

Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről

2022 év

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

A beszámolási időszakban a testülethez 414 db kérelem érkezett. Az előző évről 31 db ügy került áthozatalra, amelyek lezárására a beszámolási időszakban került sor. 2022 évben összességében 406 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

A legtöbb kérelem az alábbi szolgáltatások területét érintette:

Posta és távközlési szolgáltatás

Ezen szolgáltatásokon belül a legtöbb beadvány (24 db) a telefonszolgáltatásokhoz kapcsolódóan érkezett be Testületünkhöz és zömmel a mobil távközlési szolgáltatást érintette. Ügyek kimenetele: Egyezség 3 db, Ajánlás 2 db, Elutasítás 4 db, Megszüntetés 15 db /2 db ügyben a fogyasztók visszavonták a kérelmét, a többi megszüntetés egyéb okokból történt (megalapozatlan, nem minősült fogyasztó jogvitának, hiánypótlásnak nem tett eleget, stb.).

A távközlési szolgáltatás vonatkozásában a panaszok jelentős része az elszámolt díjakra, alkalmazásuk jogszerűségére vonatkozott.

Ilyen jellegű panaszt terjesztett elő az a fogyasztó, aki kérelmében előadta, hogy szerbiai tartózkodásakor, amikor a telefonja már magyar szolgáltatót jelzett, visszakapcsolta az adatforgalmazást. Ennek ellenére a panaszolt szolgáltató roaming, külföldi hívás és SMS- díjat számított fel. Tekintettel arra, hogy a magyar hálózatra történő csatlakozásról a hírközlési szolgáltató nem küld SMS-értesítést, kizárólag a telefonon lehet ellenőrizni azt, hogy a készülék mely hálózaton van. Amikor az előfizető telefonja jelezte, hogy az adatforgalom el fogja érni a limitet, panaszos képernyőfotót készített. Ekkor a készülék a magyar hálózatra csatlakozott.

A fogyasztó a külföldi telefonhasználattal kapcsolatos díjak törlésével kapcsolatban kérte Testületünk eljárását.

Az ügyben a fogyasztó és vállalkozás közötti vita tárgya a generált roaming adatforgalmazással kapcsolatban a telefonkészülék hálózatváltása volt. A fogyasztó előadta, hogy az adatforgalmazási limit elérése előtt készült képernyőfotón a magyar szolgáltató hálózata látható, azonban azzal összefüggésben, hogy mikor, melyik ország területén indított adatforgalmat nem nyilatkozott. A képernyőfotón látható időpont óra és percet jelenít meg, mely alkalmatlan a számla hívásrészelezőjében lévő tételek keletkezési időpontjának – időintervallumának - beazonosítására.

Mindezek miatt az eljárást bizonyíthatóság hiányában Testületünk megszüntette, azonban az eset alkalmas annak érzékeltesére, hogy a magas összetettségű hírközlési szolgáltatások igénybevétele során kiemelt fontosságú a fogyasztói tudatosság.

A kifogásolt díjak törlésével és a számlahelyesbítés elvégzésével zárultak azok az eljárások, melyek során az egyikben az előfizetési szerződésben nem kikötött szolgáltatás díját számolta el a szolgáltató, míg a másikban téves díjsomag alapján került kiállításra a panasz alapját képező számla. Ezekben az ügyekben az érintett szolgáltatók már a válaszirat benyújtásával egyidejűleg intézkedtek a sérelmezett elszámolás módosításáról, mellyel Testületünkkel történő együttműködési hajlandóságukat támasztották alá.

Egyezséget kötött az előfizető és a szolgáltató azon eljárás során, amelyben a díjsomagot váltó panaszos által igénybe vett szolgáltatási kör nem felelt meg számára. A beadványos a kedvezőbb elszámolási árszabású szolgáltatást hiányolta a megkötött előfizetési szerződéséből. Az ügyben a vállalkozás a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően járt el, azonban üzletpolitikai megfontolásból hajlandó volt az előfizető kérésére a korábbi szerződést visszaállítani.

Közüzemi szolgáltatások

Víz, csatornaszolgáltatás

A szolgáltatásokon belül meghatározó volt a közüzemi szolgáltatás területéről beérkezett kérelmek aránya (54 db/30 %), ezen belül is a víz- és csatornaszolgáltatással kapcsolatos panaszok száma, ezekből a tárgyévben 17 db (9,4 %) ügy került befejezésre. 2022 évben az eljárásokat írásban, illetve meghallgatás megtartása mellett folytattuk le. Az egyezségkötések arányát tekintve továbbra is megállapítható, hogy e témakörben az írásbeli eljárások sem vetették vissza az egyezségek számát. Összességében az ügyek több mint 50 % - a egyezséggel zárult.

A vízszolgáltatást érintő fogyasztói beadványok az első félévben kizárólag a Bácsvíz Zrt-hez kapcsolódtak, majd a második félévben több kérelemmel volt érintette a Bajavíz Kft-t.

A Bácsvíz Zrt-vel a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testületnek már hosszú évek óta jó kapcsolata van, eljárás módjuk példa értékű, általános alávetési nyilatkozattal rendelkeznek, illetve minden esetben ajánlanak fel egyezségkötési lehetőséget, továbbá részükről jogszabályi rendelkezés megsértése még egyetlen esetben sem volt megállapítható sem korábban, sem a tárgyi beszámolási időszakban.

Elsősorban a meghallgatás kitűzésével lefolytatott eljárásoknál tapasztaltuk, hogy a vállalkozás a válasziratában tett egyezségi ajánlatát a meghallgatáson további engedménnyel (amely akár egy nagyobb összegű kötbér elengedése volt) egészítette ki, melynek következtében ezek az ügyek egyezséggel zárultak le.

Mind a Bácsvíz Zrt., mind a többi vízszolgáltató kapcsán kijelenthető, hogy azon eljárások, melyekben nem született megegyezés, elutasító határozattal fejeződtek be, a vízszolgáltatók valamennyi esetben jogkövető, illetve a Békéltető Testülettel együttműködő magatartást tanúsítottak.

Tárgyukat tekintve a vízszolgáltatással kapcsolatos kérelmek nagyrészt a műszaki záruk (plombák) megsérülése miatti szerződészegésből fakadó kötbérvetelések elengedésére irányultak. A legtöbb esetben a fogyasztók jogtalanak 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 felelőségük objektív, így a sérülés tényének megállapításával – mindez egyéb körülménytől függetlenül – a szerződészegés 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 szerződészegéséből 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.

Volt olyan esetünk is, ahol a vállalkozás a fogyasztó életkorára és szociális helyzetére figyelemmel tekintett el a víz-csatornadíj megfizetésétől.

Az ügyben a vállalkozás leolvasó munkatársa vette észre, hogy a fogyasztó házi ivóvíz hálózatán folyik a víz. A vállalkozás felhívására a fogyasztó megvizsgálta a belső hálózatot és kiderült, hogy a kerticsap fagyzárójának rossz zárása okozta a magas vízfogyasztást. A fogyasztó meghatalmazott képviselője útján a békéltető testületi eljárás indítására irányuló kérelmében az ivóvíz és csatornadíj mérséklését kérte. Vállalkozás válasziratában a fogyasztó igényét elutasította, mivel az elfolyást nem meghibásodás, hanem a felhasználó kizárólagos felelőségi körébe tartozó fagycsap nem megfelelő elzárása okozta és az elfolyást okozó körülményre való tekintettel 18 havi részletfizetés lehetőségét ajánlotta fel. A 92 éves egyedül élő fogyasztó meghatalmazott képviselője (szomszédja) az ajánlatot nem fogadta el, így a vállalkozás ismételen felülvizsgálta a döntését, és az ügyben egyedi méltányosságot gyakorolt és eltekintett a 107.876.-Ft. megfizetésétől.

A második félév során több megszólalásig hasonló ügy fordult elő, melyben a fogyasztók azt sérelmezték, hogy vízszámlatartozásukat a szolgáltató követeléskezelő cég számára adta át, aki saját jutalékát és költségeit

is felszámította, így ez további tartozást generált az érintetteknek. A lefolytatott békéltető testületi eljárásokban egyértelműen megállapítható volt, hogy a szolgáltató a jogszabályi és saját üzletszabályzati rendelkezéseinek megfelelően járt el, és a fogyasztókat a 60 napon túli – esetenként másfél éve halmozott – hátralék vonatkozásában többször is felszólította a fizetésre, valamint a havonta érkező számlákban is rendszeresen tájékoztatta a tartozást mutató egyenlegről, és miután teljesítés továbbra sem történt, a szintén jelentős többletköltséget és kellemetlenséget okozó vízszolgáltatás korlátozás helyett döntött behajtó cég bevonásáról. Az Üzletszabályzat arra is kitért, hogy a követeléskezelő egyéb díjakat számíthat fel, melyek az adóst terhelik, így ezen ügyek elutasító határozattal zárultak, melyekben felhívtuk a fogyasztók figyelmét arra, hogy a plusz költségek elkerülése végett javasolt mindig körültekintően eljárni, és határidőben gondoskodni közüzemi számláik kiegyenlítéséről.

