírja, hogy a műszaki zár épségének megőrzése a felhasználók kötelessége, e körben felelősségük objektív, így a sérülés tényének megállapításával – mindez egyéb körülménytől függetlenül – a szerződésszegés bekövetkezik, amely a vállalkozás üzletszabályzata szerint kötbérfizetési kötelezettséget von maga után. Mindezt a fogyasztók igazságtalannak vélték. Mivel azonban a Ptk. vonatkozó szakasza leszögezi azt is, hogy a jogosult kötbérgényét attól függetlenül érvényesítheti, hogy a kötelezett szerződésszegéséből kára származott-e, így a vállalkozás a kötbérvetelését egyértelműen nem csak konkrét kár keletkezése esetén érvényesítheti.

Ez esetekben az egyezségkötési ajánlatok a vállalkozás részéről leginkább részletfizetési lehetőség biztosítására és/vagy a méltányolandó körülmények figyelembevételével a kötbér némi mérséklésére irányultak, melyet a fogyasztók végül – belátva a jogszabályi előírásokat – elfogadtak.

Érdekes esetet vetett fel az a kérelem, melyben a társasházban élő fogyasztó amiatt tett panaszt, mert az egyik szomszéd nem rendelkezett mellékszolgáltatási szerződéssel a Bácsvíz Zrt-vel, így a vállalkozás a vízfogyasztását a társasházzal, mint a főmérő kapcsán vele szerződésben állóval fizettette meg, a társasház lakóinak pedig nehézséget okozott ennek az összegnek a behajtása az érintett szomszédtól. A lefolytatott békéltető testületi eljárásban – habár a fogyasztó indokai érthetőek voltak – jogsértés a vállalkozás részéről ugyancsak nem volt megállapítható, mivel az irányadó törvény határozottan előírja, hogy az elszámolásnak a bekötési vízmérő adatain kell alapulnia, és a bekötési vízmérő és a mellékvízmérők mérési különbözeteiként megállapított vízfogyasztás utáni víziközmű-szolgáltatási díjat a bekötési vízmérő szerinti felhasználónak kell megfizetnie a szolgáltatónak, mindezekre tekintettel a fogyasztó kérelme elutasításra került.

A Bácsvíz Zrt. mellett 4 db. kérelem érkezett a Kiskunsági Vízközmű Kft.-vel szemben. A kérelmekben a fogyasztók elsősorban a vállalkozás vízdíj elszámolását kifogásolták. A lefolytatott eljárás során bizonyított módon megállapítást nyert, hogy a Kft. jogszabályt nem sértett, a számlákat az idevonatkozó jogszabályoknak és az Üzletszabályzatnak megfelelően állította ki, aminek következtében, egyezség hiányában a kérelmek elutasításra kerültek. Egy esetben az eljárás hatáskör hiánya miatt a meghallgatás kitézése nélkül került megszüntetésre.

Villamosenergia, gáz, távhő (30 db)

### **Villamos energia szolgáltatás**

A villamos energia szolgáltatással kapcsolatos eljárások terén 2021 esztendőben is folytatódtak a korábbi időszakok tendenciái; kevés számú panasz vonatkozott az energia díjának elszámolása, fogyasztásmérő leolvasása, illetve az ellátásból történő kikapcsolás jogszerűségére, és megjelentek a háztartási méretű kiserőművek üzemeltetésével összefüggő kérelmek.

Díjtartozással összefüggésben két beadvány érkezett, mindkét kérelmet követően indult eljárás megszüntetésre került, mivel a felek a döntéshozatalt megelőzően megegyeztek.

Eljárásunk eredményeképpen kötbér fizetési kötelezettség ajánlásával zárult az az ügy, melyben a fogyasztó a villamos mérők pontatlan nyilvántartását sérelmezte. Testületünk megállapítása szerint a mérési helyhez az engedélyes nem megfelelő mérő gyártási számot rendelt, mely az adminisztrációs hiba mellett elszámolási nehézséget is okozott. A feltárt hibákat a vállalkozás helyesbítette.

Testületünk nem tárt fel jogsértést abban az ügyben, melyben a fogyasztó a villamos energia ellátásból történő kizárását sérelmezte. A megállapított tényállás szerint a díjhátralék és műszaki költségek rendezését követően a szolgáltatás helyreállítására érkező szakemberek több alkalommal nem tudtak az ingatlan területére bejutni, ezért a visszakapcsolásra a felhasználói érdekkörben bekövetkezett ok miatt került késedelmesen sor.

A testület eljáró tanácsa jelentős késedelmet állapított meg a hálózati engedélyes terhére abban az ügyben, melyben a kérelmező az ingatlanai villamos hálózatra történő csatlakoztatásának elmaradását sérelmezte. A beadványos maradéktalanul teljesítette a bekötés műszaki és pénzügyi feltételeit, azonban a vállalkozás több hónap múltán is késlekedett a hálózatra kötéssel. Ajánlásunkban az igazolt kár megtérítését írtuk elő.

Az energiaszektor forrásainak fokozatos átrendeződésével csökkenő mértéket mutat a hagyományos, fosszilis források igénybevétele és egyre nagyobb hangsúlyt kap a megújuló források kiaknázása. Mindez a fogyasztók szintjén a háztartási méretű kiserőművek – szélerőművek, napelemek – telepítésével és üzemeltetésével történik, vagyis a háztartás már nem csak felhasználja, hanem – ha esetleg csak részben is – megtermeli az energiát. Az előállított energiával kapcsolatban törvényszerűen jelennek meg az elszámolási kérdések, jogviták is. Ilyen ügyben járt el Testületünk, mely során a napkollektort üzemeltető fogyasztó előadása szerint a korábbi betáplálási többlet helyett jelentős összegű áramdíj hátraléka keletkezett. A panasz okainak felderítése érdekében a kérelemben előadottakon túlmenően a fogyasztási szokások változása tekintetében is nyilatkozattételre kértük fel a kérelmezőt, továbbá a korábbi évek elszámolása, rögzített mérőállásai is ellenőrzésre kerültek. Az eljárásban Testületünk megállapította, hogy a villamos energia kereskedő a vonatkozó szabályok szerint számolta el a betáplálás és vételezés közötti különbséget, a szolgáltatató díjkövetelése a nagyobb energiafelhasználás következménye volt, így kérelem elutasításra került.

