

Nyilvánosságra hozott ajánlások, nem együttműködő vállalkozások

Összefoglaló

1. A nem teljesített ajánlások és a nem együttműködő vállalkozások nyilvánosságra hozatalának jogszabályi háttere

A békéltető testületek eljárására vonatkozó rendelkezések, így az egyes nem teljesített ajánlások, valamint a békéltető testülettel nem együttműködő vállalkozások nyilvánosságra hozatalának feltételei a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben (a továbbiakban: Fgytv.) kerültek meghatározásra.

Az Fgytv. 32. § b, pontja szerint **ajánlás** jellegű döntést hoz (1. számú melléklet) a békéltető testület akkor, ha az alábbi feltételek teljesülnek:

„Fgytv. 32. § Egyezség hiányában a tanács az ügy érdekében

b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.”

Az Fgytv. 36. § (1) bekezdésében pedig az alábbiak szerint kötelezettséggé került meghatározásra, hogy a békéltető testület **nyilvánosságra hozza** az egyes vállalkozások által nem teljesített ajánlásokat:

„Fgytv. 36. § (1) Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét – legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével – nyilvánosságra hozza. A kézbesítési vélelemre tekintettel nyilvánosságra hozott ajánlások esetén, ha a kézbesítési vélelmet megdöntik, a békéltető testület haladéktalanul intézkedik a nyilvánosságra hozatal megszüntetéséről.”

Végül az Fgytv. 36/B. §-ban meghatározásra került a békéltető testületek számára azon kötelezettség is, hogy a velük szemben **nem együttműködő vállalkozások** nevét, székhelyét és tevékenysége megjelölését (2. számú melléklet) nyilvánosságra hozzák:

„Fgytv. 36/B. § A békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdekére 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.”

2. A nyilvánosságra hozatalra került ajánlások jellemzői azok tárgyköre szerint

Az előzőekben említett jogszabályi feltételek a 2019. december – 2020. február közötti időszakban összesen 9 ajánlás esetében teljesültek, ennyi ajánlás volt nyilvánosságra hozható. Az ügyek tárgyköre tekintetében megkülönböztetünk kereskedelmi-, közüzemi-, építőipari-, utazási-, pénzügyi- és végül az egyéb szolgáltatás tárgykörébe tartozóakat.

2.1. Kereskedelmi ügyek

Ami a kereskedelmi ügyeket illeti, továbbra is érvényesül esetükben az a tendencia, amelyről már korábban beszámoltunk a nyilvánosságra hozatalok tárgyát képező ajánlások korábbi elemzése során. Ez pedig azt mutatja, hogy a nyilvánosságra kerülő ügyek között továbbra is jelentős a kereskedelmi ügytípusba tartozó döntések száma. Ez a megállapítás érvényesül a jelen elemzés tárgyát képező nyilvánosságra hozatali időszakban is, hiszen a legtöbb, nyilvánosságra került ajánlás ezúttal szintén a kereskedelmi ügyekkel függ össze.

Ezt jól illusztrálja az is, hogy az összesen 9 darab ajánlás közül 7 darab tartozik szám szerint a kereskedelmi ügytípusba.

Árfeltüntetéssel és akciós árral kapcsolatos az az ügy, amelyben a fogyasztó előadta, hogy 2019. március 11-én vásárolt interneten keresztül egy Huawei tabletet. A vásárlást követően néhány órával törölték a megrendelést az alábbi indokkal: "A rendelt termék árát tévedésből tüntettük fel a készülék értékéhez viszonyítva aránytalanul alacsony áron." A termék eredeti ára 64.990 Ft volt, melyet "Huawei máricusi tablet ajánlatok" akció keretein belül leáraztak 85%-al, így az akciós ár 9.748 Ft volt. Ezen az áron vásárolta meg a terméket, amely egyéb Huawei tablettel ellentétben raktáron volt. Sok más Huawei tablet "Külső készleten" vagy "Jelenleg nincs" státuszban volt, így joggal gondolta, hogy biztosan egy készletkisöprésről van szó, az utolsó megmaradt darabokat nagy kedvezménnyel értékesítik. Ez úgy gondolta nem szokatlan a kereskedelemben, tekintve, hogy egy közel 1,5 éve megjelent termékről van szó, melynek már több frissebb verziója is piacra került, tehát indokolt lehet a készleten ragadt régi termékek kiárusítása. Továbbá a 85%-os kedvezmény sem szokatlan, számos weboldal hirdetett már bizonyos akciók keretein belül akár 75-85%-os leárazást. Ha 5 Ft-ért lett volna fent a webshopban ez a tablet, természetesen gondolhatta volna, hogy csak elírásról van szó, és akkor igaz lett volna a vállalkozó által állított "aránytalanul alacsony ár", nem is rendelte volna meg. De ezt az árat, amin ő megvásárolta a készüléket, egyáltalán nem gondolja aránytalanul alacsony árnak. Más hasonló paraméterekkel rendelkező terméket meg lehet vásárolni 15-20.000 Ft magasságában, tehát ez a 9.748 Ft abszolút nem tűnik irreálisan alacsonynak. A fogyasztó kérte, hogy a vállalkozás biztosítsa részére a megrendelt terméket a megrendelt áron

A vállalkozás válaszirataiban vitatta a panasz jogosságát. Álláspontja szerint online megrendelés során, a termék valós értékének megítélésében elsődleges szempont, hogy az ár összhangban legyen a termék képességeivel, tulajdonságaival. Akciós termék esetén a kedvezmény mértéke, mely ez esetben közel 85% volt szintén árulkodó, ahogyan az is, hogy a kereskedelemben ritkán látható, nem kerek összegben bruttó 9.748 Ft-ban került meghatározása a termék ára. A rendelés tárgyát képező terméken túl valamennyi, az akcióban résztvevő Huawei táblagép ára tévesen volt feltüntetve a weboldalon, így látható volt, hogy nem egy kihagyhatatlan egyedi akcióról van szó, hanem több terméket érintő informatika vagy adminisztrációs gond lehet a háttérben. Az ügyfélszolgálatra érkezett telefonos megkeresések alapján ugyancsak azt gondolja, hogy a tudatos fogyasztói magatartást alapul véve feltűnő volt, hogy tévedésben voltak az árakat illetően. A fogyasztó által említett "számos weboldal" által hirdetett "bizonyos akciók keretein

belül" kínált "akár 75- 85%-os leárazás" valamint a "Más hasonló paraméterekkel rendelkező termékeket meg lehet vásárolni 15-20.000 Ft magasságában" érvelés általánosnak tartja ahhoz, hogy a kereskedelmi gyakorlat során elvárható tudatos fogyasztói magatartás megítélésének alapja legyen. A "joggal gondolhattam, hogy egy készletkisöprésről van szó" indoklás is ellentmondásba ütközik, hiszen ahogy arra levelében is hivatkozik - tisztában volt vele, hogy "Huawei márciusi tablet ajánlatok" akcióban résztvevő termékre adta le megrendelését. A készülék 2017-ben jelent meg, de mai napig futó modell, értékesítésének vége továbbra sem várható, így az ezzel indokolt alacsony ár sem áll stabil lábakon. A fogyasztó rendelése rögzítésekor felismerhette, hogy az akciós ár tévedés eredménye, a listaoldalról valamint a termékoldalról egyaránt készített képernyőkép arról 3 árulkodik, hogy ez a felismerés meg is történt, egyéb magyarázatot nem talált a képek készítésére.