Villamos energiaszolgáltatás

A beszámolási időszakban 11 db kérelem érkezett be ezen szolgáltatáshoz kapcsolódóan és a tárgyidőszakban valamennyi ügy befejezésre került. Egy ügy egyezséggel, míg egy másik ügy elutasítással fejeződött be. Egy ügyben a fogyasztó visszavonta kérelmét, míg a többi ügy különböző okokból megszüntetésre került.

A közüzemi szolgáltatások tekintetében kiemelkedő változást hoztak a 2022. augusztusától hatályba lépett kormányzati intézkedések. A központi döntések nyomán kialakításra kerültek új árkategóriák a fogyasztási mennyiségtől függő díjtételekkel, és jelentős mértékű rendszerhasználati költség-emelkedés is volt tapasztalható, mely az átlagos fogyasztó esetében is a fizetendő számla összegének nagyobb részét tette ki. Mindezek felhívták a fogyasztók figyelmét az energia-felhasználás fontosságára, mivel a fogyasztás optimalizálása alapvető gazdasági érdekévé vált.

A piaci ár bevezetésekor számos felhasználó élt a mérőállás közlésének lehetőségével, annak érdekében, hogy a korábbi – alacsonyabb áron – kerüljön elszámolásra a kedvezményes időszak energia felhasználása.

A piaci és a kedvezményes ár naparányosított elszámolása okozott vitát a fogyasztó és a szolgáltató között abban az ügyben, melyben a fogyasztó azt sérelmezte, hogy a teljes fogyasztása magasabb díjkategórián került kiszámlázásra. A panaszos kérelmében előadta, hogy háztartási méretű kiserőművel állítja elő villamos energia szükségletét és a díjkategória fordulónapján mérőállást közölt a szolgáltatóval. Ezt követően a kézhez kapott elszámoló számla piaci árat tartalmazott. A panaszos arra tekintettel, hogy az érintett időszak termelése meghaladta a vételezést, ennek figyelembevételével kérte módosítani a villamos energia díjának elszámolását. Az ügyben Testületünk eredményesen járt el, a számlakorrekciót a szolgáltató elvégezte, és az elszámolás helyesbítését a fogyasztó elfogadta.

Villamos elosztó szekrény telepítését végző kivitelező vállalkozás ellen nyújtott be kérelmet az a fogyasztó, aki beadványában azt sérelmezte, hogy a nullavezető nem került a hálózatra rákötésre, ezért a nullapotenciál eltolódott, károkat okozva az elektromos berendezésekben. Az eljárás során megállapítást nyert, hogy a vállalkozás a léghébeles csatlakozás bontását követően a mérőszekrénybe beszerelte a három fázisú fogyasztásmérőt a megfelelő túláramvédelmi szervekkel ellátva. A mért hálózatot nem a panaszolt vállalkozás építette ki. Mivel a személyes meghallgatás során sem sikerült tisztázni a mérőhelyen végzett munka pontos körülményeit, az ügy megszüntetésre került.

A korábbi időszakhoz hasonlóan, több fogyasztó kezdeményezett eljárást az elosztói engedéllyessel szemben a felhasználási helyen keletkezett áramszünetet követő feszültség-növekedés okozta károk megtérítése érdekében. A feszültség jellemzők mérésének hiányában, illetve a szolgáltatás mind jogi, mind fizikai összetettsége miatt ezen ügyekben a bizonyítás nehézségeibe ütközik, így jellemzően az ügyek megszüntetéssel végződnek.

Földgázoszolgáltatás

E területen az utóbbi években elenyésző számú kérelem érkezik. 2022 évben 10 db földgázoszolgáltatással kapcsolatos panasz került elbírálásra. Három ügy elutasításra, a többi ügy egyéb okokból megszüntetésre került (fogyasztó visszavonta kérelmét, nem minősült fogyasztói jogvitának, hiánypótlásnak nem tett eleget, stb.).

A 2022-es év a földgáz szolgáltatás vonatkozásában is hasonló változásokat hozott, mint a villamos energia szolgáltatás területén. Az elszámolás tekintetében alkalmazandó új szabályok jelentősen módosították a fogyasztók által fizetendő díj mértékét, sőt, arányaiban jelentősebb anyagi terhet rótt az átlagfogyasztási mennyiséget túllépő háztartások számára.

A változások dinamikája ellenére a földgáz díjának elszámolásával kapcsolatban benyújtott kérelmek még nem tartalmaztak a naparányosításra vonatkozó kifogásokat, a beadványok az elszámolt mennyiséget, illetve a felszámított díjtételt sérelmezték.

A kiterhelt fogyasztási mennyiséggel nem értett egyet az a fogyasztó, aki előadta, hogy az elszámoló számlában feltüntetett mérőállásig rendezte a földgáz szolgáltatás díját, majd a kézhez kapott részszámla további mennyiséget tartalmazott. A számla ellen a fogyasztó kifogást nyújtott be, és kérte a törlését, mivel a mérőállása kevesebb volt, mint az elszámoló számlával kiegyenlített mennyiség. A fogyasztó azt a tájékoztatást kapta a szolgáltatótól, hogy a számla korrekcióját megkezdték. Ezt követően a vállalkozás behajtási költségátalány követeléssel lépett fel, majd a felhasználási helyet az ellátásból kizárták. A fogyasztó a kifogásolt számla és behajtási költségátalány törlésével, túlfizetése visszautalásával, valamint a szolgáltatás visszakapcsolásával kapcsolatban kérte Testületünk eljárását.

A vállalkozás által benyújtott válasziratban előadta, hogy a fogyasztó kérésének megfelelően a mérőállást és a számlázást visszamenőlegesen módosította, a szolgáltatás felfüggesztése és helyreállítása során felmerült költségeket átvállalta, továbbá a fogyasztó folyószámláján kötbért irt jóvá, ezt követően a fogyasztó kérelmét visszavonta.

Az elszámolt díjtételt kifogásolta megkeresésében az a fogyasztó, aki a beadványában előadta, hogy levelet kapott a szolgáltatótól, melyben arról értesítették, hogy mérőcsere tervbe van véve a felhasználási helyén. A fogyasztó a vállalkozás ügyfélszolgálatán jelezte, hogy az ingatlanán fűtőkorszerűsítési munkálatokat kíván végezni, és megállapodott a szolgáltatóval, hogy elegendő az új mérőt az új vezetékcsonkra kötni. Ezt követően le- majd a felújítási munkát követően visszaszerelésre került a mérő. A műszaki beavatkozás költségét a vállalkozás a fogyasztó részére kiszámlázta, melyet a panaszos vitatott, álláspontja szerint ingyenesen kerül elvégzésre a mérőcsere, mivel csak a tervezett időponthoz képest a korszerűsítési munkát követően valósul meg a mérőcsere.

Az ügyben a Testületünk megállapította, hogy a hálózati engedélyes a vonatkozó jogszabály alapján jogszerűen számolta el, a fogyasztó által megrendelt, külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokat, melyre tekintettel a kérelemben foglaltak nem voltak megalapozottak.

Légiközlekedés

A beszámolási időszakban 8 db kérelem érkezett (hét ügy került befejezésre), amelyből hat ügy a Wizz Air Hungary Légiközlekedési Zrt. és egy ügy a Booking.com Hungary Kft. között kialakult fogyasztó jogvita rendezésére irányult.

A Wizz Air Hungary Légitársaság Zrt.-vel szemben indított 6 db ügyből 3 db egyezséggel, 2 db ajánlással és 1 db elutasítással zárult.

Az egyik ügyben fogyasztó azért fordult a Testülethez, mivel a Wizz Air Hungary Légitársaság Zrt – nél vásárolt 2 db jegyet külföldi utazására és az indulás előtti napon Covid vírussal megfertőződött, ezt azonnal jelelte a vállalkozás felé – levelében csatolva a pozitív PCR tesztet -, kérte a jegyek vételárának a visszatérítését. Ígéretet kapott, hogy kérését 30 napon belül kivizsgálják, de több hónap eltelte után sem történt ügyében semmi. Végül a vállalkozás a Testület felé megküldött válasziratában egyezségi ajánlatot tett, miszerint a jegyek vételárának az 50 % - át visszafizeti, amelyet a fogyasztó elfogadott.

Másik ügyben a Fogyasztót a Wizz Air Hungary Légitársaság Zrt.– Üzletszabályzattal ellentétes magatartása miatt - 2021.szeptember 24-ig bezárólag 1 éves időtartamra kitiltotta a Wizz Air járatairól.

A Fogyasztó az 1 éves időtartam letelte utáni időpontra a 2021. szeptember 29-én induló Wizz Air London-Budapest járatra vásárolt egy db. jegyet, csomagfuvarozási szolgáltatással együtt 28,39 angol fontért.

Miután a Wizz Air online visszaigazolta a foglalást így a Fogyasztó az utazás előtti napon, azaz 2021. szeptember 28-án megkezdte (on-line úton) a „bookolást”, azaz a helyfoglalás kiválasztását és rögzítését. A sikertelen „bookolást” követően Fogyasztó telefonon megkereste a Wizz Air ügyfélszolgálatát, ahol először tanácsalanok voltak, majd később telefonon keresztül tájékoztatták, hogy a Vállalkozás a kitiltást a további 1 évre meghosszabbította.

