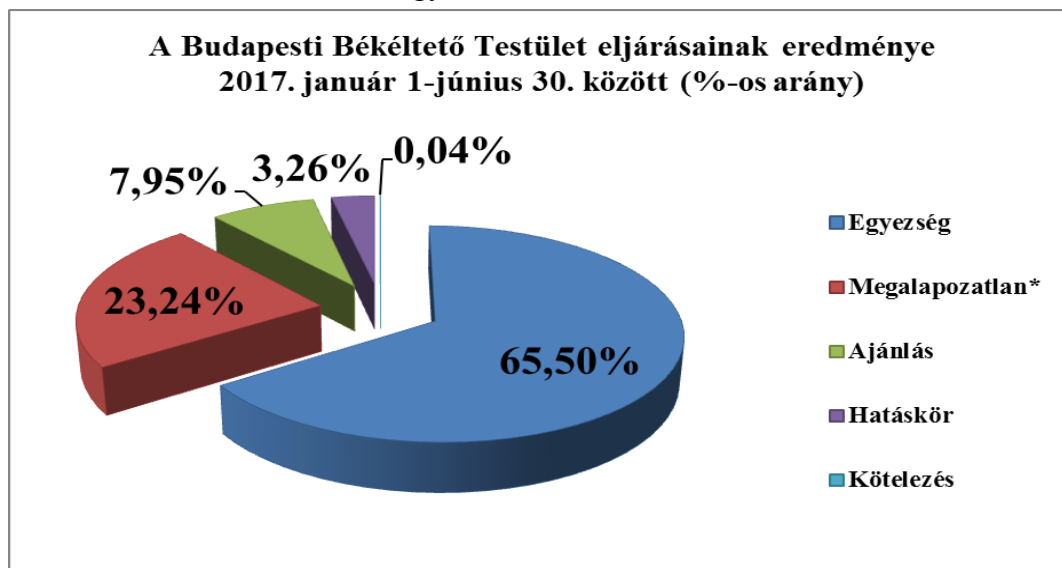


Fogyasztóvédelmi tendenciák a Budapesti Békéltető Testület előtt 2017. első félévében

A több mint tizenöt százalékos ügyszámnövekedés eredményeként már közel háromezer fogyasztó fordult a Budapesti Békéltető Testülethez 2017. első félévében azért, hogy ingyen és gyorsan oldja meg vállalkozással fennálló fogyasztóvédelmi vitáját. Ebből a Testület már több mint kétezer-háromszáz fogyasztóvédelmi ügyet döntött el és zárt le, ezek közel háromnegyede rendeződött is békés úton, az eljárásnak köszönhetően. Ebben nem kis szerepe volt annak, hogy a vállalkozások egyre inkább együttműködők és részt vesznek az eljárásban, legyen szó akár a nagy multi szolgáltatókról vagy éppen a kis- és középvállalkozásokról.

Megoldott vitás ügyek, eredményes eljárások a fogyasztók és vállalkozások között

Tovább nőtt a Budapesti Békéltető Testületbe vetett fogyasztói és vállalkozói bizalom 2017. első félévében, amelynek eredményeként közel háromezer (2792) fogyasztó kívánta a békéltetési eljárás útján rendezni valamilyen fogyasztóvédelmi vitáját. A tavalyi adatokhoz képest gyarapodott ugyanis a beérkezett kérelmek száma, és az ügyszámnövekedés már tizenöt százalékos. Rendkívül nagy az egyezségek száma is. Beleértve pedig még a vállalkozások által önként és fogyasztóbarát módon teljesített, egyébként nem kötelező erejű döntéseket is, a Testület rendezi a fogyasztóvédelmi vitákat.



* meghallgatás kitűzése nélkül és meghallgatáson elutasított,
valamint lehetetlenség miatt megszüntetett ügyek

További információ a sajtónak:
Dr. Baranovszky György, elnök
Budapesti Békéltető Testület
telefon: 06-30-954-8131
Web: www.bekeltet.hu

Az ügyek mintegy húsz százalékában a jogi szabályok nem tették lehetővé azt, hogy a fogyasztók kérésének a vállalkozások eleget tegyenek. Ezekben az esetekben a kérelem elutasítására került sor. Az ügyek mindössze három százalékában fordult elő, hogy az vagy nem fogyasztóvédelmi jellegű volt, esetleg más szervezet járhatott el abban. Elenyésző volt végül azon esetek aránya, amikor is az ajánlásoknak a vállalkozások mégsem tettek eleget vagy amikor kötelezést hozott a Testület.

