

## Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről

- 1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát. – 393 db
- 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.
  - Visszatérő problémát jelent a fogyasztóknak, hogy a hatályos jogszabály (2011. évi CCIX. törvény, 58/2013 (II. 27. Kormányrendelet) alapján a **vízi közmű szolgáltató** nem kötelezhető a közüzemi szerződés megkötésére az ingatlan új tulajdonosával, amíg a fogyasztási helyen lejárt, vagy vitatott díjtartozás áll fenn, akkor sem, ha az igény bejelentő fogyasztó az ingatlan tulajdonjogát eredeti szerzőmóddal árverés útján szerezte meg. A közszolgáltató elutasító döntése súlyosan ellentmondásos, mivel a szolgáltató visszaszolgáltatása miatt nem jelenti be a követelését az árverési eljárásban a fogyasztó pedig hátrányos kényszerhelyzetben, szerződéses kötelezettség nélkül kénytelen kifizetni az előző tulajdonos által felhalmozott szolgáltatási díjat azért, hogy a vízszolgáltatáshoz hozzájusson. A helyzet orvoslására jogszabályi módosításra van szükség.
  - **A használt autó vásárlásával** kapcsolatos ügyek gyakran jelentős fogyasztói érdeket érintenek. Tipikus problémák: A fogyasztó megfelelő tájékoztatás híján nem győződik meg arról, hogy az eladó magánszemély vagy vállalkozás. A szerződés nem tartalmaz minden lényeges körülményt (Pl. futás teljesítmény, sérülések stb.) elmarad a tájékoztatás a hibás teljesítés iránti igény érvényesítéséről. A vállalkozás a fogyasztó megkeresésére rendszerint nem válaszol, továbbá együttműködési kötelezettségét nem teljesíti.
  - **A gépkocsi javító-karbantartó szolgáltatásoknál** gyakran szóbeli szerződést kötnek a felek, elmarad a panasz jegyzőkönyv felvétele, a számla, jótállási jegy átadása. A javítást a fogyasztó a vállalkozás elutasító magatartása miatt más szolgáltatónál kénytelen elvégeztetni.
  - A korábbi időszakhoz hasonlóan újból megjelentek a területen a **nyílászárók beépítésével, cseréjével** kapcsolatos trükkös vállalkozások. A probléma lényege az, hogy a fogyasztókat felkereső vállalkozás ajtó ablak beépítésére vállal kötelezettséget. Az egyébként oszthatatlan szolgáltatásról egy dokumentumba szerkesztve két megállapodást köt a fogyasztóval: az egyikben az szerepel, hogy a fogyasztó kifejezett kérésére a vállalkozás a helyszínen azonnal elvégzi a nyílászárók felmérését és a fogyasztó a helyszínen azonnal kifizeti a felmérési díjat, ami rendszerint az egész szolgáltatás díjának 30-40%. A tényleges munka a szerződés másik részében szerepel. Amikor a fogyasztó szembesül a kikötött felmérési díj feltűnő aránytalanságával, kiderül számára, hogy az azonnali teljesítésre tekintettel az indoklás nélküli elállási jog gyakorlására már nincs lehetősége. A szerződés valódi célja az érdemi munkát nem jelentő felmérés aránytalan díjának megszerzése, és a fogyasztó elzárása az indoklás nélküli elállási jogának gyakorlásától. Az előfordult ügyekben a rendőrség is fellépett.
  - **Az építőipari javító-karbantartó szolgáltatással** kapcsolatos kérelmek száma nő. (családi ház felújítása, lakás karbantartása). Az ügyek intézése során számos probléma került a felszínre: írásbeli megállapodás hiánya, áttekinthetetlen költség kalkulációk, elmarad a számla kiállítása. A vállalkozás legtöbbször nem ad át jótállási jegyet, a fogyasztó panaszáról nem vesz fel jegyzőkönyvet. A javító-karbantartó szolgáltatásoknál a jogszabály által megjelölt fél év jótállási idő ma már rövidnek bizonyul az elvégzett munkák jelentőségére, megnövekedett értékre, díjára tekintettel (lakásfelújítás, karbantartás).

