

Rövidített neve: Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület.

Elérhetőség: 6000 Kecskemét, Arpád krt. 4.

Levelezési cím: 6000 Kecskemét, Pf.228.

Telefon: 76/501-525,501-500,+36/70/7028403

Fax: 76/501-538

E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Honlap: www.bacsbekeltetes.hu



TÁJÉKOZTATÓ

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

2019. évi tevékenységéről

I.

Bevezetés

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület 2019. évi működése a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény 18-37/A §-ban,(továbbiakban: Fgytv.) foglalt szabályokon alapult.

A Békéltető Testület a Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő, majd a fogyasztóvédelemről szóló törvény 2019.szeptember 1-jétől hatályos módosítását követően a Kamara által működtetett szakmailag független, nem utasítható szerv, amely függetlenség az elnökre és tagjaira is vonatkozik. Hatáskörünkbe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. **Feladatunk**, hogy megkíséréljük a fogyasztói jogvita rendezése céljából a felek között az **egyezség** létrehozását, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hozunk a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében

Az eljárásunkban biztosított, hogy a felek a meghallgatásokon személyesen megjelenjenek és álláspontjukat szóban és írásban is kifejtsek, a felek **meghatalmazottal** is képviseltethetik magukat.

A kérelmekkel érintett vállalkozásokat **együtműködési kötelezettség** terheli. Amennyiben a vállalkozások nem tesznek eleget e kötelezettségüknek, úgy erről értesítjük az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.

Az eljárás **hatékonyasága** érdekében a jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalmú kérelem beérkezésétől számított 8 - 10 napon belül értesítjük a feleket a meghallgatás időpontjáról, és az eljárásokat az előírt 90 nap helyett átlagosan 36 nap alatt befejeztük.

A Testület munkájában a **jogszerűség** biztosított, valamennyi tagunk egyetemi, illetve főiskolai diplomával és megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkezik. Testület **honlapját** folyamatosan karbantartjuk, éves szinten 3719 fő látogatott el weboldalunkra és ott 7518 oldalt tekintettek meg.

Munkánk során példaértékű **kapcsolatot** alakítottunk ki a Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Járási Hivatalaival.

II.

A Békéltető Testület 2019. évi szakmai tevékenysége

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testülethez 2019.évben lezárt ügyek általános jellemzőit és tapasztalatait az alábbiakban mutatjuk be:

II/1.) Kérelmek száma, ügytípusok

Az előző évről 27 ügy került áthozatalra. 2019. évben 446 db új kérelem érkezett és **december 31-ig**, áthozott ügyekkel együtt **442 ügyet zártunk le**. A termékekhez kapcsolódóan 205 db. (46,4 %) míg a szolgáltatások tekintetében 237 db (53,6%) ügy került lezárásra. Egyébként a termékekhez, illetve a szolgáltatáshoz kapcsolódó darabszámok minden beszámolási időszakban 5,0 %-on belüli eltérésekkel változnak.

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

II/2.1. Szolgáltatás

II/2.1.1. Villamos energiaszolgáltatás

Az **NKM. Áramszolgáltató Zrt.-vel, majd NKM Energia Zrt-vel** kapcsolatban 13 db. kérelem érkezett és került lezárásra.

Tendencia jelleggel érvényesül a korábbi időszakok tapasztalatának megfelelően, hogy jelentősen csökkent a közcélú hálózathoz vételezett villamos energia díjának elszámolásával kapcsolatos ügyek száma. Ezen ügycsoporton belül a panaszolt vállalkozások terhére 2019. második félévében jogszabálysértés nem került feltárására, sőt az elszámolási árak rendszeres publikálásával, számla mellékletként való megküldésével, illetve az ügyfélszolgálaton történő szórólapokon tájékoztatással a szolgáltatók maguk is igyekeznek az elszámolást áttekinthetővé, nyomon követhetővé tenni.

Az elfogyasztott energiamennyiséget sérelmezte az a fogyasztó, aki a kérelmében előadta, hogy 2019 februárjában részszámlát kapott, melyet megreklamált, tekintettel arra, hogy az áramfelhasználása 2018 év során történt. Ez alapján sérelmesnek tartotta az számlán feltüntetett árszabást. Az eljárás során megállapításra került, hogy a leolvasás során rögzített mérőállásnak megfelelően a villamos energiakereskedő módosította a mértékadó éves fogyasztási mennyiséget, erre tekintettel került sor magasabb mennyiségű tartalmazó számla kiállítására és az elszámolt energiamennyiség megegyezik az elszámolási időszakban kiállított többi részszámla mennyiségével.

A villamos energia díjának elszámolásához kapcsolódik a napelemek segítségével megtermelt energia ár kifizetésével kapcsolatos jogviták. Konkrét esetben a visszatáplált energia többlet jóváírását kérte a fogyasztó az általa vételezett energiamennyiségekről kiállított számlákban. Tekintettel arra, hogy jogszabály alapján a közcélú hálózatba betáplált, illetve onnan vételezett villamos energia vonatkozásában az időszaki termékáron a felek megállapodása szerint havi, féléves vagy éves szaldó elszámolást kell alkalmazni, jóváírásra nincs lehetőség. Ebben az ügyben a Békéltető Testület az energia díjának fogyasztó részére való kifizetésével kapcsolatosan tudott segítséget nyújtani.

A napelemes energiatermelés díjának elszámolása ellen emelt panaszt az a beadványos, aki a rendszer másik „ágának”, a betáplált mennyiség kifizetésének elmulasztását sérelmezte. A kérelemben előadta, hogy az éves elszámoló számlán feltüntetésre, azaz elszámolásra került a betáplálási többlet, azonban ennek díját a vállalkozás nem fizette ki számára. Az eljárás során

sikerült fényt deríteni arra, hogy a panaszos egyedi ügyintézői hiba miatt nem jutott hozzá a pénzéhez, melynek orvoslását a villamos energiakereskedő egyezség alapján vállalta.

