

Nyilvánosságra hozott ajánlások, nem együttműködő vállalkozások

Összefoglaló, 2012. március-május

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 mindösszesen három ügyben álltak fenn jogszabályi feltételei a nem együttműködő vállalkozások nyilvánosságra hozásának. A három ügy tevékenységi köre az alábbi megoszlásban került megállapításra:

- építőipar ügy
- kereskedelmi ügy
- termékszavatosság

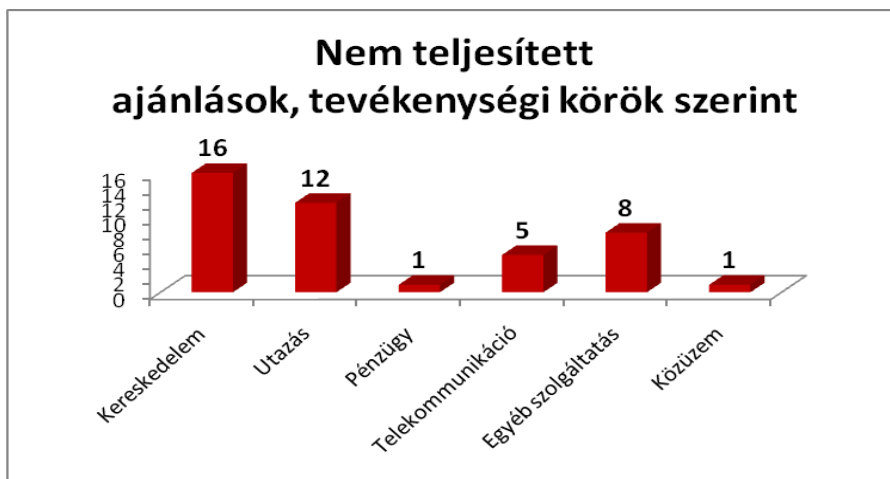
Mindez jól mutatja, hogy a vállalkozások egyre gyakrabban működnek együtt a békéltető testülettel, és működnek közre a békéltető testületi eljárás során. Természetesen – mint az alábbiakban látható – ez nem jelenti azt, hogy minden esetben sor kerül a testület döntésének végrehajtására, hiszen számtalan esetben előfordul, hogy a békéltető testület által hozott ajánlást nem teljesíti az adott vállalkozás.

Ajánlások nyilvánosságra hozatala

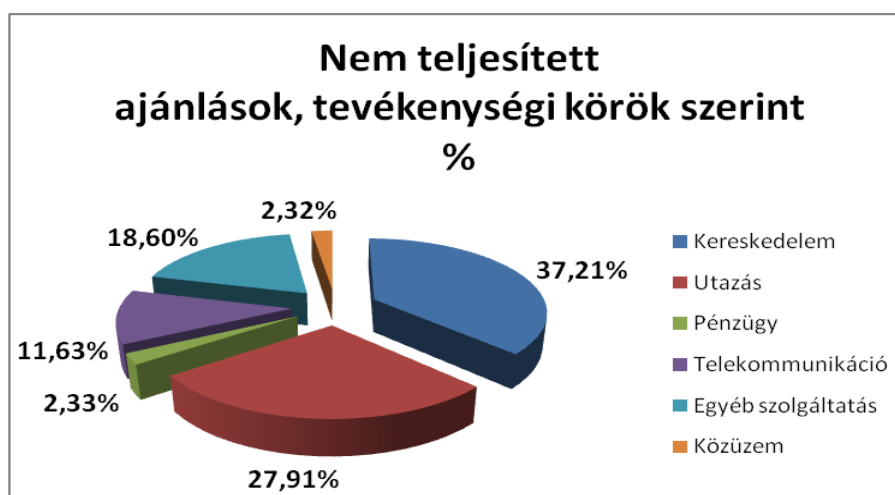
Az Fgytv. 32. § b) pontja értelmében a békéltető testület eljáró tanácsa *„egyezség hiányában az ügy érdemében ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről 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 43 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.

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 2011. 03. 05. napján megrendelt a vállalkozástól egy bőr ülőgarnitúrát. Az ülőgarnitúrát több hetes késéssel szállította ki a vállalkozás. A termék hibás volt. Az egyik hibát a vállalkozás kijavította, de az augusztus 06-án tett ismételt panaszbejelentést követően a hibát nem javította ki. A kárpitos szerint a bőrt cserélni kell és a cserével egyidejűleg végzik el a többi javítást. A jegyzőkönyv szerint a fotel elemen az ülőpárnán laza a bőrszerkezet, az ülőgarnitúrán a karfa részek nem elég tömörtek, a 3 személyes vendégágy funkcióval ellátott kanapén a 3 db mobilizálható ülőpárna tömése tömörödött és az ülőpárnák nem stabilak, elcsúsznak. A vállalkozás azóta nem javította ki a hibát, arra csak ígéretet tett.

Ezt követően a fogyasztó a békéltető testülethez fordult és kérte, hogy a vállalkozást kötelezze a termék cseréjére. A fogyasztó a meghallgatáson a kérelemben leírtakat változatlanul fenntartotta. Elmondta, hogy a bejelentett három hibán túl az ülőgarnitúrán ráncos a bőr. Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdése szerint „a jótállás időtartama egy év”.

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.” A Ptk. 305. §(1) bekezdése szerint „olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak”.

Az eljáró tanács a becsatolt dokumentumok alapján és a fogyasztó meghallgatását követően megállapította, hogy a fogyasztó igénye megalapozott. A fogyasztó jótállási időn belül bejelentette a termék hibáját. A vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka teljesítés után keletkezett. A vállalkozás jelen eljárásban nem bizonyította, hogy készülék a teljesítés időpontjában megfelelt a jogszabályban meghatározott tulajdonságoknak. A vállalkozás fogyasztó részére írásban tett nyilatkozata szerint a javítást január hónapban végzi el. A békéltető testület a Ptk. jótállásra vonatkozó szakaszainak megfelelően ajánlást fogalmazott meg, miszerint a vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül az ülőgarnitúrát szállítsa el és javítsa ki, amennyiben a kijavítás nem lehetséges cserélje ki.

Egy másik esetben a fogyasztó kérelme szerint 2011. 09. 30-án vásárolt egy farmer kosztümöt a vállalkozástól 39.000 Ft vételárért. Azt a tájékoztatást kapta, hogy első mosáskor a kosztüm engedhet a színéből. A fogyasztó egymás után háromszor is kimosta, mert a kosztüm nagyon engedte a színét, végül 2011. 10. 04-én vette fel először a kosztümöt és viselés közben a fehér blúza foltokban kék színűvé vált, a kezét pedig úgy befogta, hogy szappanos vízzel sem tudta lemosni. Még aznap felkereste a vállalkozást, megmutatta a blúzt, illetve a kezét is. Másnap ismét felkereste a vállalkozást, ekkor szeretett volna a tulajdonossal beszélni, de csak telefonon sikerült. Felajánlotta részére, hogy válasszon valami mást az üzletben, de a fogyasztónak erre a kosztümre volt szüksége. Abban maradtak, hogy otthagyja az üzletben, elviszik egy tisztítóba és ha utána is fog a kosztüm, akkor visszakapja a vételárat. A kosztümöt 2011. 10. 05-én ott is hagyta, majd 2011. 10. 07-én délután ismét felkereste az üzletet, ahol kiderült, hogy tisztítóban nem járt, csak egy vasaláson esett át. Kárpótlásként egy nadrágot ajánlottak fel, amit nem fogadott el, hiszen ha a kosztüm fog, akkor a nadrággal is ugyanez lesz a helyzet. Nem sikerült megoldani a problémát, a vállalkozás szerint nem fog a kosztüm, ezért a fogyasztó beírt a Vásárlók Könyvébe, majd elhozta a kosztümöt. A fogyasztó kérte a kosztüm vételárának 39.000 Ft visszatérítését a vállalkozástól.

A meghallgatáson a vállalkozás válasziratával egyezően vitatta a panasz jogosságát. Álláspontja szerint mindent megtett annak érdekében, hogy a vásárló megelégedettséggel viselje a ruhát. Olyan ruhákat tervez és gyárt, mely rendelkezik az Öko-TEX 100 Standard minősítéssel. A fogyasztó által vásárolt farmer termék színéből és készítési technológiájából adódóan csak beavatás után viselhető tartósan, melyről a szükséges tájékoztatást a vásárló megkapta. Szakszerű beavatás nélkül a ruha engedi színét. A panaszosnak felajánlotta, hogy ő

maga elvégzi a beavatást, azonban ezt a fogyasztó visszautasította, a vételárat szerette volna visszakapni. Az általa gyártott farmerruhákat beavatatlan állapotban teszik ki a boltba, azt nem mossák, nem koptatja elő, ez az eljárás több más világmárkához hasonlóan a vásárló feladata. Az anyag sötét színű, ezért intenzívebben engedi a színét az első mosás alkalmával. A vállalkozás az eljáró tanács döntésének elismeréséről nem nyilatkozott.

A fogyasztó a kérelméhez csatolta a vásárlást igazoló nyugtát, a Vásárlók Könyvébe tett bejegyzést, valamint a meghallgatáson bemutatta a kosztümöt is. A vállalkozás ezen kívül a meghallgatásra elhozott több különböző márkájú farmerruhát, melyen bemutatta, hogy vizes dörzsölésre mindegyik engedi a színét.

A felek a meghallgatáson hosszasan egyeztettek, a fogyasztó kitarzott azon álláspontja mellett, hogy ő egy hordható kosztümöt szeretne, míg a vállalkozás termékei kiemelkedő minősége mellett érvelt, valamint tájékoztatta az eljáró tanácsot, hogy teljesen antiallergén a festék, így ha fog is, akkor sem okoz problémát. Az eljáró tanács tapasztalta a meghallgatáson, hogy a ruha befogja a kezét. A vállalkozás beavatás alatt egy hagyományos 40 C fokos mosást ért, a fogyasztó szerint pontosan így mosta ki egymás után háromszor a kosztümöt az első és eddig egyetlen viselés előtt.

Végül a felek közösen kérték a meghallgatás elhalasztását azzal, hogy a vállalkozás elviszi a kosztümöt, beavatja azt, majd 2011. december 05-én visszaadja a fogyasztó részére, és az eredmény függvényében a fogyasztó dönt arról, hogy szükség van-e a következő meghallgatásra.

Ezt követően a fogyasztó írásban jelezte, hogy megtörtént a beavatás, visszakapta a kosztümöt, ennek ellenére hordás közben a blúzt, illetve a kezét továbbra is kékre fogja. Fenntartja panaszát, mely szerint a kosztüm hordhatatlan, és a meghallgatáson a kosztümben fog részt venni, hogy megmutassa egy fél napi viselet után hogyan néz ki.

A második meghallgatáson a fogyasztó megjelent, az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő. A második meghallgatáson szabályszerű értesítés ellenére a vállalkozás nem jelent meg.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, a fogyasztó és a vállalkozás meghallgatása, a kosztüm szemrevételezése alapján megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét: A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 277. § (1) bekezdése alapján: A szerződéseket tartalmuknak megfelelően, a megszabott helyen és időben, a megállapított mennyiség, minőség és választék szerint kell teljesíteni. A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos fajtájú szolgáltatásokat rendszerint használnak, és rendelkeznie kell azzal a minőséggel, illetve nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos fajtájú szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a szolgáltatás természetét, valamint a kötelezettnek, a gyártónak, az importálónak vagy ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó - különösen reklámban vagy az áru címkéjén megjelenő - nyilvános kijelentését.

A hibás teljesítésről a 305. § (1) bekezdése rendelkezik: Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak.

