

# Szakmai beszámoló

a Budapesti Békéltető Testület

2018. évi tevékenységéről



**Bíróság helyett**

FORDULJON A BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ!

- ✓ **GYORS**
- ✓ **INGYENES**
- ✓ **OBJEKTÍV**

Dr. Baranovszky György  
elnök  
Budapest, 2019. február 14.

# TARTALOMJEGYZÉK

<i>I. Bevezetés.....</i>	<i>3</i>
<i>II. Fogyasztóvédelmi tapasztalatok.....</i>	<i>9</i>
<i>III. Az online vitarendezési eljárások tendenciái.....</i>	<i>67</i>
<i>IV. A vállalkozói magatartás szerepe és értékelése a Budapesti Békéltető Testület előtti eljárásokban.....</i>	<i>107</i>
<i>V. A Budapesti Békéltető Testület 2018. évi tevékenysége számokban.....</i>	<i>115</i>
<i>VI. Tájékoztatás, tanácsadás.....</i>	<i>123</i>
<i>VII. A Testület szolgáltatásai a fogyasztók és a vállalkozások érdekében.....</i>	<i>126</i>
<i>VIII. A Budapesti Békéltető Testület bírósági gyakorlata.....</i>	<i>140</i>
<i>IX. Mellékletek.....</i>	<i>144</i>

## I. Bevezetés

A Budapesti Békéltető Testület a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő független testület.<sup>1</sup> Azért dolgozunk - és egyben legfőbb feladatunk -, hogy a fogyasztók és vállalkozások között felmerült fogyasztóvédelmi vitás ügyek ingyen, gyorsan, egyszerű eljárás keretében kerüljenek rendezésre. Azonban téved az, aki azt gondolná, hogy rögtön a vita eldöntése a célunk. Épp ellenkezőleg, az első és legfontosabb a vitás felek közötti egyezség létrehozásának megkísérlése és a békés úton történő megoldás.

A fogyasztóvédelmi békéltetésnek ez a legfontosabb célja, ezért működnek a békéltető testületek.<sup>2</sup> Tevékenységük átlátható, amelynek részeként éves beszámoló formájában tájékoztatják a fogyasztóvédelemért felelős minisztert feladatellátásukról, a fogyasztóvédelmi tapasztalatokról.<sup>3</sup>

Az elmúlt évek tendenciái és a Budapesti Békéltető Testület korábbi, széleskörű fogyasztóvédelmi programjai egyértelműen kijelölték a 2018. évben követendő utat és prioritásokat a Testület számára.

Már 2017-ben is, de a 2018. évben még inkább érvényes volt az, hogy az e-kereskedelem áll a fogyasztóvédelem fókuszában Magyarországon. Az internetes vásárlások egyre fokozódó száma és a még inkább népszerűvé váló online fogyasztóvédelmi vitarendezés újabb kihívások elé állítottak bennünket. Amellett, hogy a Testülettel szembeni elvárás is tovább nőtt a fogyasztók és vállalkozások részéről, akár szakmailag, akár pedig a megoldott ügyek arányát tekintve.

Ahhoz, hogy mindezeknek megfeleljünk és feladatainkat eredményesen lássuk el, adott volt a jogszabályi háttér is. Több mint három éve már, hogy a vállalkozásokat a békéltető testületek eljárásában együttműködési kötelezettség terheli, és a tapasztalatok rendkívül pozitívak.

A kereskedők részt vesznek a személyes meghallgatásokon, a vitás felek közötti álláspontok közelednek, megértik egymás érveit-ellenérveit, még könnyebb az eljáró tanácsok feladata az egyezségek<sup>4</sup> elérésében.

---

<sup>1</sup> A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.): „18. § (2) A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület.”

<sup>2</sup> „Fgytv. 18. § (1) A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.”

<sup>3</sup> „Fgytv. 36/A. § (1) A békéltető testület tevékenységéről évente összefoglaló tájékoztatót készít, és azt a tárgyévet követő év március 1-jéig megküldi a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek, valamint azt külön kérésre az igénylő számára elektronikus úton rendelkezésre bocsátja.”

<sup>4</sup> „Fgytv. 30. § (1) Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezség hiányában az eljárást folytatja.”

2018-ban tehát tovább erősödött a vállalkozások együttműködési készsége a Testület előtt, ami jól mutatja részükről a fogyasztóvédelmi vitás ügyek békés úton történő rendezése szándékát is, és az egyezségekre törekvő magatartást. Nőtt a békéltető testületi eljárásba vetett bizalom.

Legyen szó pedig akár az online lefolytatott vitarendezési eljárásokról, akár a felek személyes megjelenésével járó ügyekről, a viták nagy arányában született egyezség a Budapesti Békéltető Testület előtt.

Jól mutatja az általunk kínált ingyenes szolgáltatások népszerűségét, hogy 2018-ban több mint nyolcezer (8546) megkeresés érkezett a Testülethez a fogyasztók és vállalkozások részéről. Ebből 2959-en fogyasztóvédelmi tanácsot, míg több mint ötezres számban (5587) pedig a békéltető testületi eljárás lefolytatását kérték.

Külön kiemelendő, hogy a tanácsadás lehetősége a vállalkozások körében szintén keresett volt, ami egyértelműen mutatja a fogyasztóvédelmi előírásoknak való megfelelés és a fogyasztóbarát magatartás szándékát. Továbbra is igényelték tehát a segítséget arra vonatkozóan, milyen jogok illetik meg és milyen kötelezettségek terhelik a fogyasztókat – azért, hogy jogkövetően járjanak el.

Szintén kulcsfontosságúként tekintettünk arra, hogy azt a vállalkozói bizalmat, amit az elmúlt évek során a különböző fogyasztóvédelmi szakmai programokkal és workshopokkal, tréningekkel, egyéb rendezvényekkel elértünk, még tovább erősítsük. Ez a célkitűzés szintén adott már évről évre, hiszen, amelyik vállalkozás kevésbé bíz a Testületben, kisebb is lesz az esélye, hogy belemegy egy olyan egyezségbe, amelyet – az önkéntes teljesítés hiányában – jogi úton ki lehet kényszeríteni.<sup>5</sup>

A fogyasztóvédelmi referenseket foglalkoztató vállalkozásokkal<sup>6</sup> a Budapesti Békéltető Testületnek – ugyancsak az elmúlt évek munkájának gyümölcseként – kiváló a kapcsolata. Többek között ennek is köszönhető, hogy 2018-ban több, nagyobb ügyfélforgalommal bíró áruházban tartottunk kihelyezett fogyasztóvédelmi tanácsadást, így segítve a fogyasztóvédelmi kérdésekben az üzletbe betérő vásárlókat, de az ott dolgozó eladókat és a kereskedő többi, illetékes munkatársát is.

Elsődleges célunk ugyanis, hogy ne csak és kizárólag a székhelyünkön találkozzunk a fogyasztókkal és a vállalkozásokkal, hanem további programokkal erősítsük ismertségünket.

---

<sup>5</sup> „Fgytv. 36. § (3) Ha a vállalkozás a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását, a békéltető testület elnökének egyidejű értesítése mellett.”

<sup>6</sup> „Fgytv. 17/D. § (1) A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Szt.) hatálya alá tartozó, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás köteles fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatni.

(2) A fogyasztóvédelmi referens feladata a vállalkozás fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése, a vállalkozás alkalmazottai részére a fogyasztóvédelmi szemlélet erősítését, valamint a fogyasztóvédelmi szabályok ismeretének elmélyítését elősegítő fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés rendszeres szervezése. A fogyasztóvédelmi referens kapcsolatot tart a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.”

Ennek eredményeként került sor például kihelyezett tanácsadásra 2018-ban az Auchan áruházaiiban és a Media Markt üzleteiben.

A vállalkozások fogyasztóbarát magatartását emellett egyéb eszközökkel is ösztönöztük, és rendszeresen tettünk közzé pozitív listákat azokról a kereskedőkről, amelyek egyezséget kötöttek a Testület eljárásában a fogyasztókkal, vagy éppen az egyébként nem kötelező ajánlásokat<sup>7</sup> a fogyasztói visszajelzések alapján önként teljesítették.

A fentiek mellett továbbra is arra törekedtünk, hogy minél szélesebb kör szerezzon tudomást a békéltető testületi eljárás lehetőségéről, ez vezérelte információs és marketing-stratégiánkat. Ennek eredményeként több millió fogyasztóhoz és vállalkozáshoz jutottunk el, például kiterjedt sajtótevékenységünkkel. Folyamatosan tájékoztattuk a médiát a közérdeklődésre számot tartó fogyasztóvédelmi ügyekről és tendenciákról, és azokról a gyakori okokról, amelyek a fogyasztók és vállalkozások közötti viták hátterében állnak. Emellett több sajtótájékoztatót is tartottunk a legkülönbözőbb témákban, az utazási ügyektől kezdve egészen az építőipari ügyekkel kapcsolatos tapasztalatokig.