Továbbra is jellemző ügýtípus a hibás mérést követő pótelszámolást érintő eljárások. A vonatkozó jogszabály elsősorban a felek megegyezésére bízta a hiteles mérés nélküli időszak elszámolását, a valósnak tekintett, felhasznált villamos energia mennyiség megállapítását. Sajnos ezzel a lehetőséggel a fogyasztók ritkán élnek, vélhetően, azért mert az erről szóló tájékoztató levél nem tartalmaz konkrét jogkövetkezményeket. Ezen túlmenően a pótkalkulációt érintő ügyekben figyelmet érdemel az, hogy a jogszabály a releváns időszak meghatározása során minimális időtartamot köt ki az engedélyes számára, így a kalkulált mennyiség viszonylag szélesebb körben mozoghat. Ez a tény volt meghatározó abban az eljárásban, mely során a kérelmező nem fogadta el a vállalkozás pótszámítását, így az a felek között módosításra került. A helyesbített számítás ismételen kifogásolásra került, először az engedélyesnél, majd kérelem formájában Testületünknel. Az ügyben – a felek közötti megegyezés preferáltságára utalva – a jogszabály által megengedett, fogyasztó számára legkedvezőbb számítási módban egyeztek meg a felek.

A mérés pontosságához kapcsolódik azon ügy tárgya, melyben a beadványos a fogyasztásmérő pontosságát kifogásolta. Az eljárásban megállapításra került, hogy a vizsgált időszakban a fogyasztás mértékében tartós, - különösen az utolsó elszámolási időszak tekintetében jelentős - emelkedés volt tapasztalható. Tekintettel azonban arra, hogy a mérő a hitelesítési hibaszázalékon belüli értékkel mért, valamint a hitelesítési ideje nem járt le, továbbá a pontossági követelményeknek való megfelelést az elvégzett helyszíni és a későbbiekben elvégzett hatósági vizsgálat is alátámasztotta, a mérő által mért hitelesnek minősülnek, így a kérelmet el kellett utasítanunk.

NKM. Áramhálózati Kft. vállalkozást 27 fogyasztói kérelem érintette. Előző év azonos időszakához képest a beszámolási időszakban áramhálózati szolgáltatáshoz kapcsolódó ügyek száma közöl azonos számban alakult. 2018 évben 28 db ügy, míg 2019 évben 27 db ügy került befejezésre. Áramszoolgáltatóhoz (NKM Energia Zrt.) kapcsolódó ügyek száma az előző év azonos időszakához képest 44,4 % - al emelkedett, 2018 évben 9 db ügy, míg 2019 évben 13 db ügy került befejezésre.

A villamos hálózat kiépítésének elmulasztását sérelmezte az fogyasztó, aki kérelmében előadta, hogy 2015 évben villamos energia ellátásra adott le megrendelést az elosztói engedélyesnek. Az ezutáni időszakban teljesítés nem történt a vállalkozás részéről, hátráltató körülményről, akadályról nem kapott értesítést a kérelmező. A beadványos 2019-ben változtatást tartalmazó újabb ajánlatot kapott a hálózati engedélyestől. A panaszos arra való tekintettel, hogy a vállalkozás a korábbi szerződést sem teljesítette, kérte az ajánlat felülvizsgálatát, és az eredeti feltételekkel történő teljesítést. Az eljárás során Testületünk megállapította, hogy a csatlakoztatás műszaki-gazdasági és jogi feltételei maradéktalanul nem teljesültek az elfogadott villamosítási ajánlatban lefektetettek tükrében. A kérelmező az elosztó nyilvántartása szerint nem fizette meg csatlakozási díjat, mely miatt a vállalkozás a hálózat kiépítését jogszerűen tagadta meg. A kérelem időelőttisége miatt utasítottuk el annak a fogyasztónak a kérelmét, aki hibás mérést követő pótelszámolást kifogásolta. Az ügyben a hibásnak tekintett villamos fogyasztásmérés időtartama az érintett mérő meghibásodásának tényleges időpontja ismeretének hiányában sajnos nem volt megállapítható. Mivel a fogyasztó és a vállalkozás között ezen időtartam vonatkozásában megállapodás sem jött létre, így az elosztói engedélyes azt egy évben állapította meg. A hibásnak tekintett fogyasztásméréssel érintett időtartamban vélelmezetten felhasznált villamos energia mennyiségére vonatkozó engedélyesi elszámolási ajánlatot a fogyasztó nem fogadta el, így vonatkozó felhasználási átlag-számítást a vállalkozás módosítani kívánta. Mivel

ezen időszak az eljárás során még nem telt le, annak jogszerűsége vonatkozásában a kérelem benyújtásakor a Békéltető Testület eljáró tanácsa dönteni nem tudott.

A fentiekén túlmenően több esetben megjelenik a panaszok között a vételezett villamos energia feszültségének megnövekedése miatt keletkezett károk megtérítésének igénye. Tekintettel arra, hogy a névleges feszültség mérésére a lakossági felhasználási helyek esetében nincs gyakorlat, az eljárások során bizonyítási nehézségbe ütközünk arra vonatkozólag, hogy a feszültség ingadozás a méretlen vagy a belső hálózaton keletkezett-e, továbbá az milyen műszaki okból jött létre, ebből következően a felróhatóság megállapítása is elnehezül.

II/2.1.2 Földgázszolgáltatás

Összességében a gázszolgáltatás területén 9 db ügy került lezárásra, ebből 3 db ügy az Intrum Justitia Követeléskezelő Zrt-vel szemben indítottak a fogyasztók, mivel vitatták a gázszolgáltatással kapcsolatos tartozásukat, mindhárom ügy egyezséggel fejeződött be, további 2 db ügy az égéstermék elvezetésére szolgáló kémények nem előírás szerűnek minősített állapota miatti gázszolgáltatás ideiglenes kikapcsolása miatti panaszokhoz kapcsolódtak, mindkét ügy egyezséggel zárult.

