

II. évfolyam 2. szám

2015. nyár



Budapesti  
Kereskedelmi és Iparkamara  
mellett működő

Budapesti  
Békéltető Testület

# mindennapi FOGYASZTÓVÉDELEM



**ONLINE KERESKEDÉS**

**ROAMING-MENTES  
EURÓPÁT!**

**MAGÁNCSD**  
legfontosabb  
tudnivalók

**HASZNÁLTAUTÓ  
VÁSÁRLÁS BUKTATÓI**

**GARANCIA és  
JÓTÁLLÁS**  
a kertészetekben

**DIÁKHITEL**  
fontos  
tudnivalók

**EZ AZ A HELY**  
– szemtől  
szemben  
a vállalkozással!

**TUDNIVALÓK  
AZ ÜDÜLÉSI  
JOGRÓL**



# TARTALOM

II. évfolyam 2. szám 2015. nyár



- 3 Kedves Olvasó!
- 4 Ez az a hely  
Nagyobb esély az egyezsége
- 5 Használtautó vásárlás buktatói
- 6 „Feketelistás” cégek, fogyasztóbarát  
vállalkozások avagy mivel kössünk  
szerződést?
- 7 Folt? Volt.  
Ruha meg nem lett...
- 8 Növényeket a kertészetekből
- 9 Fogas kérdés?
- 10 Szeptembertől – Magáncső
- 11 Együttműködés a csepeli fogyasztókért
- 12 Szolgáltató – váltás
- 13 „Már el is felejtettem, hogy tartozom...”  
– a szolgáltató azonban nem felejt.
- 14 A legjobb ítéletnél is jobb  
egy megállapodás
- 15  Budapesti Békéltető Testület  
ONLINE – melléklet
- 19 A szabály az szabály
- 20 Nem veszem igénybe, mégis fizetek!
- 21 Hasznos tudnivalók az üdülési jog  
értékesítéséről  
– Az eladás nehézségei
- 22 Társasházi anomáliák  
– A törvényességi felügyelet  
eddig tapasztalatai
- 24 Diákhitel – kinek, mikor,  
milyen összegben?
- 25 Rejtvény
- 26 Mikor fogyasztó egy vállalkozás?
- 27 5 kérdés, 5 válasz  
a fogyasztói csoportokról
- 28 Hogy képben legyünk!
- 29 Mire figyeljünk, ha felnőttképzésre  
jelentkezünk?  
– A felnőttképzések fajtái
- 30 Roaming-mentes Európát!
- 31 Olvasói levél

## IMPRESSZUM

mindennapi  
**FOGYASZTÓVÉDELEM**

a Budapesti Kereskedelmi  
és Iparkamara mellett működő  
Budapesti Békéltető Testület  
ingyenes fogyasztóvédelmi  
magazinja

Megjelenik negyedévente

Kiadja a Budapesti Kereskedelmi és  
Iparkamara mellett működő  
Budapesti Békéltető Testület

KIADÓ SZÉKHELYE  
1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

A KIADÁSÉRT FELEL  
A FŐSZERKESZTŐ  
dr. Baranovszky György

FŐSZERKESZTŐ-HELYETTES  
dr. Kispál Edit

SZERKESZTŐBIZOTTSÁG  
Budapesti Békéltető Testület  
dr. Kapás Irén  
Keszthelyi Nikolett  
dr. Kóródy Dávid

LEVELEZÉSI CÍM  
1253 Budapest, Pf. 10.

TELEFON  
06 (1) 488-2131

FAX  
06 (1) 488-2186

E-MAIL  
mindennapi.fogyasztovedelem@bkik.hu

NYOMDA  
iPress Center Hungary Kft.  
2600 Vác, Nádas u. 6.  
HU ISSN 2064-7395

A lapban található információk a forrás  
megjelölésével szabadon felhasználhatók,  
terjeszthetők!

A kiadvány a Nemzeti Fejlesztési  
Minisztérium támogatásával készült el



NEMZETI FEJLESZTÉSI  
MINISZTERIUM  
a fogyasztók érdekében

## Kedves Olvasó!



Nehéz elkezdenem az írást. E sorok megfogalmazásakor javában tombol a nyár. Én nem szeretem a hőséget. Mások igen. Mások szeretik azt, hogy egy jónak tűnő szálloda internetes weboldalán úgy csalogatják be a hotelnek egyáltalán nem nevezhető "ingatlanba" a nyaralni vágyókat, hogy legszívesebben azonnal kifordulna onnan az ember. De nem teheti, mert már előre át kellett utalni a pénzt, illetve tehetné, ha nem utazott volna a szabadsága alatt több száz kilométert oda vagy lenne kedve vitatkozni a recepciónak sem nevezhető asztal mögött ülővel. Persze a másik oldalról se feledkezzünk meg! A magukra adó és a fogyasztót fontosnak tartó vállalkozásokról. Szerencsére egyre több van belőlük. Mint ahogy az is szerencse, hogy pont került egy régóta vita tárgyát képező problémára és a lehető legjobb megoldást találó törvényalkotási válasz szerint, a szeptember közepétől induló békéltető testületi eljárásoknál a vállalkozások kötelesek lesznek megjelenni az eljáró tanácsok előtt. Sokkal nagyobb szerepet kapnak ezentúl a békéltető testületek, átvéve a stafétabotot más szereplőktől. Munkájuk még inkább felelősségteljesebb lesz, döntenek - ahogy korábban is - a fogyasztó és a vállalkozás vitájában, pártatlanul egy ingyenes, gyors, szak-szerű eljárásban. A fogyasztók ugyanis elvárják, ha káruk keletkezett azt térítsék meg, ha valami meghibásodott, akkor azt javítsák ki. Ha önként nem teszi meg a vállalkozás, úgy a békéltető testület segít ezt elérni.

Talán ezért is van az, hogy egyre többen ismerik és veszik igénybe a Budapesti Békéltető Testület eljárását. Ráadásul a Budapesti Békéltető Testület fog kizárólag eljárni a jövőben a határon átnyúló online viták esetében. Erről is részletesen olvashatnak lapunk negyedik számában. Igen, ez már a negyedik szám. Büszkék vagyunk erre a kiadványra, úgy érezzük fontos szerepet tölt be a hazai fogyasztóvédelemben, még akkor is, ha tudjuk: a mai világban a kommunikáció javarészt már a világhálón keresztül történik. Azt gondoljuk ugyanakkor, hogy szükség van erre az újságra. Nagyon sokan segítenek a munkában, köszönjük nekik. Csináljuk, mert a fogyasztókért vagyunk, és segítjük a vállalkozásokat is, hiszen az érdek közös: minden szereplő elégedetten és egymásnak kezet nyújtva álljon fel az eljárás végén az asztaltól.

A fogyasztóvédelmi szakmán belül is mindenkinek el kell gondolkoznia, mivel és hogyan viszi előrébb a békéltetést. Sokan egyértelműen kiálltak már mellette. Az állam egyértelműen állást foglalt, hiszen Magyarország Alaptörvényében is szerepel: az állam védi a fogyasztók jogait. A fogyasztók jogait pedig legjobban a stabil, hatékony és erős intézményrendszer tudja védeni. A békéltető testületek is ennek a rendszernek a részei. Fontos részei. Sőt egy meghatározó területen vezető szerepük megkérdőjelezhetetlen.

Dr. Baranovszky György

# EZ AZ A HELY

## Nagyobb esély az egyezségre...

Kötelező lesz megjelenni a békéltetésen a vállalkozásnak. Határon átnyúló online vitában a Budapesti Békéltető Testülethez kell fordulni. Korrekt tájékoztatást kell kapnia a fogyasztónak a lehetséges panaszkezelési fórumokról.



**A** z Országgyűlés 2015. július 6-án elfogadta a fogyasztóvédelmi törvény legújabb módosításait, melyek jelentős változásokat hoznak a békéltető testületi eljárásban.

Eddig a vállalkozásnak csak 8 napon belüli érdemi válaszirat küldési kötelezettsége volt. A módosítás után már személyes részvételi kötelezettsége lesz, azaz olyan személyt kell küldenie a meghallgatásra, aki jogosult egyezkedni az ügyféllel. Ugyanakkor ez a megjelenési kötelezettség csak annál a területileg illetékes kereskedelmi kamara mellett működő testületnél áll fenn, ahol a vállalkozás székhelye vagy telephelye be van jegyezve.



→ Fontos változás azonban, hogy azon vállalkozások, akik a szabálmódosítás után sem jelennek meg személyesen, immár bírsággal is sújthatóak; sőt, minden esetben bírságot szabnak ki az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságok, ha a vállalkozás megsérti az együttműködési kötelezettséget. A bírság összege pedig 15 ezertől akár 500 ezer forintig terjedhet.

A változás azért is fontos, mert személyes részvétel esetén több egyezés jöhetne létre, így a felek elégedettebbek lennének a békéltető testületi eljárással kapcsolatban. Ennek oka egyszerűen az, hogy lehetne kívül kommunikálni. A gyakorlat ugyanis azt mutatja, hogy ha mindkét fél jelen van a meghallgatáson, akkor több egyezés jön létre. Korábban ugyanis előfordult, hogy bár a fogyasztó egy észrevétellel elfogadta volna a cég által írásban ajánlott egyezséget, ám a személyes jelenlét hiánya miatt már olyan nehézkessé vált a kommunikáció a felek között, hogy végül nem született meg az egyezés.

→ Másik lényeges módosítás az, hogy a határon átnyúló online fogyasztói jogvitában immár kizárólagos illetékessége lesz a Budapesti Békéltető Testületnek.

Ez azt jelenti, hogy az Európai Unión belül, de Magyarországon kívül lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó és belföldi székhelyű vállalkozás, valamint belföldi lakóhelyű vagy tartózkodási helyű fogyasztó és Unión belül székhellyel vagy telephellyel rendelkező vállalkozás közötti kereskedelmi szolgáltatással vagy szerződéssel összefüggésben kialakult vitában a Budapesti Békéltető Testülethez kell fordulni. Ezekben az eljárásokban a testületet csak írásban, elektronikus úton lehet megkeresni, maga az eljárás is így folyik, tehát nem kell személyesen több száz kilométert utazgatni.

→ A harmadik lényeges változás a vállalkozások panaszkezelése, illetve a tájékoztatási kötelezettsége szempontjából fontos.

A vállalkozásnak minden esetben tájékoztatni kell a fogyasztót, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez fordulhat, meg kell adni – a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét.

Ha a vállalkozás a fogyasztói panaszt elutasítja, akkor köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

A fogyasztónak tehát a jövőben minden esetben tudnia kell, hogy hová fordulhat az igényével, ha a panasz elutasításra kerülne.

**Összefoglalva tehát látható, hogy a módosítások összhangban az uniós irányelvekkel a fogyasztói érdekeket erősítik Magyarországon is.**

■ DR. KOLYVEK ANTÓNIA

# HASZNÁLTAUTÓ VÁSÁRLÁS buktatói

Egy autó vásárlása mindig nagy kihívás. Meg kell találni azt a modellt, amelyik mindenben megfelel az elképzeléseinknek, igényeinknek, és hosszú távon számíthatunk rá. Használtautó vásárlás esetén pedig a feladat még nehezebb, mivel szinte valamennyi fontosabb része forgó, kopó alkatrész. Így idővel, és a használat során természetéből fakadóan is romlik az állapota.

Az utóbbi évben drasztikusan megnőtt a Budapesti Békéltető Testülethez érkező használtautókkal kapcsolatos kérelmek száma. A jogszabály mindenkire nézve azonos. A kérelmek jellege és a vállalkozások magatartása azonban rendkívül sokszínű képet mutat. Tanulságképpen ezek közül mutatunk most be néhány tipikus példát.

Gyakran nyilatkozik úgy a fogyasztó, hogy a próbaút során már észrevett valamilyen apróbb vagy akár komolyabb hibát. De annak nem tulajdonított jelentőséget, vagy pedig az eladó győzte meg arról, hogy ez nem hiba, illetve csak átmeneti, és idővel elmúlik. Az ilyen hibák többsége azonban sosem múlik el...

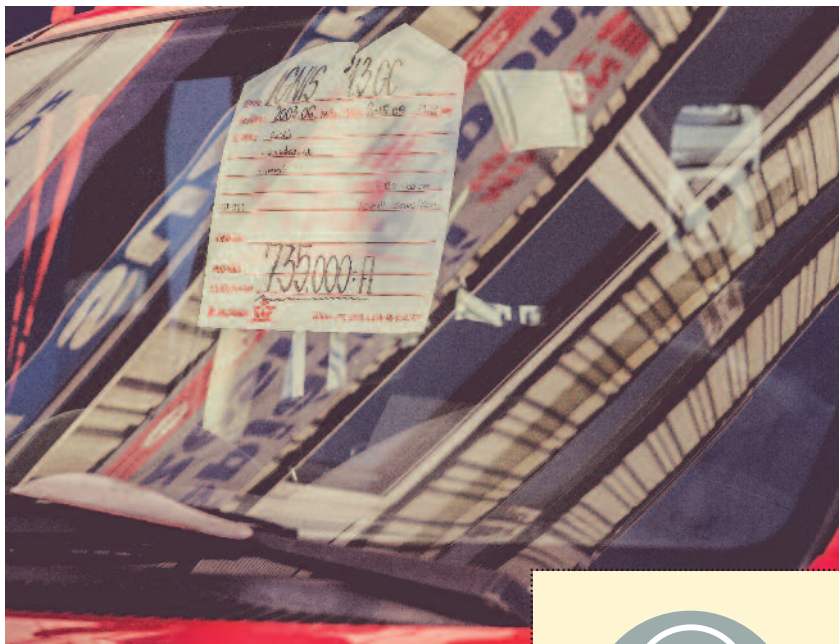
Talán a legmegdöbbentőbb egy sokat hirdetett, népszerű kereskedés esete volt. A fogyasztó kiválasztotta a számára megfelelő járművet, megvette, hazavitte. Nagyon elégedett volt vele, majd néhány havi használat után egy kisebb hibát észlelt. Mivel addig elégedett volt a vállalkozással, ezért abban a hiszemben kereste fel őket, hogy rendezni tudják a problémát. Legnagyobb meglepetésére nem ez történt.

A vállalkozás a szerződésre hivatkozva elutasította kifogását, ugyanis abban az szerepelt, hogy a megvásárolt autó nagyon rossz állapotban volt. Továbbá a vevő kötelezettséget vállalt, hogy a járművet saját költségén átvizsgálhatja, majd ha szükséges – szintén a saját költségén – megjavíttatja, mert a kocsi a jelenlegi állapotában kifejezetten balesetveszélyes.

A fogyasztó szerint a szerződésnek ebből a részből semmi sem volt igaz. Az autó ettől az egy hibától eltekintve nagyon jó állapotú volt. A hirdetésben is így szerepelt. Ráadásul gyakorlata van a használtautó vásárlásban, felismeri a hibákat, és ez nem az.

A szerződés aláírásakor viszont nem figyelt rá, hogy mit ír alá! Örült, hogy megfelelő járművet talált. Azt, hogy az átlagos egy vagy maximum két oldalas szerződés helyett ez sokkal hosszabb volt, csupán az eladó alaposágának tulajdonította. Nem gondolta, hogy fontos – számára félrevezető – információ lehet benne.

A fogyasztó aláírta a vállalkozásnak azt a tájékoztatását, hogy a járműnek hibái vannak. Ezért a fogyasztó a szerződés szerint tisztában volt a megvásárolt termék állapotával és hibáival, így azok jogilag nem minősülnek hibának, tehát a szavatossági jogait sem tudja érvényesíteni. A tájékoztatás valóságtartalma utólag nagyon nehezen, szinte egyáltalán nem igazolható.



**Nagyon fontos szabály ugyanis, hogy amennyiben a szerződés tárgyának valamely hibájáról a fogyasztó a vásárlás pillanatában tud, vagy amelyet fel kellett ismernie, az nem számít hibának, ugyanis azzal együtt, annak ismeretében vette meg a terméket.**

A legtöbbször azonban a vállalkozás egész egyszerűen arra hivatkozik, hogy használt jármű esetén nem vonatkozik sem jótállás, sem szavatosság a termékre, vagyis a fogyasztónak semmiféle joga sincsen. Ez azonban nem igaz.

A használt termékekre jótállás ugyan nincs, de szavatosság igen. Ennek határideje a felek megállapodása alapján lehet rövidebb is, mint az általános két év, de egy évnél rövidebb semmiképpen sem. Igényként pedig éppen ugyanazok a kérések érvényesíthetők, mint az új termékénél. Tehát kijavítást, kicserélést, vételár leszállítást, a teljes vételár visszatérítését, vagy a kijavítás költségének megtérítését lehet igényelni. Szintén általános szabály az is: a vásárlást követő hat hónapban vita esetén a vállalkozásnak kell igazolni, hogy a gépjármű az eladás időpontjában még nem volt hibás.