Fogyasztóbarát magatartást tanúsító és együttműködő vállalkozások, önként teljesített ajánlások

A két éve módosított fogyasztóvédelmi törvény hatására a vállalkozói együttműködés tovább erősödött a Budapesti Békéltető Testület eljárásában. Ennek köszönhetően a Testület előtt a fogyasztók szemtől-szemben találkoztak azoknak a cégeknek, szolgáltatóknak a képviselőivel, amelyek alkalmazottjai korábban elutasították panaszukat.

A Testületbe vetett vállalkozói bizalom növekedését mutatja, hogy **1508 egyezség** született az eljárások során, és az ezen kívül meghozott **183 ajánlás** jellegű döntés (amikor a fogyasztónak volt igaza, de a döntés nem kötelező) közel 80 %-át a vállalkozások önként teljesítették.

A fentiek egyébként annak is köszönhetőek, hogy a vállalkozások kötelesek együttműködni a békéltető testületekkel, ellenkező esetben fogyasztóvédelmi bírsággal kell számolniuk.

Egyúttal nagy szerepe van a Testület által vezetett **pozitív listáknak** is. Nevesítve nyilvánosságra kerülnek ugyanis többek között azok a cégek, amelyek az egyes eljárásokban olyan megoldást is hajlandóak voltak vállalni, amit, ha később mégsem teljesítenének, azt jogi úton a fogyasztó kikényszerítheti. Ennél fogva pedig az kötelező erejű. Az ilyen, bírósági ítélettel egyenértékű döntésekről vezetett listán közel háromszáz különböző ügy szerepel 2017. első félévében. Erre olyan vállalkozások kerülhettek fel például, mint a CCC Hungary Shoes Kft. (tizenhat érintett ügyel), az Intrum Justitia Kft. (tizenhárom érintett ügyel), az emag.hu-t üzemeltető S.C Dante International SA (tizenkettő érintett ügy), a Shoebox Kft. (tizenkettő érintett ügy), Telenor Magyarország Zrt. (tizenkettő érintett ügy), Magyar Telekom Nyrt. (tíz érintett ügyel), a Vodafone Magyarország Zrt. (tíz érintett ügy), a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. (hat érintett ügy), vagy éppen az Extreme Digital Kft. (hat érintett ügy).

A tapasztalatok szerint ez nagy segítség a fogyasztók számára is, hiszen már az eljárás igénybe vétele előtt tájékozódhatnak azokról a vállalkozásokról, amelyek vita esetén nagyobb gyakorisággal hajlandóak az ingyenes, békés megoldásra. Egyúttal a lista fogyasztóbarát magatartásra ösztönzi magukat a cégeket.

További információ a sajtónak:

Dr. Baranovszky György, elnök

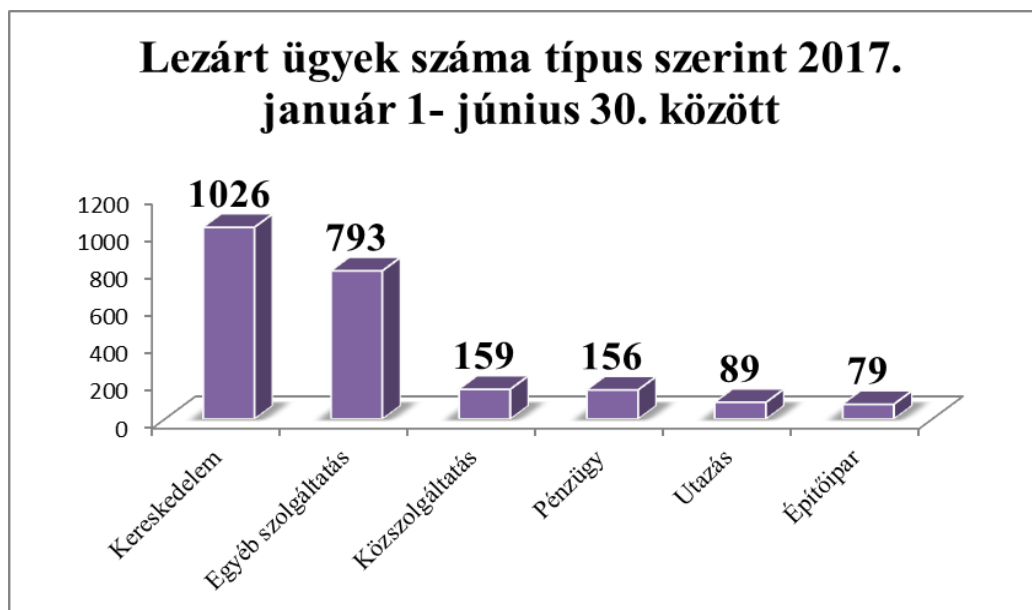
Budapesti Békéltető Testület

telefon: 06-30-954-8131

Web: www.bekeltet.hu

Tipikus vitás ügyek az egyes ügýtípusok szerint

A Budapesti Békéltető Testület előtt hat különböző ügýtípust különböztetünk meg, ezek egyúttal csökkenő sorrendben azt is jelzik, melyek a leggyakoribb viták: kereskedelmi ügyek (pl: termékbemutatók, garanciális problémák, e-kereskedelem), egyéb szolgáltatás (hírközlési hűségrszerzések és számlázási problémák, parkolási- és személyszállítási bírságok), közszolgáltatások, pénzügyi szolgáltatás, utazás, építőipar. A tapasztalatok szerint a **fogyasztóknak leggyakrabban (több mint ezer vitás ügy) továbbra is a kereskedelmi ügyeknél** gyúlik meg a bajuk a vállalkozásokkal. Gyakran már a garanciaidőn belül is - az észlelt hiba ellenére - csak fizetős javítást vállal a cég vagy a csereigényt utasítja el, akár többszöri sikertelen javítás után is, sokszor pedig internetes vásárlással vagy éppen termékbemutatóval függenek össze az ügyek.



Közel nyolcszáz (800) ügy az ún. „egyéb szolgáltatás” típusba tartozott, ide tartoznak többek között a kuponos szolgáltatásokkal, hírközlési hűségrszerzésekkel és vitatott számlákkal, személyszállítási szolgáltatásokkal, légi járat késésekkel vagy éppen a parkolási bírságokkal összefüggő beadványok. Ezt követi csökkenő sorrendben (159) a **közszolgáltatások** kategóriája. E körben legtöbbször villamos energia-, földgáz szolgáltatás volt a beadványok tárgya, de ide tartoznak a személyszállítási-, kéményseprőipari-közszolgáltatással, víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos fogyasztóvédelmi viták is. A **pénzügyi tárgyú ügyekkel** (156) összefüggésben ugyancsak többször fordultak a Testülethez, itt tartjuk számon például a hallgatói hitellel és a fogyasztói csoportokkal összefüggő beadványokat. Biztosítókra, bankokra és egyéb pénzügyi szolgáltatókra is több panasz érkezett, amelyek áttételre kerültek a hatáskörrel rendelkező Pénzügyi Békéltető Testülethez. Jóllehet az **utazási** (szám szerint: 89, a beígért programok elmaradása, szálláshelyek nem megfelelő volta miatti fogyasztói kérelmek) és az **építőipari ügyek** (szám szerint: 79, például: kivitelezési szerződések miatti garanciális viták) aránya nem jelentős, ugyanakkor ezek gyakran jelentős ügyértékkel bírnak. Itt akár több százezer forintos vagy egymillió forintot meghaladó körutazásokról vagy több millió forintos kivitelezési szerződésekről beszélünk.

További információ a sajtónak:

Dr. Baranovszky György, elnök

Budapesti Békéltető Testület

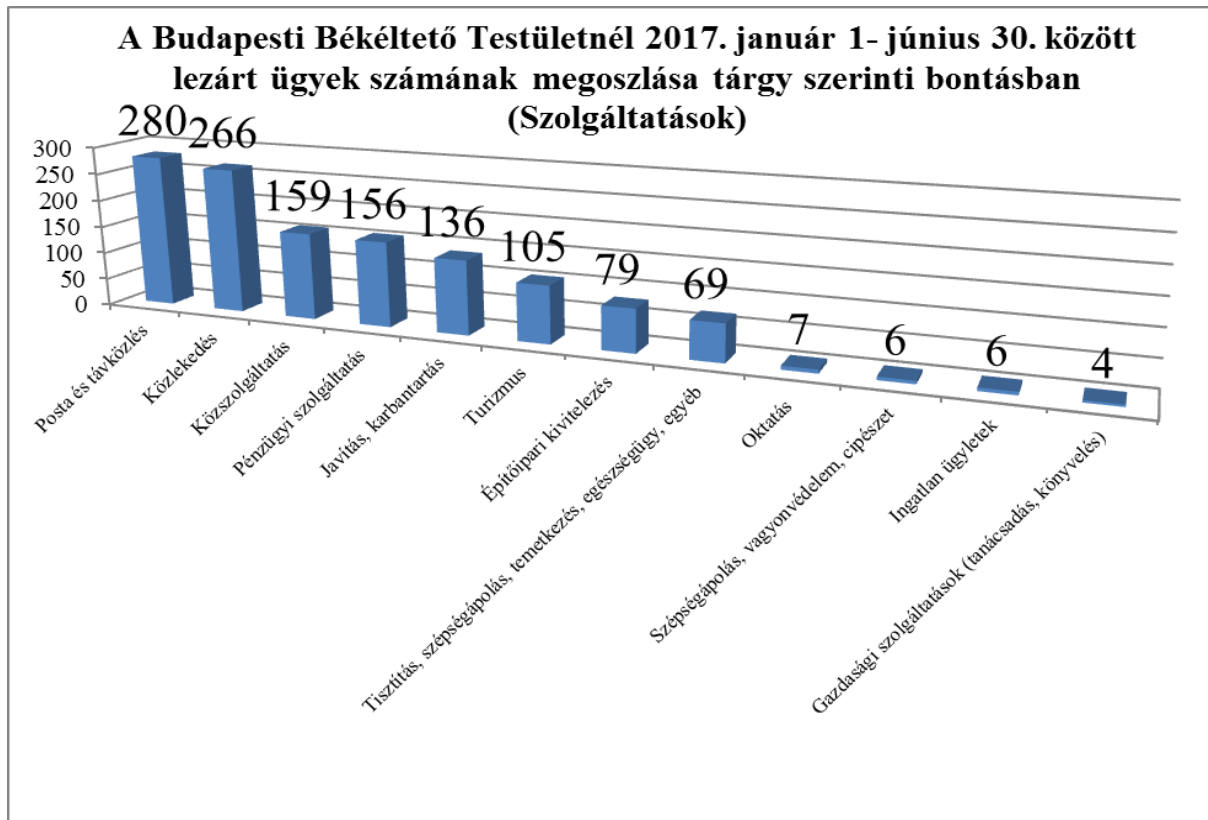
telefon: 06-30-954-8131

Web: www.bekeltet.hu

A fogyasztók által leggyakrabban kifogásolt szolgáltatások és termékek 2017. első félévében

A Budapesti Békéltető Testület előtti lezárt ügyeket aszerint is csoportosíthatjuk, hogy azok épp valamilyen **termékkel** (például: gépjármű, notebook, számítógép) vagy pedig valamely **szolgáltatással** (például: építőipar, hírközlés, utazás) kapcsolatos fogyasztóvédelmi vita folytán kerültek benyújtásra.

A szolgáltatások területén a posta- és távközlési, közlekedési szolgáltatásokkal és a közszolgáltatásokkal volt kapcsolatos a legtöbb ügy



A **posta- és távközlési ügyek (280)** esetében legtöbbször a postai csomag- és levélfeladással, hűség szerződésekkel, mobiltelefon- és internet előfizetésekkel kapcsolatban kértek leggyakrabban segítséget. A **közlekedési szolgáltatással (266)** összefüggésben jelentős a légi személyszállítási szolgáltatás hiányosságával összefüggő beadványok száma, itt például a légi járatok késése, törlése okozott problémát vagy éppen a reptéri becsekkoláskor felszámított pótdíjak. Végül a szolgáltatások területén a **harmadik helyen a leggyakrabban érintett, vitás ügyeknek a közszolgáltatások köre (159)** bizonyult. Itt tartjuk számon például a szabálytalan vételezéssel összefüggő ügyeket, amikor a fogyasztónak fizetési felszólítást küld a szolgáltató, mert álláspontja szerint hozzányúlt az órához, de ide sorolandók a fogyasztók és a villamos energia, földgáz szolgáltatók közötti díjfizetéssel, tartozással kapcsolatos viták is.

