

Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület.

Rövidített neve: Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület.

Elérhetőség: 6000 Kecskemét, Árpád 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



TÁJÉKOZTATÓ

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

2018. évi tevékenységéről

I.

Bevezetés

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület 2018. évi működése a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény 18-37/A §-ban, valamint a békéltető testületi tagok kijelölésének szabályairól szóló 2015/2008.(VIII.29.) Korm. rendeletben foglalt szabályokon alapul.

A Békéltető Testület a Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő szakmailag független, nem utasítható szerv, amely függetlenség az elnökre és tagjaira is vonatkozik. Hatáskörünkbe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. **Feladatunk**, hogy megkíséreljük a fogyasztói jogvita rendezése céljából a felek között az **egyezség** létrehozását, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hozunk a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. Az előttünk megkötött és általunk jóváhagyott egyezségeken túlmenően számos alkalommal tapasztaltuk, hogy a felek az eljáráson kívül meghallgatás előtt állapodtak meg vitás ügyeikben. Ez nagyon pozitív, hiszen azt jelzi, hogy a vállalkozások nem várják meg a Testület eljárásának az eredményét, hanem meghallgatáson kívül a fogyasztókkal egyezséget kötnek. Pozitív fejlődést jelent az is, hogy egyre több fogyasztó van tisztában a rá vonatkozó szabályokkal és célirányosan keresik meg a Testületet az eljárás megindítása érdekében.

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

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

Az eljárás **hatékonyága** érdekében a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított 8 - 10 napon belül a felek számára meghallgatási időpontot tűztünk ki és az eljárásokat az előírt 90 nap helyett átlagosan 34 nap alatt befejeztük.

A Testület munkájában a **jogszerűség** biztosított, valamennyi tagunk egyetemi, illetve főiskolai diplomával és megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkezik. A testület létszáma 30 fő munkájukat

két fő adminisztrátor segíti. Testület **honlapját** folyamatosan karbantartjuk, éves szinten 3.613 oldalletöltést regisztrált a rendszer.

Munkánk során példaértékű **kapcsolatot** alakítottunk ki a Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Járási Hivatalaival, akik minden esetben tájékoztatják a fogyasztókat a Testület hatásköréről, illetve a kérelem formanyomtatvány átadásával, esetleg megírásával segítik a fogyasztókat.

II.

A Békéltető Testület 2018. évi szakmai tevékenysége

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testülethez 2018.évben lezárt ügyek általános jellemzőit és tapasztalatait az alábbiakban mutatjuk be:

II/1.) Kérelmek száma, ügytípusok

2018. január 1-jével 32 ügy került áthozatalra az előző évben beérkezett és befejezetlen kérelmekből. 2018. évében 449 db új kérelem érkezett és **december 31-ig** előző évről áthozott ügyekkel együtt **455 ügyet zártunk le**, mely az előző évhez képest 6,8 % - os növekedést mutat. A termékekhez kapcsolódóan 220 db. (48,35 %) míg a szolgáltatások tekintetében 235 db (51,65%) ügy került lezárásra. Az ügytípusoknál az előző évhez képest, arányaiban jelentős változás nem történt.

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

II/2.1. Szolgáltatás

II/2.1.1. Villamos energia szolgáltatás

Az NKM. Áramszolgáltató Zrt.-vel kapcsolatban 9 db. kérelem érkezett. A legtöbb esetben a villamos energia kereskedő elszámolását sérelmezte a kérelmező, jellemző panasz a felhasznált energia-mennyiség vitatása, ezen belül a klasszikus számlakifogáson túlmenően, eljárás tárgyát képezte a hibás mérést követő elszámolás vonatkozásában a befizetett részszámlák jóváírásának szabályszerűsége is. Ebben az esetben a hálózati engedélyes által megállapított vélelmezett energiamentységet a fogyasztó elfogadta, azonban álláspontja szerint az időközi számlákat nem helyesen írta jóvá a szolgáltató. Sem ennél, sem a többi eljárásaink során jogsértést nem tártunk fel az NKM. Áramszolgáltató Zrt. számlázásával összefüggésben.

NKM. Áramhálózati Kft. vállalkozást 28 fogyasztói kérelem érintette. A jellemző ügytípusok mellett, az energia ellátásból való kikapcsolás miatt jártunk el azon kérelem alapján, melyben a panaszos a hálózati engedélyes által elvégzett műszaki beavatkozást sérelmezte. A beszerzett építésügyi döntések – melyekben az első és másodfokú építési hatóság az állammegóvásra kötelezte a tulajdonosokat - és a meghallgatás során a kérelmező által előadottak alapján megállapításra került, hogy az ingatlan állékonysága nem felelt meg az élet- és vagyónbiztonság követelményeinek, melyre tekintettel a vonatkozó jogszabályi és üzletszabályzati rendelkezések szerint az elosztói engedélyes – felhasználói megrendelés, vagy díjhátralék fennállása nélkül - a jogszabályban meghatározott indok alapján, jogszerűen függesztette fel a kérelmező felhasználási helyén a villamos energia ellátást.