Az eljáró tanács álláspontja szerint jelen esetben létrejött az adásvételi szerződés a fogyasztó és a vállalkozás között, mégpedig a vállalkozás által visszaigazolt tartalommal. A jogszabály lehetőséget biztosít a vállalkozás számára, hogy ne azonnal, hanem megvizsgálva a szerződés tartalmát legfeljebb 48 órán belül igazolja vissza a megrendelést. Ebben az időben lehetősége van a vállalkozásnak felismernie azt, ha esetlegesen valamilyen tévedés történt a részéről akár az árak feltüntetése kapcsán. Jelen esetben azonban nem 0 Ft-os vagy 1 Ft-os árról beszélünk, amikor egyértelmű, hogy valamilyen hibás árfeltüntetés történt, hanem több azonos gyártmányú (Huawei) terméket kínált akciós áron a vállalkozás. Válaszírata szerint több termék ára is helytelenül került feltüntetésre, azonban ez pont arra ösztökélhette a fogyasztót, hogy nem egyedi hibáról van szó, hanem minden ilyen gyártmányú terméket, ami az akcióban szerepel azon az áron vásárolhat meg. Jelen esetben még csak abból sem lehetett volna tévedésre hivatkozni, hogy a százalék mértéke nem egyezik meg a végösszeggel, hiszen nem volt pontos százalék feltüntetve. Ugyanígy az sem merülhet fel, hogy egy tizedes jeggyel kevesebb érték került feltüntetésre. A fentiek szerint az eljáró tanács álláspontja szerint a fogyasztónak nem kellett felismernie, hogy a megvásárolni kívánt termék ára nincs jól feltüntetve, ráadásul a vállalkozás vissza is igazolta a megrendelést, így létrejött a szerződés a felek között. Amennyiben az eljáró tanács elfogadná a vállalkozás hivatkozását, úgy gyakorlatilag bármilyen termék bármilyen ára kapcsán a vállalkozás visszaigazolt megrendelés ellenére úgy dönthetne, hogy nem kívánja azon az áron kiszállítani a terméket, mint amit feltüntetett. Ez nem felel meg a hatályos jogszabályoknak. A fogyasztó megrendelt egy akciós terméket a vállalkozástól, a vállalkozás visszaigazolta a megrendelést, és az eljáró tanács álláspontja szerint a feltüntetett árból nem következik egyértelműen, hogy az téves árfeltüntetés lett volna. Így a vállalkozásnak teljesítenie kell a felek között megkötött szerződést, az abban foglalt tartalommal. Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban előírta, hogy a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül teljesítsen a szerződésnek megfelelően, azaz szállítsa ki a megrendelt Huawei terméket szállítási költséggel együtt összesen 11.338 Ft összegért a fogyasztó részére.

Tipikus ingatlanvásárlással kapcsolatos szavatossági problémák merültek fel abban az ügyben, amelyben a fogyasztók 2017 nyarán vásároltak ingatlant a vállalkozástól. A lakás megtekintéskor és az átadás-átvételnél kifogástalanul felújítottnak látszott. A fogyasztók 2017

tavaszán bérbe adták az ingatlant 115.000 Ft/hó ellenében, majd a bérlő 2017. késő őszen jelezte, hogy dohszag van a lakásban és a falrész penészedik. A bérlő végül 2018. május 1. napján azonnali hatállyal felmondta a bérleti szerződést és elköltözött a lakásból. Amikor a fal vizesedése kiderült, a fogyasztók megvizsgálták a problémát és bejelentették szavatossági igényüket a vállalkozásnak. Az igazságügyi szakértő szakvéleménye szerint „a fal már évek, esetleg évtizedek óta vizesedett és a vállalkozás a felújításkor a vizesedés okozta hibát nem újította ki, hanem csak eltakarta azt”. A vizesedés eltakarása miatt a fogyasztók nem észlelhették, hogy olyan lakást vesznek, amelyiknek egyik fala olyan mértékig vizes, hogy az több nedvességet már képtelen lenne felvenni. A lakás eladója komoly hiányosságot rejtett el, és az ingatlant egy felújított kifogástalan ingatlanként adta el. A rejtett hiba csak sokkal az ingatlan átadása után volt észlelhető. A fogyasztók a lehető leghamarabb jelezték szavatossági igényüket és a vállalkozás rendelkezésére bocsátották az igazságügyi szakértői véleményt is, de a vállalkozás a szavatossági igényüket elutasította. A fogyasztók ezzel nem értettek egyet és kérték a vizesedés megszüntetését a vállalkozás részéről vagy értékcsökkenés megfizetését, valamint az elmaradt haszon megtérítését.

A vállalkozás érdemi válasziratában előadta, hogy a fogyasztók igényének jogosságát nem ismerik el, és a tanács döntését kötelezésként nem fogadják el. Előadták, hogy a fogyasztók által megjelölt hibák a vállalkozás számára az adásvételi szerződés megkötésekor nem voltak ismertek, azok kialakulása a szerződéskötést követően történt. A vállalkozás a szerződéskötést megelőzően felújítási munkálatokat végzett az ingatlanban, azonban sem a felújítás során, sem azt megelőzően a szakértői véleményben megjelölt hibákat nem tapasztalta. Véleményük szerint amennyiben a hibák kialakulása hosszabb folyamat eredménye, ahogy azt a szakértő is megállapította, akkor keletkezésének az időpontja sem ismert, így az sem állapítható meg, hogy arról a vállalkozásnak tudomása volt. Határozottan visszautasították a szakértő azon kijelentését, miszerint az elvégzett felújítás a hibák elfedésére irányult.

Az ingatlan birtokba adási jegyzőkönyvének tanúsága szerint a birtokba adás alkalmával a felek semmilyen hibát nem tártak fel. A vállalkozás kifogásolta, hogy a fogyasztók két évvel az adásvételi szerződést követően jelezték levelükben, hogy az ingatlan tekintetében hibák vannak. Előadták, hogy az ingatlant a fogyasztók a birtokbaadást megelőzően többször megtekintették, és a megvételt követően fél év múlva adták csak ki. Ebben a fél évben az ingatlan használatáról tudomásuk nincsen, illetve arról sincs, hogy a fogyasztók hogyan használták azt, eleget tettek-e az állagmegóvási kötelezettségüknek, megfelelően használták-e az ingatlant pl: szellőztetés. A vállalkozás elképzelhetőnek tartja, hogy a lakás vonatkozásában nem észlelt hibák, a társasház állapotából, és korából kifolyólag, a nem megfelelő használat miatt, az adásvételi szerződést követően alakultak ki. A vállalkozás nem látta bizonyítottnak, hogy a fogyasztók nem végeztek-e esetleg szabálytalan átalakítást, felújítást az ingatlanban, mely a hibákat okozhatta, illetve azt sem, hogy a hibák a szerződéskötést megelőzően fennálltak. A vállalkozás visszautasította a kellékszavatosságra és kártérítésre vonatkozó igényt, mivel ők mindenben eleget tettek a vonatkozó jogszabályi és szerződéses kötelezettségeinek, minden általuk ismert körülményről a fogyasztókat kimerítően tájékoztatták. Véleményük szerint a feltárt hibák a társasház állapotából következnek, mely a fogyasztók részéről ismert volt, azt megtekintették, így őket e körben felelősség nem terheli.

Kiemelték, hogy a szakértő véleménye szerint a vizesedést a falak szigetelésének hibája, tönkremenetele, a fentről érkező lefolyócső meghibásodása, a ház körüli burkolt felületek és járdák kontraesése okozza. A szakértői véleményben hivatkozott épületrészek a 2003. évi CXXXIII törvény és a Társasházi alapító okirat szerint is közös tulajdon, így azok karbantartása, felújítása, üzemeltetése (fenntartása) a társasház felelőssége. A törvény karbantartás körébe sorolja a közös tulajdonban lévő ingatlan állagának és rendeltetésszerű használhatóságának biztosítása érdekében szükséges, a tulajdonosok közösségét terhelő megelőző és felújításnak nem minősülő javítási munkák elvégzését, illetőleg egyes közösségi berendezések cseréjét. Mindezek alapján álláspontjuk szerint a feltárt hibák elhárítása, mint karbantartási kötelezettség a társasházat terheli, tekintettel arra, hogy a vizesedést közös tulajdonú épületrészek, berendezések hibája okozza.

