



Budapesti  
Kereskedelmi és Iparkamara  
mellett működő

Budapesti  
Békeltető Testület

# HÍRLEVÉL

**2016. évi II. szám**

*Budapest, 2016. április 19.*

# Tartalomjegyzék

|                                                                                                                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>I. Bevezetés.....</b>                                                                                                                                       | <b>4</b>  |
| <b>II. Belföldi hírek.....</b>                                                                                                                                 | <b>5</b>  |
| II.1. 2015-ben újabb 16 %-kal nőtt a hazai elektronikus kiskereskedelem.....                                                                                   | 5         |
| II.2. Magyarországon már közel kétszáz megkeresést kezelt az online fogyasztóvédelmi kapcsolattartó pont.....                                                  | 6         |
| II.3. Az ellenőrzött 169 webáruház 88 %-ánál tárt fel szabálytalanságot a fogyasztóvédelmi hatóság az elmúlt évben.....                                        | 8         |
| II.4. Fogyasztóvédelmi bírságot kapott több, a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozás.....                         | 9         |
| II.5. Módosuló fogyasztóvédelmi törvény: a fióktelep szerinti békéltető testület előtt is meg kell jelenniük a cégeknek a meghallgatásokon!.....               | 9         |
| II.6. Kúria: tartós fogyasztási cikk 3 munkanapon belüli meghibásodásakor ennek okát nem lehet vizsgálni és azonnal cserélni kell a terméket!.....             | 11        |
| II.7. 100 milliós GVH-bírság a jogsértő promóciót alkalmazó Fressnapf Kft-nek.....                                                                             | 12        |
| II.8. A Média és Hírközlési Biztos tájékoztató anyagai, valamint a szolgáltatóknak címzett ajánlása az előfizetők érdekei érvényesülésének elősegítéséért..... | 13        |
| II.9. Az Alapvető Jogok Biztosának jelentése a fogyasztói panaszok érdemi megválaszolásának kötelezettségéről.....                                             | 14        |
| <b>III. Európai uniós hírek.....</b>                                                                                                                           | <b>15</b> |
| III.1. Az Európai Bizottság javaslatai az internetes kereskedelem fellendítéséért.....                                                                         | 15        |
| III.2. Uniós jelentés: Európa-szerte elterjedt, hogy a vállalkozások akadályozzák a külföldi fogyasztók online vásárlási lehetőségeit.....                     | 17        |
| III.3. Az Európai Bíróság ítélete a nemzeti hatóságok légi utas jogokkal összefüggő jogosítványairól.....                                                      | 19        |
| III.4. Váratlan műszaki hiba? – Ekkor is jár a fogyasztóknak a járatörlés miatti kártalanítás.....                                                             | 20        |
| III.5. 2016. évi igazságügyi eredménytábla – érdekességek a bírósági statisztikák világából.....                                                               | 22        |

|                                                                                                                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>IV. Tanulságos esetek és ügyek a Budapesti Békéltető Testület gyakorlatából.....</b>                                                                            | <b>22</b> |
| IV.1. Kifizette, letöltötte, használta is – mégsem az övé!.....                                                                                                    | 22        |
| IV.2. Elveszett számlák, elfeledett tartozások – gyakori tévhitek a hírközlési szolgáltatásoknál.....                                                              | 23        |
| IV.3. Még az étolaj sem segített a közel százezres ajtó hibáján: Mire kell ügyelni garanciális javításnál?.....                                                    | 24        |
| IV.4. Internetes kuponok, fizetés után ráfizetés.....                                                                                                              | 24        |
| IV.5. 400.000 Ft-ja bánta a fogyasztónak, hogy nem használta az értékmegőrzőt!.....                                                                                | 25        |
| IV.6. Ezekre ügyeljenek a fogyasztók, a szolgáltatók pedig járjanak el méltányosan! - Ajánlás a szabálytalan vételezés kapcsán elvárt szolgáltatói eljárásról..... | 25        |
| <b>V. Szakmai hírek és programok a Testület mindennapjaiból.....</b>                                                                                               | <b>26</b> |
| V.1. Diákok fogyasztóvédelmi vetélkedője a Széchenyi István Kereskedelmi Szakközépiskolában.....                                                                   | 26        |
| V.2. 2016-ban tovább folytatódtak a fogyasztóvédelmi oktatások a fővárosi általános- és középiskolákban.....                                                       | 26        |
| V.3. Fogyasztóvédelmi előadás a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem hallgatóinak.....                                                                   | 27        |
| V.4. Online vitarendezési tanácsadás a hazai vállalkozásoknak.....                                                                                                 | 27        |
| V.5. A CCC Hungary Shoes Kft. általános alávetési nyilatkozata a Budapesti Békéltető Testület előtt.....                                                           | 28        |
| V.6. Szakmai egyeztetés a Média- és Hírközlési Biztossal az előfizetők jogorvoslati, illetve érdekérvényesítési lehetőségeinek előmozdításáért.....                | 28        |
| V.7. Pozitív fogadtatás az Utazási Kiállításon.....                                                                                                                | 29        |
| V.8. „Kössünk egyezséget!” – erre biztatja a Kossuth Rádió is a hallgatókat.....                                                                                   | 29        |
| V.9. Megjelent a „Mindennapi fogyasztóvédelem” c. újság legújabb, 2016. évi tavaszi száma.....                                                                     | 30        |

## I. Bevezetés

A Budapesti Békéltető Testület még 2015-ben - többi hasonló programja mellett - új kezdeményezéssel nyitott a fogyasztók és vállalkozások felé. Hírleveleket állítottunk össze és tettünk közzé, amellyel célunk az volt, hogy közelebb hozzuk a békéltetés intézményét az érintettekhez, egyúttal a fogyasztóvédelmi szakmát is tájékoztassuk tapasztalatainkról. Ezt a gyakorlatot tovább visszük – így készült el 2016. évi II. számú Hírlevelünk, amelyben megújult tartalommal kívánjuk folytatni azt az utat, amelyre 2015-ben ráléptünk.

A fogyasztók és vállalkozásunk elérése mellett továbbra is célunk a fogyasztóvédelmi szakma megszólítása, hiszen az intézményrendszer többszereplős, számtalan szervezet közös együttműködéseként valósul meg az, amit ma „fogyasztóvédelemnek” hívunk. Ennek jegyében pedig beszámolunk több olyan hatóság és szerv feladatellátásáról, amelyek ezer szállal kapcsolódnak a területhez.

2016, bátran mondhatjuk, hogy az online kereskedelem és békéltetés éve lesz. Február 15-én elindult az uniós békéltető honlap, amelynek segítségével Magyarországon a Budapesti Békéltető Testület segíti az online vitarendezésben érintett feleket, tagállami kijelölt kapcsolattartó pontként. Mi sem jelzi jobban a téma aktualitását, hogy egy friss felmérés szerint 2015-ben újabb 16 %-os növekedést ért el a hazai online kereskedelem. Ahol pedig vásárlás van, könnyen akad vita is – az online békéltetésre szükség volt, van és lesz. Kitérünk emellett az elmúlt év webáruházak hatósági ellenőrzésével kapcsolatos tapasztalatokra: az eredmények jól mutatják, akad még tennivaló e téren bőven.

Az Európai Unió ugyancsak egyetért e megállapítással: olyannyira, hogy terítéken van az e-kereskedelemre vonatkozó uniós előírások felülvizsgálata. Ezek egyértelműen érinteni fogják mind a fogyasztók, mind a vállalkozások, mind pedig a feladatkörrel bíró hatóságok, békéltető testületek mindennapi munkáját. Beszámolunk ezért az Európai Bizottság terveiről, amelyek a „Digitális Egységes Piac” c. stratégia megvalósításához kötődnek. Ezek összefüggnek például annak az uniós felmérésnek az adataival is, ami szerint Európában a megkérdezett, online fogyasztási cikkek kiskereskedelmi értékesítésével foglalkozó válaszadók 38 %-a és a digitális tartalomszolgáltatók 68 %-a válaszolt úgy, hogy területi alapú tartalomkorlátozást alkalmaz a fogyasztókkal szemben. Azaz megválogatja vásárlóit és bizonyos termékeket egyáltalán nem vagy csak korlátozottan (vagy drágábban) tesz elérhetővé a külföldi tagállamok vásárlói számára – az Unió többek között e gyakorlaton is változtatni kíván.

Szándékunk, hogy a Testület magából is „átnyújtsa egy szeletet” az olvasó számára, ezért ismertetjük azokat az ügyeket, amelyek nem csak a fogyasztók, hanem a vállalkozások számára is tanulsággal szolgálhatnak. Kitérünk a szabálytalan vételezéssel összefüggő gyakori viták tapasztalataira és beszámolunk emellett szakmai programjainkról. Mint látni fogjuk, ezek közül nem maradhat ki a fiatal fogyasztók, egyetemi hallgatók fogyasztóvédelmi oktatása, a médiajelenlét, a Média és Hírközlési Biztossal történő egyeztetés, a nagy látogatottsággal bíró rendezvényeken való részvétel vagy éppen a hazai vállalkozások számára indított online vitarendezési tanácsadások sem.

Bízunk abban, hogy haszonnal forgatja a Kedves Olvasó 2/2016. számú Hírlevelünket!

## II. Belföldi hírek

### II.1. 2015-ben újabb 16 %-kal nőtt a hazai elektronikus kiskereskedelem

Tovább bővült a hazai online kiskereskedelem, 2015-ben újabb 16 %-os növekedéssel már mintegy 270 milliárd forint értékben vásároltak terméket a fogyasztók a világhálón keresztül. Még mindig a műszaki cikkek a legkeresettebbek, de jelentősen gyarapodott a szépség, egészség és a játék, kultúra termékek forgalmán belül is az online csatornák aránya – derül ki a [GKI Digital](#) és az [Árukereső.hu](#) közös, [Online Kiskereskedelmi Index](#) kutatás-sorozatának 2016. évi első felméréséből.



#### *16 %-os bővülés*

A hazai online kiskereskedelem 2015-ös forgalma elérte a 270 milliárd forintot, mely 16 %-os bővülés 2014-hez képest.

Az egyes szektorok növekedési üteme ugyanakkor eltérő: **a legnagyobb bővülést a szépség, egészség szektor érte el** (20%-os növekedéssel), míg a legkisebb mértékben idén is a számítástechnikai szektor tudott nőni, csupán 9 %-ot.

Az olyan szektorok mint a divat, sport vagy a számítástechnika, növekedésüket elsősorban nem az online jelenlétük erősödésének köszönhetik, mivel bővülésük mértéke hasonlóan alakult a teljes kiskereskedelemre vetítve is. Ezzel ellentétben, 4 olyan szektor is van, ahol ugyan a teljes kiskereskedelem növekedése „csak” átlagos volt, az online viszont továbbra is dinamikusan bővül (játék, kultúra; műszaki cikk; szépség, egészség; otthon, kert). Ezekben a szegmensekben az online kereskedők számának ugrása és a termékek online vásárlásával szembeni bizalom növekedése magyarázza leginkább a bővülést.