### **Földgáz szolgáltatás**

Földgáz szolgáltatás területét 12 db. kérelem érintette, amelyek során indult eljárások nagy része hatáskör hiánya, illetve hiánypótlás nem teljesítése miatt kerültek megszüntetésre. Volt olyan eset is, amikor a felek eljáráson kívül megegyeztek és a fogyasztó a kérelmét a meghallgatás kitézése előtt visszavonta. A lefolytatott eljárások közül kiemelnénk azt az ügyet, amelyben a fogyasztó a nyitó és záró mérőállások között felhasznált energiamennyiséget kifogásolta. A földgáz díjának elszámolása annak energiamennyisége alapján történik, így a fogyasztásmérő berendezés adatait a számlázás során korrekciós tényezővel is pontosítani szükséges. Ezen tényező módosíthatja a mérő által rendelkezésre álló felhasználási értékeket. Az ügy során Testületünk megállapította, hogy a felhasználó által kifogásolt elszámoló számlában alkalmazott korrekciós tényező a hatályos üzletszabályzatban foglalt számlázási eljárásnak megfelelően, az elosztó társaság által szolgáltatott adatok alapján került meghatározásra, így a felhasználó panaszát nem tartottuk megalapozottnak.

### **Távhő szolgáltatás**

Az igénybe vett fűtési-költségek elszámolása távhő esetében a többi közüzemi szolgáltatástól eltérően speciális szabályok alapján történik, ugyanis a fogyasztó nem egyénileg vételez, hanem a társasház közösség tagjaként, melyből következően az elszámolási jogviszony a szolgáltató és a társasház között áll fenn.

Emiatt a hődíj elszámolásával kapcsolatos jogvitában Testületünk konkrét ügyben akkor járhat el, ha a kérelem a szolgáltatás minőségét kifogásolja, mellyel összefüggésben a beadványos alaptalannak véli a követelt hőmennyiség ellenértékét, vagy a rögzített mérőállásokat. Az ilyen vonatkozású panasz vizsgálata elsősorban a fűtési paraméterek beállítási értékeinek

megfelelőségére terjedt ki, melyet a külső hőmérséklet figyelembevételével állapítanak meg. Így járt el Testületünk abban az ügyben, melyben a kérelmező a zárt radiátorszelepek ellenére elszámolt hőmennyiséget sérelmezte. Az eljárás során a szolgáltató a válasziratához csatolt fűtési alapjelekre vonatkozó adatokat tartalmazó kimutatással igazolta, hogy a fűtési időben a társasház részére megfelelő tömegáramú és hőfokú fűtési víz átadására került sor a csatlakozási ponton. Ebből következően megállapításra került, hogy a társasház hőellátása szabályos volt, így a fogyasztó panaszát elutasítottuk.

A távhő szolgáltatás másik „ága”, a melegvíz ellátás díjának számlázását kifogásolta az a fogyasztó, aki az éves fogyasztás elszámolását sérelmezte amiatt, hogy a lakása birtokbevételekor kérte a részszámlákban feltüntetett mennyiségek megemelését, és ennek hiányában nem tartotta jogszerűnek a teljes elszámolási időszakban felhasznált melegvíz díjának összegű követelését. A tényállás részletes feltárása során megállapításra került, hogy a panaszos csupán a fűtési hőmennyiség előleg összegének módosítását kezdeményezte, a melegvíz mennyiség vonatkozásában ilyen igénnyel nem kereste meg a szolgáltatót, melynek következtében a valós felhasználás alapján követelt hődíj jogszerűen megilleti a közüzemi vállalkozást.

Egyezséggel zárult az az eljárás, melyben a fogyasztó a mérőórán található plomba sérülése miatt követelt pótdíjat kifogásolta. A kérelemben a beadványos előadta, hogy a szolgáltató által a felhasználási helyen végzett ellenőrzést követően kérte a mérő pontossági vizsgálatát, melyre nem került sor. Ezen túlmenően a panaszos a műszaki zár nem megfelelőisége vonatkozásában nem tartotta magát felelősnek. A szolgáltató válasziratában ismertette, hogy a mérő hatósági vizsgálatát elvégeztette, melynek eredménye szerint az mérésre nem volt alkalmas. A mérőeszköz hibája miatt a korábban követelt pótdíjtól eltekintett, és így a panaszos számára is megnyugtató módon lezárult Testületünk eljárása.

### **Termékek (221 db/100 %)**

A tartós fogyasztási cikkek, illetve más termék kategória vonatkozásában a fogyasztó és a vállalkozás között leggyakrabban előforduló fogyasztói jogvita a kellékszavatosság, illetve a jótállási igény érvényesítéséből eredt.

Lábbelik (41 db/18,6 %), Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek (41 db/18,6 %), Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer, táskák (34 db/15,4 %), Híradástechnika (27 db/12,2 %)

### **Kellékszavatosság:**

A fogyasztók és a vállalkozások közötti szerződésekből eredő szavatossági igények érvényesítése körében nem a jogosulti, a direkt bizonyítás elve érvényesül, így annak bizonyítása, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt a termékben, a vállalkozások terhére esik. A Ptk. 6:158. §-ban szabályozott megdönthető törvényi vélelem felállításával a jogalkotó ezt a bizonyítási terhet megfordította. A vállalkozások oldalán fennálló bizonyítás leggyakoribb eszköze az un. szakértői bevizsgálás, szakvélemény kérése. Ez jellemző a lábbelikkal kapcsolatban indult fogyasztói jogvitákban.

Arra vonatkozó jogi szabályozás nincs, hogy a békéltető testületi eljárásban mi tekinthető szakvéleménynek, ill. milyen szakképesítés indokolt és elégséges ilyen bevizsgálás és vélemény elkészítéséhez. Jelentős előrelépést hozott a 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet 2021. január 01-től hatályos módosításával megállapított 1. melléklet tartalma, amely a jogalkalmazók számára előírja a szakvélemény tartalmi elemeit.

