

Összefoglaló tájékoztató az Fgytv. 36/A § alapján a fogyasztóvédelemért felelős miniszter részére, a Veszprém Megyei Békéltető Testület 2020. évi tevékenységéről

A tájékoztató a Békéltető Testület 2020. I. és II. félévi részletes és a honlapon már olvasható beszámolója alapján készült.

2020. január 1-jén a megújult, 5 főből álló Testület 39 folyamatban lévő ügy elbírálásával kezdte meg működését. 2020. december 31. napjáig 283 új kérelem érkezett, ez összesen 322 ügy, amelyből 2020. december 31-ig 307 eljárás zárult le. 2021. január 1-jén 15 folyamatban lévő ügy volt.
A 307 befejezett eljárásból 171 ügy termékértékesítéssel, 136 ügy szolgáltatás nyújtásával volt kapcsolatos.

A 2019. és 2020. évi ügyszámok összehasonlítása:

	2019.	2020.	Növekmény
Összes ügy	313	322	+9, +2,9%
Befejezett ügyek	274	307	+33, +12%
Ebből termékértékesítés	148 (54%)	171 (56%)	+23, +16%
Szolgáltatás	126 (46%)	136 (44%)	+10, +10%

A termékértékesítési és szolgáltatási ügyek aránya érdemben nem változott.

Az alábbiakban a nagyobb számban előforduló, jellemző termék- és szolgáltatáscsoportokat emeljük ki.

Termékértékesítés kategóriában a legtöbb, azaz 28 kérelmet a fogyasztók továbbra is **lábbelik** ügyében nyújtották be. Zömében azért, mert a termék 6 hónapon belül meghibásodott. A vállalkozások a hibás teljesítési vélelem alól igyekeztek magukat kimenteni, a becsatolt szakvélemények azonban nem elég alaposak, a szakértők rendszeresen a fogyasztók viselési szokásait jelölik meg a hiba okaként. A lábbeliket „roncsolásmentes” módszerrel, gyakorlatilag szemrevételezéssel vizsgálják meg. A magyar szabványokra csak az MSZ szám felszüntetésével hivatkoznak, azok tartalmát nem fejtik ki. A szakértői vélemények önmagukban gyakorlatilag alkalmatlanok a hibás teljesítési vélelem megdöntésére.

A **lábbelikkal** kapcsolatos kellékszavatossági ügyekben érdemi változás nem tapasztalható, évek óta rendszeresen ebben a kategóriában érkezik a legtöbb panasz. A kifogásolt lábbelik között márkás gyártók termékei ritkán szerepelnek, amikor igen, akkor valószínűleg nem eredeti termékkel állunk szemben.

Híradástechnikai termékekkel kapcsolatban 26, **háztartási gépek** meghibásodása miatt 24 kérelmet bíráltunk el. Ezekben az esetekben a fogyasztók javarészt a kötelező jótállási időn belüli

meghibásodást és a jótállási igény nem teljesítését panaszolják. Több esetben előfordult, hogy az előre kifizetett, termékek nem érkeztek meg a vevőhöz.

A híradástechnikai termékeket, háztartási kis- és nagygépeket egyre nagyobb arányban szerzik be a fogyasztók webáruházakon keresztül. Különösen mobiltelefonok esetében a külsérelmi nyomok nélkül javításra visszaküldött termékekről utólag nem egyszer iratellenesen állítja a vállalkozás, hogy azon pl. repedések voltak. A nagyobb háztartási gépekkel kapcsolatos ügyekben gyakori kérdés, hogy a termék eleve hibás volt, vagy a szállítás során sérült meg. Ez a jogi megoldásban nagyobb problémát nem vet fel, mivel a szállító többnyire az eladó vállalkozás megbízottja, teljesítési segédnek minősül.

Bízunk abban, hogy a kötelező jótállást és a fogyasztók minőségi kifogásainak intézését érintő jogszabályi változások, valamint a hatósági jogkörök erősödése ebben az évben a vállalkozásokat a fogyasztói panaszok alapos, érdemi kivizsgálására és a megalapozott igények teljesítésére ösztönzi.

Bútorok és matracok esetében 13 esetben nyújtottak be a fogyasztók kellékszavatossági igényt.

A termékértékesítési ügyekben **79** esetben, amely az elbírált ügyek 46%-a, a fogyasztók **webáruházon** keresztül szereztek be az árut.

