

Rettegett fogyasztói csoportok, ál-szakvélemények és a csaló termékbemutatók – ajánlások elemzése

Nyilvánosságra hozott ajánlások, nem együttműködő vállalkozások

Összefoglaló, 2011. december-2012. február

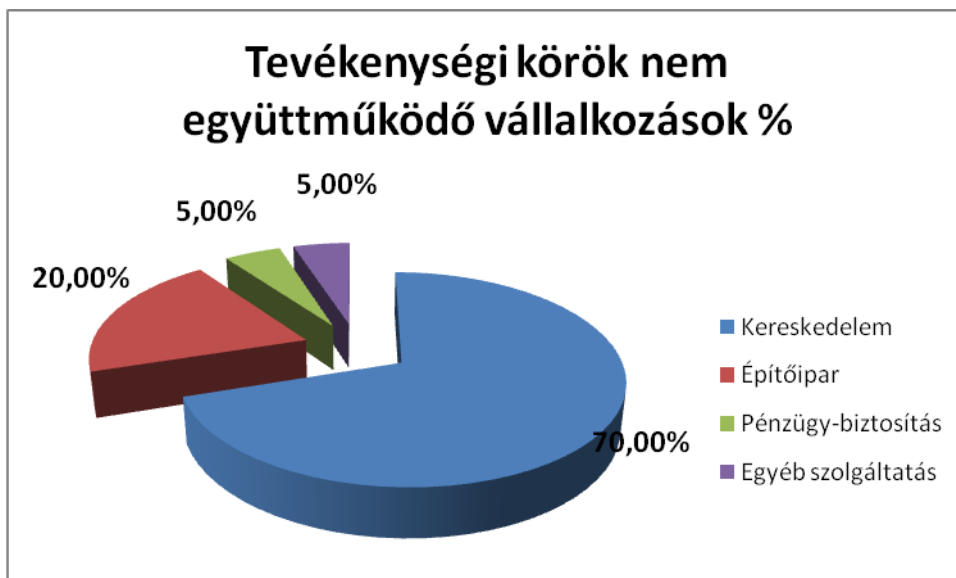
Nem együttműködő vállalkozások

A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.) 36/B. § szerint „a békéltető testület közzéteheti annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó - a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú - nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását. Erre az értesítésben a vállalkozás figyelmét fel kell hívni.”

A fenti időszakban összesen 20 ügyben álltak fenn jogszabályi feltételei a nem együttműködő vállalkozások nyilvánosságra hozásának. A 20 ügy tevékenységi köre az alábbi megoszlásban került megállapításra:



Mint az alábbi ábrán látható, a tevékenységi körök megoszlása tekintetében túlsúlyban vannak a kereskedelmi ügyek, mely a nem együttműködő vállalkozások esetén az esetek több mint háromnegyedét teszik ki.



A nem együttműködő vállalkozások listája ide kattintva, a Közlemények rovatban elérhető.

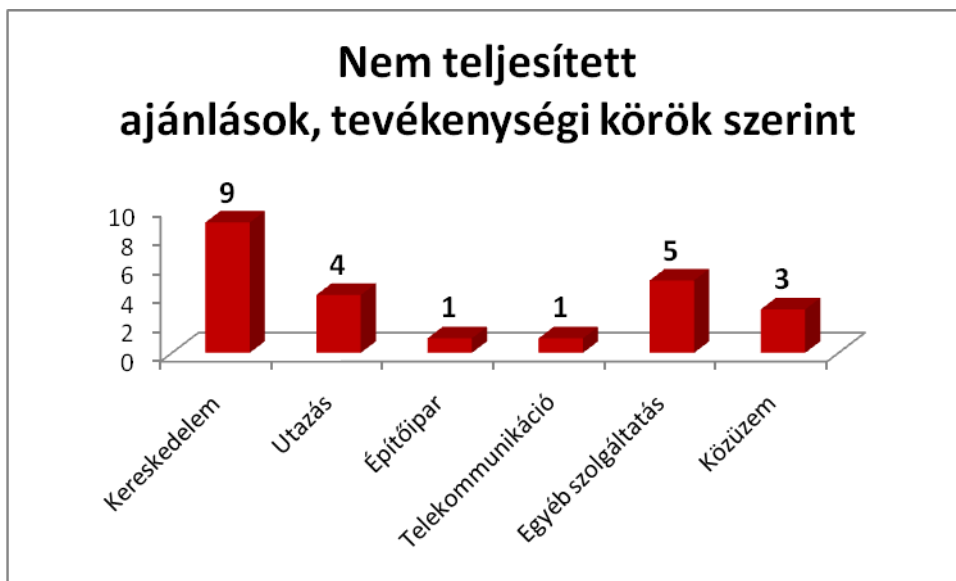
<http://www.bekeltet.bkik.hu/5-Kozlemenyek>

Ajánlások nyilvánosságra hozatala

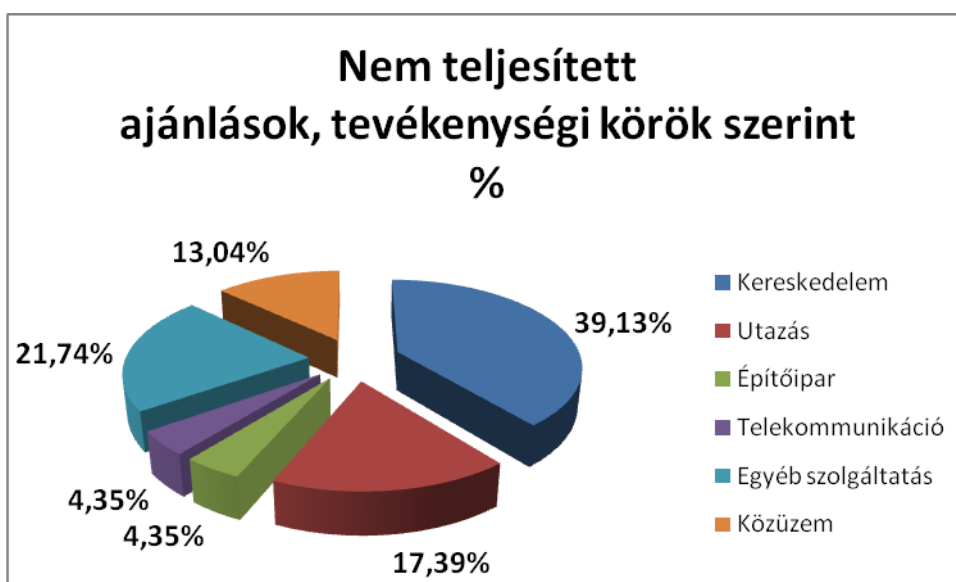
Az Fgytv. 32. § b) pontja értelmében a békéltető testület eljáró tanácsa *„egyezség hiányában az ügy érdemében ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.”*

A 36. § (1) bekezdése értelmében, *„ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - jogosult a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozni.”*

A fenti időszakban 23 ajánlás nyilvánosságra hozatalára nyílt lehetőség. A tevékenységi körök az alábbiak voltak ezen ajánlások esetében:



A tevékenységi körök megoszlása az alábbi volt az adott időszakban nem teljesített ajánlások esetén:



Mint a fentiekből látható, túlsúlyban vannak a kereskedelmi ügyek, az utazási ügyek és az egyéb szolgáltatások.

[A nem teljesített ajánlások ide kattintva érthetőek el.](http://www.bekeltet.bkik.hu/ajanlasok)

<http://www.bekeltet.bkik.hu/ajanlasok>

Kereskedelmi ügyek

Mint a statisztikai adatokból is látható, a leggyakoribb, nem teljesített ajánlások közül kiemelkednek az úgynevezett kereskedelmi ügyek. Ennek tipikus példája és testületi eljárása a következő: A fogyasztó 2006. december 4-én vette át a lakóingatlanát a vállalkozástól. Az ingatlan vonatkozásában több hiba jelentkezett. A fogyasztó a hibák egy részét már az átvételkor is jelezte a vállalkozás részére. A vállalkozás a hibák egy részét javította, de nem megfelelő minőségben. A falakon és födémén repedés található. A lakás akusztika nem megfelelő, a falak penészesednek. A fogyasztó a hibabejelentéséhez igazságügyi szakértői véleményt csatolt. A vállalkozás a bejelentett hibákat nem javította, a fogyasztó megkeresésére nem válaszolt.

Ezt követően a fogyasztó kérelemmel fordult a békéltető testülethez annak érdekében, hogy a testület kötelezze a vállalkozást az igazságügyi szakértő által megállapított 561.080.-Ft, valamint a radiátorok 66.630.-Ft, a ventilátorok 42.500.-Ft és a szőnyegek 319.750.-Ft vételárának, összesen 989.960.-Ft, valamint kamat fizetésére, mindösszesen 1.061.834.-Ft megfizetésére.

A vállalkozás a jelen eljárásban a békéltető testület megkeresésére küldött válasziratában leírta, hogy vállalkozás volt a beruházó. A vállalkozás a szakértői vélemény birtokában felvette a kapcsolatot a társasház tervezőjével és generálkivitelezőjével. A társasház közös képviselőjével tartja a kapcsolatot. A vállalkozás a válasziratában a fogyasztó által megjelölt hibákkal kapcsolatban kifejtette szakmai véleményét. A vállalkozás nem vitatta, hogy a lakásban vannak apróbb hibák, de azok mértékét, illetve keletkezésük okát szükségesnek tartja kivizsgálni. Valamint szükségesnek tartja annak kivizsgálását, hogy mely hibákat kell garanciálisan javítani. A vállalkozás előzetesen a jogvita tárgyára kiterjedő hatályú alávétési nyilatkozatot nem tett.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a fogyasztó a 2010. január 28. napján kelt igazságügyi szakértői véleménnyel bizonyította a lakásban fennálló hibákat. Az igazságügyi szakértő a fogyasztó lakására vonatkozó költségbecslési táblázatban feltüntette a rögzített hibák javítási tételeit. A fogyasztó a becsatolt dokumentumokkal a kérelmében megjelölt követelés összecszerúségét nem igazolta, ezért a fogyasztó kérelmét az eljáró tanács részben találta megalapozottnak.