Az eljáró tanács a megvizsgált dokumentumok és a felek nyilatkozatai alapján megállapította, hogy a felek között létrejött adásvételi szerződés alapján a vállalkozást a Ptk 6:163.§ (3) bekezdése szerint 5 évig szavatossági kötelezettség terheli. Az ingatlan birtokba adása és a szavatossági jog bejelentése között kevesebb, mint két év telt el, így a szavatossági jog még nem évült el. Ezt követően az eljáró tanács azt vizsgálta, hogy a fogyasztó időben bejelentette az igényét. E tekintetben az eljáró tanács értékelte, hogy ingatlannal kapcsolatos a hibás teljesítés így annak tényleges kivizsgálása hosszabb időt vesz igénybe, illetve azt, hogy annak bérbeadása miatt az nehézségekbe ütközött. Így az eljáró tanács a tényleges észlelést a bérleti szerződés felmondásának napjával vette figyelembe. Ezen időpont és a szavatossági igény bejelentése között, több mint egy hónap telt el, így a Ptk 6:162§ (2) bekezdése szerint az igénybejelentés késedelem nélkül történt. A hibás teljesítés bizonyítása a fogyasztót terhelte, melynek érdekében igazságügyi szakértői véleményt készült. A szakértői vélemény megállapította, hogy a „tapasztalt nedvességek különböző mértékűek. Megállapítható, hogy a száraz értékhez (3,6-4,8%) képest igen nagy számban, a lakásban sok helyen tapasztalható esetenként erősebb nedvesedés, sőt egyes helyeken már vizes, átázott falakkal és padlószerkezettel találkoztam (16,9-35,8%).” A szakértő azt is megállapította, hogy a legnedvesebb résznél a nedvességtartalom olyan mértékű, hogy a „téglafal falszerkezet már akkor sem tudna több nedvességet felvenni, ha napokig vízben áztatnánk”. A tapasztalt hibákat több tényezőre bontotta: falazatok talajnedvesség elleni szigetelés hibája, lefolyócső meghibásodása, ház körüli burkolt felületek és járdák kontraesése. A szakértő szerint a tapasztal hibák hosszú évek vagy akár évtizedek alatt folyamatosan történt. Véleményében kiegészítésként arra is kitért, hogy a felújítás nem érintette a falnedvesedés körét, és a felújítás során történt munkálatok alkalmasak voltak a problémák átmeneti eltakarására a hibás valódi okának megszüntetése nélkül. Mindezek alapján az eljáró tanács bizonyítottan találta a hibás teljesítést, mivel az adásvételi szerződés alapján a felek egy felújított ingatlant vásároltak. A megtekintéskor a falak vizesedését nem tapasztalhatták a felújítási munkálatok miatt (rejtett hiba). Ebben az esetben a birtokbaadási jegyzőkönyvben szereplő kitétel miszerint „a felek azt is kijelentették, hogy az adásvételi szerződés kapcsán további követeléssel, igénnyel nem lépnek fel egymással szemben” nem alkalmazható, mivel rejtett minőségi hibáról van szó. Mivel a szakértői véleménnyel szemben a vállalkozás másik szakértői bizonyítást – saját nyilatkozatán kívül-nem csatolt be, így az eljáró tanács annak megállapításait elfogadta. Az eljáró tanács megjegyzi, hogy az igazságügyi szakértői véleményt a vállalkozás jóval a

meghallgatást megelőzően megkapta, és lehetősége lett volna az azzal szembeni állításait egy másik szakértői véleménnyel alátámasztani, azonban ezt nem tette meg. Az eljáró tanács álláspontja szerint jogilag irreleváns az a tény, hogy mi okozza a vizesedést, közös tulajdoni részben van-e vagy sem. A fogyasztók szempontjából hibás teljesítést történt, hiszen a közös tulajdoni részek egy bizonyos hányadát szintén megvásárolták az adásvételkor, így azok a hibás teljesítésbe ebben az esetben beleértendők, hiszen közvetlenül érintik az ingatlan használatát, és együtt járnak a külön tulajdonú lakással. A fogyasztó kártérítési igényét mind jogalapon mind összecszerűségben az eljáró tanács megalapozottnak találta. Ebben a körben az eljáró tanács értékelte a bérlő azonnali hatályú felmondását, melyben a fala vizesedésére hivatkozott. A felmondás alapján megállapítható, hogy a később kiesett bérleti díj tényleges vagyonszereséget jelentett a fogyasztónak, melynek oka a hibás teljesítés volt. A 10 hónapos bérleti díj követelést összecszerűségében is elfogadta az eljáró tanács a becsatolt bérleti szerződés alapján. A hibás teljesítés követelésével felmerült költségeket a fogyasztó számlákkal igazolta, így azok megtérítése is a vállalkozást terheli. A fogyasztó kellékszavatossági jogait a kérelemtől eltérően a Ptk 6:159 § szerinti sorrendben találta megalapozottnak az eljáró tanács, mivel a vállalkozásnak lehetőséget kell biztosítani, hogy a hibát kijavítsa. A fogyasztók által meghatározott értékcsökkenés mértékét az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján nem találta minden kétséget kizáróan bizonyítottnak, mivel egy darab árajánlat került csak becsatolásra, így annak jogos mértékét jelen eljárásban ez alapján megállapítani nem lehetett. Mindezek alapján az eljáró tanács osztotta a fogyasztó ténybeli és jogi álláspontját és a megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét. Ajánlásában előírta, hogy a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 90 napon belül javítsa ki a falak vizesedési hibáit. Amennyiben ezt határidőben nem teszi meg vagy nem vállalja, akkor a fogyasztók mással kijavíttathatják azt. A vállalkozás ebben az esetben a kijavítási számla kézhezvételétől számított 15 napon belül a kijavítás költségét fizesse meg a fogyasztóknak. A vállalkozás a határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül fizessen meg a fogyasztóknak 1.150.000 Ft elmaradt bérleti díjat és 263.480 Ft költséget összesen 1.413.480 Ft-ot azaz: egymillió négyszáztizenháromezer négyszáznolcvan forintot.

Bútor készítésével kapcsolatos az az ügy, amelyben a fogyasztó kérelme szerint már a szekrény sor kiszállításkor kifogásolta, mert az ajtók elállnak. Ezt jelezte a vállalkozásnak is, de a vállalkozás álláspontja szerint ennek így szükséges állnia. A mérete sem volt megfelelő. A fogyasztó ezt jelezte a vállalkozásnak, de nem reagáltak, az üzletbe sem engedték be. A fogyasztó ügyének rendezése érdekében a Budapesti Békéltető Testülethez fordult és eljárásban kérte, hogy a vállalkozás részére fizesse vissza a bútorok vételárát 476.060 forintot.

A vállalkozás előadta, hogy a fogyasztó az átvett szekrény sornál valóban jelezte, hogy az ajtók nem jól vannak beállítva. Kérték, hogy jelentse be írásban, ezt megtette. A garanciális javító ki is ment. A garanciálisnak tűnő problémát kijavította, melyről jegyzőkönyv készült, melyet aláírtak. A talaj egyenetlenségéből adódó beállítási problémák, nem minősülnek garanciális problémának, mely a garancia jegyen le is van írva. A bútor magasságával kapcsolatban megjegyzi, hogy a fogyasztó bolti bemutató szekrény alapján rendelte meg a bútorát. A színét, méretét, magasságát a fogyasztó dönti el, nincs befolyásolás. A helyszíni javítás után további

panasz nem érkezett, egy újabb szekrényt vásárolt a fogyasztó. Ekkor nem jelzett panaszt, se a korábban vásárolt bútorra, sem az új bútorra. Az üzlet 25 éves működése alatt nyitvatartási időben mindenkit fogadtak, nem zártak ki. Az üzletet később bezárták, de a vállalkozás címén fogadják a leveleket. A gyártónak küldött levél kapcsán nincs információjuk arról, hogy aki átvette a megkeresést, kicsoda. A vállalkozás szerint a bútort nem kötelességük visszavenni, főleg két év használat után, a garanciája már lejárt. Felajánlanak kárpótlásként 20.000 forintot. A fogyasztó akként módosította a meghallgatáson kérelmét, hogy a javítást, vagy a cserét is elfogadja. Illetve nem az összes bútor árát szeretné visszakapni, ha nincs más lehetőség, csak annak, amelyik hibás. A fogyasztó kifejtette, hogy már a szállítást követően jelezte, hogy hibás a bútor, írásban is. Ennek ellenére a vállalkozás – ellentétben a válasziratban leírtakkal – nem küldött szerelőt. Többször is jelezte, hogy hibás a bútor, de a vállalkozás nem reagált. Az eljáró tanács azon kérdésére, hogy akkor miért vásárolt később bútort, a fogyasztó kifejtette, hogy már azt is megbánta, mert az a bútor sem megfelelő. Az eljáró tanács azon kérdésére, hogy miért nem jelezte a vállalkozás részére, a fogyasztó kifejtette, hogy betegsége miatt csak korlátozottan tud közlekedni, és többször van kórházban, de telefonon többször is jelezte a vállalkozásnak, hogy hibás a termék.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, a fogyasztó meghallgatása alapján megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint. A fogyasztó átvette a bútort. Ezt követően jelezte, hogy a termék hibás. A vállalkozás szerint ezt követően megjavították. A fogyasztó szerint ez nem történt meg. A fogyasztó szerint többször kérte, hogy a bútort javítsák meg, de ennek nem tettek eleget.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fogyasztó megfelelően igazolta, hogy közte és a vállalkozás között létrejött a szerződés. A fogyasztó azt is bizonyította, hogy bejelentette, hogy hibás a termék. A vállalkozás nem igazolta megfelelően, hogy a szükséges és indokolt javításokat elvégezte. Mivel a szükséges javításokat a vállalkozás még a jótállási időben nem végezte el, így az nem releváns, hogy a jótállási idő letelt. Az sem bír relevanciával, hogy a vállalkozás már nem folytatja ezt a tevékenységet, mivel a válaszlevelében kifejtette, hogy fogadják a leveleket. Az eljáró tanács álláspontja szerint a vállalkozás nem igazolta, hogy egyedi megrendelésről van szó. De a hibás termékre vonatkozó jótállás szabályai ebben az esetben is irányadóak. A talaj egyenetlensége ebben az esetben nem volt igazolva a vállalkozás által.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a vállalkozás nem igazolta, hogy a termék nem hibás, illetve, hogy a hibát kijavította. Ez alapján szükséges – a vonatkozó jogszabályok alapján – a vállalkozásnak a hibát kijavítani, vagy, ha ezt bármely okból nem tudja a hibás terméket kicserélni, vagy, ha ezt nem tudja, akkor visszafizetni annak vételárát. Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét, és előírta, hogy a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül javítsa meg, a fogyasztó bútorát, vagy ha ezt nem tudja, vagy nem akarja, akkor cserélje ki, vagy ha ez nem lehetséges, vagy nem akarja, akkor fizesse vissza annak vételárát 368.280 Ft-ot, azaz háromszázhatvannyolcezer-kétszáznyolcvan forintot.

