

Mire panaszkodnak a fogyasztók a legjobban?

Több mint nyolcezer megkeresés, megoldott vitás ügyek, elégedett fogyasztók és vállalkozások, tájékoztatás, tanácsadás, oktatás, sikeres fogyasztóvédelem a vitarendezésben – ez a mérlege a Budapesti Békéltető Testület 2018. évi tevékenységének. A vállalkozások együttműködők, fontosak számukra a fogyasztók.

A Testület minden eddiginél sikerebb évet zárt 2018-ban, a fogyasztóvédelmi békéltetés egyre népszerűbb Magyarországon.

A Budapesti Békéltető Testület a fogyasztók és vállalkozások közötti vitás fogyasztóvédelmi ügyek rendezésére hivatott. Ingyenes, gyors, egyszerű eljárást kínál, általa elkerülhetik a felek a bírósági utat. **2018-ban a Testülethez több mint nyolcezer (8546) megkeresés érkezett.** Ebből 2959-en fogyasztóvédelmi tanácsot, míg jóval több, mint ötezen (5587) pedig a békéltető testületi eljárás (fogyasztói jogvita) lefolytatását kérték. Ezen kívül a fogyasztóvédelmi törvény alapján a Budapesti Békéltető Testület, mint a hazánkban kijelölt szervezet dönt a határon átnyúló online vitákban az alternatív vitarendezési ügyekben, és segíti a fogyasztókat és vállalkozásokat az uniós békéltető honlap használatában.

A vállalkozói magatartás értékelése

A békéltető testületi eljárás sikerének kulcsa a vállalkozói együttműködés, amely 2018-ban még tovább erősödött. A vitával érintett vállalkozások, legyen szó akár a milliós ügyfélkörrel bíró szolgáltatókról, vagy akár a mikro-, kis- és középvállalkozásokról, ugyanúgy részt vettek a fogyasztóvédelmi vitarendezési eljárásokban és ennek köszönhetően a Testület előtt megoldódtak a vitás ügyek.

A fogyasztóvédelmi törvény szerint egyébként együttműködési kötelezettség érvényesül az eljárásban, amelyet, ha a kereskedő nem tart be, úgy fogyasztóvédelmi bírság kiszabására kerül sor. Rendkívül pozitív tendenciát mutat viszont az, hogy 2018-ban elenyésző számban mutatkozott szükségesnek a megyeszékhely szerinti járási fogyasztóvédelmi hatóság értesítése a fenti kötelezettséget megsértő vállalkozásokról. Épp ellenkezőleg, **a kereskedők és vállalkozások elsődleges célja volt a fogyasztóbarát és jogkövető magatartás tanúsítása, és nem utolsósorban az, hogy megoldják a fogyasztó problémáját a Testület előtt.** Ezt szintén mutatta az ingyenes fogyasztóvédelmi tanácsot kérő cégek jelentős aránya (de a fogyasztókra is igaz, hogy egyre tudatosabbak és

szeretnének tisztában lenni a fogyasztóvédelmi jogaikkal és lehetőségeikkel, kötelezettségeikkel).

Milyen döntések születtek a Budapesti Békéltető Testület előtt 2018-ban?

A Testület előtt legtöbbször megoldódtak a vitás ügyek 2018-ban. 2956 egyezség született (ezt a számot azonban tovább növeli az önként teljesített ajánlások száma, valamint a több ezer fogyasztóvédelmi tanácsadás). Ezt követi sorrendben azoknak az eljárásoknak a száma (2254), amikor is a jogi előírások nem tették lehetővé a fogyasztó igényének érvényesítését. Ajánlás összesen 349 alkalommal került meghozatalra, ezekben az esetekben a kérelmező igénye megalapozott volt, de a vállalkozás az eljárás közben nem tett önkéntes vállalást a döntés végrehajtására. A határozatok megismerését követően viszont a döntéseket - kilencven százalékban - teljesítették önként a vállalkozások. Az összes eljárás számához képest meglehetősen alacsony volt azok száma (173), amelyeknél nem járhatott el a Testület a vita jellegéből fakadóan vagy éppen nem fogyasztóvédelmi üggyel volt kapcsolatos (például: szomszédjogi viták) a panasz. A legkevesebb pedig a kötelezést tartalmazó határozatok száma volt.

A fogyasztóvédelmi vitás ügyek megoszlása ügycsoportonként

A legtöbb fogyasztói jogvitában a Testület a kereskedelmi tárgyú ügyekben (2671) járt el, ami jól mutatja, hogy a fogyasztóknak jelentős számban a hibás termékekkel és emiatt a szavatossági, jótállási igények érvényesítésével, illetve az internetes vásárlással akadt fogyasztóvédelmi problémája. Ezt követte az **„Egyéb szolgáltatás” ügytípus (2034)**, ide tartoznak például az elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal (telefon- és internet előfizetés, egyebek), parkolási büntetésekkel, autó-pálya matricával vagy épp a repülőjegy-vásárlással összefüggő eljárások. **Harmadik helyen álltak a közszolgáltatási ügyek (403)**, amelyek körében említjük például a villamos energia- és földgáz szolgáltatást.