*Továbbra is leginkább műszaki cikket vesznek a fogyasztók online – de jön föl a játék, kultúra is*



**A legnagyobb online kiskereskedelmi szektor továbbra is a műszaki cikkek szektora**, mely 2015-ben 48 milliárd forint forgalmat bonyolított. Azonban a játék, kultúra területén 2015-ben arányaiban minden más szektornál gyorsabban terelődtek a vásárlók a hagyományos boltok polcaitól a webáruházak oldalaira.

*Egyre kevesebb az új belépő, de még mindig sok az egyszeri vásárló*

Tavaly hazánkban **közel 2,5 millióan vásároltak terméket valamilyen webáruházban**, azonban 2015-ben az új belépők aránya már alig 4%-ra csökkent. Ennek fényében érdekes tény, hogy a webáruházak vásárlói közül a legtöbben – boltonként átlagosan 63 % – tavaly csupán egyszer vásároltak az adott boltban. Tehát, a növekedés érdekében a kereskedőknek a

jövőben inkább az eddig mindössze egyszer vásárló ügyfelek visszacsábítására érdekesebb helyezniük a hangsúlyt.

*A 10 legnagyobb webáruház uralja a piacot és diktálja a fejlődés irányát*

Bár magyar nyelvű honlappal és forint alapú árazással közel 4200-4500 online kiskereskedő működik, a **teljes forgalom 30 %-át mégis a legnagyobb 10 kereskedő adja**. Együttes online árbevételük tavaly közel 80 milliárd forint volt. A listán továbbra is kiemelt helyen szerepel az E-digital, az eMAG és a Mall.hu, ugyanakkor nagyot nőtt tavaly a Tesco online részlege is.

*Erősödik az m-commerce*

Az elektronikus fizetési megoldások továbbra sem tudnak látványosan teret nyerni, a teljes online forgalom csupán 16 %-a realizálódik ilyen fizetési módok révén. Azonban a mobil alapú vásárlás terjedésének ez nem szab gátat, ugyanis az online vásárlók 1/3-a már vásárolt tavaly az interneten terméket, mobiltelefonja segítségével.



*Forrás: <http://www.gkidigital.hu/2016/03/03/2015-ben-ujabb-16-kal-nott-az-online-kiskereskedelem/>*

## II.2. Magyarországon már közel kétszáz megkeresést kezelt az online fogyasztóvédelmi kapcsolattartó pont



Az uniós békéltető honlap 2016. február 15-én rajtolt el, a magyar online vitarendezési kapcsolattartó pontként működő Budapesti Békéltető Testület pedig segít Magyarországon ennek kezelésében. Azóta közel kétszáz megkeresést kezelt. Több uniós tagállam egyelőre viszont még adós maradt a saját online vitarendezési pontja kijelölésével.

Magyarországon a kérdések közel kétharmada (57 %) telefonon, több mint egyharmada pedig (39 %) e-mailben érkezett, az érdeklődők ezeket a csatornákat kedvelik leginkább, de érkezett már több kérdés az uniós békéltető honlapon is. Az érdeklődések témakörét tekintve a legtöbb megkeresés az online lehetőségekkel volt kapcsolatos (36 %), **és ezen belül is a legtöbb az interneten megkötött szerződéses jogokra vonatkozott (68 %)**, míg az online vitarendezés menetéről is jelentős számban (32 %) érdeklődtek.

A fogyasztók ezek alapján leginkább az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel összefüggő jogait illetően nincsenek tisztában, míg a vállalkozások rendszerint saját kötelezettségeikről, azok pontos tartalmáról tájékozódtak. Többször fordult elő az is, hogy a cégek az irányadó jogi előírásokról (a fogyasztói jogviták rendezéséről szóló 524/2013/EU

rendelet) és azok fellelhetőségéről kérdeztek. Mind a fogyasztóknak, mind a vállalkozásoknak érezhető az igénye az online felmerült problémák megoldására, sokan kérnek az új békéltető honlap ([www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)) kezelésében segítséget, de az is jól látszik, hogy az érintettek még most **ismerkednek a használatával**. Ez igaz a fogyasztókra és a cégekre egyaránt, amelyek részéről folyamatosan érkeznek a regisztráció menetét firtató kérdések is.

Ezek a **tapasztalatok egyébként érvényesek uniós szinten is**, ugyanakkor az online vitarendezési segítséget illetően még vegyes a kép. Több EU-s tagállam kapcsolattartó pontja már száz feletti számú megkeresésnél tart (például: Egyesült Királyság, Magyarország), bizonyos országokban viszont még egyáltalán nem is működik kapcsolattartó pont (Franciaország, Lengyelország, Luxemburg, Románia). Ugyanakkor az Európai Bizottság tájékoztatása alapján várhatóan e probléma megoldásra kerül a jövőben. Szépen halad a békéltető testületek nyilvántartásba vétele is: az Európai Bizottság felé eddig **huszonegy különböző tagállamból összesen 190 békéltető testületet jelentettek be az illetékes tagállami hatóságok**. Ebből pedig 20 tagállam százhatvan békéltető testülete regisztrált már az uniós békéltető honlapon és már igénybe vehetőek online vitarendezésre. Itt is van azonban néhány ország (Horvátország, Lengyelország, Luxemburg, Németország, Románia, Spanyolország), ahol még nem került sor békéltető testületi regisztrációra. Ez a helyzet várhatóan később javulni fog.

**Magyarországon már most is több fogyasztó problémája megoldódott**, jellemzően a légitársaságokkal kapcsolatos ügyek. Az egyik, német ajkú panaszos például közeli hozzátartozója halála miatt nem tudott elutazni, és a cég feltételei szerint vissza kellett volna kapnia a százharminc eurós jegy árát. Azonban hiába jelezte ezt és küldte el a halálesetet igazoló papírokat, nem történt semmi, nem kapott visszatérítést.



Az online vitarendezési eljárásban végül kiderült, hogy kezdetben rosszul adta meg az átutalási adatokat a cégnek és vissza fogja kapni az összeget. Egy másik ügyben pedig egy román fogyasztó kért segítséget, aki Bázeltől utazott Bukarestbe, az elsőbbségi beszállásért (priority boarding) pedig felárat fizetett. **Nem akarták felengedni a gépre**, mivel nála volt nagyobb bőröndje mellett egy kistáska is. Az indulásnál tíz perc vita után, miután azt át tudták pakolni a másik, szűkös bőröndbe, végül felengedték, de csak az összes utas beszállása után volt erre módja. Kifizetett tehát egy szolgáltatást, amit igénybe sem tudott venni – a cég vállalta, hogy kompenzálja, a felárat megtéríti számára és utastársának is.

A tapasztalatok azt is jól mutatják, a fogyasztók még mindig sokszor **kénytelenek bosszankodni**, ha interneten vásárolnak – épp ennek a **megoldására szolgál az online vitarendezési eljárás** és az uniós békéltető honlap. Az egyik esetben például a panaszos közel 15.000 Ft-os értékben rendelt meg online reptéri transzfer szolgáltatást, amit hitelkártyával fizetett ki. Abban a hiszemben volt, hogy bármi történik ezt nyugodtan lemondhatja, később hidegzuhanyként érte az elutasítás. Hiába szerepelt a visszaigazolásban lemondási határidő is, nem kapta vissza az összeget. Azt mondták neki, hogy ez olyan szolgáltatás, ami biztonságos és az árak versenyképesek a konkurenciával: ezért előre



fizetésnél szó sem lehet visszatérítésről a szerződési feltételek szerint. Sokszor pedig épp ez okozza a problémát, hogy a **fogyasztó nem tájékozik előre arról, kivel is köt szerződést.** A kérdések sokszor az indokolás nélküli elállási jog gyakorlására vonatkoznak, arra a lehetőségre, hogy az átvételtől számított tizennégy napon belül a fogyasztó meggondolhatja magát. Az Egyesült Királyságban bejegyzett, magyarnak gondolt cégtől például már 2015 júniusa óta nem érkezik meg a megrendelt cipő, pedig az árát előre átutalták – írta a fogyasztó.

A magyar online vitarendezési kapcsolattartó pontként működő Budapesti Békéltető Testület továbbra is várja a megkereséseket elérhetőségein (e-mail: [onlinevita@bkik.hu](mailto:onlinevita@bkik.hu)), legyen szó akár az online vitarendezés megindításáról, vagy épp arról, mik a lehetőségek Magyarországon, ha probléma támadt az internetes megrendeléssel.

## MAGYAR ONLINE VITARENDEZÉSI KAPCSOLATTARTÓ PONT



[www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)

### Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
tel: 06-1-488-2033  
e-mail: [onlinevita@bkik.hu](mailto:onlinevita@bkik.hu)  
web: [www.bekeltet.hu](http://www.bekeltet.hu)

### II.3. Az ellenőrzött 169 webáruház 88 %-ánál tárt fel szabálytalanságot a fogyasztóvédelmi hatóság

A 2015-ös évben lefolytatott témavizsgálat az ellenőrzött szolgáltatók 88%-ának kifogásolásával zárult, amely a 2014. évi, valamint a 2013. évi adatok ismeretében 8 százalékpontos emelkedést jelent – derül ki a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság által közzétett jelentésből.

Az elektronikus kereskedelemben tehát továbbra is **kirívóan magas a fogyasztóvédelmi szabályok megsértésének száma.** A jelentés aláhúzza azt is, hogy a tapasztalatok szerint a vizsgált honlapokat üzemeltető kis- és középvállalkozások még nem alkalmazkodtak

teljes mértékben a 2014. június 13. napján hatályba lépett jogszabályi változásokhoz. Sok esetben még mindig a hatályon kívül helyezett kormányrendelet rendelkezései alapján nyújtanak tájékoztatást, néhány esetben pedig a fogyasztók hátrányára is állapítanak meg feltételeket. Ugyanakkor pozitívként emelte ki a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, hogy a legtöbb esetben a vállalkozások önként kijavították az észlelt hibákat. A 2014-ben 6 esetben, összesen 735 000 Ft-os kiszabott bírságösszeggel ellentétben pedig 2015-ben csupán 3 esetben került sor bírságkiszabásra 275 000 Ft összértékben. Összegezve, a fogyasztóvédelmi hatóság tapasztalatai alapján az online kereskedelem területét szabályozó jogi normák jelentős többsége nem érvényesül maradéktalanul a webáruházak tekintetében.



Források: <http://www.nfh.hu/node/11177>;  
[http://www.nfh.hu/sites/default/files/E-ker%20jelent%C3%A9s\\_0.pdf](http://www.nfh.hu/sites/default/files/E-ker%20jelent%C3%A9s_0.pdf)

[http://www.nfh.hu/sites/default/files/E-ker%20jelent%C3%A9s\\_0.pdf](http://www.nfh.hu/sites/default/files/E-ker%20jelent%C3%A9s_0.pdf)



## II.4. Fogyasztóvédelmi bírságot kapott több, a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozás

A Best Finans Kft-re 100.000 Ft, míg a Vero Centrum Kft-re 50.000 Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki nemrég Budapest Főváros Kormányhivatala, ezt megelőzően pedig az Elektro-Hardver Mánia Kft. kapott 150.000 Ft-os büntetést.