A békéltető testületi eljárásban érvényesülő szabad bizonyítás elve nem határozza meg a szükséges, vagy elégséges bizonyítás módját, formáját, így szakvélemény beszerzését továbbra sem írja elő kötelezően a jogszabály. Amennyiben a fogyasztói minőségi kifogások megítéléséhez, a törvényi vélelem megdöntéséhez vállalkozások ezzel a bizonyítási eszközzel élnek, akkor azonban már kötelező a szakvélemény tartalmi elemeire az NGM rendelet vonatkozó mellékletének alkalmazása.

Az eltelt időszakban az eljáró tanácsok előtti szakvélemények a jogszabály kötelező előírásának csak részben tettek eleget, és csak annyiban, ahogyan már korábban is, külön szabályozás nélkül is az elvárt tartalmi elemek egy részét rögzítették. Oka lehet ennek a pandémia kapcsán alkalmazott lezárások, korlátozások, ill. a kereskedelemben korábban tapasztalt forgalom csökkenése is. A vállalkozások sem „sajátították el” kellő mértékben a szavatosság körében 2021. január 1. napjától bevezetett módosított rendelkezéseket kellő mértékben.

A lábbelikre vonatkozó minőségi kifogások kapcsán leggyakrabban igénybe vett szakértők mindegyike sem ismerte még fel, hogy a klisészerű, bármikor, bármelyik véleménybe beilleszthető – és be is illesztett – szakvéleményben követniük kell az NGM rendelet kötelező előírását.

**A vállalkozások jelentős részénél még mindig nem tudatosult, hogy a szakértő nem a bírója az ügynek**, a szakvélemény arra alkalmas, hogy a vállalkozás az esetleges elutasítását érdemi, szakmai érvekre alapozza. A vállalkozások részéről a jó vagy kevésbé jó, ill. időnként alkalmatlan szakvélemény automatikus elfogadása és ez alapján a minőségi kifogás, a fogyasztói szavatossági igény elutasítása továbbra is rendszeres.

A cipők értékesítésével foglalkozó vállalkozások körében egyértelmű és következetes immáron a gyakorlat, hogy a fogyasztónak megküldött elutasító levelükben megjelölik a Békéltető Testületet, mint alternatív vitarendezési fórumot.

Változást hozott az egyezségkötési hajlandóság erősödése, ill. az erre irányuló vállalkozási kezdeményezés. Ennek alapvető okaként a jogszabályi változás és annak „elsajátítása”, a felekre, és külön vállalkozásra is nyomatékosan kiterjedő együttműködési kötelezettség jelölhető meg. Ez pedig elvezet ahhoz, hogy a Békéltető Testület eljárása betölthesse alapvető célját és feladatát, a

felek közötti egyezség létrehozásának megkísérlését. 2021. év e tekintetben is eredményesnek volt mondható, hiszen több mint kétszerese volt a megkötött és jóváhagyott egyezségek (25) száma, mint az ajánlásoké (10) pl. a lábbelek tekintetében.

Az **egyezések** megkötésekor a lábbeli vételárának visszafizetése mellett a kicserélés kellékszavatossági jogok alkalmazása is előfordult, de sor került árleszállításra.

A vételár visszafizetést, elállást jellemzően egy olyan vállalkozás ajánlotta egyezség keretében, amely több fogyasztói jogvitában is érintett volt.

Olyan egyezségi megállapodásra is sor került, ahol a vállalkozás a termék, a mosógép kijavításához szükséges alkatrészeket saját költségén biztosította, a fogyasztó pedig a javítás díjának, valamint a kapcsolódó költségeknek a megfizetését vállalta, a felek osztoztak a teherviselésen.

**Kötelezés** egy esetben volt, egy matrac értékesítése kapcsán.

**Ajánlások** meghozatalára azokban az ügyekben került sor, amikor a felek között nem sikerült egyezséget kötni, pl. egyes, a járvány miatt írásban lefolytatott egyes eljárásokban, illetve, ha a felek között nem volt meg a megegyezési szándék.

Minden esetben azt vizsgálta az eljáró tanács, hogy a vállalkozás bizonyítása alkalmas volt-e a törvényi vélelem megdöntésére. Következésképpen nem fogadtuk el bizonyításra alkalmasnak, ha a vállalkozás munkavállalói vizsgálták meg a terméket, vagy a gyártó, a magyarországi forgalmazó, és a vállalkozás ez alapján utasította el a fogyasztó szavatossági igényét.

A szakvélemény, mint bizonyíték tekintetében – minden esetben figyelemmel a fogyasztó minőségi kifogására – alapvető elvárásként, vettük alapul, hogy az nem lehet homályos, hiányos, feltételezéseken alapuló, megállapításai, a végkövetkeztetések alapjai és indokai megismerhetők-e a felek és az eljáró tanács számára, mert csak ez esetben van lehetőség a szakvélemény logikai kontrolljára is.

Volt – nem is egy – olyan fogyasztói jogvita is a BT előtt, ahol a vállalkozás semmilyen módon nem bizonyított, nem döntötte meg a hibás teljesítésre vonatkozó jogszabályi vélelmet, de a fogyasztó szavatossági igényét elutasította.

A lábbelik tekintetében sajnálatos és nem egyedi, hogy már rövid időtartam alatt jelentkeznek a minőségi kifogást megalapozó hibák a cipőkben, holott a minőségi követelmények elsősorban a tartósságra, természetesen a rendeltetésszerű használatra, és az esztétikai megjelenésre vonatkoznak.

A vállalkozás által elvégzett, vagy elvégeztetett kijavítások minősége nem minden esetben megfelelő, és nem elégséges annak állítása a vállalkozások részéről, hogy a kijavítással a rövid időben korábban vásárolt cipő használhatóságát visszaállították.

Az **elutasítások** száma éves szinten emelkedett. Ez – az egyes ügyeket vizsgálva – többnyire a megalapozatlan, valósan vélt fogyasztói igények számának növekedésével függ össze. De akadtak olyan ügyek is, melynek tényállása szerint a kellékszavatossági jogok érvényesítésére előírt határidőt túllépte a fogyasztó igénybejelentése, azonban a fogyasztó nem bizonyította, hogy a hiba oka már a termék megvásárlásakor fennállt. El kellett utasítani megalapozatlanság okán azt a fogyasztói kérelmet is, amelyből a rendelkezésre álló bizonyítékok alapján nem volt kétségmentesen megállapítható a fogyasztói nyilatkozatok és állítások valóságtartalma.