- Ne fogadják el a vállalkozás hivatkozását, miszerint a használtautóra nem vonatkoznak a fogyasztói jogosultságok!
- Minden dokumentumot olvassanak át még a szerződés aláírása előtt!
- Ha a próbaút során bármilyen rendellenességet tapasztalnak, ne fogadják el azt a tájékoztatást, hogy az csak átmeneti!
- Mindenképpen vegyék igénybe a próbaút lehetőségét, és szervizben is vizsgáltsák meg az autót a szerződéskötést megelőzően!

■ N. Cs.

# „FEKETELISTÁS” CÉGEK, FOGYASZTÓBARÁT VÁLLALKOZÁSOK avagy KIVEL KÖSSÜNK SZERZŐDÉST?



Alig egy hónapig működött a Plazamarket.hu vállalkozástól online vásárolt százezer forintos mosogatógép. Hiába egyértelműek a jogszabályi előírások és a Budapesti Békéltető Testület ajánlása – a weboldalt üzemeltető MDB NET Trade s.r.o. mégsem teljesítette jótállási kötelezettségét.

Mivel a hiba egy éven belül következett be, ki kellett volna javítani / cserélni a terméket, vagy ennek hiányában visszaadni a vételárat. Épp ezért a Budapesti Békéltető Testület (BBT) ajánlásában kimondta, hogy a Plazamarket.hu javítsa meg az árucikket, ha ezt nem tudja, cserélje ki. Amennyiben egyikre sincs módja, fizesse vissza a fogyasztónak a 109.979 Ft-os vételárat a kiszállítási költséggel együtt. Ezt azonban a cég nem teljesítette, amint arról a fogyasztó a Testülethez küldött levelében beszámolt.

Egy másik panaszosnak az okozott bosszúságot, hogy a TMX Szer-viz Kft-nél három hónapig állt a hibás táblagépe javítatlanul, így azt egyáltalán nem tudta használni. Közben nem tehetett mást, fizette a mobilinternetes előfizetést. Az ügyben ajánlás született: a cég fizesse meg a háromhavi előfizetés díját, 6.790 Ft-ot. A vállalkozásnak ugyanis törekednie kellett volna arra, hogy 15 napon belül kijavítsa a készüléket. A fogyasztó pedig a jelentős késedelem miatt jogosan követelhetette az ebből származó kárának megtérítését.

Többek közt ezek a vállalkozások is fennakadtak a Budapesti Békéltető Testület rostáján. A fogyasztóvédelmi törvény alapján a nem teljesített ajánlással érintett ügyeket a vállalkozások nevével együtt, – de a fogyasztók adatai nélkül – nyilvánosságra hozta. A cégek teljes listája, és a hozzá kapcsolódó döntések az interneten megtekinthetők: <http://www.bekeltet.hu/ajanlasok>.

„Akkor nagy ívben kerüljem el ezeket a cégeket?”- teszi fel joggal kérdését az olvasó.

→ Nem. Ez annyit jelent, hogy a BBT előtti ügyben a fogyasztó igaza bizonyosodott be, a megszületett döntést pedig a cég nem teljesítette. A kérelmező erről visszajelzést küldött, így a Testület nyilvánosságra hozta a nem teljesített ajánlást.

Ez az információ mégis figyelmeztető lehet a fogyasztók számára. Nem is beszélve az interneten elérhető, számtalan más hírforrásról: például blog bejegyzésekről, pozitív-negatív kritikákról, amelyek gyanakvásra adhatnak okot. Továbbá az online rendelkezésre álló, Igazságügyi Minisztérium által üzemeltetett Céginformációs Szolgálat (<http://www.e-cegjegyzek.hu>) szintén nagy segítséget nyújt. Itt azt is könnyen meg tudhatjuk, a céggel szemben indult-e csőd vagy felszámolási eljárás. (És akár az is kiderülhet, hogy a minden nap látott „csődeljárás miatti hatalmas akciók-leárazások” szlogen nem más, mint egy tisztességtelen reklámfogás...) A jól felkészült vásárló már a megrendelés előtt tájékozódik, felmér, utánanéz, összehasonlít. Megnézi, kivel köt szerződést. Ez a tudatos döntés záloga.

Reklámszakemberektől sokszor halljuk, hogy ellentétben a régi mondással: „a jó bornak is kell a cégér!”. Arról pedig ki ne vélekedne pozitívan, ha egy nem kötelező döntést az adott cég önként teljesített? Főleg, ha a panaszos számára ez például 80.000 Ft-os összeg visszafizetését jelenti a Fotex-Ofofórt Kft. részéről, vagy épp, ha a Deichmann Cipőkereskedelmi Kft. annak ellenére tesz eleget a fogyasztó kérésének, hogy a szakvélemény alapján a tönkrement cipőt nem használták rendeltetésszerűen. Ezek a cégek már a BBT pozitív listáján ([www.bekeltet.hu/15-Teljesített-ajanlasok](http://www.bekeltet.hu/15-Teljesített-ajanlasok)) szerepelnek. Ők együttműködtek az eljárásban, az ajánlást is önként teljesítették, amiről a kérelmező írásban tájékoztatta a Testületet.



## Amit még érdekes tudni

Amennyiben egy vállalkozás nem követi az ajánlásban foglaltakat, arról a fogyasztó köteles tájékoztatni a békéltető testületet. Ha ez elmarad, úgy kell tekinteni, hogy a cég teljesítette azt. 2015 első félévében, az egyébként nem kötelező ajánlások több mint kétharmadában a vita megoldódott, és már szükség sem volt a „feketelistán” való közzétételre.

**A kulcsszó: a tudatosság! Válogassunk a különböző cégek ajánlatai között, ha pedig később vitába keverednénk, ne hagyjuk magunkat. Élünk panasszal, amennyiben pedig ez sem segít, vigyük tovább az ügyet: a békéltetés az ingyenes, gyors megoldás lehetőségét kínálja!**

■ K. D.

# Folt? Volt. Ruha meg nem lett...

## Összement, de legalább tiszta...

Ön miért kérte a Budapesti Békéltető Testület segítségét? – szólítom meg a folyosón várakozó hölgyet. Nem kellett sokáig várnom, szinte egy szuszra elmondta:

Kedvenc alkalmi kabátom, amit kb. 5 évvel ezelőtt nem egészen 70.000 Ft-ért vásároltam, a szakszerűtlen tisztítás következtében használhatatlan lett. A kabát piros színű, gyapjúból készült, haragszabású volt. Amikor a tisztítás után át akartam venni, akkor láttam, hogy teljesen gyűrött, a bélése kb. 5 cm-rel kilóg az ujjánál és az aljánál is. Ezt az üzletben egyből jeleztem, de ők nem ismerték el a hibájukat. Ezután kértem a Vásárlók Könyvét, hogy beírjam a panaszomat, de csak egy formanyomtatványt kaptam, amelyen már előre rajta volt az igazságügyi szakértő neve. Ennek ellenére egy másik szakértőtől kaptam meg a szakvéleményt, amellyel nem értettem egyet, mert az csupán egy általános leírás volt, és nem tartalmazta azt az információt, mely szerint a kabát a tisztítás következtében ment össze – panaszolta.

Látom, itt van a tisztító vezetője is, de őt már nincs időm kérdezni, kezdődik a meghallgatás. Megvárom, gondolom, hiszen ez érdekes lehet... Nem telik el sok idő. Hamar végeznek, de mindketten sietnek. Nincs idejük elmondani, mi történt, de úgy látom mindketten elégedettek. A hölgy futólag még megjegyzi: „ezentúl, ha gyapjú kabátot viszek a tisztítóba, nagy betűkkel ráíratom a cédulára: vigyázz, gyapjú, csak vegyileg tisztítható!

**Mi történt? – kérdezem az eljáró tanács elnökét.**

→ A békéltető testületi eljárás során a feleknek sikerült egyezséget kötni – kezdi. Ennek oka, egyrészt, hogy mindkét fél, vagyis a vállalkozás és a panaszos is megjelent a tárgyaláson, másrészt a szolgáltató felajánlotta, hogy enyhíti a panaszos kárát. Igaz, nem a kabát eredeti árát, hanem „csak” egy részét, konkrétan 22.500 Ft kárpótlást fizet. Ez nagyjából az 5 éves használatnak megfelelően a fogyasztó számára elfogadható összeg volt, így a helyszínen megállapodtak, és az ügy mindkét fél számára megoldódott – fejezi be.

**Hát, ilyen befejezésért érdemes dolgozni – olvasom ki az elnök mosolyából....**

De ha már itt vagyok, megvárom a másik tisztító ügyet is. Érdekes, hogy egymás után kettő is van. Hiába, no, kezdődik a nyár, eltesszük a téli, tavaszi ruhákat, jönnek a finom szellős nyári „algruhák”... Szinte nincs is időm átgondolni, hogy én melyiket veszem elő és hová tegyem a téli, tavaszi göncöket pihentetni, már nyílik is az ajtó, vége a meghallgatásnak.

Ismét sikerült egyezségre jutni? – kérdezem az elnököt.

A békéltető eljárás során a fogyasztó előadta, hogy egyedi (Náray Tamás) tervezésű kétrészes kosztümjét tisztítóba vitte, ahol a szakemberek figyelmét külön felhívta a ruhába belevarrt, tisztítására vonatkozó



információkra. Ennek ellenére a vállalkozás úgy tisztította ki a ruhát, hogy a fekete szín megfogta a fehér színű alapanyagot. A panaszos számára így a kosztüm használhatatlan lett, ezért nem is vette át a vállalkozástól – mondta az előzményeket az elnök.

A vállalkozás elismerte a hibát – folytatta, és kárpótlásul felajánlotta, hogy 25.000 Ft-ot készpénzben

kifizet, és további 10.000 Ft-os tisztító utalványt is ad.

A fogyasztó ezt nem fogadta el, mivel a kosztüm – igaz, hogy évekkel ezelőtt, de – 320.000 Ft-ba került, így nem tudtak megegyezni. Ezt követően a panaszos kérte a Budapesti Békéltető Testület segítségét, illetve kérte azt is, hogy az eljárás során a testület vegye figyelembe, hogy a kedvenc kosztümje – amit a tervező kifejezetten neki készített – használhatatlanná vált.

A vállalkozás elismerte hibáját, ezért hajlandó együttműködni, és a panaszost kártalanítani, de annak igényét eltúlzottnak tartja. A tárgyaláson felajánlotta, hogy 25.000 Ft-ot, továbbá az eredetileg felajánlott 10.000 Ft helyett, 25.000 Ft összegű tisztítási bont ad kárpótlásként a fogyasztónak. Egyben kérte azt is, hogy az eljárás során vegyék figyelembe, hogy mindent megtettek a fogyasztói jogvita egyezséggel történő lezárása érdekében. A fogyasztó a tisztítóba beadott kosztümjét már többször használta, tehát az értékét nem lehet a vásárláskori vétellárral figyelembe venni. A fehér betétek besárgultak, a patenetek nehezen működtek, és átalakítás nyomai is láthatóak voltak rajta.

Az eljárás során a fogyasztó kijelentette, hogy egyezség esetén elfogadná a vállalkozás ajánlatát, amennyiben a 25.000 Ft összegű tisztítási bón helyett készpénzben kapná meg azt is, tehát összesen 50.000 Ft-ot. Hozzátette, hogy a kosztüm ezelőtt már 2 alkalommal volt máshol tisztítva, de akkor nem lett semmi baja, tehát egyértelmű, hogy most nem megfelelően kezelték.

Az eljáró tanács az ajánlásban megfogalmazott kártérítési összeg megítélésakor figyelembe vette a vállalkozás által adott egyezségi ajánlatban szereplő összegeket azzal, hogy a fogyasztó nem kötelezhető tisztítási bón (25.000 Ft értékben) elfogadására, hiszen a vállalkozás szolgáltatásába vetett bizalma joggal megrendült – fejezte be a szakszerű tájékoztatást az elnök.

Azt gondolom, érdemes volt... nekem is várnai, a fogyasztónak is itt keresni az igazát, meg az eljáró tanácsnak is dolgozni...

■ HATOS H.

# Növényeket a kertészetekből...



**A** kertészeti árudák mellett hasonló kínálattal jelentek meg az elmúlt években a nagyáruházak, hipermarketek, benzinkutak is. Felmerül a kérdés, egyáltalán ki árulhat Magyarországon növényt, és milyen feltételeknek kell megfelelnie.

**BIZA KLÁRA** a Magyar Kertészeti Árudák Szövetségének (MAKERT) elnöke beszélgetésünk elején rögtön jelzi: gyakorlatilag bárki árulhat növényt, aki a kereskedelmi tevékenységhez az önkormányzatnál kiváltja a működési engedélyt. Nem mindig volt ez így. Az uniós csatlakozás előtt ezernyi engedély és megfelelés kellett.



Embert-növényt próbáló nyári hónapokon vagyunk túl. Ilyenkor az őszi szezon elején megnő a kertészetek, árudák forgalma. A kerttulajdonosok, a vásárlók igyekeznek a legjobb minőségben és jó áron megvenni mindazt, amire vágnak, vagy amire szükségük van.



■ **Adódik a következő kérdés: miért fontos a szakképzett eladó, egyáltalán a szakmaiság ezen a piacon?**

Az árudákban értékesített árucikkek élő anyagok, és nem is akármilyenek – érvel az elnöknő. Felhasználásuk és fenntartásuk szakmai ismereteket igényel, ami még nem minden hazai fogyasztó sajátja. Az eladók dolga, hogy szakmai tanácsot adjanak, segítsék a vásárlókat, ha kérdés merül fel. Kérdések pedig mindig vannak – mondja mosolyogva.

A MAKERT ennek érdekében rendszeresen szervez szakmai továbbképzést az alkalmazottaknak. Ezeket a vevőkkel való bánásmódtól kezdve, a rózsza metszéséig, vagy a tápanyag utánpótlás kérdésein át, mindenre igyekeznek az árudai alkalmazottakat kiképezni, megtanítani.

Az árudák egyik legfőbb problémája, hogy az utak mellett gombamód szaporodnak az illegális el-árusítóhelyek. Ezekben kisasztalról, leterített ponyváról, teherautó platójáról árulnak fenyőt, oltványt, virágzó növényt, gyakran a hivatalosan működő ároda mellé települve. Kihasználják azt, hogy a vásárlók a megszokott helyen keresik a nekik szükséges termékeket. Míg a legális vállalkozások (árudák) fizetik a jövedelemadót, az áfát, bejelentett szakképzett dolgozókat foglalkoztatnak, addig a platósok mindenféle adótól és köztehertől függetlenül terítik az árujukat. Ami még ennél is fontosabb, hogy az efféle eladóknál semmiféle reklamációra nem kerülhet sor. Mire a vevő rájön, hogy átvérték és viszszaemegy, addigra a teherautónak vagy a zugárusnak hűlt helyét találja.

Ugyancsak fontos szempont, hogy garanciát nyújtanak a hivatalos kertészeti árudák.

■ **Létezik-e virágzó növényre, cserjére, fára jótaállítás, szavatosság, garancia?**

Az unióban változó a helyzet – tájékoztat Biza Klára. Nagy Britanniában például a nemzeti gardencenter szövetség tagságának feltétele, hogy az ároda 3 év garanciát vállaljon a nála vásárolt növényekre. Ennek természetesen óriási a marketing értéke. Olyan áruház is van, amelyik 5 évet vállal bizonyos növényekre.

Nálunk ez még csak kialakulóban van, de a szakmailag korrekt árudákban jó az esély arra, hogy kitűnő minőséget kapjunk, hiszen oda bármikor visszamehetünk a reklamációnkkal. Hogy ki mennyi garanciát ad, az egyéni döntés kérdése. Szabadgyökerű fára ritkábban, konténeres, földlabdás anyagra gyakrabban adnak.

A panaszügyek kezelése is kiemelten fontos – hangsúlyozza az elnök. Fontos erről nyíltan beszélni. Oktatásokon, szakmai képzéseken ez gyakran felmerülő téma.

Ha valaki visszajön, és azt mondja, hogy a megvásárolt 20 darab tujából mind a 20 elpusztult, akkor valószínűleg nem a növényvel volt a baj. Ilyenkor is fontos a jó, szakmai kommunikáció. Beszélgetni kell a vásárlóval, tájékozódni kell arról, hogy mit csinált a termékkel, hogyan gondozta, hiszen élő anyagról van szó, víz, tápanyag nélkül korlátozott az „eltarthatósága”. Az ilyen beszélgetések során általában kiderül, hogy mikor, mi volt a hibás, elrontott dolog.

Ha viszont a 20 tujából egy vagy kettővel volt probléma, akkor nem kérdés, kicseréljük a növényt. Ennyit megér nekünk is a jó hírünk, a szakmai hitelességünk.

**A vásárló pedig legyen tudatos, kérdezzen, tájékozódjon, használja a szakembereink tudását! Találja meg az örömet a kertben, növényben, akkor is, ha csak egy-két balkonládányi zöldterületről van szó – javasolja Biza Klára a Magyar Kertészeti Árudák Szövetségének elnöke.**

■ ÉRCZFALVI ANDRÁS

Ül a folyosón és csendben néz maga elé... Az igazságára vár. Húsba vágó kérdés lehet, gondolhatnánk, ha már a Budapesti Békéltető Testülethez fordult.