A 305/A. § (2) bekezdése szerint: Fogyasztói szerződés esetében az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Az igényérvényesítésről pedig a 306. § (1) bekezdés (a-b) pontja az alábbiakat írja elő: Hibás teljesítés esetén a jogosult 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. Ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének nem tud eleget tenni - választása szerint - megfelelő árleszállítást igényelhet vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A vállalkozás egyáltalán nem szerzett be szakvéleményt, mellyel kimenthette volna magát a fenti vélelem alól. A fogyasztó a 2011. 09. 30-án vásárolt kosztümöt pár nappal a vásárlást követően visszavitte azzal a hibával, hogy befogja mind a kezét, mind a blúzt. A vállalkozás az eltelt idő alatt saját maga is beavatta a terméket, bár az eljáró tanács álláspontja szerint egy sima mosást túlzás beavatásnak beállítani, pláne szakszerűtlenségre hivatkozni. A tájékoztatás is mindössze annyi volt, hogy az első mosás során engedheti a színét. Jelen esetben azonban nem csak a mosáskor engedi a színét, hanem viselés közben megfogja a kosztümkabát alatt viselt blúzt is, illetve a fogyasztó keze teljes egészében kék színűre változott, mintha festékbe mártotta volna a kezét.

Az eljáró tanács álláspontja szerint nem normális jelenség az ilyen fokú színvesztés, még akkor sem, ha az egészségi problémákat esetleg nem okozhat. A rendeltetésszerű használatot teljes egészébe gátolja az, ahogy a fogyasztó keze, illetve blúza egy fél napi hordást követően kinéz. A vállalkozás semmivel nem támasztotta alá a nem megfelelő mosással kapcsolatos kifogását, így az eljáró tanács ennek a kifogásnak nem tudott helyt adni, a meghibásodás feltételezhetően visszavezethető a nem megfelelő anyagválasztásra, vagy gyártási hibára.

Az eljáró tanács álláspontja szerint nem javíthatni kell a meghibásodást, mely jelen esetben a vállalkozás általi kimosást, vasalást jelentette, hanem ki kell javítani, ha nem sikerült, akkor ki kell cserélni a terméket, vagy vissza kell adni a vételárat a fogyasztó részére. Azonban miután a vállalkozás szerint minden terméke ugyanolyan technológiai folyamat részeként készül el, a fogyasztó számára a termék cseréje sem jelenthet megoldást.

A fentiek alapján az eljáró tanács megítélése szerint elállásra jogosult a fogyasztó. Azaz a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizesse vissza a vételárat 39.000 Ft-ot a fogyasztó részére.

Cipős ügyek

A kereskedelmi ügyeken belül továbbra is rengeteg az úgynevezett cipős ügy, melynek egyik példája a következő: a fogyasztó a vállalkozástól vásárolt a lány unokájának egy Nike cipőt. A cipőt pár alkalommal használta az unokája, nyáron egyáltalán nem. A cipő belső bélése a

saroknál és a lábujjnál kikopott, a szivacs hiányos, ezáltal kényelmetlen a hordása. A vállalkozás terméket bevizsgáltatta. A szakvélemény szerint feltehetően lábsajátosság miatt hibásodott meg a termék. A gyűrődés nem megfelelő méretválasztás következménye. A meghibásodás nem javítható. A fogyasztó a vállalkozás elutasítását nem fogadta el.

Ezt követően a fogyasztó a békéltető testülethez fordult és kérte, hogy kötelezze a vállalkozást a cipő cseréjére, tekintettel arra, hogy a termék nem javítható. A fogyasztó a meghallgatáson a kérelemben leírtakat változatlanul fenntartotta. Elmondta, hogy cipő rendeltetészerűen volt használva. A fogyasztó a cipőt bemutatta. A jobblábas cipőn a sarokbélés kilyukadt, anyaghiányos, az orr részen kilyukadt. A ballábas cipő belső bélése az orr részén kilyukadt, a saroknál kopott és a cipő jobb oldalán a talp felett kilyukadt. A cipők megkímélt állapotban vannak. Mechanikai sérülés nem látható rajtuk. A fogyasztó az unokájának több cipőjét is bemutatta, annak igazolására, hogy lábsajátossága nincs az unokájának, ami a bélés kilyukadását indokolná.

Az eljáró tanács a becsatolt dokumentumok alapján, a fogyasztó meghallgatása és a cipő megtekintését követően megállapította, hogy a fogyasztó igénye megalapozott.¹ A cipők megkímélt állapotban vannak, rendeltetészerűen használták őket. A cipők meghibásodása - a cipők mechanikai sérülésmentes, megkímélt állapotát figyelembe véve – gyártási, anyag hibára vezethető vissza, ezért a fogyasztó igénye alapos. A békéltető testület a Ptk. hibás teljesítésre vonatkozó szakaszainak megfelelően ajánlást fogalmazott meg, miszerint a vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a lábbelit cserélje ki.

Egy másik ügyben a fogyasztó kérelme szerint 2011. 04. 28-án vásárolt Converse cipőt a vállalkozástól 10.493 Ft vételárért, melyet 2011. 08. 09-én visszavitt, mert mindkét cipőn végig levált a ragasztás mentén az oldalszalag, 2 nagyobb szakadás is kialakult, és a cipőn belseje is több helyen el van szakadva. A vállalkozás szakvéleményre hivatkozva elutasította a panaszt, de ezzel a fogyasztó nem ért egyet. A cipő vízzel nem érintkezett a 3 és fél hónap

¹ 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.”

A Ptk. 305. §(1) bekezdése szerint olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak.

A Ptk. 305/A.§ (1) bekezdés szerint, „ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy azt ismernie kellett, a kötelezett mentesül a szavatossági felelősség alól. Mentesül a kötelezett a szavatossági felelősség alól akkor is, ha a hiba a jogosult által adott anyag hibájára vezethető vissza, feltéve, hogy az anyag alkalmatlanságára a jogosultat figyelmeztette.

(2) Fogyasztói szerződés esetében az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. A felek ettől eltérő megállapodása semmis.”

A Ptk. 306. §(1) bekezdés alapján 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 kényelmetlenségét;

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.

(2) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni.

(3) Ha a kötelezett a dolog kijavítását megfelelő határidőre nem vállalja, vagy nem végzi el, a jogosult a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja.

(4) A jogosult a kijavításig vagy kicserélésig az ellenszolgáltatás arányos részét visszatarthatja.

(5) Fogyasztói szerződésben semmis az a kikötés, amely a szavatossági jogoknak a törvényben meghatározott sorrendjétől a fogyasztó hátrányára tér el.

alatt. A fogyasztó kérte a cipő vételárának 10.493 Ft visszatérítését, vagy levásárlásának biztosítását a vállalkozástól.

A fogyasztó a kérelméhez csatolta Bimeo Kft szakvéleményét, jegyzőkönyvet a fogyasztó minőségi kifogásáról, vásárlást igazoló nyugtát, használati-kezelési útmutatót, valamint a meghallgatáson bemutatta a cipőt is. Az eljáró tanács a becsatolt iratok, a fogyasztó meghallgatása, a cipő szemrevételezése alapján részben megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint.²

A vállalkozás által beszerzett szakvélemény megállapításai szerint mindkét lábbeli deformálódott, felsőrésze összezsugorodott állapotú, az oldalszalag elvált a felsőrésztől. Mindkét cipőn a felsőrész és a bélés a kislábujjak részén kikopott, kiszakadt. A lábbeli tiszta állapotú. A használati-kezelési útmutató külön figyelmeztet arra, hogy a lábbeliket áztatni, vagy mosógépben mosni tilos. A vásárló kifogásával kapcsolatban a lábbeli kinézete alapján szemrevételes vizsgálattal arra lehet következtetni, hogy a meghibásodások a nem megfelelő tisztítás, vélhetően áztatás vagy a mosógépes mosás következtében jöttek létre. Erre utal a lábbeli deformálódása és a felsőrész zsugorodása. A lábbeli szakszerűtlen ápolás összefüggésbe hozható az oldalszalag megnyílásával is. Mindkét lábbelin ugyanazon a helyen kopott ki a fejbélés (kislábujj részén, ami arra utal, hogy feltehetően lábsajátosságból adódó rendkívül intenzív koptató igénybevétel érte. Ez okozta a fejbélés kikopását, kilyukadását, ami végső soron a felsőrész károsodásához is vezetett.. Összefoglalva a vásárló hibás teljesítésre vonatkozó kifogása nem tekinthető jogosnak.

Az eljáró tanács megállapítása szerint az oldalszalag mindkét cipőn elvált a felsőrésztől, és az elválás mellett alakult ki a felsőrész kopása, majd szakadása a bal lábas cipőn, feltételezhetően azt követően, hogy az oldalszalag elvált. Egyéb hibát nem lehet látni a cipőn, tehát sem a deformálódás, sem a felsőrész zsugorodása sem tapasztalható. Ezen kívül olyan helyeken látható szennyeződés a lábbelin, mely mosógépes mosás során tiszta lenne. Ezek alapján a szakszerűtlen ápolással, nem megfelelő tisztítással, valamint a lábsajátossággal nem magyarázhatók a hibák. A cipő talpa egyáltalán nem kopott, nincs elhasznált állapotban a cipő. Ezért az eljáró tanács álláspontja szerint a hiba visszavezethető a nem megfelelő

² A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 277. § (1) bekezdése alapján: A szerződéseket tartalmuknak megfelelően, a megszabott helyen és időben, a megállapított mennyiség, minőség és választék szerint kell teljesíteni. A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos fajtájú szolgáltatásokat rendszerint használnak, és rendelkeznie kell azzal a minőséggel, illetve nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos fajtájú szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a szolgáltatás természetét, valamint a kötelezettek, a gyártónak, az importálónak vagy ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó - különösen reklámban vagy az áru címkéjén megjelenő - nyilvános kijelentését.

A hibás teljesítésről a 305. § (1) bekezdése rendelkezik: Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak.

A 305/A. § (2) bekezdése szerint: Fogyasztói szerződés esetében az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Az igényérvényesítésről pedig a 306. § (1) bekezdés (a-b) pontja az alábbiakat írja elő: Hibás teljesítés esetén a jogosult elsősorban - választása szerint - kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettek 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. Ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének nem tud eleget tenni - választása szerint - megfelelő árleszállítást igényelhet vagy elállhat a szerződéstől. Jelenévtelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

anyagválasztásra, vagy gyártási hibára. Ezek alapján a vállalkozás a szakvéleménnyel nem tudta kimenteni magát a fenti vélelem alól.

Az eljáró tanács megítélése szerint figyelembe véve a jogszabályi sorrendet is javítással nem lehet orvosolni a hibát, ezért elsősorban cserére jogosult a fogyasztó, ennek hiányában elállásra.

A fent idézett jogszabály nem ismeri a levásárlás lehetőségét, bár a kereskedelmi gyakorlatban gyakran használják ezt a lehetőséget, így erről az eljáró tanács nem tudott dönteni.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét: a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül a cipőt cserélje ki, amennyiben nem tudja kicserélni a terméket, akkor ugyanezen határidőn belül fizesse vissza a cipő vételárát 10.493 Ft-ot a fogyasztó részére.

Termékbemutatós ügyek

Ugyancsak előfordulnak üzleten kívül kötött szerződésekkel kapcsolatos vitás ügyek és nem teljesített ajánlások: a fogyasztó kérelme szerint 2011. 08. 29-én termékbemutatón megrendelt a vállalkozástól egy légszűrő berendezést. A fogyasztó 2 nap múlva levélben elállt a szerződéstől. Azóta még kétszer kereste meg levélben a vállalkozást, azonban a vállalkozás nem válaszol, és az átadott 50.000 Ft előleget sem utalta vissza. A fogyasztó kérte az 50.000 Ft visszatérítését a vállalkozástól.