Ezt megelőzően erről a Fogyasztót sem írásban, sem szóban nem tájékoztatták, ezért kérte a repülőjegy, illetve a csomagfeladási díj visszafizetését. A vállalkozás a kérését elutasította. Fogyasztó ezt követően fordult a békéltető testülethez. A vállalkozás az eljárás során az együttműködési kötelezettségének nem tett eleget, válasziratot nem nyújtott be, az eljáró tanács a rendelkezésére álló iratok alapján a fogyasztó kérelmét

megalapozottnak tartotta és ajánlotta a vállalkozásnak a 28,39 angol font visszafizetését. A Vállalkozás a határozat kézhezvételétől számított 15 nap eltelte után nem tett eleget az eljáró tanács ajánlásának.

Megalapozatlanság miatt kellett elutasítani a fogyasztó igényét a Wizz Air légitársasággal szemben. A fogyasztó a pandémia, ill. a célországot érintő beutazási tilalom, ill. korlátozások miatt kérte a már megfizetett jegyárak visszafizetését, vagy egy következő utazásba történő beszámítását. A rendelkezésre álló adatokból megállapítható volt, hogy az utazás időpontjában a légi személyszállítás a célországba megtörtént, akkora beutazási tilalom is feloldásra került. A fogyasztó állításával szemben a légi személyszállítás nem lehetetlenül el, ugyanis olyan időpontban kérte foglalása törlését (és más pontokra történő jóváírását), amikor még senki előtt nem volt kétséget kizáróan bizonyított, hogy az adott időpontban a légi személyszállítás lehetetlenülni fog, így azt idő előtt mondta le.

Termékek

Kötelező jótállás, kellékszavatosság.

A termékekkel – legyen szó akár üzletben vásárolt, akár interneten rendelt termékekről – kapcsolatos kérelmek elsősorban a hibás teljesítésből eredő kellékszavatossággal vagy jótállással összefüggő jogok érvényesítésére irányuló igények elutasítása miatt keletkező fogyasztói jogviták rendezésére irányultak.

E körben a korábbi évek tapasztalatahoz viszonyítva nincs megfigyelhető különbség a beérkezett fogyasztói kérelmek témája kapcsán. Továbbra is jelentős a híradástechnikai termékekhez, ezen belül a mobiltelefonokhoz, laptopokhoz, valamint a háztartási gépekhez, bútorok és matracokhoz, lábbelikhez kötődő kérelmek száma.

A kellékszavatossággal és jótállással kapcsolatos eljárások gyakorlatilag csak tárgyakat tekintve különböznek egymástól, egyebekben a problémák jellegét, a vállalkozások hozzáállását, és a lefolytatott eljárások eredményét illetően összemosódnak.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet értelmében a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott és a rendelet mellékletében felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre a rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki, amelynek teljesítése azt a vállalkozást terheli, amely a fogyasztóval szerződéses kapcsolatban áll.

A fenti előírás a gyakorlatban több esetben úgy működik, hogy a vállalkozás a fogyasztónak a gyártó vagy importáló cég által elkészített jótállási jegyet adja át, amelyen a gyártó/importáló szakszervei vannak feltüntetve, és a kötelező jótállásra kötelezett nem készít saját jótállási jegyet, illetve nem köt szerződést a javítószolgálattal, hanem saját bélyegzőjével ellátott gyártói jótállási jegyét bocsátja a fogyasztó rendelkezésére, amelyen a vállalkozással szerződéses kapcsolatban nem álló szervizek vannak feltüntetve.

A Kormányrendelet értelmében a fogyasztó kijavítási igényét a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javító szolgáltatónál is érvényesítheti. Ebben az esetben a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV.29.) NGM. rendelet szerint a javítószolgálat köteles a vállalkozást haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről.

Tapasztalataink szerint a javítószolgálat többsége nem tesz eleget a fenti rendeletben előírt értesítési kötelezettségének, és így a jótállásra kötelezett vállalkozás nem tud arról, hogy fogyasztó a jótállásból eredő jogait kívánja gyakorolni.

Gyakran – mondhatni szinte minden esetben – előfordul az is, hogy a jótállásra/szavatosságra kötelezett vállalkozások vagy egyáltalán nem vagy nem megfelelően tesznek eleget a felelősség alóli kimentési kötelezettségüknek. Ha erre kísérletet is tesznek a szerviz szakvéleményének beszerzésével, az sokszor hiányos, nem egyértelmű, és nem világít rá a hiba keletkezését eredményező ok-okozati összefüggésekre.

Ugyancsak jellemző, hogy a gyártói szerviz által csereigazolás kiállításának hiányában a vállalkozások következetesen megtagadják a fogyasztók csere iránti igényét, és nem veszik figyelembe azon tényt, hogy a jótállásra kötelezett nem a szerviz, hanem a forgalmazó vállalkozás, aki a függetlennek nem tekinthető szerviz álláspontjához jogilag nincs kötve.

Az előző évekhez hasonlóan még mindig gyakori az is, hogy szerviz tényként állapítja meg, hogy a készülék külső részén ismeretlen eredetű mechanikai sérülés nyomai találhatók, ezért a javítást garancia keretében megtagadják. Ilyen esetekben a szerviz a ténymegállapításon túl jellemzően nem ad arra választ, hogy a fizikai sérülés milyen hatással van a konkrét hibára. Álláspontunk szerint a jótállási kötelezettség alóli kimentésre nem elegendő annak megállapítása, hogy a készülék sérült, vizsgálni kell, hogy a feltételezett fizikai sérülés és a fogyasztó által tapasztalt hiba között milyen ok-okozati összefüggés áll fenn.

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 tényt, hogy a jótállásból eredően, illetve a szavatossági idő első 6 hónapjában a bizonyítási teher e körben is őket terheli.

A fentiekben említett jellegű ügyek nagyrészt ajánlásokkal zárultak.

A 2021. január 1. napjával a jótállás kapcsán hatályba lépő jogszabályi változások (mint a kötelező jótállás időtartamának vételár összegétől függő sávos meghatározása) a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testülethez érkező ügyekre 2022. évtől kezdődően kezdett észrevehető kihatással lenni, így a jelen beszámolóval érintett esztendőben már nagyobb arányban a Kormányrendelet jelenleg is hatályos változatát kellett alkalmaznunk.

A gyakorlatban ez akként valósult meg, hogy a legtöbb eset még így is a 100.000 Ft értékhatár alatti termékekhez kötődött, így nagyrészt továbbra is 1 év kötelező jótállási idővel kellett számolnunk, és csak néhány ügyben kellett a 2, illetve 3 év jótállási időt figyelembe venni.

A nagyobb fogyasztói érdeksérelmeket okozó problémák jellemzően ezen 2-3 év kötelező jótállással rendelkező, nagyobb értékű háztartási gépekkel – mint pl. mosógép, sütő, hűtőszekrény – kapcsolatban merültek fel.

Előfordult, hogy a termék a jótállási határidőn belül többször meghibásodott, és a vállalkozás a fogyasztó kérése ellenére nem cserélte azt ki, holott a termék több időt töltött a szervizben, mint a fogyasztónál.

A Kormányrendelet szintén 2021. január 1. napjától hatályos módosulása szerint, ha a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha pedig erre bármely okból nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a vételárat a fogyasztó részére visszatéríteni.

Erre példaként felhozható az az ügy, amelyben a fogyasztó egy CAT B40 típusú mobiltelefont vásárolt, amely 5 (öt) alkalommal is járt szervizben, melyek során 3 (három) alkalommal került javításra, de a fogyasztó rövid időt követően minden szervizelés után ugyanazt a hibát tapasztalta. A vállalkozás ennek ellenére elutasította a fogyasztó csere, illetve vételár visszatérítése iránti igényét. Az ügyben ajánlás született, melyben a Kormányrendelet fent említett passzusára hivatkozással cserét, illetve annak lehetetlensége esetére a vételár visszatérítését ajánlottuk.

Egy másik ügyben az érintett fogyasztó Whirlpool gyártmányú beépíthető elektromos sütőt vásárolt, mely a garanciaidőn belül meghibásodott. A szakszervíz 5 (öt) alkalommal kísérelte meg kijavítani, végül kijavíthatatlannak minősítették, és csereutalványt állítottak ki. Meglepő módon a vállalkozás ennek ellenére is elutasította – aránytalan többletköltségre hivatkozva – a fogyasztó csere iránti igényét, holott az adott terméket továbbra is forgalmazták. Az eljárás szintén ajánlással zárult, melyben javasoltuk a termék kicserélését.

Egy Xiaomi Redmi Note 10S típusú mobiltelefon vásárlása kapcsán a fogyasztó a kérelmében ismertette, hogy a készülék meghibásodása okán azt visszaküldte javításra a vállalkozásnak, de a jogszabályban meghatározott 30 nap javítási idő eredménytelenül telt el, sőt azt követően sem kapta vissza sem a készüléket, sem az árát, és cserét sem ajánlottak fe részére, sőt egy idő után a vállalkozás elérhetetlenné vált, a tértivevényes levele is „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza.