A pénzügyi tárgyú ügyek száma (315) nem volt jelentős, ide tartoztak például a fogyasztói csoportokkal, hallgatói hitellel kapcsolatos eljárások, a többi esetben pedig – az MNB által felügyelt pénzügyi szolgáltatásoknál – a beadványok áttételre kerültek a Pénzügyi Békéltető Testülethez. **Az építőipari szolgáltatások, habár kevesebb, mint kétszáz nagyságrendet (183) képviseltek**, a sokszor milliós ügyérték miatt jelentősek voltak, hiszen kivitelezési szerződésekkel, lakásfelújításokkal kapcsolatban is többen kérték a Testület segítségét.

Szintén igaz volt a **jelentős ügyérték rendszerint az utazási ügyek esetében (133)**, amely jóllehet alacsonyabb ügyszámról tesz tanúbizonyságot, azonban az egy-egy, akár milliós értékű körutazások során elszenvedett sérelmek ez esetben is fogyasztói kifogásokhoz vezettek.

Mire panaszkodtak a fogyasztók leginkább 2018-ban?

Árulkodóak azok a számadatok, hogy mire panaszkodtak leginkább a fogyasztók 2018-ban.

Az 5739 lezárt ügyből összesen 3068 függött össze valamilyen szolgáltatás igénybevételével. Ezen belül is, az **ügyek közel egynegyedében (24,32%) közlekedési szolgáltatás (például: légi-, vasúti-, autóbuszos személyszállítás)** képezte a beadvány tárgyát. Csökkenő sorrendben következtek azok az eljárások, amelyek a **postai- és távközlési szolgáltatásokkal (19,65 %)** voltak kapcsolatosak, mint például a levél- és csomagküldés vagy éppen a mobiltelefon- és az internet-előfizetések. A leginkább problémás területek közül **a harmadik helyen végeztek a közszolgáltatások (13,14 %)**, úgymint a távhő-, villamos energia-, földgáz- és víziközmű-szolgáltatás, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás (szemétszállítás) és a kéményseprő-ipari közszolgáltatás.

A legkevesebb alkalommal panasz tárgyát képező szolgáltatásokat tekintve látható, hogy az oktatással (0,81 %) és a különböző ingatlanügyletekkel (0,81 %), illetve a vagyonvédelmi, cipészeti szolgáltatással (0,49 %) gyűlt meg a bajuk legritkábban a fogyasztóknak.

Ami már a Budapesti Békéltető Testület eljárásaiban kifogásolt egyes termékek palettáját illeti, a lezárt ügyekből összesen 2671 eljárás érintett valamilyen árucikket. Ezeket alapul véve, **az ügyek közel egyharmadában (28,38 %) az egyes lábbelikkel** (például: sportcipő, bakancs, papucs, utcai cipő), emellett közel **tizennégy százalékában (13,77 %) egyéb, más kategóriába nem sorolható árucikkkel** (például: élvezeti cikkek, dohány- és vegyipari termékek) **volt kapcsolatos a fogyasztóvédelmi probléma. Harmadik helyen (11,68 %) álltak a háztartási és kerti gépek**, mint például a mosógép, mosogatógép, hűtőgép, gáztűzhelyek, kávéfőzők, stb.

Szembetűnőek szintén, hogy melyek voltak a fogyasztói kifogással legkevésbé érintett árucikkek. Ezek alapján fogyasztóvédelmi panasz a legritkábban az egyes látszerészeti, fényképészeti, optikai eszközökkel (1,91 %) és a gyógyászati termékekkel (1,91 %), végül pedig az élelmiszerekkel, italokkal (0,60 %) kapcsolatosan merült fel a Budapesti Békéltető Testület előtt.

A fogyasztóvédelmi tanácsadások során a fogyasztók kérdései leginkább a hibás termékek esetében érvényesíthető fogyasztói jogokkal voltak kapcsolatosak. Kevesen tudták például, hogy elsősorban a vállalkozás ingyenes javításra vagy pedig cseréire köteles. Az internetes vásárlásoknál a tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog gyakorlására vonatkoztak legtöbbször a megkeresések.

Emellett **számos alkalommal érdeklődtek elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal, közüzemi szolgáltatásokkal** összefüggésben, például azok elévülési idejéről. Rendszerint ezek a tanácskérések az egyes szolgáltatók által támasztott fizetési követelésekkel, azok vitatásával függtek össze, és a számlakifogások lehetőségét firtatták. De ugyanúgy gyakran kértek segítséget a Testülettől a **parkolási bírságok esetében érvényesíthető fogyasztói jogokról, a kivitelezési szerződések, és a javító-karbantartó szolgáltatások esetében fennálló kötelező jótállás jelentéséről és idejéről.**

A **vállalkozások esetében legtöbbször a tanácsadások** ugyancsak a kellékszavatossági, jótállási igények esetében követendő eljárásrenddel függtek össze, de többször a már említett, tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog kapcsán kértek segítséget, miszerint az általánosabb jellegű rendelkezéseket hogyan lehet értelmezni egy-egy konkrét ügy esetében.