A fentiekre tekintettel az eljáró tanács ajánlást fogalmazott meg, miszerint a vállalkozás a szakértői vélemény költségbecslési táblázatában feltüntetett javítást 2011. 12. 03. napjáig végezze el.

Egy másik ügyben a fogyasztó kérelme szerint 2010. 06. 18-án rendelte meg a konyhabútorát konyhai gépekkel együtt a vállalkozástól. Kb 8 hét múlva szállították ki, az egyik ajtó olyan mértékben sérült volt, hogy fel sem lehetett szerelni, ezt azóta ugyan nem a megbeszélrt időpontban de kicserélte a vállalkozás. A mikrohullámos sütő elemet nem igazították méretre, mert állítólag nem lehetett, ezért villanszerelővel át kellett szereltetni ezen elem alatt található villanyt. A beszerelés után az egyik fiók akadt, az ajtót nem lehetett felnyitni, ekkor jelezte ismét a mikrohullámos sütő elemének problémáját. Ekkor kiderült mégis be lehet szabni rendesen, felesleges volt a villanszerelő által elvégzett átszerelés.

A vízcsappal szintén volt probléma. Később kiesett a háromszög takaró elem, illetve az egyik felső szekrény takarásában lévő gázcsap kinyitásakor derült ki, hogy nem lehet teljesen kinyitni, mert nem a pöcök, hanem a gázcsap tartja a polcot, amit már nem is lehet korrigálni, csak a bútor nagyfokú sérülésével. A hibák javítását több részletben részben elvégezték, a gázcsap miatti hiba javíthatatlan, a szagelszívó feletti szekrény ajtaja nem marad nyitva, lecsukódik (javították és még mindig nem működik) háromszög takaró elemek kiesnek. Mindannyiszor ugyanaz a szerelő jött ki a vállalkozás részéről. A konyhabútor megtervezést is a vállalkozás végezte el. A fogyasztó az okozott kellemetlenségekért, többletköltségekért (villanszerelő kétszeri kihívása a mikrohullámos sütő polcának átszerelése miatt) a konyhabútor maradandó hibái miatt 150.000 Ft visszatérítést kért a kifizetett vételárból.

A meghallgatáson szabályszerű értesítés ellenére a vállalkozás nem jelent meg, válasziratában vitatta a panasz jogosságát. A vásárló 953.139 Ft értékben rendelt egyedi konyhát, melyet kedvezményes 72.440 Ft áron szereltetett össze a vállalkozással. 1 db frontot cserélni kellett, ez 2010. 09. 06-án meg is történt. Azóta nem kapott megkeresését a fogyasztótól, sem az áruházban sem levélben nem jelezte azt a fogyasztó. A testülettől kapott levél kézhezvétele óta folyamatosan próbálja elérni a fogyasztót, hogy a félreértést tisztázza, vele együttműködve kivizsgálja a leírtakat, de nem járt sikerrel. Ezért pénz visszatérítési kérelmét elutasítja, de új minőségi kifogást kivizsgálja, ha a fogyasztó erre lehetőséget biztosít, és összhangban a ptk paragrafusával lakásán rendezti egy előre egyeztetett időpontban. A vállalkozás a tanács döntésének elismeréséről akként nyilatkozott, hogy kötelezőként nem fogadja el.

A fogyasztó a kérelméhez csatolta a megrendelőlapot, számlát, jótállási jegyet, számlát a szerelésről, jegyzőkönyveket a fogyasztó minőségi kifogásáról, emailt, valamint a meghallgatáson fényképfelvételeket is mutatott a hibákról. A meghallgatáson a fogyasztó elmondta, hogy többször járt személyesen is a vállalkozásnál, azonban a későbbi bejelentéseiről már nem vettek fel jegyzőkönyvet, hanem megadták Demeter László elérhetőségét (retzbutor-os emailcímen), akinek megírhatja a panaszt, ez megtörtént 2010. október 29-én, azóta sem kapott választ rá, a vállalkozás azóta sem nézte meg a helyszínen a bútort. A tervezést is a vállalkozás végezte, ez alapján került sor a gyártásra, illetve külön fizetett a szerelésért is, pont azért, hogy egy helyen megoldódjon minden. A csapteleppel azóta is gondok vannak, már kétszer kellett szerelni, a szűrőt rendszeresen kell cserélni.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, a fogyasztó meghallgatása alapján részben megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint.

A bútor vételára 950.139 Ft volt, a szerelés díja 72.440 Ft, összesen 1.022.579 Ft-ot fizetett a fogyasztó a vállalkozásnak. A fogyasztó a csatolt iratok szerint szemben a vállalkozás által írtakkal valóban többször jelezte a hibákat a vállalkozás felé, legutóbb 2010. október 29-én. Több hibát kijavított a vállalkozás, többször szállt ki a fogyasztóhoz, ezzel is jelentős kényelmetlenséget okozva, de továbbra sem sikerült a legalapvetőbb hibát elhárítani. A gázcsap tartja a polcot, az elem, a konyhabútor pedig egyedileg gyártott, nem lehet összevissza furkálni, nincsenek benne különböző helyeken lyukak, hogy csak úgy át lehessen helyezni a polcot. Meg kellene bontani az egész bútort ahhoz, hogy cserélni lehessen, de ezt egyszer már megtette a vállalkozás a mikrohullámos sütő eleménél.

Az eljáró tanács osztotta a fogyasztó azon felvetését, hogy mennyire lesz még esztétikus, és tartós egy olyan bútor, amit állandóan elemeire szednek szét, hiszen pont méretre lett összepasszolva. A gázcsapot azóta sem lehet rendesen kinyitni. A háromszög elem kiesése

valóban kicsi hiba a többihez képest, mégsem volt hajlandó elhárítani a vállalkozás szerelője. A gáztűzhely feletti felfelé nyíló ajtó a kinyitást követően pár másodperc múlva lecsapódik.

A villanszerelőnek kifizette összegéről a fogyasztó nem tudott számlát bemutatni, nem tudott összegszerűséget mondani, de a munka elvégzése a bemutatott fényképeken látható volt.

A fogyasztó külön fizetett a bútor összeszereléséért is, amit a vállalkozás hibásan végzett el, illetve az ezt követő javítások sem hoztak megfelelő eredményt.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a hibát nem javíthatni kell, hanem ki kell javítani, ez azonban nem történt meg, a csere az egész konyhabútor cseréjét jelentené, ami szintén nem megfelelő, hiszen nagy része a fogyasztó szerint is megfelelő a bútornak, ezért az árszállítást tartotta indokoltnak az eljáró tanács, melynek összegét 100.000 Ft-ban határozta meg. Az árszállítás összegénél figyelemmel volt az eljáró tanács a konyhabútor vételárára és a szerelés költségére is.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét. Azaz a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizessen meg 100.000 Ft-ot a fogyasztó részére.

Továbbra is előfordulnak termékbemutatóval kapcsolatos ügyek és nem teljesített ajánlások: fogyasztó kérelme szerint 2011. 06. 02. napján árubemutatón vett részt, ahol reklámsomagot (gyógy fénylámpa, indukciós főzőlap, kis kocsi) nyert és vásárolt két db 200x160cm méretű fiúknak szánt kék színű takarót, darabonként 90.000,- Forintért. A bemutatón 63.000,- Forint előleget fizetett.

A fogyasztó a meghallgatáson mintaként bemutatott a takarókéhoz hasonló anyagot. A kiszállításra az adásvételi szerződés alapján 2011. 08. 24. napján került sor. Akkor fizette ki a fennmaradó 117.000,- Forintot számla ellenében. Az átvételkor észrevette, hogy a takarók 180x130cm méretűek és az egyik közülük piros. Tiltakozása ellenére az átvételi elismervényt aláírták vele.

A fogyasztó úgy érezte, hogy becsapták és megtévesztették. Reklamálni nem tudott a vele szerződést kötő személynél, mert telefonon nem volt elérhető. A vállalkozásnak 2011. 09. 16. napján küldött reklamációja sem vezetett eredményre, ezért kérelmével a békéltető testülethez fordult. A fogyasztó kérelméhez másolatban csatolta a pénzügyi bizonylatokat, a jótállási jegyet és a feladóvevényt. Az eljáró tanács a becsatolt iratok és a meghallgatás alapján megállapította, hogy a vállalkozás a hatályos jogszabályoknak és az adásvételi szerződésben foglaltaknak megfelelően járt. A két takarót a 40. héten ki akarta cserélni, mert a fogyasztó reklamációját jogosnak ismerte el. A cserére a 2011. 11. 09. napján érkezett válasziratban ismételen - egy hetes határidővel - kötelezettséget vállalt.

A fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. (VII. 30.) (a továbbiakban: GKM rendelet) 1. § szerint „*a fogyasztói szerződés hibás teljesítése miatt, vagy jogszabályon alapuló jótállás keretében érvényesített kifogás intézése során e rendelet szabályai szerint kell eljárni, azoktól a fogyasztó hátrányára eltérni nem lehet.*” A vállalkozás az adásvételi szerződés mellékletének 13. pontjában kötelezettséget vállalt arra, hogy a reklamáció jogossága esetén a kifogásolt terméket kicseréli. Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlás szerint találta megalapozottnak a fogyasztók kérelmét.

Egy szintén kereskedelmi ügyben a fogyasztó 2010. dec. 15-én 400.000,- Ft-ért egy hidromasszázs gőzkabint vásárolt, ezzel egyidejűleg pedig 50.000,- Ft-ért megrendelte a vállalkozástól a kabin beszerelését. A fogyasztó már a beszereléskor jelezte, hogy nem kapott használati-kezelési útmutatót, ám ezt a hiányosságot a vállalkozás a későbbiekben, többszöri kérés ellenére sem pótolta. A kabin beépítésekor a fogyasztót, kérdésére, arról tájékoztatták a vállalkozás szerelői, hogy a gőzt bármilyen, a kereskedelmi forgalomban kapható illóolajjal lehet illatosítani, úgy, hogy azt vattára kell csepegtetni, és a vattát a megfelelő nyíláshoz kell helyezni.