- Több esetben előfordult, hogy **matracot értékesítő kft.** korábbi nevét már évekkal ezelőtt megváltoztatta, a termékeit viszont rendszeresen a régi nevén értékesíti. Ezen a néven ugyanakkor sem a fogyasztó, sem a testület részéről nem lehet elérni az igények érvényesítése elől eltűnik. Az ügyben hatóság fellépését kezdeményeztük.
- Nőtt a **vállalkozások** érdeklődése a Békéltető Testületi eljárás iránt. 5 esetben adott be vállalkozás fogyasztóként kérelmet. A tanácsadásokon lényegesen több vállalkozó igényelte a jogi tájékoztatást. A kisebb vállalkozások képviselői azt nem látják pontosan, hogy eljárási szempontból a békéltető testület előtt fogyasztónak minősülnek ugyan, de a természetes személy fogyasztót megillető jogvédelemben nem részesülhetnek (jótállás, vélelem, termékszavatosság stb.)
- A fogyasztók rendre nem tudnak különbséget tenni a **jótállás és a garancia biztosítás** között. A termékre szóló biztosítást az eladó üzletében kötik, ugyanakkor a két jogviszony közötti különbségről nem kapnak megfelelő tájékoztatást. A garancia biztosítás iránti igényükkel rendszeresen a békéltető testülethez fordulnak (áttétel!)

**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.**

- A fogyasztói érdeksérelmek megszüntetése érdekében hozott határozatokban a testület felhívta a vállalkozás figyelmét, a jogsértésekre, a fogyasztók jogaira. Indokolt esetben kezdeményeztük a fogyasztóvédelmi hatóság fellépését. Együttműködünk a rendőrséggel a szükséges információt, adatokat a részükre megküldjük. A rendezvényeken, továbbképzésen a tanulságos jogvitákra felhívjuk a figyelmet.

**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:**

- Az érdemi döntések közül (ajánlás, kötelezés, egyezség, elutasítás) 257 db eljárási döntés (megszüntetés): 108 db. Az érdemi döntések közül megalapozott: 185 (47%) db és 72 (18%) db megalapozatlan.

**b. az eljárások milyen eredményre vezettek:**

- i. egyezség: 123 db (31%)
- ii. kötelezés: 0 db
- iii. ajánlás: 62 db (16%)
- iv. elutasítás: 72 db (18%)
- v. megszüntetés: 108 db (27%)
- vi. áttétel
  - i. hatáskör miatt: 12 db (3%)
  - ii. illetékesség miatt: 16 db (4%)

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

- 31 §. (3) bekezdése szerint: 51 db (13%) a fogyasztó a kérelmét visszavonta 14 db (4%), megszüntetési megállapodás 14 db (4%), az eljárás folytatása lehetetlen 23 db (6%).

**d. a kérclem meghallgatás kizűzése nélküli megszűntetések száma: - 48 db (12 %)**

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

- Korábban az ügyben már volt eljárás: 1 db (0,25%), fizetési meghagyás kibocsátása 3 db (1%), az ügy nem fogyasztói jogvita 25 db (6%), a hiánypótlás 19 db (5%).

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

- termék: 217 db (55%), szolgáltatás: 176 db (45%)

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:

- határozat teljesítése 9 esetben (2%), döntés nem teljesítése 26 esetben (7%), 28 esetben a fogyasztó a megadott számon nem volt elérhető (7%). Az egyezségek teljesítése 123 db (31%).

h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: 40 nap

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

Az ügyek közül 217 termékkel és 176 szolgáltatással kapcsolatos. A beszámolási időszakban lezárt ügyek száma 393 db. Az eljárások közül 23 ügy írásbeli eljárás keretében került elintézésre. A testület az ügyeket rövid határidőn belül intézte. (átlagos idő 40 nap). A hozott döntések indoklása megfelelő tájékoztatást nyújt a fogyasztói jogok érvényesítéséről és a vállalkozások kötelezettségeiről. Érdemben elbírált ügyek száma (ajánlás, kötelezés, egyezség, elutasítás) 257 db. Eljárási okokból hozott határozatok száma 108 db.

Az egyezségkötések száma az ügyek 31 %-át teszi ki, a legnagyobb arányt képviseli. Ez a szám a tagok közvetítői munkájának eredményességét, a meghallgatások szakmai színvonalát mutatja. Másrészt jelzi a vállalkozások rugalmasabb hozzáállását, ami egyéb vásárlási kedvezmények nyújtásában is megnyilvánul.