Ajánlásunkban – a Kormányrendelet azon szakaszát alkalmazva, miszerint ha a fogyasztási cikk kijavítására a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket kicserélni, illetve ha arra nincs lehetőség, a vételárat visszatéríteni – a vételár visszafizetési kötelezettségére hívtuk fel a vállalkozás figyelmét.

Érdekes esetet vetett fel az a kérelem is, amelyben a fogyasztó egy Kamino Nosztalgia típusú öntött vas kandalló minőségi kifogása kapcsán fordult Testületünkhöz. A meghallgatáson tett nyilatkozata szerint azt nem szakember, hanem a férje és a fia építette be. A lefolytatott békéltető testületi eljárásban nyilvánvalóvá vált, hogy az újonnan beüzemelésre kerülő tüzelőberendezés használatba vételét nem előzte meg a jogszabály által előírt engedélyezési eljárás, így nem készült olyan üzembehelyezési tanúsítvány, amelyből kiolvashatók lettek volna az égéstermékkelvezető jellemző paraméterei (mindenekelőtt a kémény tömörsége, aerodinamikai jellemzői, és a szükséges keresztmetszeti tényezők). A vállalkozás mind a jótállási jegyen, mind a termék útmutatójában tájékoztatást nyújtott arról, hogy a 21/2016. (VI. 9) BM rendelet 7. §-a szerint új tüzelőberendezés csak akkor csatlakoztatható kéményhez, ha azt előzetesen a katasztrófavédelem megfelelő hatósági osztálya helyszíni műszaki vizsgálatot követően engedélyezte. A felek a meghallgatáson végül megállapodtak abban, hogy a fogyasztó utólag kérelmezi a katasztrófavédelmi hatóságnál a kémény szükséges vizsgálatát, és amennyiben a kémény megfelelőnek bizonyul, abban az esetben a vállalkozás teljesíti jótállási kötelezettségét.

Jelentősen túl lépték a javítási határidőt a 2020 decemberében vásárolt mobiltelefon esetében. A vásárlást követően a készülék folyamatosan újra indult, magától ki-be kapcsolt, rendszeresen lefagyott ezért a készüléket a fogyasztó átadta javításra. A szerviz a készüléken javítást nem végzett, mivel az a gyártó által meghatározott műszaki paraméterek alapján üzemszerűen működött. Tekintettel arra, hogy a hiba továbbra is jelentkezett, ezért a fogyasztó a készüléket javításra ismét leadta. A szerviz a készüléken szoftver, frissítést és fődarab (főpanel) cserét végzett. Ezt követően készülék újból meghibásodott, lefagyott, nem lehetett elérni, illetve hívást nem lehetett fogadni. A szerviz a készüléken szoftver, frissítést végeztek. A két javítást követően a termék továbbra sem működött megfelelően ezért a fogyasztó **2021. november 28-án visszavitte az üzletbe, és kérte a készülék cseréjét.** A vállalkozás a készüléket nem cserélte ki, az elutasítás okát nem indokolta meg. A készüléket az átvételtől számított kb. 1,5 hónap múlva ismételt javításra a szervizbe küldte. A szerviz ismét fődarab (főpanel) cserét végzett. A fogyasztó a javítást nem fogadta el, a készüléket nem vette át, továbbra is ragaszkodott a korábban bejelentett termék cseréjéhez és egyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében a békéltető testülethez fordult. A vállalkozás eseti alávetési nyilatkozatot tett, így a testület eljáró tanácsa kötelezte a vállalkozást a termék cseréjére, illetve amennyiben ez nem lehetséges úgy az ellenérték visszafizetésére. A vállalkozást az ellenérték visszafizetésével végrehajtotta a kötelezést tartalmazó határozatot.

Fentiekben túl több kellékszavatossággal/jótállással kapcsolatos ügyben került sor az eljárás megszüntetésére, arra való tekintettel, mert a felek már a meghallgatás kitűzése vagy az írásbeli eljárás megindítása előtt megegyeztek, és így a fogyasztó a kérelmét visszavonta vagy a felek a megállapodásukra hivatkozással közösen kérték a megszüntetést.

A **kellékszavatosság tekintetében** azokban az eljárásokban, ahol a **lábbelik (bőröndök, táskák)** képezték a minőségi kifogás tárgyát, a vállalkozások szinte mindegyike – talán csak egy kivételével – készséget és hajlandóságot mutatott a fogyasztóval való megállapodásra. Volt olyan vállalkozás, amely már a válasziratai nagy többségében egyezségi ajánlatot tett árleszállításra, és amennyiben a fogyasztó azt nem fogadta el, akkor a meghallgatáson az eljáró tanács közreműködésével túlnyomó többségben – az árleszállítás mértékének emelésével – sikerült a felek között egyezséget létrehozni.

Olyan vállalkozási gyakorlatot is tapasztaltunk a békéltető testületi eljárásban, amelyik visszatérően a fogyasztó kérelme, ill. a meghallgatásra szóló értesítésben foglaltak megismerése után, de még a személyes meghallgatás előtt ajánlotta a fogyasztónak, hogy elfogadja az ügylettől való elállás kellékszavatossági igényt, és a vételárat vissza is adta a fogyasztónak, természetesen a termék (lábbeli, **matrac**) egyidejű visszaszolgáltatása mellett.

Gyakorinak mondható előfordulással az egyik vállalkozás a minőségi kifogás fogyasztói bejelentését követően meg sem kísérelte bizonyítani, hogy hibátlan terméket értékesített a fogyasztónak, a kellékszavatossági igényt a jegyzőkönyv felvételekor azonnal elutasították. A békéltető testületi eljárás megindulásáról való hivatalos tudomásszerzést követően keresték meg a fogyasztót, felajánlva a lábbeli szakértői bevizsgálását arra utalva, hogy ezt a saját költségükön teszik meg. A fogyasztók elfogadták az ajánlatot, majd a szakvélemény megérkezését követően kérték az elhalasztott meghallgatási határnap helyett új kitűzést, kérelmük fenntartásával. Ez a „látens takarékosági megoldás” a vállalkozásnak előnyére válhat, a fogyasztó számára azonban igényérvényesítése elhúzódásához vezet.

A lábbelik, de más termékek minőségi kifogásával kapcsolatban továbbra is általános volt a szakvéleménnyel bizonyítás. Az eljáró tanácsnak nem feladata a bizonyítékként hivatkozott szakvélemény állításainak felülvizsgálata, azt kell megvizsgálnia, hogy a vállalkozás bizonyítása, a rendelkezésre álló szakvélemény

alkalmas, ill. megfelelő-e a hibás teljesítésre vonatkozó jogszabályi vélelem megdöntésére. Következésképpen érvényesített álláspontunk szerint a szakvéleménynek tartalmaznia kell azokat az adatokat és tényeket, amelyek közrehatottak a szakértő véleményének kialakításánál, és amelyeknél fogva a szakvélemény helyessége ellenőrizhető. Ebből következően az ismétlődően visszatérő – klisék alapján készített szakvéleményekben tapasztalható – probléma, hogy a szakvéleményben tett állítások alapjaikban és részletes indokaikban nem ismerhetők meg, csak a végkövetetést tartalmazzák. Az ilyen szakvélemény nem tekinthető aggálytalannak, mert jellemzően nem egyértelműek, nem szabatosak, nincsenek részletesen megindokolva, hanem hiányosak, nem ellentmondásmentesek, azaz nem alkalmasak az ügy eldöntésére. Sokszor feltételezésen alapulnak, vagy a szakmai, valamint gyakorlati tapasztalataikra hivatkoznak – az alapvető indokolás helyett – az eljárás szakértők. Az egyik vállalkozás rendszeresen becsatolja a szakértő képzettségét és végzettségét igazoló bizonyítványainak másolatát, igazolásul a szakvélemény megalapozottságára.

Sajnálatos és éppen ezért külön is kiemelendő egy adott konkrét ügyben az érintett vállalkozás következő eljárása: A fogyasztó által kifogásolt cipőt elküldték a független szakértőhöz, aki annak hibáját kijavította, majd, amikor a kijavítás minősége miatt emelt kifogást a fogyasztó, a javítást végző szakértői véleményt adott a javítás megfelelő minőségéről.

Továbbra is problémát jelent, hogy van olyan vállalkozás, ahol még mindig nem tudatosult, hogy a szakértő nem a bírója az ügynek. A válasziratban a szakvéleményre vonatkozóan – anélkül, hogy saját véleményüket kialakítanák annak alkalmasságáról – úgy nyilatkoznak, hogy annak benyújtásával eleget tettek bizonyítási kötelezettségüknek.

Elutasításra a vállalkozás eredményes bizonyítása (megalapozott szakvélemény) miatt került sor, továbbá azért, mert a fogyasztó az eljárás megindítása iránti kérelmében tett állításait, az eljárás során nem igazolta. Ez utóbbi esetre példa annak a házaspárnak a kérelme, akik **utazási csomagra** kötött szerződésük hibás teljesítése miatt fordultak a Békéltető Testülethez. Megállapítást nyert, hogy a fogyasztók nem ismerték meg az utazási iroda vállalkozás általános szerződési feltételeit, és egyetlen egy kifogásuk fennállását, megalapozottságát sem tudták érdemben igazolni, így állításaik valóságtartalma nem volt kétségmentesen megállapítható.