Elmeséli? – kérdezem.

Szalámit vettem – kezdi.

Gondolom lejárt a szavatossága – vetem közbe gyorsan.

Rosszabb – folytatja. Minden rendben volt, finom, szép és a szokásos ízek. Egyszer csak egy kemény, csontszerű tárgyra haraptam. A hátsó fogam egy darabja bánta. Írtam a cégnek, kértem, hogy térítsék meg a fogászati költségeimet. Arra nem számíthattam, hogy csontot is tesznek a szalámba – fejezi be helyzetének rövid ismertetését.

Tiszta Amerika – jut eszembe a film címe... de ezzel már nem akarom terhelni. Inkább arra vagyok kíváncsi, mit választott a szalámi gyártója.

Volt egy jó rágófogam, most pedig nincs – és a gyökerkezelés macerájába bele sem merek gondolni egyelőre – sem a megfelelő szabadidő, sem az ellátás ára nem áll rendelkezésemre, és a többszöri íny körbeszurkálás sem kellemes dolog. Ezért szeretném, ha a kapcsolódó kellemetlenségek miatt nem érne hátrány, így a sérelemdíj megfizetéséhez ragaszkodom, annak mértékét (100 ezer Ft) nem tartom túlzottnak – tette hozzá. Kértem még a 11.000 Ft fogászati költség, 3.000 Ft gyógyszerköltség megfizetését is.

A vállalkozás viszont úgy gondolta, hogy túl sokat kértem – folytatja. Nincs arra bizonyíték, hogy a szalámi okozta az egészségügyi problémát, ezért csupán a jó hírneve miatt hajlandó a számlával igazolt költségeket, vagyis a 11.000 és a 3.000 Ft-os tételt megfizetni.

Nyilván nem tettem el a csontdarabot, azok a lefolyóban landoltak, így aztán nem is tudom bizonyítani, hogy abban voltak, de nem is tartom életszerűnek, hogy egy húsfafatokkal körülvett csontdarabbal a zsebemben járkáljak – fejezi be már kicsit indulatosan.

Mi a megoldás? – kérdezem az eljáró tanács elnökét.

Először nézzük a szabályokat, hiszen nekünk a mindenkor érvényes jogszabályok alapján kell meghozni az állásfoglalásunkat – kezdi.

A szerződésen kívüli kártérítésről: Aki másnak jogellenesen kárt okoz, köteles azt megtéríteni.

A hibás termékről: A termék akkor hibás, ha nem nyújtja azt a biztonságot, amely általában elvárható, figyelemmel különösen a termék rendeltetésére, ésszerűen várható haszná-

latára, a termékkel kapcsolatos tájékoztatásra, a termék forgalomba hozatalának időpontjára, a tudomány és a technika állására.

Jelen esetben mi történt? – vetem közbe.

Annak ellenére, hogy a panaszos nem bizonyította, hogy a vállalkozás által gyártott termék okozta a sérülést, a vállalkozás – anélkül, hogy a felelősségét elismerné – a jó hírneve védelme, és a fogyasztói megelégedettség érdekében felajánlotta, hogy kifizeti a fogorvosi és a gyógyszer számlát, amennyiben az részére megküldésre kerül.

Tekintettel arra, hogy a fogyasztó egyáltalán nem tudta bizonyítani, hogy a vállalkozás terméke okozta a fogának sérülését, így a vállalkozás a fogyasztó további igényét nem tudta méltányolni.

Ezek után – mivel a panaszos nem tudott a vállalkozóval meg-  
egyezni – kérte a testület segítségét.

Igényével kapcsolatban a meghallgatáson előadta, hogy szerinte azért is indokolt a fájdalomdíj megfizetése, mert az eset óta eltelt időben azt tapasztalta, hogy a foga közel sem a régi, rágásra alkalmatlan, érzékeny, így vélhetően a gyökerkezelést sem fogja elkerülni, mely további költségekkel jár – folytatta az eljáró tanács elnöke.

A vállalkozás azonban vitatta a panasz jogosságát, mivel a gyártástechnológiai folyamat során semmiféle idegen anyag, kemény fizikai szennyeződés nem kerülhetett a termékekbe. Továbbá felvetett még néhány kérdést: a fogyasztó evett-e a termékből, pontosan mikor tört le a foga, a fog letörését a vállalkozás terméke okozta, nem volt-e már korábban is törött, esetleg sérült a fog, a fogyasztó által felfedezni vélt csontszerű darabok nem a fogának darabjai voltak-e?

Mindezeket figyelembe véve egyáltalán nem bizonyított, hogy az ő terméke bármilyen sérülést, kárt okozott volna a fogyasztónak.

Akkor most mi a végső döntés? – kérdezem, nyilván nem szakszerűen használva a kifejezéseket...

Jelen esetben – mivel a panaszos nem tudta bizonyítani, hogy a vállalkozás terméke miatt érte anyagi és egészségi kár – az eljáró tanács nem tudott megállapítani kártérítési jogalapot. Minden más szempontot, így a követelés összecszerűségét is csak ezt követően lehetne vizsgálni – fejezte be az elnök.

Én elfogadnám a 11 és a 3 ezer forintot – gondoltam. De tanultam mást is: Ha az igazamat akarom bizonyítani, akkor bármilyen helyzet is adódik, igyekeznem kell a bizonyítékokat megtartani. Még, ha oly furcsák is néha a bizonyítékok...

■ SOMORAI LÁSZLÓ

# FOGAS kérdés






## SZEPTEMBERTŐL - MAGÁNCSŐD



Mit is jelent a csődvédelem? Az adós ellen a csődvédelem alatt végrehajtás, zálogtárgy kényszerértékesítése nem kezdeményezhető. A már folyamatban lévő végrehajtás, kényszerértékesítés felfüggesztésre kerül, de a lefoglalás érvényben marad. Az adós részleges fizetési moratóriumot kap a felhalmozott tartozások törlesztése alól. A lakóingatlanára zálogtárgy-elkülönítést kezdeményezhet, azaz a többi adósságát kell fizetnie, rendeznie előbb.

A magáncsőd-védelem alatt úgy történik meg az adósság rendezése, hogy az adós fizetési képessége helyreálljon. Mindez állami felügyelet mellett, elsősorban egyezségkötéssel, vagy bírósági határozattal valósulhat meg. Az eljárást csak az adós kezdeményezheti. Ő dönt tehát arról, hogy vállalja-e az eljárásból fakadó előnyöket, és persze a kötétségeket. Együtt kell működnie a Családi Csődvédelmi Szolgálat által kijelölt úgynevezett fizetésképtelenségi szakértővel, akit családi vagyonfelügyelőnek nevezünk. Az ő feladata többek között az adós pénz- és vagyongazdálkodásának felügyelete, a bírósági döntéshozatal előkészítése, támogatása, a hitelezők számára a követeléseik nyilvántartásával, kezelésével kapcsolatos egyes feladatok ellátása. Az eljárás költségeit az adós és a hitelezők közösen finanszírozzák.

Ha az adós az adósságrendezési egyezségeket vagy a bírósági határozatot betartotta – és a hitelezők hozzájárultak a meghatározott minimális megtérülési összeghez – az afeletti tartozások alól a bíróság mentesítheti. A mentesített összeget később nem lehet tőle követelni. A csődvédelem és az eljárás időtartama főszabályként 5 év, de a módosított hitelszerződések futamideje ezt meghaladhatja.

Az eljárás megszüntetését vagy befejezését követően az adós újabb csődvédelmet leg hamarabb csak 10 év múlva kezdeményezhet.

A családi csődvédelemről szóló törvény egyes részei szeptemberben lépnek hatályba. A magáncsőd-eljárás elsősorban a hiteladósok, illetve a többféle fizetési késedelmet felhalmozók adósságcsapdából kikerülését tűzi célul. Célcsoportja a legalább minimális vagyonnal és törlesztő-képességgel rendelkező magánszemélyek. Fontos, ezért újra megemlítjük, hogy az eljárást az adósoknak kell kezdeményezni! Ennek azonban szigorú feltételei vannak.

### → ALAPFELTÉTEL, HOGY VAGYONA ÉS TÖRLESZTÉSRE FORDÍTHATÓ JÖVEDELME KEVESEBB, MINT AZ ADÓSSÁGAINAK TÖRLESZTŐ RÉSZLETE. TOVÁBBÁ:

- az adós összes tartozása 2 millió és 60 millió forint közötti lehet,
  - a tartozás meghaladja vagyonának értékét, de nem éri el annak dupláját,
  - van legalább 3 hónapja lejárt félmillió forintnál magasabb összegű tartozása.
- 2015. SZEPTEMBER 30. ÉS 2016. SZEPTEMBER 30. KÖZÖTT AZOK KEZDEMÉNYEZHETIK A CSŐDVÉDELME, AKIKNEK:
- 2015. április 30-án érvényes kölcsönszerződésük volt,
  - 2015. szeptember 30-án lakásra hitelük, vagy lízing hátralékuk van,
  - a pénzügyi intézmény a szerződést felmondta vagy lejártta tette, vagy eljáráson kívüli értékesítésre kijelölté, végrehajtási eljárásban már lefoglalta, vagy az árverést kitűzte,
  - 2015. május 15-én a lakóingatlanban az érintett be volt jelentve és valóban ott lakik.

2016. október 1-jétől minden adós kezdeményezhet magáncsőd-eljárást, aki megfelel a jogszabálynak. Ekkor már a szabály nem szűkíti a fenti dátumok szerint kezdeményezők körét.

■ MERÉNYINÉ DR. KOMÁROMY MELINDA

# EGYÜTTMŰKÖDÉS a csepeli fogyasztókért

**F**ogyasztóként mindannyiunk számára lényeges, hogy amikor megvásárolunk egy terméket vagy igénybe veszünk egy szolgáltatást, ne legyünk kiszolgáltatott helyzetben. A korrekt tájékoztatás és a tisztességes kereskedői hozzáállás rendkívül fontos ahhoz, hogy egy-egy vásárlás után ne érezzük magunkat becsapva, pénztárcánkat pedig indokolatlanul megrövidítve. De legalább ennyire lényeges, hogy tisztában legyünk a jogainkkal, és ha kell, határozottan ki is merjünk állni azokért. Ha pedig mégsem járunk sikerrel, fontos tudnunk, hogy hová fordulhatunk, kitől remélhetünk segítséget ahhoz, hogy ne vesztessék ki az adott helyzetből.



Eligazodni a jog útvesztőiben nem is olyan egyszerű. Tudatos fogyasztónak lenni is sokkal könnyebb, ha az ember nincs egyedül ezzel a törekvéssel, hanem másokra is bízalommal számíthat.

**Elsőként a hazai önkormányzatok között a csepeli döntött úgy a helyi lakosság érdekeit szem előtt tartva, hogy a fogyasztóvédelem kérdését felkarolva együttműködési megállapodást köt a Budapesti Békéltető Testülettel. Ezzel is segítve a fogyasztói érdekek messze-menő érvényre juttatását, és a tisztességes vállalkozói gyakorlat elterjedését.**

Az együttműködés fontos célkitűzése, hogy különböző kiadványokban, illetve rendezvények során bővítse a kerületben lakók fogyasztóvédelmi ismereteit. Lényeges előre-

lépést jelenthet továbbá az aktuális fogyasztóvédelmi kérdések rendszeres megvitatása, hatékony megoldások keresése a jellemző fogyasztói problémákra.

Az együttműködésnek köszönhetően a csepeli fogyasztók számára is könnyen hozzáférhetővé váltak a békéltető testület kiadványai, tájékoztató anyagai, így a kerületben lakók is alaposabban megismerhetik a békéltető testületi eljárások előnyeit.

Még mindig sokan nem tudják ugyanis, hogy egy-egy rosszul végződő vásárlás után, ha a kereskedővel nem sikerül rendezni a vitát, nem a hosszadalmas és költséges bírósági út az egyetlen lehetőség, amit igénybe vehetnek. A békéltető testület számos helyzetben megfelelő segítséget tud nyújtani, ráadásul eljárása sokkal gyorsabb, és fizetni sem kell érte.

A fogyasztóvédelmi ismeretek bővítésére az önkormányzat a helyi lapban is kiemelt figyelmet fordít: a kéthetente megjelenő Csepeli Hírmondóban fogyasztóvédelmi rovat indult, mely a szavatosság-jótállás témakörét tárgyalja több lapszámban részletesen.

Az önkormányzat más módokon is a helyi lakosság fogyasztóvédelmi érdekeinek szolgálatában áll. Ezek közül mindenképpen említést érdemel az országos viszonylatban is egyedülálló Adósmentő Program, amely a helyi lakosság szociálisan rászoruló rétegének nyújt segítséget az egyes közszolgáltatókkal szemben fennálló tartozások rendezéséhez.

A kormányzati rezsicsökkentéshez csatlakozva az önkormányzat a kerületben élők rezsiköltségeinek további mérséklése érdekében több éve ingyenes tűzifaosztást szervez a szociálisan rászoruló lakosok részére.

Szintén példaként említhető az ingyenes jogsegélyszolgálat működtetése, amely széles körben ad felvilágosítást az érdeklődők részére, így fogyasztóvédelmi kérdésben is a lakosság rendelkezésére áll.

Számos egyéb, fogyasztóbarát intézkedés szolgálja a kerületi lakosság érdekeit, melyek mellett a jövőben – a békéltető testülettel folytatott együttműködés révén is – továbbiak megvalósítása várható.

■ PINTÉR ISTVÁN  
CSEPELI VÁROSGAZDA KÖZHASZNÚ  
NONPROFIT ZRT.



# Szolgáltató -váltás



2015-2016 a szolgáltató-váltás, pontosabban a szolgáltatók változásának időszaka lesz a lakossági energiaszektorban. Nézzük, mire is számíthatunk ezzel kapcsolatban felhasználóként? Van-e, lesz-e teendőnk ezzel kapcsolatban, illetve mit is fogunk mindebből érzékelni?

**M**agyarországon 2009 óta, minden felhasználó szabadon megválaszthatja, kitől vásárolja az energiát. A lakossági felhasználók speciális csoportot képeznek, mivel számukra a szabadpiaci alapú kereskedők mellett a többletgaranciákat nyújtó, úgynevezett egyetemes szolgáltatás is elérhető. Ma a lakosság döntő többsége az egyetemes szolgáltatóktól veszi az energiát, ezért a náluk bekövetkező változások szinte mindnyájukat érintik.

2015 áprilistól a FŐGÁZ Zrt. az egész országra kiterjedő egyetemes szolgáltatói engedélyt kapott. Ezzel tehát lehetősége nyílt, hogy Magyarországon bármely lakossági felhasználót ellásson. Ezt követően az E.ON Energia-szolgáltató Kft. és a GDF SUEZ Magyarország Zrt. legkésőbb 2016. július 1-jei határidővel visszaadják egyetemes szolgáltatói engedélyüket. A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal ezt elfogadta. A TIGÁZ Zrt. esetében az eljárás jelenleg még folyamatban van. Az átadás-átvétel lezárásáig ezek az egyetemes szolgáltatók új felhasználókkal már nem köthetnek szerződést, őket automatikusan a FŐGÁZ Zrt.-hez irányítják. A Magyar Telekom Nyrt. 2015. július 31-i hatállyal mondta fel ügyfeleivel fennálló szerződéseit.



**FONTOS KIEMELNI, hogy az egyetemes szolgáltatók engedélyeinek visszavonása nem veszélyeztetheti a felhasználók ellátásának biztonságát és minőségét. Az Energetikai Hivatal minden esetben gondoskodik másik szolgáltató kijelöléséről. A szolgáltató megváltozása ugyancsak semmilyen módon nem befolyásolja a szolgáltatott földgáz minőségét, továbbra is szabványos minőségben, megfelelő fűtőértékkel továbbítják.**

Tehát a lakossági felhasználók a következőképpen járhatnak el. Amennyiben a versenypiacról visszatérnének az egyetemes szolgáltatásba, vagy egyetemes szolgáltatót kívánnak váltani, és nincs hátralékuk, ezt bármikor jelezhetik a FŐGÁZ Zrt. valamely ügyfélszolgálatánál, és 30 napos felmondási idővel csatlakozhatnak az új szolgáltatóhoz. A kereskedőváltás lebonyolításával megbízhatják a FŐGÁZ Zrt.-t.



Ha a felhasználók nem jelzik kereskedőváltási szándékukat, az a jogszabály előírásai szerint következik be, a korábbi szolgáltatójuk és a FŐGÁZ Zrt. közötti megállapodás létrejöttével, legkésőbb tehát 2016. július 1-jével. Ebben az esetben a folyamat szinte magától zajlik le,

a felhasználóknak nem lesz teendőjük, ellátásuk ilyenkor is folyamatos lesz. Az új egyetemes szolgáltató köteles mindazon felhasználót átvenni, akiket korábban nem kapcsoltak ki a szolgáltatásból. Azok a felhasználók azonban, akiket a kikapcsolás tartozás miatt vagy egyéb okból érintett, csak akkor kerülhetnek majd vissza az ellátásba, ha az új szolgáltatójuknak írásban igazolják, hogy tartozásukat rendezték.