A 2014. évben újtára indított, „Mindennapi fogyasztóvédelem” c. ingyenes magazinunkat 2018-ban is kiadtuk. Az újságot minden eddiginél nagyobb gyakorisággal jelentethettük meg és annak a 2018. évi I-VI. számait, valamint az online vitarendezéssel foglalkozó különszámát – lapszámonként – több tízezer fogyasztó és vállalkozás vehette kezébe. Ennek eredményeként elértük azt a célunkat is, hogy megszólítottuk a fogyasztóvédelmi szakmát, és széles körben erősítettük, terjesztettük a fogyasztói ismereteket a fogyasztók és a vállalkozások körében, bemutattuk saját tapasztalatainkat és azokat további, színes témákkal fűszereztük.

Mindemellett egyéb kampányokkal is megcéloztuk a fogyasztókat, kezdve a fiatalabbaktól egészen az egyetemistákig. 2018-ban a BKIK-val közösen indítottuk el azt a nagyszabású fogyasztóvédelmi programot a fővárosban, amelynek eredményeként huszonkét közép fokú oktatási intézmény mintegy ezerkét száz tanulójának tartottunk ingyenes előadásokat a fogyasztóvédelem témakörében. Rendkívül pozitívnak tartjuk, hogy mindezeket hatalmas érdeklődés fogadta, amely szerint mind az iskolák, mind pedig a diákok-tanárok hasznosnak tartották a kezdeményezést.

Tovább folytatódott és a 2017. évinél is erősebb együttműködési szálak szövődtek a főváros bizonyos egyetemei és a Budapesti Békéltető Testület között 2018-ban. Szakmai gyakorlati helyet biztosítottunk több campus jogi kara hallgatóinak, fogyasztóvédelmi előadásokat tartottunk az egyetemistáknak és beszámoltunk számunkra a békéltetés szerepéről, feladatainkról, gyakorlati tapasztalatainkról.

---

<sup>7</sup> „Fgytv. 32. § Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében

a) kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás – a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt – a 36/C. § szerinti általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy

b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.”

Kiváló a kapcsolat a Károli Gáspár Református Egyetem Állam- és Jogtudományi Karával (KGRE-ÁJK), amelynek hallgatói számára több ízben is sor került a fenti előadások megtartására, az egyetem által szervezett Károli Közösségi Napok / Tréninghét c. program keretében. 2018-ban egyébként az utóbb említett jogi karral való együttműködés ünnepélyes keretek között immár hivatalos formát is öltött, amikor együttműködési megállapodás került aláírásra a KGRE-ÁJK, a Testület és a BKIK között. Emellett a Budapesti Gazdasági Egyetem Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Karának hallgatóival is megismertettük a békéltető testületeket és a fogyasztóvédelmi vitás ügyek ingyenes, gyors megoldásának eszközét, az eljárások tapasztalatait személyes előadás keretében.

Szintén ismertségünket erősítette az a program, amelyet már a Budapesti II. és III. Kerületi Bírósággal való együttműködés keretében hajtottunk végre. Ennek keretében kihelyezett fogyasztóvédelmi tanácsadásra került sor Óbudán a „Civil Udvar” rendezvényen, közös sátorban a bírósággal.

Ugyancsak kihelyezett fogyasztóvédelmi tájékoztatással segítettük a fogyasztókat és a vállalkozásokat 2018-ban az Utazás Kiállításon, a Construma Építőipari Kiállításon, valamint a X. Pozsonyi Piknik c. rendezvényen, szintén közösen a BKIK-val.

Programjaink még a fentiekkel sem értek véget, hiszen a XII. kerületi Önkormányzattal, valamint a Vigyázó Sándor Művelődési Házzal való együttműködés a fogyasztóvédelmi tájékoztatást még szélesebb körben tette lehetővé számunkra, egyéb, különböző rendezvények alkalmával.

Az egyre növekvő fogyasztóvédelmi szakmai elvárásoknak való megfelelés érdekében több képzést és tréninget tartottunk testületi tagjaink részére, egyúttal a feladatellátáshoz szükséges ismereteiket folyamatos elektronikus kapcsolattartás útján is erősítettük.

Az olyan további, szakmai rendezvényeken való részvétel biztosítása, amelyeket a Budapesti Békéltető Testület rendezett, és a fogyasztóvédelmi ismeretek és jogalkalmazás megismerése más szervezetek oldaláról és nézőpontjából, módot adott tagjainknak a legjobb gyakorlatok átvételére is. Például ilyen rendezvény volt 2018-ban a „20 éves a fogyasztóvédelmi törvény országos konferencia”, valamint a „Békéltető testületi eljárás” c. szakmai konferencia a fővárosi járási hivatalok számára.

Mindezek egyébként indokoltak is voltak, tekintve, hogy 2018-ban a digitális fogyasztóvédelem szerepe még inkább felértékelődött, egyre újabb és újabb, a vitás ügyek hátterében álló okokat és élethelyzeteket szült. A Budapesti Békéltető Testület pedig e területen rendkívül fontos, egyszerre kettős szerepet is betölt. Több mint három éve ugyanis már annak, hogy a fogyasztók és vállalkozások az Európai Unióban igénybe vehetik az úgynevezett uniós békéltető honlapot (online vitarendezési platformot) az internetes megrendelésekből fakadó vitás ügyeik online rendezése érdekében (online vitarendezés).<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló 524/2013/EU Rendelet (a továbbiakban: OVR-rendelet): „1. Cikk: E rendelet célja, hogy hozzájáruljon a belső piac és különösen annak digitális dimenziója megfelelő működéséhez a magas szintű fogyasztóvédelem megvalósítása révén azáltal, hogy létrehoz egy európai online platformot, amely elősegíti a fogyasztók és kereskedők közötti jogviták független, pártatlan, átlátható, eredményes, gyors és méltányos, bírósági eljáráson kívüli online rendezését.”

Tekintve, hogy nem egy régi hagyományokkal bíró fogyasztóvédelmi vitarendezési formáról van szó, az érintetteknek segíteni kell, meg kell őket tanítani az uniós békéltető honlap használatára. Épp ezért, ha bármilyen kérdés merül fel az online vitarendezést illetően akár a fogyasztóban, a vállalkozásban vagy akár a kettejük ügyében eljáró békéltető testület tagjában, úgy hazánkban - tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pontként - a Budapesti Békéltető Testület került kijelölésre, hogy segítsen a felek számára.<sup>9</sup> Emellett tájékoztatást nyújt mindazokról a fogyasztói jogokról, amelyek Magyarországon érvényesíthetők.

A Testület továbbá – immár az eljáró békéltető testületi feladatkörében – a határon átnyúló, online megrendelésekből fakadó fogyasztóvédelmi vitás ügyek eldöntésére is kizárólagos illetékességgel rendelkezik hazánkban a békéltető testületek közül (kivéve a pénzügyi tárgyú ügyeket).<sup>10</sup>

Jól látszik, hogy 2018-ban egyre többen ismerték már meg az online vitarendezést Európában és Magyarországon, és sokan fordultak segítségért hozzánk mind belföldről, de az EU más tagállamaiból is. A fogyasztóvédelmi békéltetés és az online vitarendezés szerepe egyre inkább felértékelődik, amelyhez hozzájárult, hogy a Testület az elmúlt években széleskörű népszerűsítési, tájékoztatási feladatokat vállalt fel hazánkban az online vitarendezést és a digitális fogyasztóvédelmet illetően. Ez nem változott 2018-ban sem, és a sajtó részére kiadott közleményekben, internetes honlapunk híreiben, de ugyanúgy sajtótájékoztatón is bemutattuk tapasztalatainkat e témában, többek között a gyakori ügyeket, példákat, vitára okot adó eseteket ismertetve.

Mindezeket a fogyasztóvédelmi szakmával ugyancsak megosztottuk a Testület által rendezett fővárosi konferenciákon. Azoknak a kormányhivataloknak a részére pedig, amelyek azt igényelték, közvetlenül a helyszínen, a megyeszékhelyeken is „műhelymunkát tartottunk” a

---

<sup>9</sup> „Fgytv. 19. § A fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület látja el a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet szerinti tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait.”