Az NKM Földgázszolgáltató Zrt-hez kapcsolódóan 2019 évben 4 db kérelem érkezett be a Testülethez és került befejezésre, amelyből egy kérelem jutott el a meghallgatásig, amely egyezséggel zárult, két esetben a fogyasztók visszavonták meghallgatás előtt a kérelmüket, míg egy esetben azért került megszüntetésre az eljárás, mert a felek a meghallgatás előtt megállapodtak vitás ügyük rendezésében.

II/2.1.3. Vízzolgáltatás

A vízzolgáltatást érintő panaszok megyénkben jellemzően még mindig a Bácsvíz Zrt-hez kapcsolódnak. A tapasztalatok e vállalkozást érintően évek óta rendkívül pozitívak, az egyezségkötések aránya pedig kiemelkedő. Szinte minden esetben méltányos egyezségi ajánlatot tesznek a fogyasztók részére, e körben a jogviták békés rendezése érdekében több ízben is jelentős összegű jogos követeléstől tekintettek el. A 2019. év folyamán mindössze két ügyben nem jött létre megegyezés, ezekben az esetekben – mivel a vállalkozás részéről jogszabályi rendelkezés megsértése nem volt megállapítható – elutasító határozattal zárult az eljárás.

Az elmúlt esztendőben a vízzolgáltatással kapcsolatos kérelmek nagyobb hányada egy téma köré csoportosult. Az előző évekkal ellentétben nem a csőtörés folytán keletkező kirívó összegű számlákat kifogásolta jellemzően a legtöbb fogyasztó, hanem árverésen vásárolt ingatlanok kapcsán az előző tulajdonos által felhalmozott tartozás jelentett problémát, tekintettel arra, hogy ez a hátralék az új tulajdonos szerződéskötésének akadályát képezte. A vonatkozó jogszabály szerint a vállalkozásnak meg kell tagadnia a szerződés megkötését, ha az érintett felhasználási helyen tartozás áll fenn. Függetlenül attól, hogy annak kötelezettje a régi tulajdonos, ahhoz, hogy az új tulajdonos vízzolgáltatáshoz juthasson, szükséges kifizetnie a hátralékot, valamint a szolgáltatás helyreállításának költségét. Érthető módon a fogyasztók ezt igazságtalannak érezték, a jogszabályi rendelkezés azonban kógens, sőt ezt már a Kúria is megerősítette egy ítéletében, így a vállalkozásnak nem volt lehetősége az adósság elengedésére. Ezekben az esetekben az egyezségi ajánlat a felszólítási díjak, késedelmi kamatok és végrehajtási eljárás költségeinek elengedésére irányult, ezáltal a fogyasztóknak nem a teljes megnövelt összegű tartozást, mindössze a tőkekövetelést és a helyreállítási díjat kellett megfizetnie, amely már valamennyi könnyebbséget jelentett számukra, illetve arra a vállalkozás részletfizetési lehetőséget is tudott biztosítani.

Előző év azonos időszakához képest azonos nagyságú a vízszolgáltatással kapcsolatban beérkezett, illetve a beszámolási időszakban befejezett ügyek száma. Mindkét időszakban 17 – 17 db ügy került befejezésre.

II/2.1.3 Hírközlési szolgáltatás

Az elektronikus hírközlés keretében a fogyasztói kérelmek túlnyomórészt az országos szinten szolgáltatást nyújtó vállalkozásokkal szemben érkeznek. Általánosságban elmondható, hogy a szolgáltatók fogyasztóbarát hozzáállást tanúsítanak, így az ügyek még a meghallgatás megtartása előtt egyezséggel zárulnak vagy a meghallgatás során kerül sor egyezség megkötésére. A legkevésbé együttműködő magatartást a Telenor Magyarország Zrt. tanúsítja, az eljárások során ugyan szigorúan véve a jogszabályi előírásoknak megfelelően járnak el, azonban semmilyen jellegű rugalmasságot, méltányosságot vagy egyezségkötésre való hajlandóságot nem mutatnak a fogyasztók irányába. A legtöbb kérelem a mobilinternet szolgáltatás minőségének nem megfelelőségére vonatkozik, amely esetekben a vállalkozás a szolgáltatás sajátosságára hivatkozással menti ki felelősségét, ezáltal nem biztosítja a nem megfelelő (szerződéskötést megelőző tájékoztatásnak megfelelő) szolgáltatásnyújtás miatt a kötbérmentes megszüntetés lehetőségét. Több fogyasztó kifogásolta a szerződéskötés során tanúsított megtévesztő magatartást is, amelynek eredményeként olyan tartalmú szerződések megkötésére került sor, amely nem a fogyasztó kifejezett akaratát tartalmazta. Ezen probléma felmerül mind az üzlethelyiségben, mind a telefonos úton kötött szerződések esetén. A megtévesztő magatartás eredményeként a fogyasztók kizárólag kötbérfizetés terhe mellett szüntethetik meg a rájuk nézve hátrányos rendelkezéseket tartalmazó szerződéseket. A békéltető testületi eljárások során utólagos bizonyíthatóság hiányában azonban ezen kérelmek elutasításra kerültek, valamint javasoltuk a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság, illetve fogyasztóvédelmi hatóság felkeresését az esetleges tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat vagy a szerződés megtámadása miatt. Természetesen nem elhanyagolható a fogyasztók felelőssége sem a szerződéskötések során (szerződés lényeges elemeinek átolvasása, körültekintő eljárás, stb.), azonban a gyakorlatban feltehetőleg nincs lehetőség a szerződés tényleges tartalmának részletes megismerésére. Az Invitel Zrt. vállalkozás esetében visszatérő probléma volt továbbá, hogy a fogyasztókkal szemben támasztott és a szolgáltató által jogtalannak elismert követelések jóváírására többszöri felhívás, illetve ígéret ellenére sem került sor.