A fogyasztó a kérelméhez csatolta az adásvételi szerződést, a vállalkozásnak írt levelet feladóvevényt, nyugtát. Az eljáró tanács a becsatolt iratok, a fogyasztó meghallgatása alapján megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (Ptk.) 243. §(1-2) bekezdése szerint: A szerződés megkötésekor a kötelezettségvállalás jeléül foglalót lehet adni. A szerződés megkötésekor átadott pénzeszeget vagy más dolgot csak akkor lehet foglalónak tekinteni, ha ez a rendeltetése a szerződésből kétségtelenül kitűnik.

A 244. § rendelkezik a foglaló sorsáról: Ha a szerződést teljesítik, a foglalót a szolgáltatás ellenértékébe be kell számítani, ha pedig a foglaló a beszámításra nem alkalmas, vagy a szerződés olyan okból szűnik meg, amelyért egyik fél sem felelős, vagy mindkét fél felelős, a foglaló visszajár.

Az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII. 29.) Korm. Rendelet 4. §(1-2-3) bekezdése alapján: A fogyasztó a (2) bekezdésben meghatározott időtartamon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől. A fogyasztó az elállási jogát a termék értékesítésére irányuló szerződés esetében a termék kézhezvételének napjától számított nyolc munkanap elteltéig gyakorolhatja. Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a határidő lejárta előtt elküldi. A (4) bekezdés alapján: Elállás esetén a fogyasztó nem köteles megtéríteni a terméknek azt az értékcsökkenését, amely a rendeltetésszerű használat következménye, és nem köteles a termék használatáért használati díjat fizetni. Az átvett termék neki felróható értékcsökkenéséért azonban helytállni tartozik.

Az eljáró tanács a csatolt iratok alapján megállapította, hogy a fogyasztó 2011. 08. 29-én kötött szerződést a vállalkozással több termék megvásárlására, légterápia, gőztisztító, vákumozó, fólia, indukciós, klubkártya. A vételár 220.000 Ft-ban került meghatározásra, melyből 50.000 Ft foglalót kifizetett a fogyasztó a szerződéskötéskor.

A fogyasztó a feladóvevény tanúsága szerint 2011. 09. 01-én elállt a szerződéstől, mely időpontban még gyakorolhatta az indokolás nélküli elállási jogot. Az eljáró tanács álláspontja szerint a jogszabályon alapuló elállási jog gyakorlása nem róható fel a fogyasztó részére, ez olyan ok, melyért egyik fél sem felelős, tehát a foglaló visszajár a fogyasztó részére. A szerződésben rögzített adminisztrációs díj felszámítása – melynek összegszerűségét nem adta meg a vállalkozás – a fogyasztó által indokolás nélküli elállási jog gyakorlása esetén a fenti jogszabályba ütközik. Hiszen kizárólag az átvett termék fogyasztónak felróható értékcsökkenéséért tartozik helyállni a fogyasztó. Ezek alapján a fogyasztónak visszajár a foglaló összege.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét: a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizessen vissza 50.000 Ft-ot a fogyasztó részére.

Egy másik termékbemutató ügyben a fogyasztó 2011.05.06-án egy árubemutató alkalmával (Sashalom Hotelben) vásárolt a vállalkozástól egy inframatracot, melyre 10.000.-ft- vételár előleget fizetett ki. A vállalkozás 2011.06.01-én szállította ki a megrendelt matracot. A fogyasztó ekkor kifizette a fennmaradó vételárat, azaz 140.000.-ft.-ot. Az „ajándékként” biztosított infra derékaljat, a takarítógépet, és a macit pedig 2011.06.03-án szállította ki a vállalkozás. A fogyasztó 2011.06.08-án írásban- térítvényes levélben- elállt a szerződéstől.

A fogyasztó levelére a vállalkozás nem válaszolt. A fogyasztó 2011.06.08-án és 2011. 06.14-én még emailen is tájékoztatta a céget az elállási szándékáról. A fogyasztó a békéltető eljárásban kérte a matrac vételárának visszafizetését tekintettel a jogszerű elállásra. Kérelméhez csatolta a termékbemutató meghívóját, a termékek megrendelőjét, a termékről kiállított számlát, a vállalkozás által kibocsátott jótállási jegyeket, a matrac használati útmutatóját, a fogyasztó elállását, annak térítvényét és a vállalkozás felé írt emaileket.

A meghallgatáson a fogyasztó elmondta, hogy a vállalkozás ügyletkötője egy termékbemutató kapcsán rábeszélte a vásárlásra. A termék és az ajándékok kiszállítása után meggondolta magát, mert nem kapott az infra matraccal kapcsolatosan használati útmutatót, mire célszerű azt alkalmazni. Elállási szándékát a szerződésben foglalt feltételek szerint a termék kiszállítását követően 8 munkanapon belül tette meg. Sajnos a vállalkozás által telefonon megadott címen sem vette át a postán küldött levelét.

A meghallgatáson a vállalkozás szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg. A meghallgatásra megküldött meghívót kétszeri értesítés után sem vette át, azt a posta „nem kereste” jelzéssel küldte vissza.

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a vállalkozás magatartása nem tette lehetővé a békéltető testület ügyben eljáró tanácsa számára az egyezség létrehozásának megkísérlését. A Budapesti Békéltető Testület által az Fgytv. 29.§ (8) bek.-e szerint kiküldött értesítésben foglalt

figyelmeztetés ellenére nem tett az ügyben semmiféle nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján a bizonyítékokat okszerűen mérlegelve az alábbiak szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet. A fogyasztó számlával igazoltan 2011.05.06-án vásárolt a vállalkozástól 1 db infra matracot 150.000.-ft vételáron. A matracot a vállalkozás 2011.06.01-én szállította ki a fogyasztó lakására és ekkor került kifizetésre a teljes vételár. A fogyasztó tértivevényes levélben 2011.06.08.-án írásban elállt a szerződéstől. A vállalkozás által a szerződésben meghatározott címre küldte el, de a tértivevény” elköltözött” jelzéssel jött vissza. Elállását egyébként emailen és szóban Martonosi Anikó ügyintézőnél is megerősítette.

Az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008 (VIII.29.) Korm.rendelet hatálya kiterjed azokra az esetekre, amikor a vállalkozás nevében szerződést kötő személy és a fogyasztó között a vállalkozás üzletén kívül kerül sor a szerződéskötésre. Jelen esetben a Sashalmi Hotelben tartott árubemutatón kötötte meg a szerződést a fogyasztó.

A Korm. rendelet 4.§ (1) bek.-e szerint a fogyasztó a termék értékesítésére irányuló szerződés esetében a termék kézhezvételének napjától számított 8 munkanap elteltéig gyakorolhatja az indokolás nélküli elállás jogát. A Korm.rendelet 4.§ (3) bek.-e szerint írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha fogyasztó nyilatkozatát a határidő lejártá előtt elküldi.

A Polgári Törvénykönyv- továbbiakban Ptk.- 320.§ (1) bek.-e szerint Az elállás a szerződést felbontja, tehát a szerződés megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal szűnik meg és a már teljesített szolgáltatások visszajárnak. A fogyasztó jogszerű elállása folytán a felek közötti szerződés megszűnt a fogyasztó részére a kifizetett vételár, azaz 150.000.-ft visszajár, a fogyasztó pedig köteles az átvett termékeket visszaszolgáltatni a vállalkozás részére.

Az eljáró tanács döntése alapján tekintettel arra, hogy a szerződés teljesítésének helye a fogyasztó lakása volt, ezért a termék visszavételének és a vételár visszafizetésének helyeként is ezt jelölte meg ajánlásában a Ptk. 278.§ (2) bek.-vel összefüggésben. A Ptk.278.§ (2) bek.-e szerint: Fogyasztói szerződés esetében a teljesítés a fogyasztó részére való átadással történik meg.

Az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint tartotta megalapozottnak a kérelmet: a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül a termékeket (inframatracot, infra derékaljat, gőztisztítógépet, és macit) a fogyasztó lakásán vegye vissza és fizessen vissza a fogyasztó részére 150.000.-ft vételárat

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.

A fogyasztó 4 főre 2011.09.07 -09.14. időtartamra kötött utazási szerződést a Hurrá Nyaralunk Utazási Iroda (Weco-Online Kft.), mint utazásközvetítő közben jöttével a vállalkozással összesen, díjakat és illeteket is tartalmazó 429.596 Ft részvételi díjért

tunéziai utazásra, légiutazással, ultra all inclusive ellátással; a Prima Life Skanes Hotel**** volt a megjelölt szállás. A fogyasztó utastársai Virág Miklós Csaba, Tóth Annamária és Visegrádi Krisztina voltak.

A fogyasztók sérelmezték, hogy

- a szálloda sem nemzetközi, sem hely szinten nem érte el a négy csillagos színvonalat,
- koszos, szakadt, büdös és sötét volt a szálloda, étkezések közben is áramlott a bűz, az étkezőasztalok tele voltak madárürülékkel, az abrosz szennyezett volt, a tányérok poharak nem voltak rendesen elmosogatva,
- az ételekért hosszan kellett sorban állni, fogyaszthatatlanul rosszak voltak, az üdítők és alkoholos italok is silány alapanyagokból készültek,
- a szobákban csótányok és hangyák voltak,
- a szobaablakok szemétdombra néztek,
- főétkezéseknél 700 emberre jutott egy italautomata,
- a vízi csúszda csak néhány órát üzemelt naponta,
- a közös terekben napokig nem takarítottak, a szőnyegpadlók koszosak, lyukasak voltak
- a személyzet egyenruhája koszos volt, a személyzet általában udvariatlan magatartást tanúsított,
- néha nem lehetett lehúzni a szobai wc-eket,
- a szállodában csak egy lift üzemelt,
- az ultra all inclusive szolgáltatás nem tartalmazta a gyümölcslevet, presszókávét és palackozott vizet, import italokat, ezt csak a voucherről tudták meg,
- az idegenvezető nem tudott segíteni, mondván minden szoba egyforma a szállóban.

A fogyasztó a részvételi díj visszafizetését kérte maga és utastársai sérelmeiért a vállalkozástól, de megállapodni nem tudtak. A vállalkozás álláspontja szerint a szállodák besorolását az adott ország idegenforgalmi hatóságai végzik, a fogyasztók a tájékoztatóból értesülhetnek a hazai osztályozás szerinti minőségről. A vállalkozás szerint a szállodák minősége megközelíti a nemzetközi színvonalat, a szóban forgó szálloda is a négy csillagosnak megfelelő szolgáltatást nyújt. A vállalkozás álláspontja szerint teljesítette az utazási szerződésben foglaltakat (szállás, ellátás, repülőút, helyi képviselő). Az eredménytelen egyeztetés után a fogyasztó a békéltető testülethez fordult igényével a levelezést és fényképeket csatolva kérelméhez.

Az eljáró tanács a fogyasztó meghallgatása, valamint az iratok és fényképek megtekintése után a rendelkező részben foglaltak szerint részben alaposnak találta a fogyasztó igényét. Az eljáró tanács álláspontja szerint a vállalkozás hibásan teljesített, mely vonatkozásban az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Korm. Rendelet 11. § (1) alapján felelősséggel tartozik. Az eljáró tanács a hibás teljesítést a becsatolt iratok és fényképek alapján igazoltnak találta, ezért mérlegeléssel a részvételi díj 40%-nak, 171.884 Ft –nak a megfizetésére kötelezte árleszállítás jogcímén a vállalkozást. A hibás teljesítést az út teljes időtartama alatt fennállt, higiéniai, ellátással, elhelyezéssel kapcsolatos felsorolt hiányosságok figyelembevételével állapította meg az eljáró tanács.