Az ügy kapcsán megjegyzendő, hogy az energia ellátással kapcsolatos egyes ágazati jogszabályok, a villamos energia- földgáz- ivóvíz-szolgáltatás vonatkozásában felhasználói szerződészeként határozza meg a felhasználói berendezések műszaki kifogáshatóságát, egyes esetekben helyreállítási, illetve kötbér fizetési kötelezettséget ír elő, azonban a jogszabály a víziközmű szolgáltatás veszélyeztetése estén a szolgáltató részére többlet teherként két alkalommal történő térítvevényes

értésítést ír elő, mely szélsőséges esetben megnehezíti vagy lehelteenné teszi a szabálytalanul vételező ingatlan ellátásból történő kizárását.

Továbbra is nagyobb számmal érkeznek a villamos energia hálózathasználati szerződés hibás teljesítéséből fakadó kártérítéssel kapcsolatos kérelmek. A rövid idejű feszültség kimaradás, illetve átmeneti hálózati feszültségváltozások a villamos hálózatok üzemeltetésének természetes velejárói, azok hatását hálózatüzemeltetési eszközökkel teljes mértékig kiküszöbölni, megelőzni nem lehetséges. A váltóáram fizikai tulajdonságaiból fakadóan a vonatkozó előírások – szabvány, illetve üzletszabályzati rendelkezés is - névleges feszültségértéket határoznak meg, melytől pozitív és negatív irányban százalékos mértékű eltérést engedélyez. A szolgáltatott villamos energia megfelelőségét, ennek kapcsán a vállalkozás károkozó felróható magatartását bizonyítani a testületi eljárás eszköztárával nehézkes, így a legtöbb esetben a kérelem elutasításra kerül, illetve a tényállás felderíthetőségének hiányában az eljárást megszüntetjük.

Ugyancsak a kártérítés témaköréhez tartoznak az áramszünetek időtartama miatt kezdeményezett eljárások. Ezen ügytípusban a feszültség panaszhoz hasonlóan a hibás teljesítés szabályai szerint járunk el, vagyis az ügyet az dönti el, hogy az adott mértékű áramkimaradás az engedélyes számára felróható-e vagy sem. A háztartási mértékű villamos energia ellátás folyamatos ugyan, azonban, nem szünetmentes. A hálózati elosztói üzletszabályzatban foglalt, úgynevezett Garantált Szolgáltatások szabályai írják elő az adott időszakra elfogadott mértékű feszültség kimaradás számát és időtartamát, valamint az érintett fogyasztók maximális számát, melynek túllépése esetén fellép a vállalkozás kötbér fizetési kötelezettsége. Az eljárás során vizsgálat tárgyát képezi ezen rendelkezés betartása, és ezzel összefüggésben az esetleges kötbér fizetési kötelezettségen túlmenően a kártérítés jogalapjának vagy összecszerülésének megállapíthatósága. Ezen szabályok akkor is alkalmazandók, ha nagyobb számú felhasználót közvetlen érint a feszültség kimaradás, például a nyári időszakban előforduló, akár egész településrészt érintő vihar miatt kialakult vis maior helyzet esetén. Ezekben az ügyekben a kötbér fizetés előfeltétele a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal döntése.

A kártérítés mértéke és a tényállás sajátossága miatt kiemelendő az ügy, melyben a vendéglátó ipari egységet üzemeltető fogyasztó a kérelmében előadta, hogy a hálózati elosztói szerződésében kikötött 3 x 200 amper (A) rendelkezésre álló teljesítménnyel szemben az engedélyes a felhasználási hely közcélú vezetékhálózatra csatlakozásától a meghibásodásig 3 x 80 amper (A) teljesítményt biztosított, mellyel összefüggésben a panaszos a bekövetkezett áramkimaradás következményeiért egymillió forintot meghaladó kártérítési igénnyel lépett fel az elosztói engedélyessel szemben. Sajnálatosan az eljárás során a felhasználási hely hálózatra történő csatlakozáskori rendelkezésre álló teljesítmény nem megfelelőségével, ezzel összefüggésben a hálózathasználati szerződés hibás teljesítésével kapcsolatban egyéb bizonyítékok nem merültek fel, annak mértékét a felek okirattal nem igazolták, így a Békéltető Testület sem a kérelemben, sem a válasziratban foglaltakat nem találta alátámasztottnak.