Az említett vállalkozások megsértették a Budapesti Békéltető Testülettel szembeni együttműködési kötelezettségüket, a Testület pedig erről értesítette a Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztályát.



A fogyasztóvédelmi törvény 2015. szeptember 11-i módosítása eredményeként a vállalkozások kötelesek együttműködni a békéltető testületek eljárásában, a fogyasztó és a cég közötti vita rendezése érdekében. Így **fogyasztóvédelmi bírsággal kell számolnia a vállalkozásnak**, ha nem küld meg az eljáró tanácsok részére a konkrét ügyre vonatkozó válasziratot vagy személyesen nem jelenik meg a meghallgatáson, avagy - a fővároson kívül eső székhelyű, telephelyű cégeknél érvényesülő és kevésbé szigorú előírások folytán - nem nyilatkozik az írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlásáról. A törvénymódosítás célja az volt, hogy a békéltető eljárás hatékonysága javuljon és ezzel is növekedjen a felek közötti egyezségek száma.

A szóban forgó eljárásokban a vállalkozások egész pontosan a válaszirat-küldési kötelezettséget sértették meg. Azaz hiába vették át az arról szóló értesítést, hogy nyilatkozzanak a fogyasztó konkrét panaszát illetően és küldjék meg bizonyítékaikat, az erre rendelkezésre álló nyolc napos határidőben semmilyen reagálást nem küldtek.



Mindezek miatt került sor a bírság kiszabására, egyúttal a hatóság kötelezte arra is a cégeket, hogy a **válasziratok megküldésének tegyenek eleget**. Az egyelőre nem jogerős határozatok kivétel nélkül említik, hogy a vásárlói megkárosítás mértékét is figyelembe vették a bírságösszeg meghatározásakor, ugyanis az együttműködési kötelezettség megsértésének eredményeként a fogyasztók vagyoni érdekei sérültek.

## II.5. Módosuló fogyasztóvédelmi törvény: a fióktelep szerinti békéltető testület előtt is meg kell jelenniük a cégeknek a meghallgatásokon!

A vállalkozásokat a békéltető testületi eljárásban terhelő együttműködési kötelezettség kapcsán többször merültek fel olyan kérdések, amelyek ennek pontos mibenlétét firtatták.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerint ugyanis a cégeknek válasziratot kell küldeniük, valamint egyezségkötésre jogosult személy részvételét kell



biztosítaniuk a békéltető testületi meghallgatásokon. Ez akkor igaz, ha székhelyük vagy telephelyük a testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve.

Sokszor találkozott viszont a Budapesti Békéltető Testület olyan kérdéssel, hogy a válasziratküldés és a személyes megjelenés kiterjed-e arra az esetre is, ha a fővárosban nincsen székhelye és telephelye az adott vállalkozásnak, hanem ott csak fiókteleppel bír.

Mindezekre tesz pontot az a **T/10098. számú törvényjavaslat**, amely már egyértelműsíti, hogy **meg kell jelennie a vállalkozásnak a meghallgatáson és előtte pedig érdemi írásos reagálást szükséges küldenie akkor is, ha fióktelepe a testületet működtető kamara szerinti megyébe (vagy fővárosba) van bejegyezve.**

Ez a Magyar Országgyűlés elé 2016. április 5-én került benyújtásra és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) és a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény módosításáról szól.

Ahogy a törvényjavaslat általános indokolása rögzíti, a **jogalkotói cél az volt, hogy minél több cég vegyen részt személyesen is a békéltető testületi eljárásban**, ezért kerül pontosításra az Fgytv.: „*A rendelkezés 2015. szeptember 11-én lépett hatályba, ezt követően a békéltető testületek és a fogyasztóvédelmi hatóság is jelezte, hogy a vállalkozások egy része a*



*személyes megjelenés kötelezettsége alól arra való hivatkozással igyekszik kibújni, hogy a „fióktelep” szó nem szerepel az Fgytv. vonatkozó rendelkezésében. Annak ellenére hivatkoznak erre, hogy a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. törvény 7. (2) bekezdése alapján a cég fióktelepe pedig olyan telephely, amely más településen van, mint a cég székhelye. A jogalkotói szándék egyértelműen arra irányul, hogy minél több cég vegyen részt személyesen a békéltető testületi eljárásban, ezért az egységes jogalkalmazást szolgálja a normaszöveg kiegészítése a „fióktelep” kifejezés beépítésével.”*

Mindezek mellett a módosítás értelmében a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozások **mellőzhetik a fogyasztói panasz kivizsgálását** akkor, amennyiben a panasz azonos tartalmú a korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával vagy ha az a korábbi kifogáshoz képest új információt nem tartalmaz. A névtelen, illetve azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz esetén ugyancsak meghatározásra kerül a fogyasztói panasz kivizsgálása mellőzésének lehetősége.

A törvényjavaslat, amelynek tartalma még módosulhat az Országgyűlés részletes vitája során, ide kattintva érhető el: <http://www.parlament.hu/irom40/10098/10098.pdf>.

## II.6. Kúria: tartós fogyasztási cikk 3 munkanapon belüli meghibásodásakor ennek okát nem lehet vizsgálni és azonnal cserélni kell a terméket!

A Kúria egy nemrég közzétett ítéletében kimondta, hogy ha egy tartós fogyasztási cikk 3 munkanapon belül meghibásodik, akkor a vállalkozás nem vizsgálhatja a hiba eredetét, hanem köteles azt azonnal kicserélni a fogyasztó számára. Ha pedig később mégis kiderülne, hogy nem rendeltetésszerű használat állt fenn, akkor igényét a vásárlóval szemben polgári peres eljárás keretében érvényesítheti.



Az előbb említett, 2016. februári ítéletében a Kúria megerősítette a fogyasztóvédelmi hatóság korábbi jogalkalmazási gyakorlatát a tartós használatra rendelt, kötelező jótállás alá eső termékek esetében, a három munkanapon belüli cserekötelezettség vonatkozásában.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló [151/2003. \(IX. 22.\) Korm.rendelet](#) (Korm.rendelet) értelmében ugyanis a Korm. rendelet hatálya alá tartozó termékek esetében, ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.) szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A Kúria szerint a 2014. április 9-ét követően kötött szerződések vonatkozásában a fogyasztóvédelmi hatóság a három munkanapon belüli cserére irányuló kötelezettség teljesítését vizsgálhatja a Korm.rendelet 7/B.§-a alapján.

A panasszal érintett ügyben pedig a hatóság elmarasztalta a kereskedőt, figyelemmel arra, hogy a vállalkozás elutasította a kötelező jótállás alá eső termék 3 munkanapon belüli azonnali cseréjét, a meghibásodást a fogyasztó közrehatásának tudta be, a terméket pedig csak javításra volt hajlandó átvenni. Az ebben a témakörben érintett másodfokú hatósági döntés nyomán született Kúria Kfv. II.37.507/2015/3. számú ítélete értelmében a **Korm.rendelet fenti rendelkezése a kellékszavatossági szabályoktól eltérő szabályt tartalmaz** arra az esetre, ha a fogyasztó a vásárlástól számított három munkanapon belül érvényesíti csereigényét olyan hiba miatt, amely a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A Kúria kimondta, hogy a **kereskedő ilyen esetben nem választhatja az áru kijavítását, hanem köteles a hibás árut előzetes vizsgálat nélkül azonnal kicserélni.**

Amennyiben pedig a vállalkozás számára gyanús a hiba eredete, s a csereigény érvényesítését követően utólag kiderül, hogy az eredeti termék esetében nem rendeltetésszerű használat esete állt fenn, akkor a vállalkozás polgári peres eljárás keretében érvényesíthet igényt a fogyasztóval szemben.

Forrás: <http://www.nfh.hu/node/14235>

## II.7. 100 milliós GVH-bírság a jogsértő promóciót alkalmazó Fressnapf Kft-nek



A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) megállapította, hogy a Fressnapf – Hungária Állateledel és Felszerelés Nagy- és Kiskereskedelmi Kft. (Fressnapf) tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott a „25 év szeretete egy helyen” promóciójában. Megsértette ugyanis a szakmai gondosság követelményét a kommunikációs kampány tervezésekor, majd a fogyasztók számára indokoltatlanul és hátrányosan változtatta meg a beváltási feltételeket. Ezért 100.000.000 forint bírságot szabott ki a GVH, és több, a fogyasztókat érintő kompenzáció teljesítésére kötelezte a vállalkozást.

A GVH vizsgálata feltárta, hogy a Fressnapf 2015. január 15-én megkezdett kampányának előkészítésekor figyelmen kívül hagyott számos olyan körülményt, amelyek a pecsétgyűjtők gyors elfogyásához, a vártnál magasabb beváltási gyakoriságukhoz és a nagyobb összegű költségek elaprózásához vezettek. Nem vette például figyelembe a cég, hogy a vásárlók korábbi vásárlási szokásaikat a kampány feltételei szerint módosíthatják, azaz az 5000 forintos pecsétgyűjtő maximumhoz igazíthatják egyszeri vásárlásaik összegét, így felaprózzák vásárlásaikat. Nem számolt azzal sem, hogy a nagyobb összegű egyszeri vásárlást lebonyolító vevők között jelentős számban találhatók ÁFÁ-s számlára vásárló vállalkozások, alapítványok, menhelyek. A gondatlan előkészítés eredményeképpen 2015 májusára a Fressnapf-nak költséget jelentő kedvezmények várható nagysága lényegesen nagyobb lett a tervezettnél. A 2015. július 1-jei hatállyal megváltozott beváltási feltételek a fogyasztók számára lényeges mértékben nehezítették meg a kedvezmények érvényesítését. (Egyszerre csak egy utalványt lehetett beváltani, további költséi kötelezettség mellett). Az elérhető maximális kedvezmény mértéke 20%-ról 6%-ra csökkent, azaz a 25.000 forintos kedvezmény eléréséhez a korábbi 125.000 forintos költséghez képest 450.000 forintért kellett vásárolni, és ennek következtében azon fogyasztóknál, akik a pecsétgyűjtést nem tudták befejezni, a meghirdetett feltételek valótlanokká váltak. A GVH megállapította, hogy a **Fressnapf-nak lett volna más, ésszerű lehetősége a fenti módosításokra**, a fogyasztóknak történő károkozás nélkül korrigálva a rosszul előkészített kampány feltételeit, és csökkentve a kampány váratlan többletköltségeit.