Megszüntetésre került sor, mert az eljárás folytatása a fogyasztó elhunytja miatt lehetetlenné vált (Fgytv. 31. § (1) bekezdés c) pontja). Egy másik eljárás során a rendelkezésre álló adatok alapján azt kellett megállapítania az eljáró tanácsnak, hogy a jogvita eldöntése ebben az alternatív vitarendezési eljárásban lehetetlen (Fgytv. 31. § (1) bekezdés d) pontja).

Használt személygépkocsi értékesítésével összefüggő kellékszavatossági jogok

A 2022. évre vonatkozóan előreláthatóan országos szinten 900 ezer használt gépjármű tulajdonosváltozását prognosztizálták az előző évi adatok, valamint a piac jelenlegi helyzete, az új autók gyártási nehézségeinek ismerete alapján.

A beszámolási időszakban előforduló ügyek alacsony száma nem a piacra jellemző viszonyokat tükrözi, hanem inkább az ezen a területen előforduló látenciára utal, amely magában foglalja a vállalkozás és a fogyasztó direkt konzultációját, és ennek az eredményeként létrejött megegyezéseket is.

A beszámolási időszakban a Testülethez hat közúti járművel kapcsolatos beadvány érkezett, melyek a tárgyidőszakban befejezésre kerültek. Az ügyek kimenetele a következő volt: 2 db egyezség, 2 db ajánlás, 1 db elutasítás és 1 db megszüntetés. Az egyik ajánlással zárult ügyben a vállalkozás eleget tett az eljáró tanács ajánlásának és árleszállítás címén 200 000 Ft-ot visszafizetett a fogyasztónak.

A használt személygépkocsikkal kapcsolatos ügyeknél általánosan megfigyelhető volt, hogy a felek nem, vagy csak felszínesen ismerték a fogyasztói jogvita orvoslására vonatkozó szabályokat, jogokat, kötelezettséget. Jellemzően egy esetben sem fordult elő, hogy a vállalkozás a jogszabályban meghatározott, tartalmi elemeket tartalmazó jegyzőkönyvben rögzítette volna a fogyasztó észrevételét, minőségi kifogását. A szavatossági igényhez becsatolt dokumentumok hiányosak voltak, előfordult, hogy a szerződés vételárát sem tartalmazta.

A szavatossági igényt megalapozó jelenség észlelését követően a fogyasztók több esetben alkalmi, vagy általuk elfogadott ismeretekkel rendelkező személy segítségét kérték annak eldöntésében, hogy az adott jármű hibás-e, vagy az annak további használatához szervizelés, alkatrészcsere szükséges. Ezek az állásfoglalások szinte minden esetben a típusismereten, vagy szakmai tapasztalon alapultak, objektív mérést, diagnosztikát egyetlen esetben sem készítettek. A vállalkozások részéről sem készült szakvélemény, vagy azzal egy tekintet alá eső egyéb dokumentum. A fogyasztó által jelzett meghibásodást az esetek döntő többségében a jármű használt mivoltával magyarázták.

A járműjavítására vonatkozó megállapodási készség megfigyelhető volt, azonban itt a fogyasztó a legtöbb esetben egy nagyobb volumenű, vagy akár teljeskörű javítást szeretett volna kapni, míg a vállalkozás csak a saját bázison elvégzett, a konkrét hibára vonatkozó művelet elvégzésre lett volna hajlandó.

E területen is megállapítható, hogy a vállalkozások a kellékszavatossági igény alátámasztására, illetve a felelősség kimentésére irányuló szakvélemény elkészítését nem szívesen, vagy egyáltalán nem vállalják. Ennek oka járművek – de egyéb műszaki, technikai eszközökre vonatkozóan is – esetében az, hogy elsősorban a cserélendő alkatrészt, elvégzendő műveletet tudják beazonosítani, és ezt a munkát tudják elvégezni, a meghibásodás okát csak vélelmezni tudják. Annak eldöntése, hogy egy alkatrész hibáját a természetes elhasználódás, vagy a nem megfelelő karbantartás, vagy nem rendeltetésszerű használat okozta-e már komoly vizsgálatot vesz igénybe, amelyre a javító vállalkozások nincsenek felkészülve.

A szakvélemény elkészítéséhez, vagy a hiba megállapításához szinte minden esetben az adott részegységet meg kell bontani, szét kell szerelni. Ezt a munkát a javító csak akkor vállalja, ha a felek valamelyike megelőlegezi a költséget. A költség megelőlegezésének a hiánya miatt a munkát nem vállalják. A megbontást követően az eredeti állapot már nem állítható helyre, és a javításhoz technológia szerint sok olyan egyéb alkatrészt is cserélni kell, amely már nem építhető vissza. Ezek a tételek jelentős többletköltséget okoznak, melynek viselését szintén a javítást megelőzően kell tisztázni, rögzíteni.

Minden esetben megállapítható volt, hogy a felek anélkül kezdtek jogvitába, hogy a jármű hibájával, vagy annak okával, javíthatóságával tisztában lettek volna. A fogyasztók minden esetben úgy vélték, hogy egy jármű esetén a vásárlást követő hat hónapon, egy éven belül előforduló meghibásodást – ideértve a gyártó által futásteljesítményhez, vagy életkorhoz kötött alkatrészcsereket is - automatikusan az azt értékesítő vállalkozásnak kell kijavítania, díjtanul.

Egyik használt gépjárműhöz kapcsolódó ügy jól tükrözi azt a ténytet, ha a felekben a meghallgatáson - az eljáró tanács közreműködésével - kialakul a kompromisszumra való törekvés, akkor közel kerülhetnek az egyezséghez. A fogyasztó 2021. november 22. napján vásárolt egy használt gépjárművet egy vállalkozástól 2 174 000 Ft vételárért. A gépjárművet először csak városban használta, majd néhány hónap múlva - a vásárlástól számítva - elindult vele egy hosszabb útra és ezt követően jelentkeztek különböző hibák a gépjármű használata során. A fogyasztó a felmerült problémákat többször is jelezte a vállalkozás felé, azonban nem tudott megegyezni abban, hogy a gépjármű hibáit ténylegesen feltárják, és azt javítsák meg. Ezért a békéltető testülethez fordult és a személyes meghallgatás során, háromtagú tanácsban egyezség született a felek között. A fogyasztó és a vállalkozás képviselője megállapodott abban, hogy közösen kiválasztanak egy független gépjármű szervízt, melyet megbíznak a gépjármű hibájának feltárásával és kijavításával. A felek az egyezségben feltétlen kötelezettséget vállaltak arra, hogy az ezzel kapcsolatos költségeket (ideértve a munkadíjat is) közösen fizetik meg, amelynek 60 %-át a vállalkozás és a fennmaradó 40 %-át pedig a fogyasztó fizeti meg.

Egy másik ügyben a gépjármű sebességváltójának meghibásodását a gépjármű egyéb javítási munkálatait végző vállalkozás nem tudta megállapítani, illetve a javítást vállalni ezért alvállalkozót keresett annak végrehajtására.

Az alvállalkozó a javító szóbeli tájékoztatása alapján alakította ki álláspontját a javítást illetően, ugyanis ő menetközben a meghibásodást nem tudta diagnosztizálni, mert csak a gépjármű sebességváltója érkezett hozzá már lebontott állapotban.

A sebességváltó részleges felújítását az alvállalkozó elvégezte, és mint kijavított darabot küldte vissza az egyéb javítást végző vállalkozásnak. A váltó a felszerelését követően nem működött megfelelően, így annak ismételt javítását is elvégezte az alvállalkozó.

A sebességváltó az ismételt javítást követően rövid ideig megfelelően működött, azonban rövid használat után, valamint üzemi hőmérsékleten már ismét meghibásodott. Ekkor a fogyasztó jelzésére más hibaokot állapítottak meg, majd a további javításra már a fogyasztó elzárkózása miatt nem került sor.

Az ügy ekkor került békéltető testület elé, ahol meghallgatáson sikerült a felek álláspontját közelíteni, majd a váltó javítását végző alvállalkozó a munka ismételt elvégzését, és a váltó működőképességének helyreállítását elvállalta.

Az eset legfőbb tanúsága az, hogy a javítás megkezdésétől fogva a hiba okát senki sem állapította meg, csak vélelmezte azt. Az elvégzett javítás próbájára csak a sebességváltó ismételt felszerelését követően került sor, amikor is a nem megfelelő működés rövid időn belül jelentkezett. Az ismételten elvégzett javítást követően sem működött megfelelően a váltó, azonban ekkor sem került pontosan megállapításra a hiba oka. A fogyasztó, illetve a javítást végző alvállalkozó is vélelmezett hibára hivatkozott, melyet azonban semmilyen diagnosztikai adat, mérés, vagy teszt nem támasztott alá.

A fentiek alapján utólag már az sem állapítható meg, hogy a közben elvégzett beavatkozások egyáltalán indokoltak voltak-e, vagy a hiba oka teljesen más helyen, más módon javíthatóan merült fel.