II/2.1.2 Földgáz szolgáltatás

Az energia hordozókkal kapcsolatos panaszok vonatkozásában megfigyelhető, hogy számottevően kevesebb a fogyasztási mennyiségek elszámolására, illetve számlázásra vonatkozó beadvány. A földgáz szolgáltatás területén 2018 évben 9 kérelem érkezett be a Testülethez és került befejezésre, amelyből 7 kérelem jutott el a meghallgatásig, 1 esetben egyezség született a felek között, míg a többi kérelem a meghallgatáson elutasításra került. Két esetben a földgáz kereskedő személyének megváltozása miatt szükségessé vált záró mérőállást követő elszámolást kifogásolta a felhasználó, egy további ügyben a korábban kiegyenlített számlázást követő profilos bizonylatolást sérelmezte a beadványos. Jogsértés egyik esetben sem került megállapításra. A felhasználási mennyiségek elszámolásának témakörén túlmenően, a számlázáshoz kapcsolódik az alapidjak követelésének jogszerűségét kifogásoló ügy is. Ebben az eljárásban megállapításra került, hogy a felhasználó jogellenesen vételezte a földgáz, mely miatt megszüntetésre került a bekötése. A beadványos az ezt követően kiállított, kizárólag alapidjakat tartalmazó számlákat kifogásolta. Az eljárás során megállapításra került, hogy a szolgáltatási szerződése nem került felmondásra, így a vonatkozó jogszabályok alapján a földgáz kereskedő jogszerűen követelte a rendelkezésre állási díjat. 2 kérelem meghallgatás kitűzése előtt megszüntetésre került, mivel az ügyben a fogyasztó a Békéltető Testület

hatáskörén kívül eső nem vagyoni jellegű kártérítést megállapítását kérte, a másik ügyben pedig hiánypótlásnak nem tett eleget.

II/2.1.3. Vízzolgáltatás

A vízzolgáltatást érintően a panaszok megyénkben továbbra is a legnagyobb szolgáltató, a Bácsvíz Zrt. kapcsán merülnek fel. A vállalkozást összesen 15 kérelem érintette. A pozitív tapasztalatok e vállalkozást érintően az előző évhez képest is növekedtek, tekintettel arra, hogy számos ügyből mindössze egy végződött elutasító határozattal, és az is csak azon okból, mert a fogyasztó nem jelent meg a meghallgatáson. A kérelme végül alaptalannak bizonyult, így elutasításra került, azonban a gyakorlat alapján kijelenthető, hogy ha részt vett volna a meghallgatáson, minden bizonnyal valamiféle megoldás a szolgáltató részéről található lett volna panaszára. Végeredményben 11 ügy egyezséggel zárult és csak 3 kérelem került meghallgatás kifizése nélkül megszüntetésre, mivel az érintett fogyasztók nem tettek eleget hiánypótlási kötelezettségüknek.

Általánosságban is elmondható, hogy a Bácsvíz Zrt-vel szemben benyújtott kérelmek túlnyomó többsége megalapozatlan, ettől függetlenül a vállalkozás minden esetben méltányosság keretében tett kisebb-nagyobb összegű engedményeket, így az egyezségkötések száma e vállalkozást érintően a legmagasabb.

A Békéltető Testülettel való együttműködése szintén kifogástalan. Általános alávetési nyilatkozatot tettek, minden esetben az ügy részleteit pontosan körülíró, és így a munkánkat megkönnyítő válasziratot nyújtanak be, valamint a meghallgatásokon kivétel nélkül felkészült, egyezségkötésre felhatalmazott kolléga részvételét biztosítják.

A tavalyi évhez hasonlóan a fogyasztók a legtöbb kérelmet csőtörés folytán keletkező, a megszokottnál nagyobb összegű számlák kifogásolása miatt nyújtották be. Ezekben a panaszokban – egyébként érthető módon – sérelmezték a fogyasztók, hogy az önhibájukon kívül elfolyt tetemes vízmennyiség díját nekik kell megtéríteniük. A törvényi előírás szerint azonban a bekötési vízmérő adatai alapján kell számlázni a szolgáltatónak ilyen helyzetekben is, kizárólag a csatornadíj jóváírására van mód, ha a meghibásodás során a víz a környezetbe szivárog el és a közcsatornát nem terheli.

Többnyire a csatornadíj elengedésével, a kirótt összegváltozó mértékű csökkentésével és/vagy részletfizetési megállapodással zárultak ezek az ügyek.