„OVR-rendelet 7. Cikk (2) Az online vitarendezési kapcsolattartó pontok támogatást nyújtanak az online vitarendezési platformon keresztül benyújtott panaszokkal kapcsolatos viták rendezéséhez, a következő feladatok ellátása révén:

a) kérésre elősegítik a felek és a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum közötti kommunikációt, ami mindenekelőtt a következőket foglalhatja magában:

i. a panasz és adott esetben a vonatkozó dokumentumok benyújtásához nyújtott segítség;

ii. az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórumok általános jellegű tájékoztatása az adásvételi és szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatos azon fogyasztói jogokról, amelyek a vitarendezést segítő tanácsadókkal rendelkező online vitarendezési kapcsolattartó pontnak otthont adó tagállamban érvényesíthetők;

iii. tájékoztatás az online vitarendezési platform működéséről;

iv. magyarázat nyújtása a feleknek a kijelölt alternatív vitarendezési fórumok által alkalmazott eljárási szabályokkal kapcsolatban;

v. tájékoztatás a panaszos fél számára a jogorvoslat egyéb eszközeiről, amennyiben az adott vitát az online vitarendezési platformon keresztül nem lehet rendezni;

b) a feladataik ellátása során szerzett gyakorlati tapasztalataik alapján tevékenységükről két évente jelentést készítenek a Bizottságnak és a tagállamoknak;”

<sup>10</sup> „Fgytv. 18. § (5) Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.”

fogyasztóvédelmi hatóság munkatársai számára. Természetesen mindezekből az online értékesítésben érintett, nagyobb vásárlói körrel rendelkező hazai vállalkozások sem maradhattak ki, épp ezért részükre a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamarával közös rendezvény keretében online vitarendezési tréninget tartottunk.

Az online vitarendezésről és annak tendenciáiról egyúttal az olyan, további szakmai fórumokon is beszámoltunk, mint például az európai uniós információszolgáltatók 2018. évi találkozója. E rendezvény már évek óta megrendezésre kerül az Európai Bizottság Magyarországi Képviselőtársaságának szervezésében, és azon az Európai Unió Magyarországon hivatalos képviselői, tájékoztató- és tanácsadó szolgálatai vesznek részt.

Emellett, természetesen az Európai Bizottság előtt is beszámoltunk az online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózatának brüsszeli ülésén a nemzeti tapasztalatokról.<sup>11</sup>

A Testület egyúttal 2018-ban tovább erősítette és bővítette nemzetközi fogyasztóvédelmi tevékenységét is, ugyanis tagja lett a TRAVEL-Net európai uniós hálózatnak. Ennek célja, hogy javítsa a fogyasztói alternatív vitarendezéshez való hozzáférés lehetőségét az európai uniós fogyasztók számára – különösen a határon átnyúló vitákat illetően – az utazási ügyek esetében és segítsen abban, hogy az adott vitában melyik uniós tagállam békéltető testülete jogosult eljárni.

Összegezve: legyen szó akár a fogyasztóvédelmi vitás ügyek rendezéséről, a tanácsadásról, az online vitarendezést illető szerepünkről vagy épp a kihelyezett tájékoztató- és az ismertséget erősítő egyéb programokról, végig annak szem előtt tartásával jártunk el, hogy tevékenységünket a fogyasztók és a vállalkozások megelégedésére végezzük, és minél többen ismerkedjenek meg a békéltetés lehetőségével és szerepével.

---

<sup>11</sup> „OVR-rendelet 7.cikk (6) A Bizottság évente legalább két alkalommal találkozóra hívja össze az online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózatának tagjait, hogy megoszthassák egymással a legjobb gyakorlatokat, és megvitathassák az online vitarendezési platform működése során tapasztalt visszatérő problémákat.”



## II. Fogyasztóvédelmi tapasztalatok

Annak érdekében, hogy ügycsoportonként megállapíthassuk a fogyasztóvédelmi tendenciákat, a következtetéseket pedig levonhassuk, a Budapesti Békéltető Testületnél folyamatos a tapasztalatok gyűjtése, rendszerezése, értékelése és összegzése. Ezek alapján kirajzolódnak azok a gyakori okok is, amelyek a fogyasztók és vállalkozások közötti vitás ügyek hátterében állnak.<sup>12</sup>

Az ehhez szükséges információk egyértelműen rendelkezésre álltak, hiszen 2018-ban a Testülethez érkezett, több mint nyolcezer megkeresés a fogyasztók és vállalkozások részéről korántsem mondható csekély mértékűnek. Ebből ugyanakkor még nem következik az, hogy a felek között a 2018. év során több, vitára okot adó eset fordult volna elő, mint az ezt megelőző években. Épp ellenkezőleg, a beérkezett kérelmek és tanácskérések azért bírnak ekkora nagyságrenddel, mivel a tudatos kommunikáció- és marketingstratégia következtében egyre többen szereztek és szereznek tudomást a békéltető testületek szerepéről és jelentőségéről.

Ami az átlagos ügyintézési határidőt illeti, az ügyek jelentős része lezárásra került hatvan-kilencven napon belül.

### Az ügycsoportok egyes típusai

A fogyasztók által a Testülethez intézett kérelmeket, valamint ez alapján lefolytatott eljárásokat azok tárgya szerint különböztethetjük meg. E szerint pedig az alábbiakat tudjuk elkülöníteni: kereskedelem, egyéb szolgáltatás, közszolgáltatások, pénzügy, építőipar, utazás.

Az előbb említett sorrend egyúttal már azt is jelzi, hogy milyen ügyek kerültek leggyakrabban a Testület elé. A kérelmezők beadványai ezek alapján legtöbbször a „Kereskedelem” ügycsoportba tartoztak. Ide tartoznak jellemzően az online megrendelésekkel vagy épp a hibás árucikkek miatt érvényesített kellékszavatossági-, jótállási (garanciális) igényekkel kapcsolatos beadványok. A legkevesebb alkalommal pedig az utazási szolgáltatással függték össze a vitás ügyek.

#### *Kereskedelmi ügyek*

Itt különbséget tehetünk az egyes kérelmek között aszerint, hogy azok egy bolti vásárlással (tehát hagyományos értékesítéssel) kapcsolatosak vagy pedig az eladásra valamely speciális értékesítési forma keretében kerül sor.

Az utóbbiakhoz soroljuk a távollevők között kötött szerződéseket (tipikusan ide tartozik az internetes vásárlás, vagy ha egy fogyasztó kitölti a katalógusban talált megrendelőlapot és azt elküldi például postai úton a vállalkozásnak, így megrendelve a kiválasztott árucikket),

---

<sup>12</sup> „Fgytv. 36/A. § (1) A békéltető testület tevékenységéről évente összefoglaló tájékoztatót készít, és azt a tárgyévet követő év március 1-jéig megküldi a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek, valamint azt külön kérésre az igénylő számára elektronikus úton rendelkezésre bocsátja.

(2) A békéltető testület éves tevékenységéről elkészült összefoglaló tartalmazza legalább:

b) a fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős problémákat, valamint ezen információkhoz csatolt ajánlásokat arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetők el vagy oldhatóak meg.”

valamint azokat a szerződéseket, amelyek üzlethelyiségen kívül kerülnek megkötésre (mint például a termékbemutatóon történő vásárlások esete).

Ami a vitára gyakran okot adó eseteket illeti, tipikus az a példa, amely szerint a fogyasztó a kereskedőtől egy nagyobb értékű terméket vásárol meg, amelyről csak később derül ki, hogy eleve hibás volt, és az ennek okán támasztott kijavítási vagy kicserélési igény elutasításra kerül.

Szintúgy ebbe az ügycsoportba tartozik az az eset, amikor a kérelmező egy vállalkozástól interneten vásárol meg egy árucikket, ami nem tetszik a fogyasztók, ennek ellenére pedig a tizennégy napos, indokolás nélküli elállási jogának gyakorlását a kereskedő elutasítja, és nem téríti vissza a teljes kifizetett összeget.

### *Egyéb szolgáltatások*

Mint a neve is mutatja, az „Egyéb szolgáltatás” ügycsoporton belül több, különféle típusú kérelmet is megkülönböztethetünk. Így például az elektronikus hírközlési szolgáltatással (például: televízió-, internet-, mobiltelefon-előfizetés) összefüggő megkereséseket, a javító-karbantartó szolgáltatásokkal kapcsolatos hiányosságokat, és azokat az ügyeket, amelyek háttérben egy kuponos vásárlás áll. De ugyanúgy ide soroljuk azokat a beadványokat, amelyek abból fakadnak, hogy például a fogyasztó nem váltotta meg parkolójegyét vagy éppen az autópálya-matricát és ezért büntetést szabtak ki rá.

Szintén ebbe az ügycsoportba tartoznak a tömegközlekedési eszközökön, például vonaton, autóbuszon a jegy hiánya miatt kiszabott pótdíjakkal kapcsolatos kérelmek vagy éppen azok a megkeresések, amelyek a légitársaság törlése vagy jelentős késése miatti kártalanítási igények elutasításával függnek össze.

### *Közszolgáltatások*

A közszolgáltatások ügytípusba tartoznak azok a beadványok, amelyek tárgya többek között a földgáz-, villamos energia-, távhő- és víziközmű-szolgáltatók által nyújtott szolgáltatás. Ide soroljuk egyébként a kéményseprő-ipari közszolgáltatással, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással (azaz a szemétszállítással) kapcsolatos ügyeket is.