Mindezek figyelembevételével a vállalkozás a promóció induló feltételeinek tervezésekor és később azok módosításakor **megsértette a szakmai gondosság követelményét, a promócióban való részvétel feltételeinek módosításával összefüggésben pedig megtevésztette a fogyasztókat**, indokoltatlanul hátrányt okozva számukra. E hátrányok csökkentését célozták azok a kötelezések, amelyek teljesítését a GVH – a bírság kiszabása mellett – kötelezően írta elő a Fressnapf számára. Ezek azon fogyasztókra vonatkoznak, akik be nem telt vagy be nem váltott pecsétgyűjtő füzetet vagy fel nem használt utalványokkal rendelkeznek. A GVH kötelezte a vállalkozást, hogy a határozat kézhezvételét követő öt napon belül weblapjának címlapján, valamint két héten belül valamennyi áruházában jól látható helyen tájékoztassa fogyasztóit a GVH döntéséről.

Forrás:

[http://gvh.hu/sajtoszoba/sajtokozlemenyek/2016\\_os\\_sajtokozlemenyek/jogserto\\_a\\_fressnapf\\_t\\_avalyi\\_promocioja.html](http://gvh.hu/sajtoszoba/sajtokozlemenyek/2016_os_sajtokozlemenyek/jogserto_a_fressnapf_t_avalyi_promocioja.html)



## II.8. A Média és Hírközlési Biztos tájékoztató anyagai, valamint a szolgáltatóknak címzett ajánlása az előfizetők érdekei érvényesülésének elősegítéséért

A Média- és Hírközlési Biztos az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság  
Média- és Hírközlési Biztos

felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat, illetve a sajtótermékek olvasóit megillető, elektronikus hírközléssel és a médiaszolgáltatásokkal, sajtótermékekkel kapcsolatos méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre.

1. Ennek keretében nemrég **„Minden, amit az egyéni és üzleti előfizetői szerződésekről tudni kell”** címmel állított össze interaktív tájékoztató és kereső alkalmazást, amellyel célja, hogy hozzásegítse a hírközlési szolgáltatások előfizetőit, fogyasztóit ahhoz, hogy tudatosabban, felkészültebben járjanak el a szerződések megkötése során, valamint – ha bármely okból felmerül a szerződéses feltételek megváltoztatásának igénye, – a szerződés módosításakor, illetve akár a szerződés megszüntetésekor.

A tájékoztató, amely a vonatkozó jogszabályok lényeges feltételeinek közérthető ismertetésével eligazítást kíván adni a hírközlési szabályok körében, [ide kattintva érhető el](#).

2. Emellett is a Biztos a méltánylást érdemlő előfizetői érdekek fokozottabb védelme céljából **ajánlást tett közzé a határozott idejű, ún. hűségidős hírközlési előfizetői szerződések körében méltányossági szempontok figyelembevételére.**

Az ajánlás háttérében az áll, hogy a Biztos Hivatalának felkérésére 2016 januárjában a hűségidős előfizetői szerződésekkel kapcsolatosan felmérés készült arról, hogy az előfizetők indokoltan tartanak-e azt, hogy a szolgáltatók bizonyos előre nem látott hátrányos élethelyzetek bekövetkezése esetén méltányosságot gyakoroljanak ügyfeleikkel szemben. A megkérdezettek közel háromnegyede szerint ilyen esetekben a szolgáltatóknak méltányosságot kellene gyakorolniuk. A megkérdezettek fele szerint a szolgáltató a kérelmek méltányos elbíráláshoz feltételeket szabhatna, mindenekelőtt a hivatkozott körülmény igazolását.

A Biztos a kérdésben korábban, a 2015 november – 2016 február közötti időszakban konzultált a legnagyobb szolgáltatókkal (Magyar Telekom, Telenor, Vodafone, Invitel, UPC, DIGI), akik elfogadták a kezdeményezést. Az ajánlás, amelynek [teljes szövege ide kattintva érhető el](#), arra irányul, hogy a hírközlési szolgáltatók az előfizető megalapozott kérelmére, méltánylást érdemlő esetekben részben vagy teljes mértékben tekintsenek el a hátrányos jogkövetkezmények alkalmazásától.

Forrás: <http://mediaeshirkozlesibiztos.hu>

## II.9. Az Alapvető Jogok Biztosának jelentése a fogyasztói panaszok érdemi megválaszolásának kötelezettségéről



Az Alapvető Jogok Biztosa számos, fogyasztóvédelmet is érintő részletes jelentést tesz közzé internetes honlapján. Az egyik 2016-ban közzétett jelentésben rámutatott például arra, hogy a szolgáltató csak és kizárólag akkor tesz eleget a válaszadási kötelezettségének, ha levele valóban el is jut az ügyfeléhez, valamint abban olyan érdemi tájékoztatást ad a panaszra, amelyből kiderül

az intézkedésének oka és háttere.

A szóban forgó ügyben a szolgáltató arról tájékoztatta az Alapvető Jogok Biztosát, hogy adminisztrációs hiba miatt a válaszlevelet nem az ügyfél által megadott címre küldték el. Ugyanakkor a vállalkozás azt is hangsúlyozta, hogy ennek ellenére a panaszos az ügyfélszolgálattal lefolytatott telefonos beszélgetés során megismerhette a Társaság álláspontját, ugyanis annak alkalmával felolvasták a fogyasztónak a panaszra adott válaszukat.

Az Alapvető Jogok Biztosa ezzel kapcsolatosan megállapította jelentésében, hogy a válaszadási kötelezettség nem csupán a levél megírását, hanem annak a fogyasztó részére történő eljuttatását is jelenti. Kétségtelen ugyanis, hogy készült válaszlevél az ügyben, ez azonban a helytelen címezés miatt nem jutott el a panaszoshoz. Ugyanakkor a téves címezés észlelésekor a szolgáltatónak gondoskodnia kellett volna válaszlevele ismételt, helyes címre történő postázásáról. A válasznak továbbá érdeminek is kell lennie – húzta alá a Biztos. Azonban az ügyben keletkezett levélből nem volt megállapítható a pontos eseménytörténet, tehát még ha az el is jutott volna a panaszosnak, abból sem derült volna ki számára az, hogy a vitatott ügy alapja egy közel fél évvel korábban, 2014. május 30-án történt technikai hiba volt. Arra is rámutatott, hogy a „beolvasás” sem helyettesítheti a levél postai továbbítását, ugyanis a tájékoztatás tekintetében az egyszer hallott szöveg nem azonos az ügyfél rendelkezésére álló és utólag is megtekinthető írásbeli válasszal.

*„Egy szolgáltató akkor tesz eleget válaszadási kötelezettségének, ha levele valóban eljut az ügyfeléhez, valamint abban érdemi tájékoztatást ad; olyat, amiből egyértelműen kiderül intézkedésének oka, háttere. A vizsgált ügyben sem írásban, sem érdemben nem tájékoztatták a panaszost. A szolgáltató a dupla feltöltést utólag korrigálta, az ezzel összefüggő panasz intézése során azonban a jogbiztonság követelményével és a tisztességes eljáráshoz való joggal összefüggő visszásságot idézett elő.”* – utalt rá jelentésében a Biztos. Ezért pedig felkérte a szolgáltatót arra, hogy az ügyfelekkel való kapcsolattartás során fokozott gondossággal és a panaszokra érdemi választ adva járjon el.

Az Alapvető Jogok Biztosának [jelentése teljes terjedelmében megtekinthető ide kattintva](#).

### III. Európai uniós hírek

#### III.1. Az Európai Bizottság javaslatai az internetes kereskedelem fellendítéséért

Az uniós kiskereskedőknek csupán 12 %-a értékesít online más uniós országok fogyasztói köre számára, míg belföldön háromszor ennyi vállalkozás (37 %) kínál a hazai fogyasztók számára az interneten termékeket. Hasonlóképpen, a fogyasztóknak is csupán 15 %-a vásárol online más uniós tagállamból, miközben mintegy háromszor annyire tehető azok száma, akik saját országuk webáruházaiból rendelnek.



A Bizottság mindezek megoldására nemrég két irányelv-javaslatot fogadott el: az egyik a digitális tartalom szolgáltatására (ilyen például a streaming zeneszolgáltatás), a másik pedig az áruk online értékesítésére (például az internetes ruhavásárlásra) vonatkozik. A két javaslat az Unión belüli határokon átnyúló elektronikus kereskedelem fő akadályait kezeli, azaz a fogyasztói szerződési jog terén fennálló jogi széttagoltságot, és a vállalkozások – különösen a kkv-k – ebből eredő magas költségeit, valamint a más országokból való online vásárlás iránti fogyasztói bizalom alacsony szintjét kívánja felszámolni és a helyzeten javítani.

*Tények és adatok az Európai Unió belső piacáról – amiért szükség van az előírások felülvizsgálatára*

Az EU kiskereskedőinek mindössze 12%-a kínál eladásra árut a fogyasztók számára az interneten keresztül más uniós országokba is, míg **több mint háromszor ennyi kereskedő (37%) végez a saját országában online értékesítési tevékenységet**. Emellett a szerződési jog tagállamok közötti eltérései jelentős akadályt jelentenek a jelenleg online értékesítést folytató uniós kiskereskedők négytizede (39%) számára. A vállalkozásoknak, minden egyes olyan tagállam esetében, ahova értékesíteni kívánnak, körülbelül 9 000 EUR egyszeri többletköltséget jelent a fogyasztói szerződésekre vonatkozó helyi jogszabályokhoz való igazodás.



Egy felmérés szerint, amennyiben az EU egész területén ugyanazok a szabályok vonatkoznának az elektronikus kereskedelemre, az online határon átnyúló kereskedelemben részt vevő, vagy az iránt érdeklődő **uniós vállalkozások 57%-a** „minden bizonnyal” vagy „bizonyos mértékig” növelné online, határon átnyúló értékesítéseit vagy ilyen tevékenységbe kezdene. Tény: az európai fogyasztók sem aknázzák ki teljes mértékben a termékek szélesebb skálájában és a kedvezőbb

árakban rejlő lehetőségeket. **Az uniós fogyasztók mindössze 15%-a vásárol más uniós országból**, ezzel szemben majdnem **háromszor annyi (44%) vásárol az interneten a saját országában**. Ennek egyik fő oka a bizalomhiány: az uniós fogyasztók csupán 38%-ának van bizalma más uniós országból történő online vásárlás iránt. A fogyasztók háromtizedének legfőbb aggályai a más uniós országból történő online vásárlással szemben olyan alapvető szerződési jogi jogosultságokkal függenek össze, mint például a rendelés kézbesítésének



elmaradása, a nem megfelelő vagy sérült termék kézbesítése, vagy a hibás termék javítása és cseréje.

Az elmúlt 12 hónapban legalább **70 millió fogyasztó tapasztalt legalább egy problémát** csak négy népszerű digitális tartalom típussal (zene, vírusirtás, játékok és felhőtárhelyszolgáltatások) kapcsolatban. Ezzel szemben **a problémával szembesülő fogyasztók mindössze 10%-ának orvosolták a panaszát.** Az ilyen megoldatlan problémák miatt az uniós fogyasztókat érő, anyagi és nem anyagi kár összege körülbelül 9-11 milliárd EUR-ra tehető. Végül azt, hogy az online értékesítésben rejlő lehetőségeket még nem aknázzák ki elég jól az Unióban, jól mutatja, hogy 2014-ben az elektronikus kereskedelem részesedése a teljes európai kiskereskedelmi ágazatban 7,2 %-ot képviselt, míg ugyanez az arány az Egyesült Államokban elérte a 11,6 %-ot.