Az ajánlás értelmében a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizessen meg a fogyasztónak 171.840 Ft-ot. A fogyasztó igényének az eljáró tanács

egyebekben nem ad helyt.

Egy másik ügyben fogyasztó kérelme szerint - a vállalkozás szervezésében - egy Nápoly – Sorrento útra (2011. szeptember 12 – 16.) fizetett be. A katalógus alapján az elhelyezés a 3*-os, úszómedencés Hotel Club-ban lett volna. A szolgáltatásért összesen 134.500 Ft-ot fizetett. A hétfői indulást megelőző pénteken érkezett levélben (Értesítés) az iroda arról értesítette, hogy az uszodával és kerttel rendelkező szállodát átcserélték egy uszodával nem rendelkező szállodára, holott úszási lehetőségre nagy szüksége lett volna.

A fogyasztó előadása szerint az első meglepetés a szállással érte. „Felár ellenében szűk, sufni szerű, hátsó részre (nem tengerre) nyílt a szoba, ahol a szállodával határos magánházból kakaskukorékolás, fafűrészelés és reggel – este avarégetés miatt alvási lehetőség, ablaknyitás kizárt volt.” A szálloda telítettsége miatt másik szoba nem volt.

A fogyasztó előadása alapján az étteremben légkondicionáló nem volt, nagy volt a huzat. Nem voltak előre foglalt asztalok, egyes utastársak mégis úgy viselkedtek, mintha foglalt asztalok lennének. A buszos kiránduláson is hasonló volt a helyzet a helyfoglalással kapcsolatban. A prospektusban jól kiépített strandot ígértek. Véletlenül derült ki, hogy a szabad strandon kívül van egy kulturáltabb strand is, ahol 2 euró a belépő. A fogyasztó előadása szerint az idegenvezető „nem segített most sem”. A fogyasztó előadása alapján azt ígérték, hogy az idegenvezető végig kíséri az utasokat, ezzel szemben a nápolyi reptéren magukra hagyta őket. Azt gondolta, hogy Nápolyban marad, megdöbbenésére Budapesten a reptéren, a kijáratnál ismét látta az idegenvezetőt.

Előadása alapján az idegenvezető nem tudta összefogni a társaságot, nem tudott jó hangulatot teremteni, vagy az egyedül utazót segíteni. „Soha ilyen becsapva” nem érezte magát. Panaszát bejelentette a vállalkozásnak, mivel a szolgáltatást nem teljesítette, „a befizetett teljes összegre, beleértve a kirándulásokat, kártérítést” kért.

A vállalkozás a 2011. 10. 12-én kelt levélben válaszolt a fogyasztónak. Előadása szerint, a katalógusban jelezték, hogy a szállás Sorrento elővárosában, San't Agnello-ban, a Hotel Club-ban van. Az utazás előtt értesültek arról, hogy „ez a hotel túltöltötte magát”, és egy másik szállodában - a tengerparti fekvésű Piano di Sorrento-ban - lesz elszállásolva a csoport. A kellemetlenség miatt a 4. napon a Capri programhoz a helyi közlekedés helyett ingyenes transzfert biztosítottak. Véleményük szerint egy tengerparti hotel sokkal kellemesebb, mert a tengerben lehet úszni, mint egy olyan hotel, amelyiknek egy medencéje van. A szállások környezete szubjektív kategória, nem tárgya az utazási szerződés teljesítésének. Egyágyas szobát fizetett be, olyat is kapott. Sehol nem ígérték, hogy tengerre néző szobát kap.

Egy repülő városlátogatás során nem határozzák meg, hogy ki, hova ül az autóbuszokon, ezt azért sem tudják megtenni, mert más típusú buszokat adnak egy transzferhez, és mást egy kiránduláshoz. Az utasok egymás között döntenek el hova ülnek. A vacsora helyszínét és módját minden esetben a hotel adja meg. Itt sem kötelezhetik az utasokat ki, hova üljen. Az utasoknak egymással szemben megfelelő toleranciát kell tanúsítani. Az idegenvezető végig a csoporttal volt, ment a fakultatív programokra is. Sajnálattal értesültek arról, hogy nem volt elégedett sem az idegenvezetővel, sem a helyi idegenvezetővel, azonban előadásuk szerint a kérdőívek feldolgozása során kapott eredmények ezt nem támasztják alá. A hazafelé út kapcsán az idegenvezető nem hagyta a sorsára a csoportot, a telefonszáma minden utasnál megvolt, probléma esetén tudtak volna jelezni neki. A vállalkozás előadása szerint a

meghirdetett szolgáltatásokat maximálisan teljesítették, kártérítést fizetni nem áll módjukban, mivel nem tartják jogosnak az igényt.

A fogyasztó békéltető testületi eljárást kezdeményezett. A vállalkozás a jelen eljárásban a békéltető testület megkeresésére küldött válasziratában előadta, hogy a fogyasztónak küldött válaszlevélben közölt álláspontjuk változatlan, illetve az alábbi kiegészítést tették. A fogyasztónak a legfőbb gondja az utastársaival volt. Társas úton az utasoknak el kell fogadniuk egymást. Úgy vélik, hogy a fogyasztó negatív hozzáállása nyomta rá a bélyegét az egész útra, nem pedig a szolgáltatások hiányossága.

A vállalkozás előadása szerint a szálloda kapcsán korrekt módon értesítették az utasokat a változásról. „Úszómedence valóban nem volt az új hotelben de a tengerpart közelsége végett erre nem is volt szükség”. Az utasok nem a szobából nyíló kilátás, vagy egy úszómedence végett mennek el egy ilyen körútra, hanem a különleges műemléki és táji látnivalók miatt. A késői változtatás miatt pedig külön busz transzfert biztosítottak ingyen a Capri kiránduláshoz. A vállalkozás előadása szerint a fogyasztót kár nem érte, a meghirdetett és befizetett szolgáltatásokat maximálisan teljesítették.

A fogyasztó a meghallgatáson részben megismételte az írásban előadottakat, továbbá elmondta, hogy az Értesítést a 2011. szeptember 12-ei indulást megelőző pénteken (szeptember 9-én) 15 óra körül találta a postaládában. Előadása szerint számára nagyon lényeges volt, hogy a szállodában legyen úszómedence, azonban a vállalkozás a változtatásról későn értesítette. A szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos kifogásait a helyszínen mindig jelezte, de nem vettek fel jegyzőkönyvet. A fogyasztó a meghallgatáson az igényét módosította, a szerződés szerint befizetett 134.500 Ft, valamint a két kirándulás (8.900 Ft és a Capri kirándulás) részvételi díja 70%-át kérte visszafizetni. A fogyasztó a 134.500 Ft befizetését a 2011/34135/Net és a 2011/34212/Net számú számlákkal igazolta. A két kirándulás díját nem tudta igazolni, előadása szerint az idegenvezetőnek a helyszínen fizettek, bizonylatot nem kaptak. A kirándulások pontos díját nem tudta megjelölni

A fogyasztói kérelem részben megalapozott.³

³ Az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI.28.) számú Korm. rendelet (a továbbiakban Korm. rendelet) 8. §(1) bekezdése szerint „Az utas az utazási szerződéstől írásban tett nyilatkozattal az utazás megkezdése előtt bármikor elállhat.”

A Korm. rendelet 8. § (2) bekezdése alapján „Ha az utazásszervező az utazási szerződés lényeges feltételét az indulás előtt rajta kívül álló okból kívánja jelentősen módosítani, így különösen, ha a díjemelés mértéke a nyolc százalékot meghaladja, köteles erről az utast haladéktalanul tájékoztatni.”

A Korm. rendelet 10. § (1) bekezdése értelmében „Az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítéséért az utazásszervező felel. Ha az utazásszervező a vállalt szolgáltatást nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a szolgáltatás díját (a részvételi díjat) arányosan leszállítani.”

A Korm. rendelet 10. § (4) bekezdése szerint „Az utas az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval közölni; a közlés késedelmeiből eredő kárért felelős. Az utaskísérő köteles gondoskodni a kifogásnak a helyszíni szolgáltatónak történő bejelentéséről. Az utaskísérő az utas bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az utasnak átadni. Az utaskísérő köteles az utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni.”

A Korm. rendelet 11. § (1) bekezdése alapján „Az utazásszervező felel az utazási szerződés nem-teljesítéséből eredő károkért, kivéve, ha a nem-teljesítés, illetve a hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza, így különösen

a)ha a szerződés teljesítésében mutatkozó hiányosságok az utas magatartására vezethetők vissza,

b)ha a hiba olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát az utazásszervező ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy

c)vis maior esetén.”

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján megállapította, hogy az Utazási szerződés kelte: 2011. 08. 10., az indulás időpontja: 2011. 09. 12., a reptéren az utastalálkozó ideje: 09:30. A fogyasztó által bemutatott Értesítés kelte: 2011. 09. 07. Az Értesítést a fogyasztó a hétfői indulást megelőző pénteken, 2011. 09. 09-én, 15 óra körül kapta meg, így az indulásig bármilyen ügyintézéshez túl rövid idő állt a rendelkezésére.

A fogyasztó előadása alapján számára lényeges feltétel volt, hogy a szállodában legyen uszoda. Az eljáró tanács megítélése szerint, mivel az új szállodában nem volt uszoda, a vállalkozás a szálloda változtatásával módosította az Utazási szerződés egyik lényeges feltételét, azonban erről a fogyasztót nem haladéktalanul, hanem késve tájékoztatta.

Az eljáró tanács megjegyezni kívánja, hogy a vállalkozás által becsatolt Értesítés kelte: 2011. 07. 12. Az eljáró tanács továbbá megállapította, hogy a katalógusban az elhelyezésre vonatkozóan nem szerepel a tengerre néző szoba, ezért a fogyasztónak ezen kifogását nem tudta elfogadni, azonban a szobával kapcsolatos többi kifogását zavaró tényezőként értékelte. A fogyasztó előadása alapján a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos kifogásait haladéktalanul közölte az idegenvezetővel. A Korm. rendelet 10. § (4) bekezdése szerint az idegenvezető a fogyasztó bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles lett volna jegyzőkönyvbe foglalni, azonban ez nem történt meg. Az eljáró tanács a hibás teljesítést a becsatolt iratok és a fogyasztó meghallgatása alapján igazoltnak találta.

Az eljáró tanács a fentiek alapján az igazolt részvételi díj – 134.500 Ft – 20%-kal, vagyis 26.900 Ft-tal való leszállítását találta arányosnak. A fogyasztónak ezen összeget meghaladó igénye megalapozatlan.

Telekommunikáció

Meglehetősen gyakoriak a telekommunikációs szerződésekkel, előfizetésekkel kapcsolatos vitás ügyek. Egy ilyen példa: a fogyasztó 2011.07.13.-án a vállalkozás Campona Bevásárlóközpontban lévő ügyfélszolgálatát felkereste, hogy 2010. évre számlamásolatokat kérjen egy munkaügyi bírósági ügyhöz bizonyítékként. Telefonon a vállalkozás arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy csak 2010.07. hónaptól- 1 évre visszamenőleg- tudják kiadni a kért számlamásolatokat. 2011.07.22.-én postán a fogyasztó csak 2010.07.01.-2010.07.31.-ig terjedő időszakra vonatkozó számlamásolatot kapta meg, mely 4 db lapból állt. A vállalkozás 2011.08.-i havi telefonszámlájában azonban kiszámlázta a fogyasztó részére 9.037.- ft. összegben a számlamásolatok szolgáltatási díját. A fogyasztó 2011.08.26.-án jelezte a vállalkozás felé, hogy csak 1 havi számlamásolatot postáztak ki részére, így jogtalanul számláztak ki ennyi díjat. A vállalkozás 2011. 09. 20.-án írt levelében arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy elküldték részére a kért 1 évre vonatkozó számlamásolatot, így jogos a díj kiszámlázása.