II/2.1.3 Hírközlési szolgáltatás

A hírközlési szolgáltatókat érintő kérelmek a 2018. év során mindössze 3 szolgáltatóra korlátozódtak. A fogyasztói jogviták a Magyar Telekom Nyrt. (20 db) a Vodafone Magyarország Zrt. (4 db), valamint a Telenor Magyarország Zrt. (5 db) vállalkozásokat érintették. Egy darab kérelem érkezett egy kisebb helyi székhelyű betéti társasággal szemben. A Vodafone és a Telenor Magyarország Zrt. vállalkozásokat érintő kérelmek elutasításra kerültek, elsősorban azért, mert a fogyasztók a hiánypótlási kötelezettségüknek nem tettek eleget. Egy esetben egyezség született a felek között.

Folyamatosan visszaköszönő probléma a fogyasztók szemszögéből a határozott idejű szerződések lejáratára előtti felmondás következtében kirótt kötbér kérdése. Ennek oka elsősorban az, hogy a megszüntetés indoka sok esetben pl. költözésre vezethető vissza, és így a fogyasztó az önhiba hiányára hivatkozva igazságtalannak érzi a szankciót. Ugyanakkor a vonatkozó jogszabály objektívan rendelkezik arról, hogy ilyen helyzetekben – függetlenül a szubjektív körülményektől – az előfizető a hűségidőre tekintettel kapott és igénybe vett kedvezményeket köteles megtéríteni a szolgáltatónak, így a fogyasztók kötbér törlesztésére vonatkozó kérelmeinek megfelelő határozatok nem voltak hozhatóak. Ennek ellenére a szolgáltatók méltányossági jogkörükben eljárva több ízben is tettek ajánlatot a kivetett összegek mérséklésére, és jöttek így létre egyezségek.

Mind az említett helyi szolgáltatót, mind a **Magyar Telekom Nyrt-t** érintően kiemelkedően nagy volt az egyezségkötések aránya, olyannyira, hogy mindössze egyetlen egy elutasító határozat

meghozatalára került sor, amikor is a fogyasztó nem jelent meg a meghallgatáson, és az általa becsatolt dokumentumokból egyértelműen nem volt megállapítható kérelmének a megalapozottsága és így jelenléte nélkül az esetleges egyezségkötés eleve kizárt volt.

II/2.1.4 Építőipar

2018 évben az építőipari **kivitelezési szerződések teljesítésével összefüggő** fogyasztói jogviták száma az **előző beszámolási időszakhoz képest közel megduplázódott**. 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 **33 db ügy került befejezésre**, melyekből **24 db** ügy esetében került sor **meghallgatásra**. A meghallgatások során **18 db ügy egyezséggel**, 3 db ajánlással, míg 2 db ügy kimenetele megszüntetéssel zárult. Több esetben - főleg új ingatlan építésére kötött szerződéseknél - a fogyasztók részéről a kivitelezési szerződésben rögzített határidők túllépése, illetve a vállalt munka minősége miatt kerültek felmondásra a vállalkozási szerződések. **Három esetben a felek a meghallgatás kitűzése után vitás ügyekben megállapodtak**, 3 db ügy egyéb okokból (hiánypótlást nem teljesítette, eljárás folytatása lehetetlen) került megszüntetésre a meghallgatás kitűzése előtt. Egyik vállalkozással szemben a beszámolási időszakban 3 db kérelem érkezett be a fogyasztóktól, vitás ügyük rendezése végett, mindhárom ügyben egyezség született a meghallgatáson a felek között, azonban kettő ügy tekintetében a vállalkozás nem hajtotta végre az egyezséget. A fogyasztók a békéltető testülettől kértek segítséget. Mindkét esetben tájékoztattuk a fogyasztókat, hogy a tanács határozatának végrehajtási zárdákkal történő ellátását a bíróságtól kérhetik. Az új családi házak építésével kapcsolatos fogyasztói jogviták során a kérelmekhez becsatolt anyagokból szereztünk tapasztalatokat a jogszabályilag előírt elektronikus építési naplókhoz kapcsolódóan. A testülethez beérkezett, ilyen jellegű ügyeknél **megismert e-építési naplók köszönő viszonyban sincsenek a jogalkotó akaratával**.