Digitális, online fogyasztóvédelmi vitarendezés

A Budapesti Békéltető Testület kiemelt szerepet kapott a **digitális fogyasztóvédelemben**. Magyarországon kizárólagos illetékességgel rendelkezik a határon átnyúló, internetes vásárlásból fakadó fogyasztóvédelmi vitás ügyek rendezésében a békéltető testületek közül (kivéve a pénzügyi tárgyú ügyeket). Emellett is, tagállami kijelölt online tanácsadó pontként segítséget nyújt az online vitarendezés igénybevételében és tájékoztatás nyújt a hazánkban érvényesíthető fogyasztói jogokról, mind a belföldi, mind az uniós érdeklődőknek.

A tapasztalatok szerint **hazánkban is egyre népszerűbb az online vitarendezés, amelyre a www.ec.europa.eu/odr internetes, békéltető honlapon kerül sor.** A vállalkozások és a fogyasztók is ezt egyértelműen igénylik, hiszen a számítógép elől rendezhetik vitás ügyüket, ha az egy uniós internetes megrendelésből fakadt. Jelentősek itt is azok a megkeresések, amelyek a hibás termékek miatti kellékszavatossági, jótállási igények érvényesítésével, annak módjával, és az elállási jog gyakorlásának lehetőségével függtek össze. De ugyanúgy az internetes repülőjegy-vásárlásból és a járat törlésből, járatkésésből fakadó fogyasztói kifogások is gyakran előfordultak Magyarországon a Testület előtt, amikor például egy másik tagállamban élő fogyasztó indított eljárást egy hazai cég ellen. Pozitív, hogy a **vállalkozások az online vitarendezés során is együttműködnek.**

Tudatosságnövelő fogyasztóvédelmi programok

A Budapesti Békéltető Testületnek kiemelt célja volt a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott feladatok végrehajtásán túl a fiatalok tájékoztatása, és a vállalkozások felkészítése. Mivel fontosnak tartjuk a diákok és a hallgatók tudatosságának erősítését, ezért a fővárosi kereskedelmi és iparkamarával közös fogyasztóvédelmi program keretében **budapesti középiskolák részére, mintegy ezerkétszáz diáknak tartottunk ingyenes fogyasztóvédelmi előadást.** Megismertettük őket mindazon fogyasztói alapjogokkal, amelyek az eredményes jogérvényesítéshez szükségesek. De ugyanúgy a kamara gazdaságfejlesztésben betöltött szerepével, és egyéb feladatainak ismertetésével is megalapoztuk a fiatalok vállalkozói kedvét.

Az egyetemeken tartott előadások célja az volt, hogy a nagybetűs életbe kikerülő hallgatók figyelmét felhívjuk a fogyasztóvédelem jelentőségére. Az egyes, megcélzott **vállalkozói köröknek** pedig a fogyasztóvédelem szabályait ismertettük. Mindezekon túl is, a Testület hónapról hónapra közzétett **pozitív- és feketelistákkal**, a fogyasztók és vállalkozások számára kibocsátott, **jó tanácsokat tartalmazó ajánlásokkal**, valamint a Mindennapi fogyasztóvédelem c. újság megjelentetésével ösztönözte Magyarországon a fogyasztói ismeretek széleskörű elterjesztését.

Összegezve a tapasztalatokat, a tendenciák minden tekintetben pozitívak. A vállalkozások együttműködnek a Budapesti Békéltető Testülettel, egyezsége törekvőek, legyen szó akár az online vitarendezési eljárásokról, akár a felek személyes megjelenésével járó ügyekről. Az ügyfél megtartása, valamint a fogyasztóbarát magatartás érdekében számukra fontos a fogyasztó, és a problémájának a megoldása. Erre a Testület kiváló lehetőséget biztosít, mivel egy asztalhoz ülteti a feleket, miközben az eljáró tanácsok tagjai szakértelmükkel, és gyakorlatukkal - és a vitás felek álláspontja közelítésével - békés megoldást érnek el.

A fogyasztóvédelmi előírások betartása érdekében a kereskedők számos alkalommal kérték a Testület segítségét és fogyasztóvédelmi tanácsot. A fogyasztók pedig egyre inkább tudatosak kívánnak lenni, és megtudni, hogy a mindennapokban milyen fogyasztóvédelmi jogok illetik meg őket.

További információk: Dr. Baranovszky György, elnök 06-30-954-8131
Dr. Kóródy Dávid, hivatalvezető 06-30-515-3210