További problémaként merült fel a mobiltelefon szolgáltatás külföldön történő használata is, amely kérelmek végső soron elutasításra kerültek, a fogyasztók nem megfelelő tájékozódása, nem körültekintő eljárása miatt (pl.: adatforgalom letiltásának hiánya, ún. repülőgép üzemmód használata, méltányos használat figyelmeztetés ellenére történő túllépése, stb.). Az érintett szolgáltatók a legtöbb esetben azonban méltányosságból felajánlották a kiszámlázott díjak részbeni elengedését.

II/2.1.4 Építőipari kivitelezés

2019 évben az építőipari **kivitelezési szerződések teljesítésével összefüggő** fogyasztói jogviták száma az **előző beszámolási időszakhoz képest 42,6 %-al csökkent**. A viták elsősorban az építési szerelési munka hibás teljesítéséből, illetve határidők túllépéséből eredtek. A határidők betartásának elmulasztása többek között a hitel folyósítását is akadályozta új családi házak építésénél, aminek következtében nagy fokban sérültek a fogyasztói érdekek. Kivitelezési szerződések teljesítésével kapcsolatban a beszámolási időszakban összességében **19 ügy került befejezésre**, melyekből **12 ügy** esetében került sor **meghallgatásra**. A meghallgatások során **5 ügy egyezséggel**, **6 db ajánlással 1 db** elutasítással zárult. Több esetben - főleg új ingatlan építésére kötött szerződéseknel - a fogyasztók részéről a kivitelezési szerződésben rögzített határidők túllépése, illetve a vállalt munka minősége miatt kerültek felmondásra a vállalkozási szerződések. **Egy esetben a felek a meghallgatás kitűzése után vitás ügyükben megállapodtak**, 1 esetben a fogyasztó kérelmét visszavonta, 5 ügy egyéb okokból (hiánypótlást nem teljesítette, eljárás folytatása lehetetlen) került megszüntetésre a meghallgatás kitűzése előtt.

A fenti ügyekből **új családi házépítéssel** kapcsolatosan **6 db kérelem** érkezett be a testülethez, és került befejezésre az eljárás. Az ügyekből 4 db egyezséggel, míg 1 db ajánlással zárult és 1 db ügy megszüntetésre került, mivel a fogyasztó nem tett eleget hiánypótlási kötelezettségének. Az egyezséggel zárult ügyekből 1 esetben fordult elő, hogy az **Energy Efficient Home Kft** vállalkozás, nem teljesítette az egyezségben vállaltakat, nem fejezte be a vállalkozási szerződésben eredetileg 2017. december 31-i határidőre, majd az egyezségben 2019.11.30-i határidőre vállalt kivitelezési munkálatokat. A 2. esetben teljesítette a vállalkozás az egyezségben foglaltakat, míg a 3. egyezségnél a teljesítés határideje 2020 évben lesz esedékes. Az egyik egyezséggel zárult ügyben a felek vitás ügyük egymás közötti rendezését jogi képviselőjük útján próbálták lerendezni. A vállalkozás eredetileg 2018. december 31. napjára vállalta az épület kulcsrakész állapotban történő átadását. Az épület nem készült el, még a határidő lejárt előtt a felek módosították a közöttük létrejött vállalkozási szerződés, teljesítéshez kapcsolódó pontját és az épület kulcsrakész állapotban történő átadását 2019. június 30. napjára vállalta a kivitelező vállalkozás. Az új határidőre sem készült el az épület és ezt követően kapcsolódtak be a jogi képviselők. Közöttük lefolytatott levélváltásokból a vállalkozás jogi képviselőjének egy igen sajátos és határozottan képviselt álláspontját ismerte meg az ügyben eljáró tanács. A jogi képviselő szerint a felek között létrejött határozott idejű szerződés 2019. június 30. napján lejárt és a be nem fejezett munkálatokat csak abban az esetben tudják folytatni, ha egy új szerződést köt a vállalkozással a fogyasztó. Építőipari kivitelezéseknél egy igen szokatlan és jogilag eléggé képtelen álláspont, miszerint a vállalt határidőre nem fejezi be a vállalkozás a kivitelezést és annak befejezését csak egy új szerződéssel hajlandó teljesíteni. Az eljáró tanács a meghallgatáson jelezte a vállalkozás jogi képviselője felé egyet nem értését a fentiekben leírt álláspontjával kapcsolatban és felhívta figyelmét a vitás ügy vállalkozási szerződésében a szerződés megszűnésére vonatkozóan rögzített kitételekre. Egy másik ügyben is az **Energy Efficient Home Kft.** volt az érintett, a meghallgatás során nem jutottak egyezségre a felek, mivel a vállalkozás teljesen elzárkózott az egyezségtől, holott a fogyasztó a hibás és késedelmes teljesítés tényét szakértői véleménnyel támasztotta alá. Ezzel szemben a vállalkozás semmilyen konkrétummal nem tudta alátámasztani állításait, az ügyszöveghez becsatolt e-építési napló vezetése nem felelt meg a jogszabályi előírásoknak, pl. az építkezés felelős műszaki vezetőjeként megjelölt személy az építési terület átadásától a szerződés felmondásáig semmilyen bejegyzést abban nem tett. A fogyasztó kérelme megalapozott volt ezért ajánlással zárult az ügy, az ajánlásnak azonban nem tett eleget a vállalkozás.