■ Á. Zs.

# „Már el is felejtettem, hogy tartozom”...

– a szolgáltató azonban nem felejt.

Tamás a Budapesti Közlekedési Vállalat levelének kézhezvételét követően fordult a Budapesti Békéltető Testülethez. Nem értette ugyanis, hogy milyen követelést szeretne érvényesíteni vele szemben a vállalkozás. Később eszébe jutott, hogy valóban, három-négy éve volt egyszer egy pótdíjazása. Az akkori tartozását még nem fizette be, mert úgy emlékezett, hogy egyeztetése a vállalkozással még folyamatban van. De a levelezés valahogy abba maradt, és azóta nem történt semmi. Arra gondolt, hogy végül igazat adtak neki, és elengedték a bírságot. Nem ő az egyetlen, akivel ilyesmi történik, Tamás azonban békéltető testülethez fordult.



**A**z ügyben ajánlás született a követelés törlésére, azzal az indokkal, hogy az már elévült. Ezt a vállalkozás teljesítette is, és a fogyasztó tartozását a továbbiakban nem követelte. Tamás tehát több felszólítást a pótdíjazás miatt nem kapott, ez ügyben megnyugodhatott.

## Jó tudni

**Minden követelés csak egy bizonyos ideig érvényesíthető, azt követően már nem. Ez a határidő a közúti és a személyszállítási szerződésekből fakadó követelések esetében egy év. Ez azt jelenti, ha a pótdíj kiszabása óta egy év már eltelt, akkor azt a követelést a vállalkozás nem érvényesítheti.**

A 2010-nél korábban keletkezett követelések esetében ez a határidő a kötöttpályás tömegközlekedési eszközök (trolibusz, villamos, HÉV, metró) esetében öt év. Fontos az is, hogy vannak olyan események, amelyek az elévülést megszakítják, vagyis ekkortól újraindul az egy, vagy adott esetben öt éves határidő. Ilyen a tartozás elismerése, az egyezés vagy a kötelelem közös megegyezéssel történő módosítása, és a bírósági eljárásban történő igényérvényesítés akkor, ha a bíróság érdemben és jogerősen elbírált a kérelmet.

Megjegyzendő az a szabály is, hogy ha a felszólításra megfizetjük a tartozást, legyen az bármilyen régi is, azt a pénzt visszakövetelni már nem lehet. Ezért feltétlenül, még a fizetés előtt gondoljuk át, mikori a tartozás, és mi történt azóta.

Érdemes tehát megtartani a régebbi iratokat is, hogy ne érhesen meglepetés. Ha pedig váratlan jogi helyzet adódik, nyugodtan vegyék igénybe a Budapesti Békéltető Testület ingyenes fogyasztóvédelmi jogi tanácsadását.

Tamás a fenti eset után visszatért, és az előzőhöz kapcsolódó, de merőben új esetben kért tanácsot a testülettől. Történt ugyanis, hogy elveszítette a bérletét, de ez nem tűnt fel neki egészen a legközelebbi ellenőrzésig. Mivel nem tudta bemutatni érvényes bérletszelvényét, a jegyellenőr tájékoztatta, hogy a szolgáltató erre kijelölt helyiségében azt bemutathatja, és ez esetben csak 2.000 Ft-ot kell fizetnie, a magasabb összegű pótdíj helyett. Ezért, amikor rájött, hogy a szelvényt valóban elveszítette, vásárolt egyet.

Ezt a szelvényt vitte a pótdíjazástól számított két munkanapon belül az Akácfa utcába, vele az érvényes igazolványát, a csekket, amit az ellenőrtől kapott, és az önmaga igazolására szolgáló igazolványait.

Az ügyintéző azonban, legnagyobb meglepetésére, bár kedves volt, azt mondta, nem tudja így rendezni ezt a pótdíjat, mert a bérletszelvényt már a pótdíjazás után vásárolta.

A BKK üzletszabályzata, díjszabása valóban tartalmazza, hogy ez a lehetőség kizárólag a pótdíjazás előtt vásárolt bérletszelvény bemutatásával vehető igénybe. Az Üzletszabályzatot pedig a tömegközlekedési eszköz igénybevétele az utas elfogadja.

Ami még jobban meglepte, hogy az ügyintéző azzal nyugtatta, még ha a bérlet megfelelő lenne, akkor sem tudná igénybe venni ezt a lehetőséget, mert rendezetlen tartozása van. Amikor pedig rákérdezett, hogy ez hogyan lehet, az derült ki, a korábbi, elévült követelést tekinti a vállalkozás rendezetlennek, hiszen nincs befizetve.

Az elévülés a jogszabályi rendelkezések szerint nem magát a tartozást szünteti meg, csak azt zárja ki, hogy jogi úton érvényesíthessék. Tehát a követelés fennáll ugyan, azonban a vállalkozás azt önkéntes teljesítés hiányában – ha az eljárásban a fogyasztó jelzi ezt a tényt – nem tudja behajtani. Ezért van az is, hogy az elkésett felszólítás hatására befizetett, de már elévült összeget visszakövetelni nem lehet.



## ÉRDEMES TUDNUNK

a bérletbemutatással kapcsolatban, hogy éves, szemeszterre szóló negyedéves bérletek vagy ingyenes utazásra jogosultságot igazoló dokumentum bemutatása esetén 1.000 Ft, egyéb bérletek esetében 2.000 Ft az eljárási díj. Ezzel a lehetőséggel naptári évenként legfeljebb két alkalommal lehet élni.

A kedvezményes éves és az éves összvonalas Budapest-bérletekre az évi kétszeri korlátozás nem vonatkozik. A díjmentes utazásra jogosultak esetében naptári évenként a harmadik alkalomtól 2.000 Ft az eljárási díj.

# A legjobb ítéletnél is jobb egy MEGÁLLAPODÁS



2013 óta a nagyobb hazai bíróságokon folyamatban lévő peres, vagy nemperes eljáráshoz kapcsolódva a felek igénybe vehetik a közvetítői eljárást. Ez a vitarendezésnek olyan lehetősége, amiben szigorú titoktartásra kötelezett harmadik fél, a közvetítő közreműködésével a felek megállapodást kötve lezárják az ügyet, és feloldják a konfliktusukat. Olyan esetben érdemes megpróbálni, amikor tétje van a felek jövőbeni kapcsolatának. Tipikus példája ennek az, ha a volt házastársaknak közös gyermeke van, aki egy életre összeköti őket. Ilyen lehet továbbá egy szomszédok, vagy gazdasági társaságok közti vita.

**A** tapasztalatok azt mutatják, hogy még azok is megállapodásra tudnak jutni, akik korábban szóba sem álltak egymással. A közvetítői eljárásban meglepően hamar rájönnek, hogy nem érdekük a pereskedés, a véget nem érő vita, mindenkinek jobb a gyors megállapodás.

A közvetítői eljárás során a felek kérhetik a per szünetelését, de akár két tárgyalás között is megkötik a megállapodást. Ha a felek kérik, a bíró jóváhagyja az írásban benyújtott megállapodás végrehajtható pontjait, és perbeli egyezséggel lezárja az ügyet. Ha mégsem sikerül megállapodni, a szokásos módon folytatódik a per, és a bíró fog dönteni.

## Mi a nyereség?

A megállapodással végződő bírósági közvetítői eljárás résztvevőinek visszajelzéseiből tudjuk, hogy a gyorsaság és a jelentős mértékű illetékkedvezmény

mellett leginkább azt értékelik elismerően, hogy javul a konfliktusban megromlott kapcsolat. Előnynek tartják azt is, hogy nincs bizonyítási eljárás, és szakértőre sincs szükség.

Milyen időtartamra gondoljunk? Hetekről van szó: átlagosan 4-6 hét. Természetesen nincs két egyforma ügy. A megállapodást nem kötő felek viszonya is általában pozitívan változik.

## Perbeszéd helyett párbeszéd

Nem vitatja senki, hogy drága dolog a pereskedés. Illeték, szakértői díjak, perköltség, ügyvédi díj, esetleg utazási költség, munkából való kiesés, stb... Ráadásul az anyagi veszteségen túl köztudott a pereskedésnek az érzelmekre és a pszichére gyakorolt negatív hatása is. Legyünk őszinték! Nem jó pereskedni. A valódi probléma nem maga a vita vagy a nézeteltérés, hanem az, ha nem tudjuk megoldani a konfliktust, és beleragadunk a vitába. Ha a perben a bíró kimondja az ítéletet, az egyik fél, a vesztes, komoly hátrányt kénytelen elviselni, miközben a megromlott viszony nem javul.

Egy jéghegyhez hasonlítva: a perbe vitt konfliktusok esetében a bíró csak a víz feletti résszel tud foglalkozni. A közvetítői eljárásban viszont több figyelmet és elegendő időt szánnak arra – maradvá az előbbi hasonlatnál –, hogy felvéve a bűvárszemüveget, alaposan szemügyre vegyék a víz alatti részt is. Megfogalmazzák, és saját maguk kimondják, hogyan tovább. Megértés, empátia és elfogadás, mint amolyan gyógyító mellékhatás kíséri a „kerek” asztal körül ülőket.

## Hol keresse a bírósági közvetítőt?

Nagyobb bíróságokon működnek a bírósági közvetítők, akik a folyamatban lévő bírósági eljárásokhoz kapcsolódva, óradíj nélkül, illetékmentesen, a felek közös kérelmére járnak el.

Ha sikerül megállapodni, illeték kedvezményt is kapnak a perben. A per megindulása után, ha az első tárgyalásig megszületik a megállapodás, akkor a perbeli illeték 90 %-át elengedi a bíróság. A per folyamán bármikor dönthetnek a felek a közvetítés mellett, és még ekkor is megspórolják a fizetendő illeték felét.

## Hol érdeklődhetnek a részletekről?

Akik a bíróságon zajló ingyenes közvetítést választják, a bíróságon érdeklődjenek. Megkérdezhetik a bírót, vagy a bíróság bármely dolgozóját a jogintézményről. A bírósági közvetítővel közvetlen telefonos és e-mailes kapcsolatba léphetnek a felek. Tavaly 55 %-os megállapodási aránnyal zárult az ország bíróságain lefolytatott, majdnem 700 bírósági közvetítői eljárás.

■ DR. TOLNAI KATA OBH



# Budapesti Békéltető Testület

## – mint **ONLINE** vitarendezési kapcsolattartó pont

Napjainkban már teljesen hétköznapiak számít az, ha az interneten keresztül vásárolunk meg terméket, vagy veszünk igénybe szolgáltatást, akár külföldről is. Számos előnye van: egyszerű, gyors, általában nagy a választék és sok esetben olcsó is. Az online vásárlás pozitív vonásai mellett árnyoldala viszont, hogy ha a megrendelt termék vagy szolgáltatás mégsem megfelelő, általában nehezebb az igényt érvényesíteni a vállalkozással szemben. Külföldi eladó vagy szolgáltató esetében pedig a helyzetet tovább bonyolítja többek között az eltérő beszélt nyelv, illetve a nagyobb földrajzi távolságok.



Az ilyen problémák kezelése céljából az Európai Parlament és Tanács megalkotta az 524/2013/EU rendeletet, amely előírja egy uniós szintű online vitarendezési platform felállítását. Ez már most is működik és legkésőbb 2016. január 9-től bármelyik európai uniós tagországból igénybe vehető. Ezen a platformon keresztül az EU-ban lakó vagy tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók egyszerűbben és gyorsabban tudják elrendezni, ha online termék vagy szolgáltatás megvásárlásának kapcsán vitás ügyük merült fel egy másik európai uniós tagállamban vagy adott esetben a belföldön működő eladóval vagy szolgáltatóval kapcsolatban.

Ebben a tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pontok segítik a fogyasztókat és vállalkozásokat, hazánkban ezt a feladatot a fogyasztóvédelmi törvény értelmében a Budapesti Békéltető Testület látja el. Általánosságban ez főként azt jelenti, hogy az online vitarendezési kapcsolattartó pont tanácsadói segítenek abban, hogy a

vitás felek kommunikációja a lehető legzökkenőmentesebb legyen azzal az alternatív vitarendezési fórummal, amely eljár az ügyükben.

Ha egy fogyasztó panaszt szeretne benyújtani, de nem biztos abban, hogy ennek mi a pontos menete, illetve milyen dokumentumokat kell csatolnia, a tanácsadók ellátják megfelelő információval ahhoz, hogy ezt mielőbb meg tudja tenni. De nem csak konkrét ügyekben lehet az online kapcsolattartó pont tanácsadását kérni. Munkatársaink általános jellegű tájékoztatással is tudnak szolgálni. Vagy, ha például a másik tagállamban érvényesíthető fogyasztói jogokról érdeklődne a fogyasztó, az online vitarendezési kapcsolattartó pontok együttműködés keretében felveszik egymással a kapcsolatot, így gyakorlatilag bármelyik uniós tagállam fogyasztóvédelmi szabályairól, a jogok érvényesítésének módjáról érdemi információhoz tudják juttatni a felvilágosítást kérőt.

Abban az esetben, ha a fogyasztó a vitarendezési eljárás megindítása mellett dönt, és ennek során valahol problémája merülne fel, a tanácsadók abban is tájékoztatást nyújtanak, hogy hogyan működik az online vitarendezési platform. Valamint további feladata ezeknek a kapcsolattartó pontoknak, hogy szükség esetén a vitás felek ügyében eljáró alternatív vitarendezési fórum – amely Magyarországon, a határon átnyúló online kereskedelemmel kapcsolatos ügyekben a Budapesti Békéltető Testület – eljárási szabályait elmagyarázza a feleknek. Ez nem csak a fogyasztók oldaláról bír jelentőséggel, hiszen egy bepanaszolt külföldi eladó vagy szolgáltató nyilvánvalóan nem feltétlenül van tisztában a magyar vitarendezési szabályokkal. Fordított esetben pedig, ha egy másik uniós tagállamban élő fogyasztó indít eljárást magyar vállalkozással szemben, közvetlen a Budapesti Békéltető Testület mellett akár saját tagállama online vitarendezési kapcsolattartó pontjától is kérhet információt az eljárásról.

Amennyiben egy fogyasztói panaszt valamilyen okból mégsem lehet elrendezni az online vitarendezési platformon keresztül, a tanácsadók segítséget nyújtanak abban, hogy esetleg milyen más jogi eszközök vannak a fogyasztó kezében ahhoz, hogy igényét érvényesíteni tudja.

Ésszerű elvárás, hogy a jelenlegi internet uralta világban, ahol az online vásárlás mindennapos, az ezekből származó viták egyszerű és gyors elrendezése is ugyanígy részévé válhasson a fogyasztók életének. Az online vitarendezési platform, illetve az online vitarendezési kapcsolattartó pontok felállása és működése ezt a kitűzött célt igyekszik megvalósítani. Keresse bátran kérdéseivel a Budapesti Békéltető Testület tanácsadóit!



# Interneten rendeltem...

László autóval érkezett a meghallgatásra. Tehette, hiszen már új volt a fékbatét, átment a vizsgán a régi járgány. De nem volt ez olyan sima ügy...

Ajánlatot kértem autómhoz féktárcsákra és fékbatét garnitúrára, a vállalkozás honlapján található e-mail címen keresztül – kezdi szinte kérdés nélkül. Ők adtak árat, ezután a típust és az árat pontosítottuk, egyeztettük. Az alkatrészeket megrendeltem, azt másnap visszaigazolta a vállalkozás. A következő napon, a telephelyükön személyesen vettem át, készpénzben kifizettem, a számlát megkaptam.

Nem értem, mi lehet itt a probléma? – vetem közbe, hiszen ez olyan áomszerűen szép.

Még aznap este e-mailben jeleztem feléjük, hogy a féktárcsákat szeretném visszavinni – folytatta.

Nem lehet – írták vissza...

Ezután pár levélváltás következett, melyben jogszabályokra hivatkoztam, de ez sem vezetett eredményre. A céget képviselő hölgy írt, hogy nem áll módjában az árut visszavenni és a pénzt visszaadni. Ez volt az utolsó eset, hogy válaszra méltattak – mondja felháborodva.

Ezután e-mailben elküldtem nekik az ügyvédem állásfoglalását is, erre már semmilyen reakció nem érkezett. Ezt követően az ügyvédem postai úton küldött ügyvédi felszólítást, amit átvettek, de erre sem reagáltak sem felém, sem az ügyvéd felé.

Így most a békéltető testület előtt is kérem a féktárcsák visszavételét és árának visszafizetését 29.947 Ft-ot, valamint az ügyben felmerülő összes ügyvédi és egyéb extra költségem megtérítésére is igényt tartok – fejezte be ingerülten.