A fogyasztó ennek megfelelően járt el, azonban a kád bevonata kilágyult és elszíneződött, azt az illóolaj feloldotta. Ezért felhívta a szervizt és bejelentette a hibát. A szerelők kijöttek, lefénnyképezték a kádat, és jegyzőkönyvet vettek fel, eközben pedig a kabin többi hiányosságát és hibáját is részben kijavították. Közölték továbbá, hogy a szerviz vezetője fog dönteni a kád „sorsáról”. A fogyasztó - a jegyzőkönyvben is rögzítetten – a kád cseréjét kérte, mivel a szerelők szerint a kád nem javítható. Kb. 2 hét elteltével a vállalkozás elutasította a fogyasztó igényét, hivatkozással arra, hogy a fogyasztó a hibás, így a teljes kár őt terheli. Ugyanakkor a fogyasztó úgy véli, hogy a vállalkozás az Fgytv.-t megsértve járt el, hiszen bár 4-szer volt kinn a hibát javítani, és a fogyasztó minden alkalommal kérte a használati-kezelési útmutatót, ezt mégsem kapta meg, így nem tudott arról, hogy esetleg vonatkozik-e bármilyen előírás a kabinhoz használható illóolajra.

A fogyasztó a fentiek miatt kezdeményezett békéltető testületi eljárást, a kabin kicserélését vagy káranak – 450.000,- Ft-nak – megtérítését kérve. Kérelméhez mellékelte a vételéről és a beszerelésről kiállított számlákat, illetve átvételi elismervényt, a beépítés munkalapot (2010. 12. 15.), a jótállási jegyet, 2 db szerviz munkalapot (2011. 01. 06. és 2011. 02. 02.), a kifogásáról felvett jegyzőkönyvet, valamint a vállalkozás 2011. 02. 08-i levelét.

A meghallgatáson a felek egyezően adták elő, hogy amennyiben a termék beszerelését a vállalkozás végzi el – mint ahogyan a jelen esetben is történt -, úgy nem 1, hanem 2 év a jótállási idő. A fogyasztó az eljáró tanács kérésére felmutatta a vásárlásról kiállított számla eredeti példányát, melyen jól látható, hogy a kabint nem a vállalkozás, hanem a Pianetti Kft. értékesítette a fogyasztó részére.

A fogyasztó hangsúlyozta, hogy a mai napig nem kapott kezelési útmutatót, és senki nem hívta fel a figyelmét arra, hogy milyen szert használhat a kádrohoz. Kezelési útmutatót, elmondása szerint a forgalmazótól is kért, a forgalmazó azonban arra hivatkozott, hogy műszaki problémáról van szó, ezért forduljon a vállalkozáshoz. A meghibásodás, a fogyasztó elmondása szerint, úgy történt, hogy az illóolajat vattára csepegtette, és a vattát a kád oldalán lévő kis dobozba tette, mely aztán lefolyt a kád szélén, és leoldotta, felpuhította a festéket. Álláspontja szerint, a szóban forgó kis doboznak nem lenne semmi értelme, ha pusztán gőzbefűvásra lenne alkalmazható. Ezt egyébként – elmondása szerint - a szerelők is megerősítették.

A vállalkozás képviselője a meghallgatáson az eljárás irataihoz csatolta a beépítési és használati útmutatót, valamint hangsúlyozta, hogy abban nincs az leírva, hogy vegyszereket lehetne használni a termékhez. Előadta, hogy febr. 9-én elküldték az útmutatót a fogyasztónak. Ezt igazolni nem tudja, mivel nem ajánlott küldeményként szokták feladni a leveleiket. A vállalkozás képviselője hangsúlyozta azt is, hogy tudomása szerint még a

fogyasztó gyermekének szemét is marta az illóolaj, tehát az nagyon erős lehetett. Hozzátette azt is, hogy még a vatta is beleivódott a kád festékanyagába.

A fogyasztó az eljáró tanács kérdésére előadta, hogy egy narancssárga tetejű, kereskedelmi forgalomban kapható illóolajat használt. Elmondta, hogy felhívta az olaj forgalmazóját, aki szintén értetlenül állt a probléma előtt. Kiemelte, hogy a kabint a vállalkozás egyébként ötször javította. A vállalkozás képviselője ezt cáfolta, és úgy nyilatkozott, hogy hasonló probléma még nem fordult elő kádjaikkal, holott rengeteg ilyen kádat forgalmaznak. Az eljáró tanács kérdésére úgy nyilatkozott, hogy nem tudja, mire szolgál a szóban forgó kis doboz. Felmutatta az ÉMI Kht. vizsgálati jegyzőkönyvét is, mely szerint a vállalkozás termékei megfelelnek az előírásoknak. Véleménye szerint az akriljavító szettel való javítás jelentene megoldást a hibára, mely szettel a vállalkozás rendelkezik. A vállalkozás vállalja a javítást, de csakis szívességből, hiszen a vétkességét nem ismeri el. Az eljáró tanács kérdésére a vállalkozás képviselője úgy nyilatkozott, hogy a vállalkozás az eljáró tanács döntését kötelezésként nem fogadja el.

A fogyasztó előadta, hogy elfogadja a javítást, amennyiben arra garanciát vállal a vállalkozás. Már így is rengeteg pénzt költött a termékre, ezért nem igazán kíván többször javított kádat használni. Többek között a törülközőtartó leesett, melyet a vállalkozás nem tudott garanciálisan pótolni, ezért a fogyasztó egy barátja cserélte ki azt.

A vállalkozás képviselője a javítással kapcsolatban egyrészt hangsúlyozta, hogy árnyalatnyi színelkülönbség biztosan nem küszöbölhető ki a javítással sem, másrészt hangsúlyozta, hogy rengeteg olyan, általánosan használt tisztítószer kapható, amely szétmarta a csaptelepeket, a javítás ezért sem biztos megoldás. A vállalkozás képviselője jelezte azt is, hogy utána érdeklődik a vállalkozás vezetőjénél, vállalnak-e garanciát a javításra.

A javítás mikéntjének tisztázása érdekében ismételt meghallgatás kitűzésére került sor. Az ismételt meghallgatáson a fogyasztó megjelent, az eljáró testületi taggal szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő. Az ismételt meghallgatáson a vállalkozás szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg.

A fogyasztó az ismételt meghallgatáson felmutatta a kabin kiszakadt törülközőtartóját, hozzátéve azt is, hogy nem érti, egyébként miért célszerű egy gőzkabinban törülközőt tartani. Elmondta, hogy a kabin világítása is tönkrement, mivel – a szerviz munkalap szerint – „vizet kapott”. Ő ezt is nonszensznek tartja, hiszen gőzkabinban nem lehet kiküszöbölni a víz jelenlétét. A fogyasztó színes fotót csatolt be az illóolaj okozta meghibásodásról és a kis tartódobozról. Becsatolta továbbá a Paluzelli Team Kft. által készített, „Felmérés-Szakvélemény-Javaslat” megnevezésű okiratot is (2011. 04.19.), mely a termék hibáit taglalja. A fogyasztó úgy nyilatkozott, hogy belefáradt a javítgatásokba, ezért a megfizetett 450.000,- Ft-ot kéri vissza. Előadta, hogy az első meghallgatás után felhívta őt a vállalkozás, ki is jött volna javítani, de ez elmaradt, mivel nem vállalt volna garanciát a javításra.

A fogyasztói kérelem – a felek nyilatkozata és a becsatolt okiratok alapján – megalapozott. Az eljáró tanács mindenekelőtt rögzítette, hogy az Fgytv. 31. § (1) bekezdése szerint „A kérelem, illetve a válaszirat az eljárás során szabadon módosítható vagy kiegészíthető, kivéve, ha az eljáró tanács ennek lehetőségét az ezzel okozott késedelemre tekintettel kizárja, vagy a vállalkozás az alávetésre hivatkozva a kérelem módosítása, illetőleg kiegészítése ellen tiltakozik.”. Ennek megfelelően, a fogyasztó ismételt meghallgatáson történt

kérelemmódosításának – mely szerint kijavításra, kicserélésre, illetve a 450.000,- Ft visszafizetésére irányuló igényei közül csak ez utóbbit tartotta fenn - nem volt jogszabályi akadálya. Ezért az eljáró tanácsnak a fogyasztó 450.000,- Ft visszafizetésére irányuló igényéről kellett döntenie. Ezt az igényt az eljáró tanács az alábbiak szerint találta megalapozottnak.

Az eljárás iratai és a felek egyező előadása alapján a hidromasszázs kabint a fogyasztó ugyan nem a vállalkozástól, hanem a Pianetti Kft.-től vásárolta meg, ugyanakkor a kabinra jótállási kötelezettséget a vállalkozás vállalt, továbbá a vállalkozás végezte el a kabin beépítését is.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (Ptk.) 248. § (1) bekezdése szerint *„Aki a szerződés hibátlan teljesítéséért szerződés vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, ennek időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A jótállás a jogosultnak a törvényből eredő jogait nem érinti.”*

Fentiek alapján, a jótállási időn belül jelentkezett hibák esetében – mint a jelen esetben is -, a jótállásra kötelezettet terheli annak bizonyítása, hogy a hiba a teljesítés után keletkezett, másképpen: annak bizonyítása a vállalkozást terheli, hogy a termék gyártási vagy anyaghibával a teljesítéskor nem rendelkezett, illetve az, hogy a hiba nem rendeltetésszerű használatból ered. A vállalkozás hibás teljesítést cáfoló, illetve a nem rendeltetésszerű használatra vonatkozó állítása önmagában nem alkalmas a hibás teljesítés miatti felelősség alóli kimentésre, hiszen nyilvánvalóan nem minősül bizonyítéknak, hanem csupán a vitában részt vevő felek egyike állításának.

Mindezen túlmenően: maga a vállalkozás sem vitatta, hogy a beépítési és használati útmutató a vásárláskor, illetve a beszereléskor nem került átadásra a fogyasztó részére, így az abban foglaltakról nem lehetett tudomása a fogyasztónak, de mint az az eljárás irataiból kitűnik, az útmutatóban foglaltakkal azonosan rögzítette az átadott jótállási jegy azokat a figyelmeztetéseket, amelyekre a vállalkozás a panasz elutasítása körében hivatkozott:

„A jótállás nem vonatkozik azon hibákra, sérülésekre:

...