**Megszüntetésre** jellemzően a lábbeliknél azért került sor, mert a fogyasztó a kérelmét visszavonta.

### **Kötelező jótállás**

E körben a korábbi évek tapasztalatahoz viszonyítva nincs megfigyelhető különbség a beérkezett fogyasztói kérelmek témája kapcsán. A legtöbb jótállást érintő panasz háztartási gépek, bútorok/matracok, híradástechnikai eszközök minőségi kifogása miatt keletkezett.

Gyakran előfordul, hogy a jótállásra kötelezett vállalkozások nem tesznek eleget a felelősség alóli kimentési kötelezettségüknek, vagy, ha erre kísérletet is tesznek a szerviz szakvéleményének beszerzésével, az sok esetben hiányos, nem egyértelmű, és nem világít rá megfelelően a hiba keletkezését eredményező ok-okozati összefüggésekre. Ugyancsak jellemző, hogy a gyártói szerviz csereigazolásának kiállítása hiányában a vállalkozások következetesen megtagadják a fogyasztók csere iránti igényét, és nem veszik figyelembe azon tény, hogy a jótállásra kötelezett nem a szerviz, hanem a forgalmazó vállalkozás, aki a függetlenek nem tekinthető szerviz álláspontjához jogilag nincs kötve.

Szintén probléma forrása a futárszolgálattal kézbesített termékek fizikai sérülése, melynek kapcsán nehézkes a bizonyítás, így – mivel a futár jelenlétében történő kibontásra sokszor nincs lehetőség vagy azt elmulasztják – utólag a vállalkozások előszeretettel hátrítják a felelősséget a fogyasztókra, és nem veszik figyelembe azon tény, hogy a jótállásból eredően, illetve a szavatossági idő első 6 hónapjában a bizonyítási teher e körben is őket terheli. Az ilyen jellegű ügyek nagyrészt ajánlásokkal zárulnak.

Nem elhanyagolható az egyezségkötések száma sem, amelyek egyes vállalkozásoknál egyre növekvő tendenciát mutatnak, amelyek a korábbi években rendszeresen elutasító magatartást tanúsítottak, mára már több esetben tesznek méltányos egyezségi ajánlatot, és születnek ez által egyezségkötések.

A Testülethez érkező jótállási igények érvényesítéséből eredő viták rendezése iránti kérelmekből, illetve annak mellékleteiből sok esetben arra következtetünk, hogy a vállalkozások nem ismerik, illetve nem alkalmazzák a 2021. január 1-jével hatályba lépő jogszabályi változásokat. A látókörünkbe kerülő kötelező jótállás alá tartozó fogyasztási cikkekhez biztosított jótállási jegyek

tartalma arra utal, hogy a jótállási időtartam meghatározásánál nagyobb részt alkalmazzák a jogszabályban meghatározott sávokat, ugyanakkor több esetben tapasztaltuk, hogy azok tartalma nem felel meg a jogszabályi követelményeknek. Egy esetben a jótállási jegy kirívóan hiányos tartalma miatt jelzéssel éltünk az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság felé, ahol a jogsértés megállapítása mellett a vállalkozással szemben figyelmeztetés közizgatási szankciót alkalmaztak és kötelezték a jogszabályban előírt tartalmú jótállási jegy átadására.

Örömmel tapasztaltuk, hogy a II. félévben a vállalkozásokkal szemben érkezett kérelmekhez csatolt jótállási jegyek már a jogszabályban előírt kötelező tartalmi elemeket tartalmazták.

Telefonon segítséget kérő fogyasztók tájékoztatása, illetve a kérelmek tartalma arra utal, hogy a javítószolgálat továbbra sem értesíti a jótállásra kötelezettet a nála bejelentett jótállási igényről. Előfordult, hogy a fogyasztó kötelező jótállás alá tartozó gépkészítés meghibásodását az eladó által lebélyegzett jótállási jegyen feltüntetett szervíznek jelentette be, aki a javításról, illetve az ebből kialakult vitáról nem tájékoztatta a jótállásra kötelezett eladót. Mivel a javítás nem járt eredménnyel, így a fogyasztó most már jótállási igényét az eladónál jelentette be, aki arról tájékoztatta, hogy a javításról, illetve a vitáról nincs tudomása, egyébként is a jótállási igényét csak a gyártó/importőr által szerződött szervíznél, illetve a gyártónál érvényesítheti.

Volt olyan eset is, amikor elsősorban nagyértékű fogyasztási cikket értékesítő vállalkozás fogyasztóvédelmi referense válasziratában arról tájékoztatta a békéltető testületet, hogy a kötelező jótállás keretében csak 3 munkanapon belüli csereigényt tekintik magukra nézve kötelezőnek, e határidőn túl bejelentett jótállási igények intézése már a szervíz feladata.

Továbbra is az általános az a gyakorlat, hogy a vállalkozások a jótállási felelősség alól elsősorban a javítószolgálat egy-két mondatot tartalmazó munkalapjával kívánják magukat kimenteni. A beszámolási időszakban olyan dokumentummal nem találkozunk, amely megfelelt volna a 19/2014.(IV.29) NGM. rendelt 1.sz. mellékletében található szakvélemény követelményeinek.

Egy mobiltelefon jótállási igény érvényesítését érintő ügyben a fogyasztó a termék meghibásodását jelezte a vállalkozás felé. A vállalkozás a kifogásról és a telefon átvételéről jegyzőkönyvet vett fel, és a márkaszervizbe küldte a terméket, ahonnan a fogyasztó azzal kapta vissza, hogy jótállás keretében készülék nem javítható, folyadék okozta sérülés miatt. A szervíz a javításra 80.818-Ft. árajánlatot adott, amit a fogyasztó nem fogadott el, a javítást nem kérte.

A vállalkozás a szervíz aláírás és bélyegző nélküli jegyzőkönyvben foglalt véleményét elfogadva, elutasította a fogyasztó jótállási igényét, ugyanakkor a jótállási felelőssége alóli kimentésre alkalmas szakértői véleményt nem bocsátott sem a fogyasztó, sem a Békéltető Testület rendelkezésére.