Az **építési naplót** 2013. október 1-től kötelező érvényűvé váló rendelkezés szerint elektronikus úton kell vezetni az ügyfélkapun keresztül, melyről a **191/2009. Korm. rendelet 42. § (4) bekezdés rendelkezik**. Az e-építési napló írásos műszaki dokumentáció, amely időrendben tartalmazza a szerződés tárgya szerinti építőipari kivitelezési tevékenység, illetve az építési-szerelési munkák adatait és a munka menetére, megfelelőségére és dokumentumaira (pl. tervrajzi kiegészítések) vonatkozó vagy az elszámoláshoz szükséges jelentős tényeket. Az e-építési naplóban hatósági és bírósági eljárásban felhasználható, az építőipari kivitelezés során elvégzett munkák és környezeti hatások állapotai (pl. a mindennapi 7:00, 13:00 és 21:00-kor mért időjárási és hőmérsékleti adatok, ill. szélsőséges esetek), építési hibák kerülnek rögzítésre. Az építetű felek egymásnak szóló üzenetei rögzítésére is szolgál az építést követő esetleges későbbi peres eljárásokban bizonyítékként használhatják fel. A műszaki átadás-átvételi eljárás alapdokumentuma.

Sajnos az ügyekhez becsatolt e-építési naplók nem segítették az ügyekben eljáró tanácsok munkáját. Az egyik kivitelezői szerződés teljesítésével kapcsolatosan a fogyasztó által megrendelt igazságügyi szakértő véleményből megállapítható volt az ügyben érintett vállalkozás szakszerűtlenül végzett kivitelezési tevékenysége és az építési napló vezetésére vonatkozó szabályok megszegése. Az igazságügyi szakértő az adott ügghöz kapcsolódóan, többek között a következőket írta le:

"Az építési napló vezetése hiányos. **Az építési naplóba általános bejegyzések kerültek, gyakorlatilag a munkára vonatkozóan érdemi bejegyzés nincs**. Az építési naplóba nincsenek feltöltve az alkalmazott anyagok teljesítményigazolásai, a betonozásokra, a vasszerelésre, szerkezetépítésre vonatkozóan nincs **semmilyen adat, bejegyzés, minőség nem igazolt**. A tervtől eltérő megoldásokra vonatkozóan sincs semmilyen érdemi naplóbejegyzés. Az elkészült **munkák nem tervszerintiek, a tervtől való eltérés nem dokumentált**. A tervtől az eltérés jelentős. Az eltéréshez sem tervező sem az építetű nem járult hozzá. A tervtől **az eltérések nincsenek az építési naplóban feltüntetve**. A beépített anyagok teljesítményigazolásai nincsenek feltöltve az építési naplóba, a felhasznált **anyagok minősége nem bizonylatolt**. Az elkészült

munkarészletek, szerkezetek szakszerűtlenül megépítettek. A hibák javításához tervezői iránymutatás és hozzájárulás szükséges."

Megtapasztaltuk azt is a beérkező ügyeknél, hogy a **kivitelezői szerződés felmondása** esetén milyen nehézségekkel kell szembenézni a fogyasztóknak, ha a **vállalkozás nem hajlandó lezárni az építési naplót**. Ennek hiányában ugyanis az **új kivitelező nem tudja megnyitni az e-építési naplót** és ezért nem lehet megkezdeni, illetve folytatni az előző vállalkozó hibájából abban maradt kivitelezést. Az építési napló le nem zárása hasonló nehézségeket okoz az **elkészült épület használatbavételi engedélyének a kiadásánál** és jelentős mértékben sérültek a fogyasztói érdekek, ilyen tekintetben is az új családi házak építésével kapcsolatban indított ügyek esetében. **Sajnos nincs tudomásunk olyan Hatóságról vagy kapcsolódó szervezetről, amelyek kikényszeríthetnék, ilyen esetekben az építési naplók lezárását.**

A magyar építési piacon az elmúlt években – hosszú recessziót követően – összességében **élénkülés**, dinamikus termelésbővülés volt **tapasztalható**. Ennek az lett a következménye, hogy az építési piac tekintetében **kapacitáshiány lépett fel** és ez egyes vállalkozásokat arra ösztönzött, hogy **olyan vállalkozásokat alapítsanak, melyek építőipari kivitelezéssel kezdtek foglalkozni**. Jól mutatja ezt a tendenciát, hogy az ügyekben **érintett vállalkozásokat 2016 és 2017 években alapították** és röviddel - néhány hónap eltelte után - ezt követően kötötték meg a vállalkozási szerződéseket. Úgy gondoljuk, hogy az új **és ilyen tevékenységgel foglalkozó vállalkozásokra** az illetékes Hatóságnak az ellenőrzéseik során fokozottabb figyelmet kellene fordítani, célzott helyszíni ellenőrzéseken keresztül és elektronikus úton az építési naplókba történő betekintésekkel.