- *Sérülések, melyek a vízkő eltávolítását szolgáló sósav vagy más, maró hatású szerek használata miatt keletkeztek.*
- *Sérülések, melyeket szélsőségesen alacsony vagy magas Ph értékű tisztítószer használata miatt keletkeztek (Ph<4 vagy Ph>10)”*

A jótállási jegy, illetve az útmutató ezen kitételei ugyanakkor az eljáró tanács megítélése szerint nem adnak kellő tájékoztatást, figyelmeztetést illóolajok használatára vonatkozóan, hiszen az alábbi figyelmeztetések egyike alapján sem feltételezhető ésszerűen, kellő körültekintés mellett, hogy egy gőzkabinban ne lenne biztonságosan használható illóolaj. Itt jegyzi meg az eljáró tanács, hogy gőzkabinokkal szemben nyilvánvalóan kifejezetten életszerű elvárás az illóolajok használatának lehetősége.

Fentiekén túl tény az is – hiszen a vállalkozás az erre vonatkozó állítást sem tagadta -, hogy az ő alkalmazottai azt a tájékoztatást adták, hogy vattára csepegtetve az illóolaj igenis használható a kabinban. Fentiek alapján az eljáró tanács megállapította, hogy hibás teljesítés történt.

A Ptk. 248. § (2) bekezdése szerint „A jótállás a kötelezettet a jótállási kötelezettséget keletkeztető szerződésben vagy jogszabályban, továbbá a szolgáltatásra vonatkozó reklámban foglalt feltételek szerint terheli.”.

Az eljárás irataihoz csatolt jótállási jegy szerint a fogyasztó kijavításra, illetve kicserélésre jogosult. A vállalkozás azonban sem kijavítási, sem kicserélési kötelezettségének nem tett eleget – holott a fogyasztó mindkét jótállási igénnyel élni kívánt az eljárás iratainak tanúsága szerint.

A hibás teljesítés következtében ugyanakkor a fogyasztó oldalán kár keletkezett, amely kár tehát a kabin kezelésére vonatkozó megfelelő tájékoztatás elmaradásából, illetve a nem megfelelő tájékoztatásból eredt, tehát a vállalkozásnak felróható.

A Ptk. 248. § (5) bekezdése folytán alkalmazandó 310. § szerint: „Szavatossági jogainak érvényesítésén kívül a jogosult a hibás teljesítésből eredő kárának megtérítését is követelheti a kártérítés szabályai szerint.”. [A Ptk. 248. § (5) bekezdése rögzíti, hogy „(5) A törvénynek a szavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályait a jótállási jogok gyakorlásánál megfelelően alkalmazni kell.”.]

Az eljáró tanács megítélése szerint a kár összességében a kád vételárában, valamint a beépítés költségében áll, hiszen egyrészt kicserélés esetén egy új kabin kerülne beépítésre, melynek vételára a becsatolt számla tanúsága szerint 400.000,- Ft, másrészt a beépítés szintén számlával igazolt, 50.000,- Ft összegű költsége is a hibás teljesítéssel összefüggésben feleslegesen felmerült kárként jelentkezik.

Mіндеzek alapján az eljáró tanács a rendelkező részben foglaltak szerint megalapozottnak találta a fogyasztó igényét, azaz a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételétől számított 15 (azaz: tizenöt) napon belül fizessen meg a fogyasztónak 450.000,- Ft-ot (azaz: négyszázötvenezer forintot).

Cipős ügyek

Továbbra is rengeteg az úgynevezett cipős ügy, melynek egyik példája a következő: a fogyasztó kérelme szerint 2011. május 15. napján a Soroksári Tesco Sportfaktory üzletben vásárolt a lányának egy vászon tornacipőt, mely két hónapos használat során tönkrement. 2011. július 17. napján visszavitte a cipőt. Az üzlet elküldte a lábbelit bevizsgálásra.

Kiss Béla szakértő véleménye szerint a szakmai vizsgálatok és a gyakorlati tapasztalatok alapján, a lábbelin keletkezett elváltozások használati eredetű károsodások, valamint nem vezethetők vissza rejtett anyag- /vagy gyártási hibára. A fogyasztó kérte a termék cseréjét vagy a vételár visszafizetését a vállalkozástól. A meghallgatáson szabályszerű értesítés ellenére a vállalkozás nem jelent meg, válasziratában előadta, hogy a vásárlói kifogás elbírálása során megállapította, hogy az észlelt elváltozás nem gyártási vagy anyaghiba. Ennek megfelelően jelen ügyben nem áll fenn a vállalkozás részéről a szavatossági kötelezettség.

A vállalkozás álláspontja szerint a fogyasztó által megvásárolt termék a vásárlás időpontjában megfelelt a jogszabályban és a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak. A termékben bekövetkezett károsodás csak és kizárólag a fogyasztó által történt nem megfelelő használat

eredménye. A vállalkozás nyilatkozott, hogy az ügyben eljáró Tanács döntését kötelezőként nem ismeri el.

A fogyasztó a meghallgatáson álláspontját az írásbelivel egyezően fenntartotta. Az eljáró tanács a becsatolt iratok, a fogyasztó meghallgatása alapján megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint.

A 49/2003. (VII. 30.) GKM-rendelet, valamint az 1959. évi IV. törvény a polgári törvénykönyvről szóló jogszabályok rendelkezései tisztán és világosan kimondják: fogyasztói szerződésben az első hat hónapon belül vélelem szól amellett, hogy a dolog hibája már a vásárláskor megvolt. Ez azt jelenti, hogy ha visszavisszük a cipőt, mert rendeltetésszerű használat ellenére kilyukad a talpa, és a blokk szerint még nem telt el hat hónap a vásárlás óta, vagy eleget tesznek szavatossági igényünknek a jogszabályban rögzített sorrendben, vagy megdöntik a vélelmet egy szakértői véleménnyel.

A Tanács álláspontja szerint a természetes elhasználódás, helytelen kezelés vagy tárolás, erőszakos külső behatás esetén nem teljesíthető a szavatossági igény. Ide tartoznak az alábbiak: természetes bőrbélés színezése, beázás (kivéve, ha a lábbeli vízálló közttes béléssel rendelkezik), bőrtalp elkopása viselés következtében), gumitalp kopása (a törés természetesen nem), sarokkopás illetve sarokfleck elhasználódása, nem megfelelő cipőápolás miatt keletkezett bőrhiba, rugós sámfá okozta esetleges eldeformálódás, bármilyen külső fizikai behatás miatt keletkezett sérülés.

A meghallgatáson a cipő szemrevételezése megtörtént. Véleményük szerint 2,5 hónap használat után egy sportcipő anyaga a gumi mentén csak akkor szakadhat ki, ha a termék rejtett anyag-/vagy gyártási hibás, tekintettel arra, hogy a fogyasztó betartotta a használati szabályokat, rendeltetésszerűen használta, szakszerűen tisztította, ápolta, házilagosan nem javította.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét. azaz a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon a terméket cserélje ki és amennyiben nincs árukészleten a termék ellenértékét 15 napon belül 9.999.- Ft-ot a fogyasztó részére fizesse vissza.

Utazási ügyek

Mint a statisztikai adatokból kitűnt, nem ritka a testületek előtt az utazási szerződésekkel kapcsolatos jogviták sem, így az sem meglepő, hogy a nem teljesített ajánlások között is találunk ilyeneket.

Az egyik ügyben a fogyasztók a Fiesta Travel Utazási Iroda Kft-vel kötöttek utazási szerződést, mely egy Maldív szigeteken történő üdülésre vonatkozott 2010. 10. 30 – 2010. 11. 06-ig. 2010. 07. 24-én 200.000,- Ft-ot, 2010. 10. 02-án pedig 362.030,- Ft-ot fizettek be az utazási csomagra a Fiesta Kft. irodájában. Az utazás megkezdése előtt az iroda csődbe ment és arról értesítette a fogyasztókat, hogy forduljanak a biztosítójához, a vállalkozáshoz.

A vállalkozás a káresemény bekövetkeztét nem vitatta, de a kifizetést megtagadta. A fogyasztók az eljárásban kérték a befizetett részvételi díj (1.643,- EUR és 230,- USD), mint keletkezett kárak megtérítését a vállalkozás részéről.

Kérelmükhöz csatolták:

- 2010. 07. 22-i Fiesta Travel Kft-vel kötött utazási szerződést.
- 2010. 07. 22-i Utazást közvetítő szerződést, melyen utazásszervezőként a Jetwing Hungary Kft. van feltüntetve.
- A Fiesta Travel Kft. tájékoztatóját a Maldív-szigeteki üdülésről.
- A Fiesta Travel Kft. 2010. 07. 22-i számláját 394.400,- Ft-ról.
- Az Utazási szerződés Általános Szerződési Feltételeit.
- A Fiesta Travel Kft. 2010. 07. 24-i Bevételi pénztárbizonylatát 200.000- Ft-ról, és a 10.02-it 362.030.Ft-ról
- A Ruefa Reisen Utazási Iroda 2010. 10. 28-i Utazási szerződését ugyanerre az utazásra 1.643,- EUR-ról.

A meghallgatáson a vállalkozás szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg, de 2011. 06. 06-án válasziratot küldött Havasi és Kaczub Ügyvédi Iroda, mint meghatalmazott által. Meghatalmazását csatolta. Alávetési nyilatkozatot nem tett, jelölési jogával élt. Vitatta a fogyasztói panasz jogosságát. Az eljáró tanács a becsatolt iratok, a fogyasztók meghallgatása és a bizonyítékok okszerű mérlegelése után az alábbiak szerint találta megalapozottnak a fogyasztók kérelmét.

A fogyasztók - a vállalkozás által sem vitatottan - igényüket a Fiesta Travel Utazási Iroda Kft-nek a vállalkozás fióktelepénél fennálló utazásszervezők vagyoni biztosítására alapítva terjesztették elő a vállalkozással szemben igényüket. A fogyasztók elmondása szerint az Utazási szerződést a Fiesta Travel Utazási Iroda Kft-vel kötötték meg a West-End City Centerben lévő irodájukban 2010. 07. 22-én.