Épület felújítással kapcsolatosan a beszámolási időszakban **7 db kérelem** érkezett be a testülethez, 3 ügyben történt meghallgatás, ebből egy ügyszöveghez kapcsolódóan kívánunk egy vállalkozást kiemelni, amelynek "életútját" végig tudtuk követni az elmúlt évek során. Herczeg Orbán Gyulával először egyéni vállalkozóként találkoztunk, majd társas vállalkozásán keresztül, mely időközben felszámolás alá került és felszámolása a meghallgatás időpontjában is folyamatban volt, miközben a tárgyévben, mint Herczeg Gyula Non Stop Víz Szerviz Kft. néven jelent meg az ebben az ügyben. Célirányosan idős korosztályhoz tartozó nyugdíjas fogyasztókat keresik meg, újság hirdetésekben vagy szórólapokon keresztül. A legutóbbi ügyben 20 %-os nyugdíjas kedvezményt ajánló szórólapjukat mutatta be a fogyasztó. Egyre nehezebb felújítási munkákra szakembereket találni és ezt kihasználva került a fogyasztóval kapcsolatba és az eredeti vállalási ár több mint kétszeresét kérte el és ezt is úgy, hogy még be sem fejezte a felvállalt munkákat. A vállalkozás nem működött együtt a Testülettel, válasziratot nem nyújtott be, a meghallgatás kitűzéséről szóló értesítő levél "nem kereste" jelzéssel visszaérkezett. Korábbi időszakban egy esetben fordult elő, hogy a meghallgatáson megjelent, ahol egyezség született, de a vállaltakat nem hajtotta végre.

Nyílászárók cseréje területén a beszámolási időszakban **6 db kérelem** érkezett be, meghallgatás 4 esetben volt, egy ügy egyezséggel, a másik három ügy pedig ajánlással zárult. Az egyezséggel zárult ügynél nagyon pozitív volt az érintett vállalkozás hozzáállása, a székhelye az egyéni vállalkozónak Heves megyében volt és ennek ellenére megjelent a meghallgatáson, Kecskeméttől 120 km-re lévő településről. Nem jellemző az ilyen magatartás a testületünkkel

meghallgatott és nem Bács-kiskun megyei székhellyel, telephellyel, fiókteleppel rendelkező vállalkozásoknál. Azoknál az ügyeknél, ahol nem került sor meghallgatásra, egyik esetben megállapodtak a felek vitás ügyük rendezésében, míg a másik ügynél a fogyasztó nem tett eleget hiánypótlási kötelezettségének és ezért kellett megszüntetni az eljárást.

II/2.1.5. Úthasználat

Az **úthasználati díj**jal kapcsolatos fogyasztói jogvita rendezésére irányuló kérelmek száma továbbra sem jelentős, egy egyezség, egy ajánlás és egy elutasítás volt 2019. évben, ill. egy megszüntetés.

Az eljárásokban vállalkozásként megjelenő NÚSZ Zrt. minden esetben részletes és jogszabályi hivatkozásokkal kiegészített indokolással ellátott válasziratot küldött meg, továbbá képviselőjük a meghallgatáson alapos felkészültséget igazol, megalapozottan érvelt.

II/2.1.6. Utazási szerződések

A beszámolási időszakban 6 db utazási szerződéssel kapcsolatos ügyben került sor meghallgatásra. Az eljáró tanács 4 ügyben tett ajánlást, kettő esetben elutasította a fogyasztó kérelmét.

Az elutasító határozatot a kérelem megalapozatlan volta miatt hozott az eljáró tanács, tekintettel arra, hogy a fogyasztó nem azzal a vállalkozással szemben nyújtotta be kérelmét, aki az *utazási szerződés* alapján felelős volt. (légitársaság igénybevétele).

Az utazási szerződésekkel kapcsolatos jogvitáknál jellemző volt, hogy az utazási szerződésben a tényleges szolgáltatást más nyújtotta, mint akivel a fogyasztó az utazási szerződést kötötte. Általában a vállalkozások függetlenül attól, hogy a jogviszony tényleges alanyai az utazási voltak az utazási szerződések, igyekeztek a felelősséget áthárítani a szolgáltatást tényleges nyújtó félre (pl. szállodára).

Tipikusnak tűnik az is, hogy bár a felelősségét nem ismeri el az utazási szerződéses jogviszonyban lévő vállalkozás, de „üzletpolitikai megfontolásból”, vagy akár „méltányosságból” a vállalkozás felajánlta a fogyasztó részére 5% vagy 10 % kedvezményt egy jövőbeni foglalás igénybevétele esetén. Természetesen az eljáró tanács a vállalkozás ezen egyezségi ajánlatát nem tudta figyelembe venni ajánlása meghozatalánál, azzal az indokolással, hogy az ilyen felajánlás nem alkalmas tényleges kártérítésre, hiszen az ilyen egyezségi ajánlat csak eszmei jellegű.

II/2.2. Termékek

A kereskedelmet érintő kérelmek többsége a hibás teljesítésből eredő kellékszavatossággal, illetve jótállással összefüggő jogok érvényesítésére irányuló igények elutasításából eredő fogyasztói jogviták rendezésére irányultak.

II/2.2.1 Termékszavatosság/Jótállás

2019 évben a békéltető testülethez 237 db olyan kérelem érkezett melyben a fogyasztók valamely termékre vonatkozóan kívánták jótállási illetőleg szavatossági igényeiket érvényesíteni. A beszámolási időszakban is arányaiban magas volt, 27 %-a (64 db) a lábbelikre vonatkozó kérelmek száma, e mellett a mobil - és okos telefonokra valamint a háztartási kis-és nagygépekre vonatkozott a kérelmek többsége. Továbbra is előfordult több olyan kérelem, ahol a fogyasztó a jótállásra kötelezett vállalkozásként a szervizt jelölte meg.

A vállalkozás, mint jótállásra kötelezett akkor mentesül, ez felelősség alól, ha bizonyítja, hogy nem tudják azt a magatartást, cselekményt megjelölni és bizonyítani, mely a rendeltetés ellenes

használatot ok-okozati összefüggésbe hozná a hiba keletkezésével. Így az eljáró tanácsok nem tudják ezen véleményt a jótállási kötelezettség alóli kimentésként elfogadni.