Az eljáró tanács álláspontja szerint az iratokhoz csatolt, aláírás nélküli jegyzőkönyv a felelősség alóli kimentésre nem alkalmas. A jegyzőkönyv nem pótolja a vizsgálati módszereket, ok-okozati összefüggéseket, szakértői megállapításokat tartalmazó független szakértői véleményt. Mindezekre tekintettel ajánlást tett a termék javítására, illetve, ha ez nem lehetséges, akkor annak cseréjére.

A beszámolási időszakban pozitív tapasztalataink voltak a nagyobb lakberendezési vállalkozások (Ikea, Jysk XXL Lutz) a fogyasztók jótállási igényének intézése területén. Összesen 10 testületi eljárás indult a velük szemben, ebből 6 esetben az eljárást megszüntettük, mivel eljáráson kívül megegyeztek a felek. Három esetben a fogyasztó kérelmét megalapozatlanság miatt el kellett utasítani, egy ügyben pedig egyezség született. Valamennyi esetben az eljárást írásban folytattuk le és a vállalkozások messzemenőleg együttműködtek.

A nagyobb fogyasztó érdeksérelmeket okozó problémák jellemzően a nagyobb értékű, akár több százezer forintos összegű háztartási gépekkel, mint mosógép, hűtőszekrény, mosogatógép, valamint bútorokkal és matracokkal kapcsolatban merültek fel.

Példaként felhozható az az ügy, amelyet a fogyasztó a 2020.06.17. napján 206.999 Ft vételáron megvásárolt Samsung mosógép vonatkozásában nyújtott be, mivel a készülék a kezdetektől fogva hibásan működött. A gép többször volt szervízben, ahol minden esetben főbb alkatrészeket cseréltek benne (üst, dob, ajtó, panel, szelep, frame, ajtógumi, kijelzőpanel), de a fogyasztó még ezt követően is hibajelenséget tapasztalt. A legutóbbi alkalommal a szervíz arra a megállapításra jutott, hogy az előlap, a kezelőlap, a vezetékköteg, a panelfedő és 2 db panel kicserélése szükséges, mivel a gépben elektromos zárlat keletkezett. A fogyasztó a javítást már nem fogadta el, és a vételár visszatérítését kérte, melyet a vállalkozás elutasított.

A Békéltető Testület a fogyasztó javításhoz fűződő érdekmúlását megalapozottnak találta, tekintettel arra, hogy rövid időközönként, többszöri javítás és főbb alkatrészcsereket követően is hibákat tapasztalt a gépnél, továbbá a csatolt szervízvéleménnyel egyértelműen bizonyította a készülék hibáját és a hiba okát (kommunikációs vezeték csatlakozója miatt a készülék nem tudott leoldani időben, így nagyobb fokú elektromos zárlat keletkezett több alkatrészben, amelynek következtében 6 db alkatrész cseréje is szükségessé vált). Ezzel szemben a vállalkozás a felelősség alól független szakvéleménnyel vagy bármely egyéb módon nem mentette ki magát, így a Testület ajánlotta számára – a törvényi sorrendre figyelemmel – elsősorban a termék cseréjét, másodsorban a teljes vételár visszatérítését. Sajnos a vállalkozás nem tett eleget a határozatban foglalt ajánlásnak, így az ügyet a honlapunkon nyilvánosságra hoztuk.

Egy másik, szintén mosógépet érintő ügyben a fogyasztó ismertette a kérelmében, hogy 2019. február 5-én vásárolt AEG gép kapcsán, 2021. április 2-án rozsdásodást észlelt, mely megítélése szerint a gyártás során a nem megfelelő felületkezelés miatt

keletkezett. A vállalkozás a minőségi kifogását elutasította, hiszen a panasz bejelentésekor, mind a kötelező 1 éves jótállási, mind a 2 éves szavatossági idő már eltelt.

Ennek ellenére az eljárás során a felek között egyezség született, mivel a vállalkozás márkavédelmi megfontolásból vállalta, hogy saját költségén biztosítja a fogyasztó részére a mosógép javításához szükséges alkatrészt, amennyiben a javítás díját és a kapcsolódó költségeket (pl. kiszállítás, szállítás díja) a fogyasztó viseli.

Egy hűtőszekrényvel kapcsolatos ügyben a fogyasztó a termék kiszállítását követően a kibontáskor észlelte, hogy horpadás látható a termék ajtaján, holott a csomagoláson sérülés nem volt felfedezhető. Erre tekintettel a fogyasztó elállási jogot próbált érvényesíteni, melyet a vállalkozás elutasított. A békéltető testületi eljárás során végül egyezség született, melynek értelmében a fogyasztó elfogadta a vállalkozás által felajánlott 30 %-os áreszállítást.

Ugyancsak hűtőszekrény vonatkozásában fordult a Testülethez az a fogyasztó, akinek a vállalkozás ugyan visszafizette a meghibásodott termék árát, azonban a fogyasztó által pályázaton nyert 40.000 Ft-os állami támogatás összegének levonásával. Az eljárás során itt is sikerült egyezséget létrehozni a felek között, és a fogyasztó visszakapta a támogatás összegével együtt a teljes vételárat, melyen másik hűtőszekrény vásárolt a vállalkozástól.

Egy másik, mobiltelefonnal kapcsolatos esetben a fogyasztó a kérelmében előadta, hogy 2020. július 10. napján vásárolt egy Xiaomi Redmi 8 készüléket interneten keresztül a vállalkozástól 2 év garanciával. A készülék 2021 februárjában elromlott, így telefonon és e-mailben is próbálta felvenni a kapcsolatot a vállalkozással, azonban sikertelenül. A honlapon az a tájékoztatás állt, hogy a vállalkozás csődbe ment, így a Xiaomi hivatalos magyarországi képviselőjéhez fordult panaszával, ahol kérelmét arra hivatkozással utasították el, hogy az eladó vállalkozás nem hivatalos márkaképviselő.

Testületünk az eljárást megindította, tekintettel arra, hogy a közhiteles cégnyilvántartás adatai a vállalkozás esetleges csődeljárás nem támasztották alá, a cégjegyzék értelmében működő cégről volt szó, mely semminemű, megszűnését eredményező eljárás alatt nem áll. A vállalkozás ennek ellenére nem működött együtt a Békéltető Testülettel sem, így az ügyben ajánlás született, melyben a készülék vételárának visszafizetésére hívtuk fel a vállalkozást.