Az utazási szerződés megkötése során a Fiesta Kft. ügyintézője úgy tájékoztatta a fogyasztókat, hogy teljes utazási csomagot biztosítanak részükre, mely tartalmazza a Maldív-szigeteken 2010. 10. 30 – 2011. 11. 06-ig való tartózkodás idejére a kétágyas szobát, all inclusive ellátást, repülőjegyet oda-vissza utat (transzfert), így a teljes részvételi díjat 578.030,- Ft értékben. A részvételi díjból 16.000,- Ft kedvezményt kaptak a fogyasztók.

Erre tekintettel a fogyasztók a becsatolt bevételi pénztárbizonylatok szerint 2010. 07. 24-én 200.000,- Ft részvételi díj előleget, majd 2010. 10. 02-án további 362.030,- Ft részvételi díj hátralékot fizettek be a Fiesta Travel Kft. részére. Az utazás megkezdése előtt a Fiesta Travel Kft. csődbe ment és ezen káreseményre tekintettel a vállalkozás, mint a Kft. biztosítójának felelőssége fennáll, amelyet a vállalkozás válasziratában nem vitatott, elismert.

A vállalkozás válasziratában elsődlegesen arra hivatkozott, hogy a kárigényük előterjesztésénél a fogyasztók eltérő neveket és címeket tartalmazó szerződéseket nyújtottak be. Az eljáró tanács erre tekintettel a fogyasztók személyazonosságát hitelt érdemlően ellenőrizte, a közokiratok alapján állandó lakcímük 3170 Szécsény, Damjanich u. 5. A vállalkozás azon hivatkozása, hogy nem állapítható meg a kárbejelentők és az utazási szerződést megkötő megrendelők ugyanazok-e, teljesen alaptalan.

A vállalkozás másodlagosan arra hivatkozott, hogy a fogyasztók által becsatolt bizonylatok alapján csak 158.000,- Ft befizetett előleg tartozik a kockázatviselés körébe és csak belföldi fizetőeszközben tudnak teljesíteni. A fogyasztók a meghallgatáson akként módosították

kérelmüket, hogy a befizetett 562.030,- Ft visszatérítését kérik a vállalkozástól, mert kétszer fizették ki a nyaralásukat.

A becsatolt iratokból az állapítható meg, hogy az Utazási szerződést ténylegesen megkötő Fiesta Kft. csak az utazás közvetítője volt és az utazásszervező a Jetwing Hungary Kft. A fogyasztókat is megtévesztette a szerződést megkötő Fiesta Travel Kft., mert végig úgy járt el, mintha ő lenne az utazásszervező cég. Az utazási szerződés mellékleteként átadott Általános Szerződési Feltételek szerint az utazásszervező vagyoni biztosítékát a QBE Insurance Limited Mo. Fióktelepe látja el.

Az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI.28.) Korm rendelet 1. § c) pontja szerint: *„Utazási csomag: az olyan utazási szolgáltatás, ahol az utazásszervező személyszállítási, szállás- és egyéb turisztikai szolgáltatások közül legalább kettőnek az együttesét nyújtja.”*

10. § (1) bek. szerint: *„Az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítéséért az utazásszervező felel.”*

12. § (1) bekezdéssel összhangban: *Az utazásszervező a szolgáltatás teljesítéséért igénybe vett közreműködő (pl. utazást közvetítő) magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el.*

A vállalkozás válasziratában nem vitatta, hogy az utazási szerződést kötő Fiesta Travel Kft. biztosítójaként felel a nemteljesítésből eredő károkért. Nem vitatta a kár megtörténtét, tehát a Fiesta Travel Kft. csődjét, fizetéseképtelenségét.

A vállalkozás által becsatolt Az utazásszervezők vagyoni biztosíték biztosítása szabályzatának 4/2. pontja alapján a biztosító a biztosított utazási iroda által átvett előleg, illetve részvételi díj megfizetésére köteles. Ez alapján a fogyasztók által a bevételi bizonylatok szerint befizetett részvételi díj előleg és részvételi díj teljes összege – a vállalkozás állításával ellentétben – 562.030,- Ft. Ez a teljes utazási csomagra vonatkozott és 2 részletben került befizetésre 200.000,- Ft előlegként és további 362.030,- Ft részvételi díj hátralékként.

Jelen szerződéskötéskor a fogyasztókat megtévesztették abban a tekintetben, hogy a Fiesta Travel Kft. utazásszervezőként járt el, de az utazásközvetítőért való felelőssége a Jetwing Hungary Kft-nek is fennáll, amely az eljáró tanács szerint ezen kártérítési igényt is megalapozza.

Egy másik utazással kapcsolatos ügyben a fogyasztók kérelme szerint befizettek 2 fő részére 747.600,- forintot egy a vállalkozás szervezésében indított „Kenya – Elefántok napnyugtakor elnevezésű utazásra 2011. február 15-25. közötti időpontban. Az utazást kizárólag a szafari miatt választották. Nyelveket nem beszélnek, ezért hagyatkoztak az ügyintéző tájékoztatására, mely szerint 6 fő jelentkezése esetén a telepített magyar idegenvezetővel indítják a szafarit. Az ügyintéző egyúttal azt is közölte, hogy a helyszínen nincs lehetőség a 2 napos szafarira befizetni, mivel a fakultatív programok között ez nem szerepel.

Legnagyobb megdöbbenésükre a megérkezést követő napon az idegenvezető közölte, hogy a budapesti irodától kapott információ szerint mégsem lesz jelen a fogyasztók által Magyarországon befizetett február 18-19-re befizetett szafarira, mert ha a helyszínen van elég jelentkező, akkor neki szerveznie kell egy kétnapos magyar nyelvű szafarit február 22-23-ig. Arról, hogy a Magyarországon befizetett csoportnak nem lesz magyar nyelvű idegenvezetője,

a helyszínen jegyzőkönyvet vettek fel. A fogyasztók által igénybe vett szafarin végül semmilyen idegenvezetést nem kaptak, mivel csak a busz angolul alig beszélő vezetőjére voltak bízva, aki semmilyen tájékoztatást nem adott a vad- és növényvilágról. Fogyasztók kifejezetten a szafari miatt mentek Kenyába, és úgy érezték, hogy az utazási iroda átverte őket, mivel nem azt a programot kapták, amire befizettek.

Az utazási iroda katalógusában egy trópusi kertben található szállodaként hirdették a Ndovu Beach Village hotelt. Ezzel szemben azt tapasztalták, hogy a trópusi kert egy kopár, kb. 30-50 cm-es növényekkel beültetett terület, ahol a nem kis távolságokra lévő éttermek, illetve bármi csak betonjárda, a tűző napon közlekedve árnyék nélkül voltak megközelíthetők.

Mivel ez is csalódás volt fogyasztók számára, kérdezték az idegenvezetőt, hogy miért tájékoztatták őket félre, hiszen nem mindegy, hogy egy kopár, vagy egy trópusi kert van a környezetükben, ő azt válaszolta, hogy ebben nem tud nyilatkozni. Fogyasztók ugyancsak kifogásolták, hogy a szállodában minden program és műsor francia nyelven folyt, az éttermekben az ételek nevei franciául voltak kiírva. Fogyasztók ugyancsak kifogásolták, hogy a hazautazásnál több mint 5 órát váraoztak a repülőtéren, minden tájékoztatás és ellátás nélkül. A repülőgép végül délután 15 óra helyett este 20 órakor indult. Panaszukat jelezték az utazási iroda felé azzal, hogy a Travel Service légitársaság és az utazási iroda között a charterjáratra kötött szerződésre az EU irányelvei is vonatkoznak, melynek értelmében megfelelő ellátást (telefonálás, étel, ital) kellett volna biztosítaniuk és ezt a két vállalkozásnak egymás között kell lerendezniük. A gépnek 25-én 23 órakor kellett volna megérkeznie, ehelyett 26-án reggel ért Ferihegyre.

Mivel fogyasztók panaszát a vállalkozás nem rendezte, ezért a békéltető testülethez fordultak. Kérelmükben a befizetett részvételi díj 50 százalékának megtérítésére tartottak igényt. A meghallgatáson vállalkozás nem jelent meg, de válasziratban értesítette eljáró tanácsot álláspontjáról. Vállalkozás válasziratához csatolta a fogyasztóknak írt levelét, amelyben hivatkozott a honlapjukon, illetve az aktuális katalógusukban közzétett „Utazási Tanácsok” című fejezetre, mely az Általános Szerződési Feltételek részét képezi, az alábbiak szerint:

A repülőutat illetően: „Az összes általunk kínált repülőutat neves légitársaságokkal bonyolítjuk. A nemzetközi légi közlekedésben szokásos előírások és egyezmények alapján a Kartago Tours Utazási Iroda fenntartja az indulási hely, idő, a repülési útvonal, a közbenső leszállások, a légitársaság kiválasztása, a repülőgép típusa és a repülési terv változtatásának jogát. Az érvényes pontos indulási és érkezési időpontokat az úti okmányaik tartalmazzák. Technikai vagy szervezési okokból változhat a repülőgép típusa és útvonala, de meg-megtörténhet az is, hogy a kiírt desztinációk között le kell szállnia a repülőgépnek.

A Kartago Tours Utazási Iroda repülőgépes utazásainak első és utolsó napjai utazási napok, nem pedig nyaralási napok. Azzal sem lehet számolni, hogy az indulási a délelőtti órákban lenne, a visszautazás pedig az esti órákban. Az odautazás esti járat esetén az első éjszakába, a hazautazás reggeli járat esetén az utolsó éjszakába nyúlhat. A repülőgép indulási ideje néhány órával a tervezett időpont előtt is megváltozhat, a késések pedig egészen gyakoriak az utóbbi években, amit nem csak a kedvezőtlen időjárási viszonyok okozhatnak, hanem technikai problémák is, elsősorban a légifolyosók túltelítettsége. A Kartago Tours és a légitársaságok azon munkálkodnak, hogy a lehető legnagyobb mértékben kizárják ezeket a zavaró tényezőket, de ha mégis előfordulna, hogy a repülőgép indulási ideje megváltozik, illetve késik, szíves megértésüket kéri.