Ugyan számaiban nem, de értékét tekintve megjegyzendő a nem megfelelő bútorok miatt előterjesztett kérelmek problémája. Ebben a félévben több olyan ügy is volt, ahol webáruházból megrendelt, majd a vállalkozás által kiszállított franciaágyak minősége nem volt a fogyasztó számára megfelelő. A termék méretéből és súlyából adódóan nehezebb az azokkal kapcsolatos minőségi hiba miatti igényérvényesítés, tekintve, hogy a termék visszaszállításához szükséges a vállalkozás együttműködése is. Jelen ügyekben arra hivatkozással, hogy a fogyasztó nem kért többedik emeletre szállítást és összeszerelést, így ők sem kívánják a terméket sem szétszerelni, sem pedig lehozni a lakásból. A testület az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 6. § (1) és (2) bekezdéseire hivatkozással ajánlást fogalmazott meg a vállalkozás részére, mely a fogyasztó visszajelzése értelmében az előírt határidőn belül teljesítésre is került.

II/2.2.1.1. Lábbeli

Beszámolási időszakban lábbelikkel kapcsolatosan 64 esetben érkezett be kérelem és került befejezésre. Eljáró tanács előtt 53 ügyben született érdemi döntés. A lábbelikkel kapcsolatos szavatossági ügyek körében a megkötött egyezségek száma minden korábbi évhez viszonyítva magasabb volt, összesen **30 ügyben jött létre egyezség**, míg **ajánlás 18** és **elutasítás 5** ügyben történt. Nőtt azon esetek száma, amikor a kérelem benyújtását, a meghallgatás időpontjának kitűzését követően, de még a meghallgatás előtt sikeres egyezségkötésre került sor a fogyasztó és a vállalkozás között. A „rendszeresen visszatérő” vállalkozások között egy gyakrabban fordul elő, és mutatja, hogy már a békéltető jogvita megindítása is elgondolkodtatja a vállalkozásokat.

Van olyan kereskedő cég, amely következetesen a saját véleményével kívánja magát kimenteni a hibás teljesítési vélelem alól, azonban amint Békéltető Testület elé kerül a fogyasztó minőségi kifogása, megegyezéssel hátrál ki az eljárásból.

Általánossá vált az együttműködési kötelezettség teljesítése azzal, hogy az érintett vállalkozások válasziratot küldenek és a meghallgatáson egyezség kötésre feljogosító személlyel képviseltetik magukat.

Még mindig találkozunk olyan vállalkozás, amely képviselőjét – írásban - egyezség kötésére feljogosítja, ugyanakkor a meghallgatáson az egyezséget nem kötheti meg.

Sajátos az a gyakorlat melyet – a békéltető testületi eljárások visszatérő szereplője – az egyik vállalkozás folytat. A független szakértőként eljáró, szakvéleményt készítő cég ügyvezetője meghatalmazással képviseli a vállalkozást az eljáró tanács előtt.

Visszatérő és helytelen megoldás az is, hogy a vállalkozás a terméket a gyártónak, vagy a magyarországi forgalmazónak küldi meg szakvéleményezésre, amit követően elutasítottja a fogyasztó szavatossági igényét.

Továbbra is elmondható, hogy a szakvélemények minősége, megalapozottsága rendkívül eltérő, nem egy esetben nyilvánvalóan megalapozatlan, és nem tölti be rendeltetését. Nem egy esetben még szakvéleménynek sem nevezhető, tekintettel arra, hogy bárki, a cipész, a kereskedő, olyan cégek, egyéni vállalkozók is, akik a vonatkozó tevékenységi körrel/körökkel sem rendelkeznek, készítenek ilyen véleményeket. A vállalkozásokat ez a kialakult gyakorlat nem ösztönzi egyezségek megkötésére, a szakvéleménnyel bizonyítási kötelezettségüknek úgymond eleget tettek.

II/2.2.1.2. Híradástechnika, háztartási gépek.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003.(IX.22.) Kormányrendelet (továbbiakban: 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 (továbbiakban: forgalmazó).

A fenti előírás a gyakorlatban túlnyomó részt úgy működik, hogy a forgalmazó a fogyasztónak a gyártó/importáló által elkészített jótállási jegyet adja át, amelyen a gyártó/importáló szakszervei vannak feltüntetve. Munkánk során szerzett tapasztalatok azt mutatják, hogy a kötelező jótállásra kötelezett nem készít jótállási jegyet, illetve nem köt szerződést a javítószolgálattal, hanem saját bélyegzőjével ellátott gyártó/importáló jótállási jegyét bocsájtja a fogyasztó rendelkezésére, amelyen a vállalkozással szerződéses kapcsolatban nem álló gyártó/importáló szervei vannak feltüntetve.

A Kormányrendelet 5.§ (1) bekezdése értelmében a fogyasztó javítási igényét a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javító szervnél 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 7.§ (1) bekezdése értelmében 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, aminek következtében esetenként arról sem, hogy a szerviz és a fogyasztó között keletkezett vita rendezése érdekében a fogyasztó békéltető testülethez fordult.

Minden esetben szükséges a fogyasztó figyelmét felhívni a jogszabályi előírásokra, és nyilatkoztatni arról, hogy jótállási igényét bejelentette –e a jótállásra kötelezett vállalkozásnak, és kívánja-e az eljárást folytatni a kötelezettel szemben.

A vonatkozó szabályok értelmében a jótállásra kötelezett helytáll a hibás teljesítésért, amely azt jelenti, hogy ha a teljesítés hibás, akkor a jogosult a jótállásra kötelezettel szemben gyakorolhatja a hibás teljesítésre vonatkozó jótállási jogait. A jótállásra kötelezett akkor mentesül e felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy az adott termék nem volt hibás vagy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A **mobil –okos – telefonok** forgalmazása területén beszámolási időszakban is előfordult, hogy a vállalkozás a szerviz egy mondatos álláspontjával, illetve megjegyzésével kívánja magát kimenteni a jótállási felelősség alól. Gyakori problémát jelent, hogy szerviz tényként állapítja meg a készülék, külső részén keletkezett ismeretlen eredetű mechanikai sérülést, amire hivatkozva a vállalkozás a fogyasztó jótállási igényét elutasítja. A korábbi beszámolási időszakokhoz képest e jogellenes gyakorlatot folytató vállalkozások száma csökkent.