Egy okosóra vásárlása kapcsán a fogyasztó a kérelmében ismertette, hogy internetes vásárlás alkalmával rendelte meg 2020.08.02-án a Samsung Galaxy Watch megnevezésű terméket 64.700 Ft-ért. Néhány hónappal később meghibásodott. Minőségi kifogását jelezte a vállalkozás felé, aki a gyártóhoz irányította. Ott a terméket bevizsgálták, és megállapították, hogy a rendszer összeomlott, továbbá felhívták rá a figyelmet, hogy a központi adatbázisuk információi szerint a készülék nem magyar értékesítésű, így garanciális javítása kizárólag a származási országban kiállított számlával és jótállási jeggyel lehetséges. A fogyasztó mindezt 2021.01.14-én írásban jelezte a vállalkozás felé, aki e levelére nem válaszolt, illetve a megindult békéltető testületi eljárásban sem működött együtt, így ajánlottuk számára az óra visszavételét és a fogyasztó részére a teljes vételár visszatérítését.

A légfegyver minőségi kifogása kapcsán Testületünkhöz forduló fogyasztó ügyében végül az eljárás megszüntetésére került sor azon okból, mivel a vállalkozás okirattal igazolta, hogy a tárgyi termék a vonatkozó jogszabály által előírt megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkezett, mely bizonyította, hogy a légfegyver biztonságos és hibátlan állapotban került forgalomba hozatalra. Tekintve, hogy a fogyasztó által tapasztalt hibajelenség kapcsán fegyverszakértői vizsgálatra lett volna szükség, melyre a békéltető testületi eljárásban nincs lehetőség, illetve a szükséges szakértelemmel a Testület nem rendelkezik, az eljárás további folytatása nem volt lehetséges.

Fentiekben túl több jótállással kapcsolatos esetben került sor megszüntetésre, arra való tekintettel, mert a felek már a meghallgatás kitűzése vagy az írásbeli eljárás megindítása előtt megegyeztek, és így a fogyasztó a kérelmét visszavonta.

### **Online kereskedelem (116 db/52,5 %)**

A koronavírus járvány átforgalmazta a vásárlói szokásokat, a fogyasztók elsősorban az üzletek, bevásárló központok nyitva tartásának korlátozása, illetve az ott alkalmazott védekezési szabályok, továbbá biztonsági okok miatt az offline vásárlásaik egy részét átvitték az online kereskedelembé. Így 2021-ben az online kiskereskedelem dinamikus fejlődése erős forgalomnövekedést eredményezett, aminek következtében e kereskedelmi formát érintő kérelmek száma is nőtt. 2021 évben az online kereskedelmet érintő kérelmek száma 16,0 százalékkal haladta meg a tavalyi évben beérkezett kérelmeket.

Míg a korábbi években online kereskedelemmel kapcsolatos panaszok tárgya elsősorban informatikai eszközök, háztartási gépek, ruházati termékek voltak, ezzel ellenben a beszámolási időszakban már a fentiekben részletezett okok miatt megjelentek a más termékkategóriát érintő panaszok is (lakásfelújításhoz, kertrendezéshez, sportoláshoz, lakberendezéshez kapcsolódó árucikkek, könyv, stb.).

Az esetek többségében a panaszok abból adódtak, hogy a vállalkozások a fogyasztók jótállási/szavatossági igényeiket nem teljesítették. Előfordult olyan eset is, hogy a vállalkozás e kötelezettségének elkerülése érdekében termék visszaküldésére ismeretlen címet adott meg.

A második legtöbb esetben a panaszok arra irányultak, hogy a fogyasztók nem kapták meg a terméket, ezért elálltak a szerződéstől, és ennek ellenére a vállalkozás a vételárat nem utalta vissza. A vállalkozások többször a pandémiás helyzet miatt bekövetkezett a készlethiányra, illetve a likviditási problémákra hivatkoztak. Több esetben ez a védekezés valósnak bizonyult, hiszen számtalan esetben a testületi eljárás megindítását követően megtörtént a teljesítés, illetve a vételár visszafizetése. Volt olyan esetünk is, amikor a termék árának a visszafizetésére a vállalkozó a fogyasztótól részletfizetési kedvezményt kért. Egyezség keretben meg is állapodtak a részletekbe, amit a vállalkozás teljesített.

Néhány esetben fordult elő, hogy a fogyasztó a termék átvételét követően élt az indoklási kötelezettség nélküli elállási jogával és a rendelkezésére álló határidőn belül visszaküldött termék vételárát nem kapta vissza.

A korábbi időszakokhoz képest több egyezség született online kereskedelem ügykörben, valamint az ajánlásokat is nagyobb számban teljesítették a vállalkozások. Ide soroljuk azokat az eljárás megszüntetésével végződő ügyeket is, melyekben a fogyasztó és a vállalkozás a kérelem benyújtása után, de a döntés meghozatala előtt megegyeztek. Mindez arra enged következtetni, hogy a vállalkozások valóban sokszor - a vírushelyzet miatt – nehéz helyzetbe kerültek, de amint lehetőségeik megengedték, teljesítették a fogyasztó kérését.

### **Példa az online kereskedelmet érintő eljárásokra:**

A fogyasztó a vállalkozás honlapjáról rendelt egy darab borovi fenyő ágat. A termék tulajdonságai nem feleltek meg elvárásainak, ezért írásban a vásárlástól számított 14 napon belül elállt a szerződéstől. A vállalkozás nem teljesítette vételár visszafizetési kötelezettségét.

A Békéltető Testület eljáró tanács megállapította, hogy a fogyasztó a jogszabályban biztosított elállási jogát megfelelően gyakorolta. A vállalkozás az elállást tudomásul vette, de a visszaküldött termék fogyasztói árát nem fizette vissza. A fentiek alapján az eljáró tanács a fogyasztói vita tárgyát képező borovi fenyő ág vételárának visszafizetésére vonatkozó kérelmet megalapozottnak találta, és ajánlást tett a termék vételárának visszafizetésére.

A fogyasztó jelzése alapján a vállalkozás a Békéltető Testület ajánlását végrehajtotta és visszautalta a vételárát.