### *Pénzügyi szolgáltatások*

Azok az ügyek tartoznak a pénzügyi tárgyú kérelmek közé, amelyek például egy olyan vállalkozás által nyújtott szolgáltatással függnek össze, ami a tevékenységi körét tekintve fogyasztói csoportszervezést végez. A kapcsolódó ügyeknek gyakran visszatérő eleme az, hogy a fogyasztót a szerződéskötés alkalmával megtévesztették, mert például neki hitelnyújtást ígértek. Holott erre később nem kerül sor.

Ha ilyen kérelemről van szó, akkor a Magyar Nemzeti Bank (MNB) mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) nem járhat el, hanem ezek eldöntésére a fővárosi és a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek rendelkeznek hatáskörrel.

Szintén igaz ez a hallgatói hitelfelvétellel (diákhitel) összefüggő beadványok esetében, amelyeknél a hitel felvételének célja a felsőoktatásban résztvevő tanulók tandíjának fedezése, de létezik olyan pénzügyi termék is e körben, amely szabad felhasználású. Ha a hallgató felveszi a diákhitelt, a tőketartozást később a költségekkel, kamatokkal megnövelt összegben kell visszafizetnie. Az ide tartozó vitás ügyekben tehát ismét a fővárosi és a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek járnak el, ami igaz egyébként azokra a beadványokra is, amelyek a Nemzeti Otthonteremtési Közösség (NOK) működésével kapcsolatosak.

Hozzátesszük azonban, hogy például a hitelintézetek, pénzügyi vállalkozások, biztosítók, befektetési vállalkozások, pénztárak által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos fogyasztói kérelmek ugyancsak pénzügyi tárgyúnak minősülnek, ezek eldöntése viszont már a Pénzügyi Békéltető Testület kizárólagos hatáskörébe tartozik. Előfordul több alkalommal, hogy az ilyen és ehhez hasonló beadványokat is a fogyasztók a Budapesti Békéltető Testületnek címzik. Ezeket továbbítjuk a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amellet, hogy a fogyasztót ennek tényéről szintén tájékoztatjuk.

### *Építőipar*

Az ebbe az ügýtípusba tartozó beadványok rendszerint azzal függnek össze, hogy a fogyasztó megrendel a vállalkozástól valamilyen építőipari munkát, azonban az hibásan kerül elvégzésre és emiatt a panaszos minőségi kifogást támaszt. Ide tartoznak például a nyílászárók cseréjével, redőnyök beszerelésével, kicserélésével, árnyékolástechnikai berendezések létesítésével, lakásfelújítással kapcsolatos kérelmek.

De itt kell szólnunk azokról a rendszerint nagy, akár több millió forintos ügyértéket képviselő kérelmekről is, amelyekben az új lakóépületek, családi házak kivitelezésével vagy éppen az új társasházi lakásokban tapasztalt, a munka minőségével összefüggő kifogások szerepelnek.

### *Utazási ügyek*

Jellemzően nyáron, vagy akár később, az ezt követő őszi időszakban a meghirdetett „last minute” utak folytán, vagy éppen télen a síszezonban figyelhető meg az utazási szolgáltatással összefüggő fogyasztói kérelmek gyarapodása. Összességében viszont ez számít a legritkább ügýtípusnak, szembeállítva például az utazási ügyek számát akár az „Egyéb szolgáltatás” kategóriába tartozó kérelmekkel vagy éppen a kereskedelmi ügyekkel.

Azok a beadványok sorolhatóak ide, amelyek azért kerülnek benyújtásra a Testülethez, mivel a fogyasztók elégedetlenek az utazási iroda részéről nyújtott szolgáltatás minőségével.

Itt kell megjegyezni azonban, hogy nem keverendők össze az utazási ügyekkel azokkal a fogyasztói kérelmek, amelyek egy üdülési jog megvásárlásával vagy éppen az értékesítés céljából adott megbízással kapcsolatosak. Ez esetben ugyanis nem utazási szolgáltatásról van szó, mivel a vállalkozás pontos vállalása arra vonatkozik, hogy a fogyasztó egy adott üdülőt, nyaralót vagy éppen más szálláshelyet, belföldön vagy külföldön kedvezményesen vagy teljesen ingyen vehet igénybe az év egy meghatározott időszakában. Például a tizenharmadik hetében. Ha ilyen szerződésről és jogosultságról van szó, azt üdülési jognak hívjuk (vagy ha a szerződés a fogyasztónak már meglévő üdülési joga eladásának vállalásáról szól, akkor pedig az értékesítés céljából adott megbízásról van szó).

## Fogyasztóvédelmi tendenciák

### Kereskedelmi ügyek – tapasztalatok, a vitás ügyek háttérében álló gyakori okok

Szembetűnő, hogy mennyi különféle fogyasztási cikk képezte a fogyasztói megkeresések tárgyát. Így például az érintett termékek között megtalálhatóak voltak 2018-ban az olyan szórakoztató- és egyéb elektronikai cikkek, mint a házimozsi-rendszer, játékkonzol, rádiók és zenelejátszók, fejhallgatók, hoverboard, vagy épp az olyan telekommunikációs eszközök és számítástechnikai cikkek, mint a televíziók, laptopok, okostelefonok, tablet PC-k, memóriakártyák, nyomtatók, nyomtatópatronok, videókártyák, router-ek.

A békéltető testületi eljárásokkal érintett termékek palettájába tartoznak még tipikusan a háztartási- és konyhai felszerelések, valamint egyéb cikkek is, mint például a hűtőgép, turmixgép, botmixer, bútorok, porszívók, klímaberendezések, húsdaráló, kávéfőzők, gőzállomások (vasalók).

De ugyanúgy többször képezték vita tárgyát a mindennapi használatra szánt és internetről megrendelt olyan árucikkek, mint a cipők, csizmák, bakancsok, karórák vagy épp a higiéniai, szépségápolási termékek, például epilátor, borotva, hajgöndörítő. Emellett még további, számtalan különféle online megrendelt termék is a kifogás tárgyává tett áruk között volt, mint az autógumi, gyerekülés vagy épp a fűnyíró.

A leggyakrabban az állt a kereskedelmi ügytípusba tartozó beadványok háttérében, hogy a termékről, amelyet a fogyasztó megvásárolt a kereskedőtől, kiderült, hogy hibás, használhatatlan vagy éppen nem felel meg azoknak a tulajdonságnak, amelyeket a hirdetésben állítottak. Nem lehetett tehát azokat használni azokra a célokra, melyek érdekében a fogyasztók általában a hasonló termékkörbe tartozó árukat megvásárolják.

Ezekben az esetekben hibás termékekről, hibás teljesítésről van szó.<sup>13</sup> Ilyenkor a fogyasztók különböző igényeket érvényesíthetnek a termék hibája miatt, ezeket kellékszavatossági jogoknak hívjuk.<sup>14</sup>

Ezek közé tartozik elsősorban a kijavítás vagy a kicserélés, ha pedig ezek teljesítése lehetetlen vagy azokat nem vállalták, akkor másodsorban a fogyasztó vételár-leszállítást érvényesíthet,

---

<sup>13</sup> A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.): „6:157. § [Hibás teljesítés]  
(1) A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.”

<sup>14</sup> „Ptk. 6:159. § [Kellékszavatossági jogok]  
(1) Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.  
(2) Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint  
a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy  
b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshöz fűződő érdeke megszűnt.”

elállhat a szerződéstől (azaz visszakérheti a teljes vételárat) vagy pedig kijavíthatja, kijavíttathatja a hibás terméket a kereskedő költségére. Ezeket a jogokat két évig lehet érvényesíteni.<sup>15</sup>

Gyakran megesik a Testület előtti ügyek tapasztalata alapján, miszerint ezek az igények elutasításra kerülnek – még annak ellenére is, hogy a vállalkozást bizonyítási kötelezettség terheli az úgynevezett hibás teljesítési vélelem okán, de egyáltalán nem, vagy pedig nem megfelelően tesz eleget az előbb említett kötelezettségének. A hibás teljesítési vélelem ugyanis azt jelenti, hogy ha a fogyasztó egy vállalkozástól megvásárol valamit, és annak a hibáját felismeri az adásvételtől számított hat hónapon belül, akkor úgy kell tekinteni, hogy a termék már eleve az értékesítéskor hibás volt (kivéve, ha ez a vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen).<sup>16</sup>

Épp ezért van az a gyakorlatban, hogy ha a fogyasztók bármit vásárolnak egy boltban, de a termék meghibásodik hat hónapon belül, és ezért visszaviszik, akkor a vállalkozás rendszerint szakértői vizsgálatra küldi a terméket. A fenti rendelkezések alapján ugyanis ilyenkor be kell bizonyítania azt, hogy a hiba oka az eladás után keletkezett. Például nem rendeltetésszerű használat miatt, ami lehet elejtés vagy bármilyen más hasonló ok. Amennyiben a bizonyítási kötelezettségének a kereskedő nem tud eleget tenni megfelelően, akkor a korábban már említett kellékszavatossági igények megalapozottak lehetnek. Az előbb említett szakértői vizsgálatoknak tehát épp az a célja, hogy kiderüljön, pontosan mi volt a hiba oka és az mikor következett be: az eladás előtt vagy azután. A vizsgálat eredménye szakvélemény formájában kerül rendszerint írásba foglalásra.