A szerviz ténymegállapításon túl nem ad arra választ, hogy a fizikai sérülés miben nyilvánult meg, és ez milyen hatással van a fogyasztó által megjelölt konkrét hibára.

Álláspontunk szerint jótállási kötelezettség alóli kimentésre nem elegendő annak megállapítása, hogy a készülék külső burkolata sérült, vizsgálni kell, hogy a külső burkolati fizikai sérülés és a fogyasztó által tapasztalt készülék hibája között milyen ok-okozati összefüggés van.

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

Híradástechnikai eszközök területén a beszámolási időszakban **megduplázódott** a beérkezett kérelmek, illetve a befejezett ügyek száma az előző év azonos időszakához képest. **2018 évben 19 ügy, míg 2019 évben 38 ügy került befejezésre** Továbbra is meghatározó e termékkörön belül a mobil telefonokkal kapcsolatos kérelmek száma (27 db). A **háztartási és kerti kisgépek** tekintetében szinte azonos számú kérelem érkezett be, mint az előző év azonos időszakában (35/33 db), E termékkörön belül továbbra is meghatározó a háztartási gépekkel kapcsolatos panaszok száma (25 db).

II/2.2.2 Speciális értékesítési formák

A nem hagyományos módon értékesített termékek tekintetében a beszámolási időszakban összességében **75 ügy** került befejezésre, ezen értékesítési formán belül **meghatározó volt az interneten keresztül** vásárolt termékekkel kapcsolódó ügyek száma, **68 db** ilyen **ügyünk** volt. Az online vásárlások a termékek igen széles skáláját érintették a ruhaneműtől a játékokig. Legmagasabb számú kérelem a háztartási gépekkel és a mobiltelefonokkal kapcsolatban érkezett a testülethez.

Előfordult, hogy a fogyasztó által tévesen átutalt összeget nem fizették vissza, de találkoztunk olyan esettel is, hogy a vételár átutalást követően nem érkezett meg a termék, és a vételárat sem küldték vissza. Többször tapasztaltuk a vállalkozások jogszabályismeretének hiányát, ugyanis előfordult, hogy a fogyasztó a termékszavatossági jogát kívánta érvényesíteni, és a vállalkozás az elállásra vonatkozó szabályokat alkalmazta, vagyis a szállítási költséget a fogyasztóval kívánta megfizettetni.

II/3. Kérelem meghallgatás kifizése nélküli elutasítása.

A **beszámolási időszakban 97 db** (22,0 %) kérelemnél került az eljárás megszüntetésére meghallgatás kifizése nélkül. Ezen belül az eljárások **12,0 %** - ában (53 db) - az összes befejezett ügyszámhoz viszonyítva - a fogyasztók **nem tettek eleget a hiánypótlási kötelezettségüknek**. Gyakori, hogy panaszuk pár soros leírásával várnak a testülettől jogorvoslatot. A hiánypótlás megkönnyítése érdekében mindent segítséget megadunk, („Kérelem” formanyomtatvány, tájékoztató az eljárásról) ennek ellenére számottevő volt azoknak az ügyeknek a száma, amelyeket azért kellett megszüntetni, mert a figyelmeztetés ellenére a hiánypótlási kötelezettségüknek nem tettek eleget, az ügyekben érintett fogyasztók. **Az eljárás folytatása lehetetlen volt 23 esetben** (5,2 %) mivel a kérelemben megfogalmazott panasz, kérés nem minősült fogyasztói jogvitának, (magánjogi szerződések, közigazgatás, állategészségügy, birtokvédelem, osztatlan közös tulajdon megszüntetése stb.) A beszámolási időszakban is előfordult, hogy olyan ügyben kezdeményeztek eljárást, ahol már fizetési meghagyás került kiadásra. Tapasztalataink szerint a fogyasztók nem tulajdonítanak nagy jelentőséget a fizetési felszólításoknak, sőt a fizetési meghagyás átvételét követően, a figyelmeztetés ellenére nem élnek ellentmondással, hanem eljárást kezdeményeznek a testületnél.

A kérelmek 3,3 % - a (15 db.) hatáskör, míg 1,4 % (6 db.) illetékesség hiánya miatt került áttételre.

II/4.) Fogyasztó igényének megalapozottsága, megalapozatlansága

A beszámolási időszakban **225 db kérelem (47,4 %) volt megalapozott. Ezen belül 137 db (31,0 %) ügy zárult egyezséggel.** Az előző évhez viszonyítva az egyezségek száma közel azonos volt, annak ellenére, hogy kevesebb ügyszámunk volt a beszámolási időszakban. 137 db egyezséggel zárult ügyből **95 esetben** olyan egyezés született, melyhez összességében **6.190.419 Ft nagyságú** összeg társult. Ami azt jelentette, hogy ekkora nagyságú összeget a vállalkozások visszafizettek, vagy eltörölték a korábbi követelést, illetve egyéb jogcímen nem kellett megfizetni bizonyos nagyságú összegeket az adott ügyekben érintett fogyasztóknak. Előfordultak olyan esetek is, hogy az ügyben eljáró tanács előtt a vállalkozás visszafizette készpénzben a fogyasztónak a megállapodásuk szerinti összeget és az egyezés a legrövidebb úton az eljáró tanács előtt teljesítésre került. A egyezéseken túlmenően az eljáró tanácsok **88 esetben ajánlást** (19,9 %) **tettek. Megalapozatlan ügyek száma: 70 db** (15,8 %). **2 esetben** fordult elő, hogy a fogyasztók a meghallgatáson vonták vissza a kérelmüket, miután letisztultak az adott vállalkozással szemben indított fogyasztói jogvitát kiváltó

körülmények és ezt követően az eljárást megszüntető határozattal zártuk le. **Elutasításra 61 esetben** került sor (13,8 %). Erre legtöbbször a villamos energiaszolgáltatás területén került sor, amikor a felhasználói szerződésszegés, illetve ezzel összefüggő kötbér jogszerűségének a kifogásolása bizonyult alaptalannak, több alaptalan kérelem került elutasításra az útdíjhasználattal kapcsolatosan, mivel a Szolgáltató a jogszabályoknak megfelelően járt el. Ezen túl több elutasításra került sor a lábbeli szavatosságával összefüggő ügyek vonatkozásában, mivel a vállalkozás a felelőssége alól kimentette magát, míg **7 esetben** (1,6 %) egyéb ok miatt került sor az eljárás megszüntetésére.