II/2.1.5. Úthasználat

Az **autópálya úthasználati díjjal** kapcsolatos fogyasztói jogvita rendezésére irányuló kérelmek száma csökkent. Ez az időközbeni jogszabály módosításnak is köszönhető, melynek következtében az úthasználók kevesebb bírságot fizetnek, ill. nem is kell fizetniük, ha időben korrigálnak, azaz megvásárolják a megfelelő díjkategóriájú matricát. Ezekben az eljárásokban a vállalkozás – NÚSZ Zrt. – minden esetben részletes és jogszabályi hivatkozásokkal kiegészített indokolással ellátott válasziratot küldött meg, továbbá képviselőjük a meghallgatáson alapos felkészültséget igazol, megalapozottan érvel. Valószínűleg ez az oka, hogy a fogyasztó egy esetben a meghallgatáson visszavonta a kérelmét. Hét eljárásból kettő egyezséggel, négy elutasítással zárult, egy pedig az eljárás megszüntetésével.

II/2.1.6. További különféle szolgáltatások

A belföldi turizmust érintően öt kérelem érkezett. Egy esetben a felek között a szálláshely minőségével kapcsolatban alakult ki fogyasztói jogvita, 4 kérelem pedig üdülési jogra vonatkozó szerződést érintett. Álláspontunk szerint az üdülési joggal kapcsolatos korábbi ajánlásainknak köszönhető, hogy 3 esetben a felek egyezséget kötöttek, egy esetben pedig a fogyasztó kérelmét a meghallgatáson visszavonta.

A légi szállítással és utas jogokkal kapcsolatban 3 kérelem érkezett a Testületünkhöz. A felek mind három esetben egyezséget kötöttek.

Fentieken túl kisebb darabszámban fordultak elő gépkocsijavításra, a különböző javító-karbantartó szolgáltatásokra, ingatlan közvetítésre, postai kézbesítésre, csomagküldésre és szállításra, továbbá társkeresési szolgáltatásokra vonatkozó kérelmek.

II/2.2. Kereskedelem/termékek)

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

II/2.2.1 Termékszavatosság/Jótállás

II/2.2.1.1. Lábbeli

2018. évben lábbeliket érintő kérelmek száma 66 db. A lábbelik termékszavatossági ügyeinek körében a megkötött egyezségek száma 11 volt, ami az előző évhez viszonyítva minimális emelkedést mutat, 18 esetben a kérelem elutasításra került, mivel a vállalkozás megfelelő tartalmú szakvéleménnyel kimentette magát a felelősség alól, 35 esetben az ügyek megoldására ajánlást tettünk.

Míg korábban nem volt általánosnak mondható, addig a vizsgált időszakban már majd minden alkalommal válasziratot küldött az érintett vállalkozás, és egyezség létrehozására feljogosítottal képviseltette magát a meghallgatásokon, vagy írásban egyezségi ajánlatot tett. Nem egy esetben még a meghallgatás előtt sikeres egyezségkötésére került sor.

Néhány vállalkozásnál tetten érhető, hogy képviselőjüket egyezség kötésére feljogosítják, azonban annak megkötését nem engedik a meghallgatáson.

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

Következésképpen, és minden felhívás, indokolás ellenére sem változtat azon a gyakorlatán egy másik vállalkozás, hogy az általa értékesített termékkel kapcsolatos minőségi kifogás alapján maga vizsgálja meg a lábbelit, és ad „szakvéleményt”.

Több alkalommal előfordult az is, hogy a vállalkozás a terméket a gyártónak, vagy a magyarországi forgalmazónak küldte meg szakvéleményezésre, amit követően elutasította a fogyasztó szavatossági igényét.

Akkreditáció hiányában jelenleg bárki készíthet „szakvéleményt”, a cipész, a kereskedő, olyan cégek, egyéni vállalkozók is, akik a vonatkozó tevékenységi körrel/körökkel sem rendelkeznek. A szakvélemények minősége, megalapozottsága rendkívül eltérő, nem egy esetben nyilvánvalóan megalapozatlan, és nem tölti be rendeltetését. 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 bocsájta a fogyasztó rendelkezésére, amelyen a vállalkozással szerződéses kapcsolatban nem álló gyártó/importáló szervei vannak feltüntetve.

A Kormányrendelet 5.§ (1) bekezdése értelmében a fogyasztó kijavítási igényét a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javító szolgálatnál 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 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.