### **Mit jelentene az irányelvek elfogadása a fogyasztók és a vállalkozások számára?**

A javaslatok elfogadása (amennyiben azok tartalma később nem módosul) és nemzeti jogba való átültetése a fogyasztók és vállalkozások számára a következő előnyökkel fog járni:

*A bizonyítási teher megfordítása a két éves időszakra vonatkozóan*

Az EU-ban már jelenleg is az a szabály érvényesül, hogy a hibás termékért bizonyos időn belül jogorvoslatot kérő fogyasztónak nem kell bizonyítania, hogy a hiba az áru átvételekor fennállt, az eladónak kell bizonyítania ennek az ellenkezőjét. Jelenleg az az időszak, amely alatt a bizonyítás az eladót terheli, tagállamonként eltér, ezt most az EU egész területén két évre terjesztik ki.



*Nincs értesítési kötelezettsége a fogyasztónak hiba esetén*

A fogyasztók számára nem jár jogvesztéssel, ha bizonyos határidőn belül nem értesítik az eladót a hibáról, amint az néhány tagállamban jelenleg előfordul.

*Kisebb hibáknál is van elállási lehetőség*

Amennyiben az eladó nem képes vagy elmulasztja egy hibás termék javítását vagy cseréjét, a fogyasztónak joga van a szerződéstől való elálláshoz és a vételár visszatérítéséhez, akár kisebb hibák esetén is.

*Használt árucikkek online vásárlása*

Az interneten vásárolt használt cikkek esetében a fogyasztóknak lehetőségük van jogaik gyakorlására kétéves időszakon belül, ugyanúgy, mint az új áruk esetében, a néhány tagállamban jelenleg érvényes egyéves időszak helyett.

### *Egyértelmű és konkrét jogok meghatározása a digitális tartalmaknál*

Ma megesik például, hogy a fogyasztó csak a jövőben letöltendő játékokra vonatkozó kedvezményt kap kárpótlásként, ha egy általa letöltött játék nem működik megfelelően. A javasolt irányelv értelmében a fogyasztó kérheti az ilyen problémák kijavítását Európa-szerte, vagy ha ez nem oldható meg vagy azt nem megfelelő módon hajtják végre, árendedményt kaphat vagy felmondhatja a szerződést, a termék árának teljes mértékű visszatérítése mellett.

### *Jogbiztonság és vállalkozásbarát környezet*

A vállalkozásoknak ma időt és pénzt kell arra fordítaniuk, hogy alkalmazkodjanak azon tagállamok szerződési jogi szabályaihoz, amelyekben értékesíteni kívánnak. A javasolt szabályok értelmében nem okoz majd ezután gondot a vállalkozásoknak e szétagoltság kezelése: valamennyi tagállamban ugyanazon alapvető szerződési jogi szabályoknak megfelelően szolgáltathatnak majd digitális tartalmat és értékesíthetnek árucikkeket a fogyasztók számára.

### *Költségmegtakarítás a vállalkozások számára*

A vállalkozásoknak manapság 9000 eurós egyszeri többletköltséggel kell számolniuk amiatt, hogy minden egyes új értékesítési tagállam nemzeti szerződési jogához igazodniuk kell. Ha egy vállalkozás mind a 27 másik uniós tagállamban értékesíteni kíván, az egész Unióra kiterjedő új szabályoknak köszönhetően akár 243 000 eurót is megtakaríthat.

Források: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-15-6264\\_hu.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-6264_hu.htm)  
[http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-15-6265\\_hu.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-15-6265_hu.htm)

## **III.2. Uniós jelentés: Európa-szerte elterjedt, hogy a vállalkozások akadályozzák a külföldi fogyasztók online vásárlási lehetőségeit**



Az online fogyasztási cikkek kiskereskedelmi értékesítésével foglalkozó válaszadók 38 %-a és a digitális tartalomszolgáltatók 68 %-a válaszolt úgy az Európai Unióban, hogy területi alapú tartalomkorlátozást alkalmaz a más uniós tagállamokban tartózkodó fogyasztókkal szemben. Ez alapján pedig a mind a 28 európai uniós tagállamból több mint 1400 kiskereskedő által beküldött válaszok

azt mutatják, hogy a területi alapú tartalomkorlátozás az Unióban működő fogyasztásicikk-értékesítők és digitális tartalomszolgáltatók körében egyaránt elterjedt gyakorlatnak számít.

A fentiek részben annak köszönhetőek, hogy a vállalkozások egyoldalúan amellettt döntenek, miszerint nem értékesítenek külföldön, emellettt pedig a cégek alkotta szerződéses akadályok is gátolják a fogyasztók határokon átvéelő internetes vásárlásait az Unióban.

Az ilyen jellegű korlátozások pedig akadályozzák, hogy az Európai Unióban a fogyasztók fogyasztási cikket vásároljanak vagy digitális tartalmakat érjenek el az interneten keresztül. Az információkat az Európai Bizottság az e-kereskedelmi ágazatra vonatkozó, [2015 májusa óta](#) folyamatban lévő antitrösztvizsgálat keretében szerezte be.

Az e-kereskedelmi ágazatban végzett vizsgálat célja olyan piaci információk összegyűjtése, amelyek alapján a Bizottság világosabb képet kaphat arról, hogy a vállalkozások által létrehozott esetleges akadályok hatással vannak-e az európai e-kereskedelmi piacra, és ha igen, milyen mértékben. A területi alapú tartalomkorlátozás az ágazati vizsgálat egyik témája. A területi alapú tartalomkorlátozással kapcsolatban ma közzétett tények és adatok nem kapcsolódnak semmilyen versenyellenes aggály megállapításához vagy antitrösztügy indításához. A megállapításokat felhasználják majd az ágazati vizsgálat keretében végzett, folyamatban lévő bizottsági elemzéshez, melynek célja az esetleges versenyjogi problémák azonosítása és a Bizottság [digitális egységes piaci stratégiája](#) keretében kezdeményezett fellépések kiegészítése a határokon átnyúló e-kereskedelmet hátráltató korlátok kezelése érdekében.

Mint az uniós tapasztalatok mutatják, egyre több árut és szolgáltatást értékesítenek az interneten keresztül, de a tagállamközi online vásárlások száma az Unión belül csak lassan növekszik. A Bizottság ágazati vizsgálatának közzétett megállapításai egy olyan gyakorlatra – az úgynevezett **területi alapú tartalomkorlátozásra** – vonatkoznak, amelynek keretében a kiskereskedők vagy digitális tartalomszolgáltatók az internetes vásárlók tartózkodási helye vagy országa miatt megakadályozzák, hogy fogyasztási cikket vásároljanak vagy digitális tartalomszolgáltatásokhoz férjenek hozzá. Ez a határokon átnyúló e-kereskedelmet érintő tényezők egyike.



Bizonyos esetekben úgy tűnik, hogy a területi alapú tartalomkorlátozás **a szállítók és a forgalmazók közötti megállapodásokhoz** kapcsolódik. Az ilyen megállapodások **az uniós antitröszt szabályokat megszegve korlátozhatják az egységes piacon folyó versenyt**. Ezt azonban eseti alapon kell értékelni.

Ezzel szemben, ha a területi alapú tartalomkorlátozás **egyoldalú üzleti döntéseken** alapul, akkor az erőfölénnyel nem rendelkező vállalkozások ilyen magatartása egyértelműen **nem tartozik az uniós versenyjogi jogszabályok hatálya alá**. Számos oka lehet annak, hogy a kiskereskedők és a szolgáltatók nem értékesítenek külföldön, és a kereskedelmi partnerek megválasztásának szabadsága továbbra is alapelv. Ennek alapján a Bizottság számára kiemelt fontosságú, hogy a [digitális egységes piaci stratégia](#) keretében jogalkotási aktusok révén kezelje a határokon átnyúló e-kereskedelem útjában álló indokolatlan korlátokat, és májusban további jogalkotási javaslatokat fog előterjeszteni. A versenyjog érvényesítésére irányuló intézkedéseknek és a Bizottság jogalkotási kezdeményezéseinek közös célkitűzése egy olyan térség létrehozása, amelyben az uniós polgárok és vállalkozások – tartózkodási helyüktől függetlenül – akadálytalanul hozzáférhetnek az internetes tevékenységekhez, illetve ilyen tevékenységeket végezhetnek.



Az ágazati vizsgálat megállapította, hogy a **fogyasztási cikkek** – többek között ruhák, cipők, sportszerek és elektronikus fogyasztási cikkek – internetes kiskereskedelmi értékesítésével foglalkozó válaszadók 38 %-a alkalmaz területi alapú tartalomkorlátozást. Ezen termékek esetében a területi alapú tartalomkorlátozás főképp a külföldi szállítás megtagadásában nyilvánul meg. A külföldi fizetési módok visszautasítása és – kisebb mértékben – az átirányítás, valamint a honlapokhoz való hozzáférés megtagadása szintén az alkalmazott módszerek között szerepel. Habár az ilyen jellegű területi alapú tartalomkorlátozás az esetek többségében a kiskereskedők egyoldalú üzleti döntésének eredménye, **a kiskereskedők 12 %-a a kínálatában szereplő legalább egy termékkategória esetében a határokon átnyúló értékesítést gátló szerződéses korlátozásokról számol be.**

Az **online digitális tartalmak** tekintetében a szolgáltatók többsége (68 %) azt válaszolta, hogy területi alapú tartalomkorlátozást alkalmaz a más uniós tagállamokban tartózkodó felhasználókkal szemben. Ez elsősorban a felhasználó IP-címe alapján történik, amely azonosítja a számítógépet/okostelefont és meghatározza földrajzi helyzetét. **A válaszadó tartalomszolgáltatók 59 %-a úgy nyilatkozott, hogy a szállítók szerződésben kötelezik őket a területi alapú tartalomkorlátozás alkalmazására.** A területi alapú tartalomkorlátozás előfordulási gyakoriságának tekintetében számottevő eltérések vannak a digitális tartalmak kategóriáitól és az uniós tagállamoktól függően.

Forrás: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-16-922\\_hu.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-922_hu.htm)

### III.3. Az Európai Bíróság ítélete a nemzeti hatóságok légi utas jogokkal összefüggő jogosítványairól

Az Európai Bíróság egy nemrég közzétett ítéletében ameltett foglalt állást, hogy a nemzeti hatóságok általános felügyeletet gyakorolnak a légi utasok jogainak biztosítása érdekében, nem kötelesek azonban egyéni panaszok nyomán eljárni. Aláhúzta azt is, hogy a nemzeti jogszabályokban azonban lehet számukra ilyen hatáskört biztosítani.