Fogyasztó Vállalkozás által üzemeltetett bababolt webshopjában online vásárolt egy légzésfigyelő és kamerás kétirányú babaőrzőt 81.690,- Ft vételárért, amelyet átutalt a vállalkozás számlájára. A Fogyasztó a termék átvételét követően a kamerát kipróbálta (a többi részhez nem nyúlt). A kép minőségével nem volt megelégedve, így 14 napos elállási jogával élve a terméket a eredeti, de bontott csomagolásában, sérülésmentesen postai szolgáltatás igénybevételével visszaküldte.

A vállalkozás az elállásra vonatkozó nyilatkozatát nem fogadta el és nem fizette vissza a termék vételárát, mivel a légzésfigyelő visszaküldésére használt eredeti csomagolásból hiányzott a kiékeléshez használt terelő kartonlap. A vételár visszafizetésének megtagadása mellett a vállalkozás kérte a fogyasztót, hogy a terméket az üzletből szállítsa el, mert ellenkező esetben tárolási díjat számolnak fel.

A fogyasztó a fentieket nem tudta elfogadni, ezért kérte békéltető testületi eljárás lefolytatását és a vételár visszatérítését. A vállalkozás által benyújtott válasziratában álláspontját fenntartotta. Álláspontja szerint a Fogyasztót az elállási jog nem illeti meg, mivel a visszaküldött terméket nem a gyári csomagolásnak megfelelően csomagolta a vissza a terméket, amiért felelősséggel tartozik, mivel a légzésfigyelő nem értékesíthető új termékként.

Az eljáró tanács rendelkezésre álló adatok és bizonyítékok alapján megállapította, hogy a fogyasztó elállási jogát a jogszabályban előírtaknak megfelelően gyakorolta. A fogyasztó a terméket határidőben, sérülésmentesen visszaküldte. A sérülésmentességet a vállalkozás sem vitatta, csak a visszaküldött terméknél a szakszerű gyári csomagolást hiányolta.

A jogszabály értelmében az elállási jog gyakorlásánál a fogyasztó kötelezettsége a terméket az átvételtől számított 14 napon belül a vállalkozásnak sérülésmentesen visszaküldeni, vagy a vállalkozás meghatalmazott képviselőjének átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A jogszabály a fogyasztó kötelezettségei között nem említi a csomagolásra vonatkozó előírásokat, csak arra kötelezi, hogy a vállalkozásnak a terméket sérülésmentesen küldje vissza. A fogyasztó csak a termék jellegének tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Mindezekre tekintettel az eljáró tanács ajánlást tett a vételár visszafizetésére. A Vállalkozás az Ajánlást nem teljesítette.

Egy másik esetben a fogyasztó okos órát vásárolt, a vételárát és a szállítási költséget kifizette. Az óra használatbevétele után fél nap után lemerült, ezért jótállási igényének bejelentése mellett az órát visszaküldte a vállalkozás által megadott címre. A csomag „nem kereste” jellel érkezett vissza. A fogyasztó ezt követően fordult kérelemmel a békéltető testülethez.

A vállalkozás válasziratában előadta, hogy a csomag azért jött vissza, mert azt a fogyasztó rossz címre küldte. Az eljárás során megállapítottuk, hogy a fogyasztó az Általános Szerződési Feltételekben megadott címre küldte a terméket, amely cím a Posta tájékoztatása szerint nem létezik.

A Békéltető Testület eljáró tanácsa a vállalkozásnak ajánlást tett arra vonatkozóan, hogy az általa megadott címen gondoskodjon a fogyasztói jogvita tárgyát képező okosóra átvételéről és fizesse vissza a termék vételárát, és a szállítási költségét.

A vállalkozással szemben az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnál ellenőrzést kezdeményeztünk, tekintettel arra, hogy ezen az ügyön kívül még több fogyasztói kérelem érkezett a vállalkozással szemben. Az ellenőrzés eredményének is betudható, hogy a II. félévben a vállalkozással szemben nem kezdeményeztek eljárást.

- 3) Mutassa be, hogy a fogyasztókat vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében milyen ajánlásokat fogalmazott meg/milyen intézkedést tett a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben a szóban forgó probléma ne forduljon elő.

Az eljáró tanácsok a jogszabályi előírásokkal alátámasztott vállalkozói kötelezettségek teljesítésére tettek javaslatot, így ajánlást tettek a jogvita tárgyát képező termék vételárának és szállítási költség megfizetésére; cseréjére; javítására; vállalkozói szerződés



nem teljesítése miatt a megfizetett összeg visszafizetésére; jogtalanul kifizetett összeg megtérítésére; független szakértő kirendelésére; vállalkozói szerződésben felsorolt munkák elvégzésére, illetve a már elvégzett munka kijavítására.

Együttműködési kötelezettségüket megsértő vállalkozásokról minden esetben értesítettük a hatóságot, amelyeknek a száma a beszámolási időszakban 55 % - al növekedett. Egy esetben súlyos jogszabálysértés alapos gyanúja miatt, előzetes egyeztetést követően ellenőrzést kezdeményeztünk az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnál. Három webáruházat üzemeltető vállalkozásnál szintén vizsgálatot kezdeményeztünk, mivel az átutalt összeg ellenére a fogyasztó a terméket nem kapta meg, a hibás termék visszaküldésére nem létező címkerült megadásra, egy esetben pedig az átadott jótállási jegy tartalmi követelményeinek az ellenőrzésére tettünk javaslatot. Előzetes egyeztetést követően egy közérdekű bejelentést tettünk át a fogyasztóvédelmi hatóságnak, akik az ellenőrzés során megállapították, hogy nem rendelkeznek hatáskörrel, mivel a megküldött közérdekű panaszban szereplő hűségpromóció országos érintettsége miatt a Gazdasági Versenyhivatal jogosult az eljárást lefolytatni.