A Budapesti Békéltető Testület előtti ügyek pedig arról tanúskodnak, hogy e szakvélemények tartalma nem egy esetben megkérdőjelezhető, épp emiatt pedig nem is tudja magát a kereskedő kimenteni a hibás teljesítési vélelem folytán – a hiba miatt fennálló – felelősége alól. Erről a későbbiekben még szót ejtünk.

Mindezek mellett több alkalommal arra volt visszavezethető a fogyasztói kérelmek benyújtása, hogy a vállalkozás egyáltalán nem, vagy nem megfelelően tett eleget a jótállás alapján őt terhelő bizonyítási kötelezettségnek.

---

<sup>15</sup>„Ptk. 6:163. § [A kellékszavatossági igény elévülése]

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el. Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.”

<sup>16</sup>„Ptk. 6:158. § [Hibás teljesítési vélelem]

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.”

„Ptk. 8:1. § [Értelmező rendelkezések]

(1) E törvény alkalmazásában

3. fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy;

4. vállalkozás: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy;”

Tudniillik, amennyiben a vállalkozást jótállási felelősség terheli, úgy ez alapján köteles helytállni az általa értékesített dolog vagy szolgáltatás hibájáért, a jótállási idő alatt. Ez azt jelenti, hogy be kell bizonyítania azt, miszerint a hiba oka csak a szerződés teljesítését követően keletkezett. Ha pedig ezt nem teszi meg, akkor a fogyasztónak a jótállási igénye (elsősorban ingyenes javítás vagy csere, másodsorban a vételár leszállítása vagy a teljes vételár visszatérítése vagy a kereskedő költségére történő kijavítás, kijavíttatás) megalapozottnak bizonyulhat.<sup>17</sup>

A fenti jótállási kötelezettség alapulhat a kereskedőt kötelező jogszabályon<sup>18</sup> vagy pedig a saját, önkéntes döntése alapján megkötött szerződéses nyilatkozatán. A jótállás elsőként említett típusát hívjuk kötelező jótállásnak, míg a másodikat szerződéses vagy önkéntes jótállásnak.

A kötelező jótállással a fogyasztók a leggyakrabban akkor találkoznak a hétköznapokban, amikor olyan terméket vásárolnak újonnan, amelyek rendszerint tartós használatra szolgálnak, és az eladási ár bizonyos összeget (általában 10.000 Ft-ot) meghalad. Ilyen esetben ugyanis a vállalkozást kötelező jótállás terheli egy évig. Ha tehát a fogyasztó egy kereskedőtől ilyen árucikket (tartós fogyasztási cikket) vesz, és az meghibásodik egy éven belül, akkor a vállalkozásnak be kell bizonyítania azt, hogy a hiba oka csak később, a szerződés teljesítését követően keletkezett. Ellenkező esetben ugyanis helytállási kötelezettség terheli, és köteles eleget tenni a fogyasztó jótállási igényének.

Ehhez képest a Budapesti Békéltető Testület előtti ügyek azt mutatják, hogy bizonyos kereskedők nem egyszer megsértik a tartós fogyasztási cikkek esetében fennálló, egyéves jótállási kötelezettségüket.

Többször előfordul például az, hogy nem készíttetnek el semmilyen szakvéleményt, így pedig nem is tudják magukat kimenteni a bejelentett jótállási igény teljesítése alól, mert nem bizonyítják be azt, miszerint a hiba oka csak később, az adásvételt követően keletkezett. Holott ez utóbbi esetben eleget kellene, hogy tegyenek a fogyasztó kérésének, így elsősorban a kijavításra vagy kicserélésre irányuló igénynek.

---

<sup>17</sup> „Ptk. 6:171. § [Jótállás]

(1) Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.”

„Ptk. 6:173. § [A jótállási igény érvényesítése]

(1) A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

(2) A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.”

<sup>18</sup> A vállalkozások számára jelenleg jótállási kötelezettséget előíró jogszabályok:

1. A lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállásról szóló 181/2003. (XI. 5.) Korm. rendelet
2. Az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet
3. Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet

A másik tipikus eset, hogy sor kerül ugyan bizonyíték beszerzésére, azonban az mégsem rendelkezik érdemi bizonyító erővel és nem alkalmas a hiba okának, és annak keletkezése időpontjának megállapítására.

A tapasztalatok szerint egyébként a fennálló bizonyítási kötelezettség megsértésére, és a fogyasztói igények, így elsősorban az ingyenes javítás vagy csere elutasítására egymással párhuzamosan kerül ugyanazokban az ügyekben, tehát a kereskedők nem egy ízben, bármiféle bizonyíték nélkül utasítják el a fogyasztók által bejelentett jótállási jogokat.

#### *A Testület elé kerülő szakvélemények tapasztalatai*

A békéltető testület előtti eljárásban kiemelt szerepet kap az, hogy a vitában álló felek, azaz a fogyasztó és a vállalkozás mit tudnak bizonyítani az állításaikból az eljáró tanácsok előtt.

Ugyanis a felek által becsatolt bizonyítékok szabadon és összességükben, még hozzá az ügy összes körülményei alapján kialakult meggyőződés alapján kerülnek értékelésre, természetesen a mindenkor hatályos jogszabályi keretek között. Ha pedig például jogi vélelem áll fenn valamilyen, előre meghatározott tényállás kapcsán, akkor az ellenkező bizonyításáig azt a tényt, amelyre nézve a vélelem fennáll, valósnak kell elfogadni. A fogyasztóvédelmi előírások egyébként – a fogyasztók és a vállalkozások pozícióját kiegyenlítő – nem egyszer határoznak meg a fogyasztók oldalán fennálló jogi vélelmeket. Itt említjük meg a már korábban említett hibás teljesítési vélelmet, amely szerint, ha a fogyasztó megvásárol egy terméket a kereskedőtől, és annak hibáját hat hónapon belül felismeri, akkor - ellenkező bizonyítás hiányában - úgy kell tekinteni, hogy az már eleve a vásárláskor hibás volt. Ez a vélelem tehát a kereskedők oldalán már az említett bizonyítási kötelezettséggént nyilvánul meg, amely szerint be kell bizonyítaniuk, hogy a vásárláskor az adott termék még hibátlan volt. Ehhez nagyon hasonló egyébként a már említett jótállási felelősség, amely azt jelenti, hogy a jótállási idő alatt előjött hiba esetén szintén bizonyítási kötelezettség áll fenn arra nézve, miszerint a hiba oka csak később, a szerződés teljesítését követően keletkezett.

A fenti bizonyítási kötelezettséget a fogyasztók részéről visszavitt, hibás termékek esetében a kereskedők - a már említettek szerint – a szakértői vélemények elkészíttetése útján teljesítik (vagy próbálják teljesíteni). A korábban írtak miatt viszont kiemelt szerepe van annak, hogy akár a fogyasztó számára átadott, akár a békéltető testületi eljárásban becsatolt szakvélemények alkalmasak-e a kereskedőt terhelő helytállási kötelezettség alóli kimentésre.

A Budapesti Békéltető Testület már régóta kimunkálta saját joggyakorlatát arra nézve, hogy a békéltető testületi eljárásban becsatolásra kerülő szakvéleményekkel szemben milyen általánosabb, elvárható követelmények vannak. A szakértői vélemény elkészítésekor ugyanis a szakértőnek a vizsgálat során az összes, lehetséges vizsgálati módszert és eszközöket alkalmaznia kell és magának a vizsgálatnak is minden részletre ki kell terjednie, miközben a szakértő figyelembe veszi a tudomány aktuális állását és legjobb tudása szerint jár el a szakvélemény írásba foglalása során.

Legalább ilyen fontos az is, hogy a függetlenség és a pártatlanság követelménye ne sérüljön, ami a szakértő személyét illeti.

Meg kell jegyezni a fentiekkel kapcsolatosan, a Budapesti Békéltető Testület elé kerülő szakvélemények nem egy esetben alkalmatlanok arra, hogy a vállalkozások általuk kimentsék

magukat a hiba folytán - és a jótállás vagy a hibás teljesítési vélelem alapján - fennálló helytállási kötelezettségük alól.

Többször például megtörtént az a fogyasztók kérelmei szerint, hogy független szakértői vélemény elkészítésére egyáltalán nem került sor, mert a vállalkozás által foglalkoztatott alkalmazott rögtön rávezette a hibáról felvett jegyzőkönyvre<sup>19</sup> az elutasítást, amikor a kérelmező visszavitte az érintett terméket.