Szolgáltatások esetében 24 kérelem az **építőipari szolgáltatásokat** érinti, 20 **turizmussal**, 24 **közütemi szolgáltatásokkal** volt kapcsolatos.

Újdonság az előző évekhez képest, hogy viszonylag sok, 10 **parkolási díj** miatt benyújtott kérelmet bíráltunk el.

A kisebb építőipari felújítások, kivitelezések esetében az alacsonyabb értékű javítási munkákra, garázsok, gazdasági épületek kivitelezésére, fürdőszoba felújítására, burkolási munkákra sokkal nagyobb a kereslet, mint a munkákat tisztességesen elvégző vállalkozás. Ebből eredően a fogyasztók nem válogathatnak a kivitelezők között. Ha találunk vállalkozót, aki a munkát elvállalja, nem lépnek fel határozottan annak érdekében, hogy a vállalkozás velük írásbeli megállapodást kössön. Számos esetben a készpénzben átnyújtott előlegről nem hogy szabályos számlát, de még kézzel írt átvételi elismervényt sem kapnak. Az egyéni vállalkozókra, mikro-, kis- és közép vállalkozásokra kiszabható fogyasztóvédelmi bírságok alacsony összegűek, ezért nincs visszatartó erejük. Mindaddig, amíg a kis volumenű építőipari munkák tekintetében a kereslet magas, a vállalkozásoknak megéri a szabálytalan működés, mert az esetlegesen kifizetett bírság összege rövid időn belül megtérül.

A turizmus tárgykörében 20 kérelmet bíráltunk el, ebből 13 kérelem külföldi, 7 belföldi utazással vagy rendezvénnyel kapcsolatos. A várakozások ellenére csak 11 kérelmet adtak be a koronavírus miatt elmaradt utazások, programok miatt, illetve azért, mert a nyári hónapokban a szállodák szolgáltatásainak repertoárja csökkent. Ebben az ügykategóriában összesen 9 fogyasztó kérelmét egészen vagy részben a kérelemnek válaszirát előterjesztése céljából történt átvétele után teljesítette a bepanaszolt vállalkozás. Egy ügyben az ajánlást nem teljesítő vállalkozás ellen a fogyasztó fizetési meghagyást nyújtott be, amely jogerőre emelkedett, és a fogyasztó mind a követelt tőkeösszeghez, mind az általa előlegezett eljárási költségekhez hozzájutott.

A parkolási díj és pótdíj törlés iránti esetek közül négy ügyben a kérelem el lett utasítva. Két esetben a fogyasztó a kérelmét visszavonta, egy kérelem időelőtti volt, két ügyben a fogyasztó a hiánypótlási felhívásnak nem tett eleget. Ez utóbbi hat ügyben az eljárást megszüntettük. Egy ügyben született ajánlás a parkolási díj visszafizetésére, amely esetben az ajánlást a vállalkozás teljesítette.

Az ügyintézési idők alakulása:

Az elnöki jogkörben elintézett 110 ügy átlagos elintézési ideje 8 nap, a fennmaradó 197 ügy átlagos elintézési ideje 38 nap volt.