Ajánlások aránya 16 %, (62 db). Az ajánlások megfelelő iránymutatást adnak a fogyasztókat megillető jogvédelemről, a vállalkozások jogsértő mulasztásairól. Látható, hogy túlnyomó többségben vannak azok az ügyek, amelyekben a fogyasztó részére kedvező döntés születik (ajánlás, egyezség). Az ajánlások teljesítése (9 db) azt jelzi, hogy célszerű a békéltető testületet meghatározott értékhatárig kötelező döntési jogkörrel felruházni.

Az elutasító döntések aránya 18% (72 db). A döntések mögött rendszerint az áll, hogy jogilag megalapozatlan a fogyasztó igénye, vagy igényét bizonyítékokkal nem támasztotta alá.

Kötelezést tartalmazó határozat egyedi alávetés hiányában a beszámolási időszakban nem volt.

A megszüntetések aránya viszonylag magas (27%). Az elnöki jogkörben hozott megszüntető határozatok túlnyomó többsége, azért született, mert a kérelem nem minősült fogyasztói jogvitának (25db), illetve a fogyasztó a hiánypótlási felhívást (19 db) nem teljesítette. Az eljáró tanács által hozott megszüntető határozatok a kérelem visszavonása (14 db), a megszüntetésben való megállapodás (14 db) okából születtek. A kérelmek visszavonása, a felek közös megállapodása zömmel azt jelzi, hogy a felek az eljárás megindulásának hatására már a meghallgatás előtt megegyeztek egymással.

Az eljárás lefolytatása lehetetlen, mint megszüntetési ok mögött rendszerint az áll, hogy a bonyolult tényállás tisztázása a testület eljárásában nem volt tisztázható. (pl. jelentős összegű kár bizonyítása).

**Hiánypótlások** miatti megszüntetések (19 db) viszonylag alacsony száma arra is visszavezethető, hogy a pótlendő hiányosságokat az ügyfélnek rövid úton (telefon, e-mail) jelezzük, amit azonnal teljesítenek. A hiánypótlás miatti megszüntetés után újból előterjesztett hiánytalan kérelmeket a testület érdemben elbírálja.

**Hatáskör hiánya** miatti áttételt akadályozza, hogy a hatáskörrel rendelkező hatóságnál az áttett beadvány alapján formai okokból eljárás nem indulhat. Az ilyen esetekben eljárás megszüntető határozatot hoz a testület és a fogyasztót ebben tájékoztatja, hatáskörrel rendelkező szervről. **Illetékesség hiánya** miatt 16 esetben került sor a kérelem áttételére.

A testület eljárását tovább javítja a meghallgatások tartalmi színvonala a vállalkozó és a fogyasztó álláspontjának alapos megismerése. A testület tanácsadási, tájékoztatási munkája kiemelkedően magas ügyfélforgalmat mutat. (591 db). Az eljárások hatékonyságát növeli, hogy a kérelem benyújtását követően rövid időn belül kerüljön sor annak elbírálására. Fontos, hogy az eljárás informatív legyen, a hozott döntések megfelelően tájékoztassák a feleket a fogyasztói jogokról és a vállalkozói kötelezettségekről.

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

**a. milyen formában tartja?**

- A beszámolási időszakban az első félévben képzésekre online formában került sor: Jótállás, szavatosság; A békéltető testület által hozott határozatok; Az eljárás alanyi tárgyi hatálya; A határon átnyúló fogyasztói jogviták. A képzések a központilag megtartott online képzésekhez kapcsolódtak.

**b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?**

- Helyi szervezésben, évente tervezünk képzést. A képzéseket az aktuális jogszabályi változásokhoz és a békéltető testület eljárási tapasztalatihoz igazítjuk. A képzéseket a Baranya megyei Fogyasztóvédelmi Egyesület és a Fogyasztóvédelmi Hatóság állandó részvételével tartjuk.
- Az éves képzést 2021. november 11-én tartottuk. Napirendi pontok: 1. a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolásának tilalma. (Dr. Monori Gábor ügyvéd, a BT tagja) 2. A fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörének változásai (Kerner Helga Fogyasztóvédelmi Hatóság Osztályvezető) 3. A jótállási és a szavatossági szabályok változásai. A határon átnyúló fogyasztói jogviták (Dr. Hohmann Balázs JPTE ÁJK egyetemi tanársegéd, BT tagja). 4. Tanulságos jogesetek (Dr. Bércesi Ferenc BT elnök)

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