Ha ez történik, egyáltalán nem tekinthető teljesítettnek a független szakértői vélemény elkészítésének követelménye, hiszen a kereskedő alkalmazottja a társaság képviselőjeként lép fel, amelynek pedig érdeke fűződik a fogyasztó által bejelentett igény (például az ingyenes javítás) elutasításához. Hasonló a helyzet akkor, ha például maga a cég vezetője állít vagy ad ki hasonló „szakvéleményt”, állásfoglalást, vagy pedig a szerviz.

Utóbbi esetben is érdek fűződik egyébként az elutasításhoz, hiszen ha eleget tesznek az ingyenes javítási kérésnek, értelemszerűen az a gazdasági szereplő számára idővel, költséggel jár.

Ugyanis a kellékszavatosság vagy a jótállás kötelezettje (tehát a vállalkozás) állja az ingyenes javítással vagy például a cserével felmerülő költségeket a fogyasztóvédelmi előírások szerint.<sup>20</sup> Ez a költség meglehetősen sokrétű lehet, így például, ha a fogyasztó – az őt megillető – választása szerint a forgalmazó vállalkozásnál (tehát ott, ahol az adott, hibás terméket megvásárolta) jelenti be a javítási igényt, úgy annak egyrészt továbbítania kell a kijavítással foglalkozó részlegnek vagy éppen a szerviznek az árucikket, és természetesen maga a kijavítás elvégzése is kieső személyi erőforrást, időt, költséget jelent.

Ehhez hasonlóan, például egy csereigény esetében az elutasításhoz fűződő gazdasági érdek ott jelenik meg, hogy értelemszerűen – elfogadás esetén – a fogyasztó egy teljesen új terméket kap, amelyet egyébként – ha a cserét nem teljesítik – értékesíteni tudnának más személy részére.

---

<sup>19</sup> A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (a továbbiakban: NGM-rendelet):

„4. § (1) A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti

a) a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,

b) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát,

c) a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját,

d) a hiba bejelentésének időpontját,

e) a hiba leírását,

f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá

g) az (5) bekezdés szerinti eset kivételével a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.”

<sup>20</sup> „Ptk. 6:166. § [Költségviselés]

(1) A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.

(2) Ha a dolog meghibásodásában a jogosultat terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a jogosult köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a kötelezett e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.”



A fentiek okán tehát lényeges szempont az is, hogy a vitával érintett gazdasági szereplők egy tőlük eltérő, harmadik személyt bízzanak meg a független szakvélemény elkészítésével, a részrehajlás-mentesség, pártatlanság követelményének való megfelelés érdekében.

Az előbbi tapasztalatokat jól mutatja például a Testület gyakorlatából vett azon ügy, amelyben a kereskedő nem tudta megdönteni a hibás teljesítési vélelmet egy közel harmincezer forintos, hibás lábbeli esetében, amely alig a vásárlást követően már kiszakadt. Mivel kizárólag a hibás termék levásárlási lehetőségét ajánlották fel a fogyasztó számára, ezért ráfizetéssel egy drágább cipőt vásárolt, ami azonban szintén tönkrement három hét használat után. Elvált a talprészen a ragasztás, miközben a lábbeli más részei, mint például a talprész mintázata egyáltalán meg sem kopott. Ezt követően a kellékszavatossági igényt arra az indokra hivatkozással utasították el, hogy a lábbelit a fogyasztó túlhordta, aki ezért a Budapesti Békéltető Testülethez fordult.

A személyes meghallgatáson a fogyasztó kifejezetten sérelmezte és elmondta, hogy a közel harmincezer forintos cipőtől sokkalta magasabb minőséget várt volna el. A vállalkozás pedig fenntartotta azt az álláspontját, hogy a három hét múltán felvált cipőtalp a túlhordás eredménye. Sőt az is elhangzott a cég részéről, hogy a szakvélemény kizárólag a túlhordás tényét állapította meg, gyártási vagy anyaghiba meglétét azonban egyáltalán nem vizsgálta a megbízott szakértő.

A Testület eljáró tanácsa a fogyasztó kérelmét megalapozottnak találta és ajánlást hozott, amelyben a vita békés rendezése érdekében előírta a vállalkozás számára, hogy tizenöt napon belül javítsák meg a cipőt, ha pedig ezt nem tudják vagy nem vállalják, akkor kerüljön sor a cserére, ennek hiányában pedig a vételár visszafizetésére.

Az ajánlás indokolásában ugyanis az eljáró tanács rámutatott arra, hogy a fogyasztó a termék hibáját hat hónapon belül jelentette be a kereskedőnek, tehát utóbbit hibás teljesítési vélelem terhelte. Ez alapján pedig be kellett volna azt bizonyítania, hogy a hiba oka a teljesítés időpontjában, azaz a fogyasztó részére történő átadáskor még nem volt meg a termékben, illetve az akkor még nem volt hibás.

Az eljáró tanács utalt arra is, hogy hiába került csatolásra az ügyben szakvélemény a vállalkozás részéről, az nem volt alkalmas a hibás teljesítési vélelem megdöntésére.

Ugyanis a szakértőnek az ügy minden lényeges körülményét vizsgálnia kellett volna, az összes szóba jövő vizsgálati eljárás és módszer alkalmazásával, és ezek alapján lett volna szükséges megadnia a szakvéleményt, figyelemmel a részrehajlás-mentesség követelményére. Azonban ezeknek a követelményeknek a szakvélemény nem felelt meg, hiszen az csak és kizárólag a túlhordás tényére hivatkozott, ugyanakkor teljes mértékben mellőzte a hiba okának feltárásakor az esetleges gyártási- vagy anyaghiba vizsgálatát, így pedig ezek lehetőségét egyáltalán nem zárta ki.

Az eljáró tanács továbbá utalt arra is, hogy a lábbeli felső- és egyéb részei kiváló állapotban voltak, tehát egyáltalán nem is mutatták a túlhordás jeleit.

Végül pedig szintén a fogyasztói kérelem megalapozottságát támasztotta alá az az előírás, hogy az egyes termékeknek rendelkezniük kell azzal a minőséggel és olyan teljesítményt kell nyújtaniuk, amelyet az azonos rendeltetésű termékek egyébként szoktak, és amit a fogyasztó elvárhat.<sup>21</sup> Ezzel szemben pedig a közel harmincezer forintos cipő már a vásárlást követő három héten belül tönkrement és így vált használhatatlanná. Holott a lábbeliket nyilvánvalóan az érintett időtartamnál hosszabb használat érdekében vásárolják meg.

Általános tapasztalat tehát és nem egyszer előfordul, hogy a Budapesti Békéltető Testület előtti eljárásokban a szakvélemények a hiba okát illetően kizárólag egy ténymegállapítást közölnek, azonban a tapasztalt sérülés (a fenti példában a talp elválása) és a hiba oka (a fenti példában a túlhordás) között egyáltalán nem állítanak fel indokolt ok-okozati összefüggést vagy adnak magyarázatot arra, álláspontjuk szerint miként idézte elő a hiba oka a hiba bekövetkezését.

Az ilyen és ehhez hasonló esetekben tehát a szakvélemények nem alkalmasak arra, hogy általuk a vállalkozás kimentse magát a hat hónapon belül felismert hiba miatt fennálló hibás teljesítési vélelem alól. Ekkor tehát – a szakvélemény ellenére – úgy kell tekinteni továbbra is, hogy az adott árucikk hibás, ennek okán pedig a fogyasztói kérelem megalapozott lehet.

Többször előfordult az is, hogy a hiba okát illetően nem tényszerű felsorolások szerepeltek, hanem pusztá feltételezések.

De az is előfordult, hogy a szakvélemény olyan állításokat, tényeket tartalmazott, amelyek már eleve megkérdőjelezték annak bizonyító erejét. Így például a dokumentum egy a fogyasztótól eltérő személy által megvásárolt lábbelire vonatkozott (vagy az árucikk gyártója és pontos típusa különbözött a szóban forgó termék előállítójától és típusától), vagy éppen olyan hibákról tett említést, amelyek az adott cipő esetében egyáltalán nem voltak tapasztalhatóak vagy megfigyelhetőek.

Hasonló az az eset, amikor csupán általánosságban „használati eredetű károsodásról”, vagy éppen „mechanikai hatásról” szól a szakvélemény, mellőzve ismét az ok-okozati összefüggés feltárását. Emellett, ezeknek az állításoknak a létjogosultsága már - természetükből fakadóan - önmagában is megkérdőjeleződik. Ami a használati eredetű károsodást, mint hivatkozott okot illeti, a vásárlás célja már eleve a termék használata, így pedig önmagában ezt a használati célt, mint hibaokot felróni nem lehet a fogyasztó terhére. Ez túlon túl általános jellegű hivatkozás.