2. Meghallgatás kitűzése nélkül elutasított kérelmek

- **Az Fgytv. 29. § (4a) bekezdése alapján meghallgatás kitűzése nélkül, elnöki jogkörben egy kérelem lett elutasítva.** A kérelmező – miután a térburkolatot lerakta és a csere lehetetlen volt – a térkőburkolat minőségi hibájára hivatkozva 300.000 Ft visszafizetését követelte a gyártótól. Mivel a Ptk. 6:168-170. § szabályozott termékszavatossági felelősség alapján a gyártótól csak javítás és csere követelhető, az árcsökkentés iránti igénynek jogalapja nincs. Ezért a kérelmet a továbbiakban érdemben vizsgálni nem kellett és elnöki jogkörben el lett utasítva.
A becsatolt iratok szerint a fogyasztó korábban a kereskedőnél kellékszavatossági igényt nem terjesztett elő. A fogyasztó figyelmét felhívtuk arra, hogy követelését kellékszavatossági igényként az Fgytv. 27. § és 28. § (3) bekezdése alapján a terméket eladó vállalkozással szemben érvényesítheti, és annak eredménytelensége esetén a békéltető testülethez fordulhat. A fogyasztó a békéltető testülethez ezidáig újabb kérelmet nem terjesztett elő.
- **Az Fgytv. 29. § (7) bekezdésének alapján meghallgatás mellőzésével, írásbeli eljárásban 10 kérelmet utasítottunk el.**
Négy esetben a vita tárgya parkolási díj, illetve pótdíj volt. Ebben az ügycsoportban a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény és a helyi önkormányzati rendelet cogens szabályokat tartalmaz. A magyar jogrendszerben nincs egységes fogalma a közterületnek, a viták egy része jelenleg is abból adódik, hogy a fogyasztó olyan területen várakozott a gépjárművével, amelynek közterület voltát a parkolótársaság nem ismerte el, vagy a terület az ingatlannyilvántartásban nem az önkormányzat, hanem a nonprofit zrt. tulajdonaként van bejegyezve. A díjért és a pótdíjért a gépjármű üzemeltetője és nem a gépjárművel szabálytalanul vagy díjfizetés nélkül parkoló személy a felelős. Sem a törvényi, sem az önkormányzati szabályozás nem enged mérlegelési jogot a parkolási társaságoknak. Méltányossági jogköre a Békéltető Testületnek sincs. **Ezekben az ügyekben egyezséget létrehozni lehetetlen.** A parkolási díj az önkormányzat bevétele, amelyről nem kíván lemondani.
- Egy esetben a fogyasztó azt állította, hogy a megvásárolt bútorból a használatba vételt követő nyolc hónap elteltével rovarok másztak elő. Ez az állítás nem csak bizonyíthatatlan, de a rovarok szaporodási ciklusa alapján lehetetlen is.
- Egy fogyasztó, aki árverésen lakottan vásárolt ingatlant, tulajdonosi mivoltára hivatkozva kívánta felmondani az áramszolgáltatási szerződést és az ingatlanban megszüntetni a szolgáltatást. Kérése megalapozatlan volt, mert a fogyasztói jogviszonyt csak a Villamosenergiáról szóló törvényben, valamint annak végrehajtási rendeleteiben és az ÁSZF-ben szigorúan előírt szabályok betartásával szüntetheti meg a szolgáltató.
- Egy esetben higiéniai termék cseréjét tagadta meg jogszerűen a vállalkozás, ezért a fogyasztó kérelmét is el kellett utasítani.
- Volt olyan napelemes rendszert telepítő fogyasztó, aki az invertert elfelejtette bekapcsolni, ezáltal a vártnál magasabb áramdíjról kapott számlát, amelynek elengedésére vagy törlésére jogalap nem volt.
- Egy esetben a fogyasztó a vásárlástól számított hét hónap elteltével kifogásolta a bőr táska minőségét. A terméket a vállalkozás hajlandó lett volna a hibás teljesítési vélelem határidejének lejártát követően is szakértővel megvizsgáltatni, de a fogyasztó a táskát nem bocsátotta

rendelkezésére. Ezen túl saját maga sem küldte el egy általa kiválasztott szakértőhöz. Miután a társaság szakértői vizsgálata a fogyasztónak felróható okból maradt el, a kérelmet mind ténybelileg, mind jogilag megalapozatlannak minősítettük.

- Egy matracvásárlási ügyben a vállalkozás az egyedileg vállalt 365 napos határidőben az egyébként hibátlan terméket kicserélte. A csereként kapott termék is hibátlan volt, ezt a fogyasztó kényelmi okokból újból cseréltetni kívánta, amely kérelem nem volt megalapozott.

A meghallgatás kitűzése nélkül elutasított 10 eset a 307 lezárt ügy 3,3%-ának felel meg.

3. A döntési típusoknak a teljes ügyszámhoz viszonyított aránya, a fogyasztó igényének megalapozottsága, megalapozatlansága szerinti bontásban, külön kitérve az eljárást megszüntető döntésekre és ez utóbbiak okai, amennyiben ismertek,

egyezség:	27	9%
kötelezés:	3	1%
ajánlás:	64	21%
elutasítás:	14	5%
megszüntetés:	187	60%
áttétel:	12	4%
Összesen:	307	100%

A megszüntetett ügyek megoszlása a megszüntetés oka szerint:

kérelem visszavonása:	10	5,3%
felek megállapodása:	6	3,2%
az eljárás folytatása lehetetlen:	37	19,8%
a fogyasztó a hiánypótlási felhívásnak nem tett eleget:	50	26,7%
a beszámolóban „kérelem megalapozatlansága” megnevezéssel nyilvántartva	84	45%
Összesen	187	100%

Az elmúlt évben használatos statisztika rendszer szerint a megalapozatlan kérelmek közé lettek sorolva mindazok a megszüntetések, amelyek az Fgytv. 29. § (4) bekezdésének a), c), d) és a 31. § (3) bekezdés d) és e) pontja alapján történtek.