Értem én, hogyne érteném, hiszen sok helyről hallhatta és láthatta is, hogy az internetes vásárláskor minden indoklás nélkül elállhat a szerződéstől 14 napon belül – igyekeztem nyugtatni.

Hát, ez az, ezért ide kell jönnöm az igazamért? Akkor, amikor erről nekik is tudniuk kell – háborog.

Nincs több idő a beszélgetésre, a meghallgatás kezdődik, a vállalkozás képviselője pedig sehol... Gyakorlott kérdezőként tudom, hogy az eljárás ilyenkor is lefolytatható, de én mégis jobban szeretem látni, ha mindkét fél ott van. Nagyobb az esély a megegyezésre is. Most nem ez a helyzet van. Várok, talán összejön valami...

Siker? – kérdezem Lászlót, amikor nyílik az ajtó.

Félsiker, de ez sem rossz – mondja és siet, mert lejár a parkolása.



Mit nevezhet László félsikernek – tűnődöm, amikor módom van ezt az eljáró tanács elnökétől is megkérdezni.

A meghallgatáson szabályszerű értesítés ellenére a vállalkozás nem jelent meg, a korábban megküldött válasziratában vitatta a panasz jogosságát, mindenben fenntartja a korábbi jogi álláspontját. Egyúttal bejelentette, hogy a kitűzött meghallgatási időpontban külföldön tartózkodik – mondja.

Az eljáró tanács a csatolt iratok alapján megállapította, hogy a fogyasztó a vállalkozás honlapján az árajánlat kérés menüpont alapján az ott található adatlapot kitöltve kért árajánlatot, rendelte meg az árut. A vállalkozás elutasította a fogyasztó kérését, mert álláspontja szerint nem üzemeltet webáruházat, így erre a szerződésre nem vonatkozik a távollévők között kötött szerződésre vonatkozó elállási jog – folytatta.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 4. § 10. pontja alapján a távollévők között kötött szerződés olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.

Ez itt teljesen így történt? – kérdezem.

Igen – folytatja, az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót indokolás nélküli elállási jog illeti meg. A fogyasztó az elállási vagy felmondási jogát a termék adásvételére irányuló szerződés esetén a termék átvételének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

Mindezek alapján az eljáró tanács megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét és a 29.947 Ft visszafizetését jogosnak ítélte meg, arra a vállalkozást felszólította.

Akkor mi a László által említett félsiker? – vetem közbe.

A fogyasztó a vételár visszafizetésén kívül még az ügyre fordított egyéb költségei megtérítését is kérte, mint például a munkából kiesett időre eső jövedelem. Ezen egyéb költségeket azonban nem tudta számlával igazolni, így ez a további igény már megalapozatlannak bizonyult.

# Vigyázat! Csalnak:

Ingatlandepo.com, ingatlanbazar.com, ingatlanbazar.net



Évek óta problémát okozott ezen weboldalakat üzemeltető cégek tisztességtelen magatartása, hiszen anélkül, hogy felhívták volna a hirdetőik figyelmét, 30 nap elteltével már küldték is a számlát az ingyenesnek gondolt hirdetés után. Nem válaszoltak a fogyasztói panaszokra, elérhetetlenek voltak.

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) már 2011 végén meghozta az elmarasztaló határozatát, és egyben összesen 5.600.000 Ft bírság megfizetésére kötelezte a weboldalakat üzemeltető két céget a Weltimo S.r.o-t és az Experiment Entertainment Ltd.-t. A cégek fellebbeztek, a Fővárosi Törvényszék 2015. február 16-án hozta meg az ítéletét, melyben helybenhagyta a Gazdasági Versenyhivatal határozatát. Az ítélet 2015. március 16-án jogerős lett.

## Hogyan szólt a GVH döntése?

A Versenytanács megállapította, hogy a Weltimo S.r.o az általa 2010. május 30. és 2010. szeptember 26. között, illetőleg Experiment Entertainment Ltd. az általa 2009. augusztus 14. és 2010. május 29., illetve 2010. szeptember 27. és 2011. július 31. között üzemeltetett, [www.ingatlandepo.com](http://www.ingatlandepo.com), [www.ingatlanbazar.com](http://www.ingatlanbazar.com), és [www.ingatlanbazar.net](http://www.ingatlanbazar.net), internetes oldalak működtetésekor a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytattak, amikor

- figyelman kívül hagyták a szolgáltatásukkal kapcsolatban megfogalmazódott fogyasztói panaszokat,
- kereskedelmi gyakorlatuk kapcsán figyelman kívül hagyták a honlapokat 2009. augusztus 14. előtt üzemeltető vállalkozásoknál alkalmazott általános szerződési feltételek egyes pontjainak érvénytelenségét kimondó bírósági ítéletet,
- a honlapokon hirdető személyekkel kapcsolatot felvenni szándékozó fogyasztókat megtévesztésre alkalmas módon tájékoztatták egyes, a honlapokon szereplő ingatlanok hirdetéseinek aktualitásáról,
- a honlapokon hirdető fogyasztók előtt elhallgatták a velük a hirdetéssel összefüggésben kapcsolatot felvenni szándékozó személy regisztrációs kötelezettségét,
- agresszív kereskedelmi gyakorlat tanúsításával törekedtek a fogyasztókat rávenni a velük szemben a honlapokon elhelyezett hirdetések kapcsán támasztott követelések teljesítésére.

A Versenytanács megtiltotta a cégek részére a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását a határozat kézhezvételét követően.

A Gazdasági Versenyhivatal a panaszok nagy száma miatt utóvizsgálatot rendelt el az ügyben, melynek során megállapította, hogy a cégek nem teljesítették a határozatban foglaltakat, ezenkívül a honlapokat tovább üzemeltető Weltimo S.r.o továbbra is megvalósítja azokat a magatartásokat, amiktől eltiltotta a Versenytanács, ezért újabb határozat született 2014. július 4-én. Az újabb határozatban a GVH megindította a korábbi határozatban foglalt kötelezettségek végrehajtását. Egyúttal a Weltimo S.r.o.-t napi 30.000 Ft végrehajtási bírság megfizetésére kötelezte, amely összeg az önkéntes teljesítésre nyitva álló 15 napot követően napi 50.000 Ft-ra emelkedik.



# Hatékonyabb online vitarendezés, bővülő lehetőségek

Egy felmérés szerint 2013-ban már három és fél millió magyar fogyasztó vásárolt interneten keresztül. Közülük tíz százaléknál többen gondolták meg magukat és szerettek volna elállni a szerződéstől, mert valamilyen gondjuk volt vele. Számukra is segítséget kínál a Budapesti Békéltető Testület.

2015. szeptember 11-től a fogyasztóvédelmi törvény módosításának köszönhetően kényelmesebb, egyszerűbb vitarendezés áll a fogyasztók és a vállalkozások rendelkezésére.

Csak a Budapesti Békéltető Testület dönthet ugyanis a magyar fogyasztó és az Európai Unió más tagállamában lévő cég, vagy egy hazai vállalkozás és egy másik tagállam fogyasztója közötti ügyben akkor, ha az ügylet online vásárlással kapcsolatos. Ilyenkor az eljárás végig az interneten zajlik, könnyen átlátható, felhasználóbarát felületen, vagyis a felek otthonról, a számítógépük mellől rendezhetik vitájukat. Már itt rögtön segítséget kapnak, mivel a Budapesti Békéltető Testület kijelölt kapcsolattartó pontként ad tájékoztatást, ha esetleg valamit nem értenének. Sőt, a továbbiakról is érdeklőhetnek, így például arról is, milyen jogi lehetőségeik vannak, ha internetről vásároltak és gondjuk adódott.

Ehhez pedig idegen nyelvtudás sem szükséges: a honlap (platform), – amelyet legkésőbb 2016. január 9-től bárki igénybe vehet a vitarendezésre –, az Európai Unió valamennyi hivatalos nyelvén rendelkezésre áll. Természetesen magyarul is. Ha pedig a fogyasztó idegen ajkú kereskedőtől kapna üzenetet, akkor fordítási funkció szolgálja a felek közötti jobb megértést. Emellett a használatról csupán néhány kattintással tájékoztatás kérhető bármelyik online vitarendezési kapcsolattartó ponttól. A felhasználókat külön „helpdesk” szolgáltatás is segíti.

## Hogyan működik a platform és az online vitarendezés?

Csupán néhány teendője van a fogyasztónak, hogy éljen a platformban rejlő lehetőségekkel. Egy egyszerű regisztrációval belép az Európai Bizottság felhasználó-azonosítási rendszerébe, majd utána könnyűszerrel nyújthatja be panaszát az online vitarendezési platformon keresztül. Természetesen meg kell adnia a vitával érintett cég adatait és még néhány információt. Például azt, hogy mi a kifogása a termékkel vagy a szolgáltatással illetve, mekkora összeget fizetett érte. Ehhez szükséges a bizonyítékait is csatolni. A rendszer sokféle elektronikus formátumot (így például: szkennelt képeket, egyéb dokumentumokat) is elfogad.



A kérelem benyújtásáról a platform azonnal értesíti a céget elektronikus úton és ezzel egy időben felkínálja számára azt a békéltető testületet, amely eljárhat az ügyben. Ha magyar a fogyasztó és külföldi a cég, avagy hazai vállalkozás és egy másik tagállam fogyasztója közötti vitáról van szó, ez a Budapesti Békéltető Testület lesz.

A magyar vállalkozás nem utasíthatja vissza az eljárást. Ha ugyanis a fogyasztó beleegyezik, az ügy hazai békéltető testület elé kerül, és azzal a cég köteles együttműködni. A fogyasztóvédelmi törvény 2015. szeptember 11-én életbe lépő módosítása szerint ez igaz akkor is, ha mindkét vitázó fél magyar illetőségű. Szintén érvényes abban az esetben is, amennyiben külföldi a fogyasztó, de Magyarországon található kereskedővel szemben indít eljárást.

A békéltető testület az ügyet legkésőbb kilencven napon belül lezárja: az eljárást az interneten keresztül folytatják le. Eközben a platform minden lényeges történésről tájékoztatja a feleket elektronikus üzenetben, természetesen ezt is a saját nyelvükön. Ha nem azonos a nyelvük, akkor a megszületett egyezséget – vagy az ettől eltérő döntést – az Európai Unió illetékes szerve fordítja le számukra.

A lehetőség tehát adott lesz a vita egyszerű, online megoldására akkor is, ha esetleg több ezer kilométer választja el a fogyasztót és a vállalkozást: merjünk vele élni!

# A szabály, az szabály...

A fogyasztóvédelmi intézményrendszernek fokozottan ügyelnie kell a kiszolgáltatott fogyasztókra. Azt hiszem, nem igényel különösebb magyarázatot, hogy e körbe tartoznak a mozgáskorlátozott vagy fogyatékossgal élő emberek. A mozgáskorlátozottakat is megilleti a mozgás szabadságának joga. Ahhoz, hogy ezzel a joggal élni tudjanak, közlekedésüket segítő szabályok szükségesek. Fogyasztói panaszok alapján azonban látjuk, hogy ezeket nem minden érintett ismeri. Tévedésüknek nem ritkán pótdíjfizetés a következménye.



Az egyik említendő jogszabály a mozgásában korlátozott személy parkolási igazolványáról szóló 218/2003. (XII. 11.) Korm. rendelet. Ez meghatározza, hogy kik és milyen feltételekkel jogosultak az okmányra, amelyet a továbbiakban – ahogy az érintettek többsége is nevezi – mozgáskorlátozott igazolvánnyal említek. Ez olyan közokirat, amely KRESZ 51/A. §-ában felsorolt kedvezmények igénybevételére jogosít.

A mozgáskorlátozott igazolványt kizárólag annak tulajdonosa, vagy az őt szállító használhatja. Amennyiben a jármű vezetője a kedvezmény igénybevételét a mozgáskorlátozott szállítással indokolja, de a jogosult nincs az autóban vagy a közelben, az igazolványt jogszzerűtlenül használó személy közokirat-hamisítást (közokirattal való visszaélést) követ el.

## Hogyan, milyen módon segíti az igazolvány a rászorulókat?

- Ezzel például meg lehet állni a várakozni tilos tábla hatálya alá eső útszakaszon, illetve bizonyos feltételekkel a járdán is.
- Be lehet hajtani bizonyos útszakaszokra, ahova más járművek nem mehetnek be.
- Ugyanakkor az igazolvánnyal sem szabad parkolni többek között a megállni tilos táblánál, kapukijáróban, útkereszteződésben, forgalomtól elzárt területen, gyalogátkelőhelyen, rakodóhelyen.

A kártyával kapcsolatos fogyasztóvédelmi panaszok többsége abból adódik, hogy a kedvezményre jogosult a várakozás, a parkolás során – mozgáskorlátozottak számára kijelölt helyeken – a kártyát nem megfelelően helyezi el.



**Fontos, hogy az igazolvány látható legyen. Úgy kell a szélvédő mögött elhelyezni, hogy az előlap az ellenőrzéskor (hatályosság, jogosultság) olvasható legyen. Az igazolványt az ellenőrzésre jogosult személy felszólítására át kell adni.**

A fogyasztók gyakran egyszerűen elfelejtik kitenni az igazolványt a gépkocsiban. Ebben az esetben a jármű – a fizetős parkolási helyen – jogosultság nélküli várakozónak minősül.

Ellenőrzéskor jogszzerűen szab ki pótdíjat a parkolási társaság. Ilyenkor a kártya utólagos bemutatását sem fogadják el, hiszen nehéz bizonyítani, hogy akkor és ott, a járműben volt-e a kártya, hogy azt más nem használta, stb. Tudomásul kell venni, hogy bizonyos kedvezmények nem vehetők igénybe a jogosultság igazolása nélkül.

Ugye senki sem reklamál azért, hogy nem engedték fel a repülőgépre, ha otthon felejtette a jegyét és a fontos úti okmányait. Hasonló a helyzet ebben az esetben is. A fedékenységnak estenként sajnos ára van.

Előfordul azonban, hogy a legnagyobb jó szándék ellenére is hiba csúszik az igazolvány kihelyezésébe. Tudunk olyan esetről, amikor a fogyasztó a havazás miatt eleve nehezen szállt ki a kocsijából, az igazolványt kihelyezte ugyan, de az nem volt teljes egészében látható.

Jó hír a budapestieknek, hogy 2014 márciusától a Fővárosi Közgyűlés rendelete az ilyen esetekben méltányosságot tesz lehetővé. Ugyanis, ha a várakozás megkezdésekor a mozgásában korlátozott ember eredeti és érvényes parkolási igazolványát a gépjármű első szélvédője mögött elhelyezte, de előlapja nem látható teljes egészében, vagy azt hátlappal felfelé helyezte el, akkor a parkolást üzemeltető ügyfélszolgálati irodájában az ellenőrzéskor regisztrált, mozgásában korlátozott személy eredeti parkolási igazolványa bemutatatható. Ezt az ellenőrzés napjától számított 5 munkanapon belül meg kell tennie, különben nem lesz hatása a reklamációnak! Ha megfelelő időn belül ezt megtette, a parkolás-üzemeltető a várakozási díjat és a pótdíjtartozást törli a nyilvántartásból. A lehetőséggel azonban naptári hónaponként legfeljebb egy alkalommal lehet élni. De csak akkor, ha a bemutatás időpontjában az adott gépjárműre nincs 30 napnál régebbi jogosultságtalan parkolási esemény miatt kiszabott és nem vitatott várakozási díj és pótdíjtartozás.

Sajnos ez a szabály, illetve lehetőség nem országos. Minden önkormányzat maga dönti el, hogy az igazolvány nem megfelelő kihelyezése esetén a parkolási díj, illetve pótdíjfizetés alól ad-e felmentést.

**Saját érdekünkben ügyeljünk az igazolvány megfelelő használatára!**



# Nem veszem igénybe, mégis fizetek!

Egyre több olyan panasszal találkozunk, mely szerint a fogyasztó egy adott szolgáltatást nem is vesz igénybe, például évek óta lakatlan a háza, mégis fizetnie kell a szemétszállításért, vagy az internet szolgáltatásért. Ez a helyzet két esetben jöhet létre: megkötött szerződés alapján, vagy mert a kötelező közszolgáltatásról szóló jogszabály ezt mondja ki. Így hiába diktál mást az igazságérzetünk, fizetni kell. **Lássunk két konkrét esetet!**



## 1 Az első ügyben a fogyasztótól 2014-ben, tehát utólag a 2012. május 15. és 2013. október 15. közötti időszakra vonatkozó szemétszállítási díj megfizetését kérte a közszolgáltató.

