

Az első negyedévben két alkalommal jelent meg a „mindennapi Fogyasztóvédelem” című, a BBT által megjelentetett kiadvány, benne sok-sok hasznosítható tapasztalatot megosztva az olvasóval. Köztük

## A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI MUNKÁRA HATÓ EGYIK TÉNYEZŐRŐL

A békéltetés „reklámja”: „eljárása gyors, olcsó és szakszerű”. Ragadjuk ki ebből most a gyorsaságot, és nézzük meg, mindig gyorsan a végére tud-e járni a testület a hozzá érkezett ügynek!  
**Dr. Vasvári Csaba a Veszprém Megyei Békéltető Testület elnöke foglalja össze tapasztalataikat.**

A békéltetés kulcsszereplője a Fogyasztó. Az ő kérelmére indulhat meg az eljárás. Ez nem mindig sikerül első nekifutásra, mert a kérelem nem felel meg, az „elvárhatóságnak”, és a jogszabályi előírásoknak.

Az utóbbi időben gyakran kapunk ehhez hasonló tartalmú kérelmet: „Az XY üzletben vásároltam egy (...) terméket, amit teljesen normálisan használtam. Rövid időn belül elromlott, visszavittem az üzletbe, ahol megnézték, de nem fogadták el a reklamációm. Vételár visszatérítést kérek.” Csatolva semmi sincs hozzá.

Természetesen hiánypótlásra kell felszólítani a kérelmezőt, mert az sem derül ki, hogy kivel került jogviszonyba. Nem tudjuk meg, hogy mikor vásárolt, és azt sem, hogy tett-e valamilyen kísérletet a problémája megoldása érdekében azon túl, hogy a termékkel visszament az üzletbe. Esetenként még az sem deríthető ki, hogy hol érhető el a kérelmező, mert a címét sem adta meg.

Vannak esetek, amikor akár 15-30 napos határidőt célszerű biztosítani a Fogyasztónak, aki persze a hiányokat vagy pótolja, vagy nem. Ha nem válaszol, meg kell szüntetni az eljárást. Lehet persze, hogy közben megoldódott a problémája, és azért hallgat. Ha viszont így van, akkor alapvető „udvariassági gesztusnak” tartanánk, hogy erről tájékoztassa azt, aki már foglalkozott a problémájával.

Emiatt – és a postai átfutási idő, valamint a törvényben előírt határidőkre is tekintettel – nem egyszer akár több hetes is lehet az a „késedelem”, amíg az eljárás ténylegesen megindítható lesz. De ez, illetve a megindítási gyorsaság növelésének lehetősége elsősorban nem a békéltető testületen múlik. (Az eljárásban a határidők onnan számítanak, amikor a kérelem hiánytalanul a rendelkezésre áll.)

Érdeemes megnézni, kik tartoznak a saját ügyük „hátráltatói” közé!

Kaptunk már, más ügyben írt, teljesen használhatatlan kérelmet adótanácsadótól is (ráadásul meghatalmazás nélkül), és küldtünk már hiánypótlási felhívást, titulusát gondosan megnevező személynek, egyetemi tanszéki e-mailre is, éppúgy, mint egészségügyi központ orvosának. Tehát nem iskolázottság-függő ez a probléma.

Pedig csak, ahogy mondani szokás, a józan paraszti ésszt kellene használni, amikor nekiáll a Fogyasztó a kérelem megírásának. (Azaz a kérelemben többek között szerepelni kell a saját nevének, címének, annak a vállalkozásnak a megnevezése és címe, akivel szemben panasz van, az ügy rövid leírása, mit szeretne elérni pontosan, és milyen bizonyítékok állnak a rendelkezésére.)

A fölösleges idő-, költség-, munka- ráfordítás megspórolható lenne, ha jobban figyelnénk egymásra, a szabályokra.



# AMIKOR NEM ÉLHETÜNK A 14 NAPOS, INDOKOLÁS NÉLKÜLI ELÁLLÁSI JOGUNKKAL

**A** mióta hatályba lépett a távollévők között kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályokat is tartalmazó kormányrendelet, azóta gyakran hallani, hogy ez megoldotta a fogyasztók minden problémáját, hiszen indokolás nélkül el lehet állni a szerződésektől! Igaz, megkönnyítette a viták rendezését, mert pontosabban, részletesebben szabályozza ezt a területet, de vannak olyan esetek, amikor mégsem lehet ezzel az „elállási joggal” élni, annak ellenére, hogy maga a szerződés távollévők között kötöttként jött létre. Abban az eljárásban is, amit most Dr. Vasvári Csaba a Veszprém Megyei Békéltető Testület elnöke bemutat, erről volt szó, vagyis hogy az általános elállási jogot és a felek kötelezettségeit szabályozó rendelkezéseket követi egy felsorolás, amiben azokat a kivételeket határozza meg a rendelet, amikor nem lehet élni az elállási joggal.