A fogyasztó az eljárásban kérte, hogy a vállalkozás a 2010.08.-2010.12.-ig terjedő időszakra vonatkozó számlamásolatok szolgáltatási díját- amit már kifizetett - a számláján írja jóvá. A meghallgatáson a fogyasztó megjelent. Az eljáró tanáccsal szemben kifogást nem terjesztett elő. Kérelméhez csatolta a számlamásolatot megrendelő lapját, a 2010.07.01.-07.31.-ig szóló számlát, a megkifogásolt 0183 számú számlát, a 2011.08.26.-i reklamációs adatlapot, vállalkozás 2011.09.20.-i elutasító levelét, a fogyasztó Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

felé írt levelét, a 2011.09.27.-i reklamációs adatlapot, a vállalkozás által megküldött számlamások borítékját.

A meghallgatáson a vállalkozás szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg, de 2011.11.29.-én részletes válasziratot küldött. Ezen válasziratában arról tájékoztatta a Békéltető Testületet, hogy a fogyasztó megrendelése alapján 12 havi számlamásolatot két részletben postázta a fogyasztó részére. A fogyasztó részére 2010. 07.01.-2011.06.30.-ig terjedő időszakra vonatkozó számlákat csatolta postai úton másolatban. A reklamációt újra felülvizsgálták és mivel a fogyasztó csak a 2010.01.01.-2010.12.31.-ig terjedő időszakot rendelte meg, ezért a 2011. évre vonatkozó számlamások szolgáltatási díját jóváírják a fogyasztó részére, melynek mértéke 4.050.-ft. Mivel álláspontjuk szerint a 2010.07.01.-12.31.-ig terjedő időszak számlamásolatait elküldték, ezért a további 4.950.-ft.-díj jogos követelésüket képezi. A fogyasztó kérésére egyébként a továbbiakban újra díjmentesen megküldik ezeket a másolatokat. Alávetési nyilatkozatot nem tett. Az eljáró tanáccsal szemben kifogást nem terjesztett elő.

A meghallgatáson a fogyasztó elmondta, hogy postán pusztán 1 havi - a 2010.07.01.-07.31.-ig terjedő időszakra vonatkozó- számlát kapta meg, amely 4 db A/4-es lapból állt, csak ezt tartja jogosnak. Abban a kis méretű borítékban egyébként sem férhetett el az 1 évi másolat. A vállalkozásnak egyébként a felszámolt teljes összeget, azaz 9.950.-ft-ot kifizette, mert félt, hogy korlátozzák a tartozás miatt a telefonszolgáltatását. Egyébként a vállalkozás azóta egy módosító számlával jóváírt 4.050.-ft követelést. Már nincs szüksége a kért számlamásokra, mert közben a perben az oka fogyottá vált. Fenntartja kérelmét a további jogtalanul felszámolt díjak törlése tekintetében.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján a bizonyítékokat mérlegelve az alábbiak szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet.

A felek által nem vitatottan a fogyasztó megrendelésében a 2010.01.01.-12.31.-ig terjedő időszakra vonatkozó számlamásokat kérte a vállalkozástól. A vállalkozás a válasziratában foglaltakkal ellentétben nem tudta alátámasztani semmilyen bizonyítékkal, hogy a 2010.08.-12.-ig terjedő időszak számláit elpostázta a fogyasztó részére, azt pedig szintén nem bizonyította, hogy azt 2 részletben küldte el. Ezzel összefüggésben tértivevényt, vagy ajánlott szelvényt sem csatolt. Ezt támasztja alá az is, hogy amennyiben a fogyasztó a kért számla másolatokat megkapta volna, akkor 2011.08.26.-án nem ment volna a vállalkozás ügyfélszolgálatára reklamációval.

A vállalkozás Általános Szerződési feltételek Telefonszolgáltatásra vonatkozó részének Függelékében 2.4.1. pont alatti rendelkezése szerint a számlamásolat díja laponként 225,00 Ft.

A fogyasztó részére bizonyítottan megküldött 4db számla másolat díja 900. ft. így a vállalkozás által nem bizonyítottan, jogtalanul kiszámlázott díj 4.950.ft-900.ft.= 4.050.-ft. Az ajánlás szerint a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon a fogyasztó számláján írjon jóvá 4050.-ft jogtalanul felszámított számlamásolati szolgáltatási díjat.

Egyéb szolgáltatás

Az egyéb szolgáltatás kategóriájába tartozik a következő ügy, melynél a vállalkozás nem teljesítette az ajánlást: a fogyasztó kérelme szerint a vállalkozás hirdetési szolgáltatását vette igénybe 3 alkalommal. Ahhoz, hogy eme 3 hirdetése megjelenjen 8 sms-t kellett küldenie, de 3 hirdetése jelent meg. Az öt sms téves küldésként jött vissza. Ezen panaszát jelezte a vállalkozásnak, de érdemi választ nem kapott. Azóta még 1 alkalommal vette igénybe a vállalkozás szolgáltatását, de ismételten sikertelen sms jött vissza.

A fogyasztó kérte a 6 sikertelen sms díjának, valamint 10.000.- Ft költségének (utazás, telefon, stb.) megtérítését. Válasziratában előadta, hogy a fogyasztó panasa ügyében tettek lépéseket. A Társaság elismerte, hogy a 8 db sms küldésből 3 db sms sikeres lett és 5 db sms sikertelen. Ezt az információt továbbították az illetékes Telefonos Szolgáltatónak, kérték az ügy kivizsgálását.

Hivatkozott Üzletszabályzatának II.2.g. pontjára, mely szerint a vállalkozás a rendszer használatából adódó károkért felelősséget nem vállal. A 2011. november 16. napján tartott meghallgatáson a felek további iratok beszerzése miatt közösen kérték a meghallgatás halasztását.

A vállalkozás hiánypótlásában előadta, hogy a szolgáltatás megfizetésének különböző módjai közül választhat a fogyasztó, így fizethet sms-ben, bankkártyával, illetve speciális rendszeren keresztül, Abaqoos alkalmazásával. Az sms fizetés alapfeltétele, hogy a fogyasztó szolgáltatója ne tiltsa bizonyos szolgáltatások felhasználását, és az sms elküldésére sor kerülhessen.

A fogyasztó már feltöltött hirdetésének „előre helyezését” rendelte meg a vállalkozástól. Az sms fizetés kiválasztása után több olyan telefonhívás érkezett több kolléga részére, hogy a fogyasztó egyazon kódszám felhasználásával több sms-t küldött meg a megadott telefonszámra, azonban alkalmanként csupán egynek sikerült megérkeznie a rendszerbe, a többi felhasználatlanul maradt. A vállalkozás egyezségi ajánlatot tett a fogyasztónak, azonban ezt ő nem fogadta el. A fogyasztó csatolta részletes hívásértékesítőjét.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, a fogyasztó meghallgatása alapján megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbi indokok alapján:

A fogyasztó megrendelte a vállalkozás szolgáltatását, már feltöltött hirdetésének „előre helyezését”. A díjfizetés módjaként sms-t határozta meg, azonban a 9 db elküldött sms-ből csak 3 volt sikeres, 6 db sikertelen a vállalkozás szerint, míg a mobilszolgáltató által kibocsátott hívásrészletezőn fogadott sms-ként került elszámolásra valamennyi sms.

Tekintettel arra, hogy a fogyasztó csak 3 db szolgáltatást vett igénybe, ezért ezen összeg megfizetésére lehet csak kötelezni.

Ellenkező esetben a Tanács álláspontja szerint a vállalkozás a Ptk 361. § (1) bekezdése alapján, jogalap nélkül gazdagodna, mivel a vagyoni előnyhöz jutott félnek nincs olyan jogcíme, amely őt az előny megtartására feljogosítaná, hiszen szolgáltatást a fogyasztó részére nem nyújtott.

Az 1.969.- Ft költséget dokumentumokkal igazolta a fogyasztó.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét: a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül 6*1.875.- Ft sikertelen sms díjat, valamint 1.969.- Ft költséget a fogyasztó részére fizesse vissza.

Egy másik ügyben a fogyasztó előadta, hogy 2008.12.09. napján vásárolta meg a jelenleg is lakhelyéül szolgáló új építésű lakást, melyet 2009.01.09. napján vett birtokba. A fogyasztó már 2009. 04. hótól jelezte a jótállás kötelezettjének, hogy fürdőkádján repedés keletkezett, nyílászárói utólagos beállítások ellenére akadoznak. A fogyasztó sérelmezte, hogy a homlokzati fal télen fűtés ellenére hideg és nedves érzetű, ezért a fürdőkád gyártója 210.02.16-i helyszíni bejárásakor abban is megállapodtak a felek (eladó képviselőjében Kovács Tamás járt el), hogy szakértőt vonnak be az ügyben. A gyártói bejárás eredményeképp a gyártó a kádcserére hajlandó volt és a fogyasztónál eljáró építésvezető időpontot kért a fogyasztótól a kádcsere kapcsán elvégzendő többi, kisebb munkára (javításra) is. Bár a felek 2010. 07. hóban állapodtak meg, a fogyasztó hiába várt, a vállalkozás közölte semmilyen munkát nem végeznek.

A fogyasztó ez után előadása szerint eredménytelenül e-mailen, telefonon többször egyeztetett a vállalkozással, 2011.02.08-án továbbra is írásban kérte a

- nyílászárók beállítását, hogy a toknál ne jöjjön be a hideg levegő,
- a homlokzati falak hideg, nedves érzetének megszüntetését,
- az erkélykorlát felületvédelmét, záró elemének pótlását,
- a félszoba mennyezete hólyagosodásának, repedésének megszüntetését,
- az aljzat és burkolat repedésének javítását,
- a légkondicionáló gégecsövének szakszerű felszerelését,
- a fürdőkád repedésének javítását, vagy a kád cseréjét,
- a parketta és szegőléc illeszkedésének javítását.

A fogyasztó az eredménytelen egyeztetés után a békéltető testülethez fordult, kérve a felsorolt hibák jótállás keretében történő javítását.

A vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tartalmazó válasziratában előadta, hogy a fogyasztó - mint korábbi alkalmazott – jelentős engedménnyel vásárolta az ingatlant. A vállalkozás előadta, hogy a fogyasztó jótállási igényének a kádcsere kivételével eleget tett, a kádcsere azért nem történt meg, mert az alvállalkozó már nem volt kapcsolatban a vállalkozással, illetve egyedi csempézetségű a fürdőszoba, ezzel a csempével a vállalkozás nem rendelkezik. A vállalkozás válasziratában azt az egyezségi ajánlatot tette, hogy ha a fogyasztó az egyedi csempéket beszerzi, a kádcserét, annak költségeit előlegezve elvégezteti, akkor a bontási és beépítési munkákat tartalmazó számla alapján a munkadíjat a vállalkozás utólag megfizeti. A vállalkozás előadta, hogy a fogyasztónak további jótállás körébe tartozó kifogása áll fenn, úgy azokat a vállalkozás – alvállalkozóival való időpont-egyeztetéstől függően – hajlandó megoldani. A vállalkozás előadta – és csatolta is fogyasztónak írt 2011.05.05-i levelét, - hogy a javítások korábban a fogyasztónak felróható időpont-egyeztetési problémák miatt maradtak el.