A menetrend változásból, késésből eredő kellemetlenségeikért a Kartago Tours nem vállal felelősséget. Az esetleges változásokról az ügyfeleket azonnal tájékoztatjuk. A charter légitársaságok menetrendjének alakulására az utazási irodának nincs ráhatása, azokat a légitársaságok maguk alakítják. Az utasnak figyelembe kell vennie a jelentős késés, vagy menetrend változás előfordulásának lehetőségét az átszállások, a lakóhely-reptér transzfer megszervezésénél, a szabadságok tervezésénél és a kereskedelmi határidők betartásánál.”

Az idegenvezetővel kapcsolatosan: *„Az üdülőhelyre érkezéskor magyarul beszélő helyi képviselőnk a repülőtéren fogadja utasainkat. Programfüzetünkben jelzett egyes úti céljaink esetén helyi nyelven és angolul beszélő idegenvezető fogadja az utasokat. Az üdülés elején általános információs órát tart, ahol utasainknak átad egy tájékoztatót, amelyen szerepel a telefonszáma is (esetleg kollégái telefonszáma is). A szállodában kifüggesztett infótáblán (a recepción) szintén szerepel idegenvezetőnk elérhetősége. Probléma esetén ezen a telefonszámon lehet őt elérni és természetesen köteles ilyen esetben – a lehetőségekhez mérten – rövid időn belül megjelenni a szállodában és utasaink segítségére lenni.”*

Vállalkozás a képviselőt illetően megjegyezte, hogy honlapjukon (www.kartagotours.hu) az „Elefántok napnyugtakor” program leírásánál jelezték angolul beszélő kísérő jelenlétét. Az ellátással kapcsolatban: „Az all inclusive szolgáltatások bizonyos részletekben eltérhetnek, az egyes szolgáltatások igénybevételét a hotelek időtartamhoz, szállodán belüli kiszolgálási helyhez, vagy plusz költséghez köthetik (ez szállodánként változó).

Az utazási és utazást közvetítő szerződésről szóló 281/2008. (XI.28.) Korm. rendelet követelményei teljességgel érvényesültek és az iroda eleget tett a Ptk. utazási szerződést szabályozó szakaszainak is. A Kartago Tours az utazási szerződésben vállalt szolgáltatásokat teljesítette (szállás, ellátás, repülőút, helyi képviselő) ezért az iroda vezetősége nem látja indokoltnak kártérítés megítélését. Vállalkozás az eljáró tanácsát döntését kötelezőként nem fogadta el. Fogyasztók a meghallgatás során összefoglalták a kérelmükben foglaltakat.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, valamint fogyasztó meghallgatását követően hozta meg döntését. Az Európai Parlament és Tanács – a visszautasított beszállásra és légi járatok törlésére, vagy hosszú késésre vonatkozó – 261/2004. EK rendelet 5. cikkelye szerint: *„Mivel a menetrend szerinti és nem menetrend szerinti légitársasági szolgáltatások közötti megkülönböztetés csökken, az ilyen védelmet nem csak a menetrend szerinti, hanem a nem menetrend szerinti légi járaton utazó utasokra is alkalmazni kell, beleértve azokat a légi járatokat is, amelyek egy package utazás (utazási csomag) részét képezik.”*

A rendelet 6.cikk (1) c), valamint a 7.cikk (1) c) pontja értelmében a legalább négy órát meghaladó késés esetén az utasokat személyenként 600,- EUR kártérítés illeti meg.

A 281/2008. (XI.28.) Korm. rendelet 12. § (1) pontja szerint: *„Az utazásszervező a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett közreműködő magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el, kivéve, ha a közreműködő felelősségét jogszabályban kihirdetett nemzetközi egyezmény korlátozza.”* Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlás szerint találta megalapozottnak fogyasztó kérelmét. Ez alapján a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizessen meg fogyasztóknak személyenként 600,- azaz hatszáz eurót.

Távollévők között kötött szerződések

A vizsgált időszakban meglehetősen sok volt az internetes vásárlással kapcsolatos fogyasztói jogvita. Az egyik ügyben a fogyasztó kérelme szerint 2009. január 19-én interneten keresztül vásárolt egy Nokia N76-os telefonkészüléket a Veszprémben található Blue 2000 Kereskedelmi és Szolgáltató Bt-től, azaz az Európagsm-től.

A készülék az év augusztusában már elromlott, pedig mindig vigyázott rá, tokban hordozta. A telefon először még csak kiakadt hívás közben, nem tudott vele telefonálni. Ekkor hívta az Európagsm-et. Sokszori egyeztetés után (mindig más telefonszámon érte őket utol, soha nem jelentek meg a megbeszélt időpontokban), végül novemberben elvitték a készüléket. 1-2 hónap után kapta vissza fogyasztó a készüléket, ismételten többszöri egyeztetés után, de ugyanolyan rossz volt, mint előtte.

Ezek után fogyasztó tovább hívogatta vállalkozást, ez idő alatt a garancia is lejárt. Mintegy 3-4 alkalommal vitték el a telefont a szervizükbe, majd visszahozták, de változatlanul nem működött megfelelően. Időközben fogyasztó a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fordult panaszával fogyasztó, aki megbírságolta vállalkozást 100.000,- forinttal. Ez természetesen fogyasztónak nem segített, mivel ugyanúgy rossz volt a telefonja. Közben eltelt egy év, a telefon egyre kevésbé volt használható, a bekapcsolást követően a készülék önállóan hívásokat kezdeményezett a névjegyzékben szereplő számokra.

További huzavonák után fogyasztó megkísérelt egyezsége jutni vállalkozással oly módon, hogy fizessenek számára egy bizonyos összeget. Vállalkozás ebbe bele is egyezett, de végül nem jelent meg a személyes találkozón. Fogyasztó ezt követően a békéltető testülethez fordult, s kérelmében 100.000,- Ft visszafizetésére tartott igényt. Fogyasztó a meghallgatás során összefoglalta a kérelmében foglaltakat. Az eljáró tanács a becsatolt iratok, valamint fogyasztó meghallgatását követően hozta meg döntését. Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlás szerint találta megalapozottnak fogyasztó kérelmét.

Egy másik ügyben a fogyasztó 2010 decemberében interneten rendelt meg egy LG E2250 V típusú monitort a vállalkozástól. 2010. 12. 30-én kiszállította a vállalkozás a terméket a fogyasztó kifizette a 44.900,- Ft-os vételárat. A készülék üzembe helyezésekor azt tapasztalta a fogyasztó, hogy az színhibás. Nem kért javítást vagy cserét, hanem 2011. 01. 05-én személyesen visszavitte a vállalkozás telephelyére azzal, hogy eláll a szerződéstől és kéri vissza a vételárat. A vállalkozás a monitor hátsó borításán lévő karcolás miatt 25. %-kal csökkentett összeget, azaz 35.920,- Ft-ot fizetett vissza a fogyasztó részére.

A fogyasztó az eljárásban kérte a vállalkozás által visszatartott 8.980,- Ft visszafizetését. A meghallgatáson a fogyasztó elmondta, hogy mivel interneten rendelte meg a terméket, ezért 8 munkanapon belül jogszerűen állt el a szerződéstől. A fogyasztó szerint a monitor műanyag hátsó részén alig észrevehető hajszálnyi karcolás volt. Álláspontja szerint mivel ő nem használta, nem bizonyította a vállalkozás a nem rendeltetésszerű használatot. A fogyasztó az összes eredeti kábellel és a kiszállításkori eredeti csomagolással adta le a vállalkozás részére a monitort.

A vállalkozás válasziratában hivatkozott arra, hogy a 17/1999. (II.5.) Korm. rendelet 4. § (6) bek. szerint a vállalkozás jogosan tartotta vissza a 8.980,- Ft-ot, mert a fogyasztó nem rendeltetésszerű használatából eredt a karcolás. Ennek alátámasztására szakértői véleményt nem csatolt. Az eljáró tanács a becsatolt iratok, a fogyasztó meghallgatása és a bizonyítékok okszerű mérlegelését követően az alábbiak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

A felek közötti jogügyletre vonatkozik a távollévők között kötött szerződésekről rendelkező 17/1999. (II.5.) Korm. rendelet, mert a fogyasztó a terméket interneten rendelte meg. Ezen Korm. rendelet 4. § (1) bekezdésének a) pontja szerint a fogyasztó elállási jogát a termék értékesítésére irányuló szerződés esetében a termék kézhezvételének napjától számított 8 munkanap elteltéig gyakorolhatja. A fogyasztó elállása tehát jogszerű volt. Az elállás a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) 320. § (1) bek. szerint a szerződést felbontja. A szerződés felbontása esetében a szerződés megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal megszűnik, a már teljesített szolgáltatások visszajárnak (Ptk. 319. § (3) bek.).

A 17/1999. (II.5.) Korm. rendelet 4. § (6) bekezdése szerint: *„A fogyasztó viseli az elállási jog gyakorlása miatt a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket. A fogyasztót ezen felül egyéb költség nem terheli. A vállalkozás azonban követelheti a termék nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését.”*

A Ptk. 248. § (2) bek. szerint: *„Aki a szerződés hibátlan teljesítéséért szerződés vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, annak időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.”*

A vállalkozás válasziratában azt hangsúlyozta, hogy a fogyasztó nem rendeltetésszerűen használta a terméket és abból ered az alig észrevehető karcolás, de jótállási kötelezettsége alatt a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a teljesítést követően keletkezett a „hiba” és az is, hogy az a nem rendeltetésszerű használat következménye.

Az eljáró tanács egyebekben azon észrevételt tette, hogy a vállalkozás 25%-os mértékű vételár levonása teljes mértékben megalapozatlan és aránytalan, mert a hivatkozott karcolás a rendeltetésszerű használatot semmiképpen nem akadályozza.

Építőipari ügyek

Jellegzetes építőipari ügy a következő: a fogyasztónál 2010.09.16 napján ajtócsere történt 153.000,-Ft értékben. A beszerelést követően több hiba is jelentkezett (berezonál az ajtó, nem teljesen barna színű és huzatos), ezért 10.000,-Ft összeggel kevesebbet fizetett ki a vállalkozónak. A fogyasztó többször jelezte a hibákat közvetlenül a vállalkozónak, írásban 2011.04.20. napján, azonban a javítás a mai napig nem történt meg. A fogyasztó jelen eljárásban kérte hiba kijavítását vagy az ajtó cseréjét a vállalkozás részéről.