Egy elhagyott ingatlanról volt szó, a tulajdonos be tudta mutatni a gáz, és vízfogyasztás hiányát igazoló számlákat. Ezzel igazolta, hogy senki nem használta az ingatlan, hiszen abban az időszakban beteg párját és idős édesanyját is ápolta, nem foglalkozott ezzel az üres házzal. Még csak szemetes kuka sem volt, ezért a közszolgáltató garántáltan nem vitt el tőle szemetet. Így teljesen méltánytalannak tartotta, hogy 64.496 Ft összegű díjat követelnek tőle utólag. Ráadásul ez egy külterületi ház, úgy hallotta, hogy ilyen ingatlanok esetében nem is kell fizetni. Természetesen a közszolgáltatót is megkereste a békéltető testület, aki továbbra is vitatta a panasz jogosságát a vonatkozó fővárosi közgyűlési rendelet alapján. Ezen jogszabály a fogyasztónak díjfizetési kötelezettséget ír elő, hiszen a kiszámlázott időszakban ő volt az ingatlan tulajdonosa. Arról is tájékoztatta a fogyasztót a meghallgatáson, hogy amennyiben előre bejelentette volna, hogy pár hónapig nem használja senki az ingatlan, akkor lett volna lehetőség arra, hogy ne kelljen díjat fizetni. Így utólag már nem lehet törölni a díjtartozást.

Az eljáró tanácsnak el kellett utasítania a fogyasztó kérelmét, mert a közszolgáltató helyesen alkalmazta a vonatkozó jogszabályt, mely valóban azt mondja ki, hogy az ingatlanulajdonos a közszolgáltatást - ha a fogyasztó kérelmére a közszolgáltatóval másként nem állapodik meg - köteles igénybe venni, és ezért díjat fizetni.

**JÓ TANÁCS:** A fogyasztónak is együttműködési kötelezettsége van a szolgáltatókkal való szerződéses kapcsolatban, így ha esetleg hónapokig nem kapunk számlát, vegyük fel a szolgáltatóval a kapcsolatot a probléma megoldása érdekében! Nem érdemes a fejünket homokba dugni, mert előfordulhat, hogy hónapokkal, vagy évekkel később kell befizetni egyszerre az elmaradást.

## 2 A másik esetben a fogyasztó budapesti albérletébe kötött szerződést kábeltvé, internet és telefon szolgáltatásra.

Akkor 2 éves hűségidővel kötötte meg a határozott idejű szerződését, mert azt a tájékoztatást kapta, hogy nem lakásra szól a szerződés, hanem névre. Bárhová költözik, viheti magával a szolgáltatásokat, hiszen elképzelhető volt, hogy ez a lakhatási lehetőség nem örökre szól. Mintha érezte volna előre: 3 hónappal később az albérleti jogviszonyát felmondta munkahelye megszűnése miatt, és visszaköltözött szüleihez az állandó lakcímére, Kisapostagra. Ekkor kérte a hírközlési szolgáltatót, helyezze át a szolgáltatásokat az újonnan megadott címre. Ezt a szolgáltató megtagadta a fogyasztó önhibáján kívüli műszaki okra hivatkozva (Kisapostagon nincs kiépítve hálózat), viszont a szolgáltatás havi díját a továbbiakban is kérte, pedig a rendszer így már használhatatlan volt. A szerződést pedig csak kötbér megfizetése ellenében engedné megszüntetni, amit szintén méltánytalannak tartott a fogyasztó.

A hírközlési szolgáltató hivatkozott az Általános Szerződési Feltételeire, mely szerint a szolgáltatás áthelyezését a szolgáltatási területén belül, és csak akkor tudja biztosítani, amennyiben a kért új előfizetői hozzáférési ponton rendelkezik a megfelelő műszaki feltételekkel, kiépített kábelhálózattal. A fogyasztó által megadott új címen sajnos nem szolgált, ezért az ügyfél előfizetését nem tudja ide áthelyezni. Ő a maga részéről az eredeti, tehát az albérleti címen a szolgáltatásokat biztosítja – függetlenül attól, hogy azokat az előfizető igénybe veszi vagy sem –, amennyiben a rendelkezésére bocsátott médiaboxot és kábelmodemet csatlakoztatja a hálózathoz, akkor azok elérhetővé válnak számára. Hivatkozott arra is, hogy a szolgáltatás nem használata nem mentesíti az előfizetőt a havi díjak megfizetése alól. Az ügyfél a határozott idejű szerződését az ahhoz fűződő kedvezmények elvesztése mellett – kötbér megfizetésével – mondhatja csak fel. Viszont ahogy arról az előfizetőt is tájékoztatták, biztosítja annak lehetőségét, hogy szolgáltatását bárki részére átadja névátírással, vagy áthelyeztesse, mindezt természetesen olyan címre, ahol a vállalkozás rendelkezik kiépített kábelhálózattal.

Az eljáró tanács itt sem tudott a fogyasztóra nézve kedvező döntést hozni, hiszen a szerződést megkötötte a szolgáltatóval, a szerződés része pedig az Általános Szerződési Feltétel, amiben valóban az szerepelt, hogy csak akkor lehetséges az áthelyezés, ha az műszakilag megoldható. Ráadásul ebben az esetben tényleg csak kötbér megfizetése mellett élhet az ügyfél a szerződés felmondásának lehetőségével.

**JÓ TANÁCS:** Csak akkor kössünk hűségkötelezettség vállalásával szerződést, ha biztosak vagyunk benne, hogy a kikötött idő teljes ideje alatt szükségünk lesz a szolgáltatásra.

# Hasznos tudnivalók az üdülési jog értékesítéséről

## Az eladás nehézségei

Az elmúlt években nagy divatja volt az úgynevezett üdülési jog vásárlásnak. Sokan éltek ezzel a lehetőséggel. Ezzel önmagában még nem is lenne probléma, amennyiben a fogyasztó ki tudja használni annak előnyeit. A gond akkor jelentkezik, amikor valamilyen ok miatt már nem tudja, nem akarja azt felhasználni, ezért szeretné azt értékesíteni.

**M**it is jelent az üdülési jog? Tulajdonképpen üdülőhasználatról (timeshare) beszélhetünk, amelynek megvásárlásával a fogyasztónak lehetősége van belföldön, vagy külföldön előre meghatározott időszakban kizárólagosan szálláshelyet (apartman, hotelszoba) használni. Az év többi részében azonban azt mások is igénybe vehetik.

A Budapesti Békéltető Testülethez több olyan megkeresés érkezett, mely szerint a panaszos, a többszáz ezer forintos megbízási díj ellenében a viszonteladást szervező cégtől, csupán az üdülési jogról szóló angolra fordított szerződést kapott. Ez a szerződés nem tartalmazta konkrétan az üdülési jog értékesítését, csupán annak elősegítéséhez kapcsolódó marketing feladatok elvégzését, a potenciális vevők felkutatását, piacelemzést. Az előbb leírt feladatok pedig nem konkrét, ellenőrizhető és sikerorientált tevékenységek, hanem általános feladatok, melyek ráadásul határozott időre – vagyis néhány hónapra – érvényesek. A szerződések egyik legfontosabb eleme, mely szerint a fogyasztó csak abban az esetben kaphatja vissza a megbízási díjat, amennyiben a vállalkozás a feladatait nem látja el maradéktalanul. A megbízási díjat sokszor fordítási díjként tüntetik fel. A szerződések jellemzően a vállalkozások székhelyétől, vagy telephelyétől eltérő helyen, vagyis egy szállodában/irodaházban kötődnek.

A fogyasztói kérelmek alapján a Budapesti Békéltető Testület tapasztalata, hogy az ilyen vállalkozások a fogyasztókat alaposan félrevezetik, hiszen a szerződésben konkrétan az üdülési jog értékesítését nem is vállalják.

Hogyan szokott ez a gyakorlatban történni? A főleg nyugdíjas embereket a vállalkozások telefonon keresztül megkeresik azzal a céllal, hogy az üdülési jogra találnak vevőt. A legtöbb esetben a fogyasztó ennek nagyon örül, és minél gyorsabban szeretne erről írásos dokumentumot, vagyis szerződést látni. És itt kezdődik a hibák sorozata. Nem olvassák el alaposan, nem értelmezik a szerződés tartalmát, elhisznek minden szóban elhangzott ígéretet.

Sajnos vannak vállalkozások, amelyek arra szakosodtak, hogy kihasználják az ilyen lehetőségeket.

**Éppen ezért, ennek megelőzése érdekében pontokba szedtük a legfontosabb ismérveket és tanácsokat.**

- 1** A szerződést az aláírás előtt alaposan olvassuk el, értelmezzük, ha szükséges kérdezzünk vissza! Sőt, ha megoldható, a szerződést mutassuk meg szakembernek, vagy kérjünk már előre is ingyenes jogi segítséget a békéltető testületnél!
- 2** Legyünk kicsit bizalmatlanok! Kutakodjunk, nézzük meg a vállalkozást! Ki a képviselője, mi a tevékenysége, hol van székhelye. Ezek a hivatalos céginformációk is segíthetnek, esetleg felkelthetik a gyanút is.
- 3** Kérjük a vállalkozást, hogy minden szóban elhangzott fontos információ, ígéret, határidő, vállalási összeg szerepeljen a szerződésben is!
- 4** A szerződés tartalmazza azt is, hogy amennyiben a vállalkozás nem teljesít a szerződésnek megfelelően, úgy köteles a megbízási díjat visszafizetni.
- 5** Kérjünk részletes tájékoztatást a vállalkozástól az üdülési jog értékesítésével kapcsolatban elvégzett munkáról, feladatokról!
- 6** Amennyiben úgy érezzük, hogy a vállalkozás nem teljesíti a szerződésben vállalt feladatait, kérjük a Budapesti Békéltető Testület ingyenes és gyors segítségét.
- 7** Nézegezzünk a témával foglalkozó (nem reklám tartalmú) internetes portálokat is, mint pl. <http://magyarefk.hu/hu/hasznos-tudnivalok/udulesi-jog-timeshare/a-szerzodes-megszuntetesek-egyeb-modjai.html>



# TÁRSASHÁZI ANOMÁLIÁK

## A törvényességi felügyelet eddig tapasztalatai

A Társasházi Törvény értelmében 2014 januárjától a jegyzők látják el a társasházak feletti törvényességi felügyeletet. Ez eddig szokatlan kihívások elé állítja az Önkormányzatokat, miközben a társasházi tulajdonosok és közös képviselők – megfelelő ismeretek hiányában – gyakran olyan kérdésekkel fordulnak hozzájuk, amelyek nem tartoznak hatáskörükbe.

Az elmúlt másfél év tapasztalatai nagyon ellentmondásosak és sokszínűek. A törvényességi felügyelet problémáinak feltárása és megoldása érdekében átfogó felmérést végzett a Társasházak és Társasházkezelők Országos Egyesülete (TTOE). A felmérés tapasztalataiból kívánok közreadni olyan eseteket, amelyek mindenképpen figyelmet érdemelnek.

Döntő többségben a tulajdonosok a közös képviselő személye ellen, vagy az általa ellátott, illetve el nem látott feladatokkal kapcsolatban tesznek bejelentést. Nagyon sokan nem tudják, hogy a legfőbb

döntéshozó szerv a Közgyűlés, ahol a tulajdonostársak adott esetben leválthatják, elszámoltathatják a közös képviselőt. Legvégső esetben büntető eljárást kezdeményezhetnek, vagy kártérítési per indításáról dönthetnek.

A bejelentések részben megalapozottak, másrészt viszont mindig tartalmaznak eltúlzott vagy félreértett eseteket. Ha a dokumentumok nem felelnek meg a törvényi előírásoknak, vagy a társasház működése jogszerűtlen, akkor a közös képviselőt jogosan kötelezik a hiányosságok pótlására, határidő kitűzésével.



A vizsgált társasházakban minden esetben találtak szabálytalanságot. Ugyanakkor megnyugtató, hogy a felhívásra megtörtént a hiányosságok pótlása. Gyakran okoz gondot a választott közös képviselők részéről, hogy a társasházi törvény rendelkezéseit nem tudják pontosan értelmezni, valamint a kialakult szokások – és nem a jogszabályi rendelkezések – alapján látják el teendőiket. A vonatkozó Kormányrendelet 2015. július 1-i módosítása rendelkezik a jegyzők társasházak feletti törvényességi felügyeletének eljárási szabályairól, világossá téve, hogy kinek mi a feladata, és azt mennyi idő alatt kell elvégezni. A jegyző a működés törvényességének helyreállítása érdekében felhívással élhet. Annak eredménytelensége esetén pedig bírósághoz fordulhat. A bíróság a jegyző keresete alapján megsemmisítheti a közgyűlés jogsértő határozatát, illetve a működés törvényességének helyreállítása érdekében összehívhatja a közgyűlést, vagy erre feljogosíthatja a jegyzőt, illetve a számvizsgáló bizottságot. Ez a rendelkezés különösen azért fontos, mert a jegyző sokszor a lakossági bejelentés alapján értesül a valószínű törvénysértésről. A törvényességi felügyeleti eljárások túlnyomórésze a közös képviselő, kisebb részt a számvizsgáló bizottság, vagy a Társasház egyéb szervének jogsértő magatartásán, eljárásán, mulasztásán alapul.

Azt is meg kell jegyezni, hogy gyakran nincs helye a törvényességi felügyeleti eljárásnak, ugyanis más hatóság vagy bíróság hatáskörébe tartozik a bejelentés. (Lakásszövetkezeteknél például nem járhat el a jegyző.)

Figyelmet érdemel az is, hogy a bejelentők számos olyan problémával keresik fel a jegyzőket, amelyeknek semmi köze a társasházak törvényességi felügyeletéhez (birtokvédelem, zajproblémák, üzlethelyiségek működése).

### Melyek a jellemző hibák?

- A tapasztalatokat elemezve, szinte minden esetben megállapítható volt, hogy az SZMSZ nem felelt meg a Társasházi Törvénynek, és egyéb jogszabályoknak. Ennek nyilvánvaló oka, hogy ezek a dokumentumok már 10-12 évesek, és a felgyorsult jogalkotást nem követték átdolgozásokkal.
- A legtöbb SZMSZ dagályos, nehezen érthető, megismétli a készítésekor hatályos jogi szabályozást, majd utána eltér attól. Sok az ellentmondás, és alkalmazása csaknem lehetetlen. Általános gond, hogy a közgyűlési meghívókat nem küldik meg időben, nem függesztik ki, vagy a kiküldés nem szabályszerűen történik. A meghívó kötelező mellékleteit sem küldik ki.
- Gyakori eset, hogy a határozatképtelenség miatt megismételt

közgyűlés összehívása nem szabályszerű. A jegyzőkönyvek mellett nincs ott a jelenléti ív, vagy csak aláírásokat tartalmaz, és a nevek mellett nincs ott a tulajdoni hányad.

- Probléma, hogy az „Egyebek” címszó alatt szereplő napirenden belül több kérdésben is határozatot hoz a közgyűlés, melyek ilyen módon érvénytelenek.
- Előfordul, hogy az éves beszámoló hiányosak, előzetesen nem küldik meg. Csak a Közgyűlésen ismerteti a közös képviselő az elszámoláshoz szükséges adatokat. Sokszor nem a Számviteli Törvénynek megfelelően készítik el a beszámolót, ezért tartalmilag hiányos.
- Gyakori, hogy a tulajdonosok úgy panaszkodnak a közös képviselőre, az intézkedéseit kifogásolva, hogy meglehetősen nagy érdektelenséget mutatva, nem is vesznek részt a közgyűléseken. Ha pedig ott vannak, akkor gondolkodás nélkül megszavaznak mindent, majd később a közös képviselőt okolják a rossz döntés miatt. Sokan adnak meghatalmazást egy másik tulajdonostársnak, mert sajnálják az időt a közös ügyekre. Így aztán előfordul, hogy egy szűkebb létszámú kisebbség jelenlétével hoznak az egész közösséget érintő döntéseket. Ezeket aztán a távol maradottak sérelmezik, és természetesen ezért is a közös képviselő a hibás, pedig ő csak végrehajtja a közgyűlés döntéseit.

Az érem másik oldalát vizsgálva: a tulajdonostársak érdektelensége, az ellenőrzés hiánya gyakran vezet oda, hogy a közös képviselő valóban azt csinálhat, amit akar, úgy költi a ház pénzét, ahogy akarja. A tulajdonosok ellenőrzése mellett, illetve ha a számvizsgáló bizottság megfelelően gyakorolná a feladatait, ezt nem tehetné meg. Ha tehát nincs ellenőrzés, nem fordít gondot a meghívó, a jegyzőkönyv, a határozatok szabályszerűségére. Minek is, hiszen úgysem kéri rajta számon egyetlen tulajdonos sem.



**Összegezve a tapasztalatokat, a tulajdonosok a társasházban felmerülő valamennyi problémára a jegyzőtől várják az üdvözítő**

**megoldást. Olyanokra is, amelyek emberi szóval, beszélgetéssel, megértéssel, kompromisszummal, házon belül megoldhatóak lennének. Így tehát közvetítői tevékenységet várnak el a jegyzőtől.**

A jogszabályi változásban nagyon fontos, hogy nem indulhat eljárás a társasház működésének gazdaságossági, vagy célszerűségi szempontból való ellenőrzésére. A most megszületett jogszabály világossá teszi, hogy kinek mi a feladata, és azt mennyi idő alatt kell elvégezni. Egyértelművé vált, hogy a jegyző az eljárást nemcsak hivatalból indíthatja meg, hanem az számára bejelentés esetén is kötelező. A bejelentést a társasházi tulajdonostárs, a közös képviselő, vagy az intéző bizottság elnöke is megteheti, de a tulajdonostárs helyett meghatalmazott is eljárhat. Ezért nagyon sok múlik tehát azon, hogy a Társasház lakóközössége mennyire aktív, mennyire elkötelezett a gondos gazdálkodás iránt. Mennyire vigyáznak a saját vagyonukra, illetve mennyire érznek felelősséget egymásért, illetve a közös tulajdonukért.