A fogyasztó kérelmét fenntartotta, előadta, hogy nem fogadja el az egyezségi ajánlatot, nem áll módjában megelőlegezni a munkálatok költségét, bár azt nem vitatja, hogy valóban egyedi

csempe van fürdőszobájában. A fogyasztó előadta, hogy nem kapta olcsóbban a lakást. A fogyasztó előadta, azt is, hogy a lépcsőházi hibákat a vállalkozás már javította, azonban a lakásban a 2011. februári levelében foglalt hibák fennállnak. A fogyasztó előadta azt is, hogy a cserekád már a vállalkozásnál van. A fogyasztó előadta, hogy a homlokzati fal hideg és nedves érzetének okaira vonatkozólag szakvélemény nem készült, e vonatkozásban a vállalkozás is vitatta felelősségét.

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló iratok, fényképek, illetve a felek nyilatkozatai és a fogyasztó meghallgatása alapján a fogyasztó igényét részben megalapozottnak találta. A tanács szerint a vállalkozás nem vitatta a lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállásról szóló 181/2003 (XI.5.) Korm. rendelet alapján jótállási kötelezettsége fennállását.

E rendelet 1. § (1) bekezdése alapján jótállási kötelezettség e rendelet szabályai szerint kiterjed az újonnan épített lakásoknak és lakóépületeknek az 1. számú melléklet 1. pontjában meghatározott épületszerkezeteire, az 1. számú melléklet 2. pontjában meghatározott lakás- és épületberendezések beépítésére, illetve beszerelésére, valamint az e lakóépületeknek a 2. számú mellékletben meghatározott, a lakásokat kiszolgáló helyiségeire és részeire. A jótállási kötelezettség kiterjed az 1. számú melléklet 2. pontjában meghatározott lakás- és épületberendezésekre is, amennyiben azok a lakás alkotórészének minősülnek.

A jótállási kötelezettséget a fogyasztó a vállalkozás által kibocsátott jótállási jeggyel igazolta. A rendelet 3. §-ban foglalt 3 éves határidőn belül a fogyasztó igényét nem vitásan érvényesítette. A homlokzati fal hideg és nedves érzete oka, mint hiba vonatkozásában az eljáró tanács rendelkezésére álló adatok alapján a felek között vita van; szakértői vélemény hiányában e hiba oka és elhárításának módja okszerű mérlegeléssel sem vezethető le jelen eljárás adataiból. Azt az eljáró tanács egyébként vizsgálni utólag és a felek együttes jelenléte hiányában nem tudja, hogy az egyes javítások miért szenvedtek késedelmet. Az eljáró tanács a vállalkozás nyilatkozatára is tekintettel a rendelkező részben foglaltak szerint határozott.⁴

⁴ Az eljáró tanács által alkalmazott jogszabályok:

Ptk. 248. § (1) 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.

(2) A jótállás a kötelezettet a jótállási kötelezettséget keletkeztető szerződésben vagy jogszabályban, továbbá a szolgáltatásra vonatkozó reklámban foglalt feltételek szerint terheli.

(3) Fogyasztói szerződés esetében a jótállási nyilatkozatnak tartalmaznia kell a jótállás kötelezettjének nevét és címét, a jótállás tartalmát, időtartamát, területi hatályát és a belőle eredő jogok érvényesítésének módját; utalnia kell továbbá arra, hogy a jótállás a fogyasztónak a törvényből eredő jogait nem érinti. A jótállási nyilatkozatot a fogyasztó kérésére írásban vagy más maradandó eszközzel rögzíteni kell, és a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. Jótállást kötelezően előíró jogszabály a jótállási nyilatkozatra vonatkozóan további követelményeket állapíthat meg. Az e bekezdésben meghatározott feltételek nemteljesülése nem érinti a jótállási kötelezettségvállalás érvényességét.

(4) A jogosult a jótállási határidő alatt bármikor közölheti kifogását a kötelezettel.

(5) A törvénynek a szavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályait a jótállási jogok gyakorlásánál megfelelően alkalmazni kell.

305. § (1) Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak.

(2) Hibás teljesítésnek minősül a szolgáltatott dolog szakszerűtlen összeszerelése is, ha a szerelés szerződéses kötelezettség, és azt a kötelezett vagy olyan személy végezte el, akinek magatartásáért a kötelezett felelős. A kötelezett felel akkor is, ha a szolgáltatott dolog összeszerelését a szerződésnek megfelelően a jogosult végezte el, és a szakszerűtlen összeszerelés a használati útmutató hibájára vezethető vissza. Fogyasztói szerződésben semmis az a kikötés, amely e rendelkezésektől a fogyasztó hátrányára tér el.

(3) A kötelezett a hibás teljesítésért felelősséggel tartozik (kellékszavatosság).

305/A. §(1) Ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy azt ismernie kellett, a kötelezett mentesül a szavatossági felelősség alól. Mentesül a kötelezett a szavatossági felelősség alól akkor is, ha a hiba a jogosult által adott anyag hibájára vezethető vissza, feltéve, hogy az anyag alkalmatlanságára a jogosultat figyelmeztette.

(2) Fogyasztói szerződés esetében az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. A felek ettől eltérő megállapodása semmis.

306. §(1) Hibás teljesítés esetén a jogosult

Az ajánlás értelmében a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül a fogyasztó lakásában végezze el térítésmentesen

- a nyílászárók beállítását, hogy a toknál ne jöjjön be a hideg levegő,
- az erkélykorlát felületvédelmének javítását, záró elemének pótlását,
- a félszoba mennyezete hólyagosodásának, repedésének kijavítását,
- az aljzat és burkolat repedésének javítását,
- a légkondicionáló gégecsövének szakszerű felszerelését,
- a fürdőkád cseréjét, azzal, hogy az egyedi csempe beszerzés a fogyasztót terheli,
- a parketta és szegőléc illeszkedésének javítását.

A fogyasztó igényének egyebekben az eljáró tanács nem ad helyt.

Egy másik ügyben a fogyasztó előadta, hogy a vállalkozás 2011. június hóban 140.000 Ft ellenében vállalta 1041 Budapest, Görgey A. u. 76. szám alatti ingatlanában egy ajtó és hét ablak lecsiszolását, gittelését, alapozását, festését és lakkozását, melynek hibásan, illetve hiányosan tett eleget és azt sem telefoni, sem írásbeli fogyasztói felszólításra nem pótolta, annak ellenére, hogy a fogyasztó a vállalkozási díjat megfizette részére. A fogyasztó az eredménytelen egyeztetés után a testülethez fordult, kérve vagy a munkák hibátlan elvégzésére, illetve befejezésére, vagy 70.000 Ft visszafizetésére kötelezni a vállalkozást.

A meghallgatáson a fogyasztó kérelmét fenntartotta, előadta, hogy a „Kisokos” ingyenes ajánló magazinból vette a vállalkozás telefonszámát, illetve azt, hogy a vállalkozás számlát nem adott részére, csak kézzel írt egy cédulát. A fogyasztó kérelméhez a felszólítás és postai ajánlóvevényét, valamint a vállalkozás által adott irat másolatát csatolta.

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló iratok alapján úgy ítélte meg, hogy a fogyasztó javításra, illetve munka befejezésére irányuló igénye alapos. A felek között vállalkozási szerződés jött létre. A Polgári Törvénykönyv (Ptk.) 389. §-a alapján vállalkozási szerződés alapján a vállalkozó valamely dolog tervezésére, elkészítésére, feldolgozására, átalakítására, üzembe helyezésére, megjavítására vagy munkával elérhető más eredmény létrehozására, a megrendelő pedig a szolgáltatás átvételére és díj fizetésére köteles.

Az eljáró tanács igazoltnak tekintette a fogyasztó nyilatkozata, illetve levelezése alapján a hibás teljesítést. E körben a vállalkozást terhelte a szerződés eltérő tartalma megállapítása, illetve a teljesítés hibátlansága tekintetében a bizonyítás, melynek a vállalkozás nem tett eleget. A vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül

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.

(2) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni.

(3) Ha a kötelezett a dolog kijavítását megfelelő határidőre nem vállalja, vagy nem végzi el, a jogosult a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja.

(4) A jogosult a kijavításig vagy kicserélésig az ellenszolgáltatás arányos részét visszatarthatja.

(5) Fogyasztói szerződésben semmis az a kikötés, amely a szavatossági jogoknak a törvényben meghatározott sorrendjétől a fogyasztó hátrányára tér el.

térítésmentesen és szakszerűen végezze el a fogyasztó 1041 Budapest, Görgey A. u. 76. szám alatti ingatlanában egy ajtó és hét ablak lecsiszolását, gittelését, alapozását, festését és lakkozását.

Parkolási ügyek

Az egyéb szolgáltatások ügycsoporton belül gyakoriak a parkolási ügyek, melynek tipikus példája az alábbi: a kérelem szerint a fogyasztó 2011. 09. 20-án a Bajcsy Zsilinszky út -Révay utca sarkon parkolt, váltott is parkolójegyet, a vállalkozás ennek ellenére megbírságolta. A parkolóhelytől 50 méterre lévő automatából váltott jegyet, a Révay utcában láthatóan nincs is óra a közelben. Amikor a parkolóőr megbírságolta, akkor kérdésre sétálva megmutatta az automatát, amit a gépjárműtől nem lehetett látni. A fogyasztó ezt követően személyesen bement a vállalkozás ügyfélszolgálatára, még ekkor is érvényes volt a jegye, ennek ellenére a vállalkozás elutasított a panaszát, de ezzel a fogyasztó nem ért egyet. A Bajcsy Zs. úton lévő automatán nincs figyelmeztetés, hogy csak a főútra érvényes. A fogyasztó a 6.000 Ft büntetést befizette, hogy ne emelkedjen annak összege. A fogyasztó kérte, hogy a vállalkozás fizesse vissza a 6.000 Ft-ot a részére.

A meghallgatáson a vállalkozás szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg, válasziratában vitatta a panasz jogosságát, fenntartotta korábbi álláspontját, miszerint a vonatkozó jogszabályok értelmében jogszerűen járt el az ügyben. A vizsgálatot követően megállapította, hogy a panasz alaptalan, ennek ellenére a döntés kézbesítésétől számított további 5 napos határidőt biztosított a fogyasztó részére a pótdíj alapösszegének megfizetésére. A vállalkozás hivatkozott a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. tv. 15/A-15/D §-ra, a Fővárosi Közgyűlés 30/2010. (VI.4.) rendeletének 8. §, 48. §-ra. Ezen kívül hivatkozott még a terézvárosi Önkormányzat 17/2010. (VI.21.) számú rendeletének 1. §, 6. §-ra és az 1. mellékletre. Ezek alapján megállapította, hogy a panasszal érintett várakozási esemény során a panasz mellékleteként bemutatott díjfizetési bizonylat a rendelet területi hatályára tekintettel érvénytelennek minősül. A vállalkozás kérte a parkolási panasszal összefüggésben hozott döntésének helybenhagyását. A vállalkozás az eljáró tanács döntésének elismeréséről akként nyilatkozott, hogy kötelezésként nem fogadja el.

A fogyasztó a kérelméhez csatolta a panaszfelvételi lapot, értesítést pótdíj kiszabásáról, parkolójegyet, vállalkozás elutasító válaszát, befizetett csekkmásolatot. Az eljáró tanács a becsatolt iratok, a fogyasztó meghallgatása alapján megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint.