Ugyancsak szekrény készítésével kapcsolatos a következő ügy: a fogyasztó kérelme szerint 2018. 12 hóban fogalmazódott meg úgy a gondolat benne, hogy új szekrényt csináltat a mosdópult felett. 2019. március 22-én aláírásra került a szerződés közte és a vállalkozás között. A fogyasztó a készítendő bútornál a fiókot nem tudta elképzelni, hogy milyen. Ezért elment a Bútorboltba, ahol a fogantyúkat meglátta és a LED miatt azonnal megtetszett neki. Elhatározta, hogy a bútorba azt akarja szereltetni. A bútorlapot ott megrendelte a fogantyúkkal együtt. A beszerelése miatt maratót is kellett csináltatni, amit amennyiben a bolt csinálja kedvezményesen 1000.-Ft/db áron megcsinálják. 10db lett rendelve. A vállalkozás nagyon magas összeget /kb.30-35eFt mondott meg valami szállítási díjat, mert valahol Gödöllő magasságában tudja csak megcsináltatni. A bútorlapot mikor megrendelte a fentebb ismertetett okok alapján, a vállalkozás azt mondta, már a bútorlapot szintén megrendelte és az összeget ki kell fizetnie, így azt mondta, ha a pénzt ki kell fizetnie akkor kéri a bútorlapot is hozza el. Áprilisban volt az eredeti szerződés miatt a munka elvégzésének ideje. A bútorlap végössámrlája 2019. 05. 03 volt rendezve.

Május 10-én estére felszerelték a bútort. A fogyasztó kérte a vállalkozástól az új konyhabútor elkészítését az eredeti tervek szerint, a kétszer kifizetett bútorlap összegének megtérítését (42.000 Ft), az egy hiányzó lapot, az ajtók bemaratót, az új fogantyúkat méretarányosan, LED sín bemarni a megfelelő helyre. Amennyiben az elkészítést nem csinálja, egy másikkal készíttesse el és az új bútort hozza a megrendelés helyszínére és szerelve adja át, ahogy az eredeti megállapodásban is benne volt. A fogyasztó kérelméhez csatolta a fényképfelvételeket, vállalkozással folytatott levelezést, angol nyelvű leírást a fogantyúk beszereléséről, vállalkozói szerződést, számlát, nyilatkozatot, forgalmazó állásfoglalását, tervrajzot.

A vállalkozás válasziratóban vitatta a panasz jogosságát. A vállalkozás a X. kerületi lapszabászaton rendelte meg az anyagokat, majd egy héten belül felhívta a fogyasztó, hogy a megbeszélrt sima gomb fogantyú helyett bemart ledes fogantyút szeretne. A fogyasztó talált is egy céget, akik be is marják az anyagba, ha az ajtókat ott vásárolja meg. A X. kerületi lapszabászaton a rendelést nem lehetett visszamondani, így közölte a fogyasztóval, hogy ez már az övé lesz, így viszi, amikor szereli a bútort. A ledes fogantyú beszerelésére 2 opció van, vagy hátulról csavarozva, vagy sziló pöttyel beragasztva (ezt a használati utasítás nem tiltja). Álláspontja szerint valamelyik mindenképpen kell, mert egyébként balesetveszélyes lenne. A kollégája valóban egy kicsit nagyobb mennyiséget tett a ragasztóból, de ezt el is ismerte, vállalta a kijavítást. A javítás során sajnos 2 ajtó megsérült, ezt vállalta is garanciában cserélni, de a fogyasztó nem adta át részére az ajtókat. A konyha bútor elszívó része mellett kihagyott terület a mikroé, ami beépített lesz. Mikor felszerelte a szekrényt, közölte a fogyasztóval, hogy a gépek hátulján nem lehet semmilyen kiállítás, mert eltartja a konnektort, így fűrt is egy kis kört a kábelnek. Utána valakivel csak kivágatta a fogyasztó, majd közölte, hogy ott a konnektor. Pedig megbeszélrték, hogy honnan fog áramot kapni a beépített mikro. a vállalkozás az eljáró tanács döntésének elismeréséről nem nyilatkozott.

Az eljáró tanács a csatolt iratok alapján megállapította, hogy a fogyasztó és a vállalkozás vállalkozói szerződést kötött konyhabútor készítése tárgyában, a munkadíj 135.000 Ft volt. A vállalási határidő 2019. április 8-9. A beszerelésre végül 2019. május 9-én került sor. Ekkor a fogyasztó ki is fizette a munkadíjat a vállalkozás részére. A fogantyúk ledes fogantyúk lettek,

amiket külön be kell maratni, ezt a fogyasztó intézte egy másik vállalkozással. Ezt követően a vállalkozás nem csavarral, hanem ragasztással rögzítette a fogantyúkat, mely megoldást a fogyasztó utóbb vitatott, beszerezett egy állásfoglalást is a fogantyúkat forgalmazó cégtől. 2 ajtó a vállalkozás által is elismerten megsérült. A fogyasztó azonban a fogantyúk beragasztása miatt az összes ajtó cseréjét kérte a vállalkozástól. Az elvégzett munka hibáját a fogyasztó pár héten belül jelezte a vállalkozásnak, azonban a kötött szerződés nem minősül fogyasztói szerződésnek, így a bizonyítási teher a fogyasztón volt. A fogyasztó nem szerzett be szakvéleményt, mellyel bizonyította volna, hogy a fogantyúk beszerelése nem megfelelő. A fogantyú forgalmazójától beszerezett pár soros nyilatkozat, nem minősül szakvéleménynek.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fent idézett jogszabály meghatározza, hogy a szolgáltatásnak rendelkeznie kell azzal a minőséggel, illetve nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos fajtájú szolgáltatásoknál/termékeknél szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat. Ezzel szemben a munka elkészültét követő napokban vette észre a hibákat a fogyasztó. Az eljáró tanács határozott álláspontja szerint egy szakértői vizsgálatnak a megbízás figyelembevételével az ügy minden lényeges körülményére ki kell terjednie, a szakértőnek a tudomány mindenkori állásának figyelembevételével a szóba jövő vizsgálati eljárásokat és módszereket alkalmaznia kell, és azok alapján körültekintően és részrehajlás nélkül kell megadnia szakvéleményét. Az eljáró tanács a fényképfelvételeken nem látta a fogantyúk beszerelésének látható hibáit, 2 ajtó sérüléseit ugyanakkor a vállalkozás is elismerte. A forgalmazó álláspontjával ellentétben a vállalkozás hivatkozott ugyanakkor a fogantyúkhöz kapott beszerelési útmutatóra, mely nem tiltja a ragasztással történő rögzítést, csak arra hívja fel a figyelmet, hogy csavarozás esetén ne legyen túl hosszú a csavar, mert az gondot okozhat. A fogyasztó nem szerzett be szakvéleményt arra vonatkozóan, hogy a fogantyúk beszerelése ne lenne megfelelő, így az eljáró tanács szakvélemény hiányában kizárólag a vállalkozás által is elismert 2 ajtó cseréje kapcsán találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét, már csak azért is, mert a vállalkozás úgy nyilatkozott, hogy nem tudja/akarja a hibákat kijavítani. 8. Összegzés Az eljáró tanács álláspontja szerint szakvélemény hiányában a vállalkozás kizárólag az általa is elismert hibákat köteles kijavítani a 2 ajtó cseréjével. Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét, és előírta, hogy a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül a 2 db sérült ajtót cserélje ki a fogyasztó részére.