A használt gépjárművek esetében sajnos szinte minden esetben megállapítható, hogy sem a vállalkozás, sem a fogyasztó nem támasztja alá megfelelő dokumentumokkal – akár szakvéleménnyel – az igényét, vagy az igényt elutasító álláspontját. Sajnos egy ilyen vizsgálat akár jelentős költséggel is járhat, ezért inkább egy szükségmegoldást választanak a felek, ami sok esetben nem egy a gyártó által meghatározott technológiára épülő eljárás, hanem tapasztalati úton, vagy véletlenszerű diagnózissal megállapított javításból áll.

Az ügyek jelentős részénél nem volt az megállapítható, hogy fogyasztó a gyártó által előírt karbantartást, alkatrész cseréket időben – vagy amennyiben arra vonatkozóan nem állt rendelkezésre érdemi adat - vagy a vásárlást követően elvégezte-e.

A vásárlásokkal kapcsolatos ügyek esetében szinte minden esetben megállapítható volt, hogy a fogyasztó abban a tudatban használta a gépjárművet, hogy azt fél évig, egy évig nem kell szervizeltetni, illetve annak meghibásodása esetén a hibát az új termékekre vonatkozó szabályok szerint az eladó javíttatja ki.

E-kereskedelem:

Az e-kereskedelem az utóbbi években egyre több és újabb lehetőségeket tár a fogyasztók elé. A vásárlók a z online kereskedelmet rugalmassága miatt egyre inkább előtérbe helyezik az hagyományos kereskedelemmel szemben, hiszen a szolgáltatások távolról, jellemzően otthonról igénybe vehetők. Az online kereskedelem szerepe napjainkban folyamatosan nő, és az internet használók többsége rendszeresen vásárol terméket vagy szolgáltatást a világhálón. Általános tapasztalatunk, hogy a fogyasztók többsége a vásárlásaikat megelőzően online tájékozódik, internetes keresőket használ, megnézi a webáruház üzemeltetésével kapcsolatos információkat (ÁSZF, adatvédelmi tájékoztató, elállási jog, jótállás és kellékszavatosság), felkeresik a megvásárolni kívánt termék gyártójának/forgalmazójának a hivatalos weboldalát, továbbá ár-összehasonlító oldalakon is utánanéznek a kiválasztott terméknek. Sajnos ez a körülmények között, vásárlás nem minden fogyasztóra jellemző, sok esetben hiányzik a fogyasztói tudatosság, aminek következtében bedőlnek a félrevezető csalásokra specializálódott szolgáltatásoknak. Ilyen eset volt az is amikor a vállalkozás az általa értékesített gyurma csomagot úgy reklámozta, hogy ha a vásárló a megrendeléssel egyidőben megfizeti a szállítási költségét, (1.500.-Ft) abban az esetben a termék vételára 1,- Ft. A fogyasztó ezekkel a feltételekkel megrendelte a terméket, amelyet a vállalkozás visszaigazolt, de a gyurmacsomagot nem küldte meg, és a fogyasztó megkereséseire nem reagált. Jelzésünkre az ellenőrzést az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság már nem tudta elvégezni, mivel a weboldal megszűnt, és tájékoztatásuk szerint az üzemeltetője ellen büntető eljárás van folyamatban. Több esetben tapasztaltuk, hogy a fogyasztók olyan weboldalról vásárolnak, ahol az üzemeltetéshez szükséges és előírt alapvető fogyasztói tájékoztatások hiányoznak, például nincs feltüntetve az üzemeltető neve, illetve elérhetősége. Gyakran előfordul, hogy a fogyasztói kérelmek csak a weboldal elérhetőségét tartalmazzák. Ilyen ügyekben próbálunk – nem kevés időráfordítással - segítséget nyújtani a weboldalon található információk átnézésével és az elérhető/megtalált tájékoztatók tartalmából következtetünk az üzemeltető kilétére és megindítjuk az eljárást, de volt olyan és több eset is, amikor a webáruház üzemeltetőjét nem tudtuk kideríteni. Ez történt abban az ügyben is, amikor a fogyasztó 31.310.-Ft összegben utánvétellel vásárolt a visszaigazolás szerint is TAB S7 11 hüvelyes táblagépet, helyette egy firka gépet kapott, amely még sérült is volt. Az internetoldalon megadott e-mail címre elküldte panaszát, amelyre nem válaszoltak. A weboldal üzemeltetője és elérhetősége nem volt feltüntetve. Előfordult, hogy a weboldal tartalmának átnézése során állapítottuk meg, hogy az üzemeltető székhelye harmadik országban található és az Európai Unióban nincs fióktelepe, így az eljárást megszüntettük.

Gyakori azoknak a kérelmeknek a száma, amikor a webáruházat üzemeltető vállalkozás székhelye az Európai Unió valamelyik tagállamában található, ugyanakkor a honlap tartalma, illetve online kereskedelemre előírt tájékoztatás magyar nyelven, magyar jogszabályi rendelkezésekre hivatkozással jelenik meg. A vállalkozások adatai a kérelemmel érintett webáruházakban fel voltak tüntetve, így valamennyi esetben írásbeli eljárás keretében a fogyasztói panaszról/kérelemről értesítettük a vállalkozást, akik egy kivétellel együttműködtek a békéltető testülettel, négy ügyben válasziratot nyújtottak be, illetve 3 ügyben az értesítés átvételét követően a fogyasztók kérelmüket visszavonták, mivel a vállalkozások igényüket teljesítették. Azokban az ügyekben, ahol a vállalkozások az üggyel kapcsolatban válasziratot nyújtottak be és az ügy kapcsán kifejtették álláspontjukat, a rendelkezésünkre álló dokumentumok figyelembevételével 2 ajánlást tettünk, illetve két esetben a fogyasztói kérelmet elutasítottuk. A fogyasztói visszajelzések alapján az ajánlások végrehajtásra kerültek. Egy esetben a vállalkozás az értesítésünkre nem válaszolt, így az ügyet megküldtük az Európai Fogyasztói Központnak. Ezen

túl 5 esetben egyeztettünk az EFK-val, aminek eredményeként két ügyet átvett, három kérelemmel hatáskör hiánya miatt nem foglalkozott.

Az online kereskedelemmel kapcsolatos panaszok tárgya szerteágazó: háztartási kisgépek, informatikai eszközök, ruházati termékek, a mindennapi életvitelhez hozzátartozó árucikkek (matracok, kerti eszközök, sportcikkek, barkács és egyéb termékek stb.). 2022 évben termékkel kapcsolatosan 226 db ügyet fejeztünk be, ezekhez az ügyeknek kapcsolódó termékek 49,6 % - át online kereskedelemben vásárolták meg a fogyasztók. Az előző évben ez az arány hasonlóan alakult.

Az esetek többségében a panaszok abból fakadtak, hogy a vállalkozások a fogyasztók jóállási/szavatossági igényeiket nem teljesítették. Gyakran előfordultak olyan ügyek, amikor elállási jogok gyakorlását követően a vállalkozás jogszabályban megadott határidőn belül nem utalta vissza a vételárat. Ezek az ügyek túlnyomó részt megszüntetéssel fejeződnek be mivel – ha nem is határidőben, az érintettek visszakapták a termék vételárat.

Előfordultak olyan esetek is, hogy fogyasztók nem kapták meg a megrendelt, kifizetett terméket, ezért elálltak a szerződéstől, és ennek ellenére a vállalkozás a vételárat nem utalta vissza.

Jelentős volt azoknak a megszüntetéseknek a száma, amikor a felek a kérelem beadását követően, de a döntés meghozatalát megelőzően rendezték a jogvitájukat.

Írásban folytattuk le azt az eljárást, ahol a fogyasztó a kérelmében előadta, hogy a vállalkozástól vásárolt egy BigSpin Pro kijelzős spinning kerékpárt, és a termék kicsomagolása után vette észre, hogy a számla más nevére és más összegről szól, valamint a termékhez nem érkezett meg minden alkatrész. Hiányzott az egész kormány szerkezet. Jelzésére a vállalkozás nem reagált, ezért a fogyasztó elállt a szerződéstől. A vállalkozás az elállást, határidőt túllépése miatt nem fogadta el. Ezt követően a fogyasztó a Békéltető Testülethez fordult és kérte a fogyasztói jogvita tárgyát képező kerékpár vételárának visszafizetését vagy a cseréjét.

A vállalkozás válasziratában egyezségi ajánlatként felajánlotta a termék cseréjét, amelyet a fogyasztó elfogadott. Ezt követően az eladó tájékoztatta a békéltető testületet, hogy a csere termék megérkezett, de az nem egyezik meg az eredeti termékkel, ezért kérte a termék vételárának a visszafizetését. A békéltető testület eljáró tanácsa ajánlást tett, amelyben a vételár visszafizetését találta az ügy megnyugtató rendezésére. A Vállalkozás az ajánlást teljesítette.