■ DR. NÉMETH CSABA

# Diákhitel – kinek, mikor, milyen összegben?

Már ismertek az egyetemi/főiskolai felvételi eredmények, így idén is több tízezren kezdenek meg felsőfokú tanulmányaikat. Azonban sokaknak a nagy öröm mellett komoly fejtörést okoz, hogyan fizesse ki az önköltséges képzést, vagy az egyéb folyamatosan felmerülő költségeket, mint például az albérletet, a tankönyveket. Lássuk, hogy kik jogosultak a Diákhitel felvételére, és milyen alapvető szempontoknak kell megfelelni az igényléshez.



**A** Diákhitel, egy speciális, a felsőoktatásban résztvevő hallgatók számára igényelhető, alacsony kamat mellett nyújtott kölcsön. Célja, hogy azon fiataloknak is nyújtson pénzügyi lehetőséget, akik diplomát szeretnének szerezni, de a tanuláshoz szükséges források csupán részben, vagy egyáltalán nem állnak rendelkezésükre. A hitel igényléséhez nincs szükség igazolt jövedelemre, nem kell kezesség, sem egyéb fedezet. A kölcsönt felveheti állami ösztöndíjas és önköltséges képzésben részt vevő hallgató is, akár nappali, akár esti, akár levelező tagozaton vagy távoktatásos formában tanul, ha 40. életévét még nem töltötte be.

## Kétféle Diákhitel konstrukció létezik.

- ➔ **A Diákhitel1 szabad felhasználású hitel**, ami nevéből adódóan szinte bármire szabadon költhető. Választani lehet, hogy havi rendszerességgel 15, 21, 25, 30, 40 vagy 50 ezer forintos részletekben, vagy félévente egy összegben szeretnénk hozzájutni a kölcsönhöz, vagy akár egyszerre 250 ezer forinthez egy szemeszterben.
- ➔ **A Diákhitel2 kötött felhasználású hitel**, ami csak képzési költségre fordítható. Ezen hitel esetében az igényelt összeg közvetlenül a felsőoktatási intézményeknek kerül átutalásra, így a hallgatók direkt módon nem kerülnek kapcsolatba a hitelösszeggel.

Az önköltséges képzésre felvételt nyert hallgatók számára elérhető hitelnek nincs felső határa, de az igénylő maximálisan akkora összeget vehet fel, amekkora az intézmény felé fennálló fizetési kötelezettsége.

Mindkét konstrukció esetében a törlesztés nagysága és visszafizetésének ideje a jövedelmi adatokhoz igazodik.

## És ami a legfontosabb, hogyan lehet igényelni és mikor kapjuk meg az igényelt összeget?

Rendkívül egyszerűen. A szükséges adatlapokat a Diákhitel honlapjának ([www.diakhitel.hu](http://www.diakhitel.hu)) online hitelügyintézési felületén, a Diákhitel Direktben keresztül lehet kitölteni, melyeket a nagyobb postahivatalokban, illetve az együttműködő bankok, takarékszövetkezetek kijelölt fiókjaiban kell leadni. Lehetőség van arra is, hogy a felsőoktatási intézmények elektronikus tanulmányi rendszerének felületén is (Neptun/ETR) igényeljünk Diákhitelt. Az itt kitöltött hiteligénylési adatlapok az adott in-

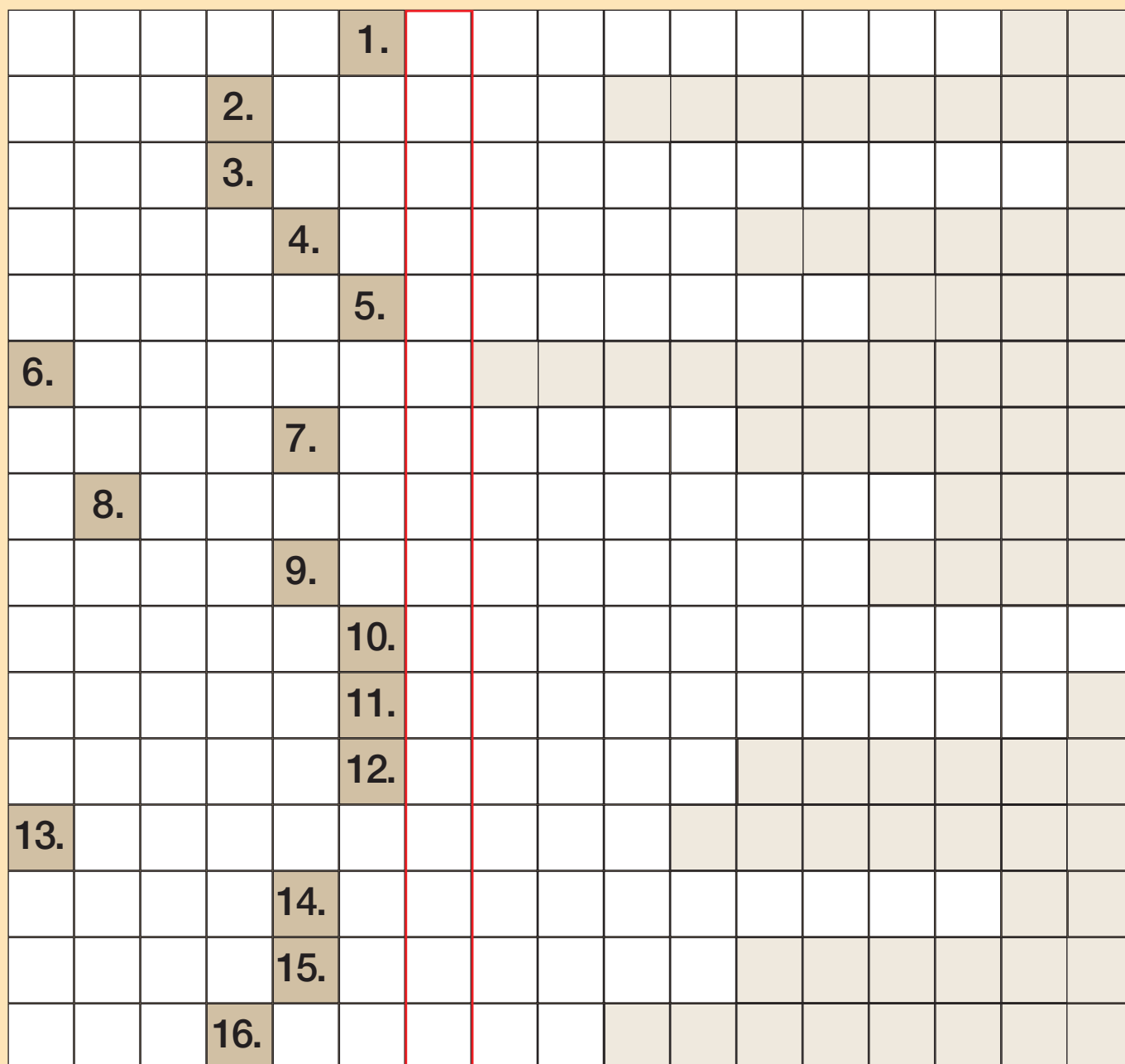
tézmény Tanulmányi Osztályain, hitelleadási helyein vagy a Diákhitel Központ Személyes Ügyfélszolgálatának egyikén kerülnek kinyomtatásra és aláírásra.

Ha már a félév első utalásakor szeretnénk pénzt kapni, akkor legkésőbb szeptember 15-ig le kell adni a hiteligénylést. A Diákhitel első folyósításának időpontja az őszi szemeszterben október 15-e. Akik félév közben igénylik a hitelt, az első folyósítás alkalmával visszamenőleg a félév kezdetéig megkapják pénzüket. A Diákhitel igénylésének végső határideje az őszi félévben december 15-e. Ha ezt a határidőt elmulasztjuk, akkor csak a következő tanulmányi félévben kaphatunk kölcsönt.

A Diákhitel folyósításának feltétele az aktív hallgatói jogviszony. Csak az kaphat Diákhitelt, akinek a hallgatói jogviszonyát a tanulmányi osztály visszaigazolta a Diákhitel Központnak, így célszerű minél hamarabb beiratkozni/bejelentkezni a tanintézetbe.

## AMIT ÉRDEMES FIGYELEMBE VENNI:

- ➔ Mindkét Diákhitel napi kamatozású, ami azt jelenti, hogy a hitelfelvétel első napjától a visszafizetés napjáig, napi szinten halmozódik a tőketartozásra a kamat. Ráadásul ún. kamatos kamat számolódik, azaz a meg nem fizetett kamat minden év végén tőkésítésre kerül. Ennek megfelelően, a felvett hitelösszeg – folyamatos előtörlesztés nélkül – a visszafizetés megkezdését követően is nőhet.
- ➔ Ha lehetőség van rá, már az egyetemi/főiskolai évek alatt érdemes előtörleszteni, így közvetlenül a tőketartozás is csökkenthető.
- ➔ A Diákhitel1 félévente változó kamatozású hitel, a kamatláb változását a [www.diakhitel.hu](http://www.diakhitel.hu) oldalon lehet követni. Jelenleg a Diákhitel1 kamata 4,9 %, a Diákhitel2 kamata 2 %.
- ➔ A törlesztés első két évében a minimálbér alapján történő kötelező törlesztés összegei olyan alacsonyak, hogy jellemzően nem fedezik az éves szinten a tőkére számított kamatot. Érdemes a lehetőségekhez mérten, a minimálisan előírt összegnél magasabb összeget utalni, így elkerülve azt, hogy a tartozás a törlesztés első időszakában tovább nőjön.
- ➔ A Diákhitel törlesztését a hallgatói jogviszony megszűnését követő negyedik hónapban kell megkezdni, ez alól nem jelent felmentést az sem, ha az ügyfél regisztrált álláskereső.
- ➔ A Diákhitel törlesztésnek minden hónap 12. napjáig meg kell érkeznie a Diákhitel számlaszámára. Amennyiben ez nem történik meg, az ügyfél hátralékba kerül, a lejárt tartozásra pedig az ügyleti kamatnál magasabb késedelmi kamat kerül felszámításra. Érdemes tehát az utalást néhány nappal korábban elindítani.



1. Kinek a kérelmére indul a békéltető testületi eljárás?
2. A békéltető testületi eljárás időtartama
3. A fogyasztó kérelmének visszavonása esetén az eljáró tanács ilyen határozatot hoz
4. A termék vásárlását igazoló egyszerű pénzügyi bizonylat
5. A fogyasztói kérelem megalapozottsága esetén hozható döntés
6. 1 vagy több ember helyváltoztatásra irányuló tevékenysége, turisztikai fogalom
7. Az áru eladásakor vagy szolgáltatás teljesítésekor kiállított pénzügyi bizonylat
8. Érintőképernyővel ellátott mobil eszköz
9. Tartós fogyasztási cikkekre 1 év a kötelező.....
10. A békéltető testületi eljárásban hogyan hívják a kérelmezettet?
11. Emberi fogyasztásra szánt termék
12. Jogi fogalom, a birtokba vehető testi tárgy
13. Kötelező tartalmú döntés a békéltető testületi eljárásban
14. A fogyasztói kérelem megalapozatlansága esetén hozható döntés
15. Sorozatgyártás során vagy egyedi fogyasztói igényre előállított áru elnevezése
16. Pénztartozás késedelmes teljesítése esetén jár.

# Mikor fogyasztó egy vállalkozás?

Mindennapi életünk velejárója, hogy vásárolunk vagy szolgáltatásokat veszünk igénybe. A családtagok beszerzései általában a létfenntartáshoz, a szabadidő eltöltéséhez kapcsolódnak. A gazdasági élet szereplői, a vállalkozások éppen úgy vásárolnak vagy vesznek igénybe szolgáltatásokat, melyeket tevékenységük során felhasználnak.



**A** polgári jog alapelve a felek közötti mellérendeltségi viszony. A gyakorlatban azonban ez nem minden esetben valósul meg. A fogyasztóvédelem az emberek és az üzleti forgalom biztonságát is szolgáló intézményrendszer, mely a jogszabályok konkrét rendelkezésein keresztül is érvényesül.

A fogyasztó a hatályos jogunkban általában természetes személy, aki nem üzleti célból vásárol terméket vagy szolgáltatást. A Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) szerint: fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy. Aki pedig a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy, az vállalkozásnak minősül.

A fogyasztóvédelemről szóló törvény 2012. július 29-étől azonban a békéltető testületek előtti jogviták gyors és ingyenes rendezésének lehetőségét – bizonyos esetekben – megteremtette akkor is, ha az jogvitában érintettek egyike sem természetes személy.

Fogyasztónak minősül ugyanis a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is. Tehát, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

## Mit jelent ez a gyakorlatban?

Ha egy társasház az üzlethelyiségét bérbe adja, az a társasház gazdasági tevékenysége. Így a bérlővel való esetleges jogvitájának rendezésére nem a békéltető testület a megfelelő fórum. Azonban amikor a társasház a közös helyiségének felújítását nem megfelelő minőség-

ben elvégző vállalkozással szemben szeretne szavatossági igényt érvényesíteni, akkor – mivel a felújítás nem a társasház gazdasági körébe tartozik – a békéltető testületi eljárást fogyasztóként kezdeményezheti.

**§ Fontos kiemelni azt, hogy a fogyasztóvédelmi törvényben felsorolt szervezetek csak a békéltető testületre vonatkozó szabályok szerint minősülnek fogyasztónak, más jogszabályok alapján nem. Így a Ptk. vagy a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések esetén a kormányrendelet nyújt a fogyasztó számára többlet jogokat. Tehát ezek a békéltető testület eljárásában a fogyasztóként eljáró nem természetes személyeket nem illetik meg.**

Tapasztalatunk szerint még nem sok szervezet él ezzel a lehetőséggel, hogy az üzleti, gazdasági céljain kívüli ügyletei során keletkezett jogvitáját a békéltető testület előtt próbálja rendezni.

Jószívvál ajánljuk ezt a lehetőséget különösen a társasházak közös képviselőinek figyelmébe, hiszen számtalanszor, például a közüzemi szolgáltatásoknál a társasház áll szerződéses viszonyban a szolgáltatóval. Az egyes lakások tulajdonosai nem tudják fogyasztói jogait megfelelően gyakorolni, ha a társasház közös képviselője nem működik közre a gondjuk megoldásában.

# 5 kérdés válasz a fogyasztói csoportokról

## Hirdetésekből hitelbírálat és jövedelemigazolás nélküli kölcsönt ígérnek. Szabályos ez?



Nagyon valószínű, hogy ez egy fogyasztói csoport hirdetése. Tudni kell azonban, hogy ilyen 2012. január 1-től nem szabad indítani. A már létezőknek új tagot toborozni nyilvános felhívás közzétételével tilos: új tag kizárólag a szerződést felmondó, és ezzel a csoportból kieső tag helyére vehető fel.

## Mi az a fogyasztói csoport?



Az ilyen társaságot szervezők pénzt kapnak azért, hogy olyan embereket vonjanak be, akik befizetik a pénzüket azért, hogy abból valamilyen előre meghatározott dologhoz hozzájussanak. Aztán, hogy erre mikor kerül sor, az sokszor a véletlennek múlik. Illetve van olyan lehetőség is, hogy aki többet fizet, az korábban jut a megszerezni kívánt tárgyakhoz, szolgáltatáshoz. De nagyon fontos tudni, hogy kölcsönt nem kap senki pénzben, sőt neki kell fizetni... A „kölcsön” ebben az esetben úgy értelmezhető, hogy ha valaki hűtőszekrényt szeretne és havi 5 ezer forintot fizet, esetleg már a második hónapban kisorsolják, és megkapja a hűtőt. Azonban fizetnie továbbra is kell, mindaddig, amíg annak árát, sőt a szervezők díját is ki nem fizette.

## Mindig megkapom előre azt az árut, amiért részletekben fizetek?



Nem! Sőt, egyáltalán nem is tudja a csoport tagja, mikor jut majd a kiszemelt jószágához. Lehet, hogy már az összes pénzt befizette, a szervezőknek is jutott belőle bőven, de pl. hűtőszekrényt még csak boltban látott...

## Mit lehet tenni, ha menet közben rájövök, nem olyan jó üzlet ez, mint ahogy hirdették?



Bizony nagyon nehéz ettől a társaságtól megszabadulni. Sokszor csupán akkor van rá mód, ha az addig befizetett pénzt veszni hagyja... Az pedig tényleg nem jó üzlet!