Gyakori ügyeknek minősülnek a békéltető testületek előtt a használt gépjármű vásárlással kapcsolatos ügyek. Jelen ügyben a fogyasztó írásbeli kérelme szerint autókereskedésében vásárolt egy használt Mercedes C220 típusú személygépjárművet 98.380 km óraállással. Alig 1 hónap elteltével az autó zajossá vált és alig volt kormányozható, a közlekedés veszélyessé vált vele. Az autószervezben megállapították, hogy a kormányműből nagymértékben folyik az olaj, amely miatt életveszélyessé vált az autóval való közlekedés. A szerviz által kiadott szakértői vélemény szerint ezen alkatrész nem számít a szokványos kopóalkatrészekbe, így az sem gyakori, hogy ezen hiba 100.000 km óraállásnál jelentkezzen. Álláspontjuk szerint ez a hiba már a vásárláskor is fennállt, melyről az adásvételkor nem tájékoztatta a vállalkozás. A kormánymű teljes cseréjének javítási költsége 271.000,- Ft volt. tekintve, hogy a gépjármű napi

használat miatt kellett, ezért haladéktalanul kijavíttatta az autót. Nem várja el, hogy a teljes költséget kifizesse a vállalkozás, de abból - a 6 hónapon belüli szavatossági igény miatt - 150.000,- Ft kárpótlás jogos lenne. Ezen kérelmét 2 alkalommal is elutasította a vállalkozás a benyújtott szakvélemény ellenére. Miután a vállalkozással nem sikerült megállapodnia, a fogyasztó a Budapesti Békéltető Testülethez fordult és az eljárásban kérte, hogy a vállalkozás fizessen meg részére 150.000,- Ft javítási költséget.

A vállalkozás előadta, hogy a cégcsoport Közép-Európa vezető használt autó kereskedője, jelenleg 4 országban több mint 1600 dolgozót alkalmaz és megalakulása óta 1.500.000 autót értékesített. A Kft. a használt gépkocsi kereskedők zömétől eltérően sokkal részletesebben tájékoztatja a vevőit az eladott gépjárművek műszaki állapotáról. A Társaságuk az ügyfél reklamációját megvizsgálta és megállapításra került, hogy a fogyasztó megfelelő tájékoztatást kapott a gépjármű állapotáról az adásvétel idején. Ennek megfelelően írásban tájékoztatta, hogy a gépjármű műszaki állapota túlságosan elhasználtnak mutatkozik a kilométer állásához viszonyítva. Ezért a vásárlónak ezen hivatkozása nem állja meg a helyét. A fogyasztónak tehát volt alkalma még az adásvétel előtt meggyőződni a gépjármű valós műszaki állapotáról, a vállalkozás nem tájékoztatta félre a fogyasztót. Fentiek alapján társaságuk joggal utasította el a fogyasztó panaszát. Alávetési nyilatkozatot nem tett. Egyezségi ajánlata, hogy egy defekt javító szettet, új kárpit szőnyeg szettet valamint egészségügyi szettet biztosít a fogyasztó számára. Ügyvédi meghatalmazást csatolta.

A becsatolt iratok és dokumentumok alapján a fogyasztói kérelem az alábbiak szerint volt megalapozott. A vállalkozás által kötött szerződésekre vonatkozó Általános Szerződési Feltételek 2, d, pontja szerint a gépjármű műszaki állapotáról az Eladó a vevőt mindenre kiterjedően részletesen tájékoztatta és a gépjárműnek nincs a vevő elől eltitkolt vagy rejtett hibája, műszaki hiányossága. A szerződés mellékletének, azaz az átvételi jegyzőkönyvének III. pontja szerint tájékoztatása szerint a gépjármű elhasználódott, műszaki állapota a futásteljesítménye figyelembevételével nem megfelelő és jelentős javításra szorul. Az Átvételi jegyzőkönyv IV. pontja szerint az ajánlott szervizelés az olaj -és szűrőcsere, vezérmű ellenőrzése, lengéscsillapítók és fékek ellenőrzése. Egyebekben ezt az oldalt a fogyasztó nem is írta alá. A szerződésben a kormánymű általános funkciójának van feltüntetve. A kormánymű rossz állapotáról egyáltalán nincsen tájékoztatás sem adásvételi szerződésben, sem az átvételi jegyzőkönyvben. A vállalkozás felé a fogyasztó hónapon belül jelentette be írásban elektronikus levélben a kifogását, becsatolta a szakszerviz szakértői véleményét. A vállalkozás azzal utasította el a fogyasztó garanciális igényét, hogy a használt gépjármű esetén csak a motorra, a váltóra és az elektronikára vállal garanciát. Az ÁSZF-jük szerint lehetősége lett volna az adásvétel előtt egy szakértői vizsgálatra, de ezzel nem élt. Ráadásul egy próbaút során is meggyőződhetett a gépjármű műszaki állapotáról is. A fogyasztó becsatolta a kiállított javítási számlát. A javítási számla alapján a gépjármű javításának teljes költsége 498.185,- Ft volt. Ebből a kormánymű csere és munkadíjának teljes költsége 271.000,- Ft volt, maga a beszerelt alkatrész ára 109.000,- Ft. A kifizetett szakvélemény ára 8.890,- Ft volt. A fogyasztó által az eljárásban előterjesztett 150.000,- Ft összegű igény arányaiban jogos a kormánymű csere teljes 271.000,- Ftos összegéhez mérten. Egyebekben a vállalkozás az összecszerúség tekintetében egyáltalán nem nyilatkozott sem a fogyasztó felé, sem az eljárásban az érdemi

válasziratában, csak a jogalapot vitatta. A vállalkozás a 6 hónapon belül bejelentett rejtett hiba tekintetében szakértői véleményt nem csatolt, ami a hibás teljesítési vélelem kimentéséhez lett volna szükséges.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján a fentiek szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet, és előírta, hogy a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizessen meg a fogyasztó részére 150.000,- Ft-azaz egyszáz ötvenezer - javítási költségét.

Ugyancsak tipikus kereskedelmi ügy a következő nem teljesített ajánlás: beadványában a fogyasztó előadta, hogy egy EWT1012 típusú mosógépet vásárolt. Már a kiszállítás napján, telefonon jelezte vállalkozónak, hogy problémája van a kiszállított termékkel. Vizes, rozsdás és penészes. E bejelentésre azt a választ kapta, hogy ennek oka az, hogy a gép egy raktárban állt, poros volt ezért lemosták, innen származik a nedvesség. Fogyasztó előadta, hogy vásárlási szándéka egy kiállított termékre szólt, ami még nem volt használva, így annak portalanítása is csak nedves ruhával történhetett volna. Meghatalmazott személyesen is járt vállalkozásnál, ahol jelezte, hogy elégedetlen a kiszállított termékkel, mert nem azt a terméket szállították ki, amelyet megrendelt vállalkozótól. A gép használtan, penészesen, rozsdásan érkezett fogyasztóhoz, nem azt a terméket szállították ki, amelyet megrendelt, ráadásul a gép 2005. évi gyártású, így 14 éves és senki sem gondolhatja komolyan, hogy 14 éves, használt mosógépet rendel egy fogyasztó 48 ezer forint vételár 2 ellenében. Többször keresték vállalkozást, de azt a választ kapták, panaszukat foglalják írásban. A beadványhoz csatolt emailben megfogalmazták panaszukat, de választ nem kaptak. A mosógép ténylegesen 2005. évi gyártás, a terméken szereplő gyártási szám alapján ezt állapította meg a márkaképviselet is. Személyes találkozása alkalmával vállalkozóval közölte vele, ilyen régi gépet nem árulnak és a gép működik, tehát panaszát nem tudja elfogadni. A mosógép működik ugyan, de az a kifogásuk, hogy számukra nem azt a terméket szállították ki, amelyet a kiállítóteremben megvásároltak, és kérik vissza a termék vételárát. Beadványukhoz a vállalkozás fele megküldött panasz mellett csatoltak számlát, adásvételi szerződést, garanciajegyet és fotót a termék gyártási számáról.