A Budapest főváros közigazgatási területén a járművel várakozás rendjének egységes kialakításáról, a várakozás díjáról és az üzemképtelen járművek tárolásának szabályozásáról szóló 30/2010. (VI. 4.) Fővárosi Közgyűlési Rendelet 8. § (1) bekezdés a) pontja alapján: A várakozási övezet területén a várakozási díjat az abban a díjövezetben elhelyezett parkolójegy kiadó automatánál váltott parkolójeggyel, a megállást követően haladéktalanul, külön felhívás nélkül kell megfizetni.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 4. §. (1) szerint: A polgári jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a felek a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni.

A 4. § (4) bekezdés alapján: Ha ez a törvény szigorúbb követelményt nem támaszt a polgári jogi viszonyokban úgy kell eljárni, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

A közutak igazgatásáról szóló 19/1994 (V. 31.) KHVM rendelet 8. §-a szerint: Ha a közút területén kijelölt várakozóhelyen, várakozási vagy korlátozott várakozási övezetben díjat szednek, a közút kezelőjének kihelyezett tájékoztató adó táblán, az alatta elhelyezett kiegészítő táblán, illetve külön szöveges tájékoztató táblán - fel kell tüntetni:

- a) az adott helyen várakozók díjfizetési kötelezettségét,
- b) a díjfizetési kötelezettség időbeli hatályát,
- c) a várakozási díj és a pótdíj összegét járműfajtanként,
- d) a várakozási díj megfizetésének módját,
- e) a várakozás rendjét,
- f) a közútkezelő vagy a díj szedésére feljogosított szerv, illetőleg személy nevét és címét.

Az eljáró tanács a csatolt iratokból megállapította, hogy a vállalkozás által sem vitatottan érvényes jeggyel rendelkezett a fogyasztó, azt megfelelően ki is helyezte, azonban a területi hatályra tekintettel nem fogadta el a vállalkozás mégsem. Az eljáró tanács álláspontja szerint a területi hatályról kizárólag a helyi önkormányzati rendeletben esik szó, azonban a fent idézett Fővárosi Közgyűlés rendelete szerint a várakozási díjat az abban a díjövezetben elhelyezett parkolójegy kiadó automatánál váltott parkolójeggyel kell megfizetni. A fogyasztó abban a díjövezetben elhelyezett automatából váltott jegyet, mindössze az az automata nem a vállalkozás kezelésében áll, azonban a rendelet nem parkoló társaságok által kihelyezett automatákat említ, hanem díjövezeteket.

A vállalkozás nem tájékoztatja megfelelően arról a fogyasztókat, hogy mely utak fenntartása képezi a kerületi önkormányzat és mely utak a fővárosi önkormányzat feladatkörét, külön táblákkal és jelzésekkel nem hívja fel az autósok figyelmét erre.

A fogyasztó azt tette, amit az általános jogelvek megkövetelnek tőle, az adott helyzetben elvárható magatartást tanúsította azzal, hogy a jegy haladéktalan megváltása érdekében a legközelebbi automatából váltott jegyet.

A közutak igazgatásáról szóló KHVM rendelet egyértelműen kresz táblán, alatta elhelyezett kiegészítő táblán, illetve külön szöveges tájékoztató táblán írja elő a tájékoztatást a vállalkozás részére. A vállalkozás elmondása szerint az automatán elhelyezett matrica ad tájékoztatást a területi hatályról, azonban egy matrica, mely azon az automatán szerepel, ahova a fogyasztó el sem jut, nem ugyanaz, mint egy kresz táblán, vagy alatta elhelyezett tájékoztató táblán elhelyezett tájékoztatás.

A fogyasztó az alappótdíj összegét (6.000 Ft-ot) már befizette a vállalkozás részére, ezért ennek visszafizetéséről döntött az eljáró tanács.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét: a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizesse vissza a 6.000 Ft-ot a fogyasztó részére.

Egy másik parkolási ügyben a fogyasztó édesapja 2011. 07. 13-án a parkolás során a kifizetett várakozási időt és az azt követő 5 perc türelmi időt 1 perccel túllépte. A vállalkozás részére aznap méltányossági kérelmet nyújtott be. A vállalkozás tájékoztatása szerint az elbírálásig a fizetési kötelezettség felfüggesztésre került. A vállalkozás elutasító levelét a fogyasztó részére

2011. augusztus 19-én kézbesítették. A levélben a befizetési határidő 2011. augusztus 16-a volt. A fogyasztó édesapja a kért összeget az ünnepnapot követően 2011. augusztus 21. napján befizette. A fogyasztó 2011. szeptember 12-én ügyvédi felszólítást vett kézhez, melyben 20.400.-Ft megfizetését kérték. A befizetett pótdíjon felül a fogyasztótól további 16.000-Ft pótdíj és 10.000.-Ft ügyvédi és ügyviteli díj megfizetését kérték. A fogyasztó álláspontja szerint az ügyvédi megbízásra nem volt szükség. A fogyasztó a követelés összegének emelkedését el kívánta kerülni, ezért a 20.400.-Ft-ot befizette.

A fogyasztó kérelemmel fordult a békéltető testülethez annak érdekében, hogy a testület kötelezze a vállalkozást a 20.400.-Ft visszafizetésére. A meghallgatáson a vállalkozás a szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg. A felek között így egyezség létrehozására nem volt lehetőség. Az eljáró tanács tagjával szemben a fogyasztó képviselője kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő.

A fogyasztó a meghallgatáson a kérelmében leírtakat változatlanul fenntartotta. A helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény 9. § (5) bekezdés szerint „a 8. § (4) bekezdés szerinti helyi közutakon, a helyi önkormányzat tulajdonában álló közforgalom elől el nem zárt magánutakon, valamint tereken, parkokban és egyéb közterületeken közúti járművel történő várakozási (parkolási) közszolgáltatást a helyi önkormányzat, vagy kizárólag ezen közszolgáltatási feladat ellátására alapított költségvetési szerv, kizárólagos önkormányzati tulajdonban álló, jogi személyiséggel rendelkező gazdasági társaság, vagy e gazdasági társaság 100%-os tulajdonában álló jogi személyiséggel rendelkező gazdasági társaság, illetve önkormányzati társulás láthatja el külön törvényben szabályozottak szerint”.

A közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény 15/C. § (1) bekezdés szerint „ha a jármű díjfizetési kötelezettség alá eső várakozási területen díjfizetés nélkül várakozik, vagy a kifizetett várakozási időt egy óránál rövidebb időre történt fizetés esetén 5 perccel, egy órára vagy annál hosszabb időre történt fizetés esetén legalább 15 perccel túllépi, várakozási esetenként egy órai várakozási díjat, továbbá pótdíjat kell fizetni”.

A közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény 15/C. § (2) bekezdés szerint „a pótdíj összege a pótdíj kiszabásának napját követő 15 napon belüli befizetés esetén az adott napon belül díjköteles időszakra és további két órai várakozásra számított várakozási díj, 15 napon túli befizetés esetén az egy órai várakozási díj negyvenszerese”.

A közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény 15/D. § (1) bekezdés szerint „ha a várakozási díjat és a pótdíjat nem fizették meg a helyi önkormányzat, illetve az Ötv. 9. § (5) bekezdésben meghatározott szolgáltató a díj- és pótdíjfizetési felszólítást a várakozási terület díjfizetés nélküli használatának időpontjától számított 60 napos jogvesztő határidőn belül a jármű üzemben tartója részére postai küldeményként, vagy más egyéb igazolható módon megküldi”.

Az eljáró tanács a becsatolt dokumentumok alapján és a fogyasztó képviselőjének meghallgatását követően megállapította, hogy a hatályos jogszabályok szerint a vállalkozásnak 60 napon belül díj- és pótdíjfizetési felszólítást kellett volna kiküldeni a gépjármű üzemben tartója részére. A vállalkozás azonban az üzemben tartó részére az első díj- és pótdíjfizetési felszólítás kiküldésére ügyvédi irodát bízott meg. A fogyasztó gépjárművével az édesapja parkolt, aki több mint 5 perccel lépte túl a kifizetett várakozási időt. A fogyasztó édesapja méltányossági kérelemmel fordult a vállalkozáshoz, majd a kérelmének elutasítását

követően a 6.000.-Ft pótdíjat befizette. A vállalkozás által követelt pótdíj összege, tekintettel arra, hogy az első pótdíj befizetésre 15 napon túl került sor megalapozott, azonban az eljáró tanács megállapította, hogy a fogyasztó részére a vállalkozásnak kellett volna felszólítást küldeni, ha pótdíjkövetelését érvényesíteni kívánta. A fogyasztó magatartásával nem adott okot arra, hogy mint üzembentartónak az első fizetési felszólítás kiküldésére ügyvéd megbízásával kerüljön sor.

Az eljáró tanács a fentiek szerint megállapította, hogy a fogyasztó igénye részben megalapozott, mert a fogyasztó magatartása nem tette szükségessé a vállalkozás számára az ügyvédi iroda szolgáltatásának igénybevételét, így az ügyvédi díj megfizetésére történő kötelezés nem indokolt, valamint eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás jelen eljárás során nem igazolta az ügyviteli- és postaköltség követelésének összecszerúségét.

A békéltető testület ajánlást fogalmazott meg, miszerint a vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a fogyasztó részére az ügyviteli-és postaköltséget és az ügyvédi munkadíjat összesen 8.000.-Ft+Áfa összeget fizesse vissza.

Pénzügyi szolgáltatás

Továbbra is előfordulnak fogyasztói csoportokkal kapcsolatos vitás ügyek: a fogyasztó kérelme szerint 2011. augusztus 31. napján szerződést kötött a vállalkozással, pénzügyi szolgáltatásra. A vállalkozás által kínált ajánlat kedvezőnek tűnt számára, hiszen 16.670.- Ft első részlet és 50.000.- Ft regisztrációs díj, valamint 5 éven át havi 20.833.- Ft törlesztő-részlet ellenében 1.000.000.- Ft-hoz juthatott volna hozzá. A vállalkozás nevében eljáró pénzügyi asszisztens tájékoztatása szerint 2011. szeptember 05 és 09. között a kért összeget megkapja, kérte, hogy szeptember 05. napján érdeklődjön. 2011. szeptember 07.-én sikerült beszélniük és elmondása szerint a fogyasztó alacsony törlesztő-részletet vállalt, ezért nem kapta meg a kért összeget. A pénzügyi asszisztens kérte, hogy gondolja át az előtörlesztés növelését és így biztosan megkapja az igényelt összeget. Ezen tényre tekintettel a fogyasztó úgy döntött, hogy a szerződést felbontja. A fogyasztó kérte 54.170.- Ft visszafizetését, az ÁSZF. 9. pontjára hivatkozással.

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

A fogyasztó és a vállalkozás 2011. augusztus 31. napján szerződést kötött A fogyasztó szerződéskötéssel egyidejűleg megfizetett a vállalkozás részére 50.000.- Ft egyszeri regisztrációs díjat, valamint 16.670.- Ft első részletet. A fogyasztó 2011. szeptember 28. napján kelt levelében a szerződés 9. pontjára hivatkozással a szerződést felbontotta.

A Felek által megkötött szerződés 9. pontja kimondja: A Megbízót a szerződés keltétől számított 30 napon belül, de maximum a soron következő elbírálás napjáig indokolás nélküli elállási jog illeti meg, amelyet a Megbízott székhelyére elküldött írásbeli nyilatkozatával indokolhat. A Megbízó elállása a szerződést felbontja és a Megbízó részére teljesített egyszeri regisztrációs díj 10.000.- Ft+ÁFA felüli részét a Megbízott a Megbízónak visszatéríti legkésőbb az elállástól számított 90 napon belül. A Megbízó tudomásul veszi, hogy amennyiben a soron következő elbíráláson részt vesz, úgy számára az elállás lehetősége megszűnik.