A 29. § (4) bekezdés d) és a 31. § (3) bekezdés d) pontja alapján történt megszüntetések tartalmazzák **azt az 57 ügyet is, amelyekben a fogyasztó** röviddel a kérelem benyújtása után vagy a kérelemnek a vállalkozás részére történt megküldését követően bejelentette, hogy **panaszának a vállalkozás helyt adott és kérelmét teljesítették.**

4. Megalapozatlan és megalapozott kérelmek megoszlása:

A 2020. évben lezárt 307 ügyből álláspontunk szerint **14** kérelem – 4,5% – volt egészen biztosan **megalapozatlan**, ezek az ügyek azok, amelyekben elutasító döntést hoztunk.

Megalapozottnak azt a 159 kérelmet – 52% – tekintjük, amelyekben egyezség – 27 –, kötelező határozat – 3 –, ajánlás – 64 – született, továbbá azokat az eseteket, ahol az eljárást azért szüntettük meg, mert a felek korábban megállapodtak – 6 –, illetve a fogyasztó azért kérte az eljárás megszüntetését, mert kérelmét a vállalkozás teljesítette – 57 –. Ezen kívül, 2 nem teljesített ajánlás után a fogyasztó követelése fizetési meghagyásos eljárást követően befolyt.

2020. évben a Békéltető Testület ajánlásai, illetve kötelező határozatai ellen a felek nem nyújtottak be keresetet a Veszprémi Törvényszékhez.

134 kérelem – 43,5% – esetében nem lehet eldönteni, hogy a fogyasztó igénye megalapozott vagy megalapozatlan volt. Ebbe a körbe tartozik az a 10 eset, amikor a fogyasztó a kérelmét indokolás nélkül visszavonta, 37 esetben az eljárás folytatása lehetetlen volt, 50 esetben a fogyasztók nem tettek eleget a hiánypótlási felhívásnak. A fennmaradó 37 ügy megszüntetésében többféle ok játszott szerepet, pl. hatáskör hiánya, két magánszemély vagy két vállalkozás egymásközi jogvitája, időelőtti kérelmek – amikor a fogyasztó nem tudta bizonyítani, hogy panaszának elintézését a vállalkozással megkísérelte.

5. A meghozatalra került ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozás általi teljesítésére vonatkozó adatok

A 2020. évben meghozott három kötelezést tartalmazó határozatból kettőt teljesítettek a vállalkozások (66%). Egy esetben a fogyasztó bejelentette, hogy a vállalkozás a tartozását nem fizette meg, ezért végrehajtási záradék kibocsátása iránt kérelmet fog előterjeszteni a Veszprémi Járásbíróságon.

A 64 ajánlásból huszonkettőt teljesítettek, egyet részben teljesítettek – 36% –, 40 ajánlásról tudjuk biztosan, hogy nem teljesítették, egy esetben a fogyasztót nem tudtuk elérni, így a teljesítésről nincs információnk. Egy esetben a vállalkozás az ajánlást nem teljesítette, időközben a fogyasztó az elállási nyilatkozatát visszavonta, majd a vállalkozás a felújítási munkát elvégezte és 40.000 Ft díjkedvezményt biztosított a megrendelőnek.

A 27 egyezségből 22 egyezséget teljesítettek – 81% –, három egyezséget nem teljesítettek, két fogyasztó elérhetetlen.

6. Tájékoztató a Békéltető Testület tagjai számára rendszeresen nyújtott képzésekről

2020 januárjában a megalakulást követően a tagokkal megtárgyaltuk az országos eljárási szabályzat tervezetét, februárban a társasház, mint fogyasztó jogalanyiségével kapcsolatos problémákat, jogalkalmazási kérdéseket vitattuk meg.

A koronavírus járvány miatt márciustól a konkrét, egyedi jogalkalmazási és jogértelmezési problémákat érintő megbeszéléseket telefonon tartottuk, ez nem okozott problémát, mivel összesen öttagú a testület.