Az ítélet háttérében az állt, hogy az Európai Unióban légi járat törlése esetén a 261/2004/EK rendelet értelmében a légi fuvarozó köteles az érintett utasokat ellátni, valamint (a távolság függvényében 250 és 600 euró közötti) kártalanítást fizetni. Mindegyik európai uniós tagállamban kijelölésre került egy szervezet, amely ennek végrehajtásáért felel. A fogyasztók pedig panaszt tehetnek e szervnél a rendelet megsértésével kapcsolatban. Hollandiában az erre kijelölt szervezet jelenleg az államtitkár, aki általános hatáskörrel rendelkezik arra, hogy végrehajtási intézkedéseket hozzon többek között, ha a légi fuvarozó rendszeresen elutasítja



az utasok kártalanítását. Ezzel szemben a holland nemzeti szabályozás értelmében az utas által a saját esetére vonatkozóan benyújtott kérelemre nem hozhat végrehajtási intézkedéseket. Ezzel összefüggésben a Raad van State (holland Államtanács) előtt két olyan jogvita volt folyamatban, amelyben a légi utasoknak megtagadták a kártalanítás fizetését. Az államtitkártól ugyanis azt kérték, hogy hozzon végrehajtási intézkedéseket az érintett légitársasággal szemben, amit az megtagadott. A Raad van State ennek kapcsán vitatta az államtitkárnak azt a hatáskörét, hogy az egyéni helyzetekben végrehajtási intézkedéseket hozhatna az utasok kérelmének teljesítése iránt: ezért várt választ az Európai Bíróságtól.

A Bíróság az ítéletében értelmezte a szervezethez bármely utas által benyújtható „panasz” fogalmát és arra jutott, hogy ez a fogalom inkább a rendelet megfelelő végrehajtásához hozzájáruló jelzésnek tekintendő. Ez pedig nem jelenti azt, hogy e szerv köteles lenne e panasz nyomán eljárni annak érdekében, hogy biztosítsa minden egyes utas alanyi jogát a kártalanításhoz. A „szankciók” fogalmát illetően pedig arra jutott, hogy azok olyan, az általános jellegű felügyelet gyakorlása során elfogadott intézkedéseket jelentenek, amelyeket akkor hoz egy hatóság, ha bizonyos ügyben megállapítja a jogsértés tényleges bekövetkeztét. Ugyanakkor ez **nem meríti ki azt, hogy a szervezet köteles lenne az egyes konkrét eseteket illető közigazgatási végrehajtási intézkedéseket is foganatosítani.**

Az Európai Bíróság mindezek fényében arra a megállapításra jutott, hogy a tagállami, hatáskörrel rendelkező szerv főszabály szerint nem köteles a légi fuvarozókkal szemben olyan kötelező végrehajtási intézkedéseket elfogadni, amelyek a 261/2004 rendeletben előírt kártalanítás egyéni megfizetésére vonatkoznak. Ugyanakkor azt is hangsúlyozta, hogy a tagállamok a **légi utasok védelme érdekében felhatalmazhatják arra e szervezeteket, miszerint az egyéni panaszok nyomán is intézkedéseket fogadjanak el.**

Forrás: <http://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2016-03/cp160031hu.pdf>

### III.4. Váratlan műszaki hiba? – Ekkor is jár a fogyasztóknak a járat törlés miatti kártalanítás!



A légi fuvarozó még a járat váratlan műszaki probléma miatti törlése esetén is köteles az utasoknak kártalanítást nyújtani – állapította meg az Európai Bíróság. Ugyanakkor arra is rámutatott, hogy a járat biztonságát érintő rejtett gyártási hibák, szabotázs- vagy terrorcselekmények okozta műszaki problémák viszont mentesíthetik a légi fuvarozókat a kártalanítási kötelezettség alól.

Légi járatok törlésekor a 261/2004/EK rendelet értelmében<sup>1</sup> a légi fuvarozó köteles az érintett utasoknak ellátást, valamint kártalanítást (a távolság függvényében 250 és 600 euró között) biztosítani. Nem köteles azonban e kártalanítás nyújtására abban az esetben, ha bizonyítani tudja, hogy a járat törlését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni.



Az Európai Bíróság ezt az előírást értelmezte a szóban forgó ügyben. Ez arról szólt, hogy a holland fogyasztónak repülőjegy-foglalása volt egy a KLM (holland légifuvarozó társaság) által üzemeltetett, Quitóból (Ecuador) Amszterdamba (Hollandia) közlekedő légi járatra. A légi jármű 29 óra késéssel érkezett Amszterdamba. A KLM szerint a késést rendkívüli körülmények okozták, azaz több hiba egyidejű fellépése: két alkatrész ugyanis, mégpedig a motor üzemanyag-szivattyúja és a hidromechanikai egység, mint kiderült, hibás volt. Ezeket az alkatrészeket pedig, amelyek éppen nem álltak rendelkezésre, Amszterdamból kellett légi úton odaszállítani abból a célból, hogy ezt követően azokat beszereljék az érintett légi járműbe. A KLM rámutatott arra, hogy a hibás alkatrészeket nem használták azok átlagos élettartamát meghaladóan, és azok gyártója nem bocsátott rendelkezésre olyan konkrét információt, amely szerint ezen alkatrészek esetében bizonyos életkortól kezdve hibák léphetnének fel. A holland fogyasztó az ügyben a holland nemzeti bírósághoz fordult, amely előzetes döntéshozatal céljából terjesztett kérdéseket az Európai Bíróság elé. A tagállami bíróság arra várt választ, hogy az olyan műszaki probléma, amely váratlanul merült fel és nem karbantartási hiányosságból ered, és amelyet a rendes karbantartás során nem is állapítottak meg, a „rendkívüli körülmények” fogalmába tartozik-e. Ilyen módon pedig mentesíti-e a légi fuvarozót a kártalanítási kötelezettsége alól.

Az Európai Bíróság az ítéletében emlékeztetett arra, hogy a korábbi ítélkezési gyakorlatából következik, miszerint a műszaki problémák valóban minősülhetnek rendkívüli körülményeknek. A kapcsolódó körülmények azonban csak akkor minősíthetők „rendkívülieknek”, ha olyan eseményhez fűződnek, amely nem tartozik az érintett légi fuvarozó rendes tevékenységi körébe, és jellegénél vagy eredeténél fogva a légi fuvarozó tényleges befolyásolási körén kívül esik. Így például ez igaz akkor, ha az érintett légi fuvarozó flottáját képező gépek gyártója vagy az illetékes hatóság felfedi, hogy a már használatban lévő gépeknek a járatok biztonságát érintő rejtett gyártási hibája van. Ugyanerről lenne szó a légi járművekben szabotázs- vagy terrorcselekmények által okozott károk esetén is. Utalt az Európai Bíróság arra szintén, hogy a légi járművek működésében azonban elkerülhetetlenül műszaki problémák merülhetnek fel, és a légi fuvarozók a tevékenységük végzése során rendszeresen szembesülnek ilyen problémákkal. E tekintetben pedig a **légi járművek karbantartása során vagy az ilyen karbantartás hiánya miatt megnyilvánuló műszaki problémák önmagukban még nem képezhetnek „rendkívüli körülményeket”**.



A Bíróság ezzel összefüggésben arra az álláspontra helyezkedett, hogy az olyan meghibásodás, amelyet a légi jármű bizonyos alkatrészeinek az idő előtti hibája okoz, valóban váratlan eseménynek minősül. Azonban az ilyen meghibásodás jellegénél fogva a repülőgép rendkívül bonyolult működéséhez kapcsolódik, mely repülőgépet a légi fuvarozó gyakran – különösen meteorológiai szempontból – nehéz, sőt szélsőséges körülmények között üzemeltet. Tehát a légi fuvarozó tevékenysége keretében ez a váratlan esemény már a légi fuvarozó rendes tevékenységi körébe tartozik, mivel **a fuvarozó rendszeresen szembesül ilyen típusú váratlan műszaki problémákkal**. Ezenfelül az ilyen meghibásodás megakadályozása vagy az emiatt elvégzendő javítás - beleértve az idő előtt meghibásodott alkatrész cseréjét -, nem áll az érintett légi fuvarozó tényleges befolyásolási körén kívül. Ugyanis ez utóbbinak

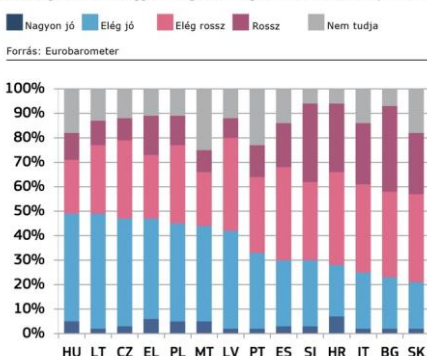
**biztosítani kell az általa a gazdasági tevékenységének céljaira üzemeltett légi jármű karbantartását és megfelelő működését.** Következésképpen pedig az olyan műszaki probléma, mint amely az alapügy tárgyát képezte, nem tartozhatott a „rendkívüli körülmények” fogalmába.

Az Európai Bíróság végül utalt arra is, hogy az **uniós előírások nem zárják ki azt, hogy az említett légi fuvarozó kártérítést kérjen a késést okozó bármely harmadik személytől, mint például az egyes hibás alkatrészek gyártójától.**

Forrás: <http://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2015-09/cp150105hu.pdf>

### III.5. 2016. évi igazságügyi eredménytábla – érdekességek a bírósági statisztikák világából

A bíróságok és bírák függetlenségének megítélése a közvélemény szerint



**Magyarország egyike a legváltozatosabb bírósági képzési módszereket alkalmazó országoknak. Egyre gyakrabban tartanak ugyanis a bírók számára általános illetve speciális továbbképzéseket, fejlesztő tréningeket, ezek között is kiemelkedő újabban az ügyviteli rendszerekben az információs és kommunikációs technológiák (IKT) használatára való felkészítés – mutat rá az Európai Bizottság által közzétett igazságügyi eredménytábla.**

A korábbi évekhez képest pozitív fejlemény tapasztalható a bírósági eljárások hosszát illetően hazánkban. Mint a jelentésből kiderül, Magyarország különösen jó helyen áll a közigazgatási perekkel, ahol átlagosan 148 nap alatt születik meg az első fokú döntés, amivel Magyarország a hetedik leggyorsabban eljáró tagállamnak számít. De polgári és kereskedelmi ügyekben is viszonylag gyorsan járnak el első fokon bíróságaink (átlag 144 nap alatt), ezzel a tizenhatodik helyen állunk a tagállamok listáján. Ugyancsak középtávon helyezkedünk el a csődeljárások lefolytatása terén: átlagosan két év alatt kerülnek megoldásra ezek az ügyek. Az eredménytáblában számos további, érdekes statisztikai adatok megtalálhatóak mind Magyarországot, mind pedig az uniós átlagot érintően, [ide kattintva](#).