További információ a sajtónak:

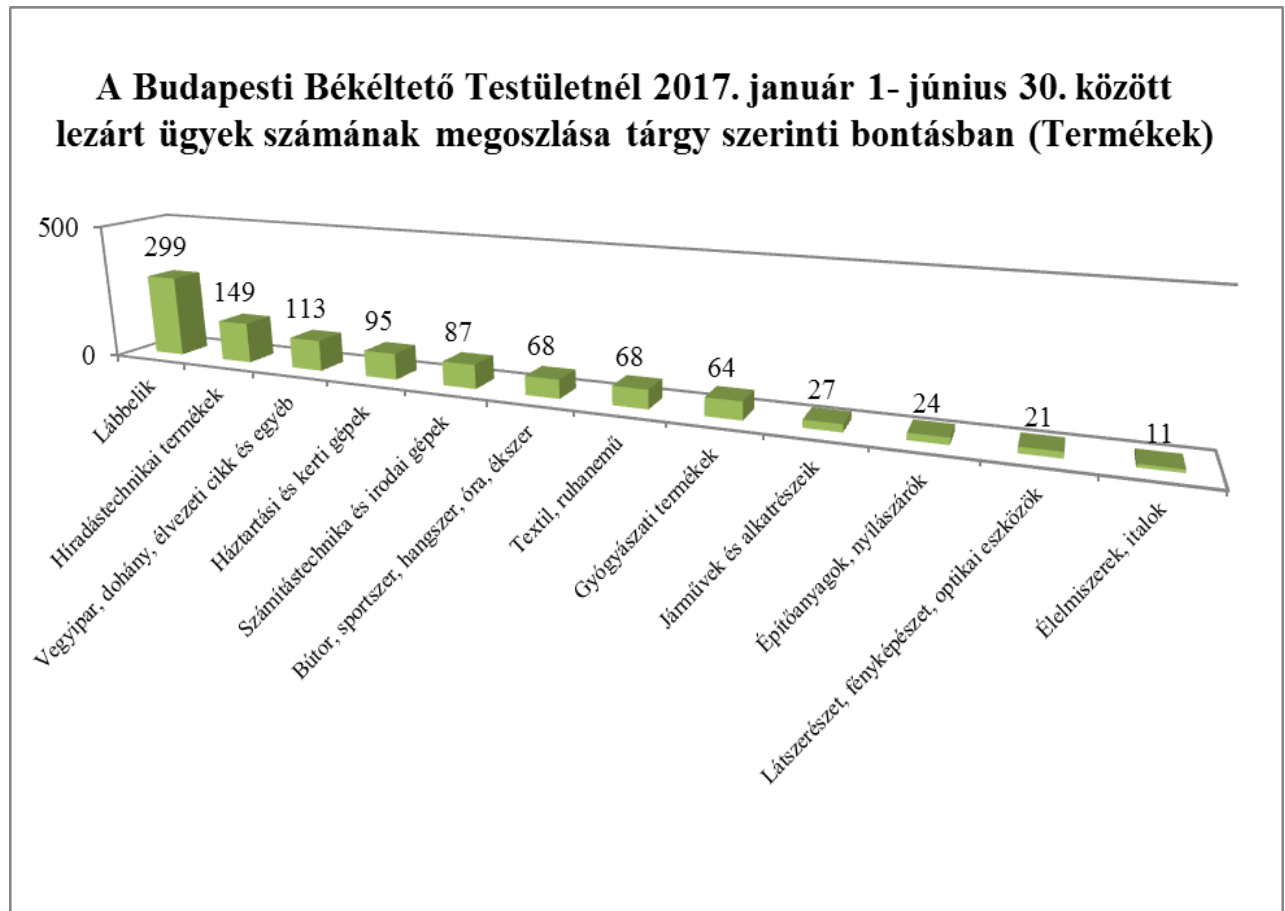
Dr. Baranovszky György, elnök

Budapesti Békéltető Testület

telefon: 06-30-954-8131

Web: www.bekeltet.hu

Tönkrement híradástechnikai árucikkek, használhatatlan lábbelik a legtöbbször vita tárgyává tett termékek között



A termékek esetében jellemző, hogy közel háromszáz esetben akár a magas vételár, neves gyártó ellenére néhány használatot követően tönkrement a **lábbeli** (299) és használhatatlannak bizonyult.