## Hogyan kerülhetem el a bosszúságot, a veszteséget?



Nagyon gondolja végig, hogy a hirdetésre jelentkezve kívül, kikkel tárgyal. Gyakran ismerősen keresztül jutnak el az emberekhez a szervezők. Ne bízson senkiben, aki ilyen ajánlattal keresi meg! Konzultáljanak szakemberrel, vagy legalább egy megbízható rokonnal, derítsék ki pontosan, hogy valóban mi ez a konstrukció! Ha pedig már a papír előtt ülnek tollal a kezükben, akkor ne hagyják magukat siettetni a szerződés aláírásakor, olvassák végig, és kérdezzenek!



# HOGY KÉPBE LEGYÜNK!

A Budapesti Békéltető Testületnél 2012 óta működik fogyasztóvédelmi ügyekben az ingyenes fogyasztóvédelmi tanácsadás mind a fogyasztók, mind a vállalkozások részére. Azt tapasztaljuk, hogy egyre többen élnek ezzel a lehetőséggel, hiszen a kérelmek előterjesztésének feltétele, hogy tisztában legyünk a jogainkkal, és azzal, kivel szemben érvényesíthetjük azokat.

**T**úlnyomórészt persze a fogyasztók jelentkeznak kérdéseikkel, de több alkalommal előfordul, hogy a vállalkozás szeretne a panaszkezelése során a jogszabályok betartásával eljárni, ezért kér tőlünk tanácsot.

Például egy ékszeres, órák eladásával foglalkozó vállalkozás azzal a kérdéssel kereste meg a testületet, hogy a minőségi kifogásnál hogyan járjanak el helyesen, illetve a javításnál a vita elkerülése érdekében hogyan rögzítsék az átadott termék állapotát.

Máskor egy utazási iroda az Általános Utazási Tájékoztatójában szerepeltetett komfortfokozattal és csillagbesorolással kapcsolatban igényelte a segítségünket, hogy kevesebb fogyasztói panasz, problémája keletkezzen. Azt gondoljuk, hogy ez a vállalkozások részéről fogyasztóbarát magatartás. Jogi nyelven úgy hívjuk prevenció, megelőzés.

A tanácsadást kérő fogyasztók zömmel olyan alapvető kérdésekkel keresnek meg minket, hogy: kivel szemben adhatnak be kérelmet, milyen bizonyítékokat csatoljanak hozzá. Kereskedelmi témájú ügyekben sokszor merül fel, hogy milyen szavatossági vagy jótállási szabályok, illetve határidők vonatkoznak rájuk.

Sokszor a fogyasztóknak az is gond, vajon melyik az ügyükben hatáskörrel rendelkező szervezet vagy hatóság.

A tanácsadás során nagyon fontos a megértés és a türelem, hiszen sokszor akkor jönnek hozzánk a fogyasztók, amikor már nagyon elkeseredettek, esetleg már megírták a hatóságot, és nem tudják megoldani a problémájukat.

Azt, hogy a tanácsadásra igen nagy szükség van, az évről évre növekvő ügyszámok is mutatják. Míg 2013-ban 4850 megkeresés érkezett a testülethez, addig 2014 év végére ez a szám 5008-ra emelkedett, és 2015 első félévéig már 2760 lett.

A fogyasztók tájékoztatása, a fogyasztói tudatosság növelése, és az európai irányelveknek való megfelelés miatt is jelentős ez.

**A Budapesti Békéltető Testület tanácsadása a Budapesti Békéltető Testület székhelyén, 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. szám alatt, a 3. emeleten működik, előzetes telefonos egyeztetést követően hétfőn és csütörtökön 9.00-15.00 óra között.**

Ezen kívül több budapesti kerületben van ingyenes fogyasztóvédelmi tanácsadás: a VIII., a XIV., a XVI., valamint a XII. kerületben az önkormányzatoknál. Ezeket a lehetőségeket a kerületi újságokban találják meg a fogyasztók és a vállalkozások. Bízunk benne, hogy a többi kerület is élni fog ezzel a lehetőséggel, hasonlóan, mint ahogy a csepeli önkormányzat már élen jár a kerületi lakosok fogyasztóvédelmi kérdéseiben történő segítségével.

A tanácsadással kapcsolatban az évek során a Budapesti Békéltető Testület nagyon sok pozitív visszajelzést kapott a fogyasztóktól, ezért bátran biztatjuk Önöket arra, hogy éljenek jogaikkal és ezzel a lehetőséggel a jövőben is!

■ K. A.



# Mire figyeljünk, ha felnőttképzésre jelentkezőnk?

## A felnőttképzések fajtái



**F**elnőttképzésnek azok a képzések minősülnek, amelyek a tanfolyam sikeres elvégzése után az állam által elismert vizsgával zárulnak. De ilyenek a vizsga nélküli állami vagy uniós forrásból támogatott képzések, tanfolyamok is.

Ezek a tanfolyamok különböző képzési körökbe sorolhatók. A legismertebbek az államilag elismert (OKJ) szakmai képzések, amelyeket törvény szabályoz. A Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatalnál ([www.nive.hu](http://www.nive.hu)) lehet tájékozódni a részletekről.

**További 3 kategória, amelyet felnőttképzésnek nevezünk:**

- államilag támogatott egyéb szakmai képzések,
- általános nyelvi képzés és támogatott egyéb nyelvi képzés,
- egyéb támogatott képzések.

**Ugyanakkor indíthatók olyan tanfolyamok és képzések, amelyek nem tartoznak a felsoroltak közé.**

### Ki számít felnőttnek?

Felnőttnek számít az a felnőttképzésben résztvevő, aki a nemzeti köznevelésről szóló törvény alapján a tankötelezettségét teljesítette. Elterjedt nézet szerint sokan a 16. életév betöltéséhez kötik a tankötelezettséget, holott a tankötelezettség annak a tanévnek a végéig tart, amelyben a tanuló a tizenhatodik életévét betölti. Tehát mindenki, aki a tankötelezettsége teljesítését követően akar valamilyen szakképzettséget szerezni, felnőttképzésre jelentkezhet.

### Hogyan válasszunk tanfolyamot?

Az interneten, újságokban, közösségi oldalakon és egyéb médiumokban gyakran találkozunk a legkülönbözőbb hirdetésekkel, amelyek biztos munkát és elhelyezkedést kínálnak. Érdemes azonban körültekintőnek lenni, mielőtt a meghirdetett tanfolya-

mokra jelentkezőnk. Az OKJ-s végzettséget ígérő képzésekre, a nyelvi képzésekre és tanfolyamokra, az államilag elismert egyéb képzésekre történő jelentkezéskor, valamint a sokszor magas összegű tandíj befizetése előtt mindenképpen hasznos meggyőződni, hogy a képzés szerepel-e a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatalnál vezetett listán. Amennyiben a hirdetésben kiválasztott képzést nem találjuk a hivatal listáján, akkor célszerű másik képzést és képzőhelyet keresni.

### Mikor fizessünk a képzésért?

A támogatott, valamint az államilag elismert vizsgával záruló (OKJ-s, nyelvi) képzések esetén a jelentkezési lap beküldése előtt tehát ajánlatos meggyőződni ([www.nive.hu](http://www.nive.hu)), hogy a képzés államilag ténylegesen elismert-e. Így elkerülhetjük a szélhámos cégek által hirdetett, valójában nem is létező képzések elvégzését, amellyel semmire nem megyünk, ha el akarunk helyezkedni. Körültekintően kell eljárni és fizetni minden olyan tanfolyamért, ami nincs engedélyezve és – akármilyen, a hirdető cég által felhozott indok miatt – nem szerepel a fenti weboldalon.



### Mindig kell szerződést kötni?

Az államilag elismert és támogatott képzéseknél alapvető, kötelező törvényi előírás a felnőttképzési szerződés megkötése. Ha a képzést kínáló cég nem a felnőttképzési szerződéskötéssel kezdi a szolgáltatását, keressünk másik tanfolyamot kínáló céget!

Amennyiben nem támogatott képzések (például szakmai, szabadidős/hobby jellegű képzések) kategóriájába tartozó tanfolyamra jelentkezőnk, akkor is minden esetben javasolt a szerződés megkötése.

Csak a jogaink fokozott védelme mellett fogunk körültekintő és tudatos fogyasztóvá válni a felnőttképzések világában is.

■ DR. KORCSOG TAMÁS  
MKIK



Főként nyáron merül fel bennünk a kérdés, hogy bár a határok szabadok, a személyek, a termékek és a szolgáltatások is szabadon áramolhatnak, a telefon és az internet használat mégis tiltólistán szerepel. Még az Európán belüli nyaralásaink során is sokszor csak a legszükségesebbekre korlátozzuk azt.

**N**emrég több európai állam fogyasztóvédelmi szervezete összehangolt akcióban petíciót terjesztett elő az Európán belüli roaming díjak megszüntetéséért.

### Mi az a „roaming”?

Roaming alatt azt értjük, mikor a szolgáltatók extra díjat számolnak fel a mobiltelefonok külföldi használatáért. Ez azt jelenti, hogy egy adott szolgáltatás igénybevétele drágább akkor, ha azt ugyanattól a szolgáltatótól ugyanazon a szerződésen belül, de külföldön vesszük igénybe. Ez az extra díj az európai belső piac működési elveivel ellentétes, és gátat szab az európai polgárok szabad mozgásának, ezért Európa utolsó határainak is nevezik.

Az Európai Parlament 2014. áprilisában az EU-n belüli roaming díjak 2015. decemberéig történő megszüntetésére tett javaslatot. A tagállamok ezt azonban erős szolgáltatói nyomásra elutasították. Céljuk a határidő 2018-ig történő meghosszabbítása volt.

A petíció szerint itt az ideje, hogy egy hangként szóljunk, és támogassuk az Európai Parlament EU polgárokat képviselő álláspontját. A cél, a roaming díjak megszüntetése 2015. decemberéig!

Fontos látnunk, hogy ez a kérdés nem csak a turistákat érinti. A cserediákokat, a külföldön dolgozókat, a kiköltözötteket és azokat is, akik valamely európai belső politikai határ közelében, a határ-menti településeken élnek.

A döntés pedig – legalábbis egy döntés – megszületett, mely szerint 2016. áprilisától nagyon szigorú árcsökkentés lesz. A döntéshozók egy „menetrendet” is lefektettek, ami a roaming díjak elvben teljes megszüntetéséig vezet, várhatóan 2017. közepére.

Az eredeti javaslatához és a Tanács kezdeti álláspontjához képest ez jelentős győzelem. Annak ellenére is az, hogy nagyon sok kivétel és feltétel került a tervbe. Így jelenleg még nyitott kérdés, hogy ez a tagállamokban, és ezeken belül is az egyes szolgáltatók esetében miként fog megvalósulni.

A rendeletet a Parlament szeptemberi vagy októberi ülészakájában fogja elfogadni, és várhatóan 2016. április 30. napján lép hatályba.

Az új rendeletet Monique Goyens a BEUC főigazgatója a következő – egyben aggodalmát is kifejező – szavakkal üdvözlölte: „Az európai telekommunikációs piacot évekig a számlasokk, a külföldi telefonhasználattal kapcsolatos

aggodalmak jellemezték. A fogyasztók több mint fele külföldi tartózkodása alkalmával automatikusan teljesen letiltja az adatforgalmat a telefonkészülékén, tehát a közbelépés szükségessége már jó ideje látszott. Az ördög azonban a részletekben rejlik, hiszen a konkrét szabályozás egy teljes piaci áttekintés függvénye, mely előre láthatóan nagyon nagy feladatot jelent majd az érintettek számára, illetve nagyon sok olyan kivétel van még az elfogadott rendelet-tervezetben, mely nem a fogyasztók szélesedő jogai felé mutat.”

Komoly lépés tehát a jelenlegi rendelet, de létfontosságú, hogy a tagállamok és az EU a jelen határidőre is figyelemmel végre valóban véget vessen a roaming díjaknak.



# Olvasói levél...

Elég gyakran szembesülök indulattól fűtött vagy éppenséggel értetlenséget tükröző kérdésekkel, levelekkel a szolgáltató cégeknek tartozó fogyasztók részéről, például:

*„Na, most aztán kint vagyok a vízből! Ott tartok, mintha el se indítottam volna az eljárást! Sőt, még egy csalódással is gazdagodtam.*

*A Budapesti Békéltető Testületől kaptam ugyan egy ajánlást, melyben leírják, hogy nekem van igazam, jogosan követelem vissza a vállalkozástól a 356 ezer forintomat, de ezt az ajánlásuk nélkül is tudtam! A cég persze eltűnt a pénzemmel együtt. A fürdőszobát szerettem volna felújíttatni, két évig gyűjtöttem rá. Eleinte úgy látszott, jól választottam. A főnök személyesen jött megbeszélni, mit szeretnék, hogyan képelem a felújítást. Hamar hozta az árajánlatot, és kért 56 ezret előlegként. Erről nem írtunk papírt, mert azt mondta, majd a végén elszámolunk, ahogy kell. A megbeszélés időben megjelent két emberével, akik rögtön nekiláttak szétszedni a fürdőszobát. Rábíztam az anyagok beszerzését is, mivel azt ígérte, ő olcsóbban tud hozzájutni. A szállítás se kerül külön pénzbe, és nekem is érdekem, hogy így gyorsabban is végezhetnek a munkával. Az átvett 300 ezer forintról adott egy nyugtát, de többé nem láttam. Másnap még szöszmötöltek valamit az emberei, aztán ők is eltűntek. Hiába hívom őket telefonon, nem veszik fel. Ajánlott levelet is írtam, arra se válaszolt senki. Abban bíztam, ha a Békéltető Testület megidézi, csak előkerül, és az önök segítségével személyesen tisztázni tudjuk a dolgot, hogy legalább a pénzemhez hozzájussak. De nem! Nem jött! Még önöket se méltatta válaszra! Letelt az ajánlásban megszabott határidő, és semmi. Egyetlen fillért se fizetett vissza. Hát hogy ne lennék indulatos és csalódott! Úgy-ahogy helyre állíttattam a fürdőszobát mással, azonban ez újabb kiadást jelentett, a sok idegeskedésről, kényelmetlenségről nem is beszélve. A békéltetők jószándékát, segíteni akarását nem vitatom, csak mire való mindez, ha nincs eredménye?!”*

Egyáltalán nem hiábavaló hozzánk fordulni, – még akkor is ez kell írnom, ha Önnek sajnos valóban nem hozott megoldást a Budapesti Békéltető Testület (BBT) ajánlása – hiszen a vállalkozások 71%-a teljesíti az ajánlásunkban foglaltakat. Tudom, ez Önnek sovány vigasz, azonban szeretném, ha tudná, hogy az ilyen vállalkozói magatartás fölött nem siklik el sem a jog, sem a gyakorlat. Igenis vannak hátrányai, következményei.

Az első: a fogyasztóvédelmi törvény kötelezi a vállalkozásokat, hogy minden esetben küldjenek a békéltető testület számára ún. válasziratot. Ebben meg kell indokolniuk, miért utasították el a fogyasztó panaszát. Ha a válaszirat elmarad, – akár, mert nem ismerik a kötelezettségüket, akár, mert úgy-mond fütyülnek rá – a békéltető testület jelzi ezt a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak, és az előírás megszegéséért figyelmeztetés vagy pénzbírság jár. Jelenleg! Szeptembertől azonban ez már nem úsztható meg figyelmeztetéssel, hiszen szigorodik a törvény, és jön a bírság....

A másik: a BBT júliustól bevezetett gyakorlata szerint egyre kevésbé marad homályban az ajánlásainkat nem teljesítő vállalkozás, mert a neve és története nem csupán a honlapunk feketelistáján szerepel, hanem bárki értesülhet róla, – a sajtó és a média közreműködésével.

Végül, de nem utolsó sorban: július 6-án módosította a parlament a fogyasztóvédelmi törvényt. Szeptembertől, mikor ez a jogszabály életbe lép, már nem csak válasziratot kötelesek küldeni a vállalkozások, hanem személyesen is meg kell jeleníteniük a békéltető testületnél, – illetve a meghallgatáson olyan emberüknek kell részt venni, aki a fogyasztóval akár egyezség megkötésére is felhatalmazást kapott. Ez a magyarázat és ezek a változások talán némi gyógyírral szolgálnak azoknak a fogyasztóknak, akik most még csalódással vegyes indulattal gondolnak a beteljesületlen ajánlásra.

■ KAPÁS IRÉN



EGYSZERŰ  
GYORS  
INGYENES

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara,  
Budapesti Békéltető Testület,

# HATÁRON ÁTNYÚLÓ ONLINE VITARENDEZÉS



Budapesti  
Kereskedelmi és Iparkamara  
mellett működő

Budapesti  
Békéltető Testület

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10.

Telefon: 06 (1) 488-2131

Fax: 06 (1) 488-2186

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

[www.bekeltet.hu](http://www.bekeltet.hu), [www.fogyasztoklapja.hu](http://www.fogyasztoklapja.hu)