## IV. Tanulságos esetek és ügyek a Budapesti Békéltető Testület gyakorlatából

### IV.1. Kifizette, letöltötte, használta is – mégsem az övé!

**Több tízezer forintot adott ki a fogyasztó a mobilalkalmazásért, amelyet később helyhiány miatt letörölt. Azt hitte bármikor újra telepítheti, ha már egyszer kifizette, és az az övé. Később hidegzuhanyként érte, hogy ezzel csak a felhasználási jogot szerezte meg és a cég bármikor megszüntetheti az alkalmazást - ahogy ez egyébként meg is történt.**



A fogyasztó szerencséjére a vállalkozás igent mondott az egyezségi ajánlatára a békéltető eljárásban és így visszakaphatta a pénzt. Azonban könnyen pórul is járhatott volna. Hiszen a cég erre nem volt köteles és egyébként az igényét el kellett volna utasítani a szerződési feltételek tartalma miatt.

A Budapesti Békéltető Testület előtti kérelmek azt mutatják, hogy a **fogyasztók könnyelműen ikszelnek és a mielőbbi igénybe vétel reményében automatikusan elfogadják a szerződési feltételeket**, ha internetes vásárlásról van szó. Ez kiváltképp igaz a mobil alkalmazásokra, amikor is például mobiltelefonra töltenek le fizetős szoftvereket. Azon túl, hogy e digitális tartalmaknak természetesen ugyanúgy ára van, mint egy hagyományos bolti terméknek, nem árt a fogyasztóknak el is olvasni azt, amire szerződnek.

Épp ezért a Testület hasznos tanácsokkal szolgált a fogyasztók számára az internetes honlapján közzétett hírében, amely [elérhető ide kattintva](#).

## IV.2 Elvesztett számlák, elfeledett tartozások – gyakori tévhit a hírközlési szolgáltatásoknál



*„Nem kaptam meg a számlát sem, ezért nem is jogos a fizetési felszólítás!” – írta a fogyasztó a Budapesti Békéltető Testülethez címzett beadványban. Holott az, hogy a csekk elkeveredett, egyáltalán nem mentesíti a fogyasztót a fizetés alól és ilyenkor jeleznie kell ezt a szolgáltatónál. Ha elmulasztja, viseli ennek következményeit, ami lehet adott esetben a szerződés felmondása, súlyos kötbér vagy épp a tartozás eladása egy*

**követeléskezelő cégnek.**

A Budapesti Békéltető Testülethez beérkező kérelmek azt mutatják, hogy a fogyasztók nincsenek még mindig teljesen tisztában például a mobilszolgáltatásokkal és egyébként is a hírközlési szolgáltatásokkal összefüggő kötelezettségeiket illetően. Habár a tudatosság valamelyest javuló tendenciát mutat, mégis rendre előfordulnak olyan beadványok, amelyek szerint a fogyasztók azért vitatják a tartozást, mert arról nem kaptak számlát, és a fizetési felszólítással ezért egyáltalán nem foglalkoznak. Holott a bírói gyakorlat szerint is ilyenkor az ellenszolgáltatás jár a szolgáltatónak, annak a díját meg kell fizetni – és például az adminisztrációs hiba csak arra van kihatással, hogy kérhet-e késedelmi kamatot a cég vagy sem. **Ha tehát a fogyasztó nem kapott számlát, akkor jár el helyesen, ha ezt külön jelzi a szolgáltatónak!**

Sokan pedig azt sérelmezik, hogy még csak nem is értesítette őket a hírközlési szolgáltató a követelés eladásáról és **önmagában emiatt tartják jogtalannak a fizetési felszólításban említett összegeket**. Pedig erről nem kell a fogyasztót külön értesíteni és mód van arra a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerint, hogy az előfizetőt maga a követeléskezelő hívja fel az eladott tartozás megfizetésére. Pusztán ettől a tényről tehát még nem lesz a követelése jogtalan.

A Budapesti Békéltető Testület internetes honlapján beszámolunk további tapasztalatainkról is a hírben, amely [ide kattintva érhető el](#).

### IV.3. Még az étolaj sem segített a közel százezres ajtó hibáján: Mire kell ügyelni garanciális javításnál?

**Étolajat kért az a mesterember az alkatrészek bekenéséhez, aki bármiféle szerszám nélkül jelent meg a fogyasztónál, hogy annak közel százezer forintos ajtaját kijavítsa. Előtte is hatszor történt telefonváltás, SMS-ezés a panaszos és a vállalkozó között, mire az ígért szakember megjelent.**



A Budapesti Békéltető Testülethez érkező kérelmek tanúsága szerint nem lehet elégszer hangsúlyozni, mit javasolt tenni a fogyasztóknak, ha garanciális vitáról van szó. Ezért a Testület összefoglalta a legfontosabb tudnivalókat.

A fenti eset jól példázza a beérkező kérelmek azon tapasztalatait, amelyek például javító-karbantartó szolgáltatásokkal, építőipari vagy kereskedelmi ügyekkel függenek össze. A türelmes fogyasztó mindösszesen **tizenöt alkalommal próbálta meg felvenni telefonon a kapcsolatot a „mesteremberrel”**, az ajtó kijavítására, kicserélésére mégsem került sor. Ebből is hétszer pedig csak SMS-üzenetváltás történt, aminek a következő eredménye lett. Összesen egyszer próbálkozott a vállalkozó embere a korábban tőle 85.000 Ft-ért megvett ajtó kijavításával, vajmi sikerrel. Alig lehetett ugyanis azt bezárni, ezért kérte a vásárló a céget, hogy tegyenek valamit az ügyben.

Érdekli a történet befejezése?

[Ide kattintva elolvashatja, valamint megismerheti a Testület összefoglalóját is a garanciális jogok érvényesítéséről.](#)

### IV.4. Internetes kuponok, fizetés után ráfizetés



Egy tanulságos ügyben a fogyasztó a vállalkozás honlapján vásárolt egy kupont 20 ezer forintért, eszerint a kedvezményezettnek lehetősége lett volna két éjszakára megszállni egy jó nevű, vidéki hotelben. A kérelmező később fel is hívta az érintett szolgáltatót, hogy időpontot egyeztessenek, amiről még visszaigazolást is kapott. A baj ezután történt, ugyanis a szálloda értesítést küldött a panaszosnak, hogy a „kuponos cég” és ő között szerződésbontás történt és az ellenértéket nem kapták meg, így pedig nem áll módjukban őt fogadni.

Miután nem sikerült a vitát közvetlenül rendezni, a panaszos a Budapesti Békéltető Testülethez fordult. A Testület végül fel is szólította a kupont kiállító céget, hogy fizessen vissza a fogyasztónak 20 ezer forintot. Mivel a hotel részére nem történt kifizetés, az eljáró tanács úgy döntött, hogy nem nekik, hanem a honlap üzemeltetőjének kell visszafizetnie az említett összeget.



A Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai szerint a fogyasztók hasonló „kuponos” esetekben nem tudják szétválasztani, hogy melyik vállalkozással és pontosan mire szerződtek, illetve hogy reklamáció esetén kivel szemben léphetnek fel. Az ilyen ügyeknek ugyanis az a jellemzője, hogy elválík egymástól a kuponokat kínáló, internetes honlapot üzemeltető és a tényleges szolgáltatást nyújtó vállalkozás.

További érdekes esetet, valamint a kuponos szolgáltatásokkal összefüggő jótanácsokat is megismerhet az olvasó, ha [ide kattint](#).

#### **IV.5. 400.000 Ft-ja bánta a fogyasztónak, hogy nem használta az értékmegőrzőt!**

**400.000,- Ft kára keletkezett annak a fogyasztónak, aki cipőjét, márkás óráját, pénztárcáját, nagyértékű mobiltelefonját és 70.000,- Ft készpénzt is a fűbe tett a strand területén belül. Mindezt ugyanis ellopták, a fürdő pedig ezért nem vállalt felelősséget, mert az értéktárgyakat nem az értékmegőrzőben helyezte el – erről szolt a Budapesti Békéltető Testületnek címzett kérelem.**



A nyilvánosság számára nyitva álló helyek –fürdők, kávéházak, éttermek, színházak, és más hasonló helyek – azokért a tárgyakért tartoznak felelősséggel, amelyeket a fogyasztók ezekre a helyekre rendszerint magukkal szoktak vinni, ha pedig van megfelelő hely a vagyontárgyak elhelyezésére, akkor az intézmény csak az itt elhelyezett tárgyakért tartozik felelősséggel. Kérdés, hogy mi az, amit a fogyasztók rendszerint magukkal visznek. Ma már mindenhol a fogyasztóval van mobiltelefonja, amely egyre nagyobb értéket képvisel, és a szükséges mennyiségű, de aktuálisan nem viselt ruházat – strandon cipő, felsőruházat, kendő, kávézóban, moziban kabát - értéke is nagyon széles skálán mozog, a drága pénztárcában a fogyasztónál tartott jelentős mennyiségű készpénz azonban mindenképpen indokolatlan volt.

Sokkal lényegesebb azonban az, hogy mi számít megfelelő helynek az értéktárgyak megőrzésére. Ezt alapvetően az intézmény maga jelöli ki, annak mentén, hogy milyen helyiség az, amelynek az őrzéséről maximálisan tud gondoskodni. Éppen ezért kell figyelniük a fogyasztóknak az erre vonatkozó tájékoztatásokat. Ugyanakkor nem csupán ezeket érdemes észben tartani. Ha kíváncsi a folytatásra, ismerje meg teljes hírünket a Budapesti Békéltető Testület internetes honlapján, [ide kattintva](#).

#### **IV.6. Ezekre ügyeljenek a fogyasztók, a szolgáltatók pedig járjanak el méltányosan! - Ajánlás a szabálytalan vételezés kapcsán elvárt szolgáltatói eljárásról**



**A Budapesti Békéltető Testület azt tapasztalta, hogy a fogyasztók sokszor nincsenek tisztában azon alapvető jogaikkal, amelyek megilletik őket akkor, amikor a mérőóra ellenőrzésére kerül sor, legyen szó akár villamos energia-, akár pedig a földgáz szolgáltatás igénybevételéről.**



**Nem véletlen ugyanis az, hogy amennyiben a szolgáltató a mérőóra befolyásolására utaló nyomokat vagy az óra sérülését tapasztalja, akkor utána gyakran a fogyasztó több százezer forintos, kötbér megfizetésére vonatkozó felszólítást kap.**

Így a fogyasztók általában nem tudnak arról, hogy a szabálytalan vételezés már azzal is megvalósulhat, ha a mérőóra megsérül vagy a plomba hiányzik. Előfordult például, hogy a szolgáltató szabálytalan vételezés miatt támasztott négyszázezer forintos kötbér-követelést a fogyasztóval szemben, aki viszont nem tudott a mérőórával kapcsolatos bejelentési- és állagmegóvási kötelezettségéről. A kérelmében pedig maga írta le: látta ugyan, hogy évekkal ezelőtt már a plomba elvált a mérőórától, és azt mindig visszatette az órára azért, hogy az később rendelkezésre álljon, és be tudja mutatni ellenőrzéskor, ugyanakkor ezt a sérülést a szolgáltatónak elmulasztotta bejelenteni, holott ez kötelezettsége lett volna.

Többek között e tapasztalatok miatt állította össze a Budapesti Békéltető Testület az **1/2016. számú ajánlását a szabálytalan vételezés kapcsán elvárt szolgáltatói eljárásról**, amelynek szövege [megtekinthető ide kattintva](#).