Fentiekben bemutatott helytelen gyakorlatból kialakult vita rendezése miatt a testülethez 2016 évben 34, 2017 évben 31 kérelem érkezett. Amennyiben egyezség megkísérlése nem járt eredménnyel, úgy minden esetben jogszabályokkal alátámasztott, részletes indokolással ellátott ajánlást tettünk, melyben a felelősség kimentésének a hiánya miatt javasoltuk a készülékek jótállás keretén belül a javítását, illetve cserélését. A fogyasztók visszajelzései alapján a vállalkozások nagyrészt végrehajtották az ajánlásainkat.

2018-ban az ilyen tárgyú panaszok száma lényegesen csökkent, összesen 15 db kérelem érkezett, amely álláspontunk szerint az elmúlt években kifejtett következetes munkánk hatékonyságát is mutatja.

II/2.2.2 Speciális értekesítési formák

Az **elektronikus kereskedelmet** érintő jogvita rendezésére irányuló kérelmek száma nem számottevő, ugyanakkor valamennyi esetben súlyosan sérültek a fogyasztói érdekek. 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 vételárát 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.

Az elmúlt években, új speciális értekesítési formaként megjelent a bejelentett üzlethelyiség mögé bújtatott egészségügyi szolgáltatással egybekötött, termékbemutatón kötött szerződések teljesítésből eredő fogyasztói jogvita rendezésére irányuló kérelem a beszámolási időszakban sem érkezett, ami elsősorban a 2016. évben vitt következetes eljárásunknak és a Hatóságokkal való együttműködésének köszönhető.

II/3. Kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása.

Az elmúlt évben **127 db** (27.91 %) kérelem került az eljárás megszüntetésére. a meghallgatás kitűzése nélkül. Ezen belül az eljárások (60 db) **13,19 %** - ában - az összes befejezett ügyhöz viszonyítva - a fogyasztók **nem tettek eleget a hiánypótlási kötelezettségüknek**. Gyakori, hogy panaszuk pár soros leírásával várnak a testülettől jogorvoslatot. A hiánypótlás megkönnyítése érdekében mindent segítséget megadunk, („Kérelem” formanyomtatvány, tájékoztató az eljárásról) ennek ellenére számottevő 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 35 esetben** (7,69 %) mivel a kérelemben megfogalmazott panasz, kérés nem minősült fogyasztói jogvitának, (magánjogi szerződések, közigazgatás, állategészségügy, birtokvédelem, osztatlan közös tulajdon megszüntetése stb.) A beszámolási időszakban több, 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 2,42 % - a (11 db.) hatáskör, míg 4,18 % (19 db.) illetékesség hiánya miatt került áttételre.

II/4.) Fogyasztó igényének megalapozottsága, megalapozatlansága

A beszámolási időszakban **211 kérelem (47,39 %) a megalapozott volt. Ezen belül 139 (30,55 %) ügy zárult egyezséggel.** Az előző évhez viszonyítva az egyezségek száma 31 darabbal (5.2 %) nőtt. 139 db egyezséggel zárult ügyből **88 esetben** olyan egyezség született, melyhez összességében **7.553.033 Ft nagyságú** összeg társult. Ami azt jelentette, hogy ennek egy részét a vállalkozás visszafizette, vagy eltörölte a korábbi követelést, illetve egyéb jogcímen nem kellett megfizetni bizonyos nagyságú összegeket az adott ügyekben érintett fogyasztóknak. A egyezségeken túlmenően az eljáró tanácsok **72 esetben ajánlást** (15,82 %) **tettek. Megalapozatlan ügyek száma: 77 db** (16,92 %). **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 60 esetben** került sor (13,19 %). Erre legtöbb esetben a villamos energia szolgáltatás területén került sor, amikor a felhasználói szerződészegés, 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 **15 esetben** (2,58 %) egyéb ok miatt került sor az eljárás megszüntetésére.

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

Az elmúlt évben a testületnél indult eljárások időtartama az ügyfelek elégedettségére tovább csökkent. Az előző évhez hasonlóan a kérelmek beérkezését követően – eltekintve a hiánypótlásra történő felhívástól – haladéktalanul kitűzésre kerülnek a meghallgatások, illetve a döntések írásba foglalása, kézbestése a meghallgatást követően 3-4 nap múlva megtörténik. Ennek köszönhetően az eljárások a törvényben előírt 90 napos határidőn belül átlagosan **34 nap alatt befejeződtek.**

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

A beszámolási időszakban, meghallgatásig eljutott ügyekből egyezséggel zárult 139 db ügy (30,55 %), amelyet közül 3 egyezséget nem hajtottak végre. 72 esetben (15,82 %) az eljáró tanács ajánlást tett. A fogyasztók visszajelzése alapján ajánlásaink 65,28 %--át a vállalkozások teljesítették. Kötelezést tartalmazó határozatot nem hoztunk.