Az eljáró tanács megjegyezte, hogy az ügy elbírálásához szükséges bizonyítékok rendelkezésre bocsátása a felek joga és kötelezettsége, a bizonyítékok hiánya vagy nem megfelelő volta kihat az eljárás eredményére is. Az ügy eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a tanács valóban fogadja el. A vállalkozó nem tudta kimenteni szerződésszegését, nem bizonyította, hogy teljesítése nem hibás teljesítés és fogyasztói szavatossági jogokra előírt rendelkezéseket betartva járt el a fogyasztóval szemben. A csatolt iratok alapján megállapítható volt, hogy a vállalkozás felróható magatartásával okozott kárt a fogyasztónak. A vállalkozás a kártérítési felelősség alól nem mentette ki magát, nem csatolt semmilyen bizonyítékot az ügyben. A fogyasztó ezzel szemben igazolta az őt ért kárt, annak összecszerúségét és az ok-okozati összefüggést. Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét, és előírta, hogy a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizessen meg 48.000,- Ft. , azaz negyvennyolcezer forintot - a fogyasztó részére.

Internetes vásárlással és elállással kapcsolatos az az ügy, amelyben a fogyasztó a vállalkozástól rendelt 4 db Ford Focus 1998-2005 1.8 2.0 típusú gyújtógyertyát benzines gépkocsijába 10.800,-Ft vételár ellenében, amelyet postai kézbesítés útján kapott kézhez. A gyújtógyertyákat fogyasztó beépítette gépkocsijába, majd kb. egy hét használatot követően elállt a vásárlástól. Az elállás oka az volt, hogy a gyújtógyertyák rendeltetésszerű használata mellett hibákat generáltak. Ezt jelezte is egy alkalommal a vállalkozás részére, így jelezte, hogy a gépkocsija rángat és erőtlenebb az autója a használat során. A vállalkozástól fogyasztó azt az ígéretet kapta, hogy ha másnap visszaviszik a gyertyákat, akkor visszakapja a vételárat. Azonban másnap másik eladóhoz került fogyasztó és a vételárat nem kapta vissza, mivel az eladó szerint a vásárolt gyújtógyertyák nem a hibás széria részei és garanciába volt hajlandó visszavenni fogyasztótól a gyertyákat. Ezt követően fogyasztó elállt a vásárlástól írásban. A vállalkozás azonban a vételár visszafizetését megtagadta és az elállást sem fogadta el azzal az indokkal, hogy a gyújtógyertyák beépítésre kerültek. Fogyasztó kérte a vételár visszafizetését azaz 10.800,-Ft visszafizetését.

A vállalkozás válasziratában előadta, hogy a fogyasztó által kifogásolt gyújtógyertyákat tekintettel arra, hogy fogyasztó már beépítette a vásárláshoz kapcsolódó ÁVF 2.1, 2.2. és 9. pontja alapján azokra a termékekre, amelyeket nem a vállalkozás szakszerveze épített be és valamilyen károsodás található rajta, akkor csak garanciális ügyintézésre veszi át a vállalkozás a vásárolt terméket. A fogyasztó igényét garanciális úgyként tudja vállalkozás kezelni.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, nyilatkozatok alapján megalapozatlannak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint. Fogyasztó a csatolt iratokkal megfelelően igazolta, hogy vállalkozás és fogyasztó között adásvételi szerződés jött létre, amely szerződésre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) alkalmazandó jogszabály valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet. A Ptk. 6:215.§ alapján az adásvételi szerződés létrejött a vállalkozás és fogyasztó között, amely szerződésnek a fogyasztóra eső kötelezettségét fogyasztó teljesítette és megfizette a vételárat. Az eljáró tanács álláspontja szerint a fent idézett jogszabály alapján mind a Korm.r. mind a Ptk. szerinti elállási jogát gyakorolhatja a fogyasztó a 14 napos határidőn belül indoklás nélkül attól függetlenül, hogy az adásvétel tárgyát képező áru/termék átadását követően milyen értékcsökkenés vagy hiba történt azzal, hogy a vételárat a vállalkozás addig visszatarthatja, amíg fogyasztó az árut nem adja vissza ill. nem igazolja annak feladását vállalkozó részére. Az elállás következtében a szerződés megszűnik és a szerződő felek kötelesek egymással elszámolni, amelyet akként kell megvalósítaniuk, hogy vállalkozás visszafizeti fogyasztónak a vételárat. 6 A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerinti, fogyasztó és vállalkozás kötött szerződések szerinti, a fogyasztót megillető elállási jog (Korm. rendelet 20-30. §§) nem szankciós természetű jog, hanem a fogyasztót a szerződéses kapcsolat sajátosságaiból (a szerződés távollévők közötti ill. üzlethelyiségen kívüli megkötése) adódóan megillető többletjog, mely a fogyasztót termék adásvételére irányuló szerződés esetében a terméknek az átvétele időpontjától tizennégy napon belül, indokolási kötelezettség nélkül illeti meg. Az elállási jog gyakorlásával fogyasztó 201.06.07 napján a Korm.r. 20.§ ill. Ptk. 212-213§§ alapján az adásvételi szerződést a megkötésére visszamenő hatállyal megszüntette. Az EU Irányelv 14. cikke egyezően a Korm.r. 25§-val úgy rendelkezik, hogy a fogyasztó csak az

áruk jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges kezeléskből adódó értékcsökkenést meghaladó értékcsökkenésért felel. A Ptk. 6:219.§ szerint a kárveszély az átadást követően a fogyasztóra hárul. Így fogyasztó felek azért, hogy a megvásárolt áru/termék az elállása esetén megfelelő állapotban legyen ill. bármilyen értékcsökkenésért felel. Az EU Irányelv és Korm.r. szerint is a fogyasztó az áru jellege, tulajdonsága és működése megállapításához szükséges mértékű értékcsökkenésért nem felel, azonban ezen túli használatból eredő értékcsökkenésért felel. A gyújtógyertyák jellege, tulajdonsága és működése megállapítása körében fogyasztó kizárólag a gyújtógyertyák típusa, sértetlensége megállapítása szemrevételezéssel, beazonosítása a megrendelés szempontjából használat körében nem felelt az értékcsökkenésért. Így fogyasztó a gyújtógyertyákat kicsomagolhatta, beazonosíthatta típusát, megnézhetette hogy sértetlen-e, megszámlolhatta hogy megfelelő darabszámban érkezett-e stb. Azonban azzal, hogy beszerelte a gyújtógyertyákat és kb. egy hétig folyamatosan használta, ezzel az áruk jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges kezeléskből adódó értékcsökkenést meghaladó értékcsökkenést okozott. A vállalkozás részére történő visszaszolgáltatása esetén egyértelműen lényegesen alacsonyabb értékű árut/gyújtógyertyát adna vissza, hiszen a használat nyomai a gyújtógyertyán egyértelműen beazonosíthatóak, ráadásul fogyasztó tájékoztatása szerint a gyújtógyertyák hibásak. A hiba oka akár fogyasztó által történt használattal is keletkezhetett. Tekintettel arra, hogy a hiba tényét fogyasztó állítja és vállalkozás eddig azt nem vitatta, fogyasztó elállása és a Ptk. 6:619.§ alapján a fogyasztó kötelessége annak bizonyítása, hogy a gyújtógyertyák nem az ő használata során hibásodtak meg. A használattal kapcsolatos értékcsökkenés összegét a vállalkozás kötelessége bizonyítani. Tekintettel arra, hogy fogyasztó hibás teljesítést is bejelentett és vállalkozás felajánlotta az ezzel kapcsolatos ügyintézkést, ezért célszerű lehet a hibás gyújtógyertyák garanciális cseréje és ez elállási nyilatkozat visszavonása.