Jótállási igényének nem teljesítését sérelmezte az a fogyasztó, aki online vásárolt egy Apple AirPods 2 típusú fülhallgatót. A terméket több iPhone készülékhez csatlakoztatták, de egyikkel sem működött a fülhallgató bal oldali része, ezért kérte a termék cseréjét. A jótállási igényét többször megismételte, de választ nem kapott. Ezt követően a fogyasztói jogvita rendezése érdekében Békéltető Testülethez fordult és a tanács döntésére irányuló indítványában kérte a fülhallgató vételárának visszafizetését. Vállalkozás együttműködési kötelezettségének nem tett eleget. Az ügyben eljáró tanács ajánlást tett a termék vételárának a visszafizetésére, amelyet a vállalkozás nem teljesített.

Elállási jogérvényesítéséből eredő teljes vételár visszafizetésének elmulasztását sérelmezte az a fogyasztó, aki webáruházból aggregátor készüléket vásárolt, és az üzembehelyezése után szembesült azzal, hogy a termék nem felel meg a vállalkozás által adott paramétereknek, illetve a leírásában szereplő tulajdonságoknak. Elállási szándékát jelezte vállalkozás felé, a terméket határidőn belül visszaküldte és kérte a vételár visszatérítését. Vállalkozás azonban nem kívánta visszafizetni a termék teljes vételárát figyelemmel arra, hogy állítása szerint a termék szennyezett, olajosan került visszaküldésre, álláspontja szerint a fogyasztó általi kipróbálás mértékét meghaladta az aggregátor használata. A vállalkozás a termék árának mindössze 20%-ának visszafizetését vélte jogosnak. A meghallgatás során a termék, fogyasztó általi használatának mértékére irányuló nyilatkozatok eltértek egymástól, a felek ebben a kérdésben nem jutottak konszenzusra. A Békéltető Testület ajánlást fogalmazott meg vállalkozás számára, miszerint egy független szakértői vizsgálat és az azon alapuló szakvélemény tisztázhatja az értékcsökkenés mértékét.

Több esetben a fogyasztók azt sérelmezték, hogy sérülten kapták meg a terméket. A leggyakoribb problémák ezen a területen a szállítás során sérült termékekért felelős személyének megállapítása, meghibásodott termék vonatkozásában való intézkedés hiánya, illetve a megrendelttől eltérő termék küldése. Általánosságban elmondható, hogy a vállalkozások a legtöbb esetben először elutasítják a fogyasztók igényét vagy egyáltalán nem is reagálnak a kifogásokra. A békéltető testületi eljárás megindítását követően a vállalkozások azonban legtöbbször felülvizsgálják álláspontjukat, a fogyasztó részére kedvező irányba mozdulnak el, illetve egyezségi ajánlatot tesznek, még akkor is, ha az igény jogosságát egyébként nem feltétlenül ismerik el.

Fentiekre az alábbi konkrét példák hozhatók fel:

Az ügy tárgyát képező szárítógépet sérülten szállították ki a fogyasztó részére, melyre figyelemmel a vállalkozás 10 % mértékű kompenzációt ajánlott fel. A fogyasztó ezt nem fogadta el és békéltető testületi eljárást kezdeményezett. Végül a vállalkozás visszafizette a fogyasztó részére az általa korábban előre átutalt 206.987,- Ft vételár összegét.

A fogyasztó meghibásodott televízió készülékét küldte vissza a vállalkozásnak jótállás keretében történő javításra, mely sérülten érkezett meg a vállalkozáshoz. Álláspontjuk szerint a nem megfelelő becsomagolásnak volt köszönhető a sérülés, ezért elzárkóztak a jótállási igény teljesítésétől. A fogyasztó békéltető testületi eljárást kezdeményezett. Végül a vállalkozás és a fogyasztó között egyezség született, mely alapján a vállalkozás visszafizette a fogyasztó részére a termék 249.390,- Ft összegű vételárát.

A fogyasztó nem az általa megrendelt nagyobb értékű háztartási készülékeket (főzőlap, sütő, mosogatógép) kapta meg, a vállalkozás érdemi lépést nem tett az ügyben. A fogyasztó békéltető testületi eljárást kezdeményezett. Végül a vállalkozás és a fogyasztó egyezség keretében megállapodott a termékek cseréje, illetve vételár visszatérítés vonatkozásában.

Fogyasztó által tisztítási szolgáltatást végző vállalkozás részére leadott ruházat a tisztítás során megsérült, mely kifogással a vállalkozás érdemben nem foglalkozott. A fogyasztó békéltető testületi eljárást kezdeményezett. Végül a vállalkozás és a fogyasztó egyezség keretében megállapodott 67.335,- Ft kártérítési összeg megfizetéséről.

Fogyasztó elektromos rollere meghibásodott, melyre figyelemmel javítást kért a vállalkozástól. A javítást követően a roller továbbra sem működött, illetve a javítás során több esztétikai sérülés is keletkezett a terméken. A vállalkozás egy 5.000,- Ft értékű kupont ajánlott fel kompenzációként, melyet a fogyasztó nem fogadott el, békéltető testületi eljárást kezdeményezett. Végül a vállalkozás csere terméket biztosított a fogyasztónak.

Több kérelem érkezett a Webtermékek.hu weboldalt üzemeltető egyéni vállalkozóval szemben, aki a fogyasztói megrendeléseket nem teljesítette, és a szerződéstől való elállás ellenére az átutalt vételárát és szállítási költséget nem fizette vissza. Az eljárás során a vállalkozó az együttműködési kötelezettségének nem tett eleget, értesítésünkre nem reagált, válasziratot nem nyújtott be. A Békéltető testület eljáró tanácsának ajánlását nem hajtotta végre.

Az illetékes Rendőrkapitányságon vállalkozóval (aki időközben megszüntette a vállalkozói tevékenységét) szemben feljelentést tettünk, ahol a nyomozást elrendelték

Építőipari szolgáltatás

A beszámolási időszakban az építőipari kivitelezés területéről az előző évvel azonos számú, 24 db kérelem érkezett be és került befejezésre, ez a szám arányaiban sem változott a tárgyidőszakban is, a szolgáltatáson belül ezek az ügyek, az összes ügy 13,3 % - át tették ki. Az eljárások során az ügyek 37,5 % -a (9 db) egyezséggel zárult, 1 db ügyben eseti alávetési nyilatkozatot tett a vállalkozás és kötelezést tartalmazó határozat született. A további ügyek kimenetele: 5 db ajánlással, 1 db elutasítás és 8 db megszüntetés. Biztató ezen a területen az egyezségkötések számának az ilyen arányú alakulása, hiszen a többi területekről (szolgáltatás és termék) beérkezett és befejezett ügyeknél összességében 95 db ügy zárult egyezséggel és ebből az építőipari kivitelezéses közel 10 % - os arányt tett ki. Megjegyezzük, hogy ezen a területen is találkoztunk olyan ügyekkel, amelyek nem jutottak el a meghallgatásig, mivel a fogyasztók időközben visszavonták a kérelmüket kettő esetben, mert a vállalkozás a kérelmében megfogalmazott indítványát teljesítette, illetve annak teljesítését elkezdte a vállalkozás, egy esetben pedig a felek megállapodtak jogvitájuk rendezésében.

Az egyik **egyezséggel** zárult ügyben úgy hirdette meg az érintett vállalkozás az új családi ház kivitelezését, hogy a napelem ajándék, minden általa terveztetett és kivitelezett családi háznál, így a fogyasztónál érintett családi háznál is ennek megfelelően történt a megállapodás. A vállalkozás a vállalt határidőre nem fejezte be a kivitelezést és a több hónapos csúszás ellenére sem kerültek telepítésre a napelemek ezért a fogyasztó kérelemmel fordult a testülethez. Az ügyben eljáró háromtagú eljáró tanács aktív közreműködésével került sor egyezségkötésre, amikor is a felek abban állapodtak meg, hogy a vállalkozás kivitelezésében felépült lakóingatlant a hozzá kapcsolódó **1.505.000 Ft** értékű napelemes rendszerrel együtt a vállalkozás a közösen kiválasztott és dátumszerűen rögzített időpontban, a fogyasztóknak kulcsrakész, hatósági engedélyekkel rendelkező, beköltözhető állapotban átadja.

Egy másik lakásfelújítással kapcsolatos ügyben a fogyasztó és a vállalkozás úgy állapodott meg, hogy konkrétan meghatározott időtartamon belül a vállalkozás költségére a fogyasztó elvégezteti egy általa felkért szakemberrel (másik vállalkozással) a lakóingatlanában található WC csésze cseréjét szabvány szerinti, egy minimum 110 mm kifolyású (szennyvíz) WC csészére és annak szabványos bekötését bruttó 50.000 Ft értékhatárig, továbbá kijavíttatja az előszobában lerakott járólapok fugázatát bruttó 10.000 Ft értékhatárig. A fogyasztó lakásának a teljes felújítását rendelte meg a vállalkozástól, amelyet 2021 év szeptemberében befejezett, de az újonnan beépített WC – vel folyamatosan problémái voltak, nem lehetett rendeltetésszerűen használni. Az **egyezséggel** a fogyasztó közel kilenc hónapos – bosszúságokkal, partalan egyeztetésekkel, vitákkal teli - problémái a békéltető testülethez fordulás után megoldódtak.

Visszatérően előfordult, hogy a felek a Békéltető Testület előtt megállapodnak olyan kérdésekben is, melyet szerződés módosítással maguk között is rendezhettek volna, azonban megállapodásukhoz szükség volt az eljáró tanácsok intenzív moderációs tevékenységre.