II/7.) Határon átnyúló alternatív vitarendezés

A testület egyik határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak sem tagja.

II/8.) Békéltető Testületi tagok képzése

A beszámolási időszakban a Kecskemét Járásbíróság bírója tartott előadást „Jótállási, illetve szavatossági igényből eredő jogvitával összefüggő ítélezési gyakorlat” címmel. A z előadáson a békéltető testületi tagokon túl a Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal valamennyi Járási Hivatalának fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó szakemberei is jelen voltak. Jelenlévők hasznosnak ítélték az előadást.

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 34 napon belül befejezzük, és statisztikailag kimutathatóan évről-évre nő az egyezségek száma. Munkánk eredményességéhez nagyban hozzájárul Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara, aki a Békéltető Testület működéséhez szükséges feltételeket magas színvonalon biztosítja. A testület adminisztratív feladatait ellátó munkatársak és az elnök munkáját a mai igényeknek megfelelő modern, korszerű technikai eszközökkel felszerelt irodában végzi, a meghallgatások, illetve a tanácsadások lebonyolításához külön helyiség biztosított. A Kamara támogató és együttműködő tevékenységét mutatja az is, hogy lehetővé teszi a Testület számára a folyamatos működést azzal, hogy minden évben kiegészíti a testület működésére kapott állami támogatást.

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 **különös tekintettel az** aminek következtében folyamatos konzultáció, kapcsolattartás alakult ki a Hivatalokkal. Együttműködésünk különösen jó a **Kecskeméti Járási Hivatala Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályával.** Az együttműködésünknek köszönhetően közösen tartottunk nagyszerű előadást, a Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által a vállalkozások képviselőinek szervezett fogyasztóvédelmi fórumorozatán, amely négy helyszínen került megtartásra (Kecskemét, Kalocsa, Kiskunhalas, Baja). A fogyasztóvédelmi osztály vezetője „Az államigazgatás fogyasztóvédelmi aspektusai – különös tekintettel az eljárásjogi környezet változásokra” címmel tartotta meg az előadását, míg a testület elnöke a békéltető testületi eljárásban a vállalkozások helyzetéről, szerepéről, együttműködési kötelezettségéről beszélt. Az előadásokat nagy helyi sajtó nyilvánosság követte, aminek következtében az ott elhangzottak eljutottak a fogyasztók széles köréhez is.

Munkánk elismerését, eredményességét tükrözi a 2018. április 1- június 30 között végzett elégedettségi felmérés eredménye is. 14 vállalkozás és 49 fogyasztó élt a véleménynyilvánítási lehetőségével. 59 fő az eljáró tanácsok munkájával, illetve a testület tanácsadó tevékenységével nagyon elégedett volt. 2 fő közepesen, 2 fő pedig kevésbé volt elégedett a munkánkkal. A felmérés eredményeként a fogyasztók 20 esetben a hatóságtól, 11 esetben ismerőstől, és 28 esetben egyéb úton

(vállalkozás, sajtó, civilszervezet, szórólap) kapott tájékoztatást a békéltető testület munkájáról illetve hatásköréről.

Álláspontunk szerint a Testületek munkájának hatékonyságához nagyban hozzájárulna, ha fogyasztóvédelemről szóló törvényben előírt együttműködésre vonatkozó szabályokat a Hatóságok, illetve a Békéltető Testületek egységesen értelmeznék.

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. A békéltető testületeként és fogyasztóvédelmi hatóságokként is eltérő értelmezések nem segítik az egységes joggyakorlat megerősödését, ad absurdum ahhoz vezetnek, hogy a vállalkozás fogyasztó igényét meg sem közelítő ajánlással „tesz eleget” kötelezettségének. Ez az egyezségkötés lehetőségét is megghiúsíthatja, ami nem fogadható el, mert a békéltető testületi eljárás célját és lényegét érinti.

Az együttműködési kötelezettségüket megsértő vállalkozások tekintetében elmondható, hogy egy részüknél a mulasztás a jogszabály ismeretének hiányára utal, annak ellenére, hogy a részükre megküldött értesítésben minden esetben rögzítésre kerül annak tartalma és terjedelme, valamint a jogkövetkezményekre történő figyelemfelhívás. Más vállalkozás esetében tapasztalt hiányosságok mellett – a szavatosság és a jótállás szabályainak körében – és abból következően még csak értékelhető indoka sincs az elfogadhatatlan vállalkozói magatartásnak.

Kecskemét, 2019. január 29.

Dr. Horváth Zsuzsanna sk.
elnök