A jogszabály szerint az eladó az adásvételi szerződésben meghatározott dolgot köteles átadni és vevő a vételárat köteles megfizetni. Az elállás a szerződést megszünteti ill. felbontja a szerződés megkötésére visszamenő hatállyal. Fogyasztó tekintettel arra, hogy az adásvétel távollevők között jött létre, ezért a Korm.r. szerinti határidőben elállhat a szerződéstől és követelheti a vételár megfizetését. Az elállás miatt a vételárat vállalkozás köteles visszafizetni, fogyasztó a vásárolt árut köteles visszaadni. Az áru használata során a fogyasztó csak az áruk jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges kezeléskből adódó értékcsökkenést meghaladó értékcsökkenésért felel. Így amennyiben fogyasztó az áru használata során felel az értékcsökkenésért akkor köteles megfizetni az értékcsökkenés összegét vállalkozás részére. Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét, és előírta, hogy a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizessen meg fogyasztó részére 10.800,-Ft azaz Tízezer-nyolcszáz forint összeget egyidejűleg fogyasztó adja vissza a 2019.05.29. napján vásárolt 4 db Ford Focus 1998-2005 1.8 2.0 típusú gyújtógyertyát vállalkozás részére és fizessen ki vállalkozás részére a gyújtógyertyákban okozott értékcsökkenésnek megfelelő összeget.

2.2. Közüzemi ügyek

A nyilvánosságra hozott ügyek között az elemzés tárgyát képező időszakban **közüzemi jogvitával kapcsolatosan nem került nyilvánosságra.**

2.3. Utazási ügyek

Az elemzés tárgyát képező időszakban **egyáltalán nem került sor utazási ügy nyilvánosságra hozatalára.**

2.4. Építőipari ügyek

Az elemzés tárgyát képező időszakban **egyáltalán nem került sor építőipari ügy nyilvánosságra hozatalára.**

2.5. Egyéb szolgáltatás

Az egyéb szolgáltatás csoportba tartoznak a **legkülönbébb ügyekben** meghozatalra került ajánlások. Így ide sorolhatóak többek közt a parkolással, távközlési- és a javító-karbantartó szolgáltatással, valamint az üdülési joggal kapcsolatos fogyasztói jogviták.

Az elemzés tárgyát képező **időszakban két ajánlás került nyilvánosságra hozatalra, amely az egyéb szolgáltatás ügýtípusba tartozott.**

Az egyik ügyben a fogyasztó kérelme szerint a lakásában felkereste egy ember azzal, hogy a társasháztól jött. Közölte, hogy a lakás szigetelését, hőtechnikai állapotát vizsgálják, és ha szükséges a lakás szigetelését is elvégzik, és energia tanúsítványt is adnak. Mivel a fogyasztó ablakai szellősek voltak, megrendelte a munkát és közölte, hogy tanúsítványra nincs szüksége. De közölték, hogy a kettő együtt jár. A szerződés aláírásakor jött rá a fogyasztó, hogy a vállalkozást nem a társasház kezelője küldte. A megrendeléskor fizetett 26.000 forintot, a szigeteléskor 112.500 forintot. A munka elvégzését követő két napon belül elküldte a reklamációját a fogyasztó, de a vállalkozás nem tett semmit. A fogyasztó ügyének rendezése érdekében a Budapesti Békéltető Testülethez fordult és eljárásban kérte, hogy a vállalkozás a kijavításokat végezze el, a szigetelést fejezze be, vagy, ha ezt nem tudja, akkor részére fizessen vissza 100.000 forintot.

A vállalkozás a meghallgatás időpontjáig válasziratot nem küldött. A vállalkozás nem jelent meg a meghallgatáson. A fogyasztó a kérelemben foglaltak szerint nyilatkozott. Megrendelte a vállalkozástól a munkát. Megkötötték a szerződést, de a vállalkozás nem teljesítette megfelelően a munkát. A konyhaablak nem záródik. A szigetelés nem lett mindenhol befejezve. Az ablakok nem záródnak megfelelően a kilincs nem jó. Az üveg megrepedt. Próbálta megbeszélni a vállalkozással, de elzárkoztak. A fogyasztó megkapta időközben az energetikai minőségi tanúsítványt, de szerinte az nem hivatalos irat. A fogyasztó szerint igazoltan az el nem végzett munkából és hibás teljesítésből eredő kár 100.000 forint értékű.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, a fogyasztó meghallgatása alapján megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint. A fogyasztó kérelme alapján megrendelte a vállalkozástól a hőszigetelési munkát. De azt a vállalkozás nem végezte el megfelelően, és több nyílászárót is tönkre tett. A kilincsek nem megfelelően működnek. A munka elvégzését követő két napon belül elküldte a reklamációját a fogyasztó, de a vállalkozás nem tett semmit. Az átvételi nyilatkozat és garanciajegy alapján, „a munka 1 év szerelési és beállítási, illetve 5 év anyaggaranciával jár. A vállalt garanciaidőn belül minden olyan hibát kijavítunk, amely szerelési, illetve anyaghibára vezethető vissza.”

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fogyasztó megfelelően igazolta, hogy közte és a vállalkozás között létrejött a szerződés. A fogyasztó szerint a vállalkozás hibásan teljesített, és utána kérte ennek kijavítását. De a fogyasztó szerint ennek nem tett eleget. Ezt a vállalkozás sem írásban sem szóban nem cáfolta. Az eljáró tanács álláspontja szerint a vállalkozás hibásan teljesített, így szükséges a hibát kijavítani, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, vagy ha ezt nem tudja, vagy nem akarja, akkor a fogyasztó által igazolt, el nem végzett munka és okozott kár értékét térítse meg. Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét, és előírta, hogy a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül végezze el a vállalt javításokat – ennek keretében a teljes szigetelést a lakásban fejezze be, a konyhaablakot javítsa meg, a kilincseket javítsa meg, vagy cserélje ki – amennyiben erre nem hajlandó, vagy nem tudja vállalni, akkor fizessen meg a fogyasztó részére 100.000 Ft-ot, azaz százezer forintot.

A másik ügyben autópálya használati díjjal kapcsolatban merült fel fogyasztói jogvita. Fogyasztó kérelmében előadta, hogy a vállalkozás részére a törvényben meghatározott jogvesztő határidő jelentős túllépésével szabott ki pótdíjat. A fogyasztó reklamációját úgy utasították el, hogy a jogvesztő határidőt a vállalkozás részére az ügyintézés tetszés szerinti határidőtől számítják és ezen túl menően ellentmond saját tájékoztatójuknak is. A fogyasztó 2019. 03. 07. napján feltehetően tévedésből ráhajtott az M4 fizető szakaszára, azt a tényt, hogy díjköteles útszakaszon közlekedett matrica nélkül, nem vitatja. 2019. 05. 29. napján kézbesítette a posta részére a pótdíjfizetési felszólítót. A vonatkozó jogszabályok a felszólítás kiküldésére 60 nap és 2 év jogvesztő határidőt tartalmaznak, ami a kézbesítés időpontjában számottevően lejárt. Ezzel megsértették az adatvédelemre vonatkozó rendelkezéseket is, mivel személyes adatait csak a jogvesztő határidőig használhatják. A vállalkozás levelében leírt tájékoztatása is rögzíti, hogy az adatlekérdezés teljesen automatikus, ezért a határidő túllépése semmivel sem indokolható, tehát a pótdíj kiszabása elkésett. A fogyasztó jogkövető polgárként és tartva a pótdíj jelentős emelkedésétől befizette azt. A fogyasztó a sikertelen egyeztetést követően a békéltető testülethez fordult azzal a kéréssel, hogy kötelezze a vállalkozást arra, hogy a befizetett 14.875.- Ft pótdíjat fizesse vissza. Fogyasztó csatolta kérelméhez a felszólítást és a levelezését.

A vállalkozás alávetést nem tartalmazó válasziratot küldött, melyben a kérelem elutasítását kérte. Álláspontja szerint az 1988. évi I. tv. 33/B § megfelelő értelmezése szerint a pótdíjat az érintett gépjármű üzemben tartójának, a vállalkozás által ismertté válásától kell számítani. A

fogyasztó IPZ 407 forgalmi rendszámú személygépkocsija 2019. 03. 07. napján közlekedett jogosulatlanul fizetős útszakaszon. A jogosulatlan úthasználat automatikus, kamera általi észlelése után vizuális ellenőrzés kezdődik és amennyiben az emberi szem általi ellenőrzés megerősíti a jogosulatlan úthasználat tényét, a vállalkozás a BM nyilvántartásból kikéri az üzembentartó adatait, amit 2019. 04. 17. napján kapott meg. A hatvan napos határidőt ezen időponttól kell számítani, azaz a fizetési felszólító megfelelő időben és jogszerűen került kiküldésre.