Kötelezte az eljáró tanács a vállalkozást, alávetési nyilatkozata alapján, hogy a tárgyban épület tetőzete teljes felületének kivitelezésével kapcsolatos minőségi kifogás tekintetében független szakértővel vizsgálta meg, hogy az általa elvégzett munkálatok megfelelnek-e a vállalkozási szerződésben, ill. a jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek, és a vizsgálat eredményét írásban is hozza a fogyasztó tudomására. Ugyanezen idő alatt a fogyasztó igényét a szakvéleményben foglaltaknak megfelelően teljesítse.

Az egyik **ajánlással** zárult ügyben azt ajánlotta az eljáró tanács, hogy a vállalkozás az igazságügyi szakértő által feltárt festési kivitelezési hibákat meghatározott időpontig javítása ki, a felek közösen mérjék fel, és ez alapján tételesen állapítsák meg a még elvégzendő munkákat, valamint annak anyag és munkabér költségét, amely alapján közös megegyezéssel módosítsák az általuk kötött vállalkozási szerződést mind a vállalkozás tárgya, mind a vállalkozási díj, mind a teljesítési határidő vonatkozásában.

Az ügy bonyolultságára tekintettel a Testület elnöke **háromtagú tanácsban** történő meghallgatás kitűzését tartotta indokoltnak abban az ügyben, amelyben a felek között egy **7.366.000 Ft** értékű rönkház adott helyszínen történő felállításával, építési kivitelezési munkákkal kapcsolatosan alakult ki a fogyasztó jogvita. Az ügyben eljáró tanács hosszas mérlegelés után, arra az álláspontra jutott, hogy a rendelkezésére álló adatok alapján kétséget kizáróan egyik fél sem tudta igazolni állításait, ezért bizonyítatlanság okából a jogvita eldöntése lehetetlen volt, és ennek következtében az eljárás **megszüntetésre** került.

- 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 költségének 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.

A beszámolási időszakban több fogyasztót érintő súlyos érdeksérelem miatt 1 büntető feljelentést tettünk. Az illetékes Rendőrkapitányság a nyomozást elrendelte.

Minden esetben figyelemfelhívást alkalmazunk, ha a válaszirat határidőre nem érkezik meg, vagy a tartalma nem felel meg a jogszabályi előírásoknak. Amennyiben figyelmeztetésünk ellenére sem teljesítik a válaszadási kötelezettségüket, úgy a rendelkezésünkre álló adatok alapján döntünk és az együttműködési kötelezettségük megsértése miatt értesítjük a fogyasztóvédelmi hatóságot.

Két esetben fogyasztói érdekeket súlyosan sértő jogszabálysértés alapos gyanúja miatt 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, illetve a fogyasztó a tájékoztatóban megadott címen a termékkel összefüggő jótállási igényét nem tudta érvényesíteni.

Két esetben pedig az átadott jótállási jegy tartalmi követelményeinek az ellenőrzésére tettünk javaslatot.

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: 229 db (56,4 %)

Megalapozatlan: 141 db (34,7 %)

b) az eljárások milyen eredményre vezettek:

i. egyezség: 95 db (23,4 %)

ii. kötelezés: 3 db (0,7 %)

iii. ajánlás: 78 db (19,2 %)

iv. elutasítás: 42 db (10,3 %)

v. megszüntetés: 171 db (42,1 %)

vi. áttétel

i. hatáskör miatt: 7 db (1,7 %)

ii. illetékesség miatt: 10 db (2,5 %)

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: 56 db (13,8 %)
- a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak: 9 db (2,2 %)
- az eljárás folytatása lehetetlen: 8 db (2,0 %)
- az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség: 25 db (6,2 %)
- a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut: 0 db

d) a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításnak (megszüntetésnek) száma: 71 db (17,5 %)

e) a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítás (megszüntetés) hátterében 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: 2 db (0,5 %)
 - 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: 5 db (1,2 %)
- 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: 30 db (7,4 %)
- a fogyasztó a hiánypótlási felhívást, az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette: 29 db (7,1 %)

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

termék: 226 db (55,3 %)

szolgáltatás: 180 db (44,3 %)

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

Egyezség: 94 db (1 esetről tudunk, amelynél az egyezség nem került végrehajtásra)

Kötelezés: 3 db (Nincs tudomásunk arról, hogy a vállalkozás nem hajtotta végre a határozatban foglaltakat)

Ajánlás: 78 db, ebből

eleget tett: 25 db (32,1 %),

nem tett eleget: 46 db (57,7 %),

nincs még információ: 7 db (10,3 %)

- h) a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: 36,6 nap

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

Feladataink ellátását a hatékonyság és az elhivatottság jellemzi. A beszámolási időszakban a járványhelyzet lehetővé tette a személyes meghallgatások nagyobb számban történő lefolytatását, az előző évben összeségében 58 db, míg a beszámolási időszakban 81 db eljárás fejeződött be személyes meghallgatással, az egyezségek száma a tavalyi évhez képest 14,5 % -al nőtt. A testületi munkánk hatékonyságát tükrözi az is, hogy több esetben a fogyasztók visszavonták a kérelmüket, mivel az ügyre vonatkozó jogszabályi tájékoztatásunk birtokában eljárásen kívül megegyeztek a vállalkozásokkal.

A Testület a jelenlegi jogszabályi környezetben mindent megtesz az eredményesség érdekében. 2022 évben az eljáró tanácsok 78 db, míg az előző évben 75 db ajánlást hoztak, ezek a számok közel azonosak úgy ügyszámban, mint arányaiban, sajnos a beszámolási időszakban nem növekedett, azon vállalkozások száma, amelyek eleget tettek az ajánlásokban foglaltaknak. 2021 és 2022 évben a vállalkozások 32 % -ban hajtották végre az ajánlásainkat. A beszámolási időszakban az előző évhez viszonyítva nőtt az együttműködő vállalkozások száma, úgy darabszámban, mint arányban is. 2021 évben 242 db (60,0 %), 2022 évben 266 db (65,5 %) volt azon vállalkozások száma, amelyek együttműködtek a Testülettel. Itt is megjegyezzük, hogy az ajánlásokkal kapcsolatos adatok szinte 100 % -ban a fogyasztók írásos visszajelzései alapján kerülnek az űrlapokra felvezetésre, amely egyes fogyasztók esetében csak többszöri telefonon, elektronikus levélben történő megkeresés és segítségnyújtás után realizálódik.

A testület munkájának eredményességét – elismerését - mutatja a tájékoztatást kérő fogyasztók számának a növekedése. Az eljárások megszüntetése területén, továbbra is jellemző, hogy a testület által adott tájékoztatást követően a felek eljárásen kívül megegyeztek és a fogyasztók a kérelmüket visszavonták. A tárgyévben is hasonlóan alakult azoknak az ügyeknek a száma, ahol a felek a vitájuk rendezését követően közösen állapodtak meg az eljárás megszüntetésében (9 db). Tulajdonképpen ezek is egyezségnek minősülnek, annyi különbséggel, hogy ezt a felek nem az eljáró tanács előtt írásban kötik meg, hanem a eljárás megindítását követően eljárásen kívül. E tendencia figyelembevételével egyezségkötéseket két csoportra oszthatjuk, az egyik amikor a felek eljáró tanács előtt, másik, amikor segítségünkkel (tanácsadás) eljárásen kívül kötik meg és a fogyasztók a kérelmüket visszavonják (44 db). Amennyiben ezt az irányt nézzük, úgy a felek a beszámolási időszakban 148 db egyezséget kötöttek. Álláspontunk szerint nem az a fontos, hogy az egyezség milyen körülmények között született, hanem az, hogy a felek a segítségünk igénybevételével megegyeztek és a hosszabb idő óta fennálló – fogyasztók számára sok bosszúsággal járó – problémájuk megoldódott. A testület tevékenységének elismerését, eredményességét tükrözi a munkánkat megköszönő, elismerő levelek, e-mailek, telefonhívások száma is.

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

- a) milyen formában tartja?

A beszámolási időszakban tagok részére több anyag került megküldésre a fogyasztó és a vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021.(VI.30.) Kormányrendelet értelmezéséhez.

A testület négy tagja vett részt a Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által szervezett online tájékoztatón, ahol fogyasztóvédelemmel foglalkozó szakemberek tartottak előadást a kormányrendelet alkalmazásáról. Ezen túl a Budapesti Békéltető Testület által rendezett szakmai konferencia anyagát valamennyi testületi tag megkapta.

Az MVM Energetikai Zrt. által a rezsicsökkentési rendszer átalakulásával összefüggő kérdésekben tartott szakmai fórumon 3 fő vett részt. A változásokról a Zrt. által készített színvonalas, érthető anyagának megküldésével valamennyi tagot tájékoztattuk a változásokról.

Szakmai értekezleten a jogszabályok egységes értelmezésén túl eljárási kérdésekben is egyeztetünk, továbbá megvitattuk az energia fogyasztói árakkal kapcsolatos változásokat.

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.

Kecskemét, 2023. január 18

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