

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. Összességében 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 igénybevételi 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 összegű kiterhelését kifogásolta az előfizető. Panasz 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. eszközeit 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, eljárás módjuk 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 kötbérvetelésétől 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 mérőgyártási 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 – szélérőművek, 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 szolgáltató 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 kitűzése 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 időnyben 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 egyösszegű 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 bevizsgáltatás, szakvélemény kérése. Ez jellemző a lábbelikkel 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 lábbelikekre 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 bírja 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 lábbeleik tekintetében.

Az **egyezségek** 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 megismerhetőek-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, valósnak 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 kiállítás 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 függetlennek 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 hártják 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 közigazgatási 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 gázkazán 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 cikkek 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 szerviz 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 találkoztunk, 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 szerviz a javításra 80.818-Ft. ajánlatot adott, amit a fogyasztó nem fogadott el, a javítást nem kérte.

A vállalkozás a szerviz 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 szervizben, 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 szerviz 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 szervizvéleménnyel 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 árleszállítást.

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-mailen üzenetben 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 márkaképviselet.

Testületünk az eljárást megindította, tekintettel arra, hogy a közhiteles cégnyilvántartás adatai a vállalkozás esetleges csődeljárást 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.

Fentiekén 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 a 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 a 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 vételárát 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 visszafizetésre 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 válasziratóban 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 légszűrő 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” jelzéssel érkezett vissza. A fogyasztó ezt követően fordult kérelemmel a békéltető testülethez.

A vállalkozás válaszirataiban 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, egyezségeit jóváhagyó határozatok vállalkozás általi teljesítésére vonatkozó adatok az ismert esetekre vonatkozóan:

Egyezés: 83 db (Nincs tudomásunk arról, hogy az egyezés/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. Nőt azoknak az ügyeknek a száma is, ahol a felek a vitájuk rendezését követően közösen állapodtak meg az eljárás megszüntetésében. (10 db.) Tulajdonképpen ezek is egyezségnek számítanak, 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 egyezséget 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.

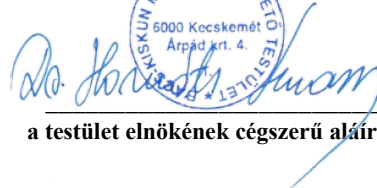
7) Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit.

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