4) Kérem, adja meg az adott időszakban meghozott döntések esetén az alábbiakat (kérjük a darabszám és az arányok megadását is):

a) mekkora volt a megalapozott és a megalapozatlan kérelmek előfordulási gyakorisága:

Megalapozott: 203 db (50,4 %)

Megalapozatlan: 168 db (41,7 %)

b) az eljárások milyen eredményre vezettek:

i. egyezség:

83 db (20,6 %)

ii. kötelezés:

1 db (0,2 %)

iii. ajánlás:

75 db (18,6 %)

iv. elutasítás:

63 db (15,6 %)

v. megszüntetés:

149 db (37,0 %)

vi. áttétel

i. hatáskör miatt:

18 db (4,4 %)

ii. illetékesség miatt:

14 db (3,4 %)

c) az eljárást megszüntető döntések okai az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és a megszüntetésen belül az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:

- a fogyasztó a kérelmét visszavonja: 54 db (13,4 %)
- a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak: 10 db (2,5 %)
- az eljárás folytatása lehetetlen: 9 db (2,2 %)
- az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség: 5 db (1,2 %)
- a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut: 0 db

d) a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításnak ( megszüntetésnek ) száma: 71 db (17,6 %)

e) a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítás (megszüntetés) háttérben álló okok az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:

- a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt
  - o békéltető testület előtt eljárást indítottak: 0 db
  - o közvetítői eljárást indítottak: 0 db
  - o per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak: 0 db

- a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor: 0 db
- a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű: 0 db
- a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására: 39 db (9,7 %)
- a fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette: 32 db (7,9 %)

f) az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás):

termék: 221 db (54,8 %)  
szolgáltatás: 182 db (45,2 %)

g) azon eljárások, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelően jártak el, azaz a meghozatalra került ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezségeket jóváhagyó határozatok vállalkozás általi teljesítésére vonatkozó adatok az ismert esetekre vonatkozóan:

**Egyezség:** 83 db (Nincs tudomásunk arról, hogy az egyezség/kötelezés nem került végrehajtásra).

**Ajánlás:** 75 db, ebből

eleget tett: 24 db (32,0 %)

nem tett eleget: 44 db (58,7,7 %)

nincs még információnk: 7 db (9,3 %)

**Kötelezés:** 1 db (Nincs tudomásunk arról, hogy a vállalkozás nem hajtotta végre a határozatban foglaltakat).

h) a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: 33,2 nap

5) Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, és az eljárás javításának lehetséges módjait.

**A Testület hatékonyságának mutatói az eljáró tanácsok munkájának eredményességét támasztják alá.** A beszámolási időszakban a járványhelyzetre való tekintettel, a testületi tagok kérésére az eljárások nagyobb részét továbbra is írásban folytattuk le. Ennek ellenre az egyezségek száma a tavalyi év ezen időszakához képest **20,2 %** -al nőtt. A testület munkájának eredményességét mutatja, a tájékoztatást kérő fogyasztók számának a növekedése. Új tendencia figyelhető meg az eljárások megszüntetése területén, ugyanis 54 esetben fordult elő, hogy a **testület által adott tájékoztatást követően** a felek eljáráson kívül megegyeztek, és a fogyasztók a kérelmüket visszavonták. Nőtt azoknak az ügyeknek a száma is, ahol a felek a vitájuk rendezését követően közösen állapodtak meg az eljárás megszüntetésében. (10 db.) Tulajdonképpen ezek is egyezségekné számíthatnak, annyi különbséggel, hogy ez nem az eljáró tanács előtt írásban történt meg, hanem a felek eljárás megindítását követően eljáráson kívül kötötték meg az egyezségüket. Az egyezségkötéseket két csoportra osztjuk, az egyik amikor az eljáró tanács előtt történik meg az egyezség, amely jóváhagyásra kerül, a másik csoport, amikor segítségünkkel (tanácsadás) eljáráson kívül kötik meg a felek az egyezségüket, Ilyen megközelítéssel a felek a beszámolási időszakban 147 egyezségeket kötöttek. Álláspontunk szerint nem az a fontos, hogy az egyezség milyen körülmények között született, hanem az, hogy a felek a segítségünk igénybevételével megegyeztek. A testület tevékenységének elismerését, eredményességét tükrözi a munkánkat megköszönő, elismerő levelek, e-mailek, telefonhívások száma is.

Munkánk eredményességének javítása érdekében - amennyiben a járványhelyzet engedi - csökkenteni kell az írásbeli eljárások számát, és előtérbe kell helyezni a meghallgatásokat. Munkánk eredményességét negatív értelemben befolyásolta azoknak a vállalkozásoknak a száma, akik az eljáró tanácsok ajánlásait nem hajtották végre. Nyilvántartásunk szerint a lejárt határidejű ajánlások 65 %-át nem hajtották végre az érintett vállalkozások és bizonyíthatóan a jogszabályi előírások figyelmen kívül hagyásával intézték a fogyasztók minőségi kifogásait.

6) A testület a tagjai számára nyújtott felkészítő tanfolyamot, képzést

a) milyen formában tartja?

A beszámolási időszakban tagok részvételével online megbeszélést tartottunk a 2021.január 1-jével hatályba lépő módosítások gyakorlatban történő alkalmazásáról, illetve megállapodtunk a pandémia miatt kialakult új eljárási rendünkben. A testület öt tagja vett részt a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete által az Európai Bizottság támogatásával szervezett ingyenes online fogyasztóvédelmi tréningen, ahol színvonalas előadást hallgattak meg a szavatosságról, elektronikus kereskedelemről, elállási jogról, reklamációról. Azok a tagok, akik nem tudtak csatlakozni a tréninghez, az előadás anyagát megkapták. A tagok részére továbbításra került a fogyasztó és a vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021 (VI.30.) Kormányrendeletet, illetve a munkájukat érintő iránymutatások, továbbá megküldésre került a vállalkozások önkéntes jogkövetését segítő "jótállási jegy minta" valamint a termékek piacfelügyeletéről szóló törvény módosítása, amely Magyarországon – kivételektől eltekintve -kötelezővé teszi valamennyi termékhez a magyarnyelvű használati kezelési útmutató biztosítását. Szűk körben értelmeztük a 373/2021(VI.30) kormányrendeletet, amelyet később, a nyitva maradó kérdések megvitatása érdekében valamennyi tag részvételével megismétlünk.

b) milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?

Fenti tartalommal képzésre öt esetben került sor.

7) Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit.

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület nem tagja egyetlen határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak sem.

***A szakmai beszámoló hitelesítése***

*A Kedvezményezett megyei és kereskedelmi kamara által működtetett békéltető testület elnökeként kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.*

*Dátum: Kecskemét, 2022. január 19*

  
a testület elnökének cégszerű aláírása