A fogyasztónak megtetszett egy fényképen látható, mintás kardigán, amit szeretett volna megkötötni, az interneten kezdett kutakodni, és talált is egy vállalkozót, akivel levelezni kezdett. A levelezésből az a következtetés volt levonható, hogy a fogyasztó az elküldött fénykép alapján kívánta a megadott méreteinek megfelelő kardigánt megkötötni, abból a fonalból, amit közösen választottak ki. Külön szerződést nem kötöttek, de a vállalkozó végül is elvállalta a kardigán megkötését. A fonal árát a fogyasztó előre meg is küldte, az számlával igazoltan került megvásárolásra. A 12 000 forintos munkadíjat a kardigán elkészülte után fizette meg a fogyasztó. Amikor elkészült a termék, a fogyasztó azonnal kifogásolta, hogy a mintaként küldött fénykép és az elkészített kardigán egészen más volt, és ezért szeretne volna visszakapni a készítőnek kifizetett teljes összeget, mert a pénzéért nem azt kapta, mint amiben előzőleg megegyeztek.

A vállalkozó a kérést elutasította, mivel egyedi utasításra, kifejezett kérésre rendelt termékről van szó, ebben az esetben nem illet meg az elállás joga a megrendelőt. A vállalkozó szerint a fogyasztónak tisztában kellett lennie azzal, hogy „kézzel nem lehet egy szabott kardigán, pulóver pontos mását megkötöni, csak hasonlót, hiszen itt nem

a varrással, hanem a kötőtűkkel kell a formát kialakítani, tehát passzét kell például kötni.” A vállalkozó még a megállapodásuk előtt felhívta a fogyasztó figyelmét arra, hogy a fényképen látható bőrbetétet nem tudja kialakítani, csak hasonlóan elkészíteni. Úgy vélte, hogy ezt figyelembe véve, a legjobb tudása szerint, méretre készítette el a fogyasztó részére a kardigánt.

Az eljáró tanács a döntés meghozatalakor figyelemmel volt arra, hogy az indokolás nélküli elállási jog nem gyakorolható olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.

Ugyanakkor a hibás teljesítésre és kellékszavatosságra vonatkozó rendelkezések közül azt a szabályt vette alapul az eljáró tanács, hogy a hibás teljesítés megállapítható, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben foglaltaknak. A rendelkezésre álló iratok, fotók alapján egyértelműen megállapítható volt, hogy hibásan teljesített a vállalkozó, mivel az elkészített kardigán – a képek összevetése alapján – nem hasonlítható a mintaként megadott ruhadarabhoz.

Mivel a kijavítás vagy csere nem érvényesíthető igények jelen esetben, az eljáró tanács az arányos árleszállítást tartotta célravezetőnek, aszerint, hogy – mivel a kardigánhoz a fonalat a fogyasztó megfizette, és a termék megmarad nála – a kézi kötés, mint elvégzett munka díja felének visszatérítését ajánlotta a vállalkozó számára.

Kiemelte azt is, hogy a hibás teljesítésben mindkét fél magatartása közrehatott. A vállalkozó szakmai gondossága körében tudhatta, hogy nem tudja teljesen a képpel megegyezően elkészíteni a megrendelt ruhadarabot az általa alkalmazott technikával. Ugyanakkor a fogyasztó figyelmét nem kellő mértékben hívta fel erre.

## „NEM MESE EZ, GYERMEK!”

Az Arany János-i idézetet, hogy „Nem mese ez, gyermek!” talán más értelemben szoktuk használni, mint amiről a következő sorokban röviden összefoglalt történet szól. **A hulladékszállítási szolgáltatásról, illetve a díjfizetésről lesz szó, egy konkrét megtörtént esetet ismertet Dr. Vasvári Csaba a Veszprém Megyei Békéltető Testület elnöke.**

Vannak olyan települések, ahol a régi rendszert, amiben az ingatlanhasználóval egy szolgáltató vállalkozás állt „szemben”, mert az ő alkalmazottai szállították el a hulladékot (a „kukások”), és mert hozzá kellett befizetni a szállítási díjat, és ha valamilyen probléma merült fel, akkor az egy(séges) ügyfélszolgálatnál lehetett a panaszokat intézni – felváltotta a jelenlegi, többszereplős rendszer.

A most bemutatásra kerülő új „rendszerben” van, egyrészt a Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt. (NHKV Zrt.), ahová be kell fizetni a díjat. Ennek székhelye Budapest.