A szeptemberre tervezett, a fogyasztói jogviták elbírálásának bírósági gyakorlata témakörében tartandó szakmai napot a járvány miatt nem lehetett megtartani. A kötelező jótállással kapcsolatos jogszabályváltozások, valamint egyéb jogalkalmazási kérdésekben a FOHÁT által kiadott írásbeli anyagokat a tagok részére továbbítottuk. Szeptembertől a képzést úgy oldottuk meg, hogy a központilag szervezett előadásokra, pl. az MKIK és a Jogászsövetség 2020. november 12-re a fogyasztóvédelmi hatósági jogkörökről szóló konferenciájára a tagok egyénileg jelentkeztek, a kiadott szöveges ismertető megérkeztek.

Az ITM által 2020. szeptember 22-én és december 16-án tartott online értekezleten, illetve webshopen elhangzottokról a tagság tájékoztatást kapott.

7. Az eljárások eredményességének és a teljesítmény javításának lehetséges módjai

2020. évben összesen 159 kérelem tekinthető megalapozottnak. **A megalapozott kérelmek közül összesen 113 esetben a vállalkozás a fogyasztó igényét egészben vagy részben teljesítette, illetve a követelés más eljárásban befolyt.**

Megállapítható tehát, hogy a megalapozott kérelmek 71%-ában a fogyasztó polgári jogi igényét a vállalkozás kielégítette.

Ha a vállalkozók által teljesített kérelmek számát az elbírált 307 ügghöz viszonyítjuk, az arány akkor is mintegy 37%-os megalapozottságot mutat.

A Békéltető Testület tevékenységének eredményesebbé tétele érdekében **nagy hangsúlyt fektetünk a tanácsadásra**. 2020. évben a tanácsadások száma megközelítette a 450-et. Mind szóban, mind írásban, mind személyesen a fogyasztóknak részletesen elmagyarázzuk a békéltető testületi eljárás folyamatát, illetve ismertetjük a Ptk. és a vonatkozó rendeletek alapján őket megillető jogosultságokról, valamint a jogérvényesítés egyéb lehetséges módozatairól is. Ezáltal a fogyasztói kérelmek pontosabbá váltak, illetve a második félévben már csak 19 ügyet kellett megszüntetni a hiánypótlás elmaradása miatt, szemben az első félévben előfordult 31 esettel.

A tanácsadások során azt tapasztaltuk, hogy a fogyasztók jelentős része komoly információhiánnyal küzd. Egyrészt nem tudja megfelelően kihasználni az okostelefon által nyújtott lehetőségeket, az informatikát kifejezetten árurendelésre használják, de nem ellenőrzik a webshopot üzemeltetőt, bár ez az Igazságügyi Minisztérium ingyenes céginformációs szolgáltatásával rendelkezésükre áll. Nem ismerik az ITM által üzemeltetett jogsértést elkövető webáruházak adatbázisát sem.

Általános tapasztalat az, hogy a fogyasztók jelentős része abban a hiszemben van, hogy fogyasztói reklamációját, igényét, az ő képviselőjükben a Békéltető Testület fogja továbbítani a vállalkozás felé.

Tapasztalataink szerint különösen a kisebb vállalkozások nagyon tájékozatlanok a fogyasztóvédelmi törvény által előírt együttműködési kötelezettségeik tekintetében, ezért nem küldenek válasziratot.

Több esetben akkor sem, amikor a válasziratra történt felhívás megérkezése után a fogyasztó kérelmét teljesítik. Valószínű, hogy a nyomtatott sajtóban közzétett figyelemfelhívó közlemények mind a fogyasztók, mind a kisvállalkozások esetében hatásosabbak bizonyulnának e tekintetben.

A Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara Veszprém Megyei Üzlet című gazdasági magazin 1., 2., 3. és 5. számában jelentek meg a Békéltető Testület munkáját, illetve aktuális jogszabályváltozásokat ismertető cikkek. A magazin megjelenések a kamara honlapján is elérhetőek.

Ez év tavaszára tervezzük, hogy eljárásjogi témakörökben a helyi nyomtatott sajtóban tájékoztatót jelentetünk meg.

Megítélésünk szerint a vállalkozások egy részét teljesítésre ösztönözné az, ha a válaszirat elmulasztása miatt kiszabott fogyasztóvédelmi bírság elengedhető lenne akkor, ha a bírság kiszabását követő rövid határidőn belül a fogyasztó kérelmét a vállalkozás teljesítené, illetve nem lenne kötelező a bírság kiszabása, ha a vállalkozás a kérelmet már teljesítette.

A Veszprém Megyei Békéltető Testület nem tagja határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak.

dr. Herjavecz Klára
elnök