---

<sup>21</sup> „Ptk. 6:123. § [A szolgáltatás minősége]

(1) A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így

a) alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta;

b) alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak;

c) rendelkeznie kell azzal a minőséggel, és nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos rendeltetésű szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a kötelezettnek vagy - ha nem a kötelezett állítja elő a szolgáltatás tárgyát - a szolgáltatás előállítójának és ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános kijelentését;

d) rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és

e) meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.”

Mint ahogy az is, ha a szakvéleményben a már említett „mechanikai hatás” áll, mint hibaok. Ezek rendszeres velejárója ugyanis, hogy a szakértő már tovább egyáltalán nem is vizsgálja az adott terméket, megáll az általános jellegű „mechanikai hatás”, mint jelenség említésénél, és így helyezkedik arra az álláspontra, hogy a hiba oka a fogyasztónak róható el. Holott a hiba hátterében még számtalan más, különféle ok is állhat, mint például a gyenge anyagminőség, és ezek esetleges lehetőségét szintén vizsgálnia szükséges a szakértőnek.

Egyúttal itt is szóba jön az a körülmény, hogy a hibás lábbelik rendszerint magas, akár a több tízezer forintos árkategóriába tartoznak, amelyekkel szemben a kérelmezők mindig hangot adnak annak a kifogásuknak is, miszerint magasabb minőséget várnak el egy ilyen terméktől. A cipők mindennapos használati tárgyak, amelyeknek következésképpen erősebb és tartósabb igénybevételt kell kibírniuk, mint például néhány hét vagy hónap.

A fentiekkel függ össze egyébként az is, hogy a fogyasztók kifogásai sokszor a szakvéleményeket kiadó személyeket illetően merülnek fel és vitatják az írásba foglalt megállapításokat. Erre akkor kerül sor általában, amikor a szakvélemények a fenti, már bemutatott hiányosságokban szenvednek.

Ugyancsak több olyan esettel találkozott a Budapesti Békéltető Testület, amikor is az írásba foglalás során a szakértő nem kizárólag a technikai részletekkel, a vizsgálattal foglalkozott, hanem már egyúttal jogilag minősítette a fogyasztó által bejelentett kellekszavatossági vagy jótállási igényt. Így állást foglalva például már afelől is, hogy az igény megalapozatlan, és ennek okán épp saját maga utasította el a javítást vagy a cserét. Itt megjegyezzük, hogy a bemutatott fogyasztóvédelmi előírások – és a fennálló bizonyítási kötelezettség folytán – a szakértő feladata a hiba okának, valamint a keletkezése időpontjának a feltárása. Következésképp tehát, akkor amikor a szakértő jogi álláspontot is már megfogalmaz a szakvéleményben, akkor bizonyos értelemben már túlterjeszkedik a saját hatáskörén.

Szintén megtörténik, bár pozitív tendencia eredményeként egyre kevesebbszer, hogy a vállalkozás a Testülethez címzett válasziratában hivatkozik ugyan az általa elkészített szakvéleményre és annak tartalmára, ugyanakkor azt elmulasztja becsatolni.<sup>22</sup>

Ekkor természetesen ezt sem lehet úgy értékelni, hogy kimentette volna magát a hibás teljesítés vélelme alól, hiszen nem áll rendelkezésre a hivatkozott bizonyíték, következésképp - még ha ugyan létezik is a szakvélemény - annak a vállalkozás által idézett tartalmát kizárólag az üggyel kapcsolatos saját, írásos álláspontjaként lehet csak figyelembe venni és értékelni. Amely pedig nyilvánvalóan nem elegendő a bizonyítási kötelezettség teljesítésére és a hibás teljesítési vélelem megdöntésére vagy éppen a jótállási kötelezettség alóli kimentésre.

---

<sup>22</sup> „Fgytv. 29. § (8) Az értesítésben a vállalkozást fel kell szólítani, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzon (a továbbiakban: válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (a továbbiakban: eseti alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztetni kell a vállalkozást, hogy egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét köteles biztosítani a meghallgatáson, továbbá az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Az értesítés kiterjed a (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségről történő tájékoztatásra, valamint arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.”

Hozzá kell tenni azt is, hogy az előző megállapítások nem csupán a fogyasztói kifogás tárgyát képező lábbelikre, hanem az azoknál sokkal magasabb értéket képviselő, más jellegű árucikkekre is igazak. Legyen szó az akár több százezer forintos, használt műszaki cikkekről vagy akár a több millió forintos használt autókról. Itt is előfordul tehát nem egyszer az, hogy a vállalkozás megsérti a bizonyítási kötelezettségét, amely a hibás teljesítési vélelem folytán fennáll. E vélelem ugyanis nem csak az újonnan eladott termékekre vonatkozik, de érvényesül abban az esetben is, ha a fogyasztó a kereskedőtől egy használt árucikket vásárolt meg.

Ehhez kapcsolódik, hogy a fogyasztóknak a legfeljebb néhány tízezer forintos vételárral rendelkező termékek mellett sokszor több százezer vagy akár millió forintos árucikkekkel is meggyűlik a bajuk, mint például a használt gépjárművekkel. Az utóbbi ügyekben a felek közötti vitát - itt is - egyrészt a meghibásodás, valamint az okozza, miszerint a vállalkozás nem tesz eleget a korábban már említett, hibás teljesítés miatti vélelem folytán fennálló bizonyítási kötelezettségének.

1. Ezeket a tapasztalatokat jól mutatja az az eset is, amely szerint a fogyasztó ötmillió forintért vett meg egy márkás autót használtan, azonban az már egy hónapon belül használhatatlanná vált és többször lefulladt. Elvitte ezért egy szakszervizhez, ahol megállapították, hogy teljes motorvezérlő csere szükséges, mivel a vezérlő sérült. Feltehetően ugyanis tűz volt korábban a motortérben és a hiba szakszerűtlenül került elhárításra, mivel a motorvezérlő szabad szemmel nem látható alsó oldala szét volt égve és kormozódva, korábban azt szétvágták és szilikonnal kenték le. Ez azonban olyan hiba volt, amelyet még egy általános állapotfelmérés sem mutat ki, hiszen ahhoz a motorvezérlő kicsavározása lett volna szükséges.

Amikor a fogyasztó a megállapított hibát jelezte a használtautó-kereskedőnél, az elutasította a kijavítást, ezért a fogyasztó kénytelen volt maga állni ennek az árát, ami 339.697 forint volt. Ezt szerette volna kifizettetni a kereskedővel. Ezért a Budapesti Békéltető Testülethez fordult, amely megállapította, hogy a fogyasztó igénye jogos, hiszen a hiba a vásárláskor nem volt még a számára ismert, azonban annak fennállását megfelelően bizonyította. A kereskedő pedig nem mentette ki magát a használtan eladott dolgok, így a gépjármű esetében is érvényes vélelem alól, amely szerint a hat hónapon belül előjött hibánál úgy kell tekinteni, hogy az már a vásárláskor eleve fennállt. Mivel ennek ellenkezőjét nem bizonyították be, ezért ajánlás született a kifizetett javítás árának megtérítésére.

Mint később kiderült, a Testület döntése jogilag megalapozott volt - ezt állapította meg ugyanis a Fővárosi Ítéltábla -, miután a kereskedő - az ajánlást vitatva - bíróság előtt támadta azt meg.

Emellett a Testület előtti ügyekből jól látszik az is, hogy sokszor a használtautó-vásárlásnál a fogyasztók nem tanúsítanak kellően körültekintő magatartást, és az adásvételi szerződések tartalmát nem ismerik meg kellőképpen. Holott, később nem lehet már olyan hiba miatt kellékszavatossági vagy jótállási igényt érvényesíteni, amelyet ismertek a vásárláskor, vagy amit ismerniük kellett volna.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> „Ptk. 6:157. § [Hibás teljesítés]

(1) A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.”

2. Így fordulhatott elő az az eset például, amelyben a fogyasztó közel félmillió forintért vett meg egy olyan járművet, amely valójában teljesen használhatatlan volt. Már amikor elhajtott a vásárlás helyszínéről, akkor is motorhibát tapasztalt. Később pedig a Budapesti Békéltető Testület előtti eljárásban derült ki csak a számára, miszerint az adásvételi szerződés jegyzőkönyvét is aláírta, amelyen az szerepelt, hogy az autó haladéktalan, és alapos műszaki ellenőrzést, és az alapvető műszaki berendezések javítását igényli, olyan rossz állapotban van. A papír szerint nem volt közlekedésre alkalmas, még akkor sem, ha esetleg egyébként megtekintés alapján, és látszólag működőképes volt.

Emellett, a kérelmek azt is mutatják, hogy a fogyasztók sokszor vakon megbíznak az egyébként rendkívül meggyőző hirdetésekben, holott sok, felesleges bosszúságot megspórolhatnak maguknak, ha még az adásvétel előtt szakszervizzel vagy más hozzáértő szakemberrel nézetnék át az autót.