A Tanács álláspontja szerint a szerződés 9. pontja alapján jogszerűen állt el a szerződéstől a fogyasztó, tekintettel arra, hogy a szerződés keltétől számított 30 napon belül tette ezt meg a Megbízott székhelyére elküldött írásbeli nyilatkozatával. A fogyasztó hitelt érdemlően bizonyította, hogy az elbírálás időpontja, mely feltétele a szerződésszerű elállásnak, 2011. szeptember 30. napja, tehát a szerződés kelte (2011. augusztus 31.) és a szerződéstől való elállás (2011. szeptember 28.) kötött a vállalkozás írásbeli tájékoztatása szerint elbírálás nem volt.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét: a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizessen vissza a fogyasztó részére 54.170.- Ft-ot.

Közüzemi szerződések

A kérdéses időszakban az alábbi nem teljesített ajánlás fordult elő közüzemi szolgáltatással kapcsolatban: a fogyasztó ingatlanán a vállalkozás 2011. március 16-án lecserélte a 304948 gyári számú vízmérőórát. A leszerelt mérőórát egy autó hátuljába dobták a többi mérő közé.

A fogyasztó a leszereléskor munkalapot nem kapott. A munkások a leszereléskor nem jelezték, hogy sérült lenne az óra. A leszerelést követően az egyik szerelő visszament és megkérdezte, hogy mit ér a fogyasztónak, hogy ne legyen gond a mérővel. A fogyasztó felesége a kérdést elutasította, mert tudta, hogy hiteles a mérő. A fogyasztó fogyasztása évekre visszamenőleg egyenletes volt. A mérőóra szabványnak megfelelően kialakított aknában volt elhelyezve. A fogyasztó kérte a vállalkozástól, hogy a pótszámlát vonja vissza.

A vállalkozás igazságügyi szakértő által történő bevizsgálásra hivatkozva elutasította a fogyasztó kérését.

Ezt követően a fogyasztó kérelemmel fordult a békéltető testülethez annak érdekében, hogy a testület kötelezze a vállalkozást a 100000194759 számú 74.096.-Ft összegű számla törlésére.

A vállalkozás a jelen eljárásban a békéltető testület megkeresésére küldött válasziratában leírta, hogy a fogyasztó vízmérőjét lecserélték. A leszerelt mérő hatósági plombája a helyszíni szemrevételezés során épnek bizonyult, a munkalapon ez rögzítésre került. A mérő raktári visszavételezésekor, tüzetesebb vizsgálat során észlelték, hogy a plomba sérült és ezért került sor az igazságügyi szakértői vizsgálatra. A vizsgálat során megállapították, hogy a mérőt korábban ismeretlen személy megbontotta, szárnykerékét megrövidítette, a szárnykerék lapátjának végéből kb. 5 mm-t levágott, majd a mérőt összeszerelte, a plombát illegálisan helyreállította. A szárnykerék megrövidítéséből következethető a mérő az átfolyó víz mintegy 46-73 %-át méri. A vállalkozás álláspontja szerint a plomba és a mérőszerkezet sérülései nem keletkeztek a beszállítás során, így feltételezhető, hogy a hamis mérés a tárgyi fogyasztási helyen valósult meg, ezért a követelést jogszerűnek tartja.

A felek a meghallgatáson a korábbi álláspontjukat fenntartották. Az eljáró tanács a becsatolt dokumentumok alapján megállapította, hogy a fogyasztó ingatlanán a 304948 gyári számú vízmérőt a vállalkozás 2007. 05. 09. napján építette be, az ekkor készült mérőcsere munkalap a mérőt épnek minősítette. A 304948 gyári számú vízmérőt a vállalkozás 2011. 03. 16-án cserélte le. A csere periodikus, tervezett csere volt. A mérőcsere munkalapon a vállalkozás munkatársai a mérőállásként 194 m³ rögzítettek. A munkalapon a kiserelt készülék műszaki

állapotánál a plomba, valamint a zárógyűrű ép minősítéssel került rögzítésre. A munkalapon további megjegyzés, észrevétel nem lett feltüntetve. A 2011. 04. 19. napján készült vízmérő vizsgálati jegyzőkönyvben a vizsgálat megállapította, hogy a mérő nem volt bedobozolva. A mérő plombáján fessegetési és fogó nyomok láthatók, ami a plomba megbontására utal. A vizsgálat az illegális megbontás idejét nem tudta meghatározni, ez a szakértő szerint történhetett mind a beépítés előtt, mind utána.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a mérőnek mind a beszerelési, mind a leszerelési munkalapján ép minősítés szerepelt. A szakvélemény szerint a vizsgálatra a mérő bedobozolás nélkül érkezett. A mérőn a beérkezéskor sérülések voltak láthatók. A leszerelési munkalapon a vállalkozás munkatársai a mérőn sérülés nyomot nem láttak, azt épként vették át a fogyasztótól. A szakvélemény a sérülés időpontját meghatározni nem tudta. Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás a becsatolt dokumentumokkal nem bizonyította, hogy a mérő sérülésére, megbontására akkor került sor, amikor a mérő a fogyasztó birtokában volt, ezért az eljáró tanács a fogyasztó kérelmét megalapozottnak találta.

A fentiekre tekintettel az eljáró tanács ajánlást fogalmazott meg, miszerint a vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a 100000194759 számú számlán feltüntetett 74.096.-Ft összegű követelését törölje.

Összegzés

A fentiek alapján – egybevetve a Budapesti Békéltető Testületnek a nyilvánosság számára elérhető beérkezett ügyszámaira – kijelenthető, hogy a testület továbbra is kiemelt szerepet foglal el az alternatív vitarendezési fórumok között, ezáltal pedig jelentősége nem csökkenthető a hazai fogyasztóvédelem intézményrendszerében.

Ugyanakkor arra is fel kell hívni a figyelmet, hogy a nem teljesített ajánlások nyilvánosságra hozatala, valamint a nem együttműködő vállalkozások nevének, székhelyének és tevékenységi körének megjelenítése adott honlapon más eszközök léte nélkül nem megfelelő visszatartó erő a vállalkozások számára az ajánlások nem teljesítése tekintetében, azaz szigorúbb, hatékonyabb szankciórendszer kidolgozására lenne szükség.

Mindezek mellett a döntések miatt érdemes szemügyre venni a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) egyes adatait, amelyek a különböző tárgykörökre vonatkoztatva mutatnak meg irányszámokat, és mely számok által összehasonlítható képet kapunk az egyes ajánlásokra vonatkozóan is.

A korábban elemzett időszakban 43 ajánlás nyilvánosságra hozatalára nyílt lehetőség. Ezek jelentős része, több mint 37%-a vonatkozott kereskedelmi ügyekre, azaz azon ügyekre, melyek a hétköznapok során leggyakrabban felmerülnek. A legegyszerűbb termékvásárlásokról (ruhanemű, cipő, telefonkészülék) kezdve az elsősorban az idősebb korosztályt fenyegető termékbemutatókon és az egyre elterjedtebb internetes vásárlásokon át egészen a nagyobb értékű szerződés kötésig bezárólag tartoznak ide fogyasztói panaszok, és ezáltal fogyasztói jogviták.

Országosan 2011-ben 44.406 élelmiszerüzletet és áruházat tartottak regisztrálva. Iparcikküzlet és áruház összesen 97.614 volt, melyből textil-, ruházati-és lábbeliüzlet egészen 25.069.⁵ Nem véletlen, hogy kiemelt ügycsoportnak minősül a kereskedelemmel kapcsolatos ügyek köre a Budapesti Békéltető Testület előtt.

A nyilvánosságra hozott ajánlások közül ugyancsak nagy számban szerepelnek utazási ügyek, elsősorban utazási vállalkozásokkal szemben. A kifogások ezen körben is széles skálán mozognak: egészen a szerződés megkötésétől, teljesítésétől kezdve a minőségi kifogásokon és szállás-elhelyezési problémákon át a légi járatok törléséig, illetve késéséig bezáróan.

Ami a KSH vonatkozó adatait jelenti: 2009-ben 1.212 engedéllyel rendelkező utazásszervező- és közvetítő vállalkozás került regisztrálásra. 2011-ben a külföldre utazók száma 16.634.000 volt, és az ottani kiadások összege 534.618.000.000 Ft⁶. Ami a hazai szállodák vendégforgalmát jelenti: 2009-ben Magyarországon összesen 5.178.780 vendég szállt meg, ebből 2.434.599 Közép-Magyarországon.⁷

A korábbi időszakokhoz képest egyre nőnek az egyéb szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták, és ennek megfelelően a nem teljesített ajánlások is. Ezek egyik része kifejezetten termékek hibájához, így jótállási, szavatossági kifogások érvényesítéséhez kapcsolódik. Más, jelentős részük ugyanakkor egyes szolgáltatások igénybevételéhez: itt kell kiemelnünk a parkolási ügyeket, illetve az autópálya-bírság kiszabással kapcsolatos jogvitákat.

A nem teljesített ajánlások – és a Budapesti Békéltető Testületi eljárások között – jelentős számú telekommunikációs panasz található. Nem csoda, hiszen 2011-ben a háztartások 94,7%-a rendelkezett mobiltelefonnal, 59,5%-a asztali számítógéppel, 31%-a lappal, 65,2%-a internetkapcsolattal, és 60,5%-a szélessávú internetkapcsolattal.

Ami az egyéni számítógép és internethasználatot illeti: a lakosság 74,9%-a használt már számítógépet, 72%-a használt már internetet. 26,6%-a vásárolt már árut vagy szolgáltatást az interneten keresztül.⁸ Nem árt azonban figyelembe venni az internet-előfizetések számát hozzáférési szolgáltatások szerint. Ez alapján 2011-ben 13.367-en kapcsolt vonalon, 796.274-en xDSL-en, 968.224-en Kábeltévén, 2.254.572-en vezeték nélküli neten, míg 292.373-an egyéb (pl. LAN, bérelt vonal) jutottak internethez, ami 4.324.810 főt jelent összesen.⁹ Mindennek megfelelően a telekommunikációs ügyek növekedése figyelhető meg a Budapesti Békéltető Testület által lefolytatott eljárásokban.

Végül, de nem utolsó sorban érdemes szemügyre venni az építőiparban közölt statisztikai adatokat, melyek szomorú képet mutatnak. Míg 2008-ban még 2.440.330.000 forint volt az országos építőipari termelés értéke kivitelezők szerint, addig 2009-ben már csak

⁵ http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_okk016.html

⁶ http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_ogt008.html

⁷ http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_oga001.html

⁸ http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_oni006.html

⁹ http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_oni001.html

2.345.042.000 forint, míg 2010-ben csupán 2.039.773.000 forint. Ez utóbbi adat kapcsán jegyezzük meg, hogy abból építőipari szervezetekre 1.786.611.000 forint, nem építőipari szervezetekre 130.689.000 forint, míg lakossági építkezésre 122.473.000 forint jutott. ¹⁰ Mindennek hatására nem véletlen, hogy a Budapesti Békéltető Testület előtt is csökkent az építőipari ügyek száma.

Összességében elmondható, hogy ahogy az fenti elemzésből is kitűnik, jelentős azon ajánlások száma és köre, melyet a vállalkozások nem teljesítenek. És bár az ügyek e tekintetben is rendkívül szerteágazóak, feltétlenül szükséges a jövőben annak átgondolása, hogy a nyilvánosságra hozatal mellett további hatékony szankcióeszköz is beépítésre kerüljön a rendszerbe.

Budapest, 2012. június 18.

¹⁰ http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_oe001.html