Van másrészt egy szervezet, aki elszállítja a szemetet (a „kukások”), ez a mi példánkban a Balatonfüredi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.. És van még egy szervezet, akikhez pedig elszállítják a hulladékot, és akik azt válogatják, tárolják, ennek megnevezése ÉBH Észak-Balaton Hulladékgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság, aminek a székhelye Veszprém van. Itt a megyeszékhely környékén így épül fel az új rendszer.

A csekkre az NHKV Zrt. neve van rányomtatva, mert mint állami szerv hozzá fizetik be a díjakat.

A panaszosnak nem volt befizetési csekkje és úgy gondolta, ír az NHKV Zrt.-nek egy levelet, és kér tőlük csekket. A csekk-kérő levelét 2017. október 17-én fel is adta. Az NHKV Zrt. 2017. november 21-én kelt levelében, köszönte szépen, hogy megkeresték a kéréssel, de közölték, hogy a bejelentését továbbították a hatáskörrel rendelkező közszolgáltató,

az ÉBH Nonprofit Kft. részére. (A címét nem közölték, mert ugyebár azt „illik” tudnia a szemetet gyűjtőnek.) Tájékoztatást arról, hogy az ügygel kapcsolatban minden további kérdésével forduljon közvetlenül a közszolgáltatójához, ahol készséggel állnak rendelkezésére.

A panaszos – mivel a balatonfüredi járásban van az ingatlana – úgy vélte, hogy az ő közszolgáltatója az a szerv, aki tőle elviszi a szemetet, ezért megkereste a Balatonfüredi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.-t. Itt azt közölték vele, hogy ők nem tudnak segíteni neki csekk ügyben, mert abban az NHKV Zrt. a „hunyó”. Miután onnan már egyszer elküldték, és megírták azt is, hogy fordulhat a békéltető testületekhez, ezért megkereste a békéltető testületet.

A békéltető testület megkísérelte tisztázni a helyzetet, és szinte a panasz beérkezésekor azonnal, 2018. január 24-én kelt levéllel megkeresték a balatonfüredi szervezetet, akik – a törvény által előírt 8 napon – belül, részletes tájékoztatást adtak arról, hogy miért nem tudnak ők az ügyben segíteni. Ennek lényege, hogy mivel a fizetendő hulladékszállítási közszolgáltatási díjak beszedésével kapcsolatosan semmilyen „intézkedési” lehetőségük nincs, így nem rendelkeznek befizetési csekkel sem, ezért ilyen nem tudnak küldeni a panaszosnak. Utaltak arra is, hogy az NHKV Zrt. intézkedésre áttette az ügyet az ÉBH Nonprofit Kft.-hez.

A békéltető testület ezért e-mailben kereste meg az ÉBH Észak-Balaton Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. egyik, a cégnyilvántartásban megnevezett ügyvezetőjét. A válasz 2018. március 22-én keletkezett. Emlékszünk még rá, mikor kérte a panaszos a csekket? 2017. október 17-én.

Kitalálták ugye, hogy milyen választ adtak.

„2016. április 01. napjától kezdődően az ÉBH Nonprofit Kft. nem jogosult közszolgáltatási díjra vonatkozó számlák kiállítására, illetve azok pótlásához, vagy másolat kiállításához szükséges adatokkal és számlanyomtatványokkal sem rendelkezik. Fenti dátumtól kezdődően kizárólag az NHKV Zrt. jogosult számlamásolat, valamint „pótcsekk” küldésére.” Vagyis a kör bezárult, és visszatért a kiindulási ponthoz, az NHKV Zrt.-hez...

Az eljáró békéltető testületi tanács megszüntette az eljárást, azonban jelezte az NHKV Zrt. felé, hogy az eljárásban feltárt anomália megszüntetését fogyasztóbarát módon kezdeményezze. Mivel az eljáró tanács úgy értékelte, hogy rendszerszintű problémával került szembe, ezért nemcsak mindhárom érintett szervezetnek, hanem a fogyasztóvédelmi hatóságnak is – tájékoztatásként – megküldte döntését.

Egy helyen az olvasható a címben szereplő mondásról: „Elgondolkodtál már rajta, hogy ez a néhány szó mi mindent sűrít magába? Ha valami olyan csoda történt, ha a jó ügy győzte le a gonoszt, ha az emberek úgy össze tudtak fogni egy nemes cél érdekében, ami szinte csak a mesében fordulhatna elő és mégis megeseett a valóságban is, akkor idézzük Aranyt: „Nem mese ez, gyermek!”

Forrás: <http://varazsbetu.hu/beszlegessunk/nemmeseez/index.php>