## **V. Szakmai hírek és programok a Testület mindennapjaiból**

### **V.1. Diákok fogyasztóvédelmi vetélkedője a Széchenyi István Kereskedelmi Szakközépiskolában**

A Budapesti Gazdasági Szakképzési Centrum Széchenyi István Kereskedelmi Szakközépiskolája és gazdasági munkaközössége a Centrumhoz tartozó iskolák diákjai számára kétfordulós fogyasztóvédelmi versenyt szervezett, amelynek döntője 2016. április 5-én 10 órakor került megrendezésre a Széchenyi István Kereskedelmi Szakközépiskolában (Budapest VIII. kerület Vas utca 9-11.). A zsűri egyik felkért szakértője a Budapesti Békéltető Testület egyik tagja volt.



A döntőbe jutott fővárosi iskolák és csapatok [megtekinthetők ide kattintva](#).

### **V.2. 2016-ban tovább folytatódtak a fogyasztóvédelmi oktatások a fővárosi általános- és középiskolákban**



2016. január 26-án a Budapesti Békéltető Testület újabb fogyasztóvédelmi előadást tartott, ezúttal a fővárosi **Kisfaludy Károly Középiskolai Kollégium** diákjai és pedagógusai számára. Legnagyobb örömünkre itt is nagy érdeklődést tapasztaltunk. Az oktatások ezt követően is folytatódtak, hasonlóan pozitív tapasztalatokat szereztünk 2016. február elsején a **Kőbányai Széchenyi István Általános Iskolában**. 2016. február 8-9-10-én pedig a **BGSZC**

**Szent István Közgazdasági Szakképző Iskolában** bővítettük a diákok és a pedagógusok ismereteit.

Az ingyenes fogyasztóvédelmi előadásokra a Budapesti Békéltető Testület továbbra is várja az érdeklődő oktatási intézmények jelentkezését a [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu) e-mail címre, amellyel éljenek bátran, ahogy azt már további számos iskola is megtette 2015-ben. A fogyasztóvédelmi oktatásokkal kapcsolatos hírünk [ide kattintva érhető el](#).



### V.3. Fogyasztóvédelmi előadás a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem hallgatóinak

**2016. március 29-én fogyasztóvédelmi előadás megtartására került sor a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem hallgatói számára is. Az ipari termék- és formatervező, valamint műszaki menedzser alapszakos hallgatók nagy érdeklődéssel hallgatták a Testület előadójának prezentációját.**



Az előadás keretében szó esett a fogyasztóvédelem állami intézményrendszeréről, a minisztériumok jogalkotási feladatairól és külön a fogyasztóvédelemért illetékes szaktárcáról is. Sor került továbbá a fogyasztóvédelmi feladatkörrel bíró hatóságok szerepkörének és a békéltető testületek feladatainak elhatárolására. Megtudták a hallgatók, hogy az egyedi fogyasztói igények megalapozottságát a testületek vizsgálják, míg a hatóságok a jogszabályoknak való megfelelés megsértése esetén járnak el és bírságnak.

A résztvevők így most már ismerik fogyasztói jogérvényesítési lehetőségeiket és a megfelelő szervezethez fordulnak, ha valamilyen vitájuk támadna egy céggel vagy szolgáltatóval.

### V.4. Online vitarendezési tanácsadás a hazai vállalkozásoknak

Telenor Magyarország Zrt, Vodafone Magyarország Zrt, TESCO-GLOBÁL Áruházak Zrt, JátékNet.hu Webáruház Kft, Magyar Telekom Nyrt, Magyar Utazási Irodák Szövetsége, Önszabályozó Reklám Testület – a Budapesti Békéltető Testület már több online értékesítéssel is foglalkozó cégnek tartott személyes



**tanácsadást és válaszolt az uniós békéltető honlappal összefüggő kérdéseikre.** A Testület bízik abban, hogy a vállalkozásokkal kialakított jó kapcsolat tovább erősödik, ez az egyik záloga a fogyasztók és cégek közötti viták gyors, ingyenes lezárásának.

2016. február 15-én indult el az az Európai Bizottság által fejlesztett uniós békéltető honlap (<http://ec.europa.eu/odr>), amely lehetővé teszi, hogy a fogyasztó egyszerűen, ingyen egyezzen meg akár a karosszékből, ha vitába keveredett az online vásárolt terméket, szolgáltatást illetően a vállalkozással. A megbeszélésen a Testület bemutatta az uniós békéltető honlapot, az online vitarendezési eljárás lényeges ismérveit, valamint szó esett a vállalkozásokat az online eljárásban terhelő együttműködési kötelezettségről is. Egyértelmű volt az igény a cégek részéről, hogy **amikor csak lehet**, számukra költségkímélő módon és az **interneten keresztül szeretnének részt venni a vitarendezésben**, amelyre a honlap lehetőséget is nyújt. Ehhez viszont meg kell tanítani annak használatát. A Budapesti Békéltető Testület többek között ebben is segít és tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pontként támogatást nyújt a feleknek az uniós békéltető honlap működését illetően. A tapasztalatok szerint ez a vállalkozásoknak legalább olyan fontos, mint a fogyasztóknak: **a megegyezésre való hajlandóság nagymértékben elősegíti a vita mindkét fél számára ingyenes, gyors lezárását.**

Az online vitarendezési tanácsadásokról szóló hírek megtekinthetők az alábbi internetes linkeken:

<http://bekeltet.hu/1-Hirek/314-Online-vitarendezeesi-tanacsadas-a-hazai-nagyvallalatoknak>

<http://bekeltet.hu/1-Hirek/321-Ujabb-online-vitarendezeesi-tanacsadas-a-hazai-vallalkozasoknak>

## V.5. A CCC Hungary Shoes Kft. általános alávetési nyilatkozata a Budapesti Békéltető Testület előtt

ÁLTALÁNOS ALÁVETÉSI NYILATKOZAT  
Békéltető testületi eljárásról

Alulírott Hódi Sándor  
Születési hely/ideje: Kolo, 1975.02.21  
Anyja neve: Jolanta Kwartkowska  
Lakcíme: 1126 Budapest, Németvölgyi út 54/b  
mint az alábbi vállalkozás (vezetője/igazgatója/ képviselője\*)  
Vállalkozás megnevezése: CCC Hungary Shoes Kft.  
Székhelye: 1123 Budapest, Alkotás utca 53.  
Vállalkozási Cégjegyzék száma: 01-09-991763  
Vállalkozási Adószám: 24128296-2-44  
Elérhetőségi e-mail cím: [szekelyoszas@ccc.eu](mailto:szekelyoszas@ccc.eu) telefon: +361-785-2118

nyilatkozik, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36/C.§ (1) bekezdése alapján a vállalkozásommal szemben lefolytatott békéltető testületi eljárások (okok) alávetem magam és egyeség hiányában a

A CCC Hungary Shoes Kft. megújította a Budapesti Békéltető Testület előtt tett általános alávetési nyilatkozatát, amelyben korlátozások nélkül, kötelezőnek és végrehajthatónak fogadta el magára nézve a Testület által meghozatalra kerülő döntéseket. Az általános alávetési nyilatkozat [ide kattintva érhető el](#).

## V.6. Szakmai egyeztetés a Média- és Hírközlési Biztossal az előfizetők jogorvoslati, illetve érdekérvényesítési lehetőségeinek előmozdításáért

2016. március 22-én szakmai egyeztetésre került sor a Média és Hírközlési Biztos és a Budapesti Békéltető Testület között, hiszen mindkét szervezet célja közös: **hatékony jogorvoslati lehetőségek biztosítása a rendelkezésre álló jogi kereteken belül maradván.**



A megbeszélésen sor került a feladatellátás során nyert tapasztalatok megosztására és egymás jó gyakorlatainak megismerésére. Mindezek alapján pedig felmerült az együttműködés további irányainak rögzítése és lefektetése, amely többek között a kommunikációs tevékenység szorosabb összehangolásában, egymás szakmai rendezvényein való részvételben, valamint további, közös programok megvalósításában fog megmutatkozni.

Az egyeztetésről elkészült összefoglaló [ide kattintva érhető el](#) a Budapesti Békéltető Testület internetes honlapján.

## V.7. Pozitív fogadtatás az Utazási Kiállításon



**A Budapesti Békéltető Testület idén is képviseltette magát a 2016 márciusi Utazási Kiállításon és ingyenes fogyasztóvédelmi tanácsadást nyújtott minden érdeklődő számára. A fogadtatás rendkívül pozitív volt, hasznos ismeretekkel és jó élménnyel távoztak a vendégek a kihelyezett standtól.**

Az expóra kilátogatók nagy számban fordultak a Testülethez kérdéseikkel. A legtöbben csak általánosságban érdeklődtek a békéltető eljárásról, de voltak sokan, akiknek fogyasztói jogvitája támadt és megfelelő tanácsot, illetve segítségnyújtást kértek. A felmerült problémák a fogyasztóvédelem minden területét érintették, a Testület segített többek között üdülési joggal kapcsolatos gondok megoldásában, volt olyan fogyasztó, akinek egy elromlott turmixgéppel vagy éppen mosógéppel kapcsolatban volt problémája, és természetesen utazással kapcsolatos fogyasztói jogviták rendezése érdekében is megkaptak a kilátogatók minden segítséget.

A rendezvény tapasztalatairól szóló hírünk [ide kattintva olvashatnak bővebben](#).

## V.8. „Kössünk egyezséget!” – erre biztatja a Kossuth Rádió is a hallgatókat

**A békéltető testületek ismertsége szempontjából nagy jelentősége van a média szerepvállalásának. Ez is egy forrás, ahonnan a testületek feladatait, ingyenes, gyors eljárásukat megismerhetik a fogyasztók és vállalkozások.**

Többek közt ebben is segítséget nyújt a Kossuth Rádió „G7” című műsora, amelynek 2016. április 17-i adásában a Budapesti Békéltető Testület elnökével készített interjúból hallhattak a fogyasztók és vállalkozások az eljárás nyújtotta lehetőségekről. Szó volt emellett a 2016. február 15-én elrajtolt uniós békéltető honlapról és az első tapasztalatokról is.



A műsorról kapcsolatos hírünk [itt érhető el](#).



**V.9. Megjelent a „Mindennapi fogyasztóvédelem” c. újság legújabb, 2016. évi tavaszi száma**



2016 áprilisában megjelent a Budapesti Békéltető Testület gondozásában a „Mindennapi fogyasztóvédelem” c. újság újabb száma. A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium támogatásával elkészült magazinban megújult és egyben változatos tartalommal mutatjuk be közérthetően azokat a fogyasztókat érintő problémákat, érzékeny területeket, amelyekkel magunk is nap mint nap találkozunk.

Az újság megjelentetésével egy újabb lépést kívántunk tenni a fogyasztók és vállalkozások felé, egyúttal arra is törekedtünk, hogy minél több, fontos információt osszunk meg az olvasókkal.

*Budapest, 2016. április 19.*