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

Az elmúlt évben a testületnél indult eljárások a törvényben előírt 90 napos határidőn belül átlagosan **36 nap alatt befejeződtek**. Az előző évhez hasonlóan a kérelmek beérkezését követően – eltekintve a hiánypótlásra történő felhívástól – haladéktalanul kitzúzésre kerülnek a meghallgatások, illetve a döntések írásba foglalása, kézbesítése a meghallgatást követően általában kettő héten belül megtörténik.

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

A beszámolási időszakban, meghallgatásig eljutott ügyekből egyezséggel zárult 137 db ügy (31,0 %), amelyek közül 3 egyezséget nem hajtottak végre. 88 esetben (19,9 %) az eljáró tanács, ajánlást tett. A fogyasztók visszajelzése alapján ajánlásaink 73,9 %-át a vállalkozások teljesítették. Kötelezést tartalmazó határozatot nem hoztunk.

II/7.) Határon átnyúló alternatív vitarendezés

2019. szeptember 01. napjától az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén – az Fgytv. 20. §-ában meghatározott illetékességi szabályok figyelembevételével – valamennyi megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara által működtetett békéltető testület eljárhat a 26/2019. (VIII. 26.) ITM rendelet 14. §-a alapján,

II/8.) Békéltető Testületi tagok képzése

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

II/9.) Testület munkájának értékelése

Értékelve az beszámolási időszakban ellátott feladataink eredményességét, elmondhatjuk, hogy **feladatainkat hatékonyan és nagy elhivatottsággal láttuk el**. Pozitív eredményként értékeljük, hogy a jogkövető magatartásra való törekvés végett egyre több vállalkozás keresi fel a tanácsadó irodánkat személyesen, illetve telefonon, továbbá évről-évre nőtt azon fogyasztók száma, akik a tanácsot kérnek a kérelem benyújtásának feltételeiről, aminek köszönhető, hogy az általuk benyújtott kérelmek maradéktalanul megfelelnek a fogyasztóvédelemről szóló törvényben előírt tartalmi követelményeknek. A munkánk hatékonyságát tükrözi, hogy az ügyeket átlagosan 36 napon belül befejezzük, és statisztikailag kimutathatóan a beszámolási időszakig évről-évre nőtt az egyezségek száma, a beszámolási időszakban 137 ügy zárult egyezséggel, mely arányában nézve magasabban alakult az előző évhez viszonyítva. Munkánk eredményességéhez nagyban hozzájárul Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara, aki a Békéltető Testület működéséhez szükséges feltételeket magas színvonalon biztosítja.

A fogyasztók érdekeinek minél teljesebb körű érvényesülése érdekében a **Testület jó kapcsolatot ápol Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Járási Hivatalaival**. A Hivatalok hatáskörébe nem tartozó, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés megkötésével és teljesítésével összefüggő panaszok esetében a fogyasztókat tájékoztatják a békéltető testületi eljárás lehetőségéről, az eljárás lényeges elemeiről, továbbá – írásbeli megkeresés esetén – megküldik részükre a békéltető testületi eljárás kezdeményezésére irányuló kérelmeket. Több esetben tapasztaltuk, hogy a kitöltött mellékletekkel felszerelt fogyasztói kérelmet a járási hivatal küldte meg a testületnek. Rendszeressé vált, hogy a Hivatalok ügyintézői személyesen, telefonon konzultálnak a testület elnökével, aminek következtében folyamatos konzultáció, kapcsolattartás alakult ki a Hivatalokkal. Együttműködésünk különösen jó a **Kecskeméti Járási Hivatala Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályával**.

Az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglaltak értelmezése tekintetében szükséges és indokolt a jogalkotói szándék egyértelművé tétele, hogy az együttműködési kötelezettség vizsgálata során a vállalkozást terhelő, a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlása mikor tekinthető megfelelőnek. Eddig békéltető testületeként és fogyasztóvédelmi hatóságként is eltérő értelmezések nem segítik az egységes joggyakorlat megerősödését, ad abszurdum ahhoz vezetnek, hogy a vállalkozás fogyasztó igényét meg sem közelítő ajánlattal „tesz eleget” kötelezettségének. Ez az egyezségkötés lehetőségét is meghiúsíthatja, ami nem fogadható el, mert a békéltető testületi eljárás célját és lényegét érinti.

Véleményünk szerint az együttműködési kötelezettségüket megsértő vállalkozások nem veszik komolyan az értesítőben részletezett együttműködési kötelezettségüket, illetve a jogkövetkezményekre történő figyelemfelhívást. Ezen a területen nem is lesz addig pozitív változás, míg a testületek és a hatóságok különféleképpen értelmezik az idevonatkozó előírásokat.

Álláspontunk szerint a Testületek munkájának hatékonyságához nagyban hozzájárul, ha fogyasztóvédelemről szóló törvényben előírt együttműködésre vonatkozó szabályokat a Hatóságok, illetve a Békéltető Testületek egységesen értelmezik. Reméljük, hogy az Fgytv. 2019.09.01-től hatályos módosításai, valamint az Országos Eljárési Szabályzat hatálybalépése jövőben a békéltető testületek munkájának egységessége területén pozitív változást fog eredményezni.

Kecskemét, 2020. február 29.

Dr. Horváth Zsuzsanna
elnök