Közel százötven esetben a fogyasztóvédelmi probléma meghibásodott mobiltelefonokkal, televíziókkal, egyéb **híradástechnikai termékkel** (149) függött össze. Harmadik helyen a **vegyipari, dohány- és élvezeti cikkek és egyéb termékek** kategóriája áll (113).

Külön meg kell említeni itt a gyógyászati és egészségmegőrző termékekkel (64) összefüggő eljárásokat, amely árucikkek az egyes termékbemutatók során kerültek értékesítésre. Jól láthatóan tovább **csökkent az üzleten kívüli értékesítés miatti eljárások aránya**, azonban az is látszik, hogy még mindig többször fordul az „ingyenes egészségügyi szűrések” problémája, és hogy a fogyasztókat becsapják – mint írják – ezeken a rendezvényeken.

További információ a sajtónak:
Dr. Baranovszky György, elnök
Budapesti Békéltető Testület
telefon: 06-30-954-8131
Web: www.bekeltet.hu

A digitális fogyasztóvédelem problémái

A Budapesti Békéltető Testület kizárólagos illetékességgel bír Magyarországon (a pénzügyi, biztosítási jellegű ügyek kivételével) a határon átnyúló, internetes vásárlásból fakadó viták intézésében, és ezen kívül segíti a hazai és uniós fogyasztókat is, ha fogyasztóvédelmi jellegű kérdéseik vannak.

A tapasztalatokból jól látszik, hogy az online értékesítésből eredő problémák leginkább a légi személyszállítási szolgáltatások, valamint a webáruházakból történő termékmegrendelések esetében kerülnek előtérbe.

-A repülőjegyek megvásárlását illetően sok gondot okoz később az általános szerződési feltételek ismeretének a hiánya, például, hogy a fogyasztók nem néznek utána a becsekkolás, illetve a beszállókártya bemutatására vonatkozó előírásoknak. De ugyancsak több a figyelmetlenség az utasok nevének megadásánál, és később már csak pótdíj ellenében van mód a kijavításra. A légi járatok törlése, késése miatti kártalanítások kifizetésének elmaradása mellett még mindig jelentős azon esetek aránya, amikor a fogyasztó nem számol azzal, hogy - ha közbejön valami és nem tud elutazni - a jegymódosítás lehetősége teljesen kizárt vagy korlátozott.

-A légi személyszállítási ügyek mellett jelentős az e-kereskedelemmel összefüggő vitás ügyek száma is. Itt a vita tárgya legtöbbször, hogy a vállalkozások feltételhez kötik és jogszabályellenesen értelmezik a fogyasztóvédelmi előírásokat, korlátozzák a fogyasztók tizennégy napos meggondolási lehetőségét. Nem egyszer fordult elő, hogy az érintett cég a visszaküldött terméket saját – harminc napos visszaküldést biztosító és az ÁSZF-ben feltételhez kötött – garanciája keretében kezelte. Holott ha az átvételtől tizennégy napon belül történik az indokolás nélküli elállási jog érvényesítése – és nem áll fenn olyan kizáró ok, amelyet jogszabály rögzít, mint például DVD-lemezekenél azok felbontása – akkor nem lehet korlátozni a fogyasztók e speciális jogát. Ilyen volt az az eset, amikor a termék sérülése miatt még határidőben visszaküldött több százezer forintos laptopot egyáltalán nem akarták már visszavenni.

Emellett kifogásként merül fel sokszor szintén, hogy a webáruház csupán néhány soros e-mail üzenetben kizárja a garanciális felelősségét a termék hibája miatt, arra hivatkozva, hogy sérülést tapasztalt az árucikken. Ezt nem lehet megtenni például a tartós fogyasztási cikkek kötelező egyéves garanciája esetében, és ekkor is bizonyítani kell, hogy a hiba oka a vásárlást követően keletkezett. Egy néhány soros e-mail pedig erre nem lehet megfelelő, hanem független szakvéleményre van szükség.

Meg kell jegyezni végül, hogy az online fogyasztóvédelmi vitarendezés során is az ügyek megoldódnak és az eljárás megindítását követően jelzik a fogyasztók, hogy igényüket teljesítették.

További információ a sajtónak:
Dr. Baranovszky György, elnök
Budapesti Békéltető Testület
telefon: 06-30-954-8131
Web: www.bekeltet.hu