A fogyasztó kérelme a rendelkező részben foglaltak szerint alapos.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 248. § (1) bekezdése szerint *„ aki a szerződés hibátlan teljesítéséért szerződés vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, ennek időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. „*

A fogyasztó jótállási időn belül jelezte a hibákat, így a vállalkozás csak akkor mentesülne a jótállási kötelezettség alól ha szakvéleményt kér az ablakokra és azok beszerelésre egy független akkreditált szakértőtől. Mivel a vállalkozás nem kért szakvéleményt a gyártási hibára ezért jogi vélelem az, hogy a termék vagy a szerelés gyártási hibás, ez jogilag olyan helyzetet teremt, mintha a szakvélemény gyártási hibát állapított volna meg. Abban az esetben, ha a szakvélemény gyártási hibát állapít meg, vagy a vállalkozás nem kér szakvéleményt a vállalkozás köteles a Ptk 306. §-a alapján helytállni. „306. § (1) Hibás teljesítés esetén a jogosult

a) elsősorban - választása szerint - kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a szavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott kényelmetlenséget;

b) ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének a (2) bekezdésben írt feltételekkel nem tud eleget tenni - választása szerint - megfelelő árleszállítást igényelhet vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. Mindezek alapján az eljáró tanács a fentiek szerint határozott. Ezért a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül javítsa meg vagy cserélje ki az ajtót.

Telekommunikáció

Meglehetősen gyakoriak a telekommunikációs szerződésekkel, előfizetésekkel kapcsolatos vitás ügyek. Egy ilyen példa: a fogyasztó 2011. január 12-én bement a vállalkozás ügyfélszolgálatára és közölte az ügyintézővel, hogy az internet szolgáltatást szeretné lemondani. A fogyasztó árajánlatot kért az internet nélkül.

A vállalkozás ajánlatát a fogyasztó elfogadta. A fogyasztó később tapasztalta, hogy a számlák összege nem csökkent, mert az internet havidíját továbbra is számlázta a vállalkozás. A fogyasztó reklamációval fordult a vállalkozáshoz, melyre azt a tájékoztatást kapta, hogy ki kellett volna tölteni a nyomtatványt. A fogyasztó ezt nem fogadta el, mert az ügyfélszolgálaton nem tájékoztatták, hogy nyomtatványt is ki kell töltenie. A fogyasztó telefonon is bejelentette a panaszát áprilisban, amikor a beltéri egységet a tv-nél cserélni kellett. A fogyasztó egyszer ellenőrizte, de még nem kapcsolták ki a szolgáltatást. A fogyasztó május 30-án az ügyfélszolgálaton ismételt panaszt tett és kitöltötte a formanyomtatványt is. A vállalkozás ekkor úgy tájékoztatta, hogy még 6 napig nyugodtan használhatja a szolgáltatást, ezt a tájékoztatást a vállalkozás telefonon is megerősítette.

Ezt követően a fogyasztó kérelemmel fordult a békéltető testülethez annak érdekében, hogy a testület kötelezze a vállalkozást 19.304.-Ft jóváírására, valamint kérte a testületet, hogy állapítsa meg, hogy a vállalkozás megtévesztő módon járt el a szerződés módosításakor.

A vállalkozás a jelen eljárásban a békéltető testület megkeresésére küldött válasziratában adott tájékoztatása szerint a fogyasztó a telefonvonal és a műsorszolgáltatás tekintetében kérte a meglévő szerződésének módosítását. Az internet szolgáltatás felmondására irányuló írásos nyilatkozat nem került aláírásra. Tekintettel arra, hogy a szerződésmódosítás a személyes

ügyfélszolgálati ponton történt, a megrendelés során elhangzottak ellenőrzésére a vállalkozásnak nincs lehetősége. A fogyasztó a panaszát 2011. június 06-ig nem jelezte, illetve a szolgáltatást 2011. május 11. és június 02. közötti időszakban igénybe is vette. A fogyasztó 2011. június 06. napján kereste fel a vállalkozást. A fogyasztó reklamációjával egyidejűleg a vállalkozás munkatársa rögzítette az internet szolgáltatás megszüntetését is, ezért annak igénybevétele és számlázása még azon a napon megszűnt. A vállalkozás a fogyasztó panaszát elutasította. A vállalkozás jelölési jogával nem élt. A vállalkozás előzetesen a jogvita tárgyára kiterjedő hatályú alávetési nyilatkozatot nem tett.

A fogyasztó a meghallgatáson a kérelmében leírtakat fenntartotta. Elmondta, hogy munkáltatójától nem kapott támogatást az internet előfizetésére, ezért akarta lemondani a hűségidő lejártakor. A vállalkozástól kizárólag az ajánlatot és a 2011. 01. 12. napján kelt tájékoztatást kapta. Elmondta, hogy a szolgáltatást kizárólag akkor vette igénybe, amikor ellenőrizte, hogy a vállalkozás már megszüntette-e az internet szolgáltatást.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a fogyasztó 2010. 01. 08. napján kötött szerződést internet, telefon és tv szolgáltatás igénybevételére egy év hűségidő vállalással. Az előfizetői szerződés II. pontja szerint a szerződés határozatlan időtartamra jött létre. A szerződés VII. pontja szerint „az előfizetői szerződést a felek felmondással vagy erre vonatkozó közös megegyezéssel szüntethetik meg. Az előfizető a felmondás szándékát írásban, szóban, telefonon tett bejelentéssel a szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban jelezheti”. A fogyasztó részére a vállalkozás által 2010. 01. 08. napján adott ajánlatban a telefon, az internet és tv havidíja is feltüntetésre került, és az előfizetői szerződés is az ajánlatban feltüntetett három szolgáltatás igénybevételére jött létre.

A fogyasztó 2011. 01. 12. napján az internet szolgáltatást szóban a vállalkozás ügyfélszolgálati irodájában felmondta. A vállalkozás által adott ajánlatban az internet szolgáltatásra vonatkozó ajánlat nem szerepelt, valamint a megrendelés visszaigazolásáról szóló tájékoztató szerint a fogyasztó korábbi MT ügyfél-azonosító számán az igényelt szolgáltatások között az internet előfizetés nem került feltüntetésre. A fogyasztó a vállalkozás részére telefonon, valamint 2011. 05. 30. napján írásban is bejelentette a panaszát.

A fentiekre tekintettel az eljáró tanács ajánlást fogalmazott meg, miszerint a vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül 2011. 01. 12-től 2011. 06. 05. napjáig kiszámlázott DSL kezdő internetdíjat törölje.

Egyéb szolgáltatás

Tipikus egyéb szolgáltatás kategóriájába tartozik a következő ügy, melynél a vállalkozás nem teljesítette az ajánlást: a fogyasztó a vállalkozástól megrendelte a hűtőszekrényének kijavítását. A vállalkozás a kikerkezésekor megállapította, hogy a motort ki kell cserélni. A fogyasztónak új motort adott és régít el akarta vinni, de ehhez a fogyasztó nem járult hozzá. Egy másik szakember szerint nem a motor volt a hibás.

Egy hét elteltével a hőfokszabályzó nem működött megfelelően. A vállalkozás javította, de nem megfelelően, mert az továbbra sem működött, a hűtőszekrény motorja túlmelegedett és leállt. A vállalkozás a helyszínen bemérte a készüléket, de nem javította meg, hanem ígértet tett a pénz visszafizetésére. A javításért, melyről a számla 2011. 04. 12-én került kiállításra, a

vállalkozás 40.500.-Ft-ot kért a fogyasztótól. A fogyasztó írásban is bejelentette fogyasztói igényét a vállalkozásnak 2011. április 28-án, de választ nem kapott.

A fogyasztó kérelemmel fordult a békéltető testülethez annak érdekében, hogy a testület kötelezze a vállalkozást a 40.500.-Ft javítási díj visszafizetésére.

A fogyasztó a meghallgatáson a kérelmében leírtakat változatlanul fenntartotta. Elmondta, hogy a vállalkozás 12 hónap jótállást ígért, de ez csak a hűtőszekrény hátoldalán került feltüntetésre kézzel írva, erről egyéb dokumentumot nem kapott a vállalkozástól.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (Ptk.) 248. § (1) bekezdése szerint, *„aki a szerződés hibátlan teljesítéséért szerződés vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, ennek időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A jótállás a jogosultnak a törvényből eredő jogait nem érinti.”*

Az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdése szerint *„A jótállás időtartama hat hónap”*.

Az eljáró tanács a becsatolt dokumentumok alapján és a fogyasztó meghallgatását követően megállapította, hogy a fogyasztó igénye megalapozott, ezért Ptk. vonatkozó szakaszainak megfelelően ajánlást fogalmazott meg, miszerint a vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a bruttó 40.500.-Ft-ot fizesse vissza a fogyasztó részére.

Egy másik, ügynevezett parkolási ügyben a fogyasztó kérelmében előadta, hogy 2011. jan. 13-án történt parkolásával és „büntetésével” kapcsolatban méltányossági kérelemmel fordult a vállalkozáshoz, mivel a büntetést nem érezte jogosnak, a „késedelmes parkolás” ugyanis önhibáján kívül történt. Az eset körülményeit részletesen leírta a vállalkozásnak, az azonban csak „a jogszabályok csökönös ismétlésével” válaszolt, a körülményeket nem vizsgálta, utolsó e-mailjére pedig választ sem adott. Ezért a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (NFH) fordult, az azonban érdemi vizsgálat nélkül elutasította kérelmét, hatáskör hiányára hivatkozva. A fogyasztó a fentiek okán kezdeményezett békéltető testületi eljárást.