A fogyasztó kérelme megalapozott volt. A felek között a tényállási elemek vonatkozásában vita nem volt, az eljáró tanácsnak abban a kérdésben kellett állást foglalni, hogy az ismertté válás szabályának időpontja jelen esetben hogyan értelmezendő. Az eljáró tanács álláspontja szerint a vállalkozás „tudomásszerzése” a rendszám vonatkozásában az automatikus észlelés nyomán, az elkövetés időpontjában bekövetkezik, ezen időponttól a vállalkozás nyilvántartásában a rendszám szerepel, a vállalkozás jogosultsággal rendelkező munkatársai számára az hozzáférhető. A pótdíjfizetési felszólítás kiküldéséhez szükséges további személyes adatok a BM központi Nyilvántartásából a vállalkozás közvetlen hozzáférése okán szintén azonnal leolvashatóak. Ennek a rendszernek a működését a békéltető testület más eljárásokból közvetlenül is megtapasztalta. A vállalkozás képviselője az adott rendszámhoz tartozó személyes adatokat, egy laptopon a tárgyalóteremből képes azonnal lekérni, vita esetén ellenőrizni. Ennek az adatkérésnek gyakorlatilag időszükséglete nincs, az adatlekérés azonnali, a jogalkotó által, nagy rá tartással biztosított 60 napos ügyintézési határidő meghosszabbítása sajátos jogértelmezéssel indokolatlan és jogalap nélküli.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, bizonyítékok, a felek nyilatkozatai alapján, a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekre figyelemmel a rendelkező rész szerinti tartalommal tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet, és előírta, hogy a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a 14.875.- Ft azaz Tizennégyezer-nyolcszázhetvenöt forint összegű pótdíjat a fogyasztó részére fizesse vissza.

2.6. Pénzügyi tárgyú ügyek

Az elemzés tárgyát képező időszakban pénzügyi tárgyú ügyek sem kerültek nyilvánosságra.

Itt röviden szólunk arról, hogy már 2011. július elsejétől működik a Pénzügyi Békéltető Testületet (PBT), amelyet jelenleg a Magyar Nemzeti Bank működtet. Ez kizárólagos hatáskörrel rendelkezik azon vitás ügyek esetében, amelyek pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatosak. A fentiek egyúttal azt is jelentik, hogy a pénzügyi tárgyú ügyekre a fővárosi és a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek hatásköre nem terjed ki, és ezekben az esetekben a PBT jár el. Hozzá tesszük azonban, hogy még mindig vannak olyan különféle pénzügyi szolgáltatások, amelyek nem tartoznak az MNB felügyelete alá. Abban az esetben tehát, ha utóbbi kategóriába tartozó

szolgáltatásról van szó, úgy ismét a fővárosi és a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületeknek van hatásköre.

Ez utóbbiakhoz tartoznak például a fogyasztói csoportszervező tevékenységet folytató vállalkozások, ezek az Fgytv. 2. § i, pontja szerint azért működnek, hogy összegyűjtsék a csoport pénzét. Azokban a fogyasztóvédelmi vitás ügyekben, amelyek e fogyasztói csoportszervező tevékenységgel kapcsolatosak, a PBT már nem járhat el. A korábbi tapasztalatok alapján egyébként korábban a vonatkozó ügyek háttérében az állt, hogy a fogyasztói csoportszervező vállalkozások szóban készpénzt-hitelt ígértek a fogyasztóknak, de a fogyasztók az aláírt szerződések alapján ehhez sosem juthattak, hiszen a szerződések például kizárólag egy ingatlan tulajdonjogának megszerzéséről szóltak. Itt utalunk arra is, hogy a fogyasztói oldalon rendszerint elmaradt a körültekintő magatartás tanúsítása, hiszen a kérelmezők sokszor át sem olvasták a szerződéseket aláírás előtt. Az, hogy ezúttal sem került sor fogyasztói csoportszervező tevékenységgel összefüggő ajánlás nyilvánosságra hozatalára, amiatt van, hogy a sorozatos visszaélések miatt törvényi szigorításra került sor. Már nem lehet ugyanis az Fgytv. szerint tagot toborozni a fogyasztói csoportba nyilvános felhívás útján, továbbá azokba a fogyasztói csoportokba, amelyek még működnek, csak akkor lehet tagot felvenni, ha egy tag kiesik. Mindezek miatt pedig csökkent jelentősen a békéltető testületek elé kerülő, vonatkozó ügyek aránya.

Az alábbi táblázat jól szemlélteti az ajánlások **ügycsoportok szerinti megoszlását** a vizsgált időszakban.



3. Nem együttműködő vállalkozások a békéltető testület előtt

A Budapesti Békéltető Testület előtt a 2019. december - 2020. februári időszakban **31 db. ügyben bizonyultak a vállalkozások nem együttműködőnek**, azaz az 1. pontban ismertetett jogszabályi feltételek ennyi vállalkozás esetében tették lehetővé a vállalkozások nevének, székhelyének és az üggyel érintett tevékenységének nyilvánosságra hozatalát. A harmincegy darab ügy az alábbi megoszlásban került csoportosításra:

- termékszavatosság, kereskedelem: 16 ügy,
- egyéb szolgáltatás: 12 ügy,
- építőipar: 3 ügy,

4. Összegzés

A 2019. december - 2020. februári időszakban nyilvánosságra került ajánlások tapasztalatai alapján többféle következtetés is levonható.

Továbbra is érvényesül az a fogyasztóvédelmi tendencia, miszerint a fogyasztóvédelmi törvény 2015. szeptember 11-től hatályos módosításával jelentősen javult a békéltető testületek előtt a vállalkozói együttműködés. Az említett dátumtól ugyanis a törvényben meghatározásra került a vállalkozások számára az együttműködési kötelezettség. A nem együttműködőnek minősülő kereskedők, szolgáltatók aránya rendkívül csekély. Ugyanis, amennyiben nem tesznek eleget az őket terhelő kötelezettségnek, úgy fogyasztóvédelmi bírság kiszabására kerül sor a fogyasztóvédelmi hatóság részéről. Ettől pedig még akkor sem lehet eltekinteni, amennyiben kis- és középvállalkozásról van szó.

Az előbb említett kötelezettség részeként a vállalkozásoknak a békéltető testület előtti személyes meghallgatásokon olyan személy részvételét kell biztosítani, akit felruháztak az egyezségkötési jogosultsággal. Emellett pedig válasziratot szükséges előzetesen a vállalkozásnak küldenie az eljáró tanácsok részére, amely kiterjed az arról történő nyilatkozatra is többek között, vitatják-e a fogyasztó álláspontját, szükséges a bizonyítékok, és az állításokat alátámasztó tények megjelölése szintén.

Egyedül az az eset kivétel ez alól, amennyiben a vállalkozásnak nincsen bejegyzett székhelye, telephelye az adott békéltető testületet működtető kamara szerinti megyében. Ekkor elegendő ugyanis a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségét felajánlani.

A fentieknek köszönhetően a vállalkozások jelen vannak a békéltető testület előtti személyes meghallgatásokon, és sokkalta nagyobb eséllyel kerülhet sor az egyezség létrehozásának megkísérlésére a vitás ügyekben.

A fenti pozitívumok mellett meg kell azonban jegyeznünk, hogy – mint a korábbi nyilvánosságra hozatali időszakok elemzése során is már jól látszott – továbbra is jelentős azon esetek száma, amelyek felvetik valamely, a fogyasztóvédelmi hatóság által vizsgált, kötelező fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértésének gyanúját. Különösen jelentős volt a jelen elemzés során a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmára vonatkozó előírások megsértése gyanúját felvető esetek száma.

Mindezek miatt felülvizsgálatra szorul a fogyasztóvédelmi hatóság bírságolási gyakorlata és sokkalta szigorúbb, elrettentőbb bírságokat kell kilátásba helyezni.

Végül, de nem utolsósorban szólunk arról is, miszerint a kellékszavatossági, jótállási előírások szintén módosításra szorulnak már régóta, mivel a vállalkozások közül több nem tesz eleget a fogyasztóvédelmi előírások folytán őket terhelő kötelezettségeknek, annak ellenére, hogy ki sem mentik magukat a hibás teljesítési vélelem, illetve a jótállás alapján fennálló felelősség alól, amelyről már szoltunk részletesen az elemzés során.

1. számú melléklet

A Budapesti Békéltető Testület által nyilvánosságra hozott ajánlások ügyszám szerinti felsorolása a 2019. november – 2020. februári időszakban

1. BBT/2008/2019
2. BBT/01844/2019
3. BBT/930/2019
4. BBT/1182/2019
5. BBT/01847/2019
6. BBT/02192/2019
7. BBT/02343/2019
8. BBT/2541/2019
9. BBT/2591/2019