Kérelméhez mellékelte a vállalkozással folytatott levelezését és az NFH elutasító végzését. A meghallgatáson a fogyasztó elmondta, hogy az érintett útszakaszon semmilyen jelzés nem utalt arra, hogy díjfizető várakozási övezetről van szó. Mindemellett ő elkezdett parkolóóra után keresgélni, így végig is ment a Tinódi utcán, de ott sehol nem talált parkolóórát. A következő utcában, a Gabona utcában sem talált. Később kiderült számára, hogy annak a legvégén található egy óra. Így csak az azt követő, Vaskapu utcában talált automatát. Mobilparkolást azért nem tudott indítani, mert addig, amíg nem talált egy parkolóórát, nem tudta, hogy milyen díjövezetben van.

A fogyasztó a meghallgatáson azt is elmondta, hogy kérdésére egy biztonsági őr megerősítette, hogy a Tinódi utcában korábban volt parkoló automata, azonban azt leszerelték.

A fogyasztó a meghallgatáson 4 db fényképfelvételt csatolt be állításainak alátámasztásául: egyet a Soroksári út érintett szakaszáról, kettőt a Tinódi utcáról, egyet pedig a Gabona utcáról. Pontos kérelmét a vállalkozás által kiszabott pótdíj és várakozási díj törlésében jelölte meg.

A fogyasztói kérelem – a fogyasztó nyilatkozata és a becsatolt okiratok alapján - megalapozott.

A rendelkezésre álló dokumentumok tanúsága szerint a fogyasztó az általa használt, HZA-286 frsz.-ú gépjárművel 2011. jan. 13-án 17:36 perckor érvényes parkolójegy nélkül várakozott a Budapest IX. kerület, Tinódi u. 4. sz. előtt. Emiatt a vállalkozás 2.880,- Ft tótdíjat, és 240 Ft egyórai várakozási díjat követel a fogyasztóval szemben (befiz. azon.: 1090031350).

A felek által nem vitatott tény, hogy a Tinódi után való várakozásért várakozási díj fizetendő. A fogyasztó által előadottak szerint és a vállalkozás által sem vitatottan a fogyasztó a pótdíjazást követően 9 perccel, 17:45-kor indított mobilparkolást.

A fogyasztó előadása szerint a parkolási díj megfizetésére ezt megelőzően egyrészt azért nem volt lehetősége, mert egyrészt a díjfizetésre semmilyen jelzőtábla nem figyelmeztetett az adott útszakaszon, másrészt az általa elfoglalt várakozóhely közelében nem volt található működő parkoló automata.

Az eljáró tanács hangsúlyozza, hogy a fogyasztó ezen állításait a vállalkozás egyetlen ízben sem vitatta – sem a jelen eljárás során, sem azt megelőzően. Emellett pedig, a fogyasztó a fenti állításait az eljárás irataihoz csatolt fényképfelvételekkel is igazolta, hiszen azokon látható, hogy a Tinódi utcának a Soroksári út és a Vaskapu utca közötti szakaszán nincs parkolóóra, a Gabona utca fotón látható, kb. 50 m-es szakaszán szintén nincs parkolóóra, és az is megállapítható, hogy a Soroksári útról a Tinódi utcába behajtva nincs a díjfizető várakozási övezetre figyelmeztető tábla elhelyezve.

A közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény (Kkt.) 9/D. §-a az alábbiakról rendelkezik:

„(1) A járművekkel helyi közutakon, a helyi önkormányzat tulajdonában álló közforgalom elől el nem zárt magánutakon, valamint tereken, parkokban és egyéb közterületeken történő várakozás a helyi közút, a helyi önkormányzat tulajdonában álló közforgalom elől el nem zárt magánutak, valamint terek, parkok és egyéb közterületek közlekedési célú használata. A kijelölt várakozási terület fenntartása a várakozási terület kezelőjének feladata.

(2) A helyi közutakon, a helyi önkormányzat tulajdonában álló közforgalom elől el nem zárt magánúton, valamint tereken, parkokban és egyéb közterületeken járművel történő várakozás biztosítását célzó közszolgáltatást a tulajdonos helyi önkormányzat, illetve a helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény (a továbbiakban: Ötv.) 9. § (5) bekezdés szerinti szolgáltató köteles ellátni.

(3) A járművek helyi közutakon, a helyi önkormányzat tulajdonában álló közforgalom elől el nem zárt magánúton, valamint tereken, parkokban és egyéb közterületeken történő várakozása a helyi önkormányzat, illetve az Ötv. 9. § (5) bekezdésben meghatározott szolgáltató és a várakozási terület igénybevevője közötti polgári jogi jogviszony. A várakozási díj és a pótdíj megfizetéséért a jármű üzemben tartója felel.

(4) A helyi önkormányzat az Ötv. 9. § (5) bekezdésben meghatározott gazdasági társasággal a (2) bekezdés szerinti közszolgáltatás ellátására szerződést köthet. A szerződésnek tartalmaznia kell:

a) a szolgáltató által ellátandó közfeladatot és egyéb tevékenységet,

.....
(5) A (4) bekezdés szerinti szerződést - annak módosításaival egységes szerkezetben - az önkormányzat és a gazdasági társaság a hatályba lépését követő 30. napon a honlapján közzéteszi.”.

A fentiek alapján megállapítható, hogy a közterületeken való várakozás biztosítását célzó közszolgáltatást a tulajdonos helyi önkormányzat, illetve a vele szerződött közszolgáltató köteles ellátni.

A vállalkozás a Kkt. 9/D. § (5) bekezdésének megfelelően közzétette a kerületi önkormányzattal kötött közszolgáltatási szerződését. Ennek 3.1.8. pontja a vállalkozás, mint közszolgáltató kötelezettségei között sorolja fel a várakozási övezeteknél előírt jelzőtáblák (kiegészítő jelzőtáblák) kihelyezését és azok folyamatos karbantartását.

A közúti jelzőtáblák megtervezésének, alkalmazásának és elhelyezésének követelményeiről szóló 83/2004. (VI. 4.) GKM rendelet a különleges szabályokat jelző táblák körében, 18.4. alatt rendelkezik a várakozási övezetek jelzéséről. Eszerint :

„a) Várakozási övezetnek olyan területet szabad kijelölni, amelynek egész területén a várakozás feltétel nélkül, vagy feltételekhez kötötten (pl. meghatározott ideig és/vagy díjfizetési kötelezettséggel stb.) megengedett.”,

„c) A „Várakozási övezet” jelzőtáblát arra a területre bevezető minden út elején el kell helyezni, amely - több, egymással összefüggő útszakaszból álló - területen a várakozást feltételhez kötötték.”.

Budapest Főváros Közgyűlésének 30/2010. (VI. 4.) önkormányzati rendelete (Budapest főváros közigazgatási területén a járművel várakozás rendjének egységes kialakításáról, a várakozás díjáról és az üzemképtelen járművek tárolásának szabályozásáról) 4. § (1) bekezdése rögzíti, hogy *„A várakozási övezeteknél elhelyezett jelzőtábla alatti kiegészítő táblán a díjfizetési kötelezettség mellett utalni kell a kötelezettség időbeli hatályára és a megengedett maximális várakozási időtartamra.”*

A fővárosi közgyűlési rendelet melléklete a parkolás-üzemeltetési rendszer technikai feltételei között rögzíti, hogy a jegykiadó automatáknak a várakozóhelyek 80%-ától 50 méteren belül elérhetőek kell lenniük.

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló dokumentumok alapján és a vállalkozás vitatása, illetve a fogyasztó állításait cáfoló bizonyítéka hiányában megállapította, hogy a vállalkozás nem tett eleget a díjfizetés ellenében igénybe vehető várakozási övezet megfelelő jelzésére vonatkozó, fenti jogszabályi előírásoknak, valamint nem tett eleget azon kötelezettségének sem, hogy jegykiadó automatát biztosítson a fogyasztó által igénybe vett várakozóhelytől 50 m-en belül. Mindezek alapján a vállalkozás nem biztosította a Kkt. 9/D. § (2) bekezdése szerinti azon kötelezettségének, hogy a közterületeken járművel történő várakozás feltételeit biztosítsa.

Az eljáró tanács a megfelelő távolságon belül elhelyezett jegykiadó automata hiányára vonatkozó megállapításánál figyelembe vette azt, hogy:

- Budapest térképe alapján megállapítható, hogy a Tinódi utca a Soroksári útra merőleges, a Vaskapu utcáig kb. 150 m hosszú utca, és ezen a szakaszon nem található jegykiadó automata,
- a vállalkozás honlapján feltüntetett információk tanúsága szerint is a Tinódi utcában csak a Vaskapu utcán túli szakaszon, a 7-9. sz. előtt került elhelyezésre jegykiadó automata,
- a Soroksári útról a Tinódi utcába hajtva, bal kéz felől kb. 70-80 m-re a Gabona utca nyílik, amelynek – a fogyasztó előadása és a vállalkozás honlapján szereplő információk szerint is -

csak a túlsó végén, a Gabona u. 2. sz. előtt, tehát a Tinódi-Gabona utca kereszteződéstől 70-80 m-re található jegykiadó automata,
- a vállalkozás honlapjának információi szerint a Soroksári úton nem található jegykiadó automata.

A felek jogviszonyára a fent hivatkozott jogszabályokon túl, a Kkt. 9/D. § (3) bekezdése által is rögzítetten a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (Ptk.) rendelkezései irányadók.

A Ptk. 302. § b) pontja szerint *„A jogosult késelembbe esik, ha elmulasztja azokat az intézkedéseket vagy nyilatkozatokat, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a kötelezett megfelelően teljesíteni tudjon”*. A Ptk. 303. § (3) bekezdése pedig rögzíti, hogy *„A jogosult késedelme a kötelezett egyidejű késedelmét kizárja.”*

Tekintettel a vállalkozás fentiekben részletezett szerződésszegésére, késedelmére, a fogyasztó nem kötelezhető a díjfizetés nélküli várakozás miatti pótdíj és egyórás várakozási díj megfizetésére, hiszen a vállalkozás nem biztosította a várakozóhely díjfizetés ellenében történő használatának jogszabályban előírt feltételeit.

Mindezek alapján az eljáró tanács a rendelkező részben foglaltak szerint megalapozottnak találta a fogyasztó igényét. Azaz a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételétől számított 15 (azaz: tizenöt) napon belül a 481101190000327 (481101180000477) ügyszámú parkolási esemény kapcsán kiszabott pótdíj tartozást törölje nyilvántartásából.