3. Így például volt olyan eljárás is a Testület előtt, amelyben a vállalkozás képviselője elismerte: elfelejtették tájékoztatni a fogyasztót az adásvétel során, hogy az érintett autó vezérlőjét korábban manipulálták, és emiatt a rendszer nem tárolja el a kijelzett hibakódokat. Ez is akkor derült csak ki, amikor a gépjárművet utólag, vásárlást követően vitte el a panaszos a márkaszervizbe, a tapasztalt hibák miatt.

4. Egy újabb, vitás ügyben például az adásvétel tárgya egy népszerű márka négymillió forintos típusa volt, és a fogyasztó annyira megbízott a meggyőző hirdetés szövegében, hogy csak a vásárlást követően vitte el szakszervizbe, állapotfelmérésre. A hirdetés szerint gyári karambolmentes, nemrég Németországból behozott és néhány hónapja szervizelt gépjárműről volt szó, amely gyári fényezésű és műszakilag teljes mértékben hiba- és költségmentes, és vásárlás esetére az összes gyári kulcs átadását is megígérték. A fogyasztót meggyőzte az is, hogy az autókereskedő maga mondta, csak azért kénytelen megválni a kocsitól, mert a párja más autót nézett ki. Az adásvételt követően viszont kiderült a márkaszervizben, hogy az autó milliós összegű szervizelésre szorul. Akkor jött rá arra is, hogy a mondottak ellenére már több éve magyarországi forgalomban volt, évek óta nem volt szervizen, a garantáltan újként említett gumibroncsok is már több évesek, és eleve kuplungcsere szükséges. Arról nem is szólva, hogy a bal hátsó rész korábbi karambolról és súlyos sérülésről, újrafényezésről árulkodott. Emellett a fogyasztó csak egy kulcsot kapott meg, holott kiderült, forgalomban még további kettő, a kinyitásra alkalmas kulcs volt, ezt is darabonként még 10.000 Ft ellenében le kellett tiltania, amellett, hogy a további pótkulcs ára 110.000 Ft volt.

Az is látszik emellett a Budapesti Békéltető Testület előtti esetekből, hogy a panaszosok nincsenek azzal tisztában: nem elég az autó hibájára hivatkozni, hanem a hiba fennállását bizonyítani is tudni kell.

5. Így megtörtént például, hogy a fogyasztó - amikor igényét érvényesíteni kívánta - csupán arról tájékoztatta a kereskedőt, miszerint a megvásárolt gépjármű hibás, de ennek alátámasztására semmilyen bizonyítékot nem csatolt, így pedig igénye megalapozatlan volt. Az ilyen és ehhez hasonló esetekben szintén egy szakértői vizsgálatlaltal, azaz például egy márkaszerviz vagy autószerelő által kiállított irattal, akár hibajegyzékkel vagy vizsgálati jegyzőkönyvvel lehet igazolni a hiba meglétét.

6. Egy esetben a fogyasztó egy használt gépjárművet vett meg, azt még csak ki sem próbálhatta, kizárólag megtekintést engedtek, mert „Németországból behozott autóról volt

szó”. A fogyasztó azt hitte, hogy a vállalkozás az autó tulajdonosa, még ott is hagyta előző gépjárművét beszámítás érdekében, és ezen felül még kifizetett 1.370.000 Ft-ot. Már itt azonban alapos gyanúra adhatott volna okot, hogy az átvételkor egyáltalán nem kapott adásvételi szerződést, mert arra a „hivatalos ügyintézés miatt még szükség van”. Később viszont jelentős műszaki hibák léptek fel, aminek a javítását a vállalkozás nem vállalta, azt pedig a fogyasztónak kellett kifizetnie, 500 ezer forintot. Később a vállalkozás levelet írt a fogyasztónak, amelyből kiderült, hogy az állítólagos kereskedő nem is a szó szerinti eladó, hanem csupán egy közvetítő volt, aki kizárólag az értékesítés közvetítését vállalta egy másik, harmadik személy javára. A fogyasztó utólag hozzájutott a szerződéshez, amely szerint Darmstadt városából vásárolt, és euróban fizetett, ezek viszont egyáltalán nem voltak igazak. A közvetítő magyarországi vállalkozást egyáltalán nem terhelte felelősség, a jogi kapcsolat pedig a panaszos, azaz a fogyasztó és az eredeti megbízó között állt fenn, aki ráadásul papír szerint egy németországi magánszemély volt. Így a javítási költség megtérítését sem kérhette a magyar vállalkozástól. Épp ezért a Budapesti Békéltető Testület előtti eljárásban is el kellett utasítani a fogyasztó kérelmét, mert nem tudta igazolni, hogy az általa megjelölt cég volt az autó valódi tulajdonosa.

A fentiek tehát jól mutatják, mennyi különféle kifogás vezethet egy hibás használtautó esetében a békéltető testületi eljárás megindításához. Amellett, hogy a fogyasztókat ilyenkor érő érdeksérelem - a magas, akár több százezer vagy több milliós ügyérték - folytán jelentős. Épp ezért a Testület több sajtóközleményt is kiadott a média felé a témában, annak érdekében, hogy erősítsük a fogyasztói ismereteket és tudatosságot, mire kell figyelniük.<sup>24</sup> Mindemellett, átfogó anyagot készítettünk el és tettünk közzé, külön ajánlásban összefoglalva azokat a gyakori okokat, amelyek a fogyasztók és a használtautó-kereskedők közötti vitás ügyek hátterében állnak, és jó tanácsokat fogalmaztunk meg annak érdekében, hogy ezeket a felek elkerüljék.<sup>25</sup> Sajtóközleményeinket, valamint az említett ajánlást elhelyeztük internetes honlapunkon is.

A jótállási igények érvényesítésével összefüggő ügyek tapasztalatai hasonlatosak a korábban bemutatott tendenciákhoz.

Nem egyszer egyáltalán nem kerül sor szakértői vélemény becsatolására, illetve, ha igen, úgy az tartalmilag nem bizonyul megfelelőnek a jótállási kötelezettség alóli kimentés érdekében. Ezek a megállapítások a legtöbbször azokban az eljárásokban igazak, amelyek a jogszabályon alapuló, tehát kötelező jótállás alá tartozó fogyasztási cikkekkel és azoknak a hibájával függnek össze.

Ugyanis, az újonnan eladott, tartós használatra rendelt árucikkek (tartós fogyasztási cikkek) esetében, amennyiben az eladási árak egy meghatározott összeg (általában 10.000 Ft) felett

---

<sup>24</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/mit-tehet-a-fogyaszto-ha-az-auto-hibaja-csak-a-vasarlas-utan-jon-elo/>

<http://bekeltet.hu/hirek/szukseges-a-hasznaltauto-kereskedok-osszefogasa-a-fogyasztokert-miert-verik-at-es-hol-a-fogyasztokat-az-autovasarlasoknal/>

<http://bekeltet.hu/hirek/nem-mindegy-hogy-kozvetitotol-vagy-kereskedotol-vasarolunk-autot/>

<sup>25</sup> [A Budapesti Békéltető Testület 3/2018. számú ajánlása a használtautó-vásárláskor tanúsítandó fogyasztói és vállalkozói magatartásról \(lásd a mellékletben csatolva\)](#)

van, a vállalkozásokat kötelező jótállás terheli a fogyasztó által bejelentett hiba esetén, a vásárlástól - adott esetben pedig az üzembe helyezéstől - számított egy évig.<sup>26</sup>

A fentiek alapján, ha a fogyasztó egy kötelező jótállás alá eső árucikket vásárol, és annak egy éven belül valamilyen hibája előjön, akkor a vállalkozásnak be kell bizonyítania azt, hogy a hiba oka csak később, a teljesítést követően keletkezett. Ha erre nem kerül sor, akkor a vállalkozás köteles eleget tenni a fogyasztó által bejelentett jótállási igénynek (ez megegyezik a lehetséges kellékszavatossági igényekkel: elsősorban ingyenes javítás vagy csere, ennek hiányában pedig a vételár leszállítása vagy teljes visszatérítése vagy pedig a kereskedő költségére történő kijavítás vagy kijavíttatás).

A Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai szerint a vállalkozások több esetben nem tettek eleget az őket a jótállás alapján terhelő bizonyítási kötelezettségnek, azzal párhuzamosan, hogy a jótállási igény teljesítése elmaradt, azt elutasították.

1. Hasonló történt annak a fogyasztónak az esetében, aki 60.000 Ft-ért vásárolt egy mosogatógépet, amelyről később viszont kiderült, hogy még csak nem is működik. Ezt követően a fogyasztó beírt a Vásárlók Könyvébe három munkanapon belül, mert a vállalkozás nem volt hajlandó jegyzőkönyvet felvenni a bejelentett hibáról, és most már a termék vételárát kérte vissza, tekintettel arra, hogy az esetleges cserét szóban elutasították. A vállalkozás ugyan megkérdezte a fogyasztótól, hogy hajlandó-e megtéríteni a szerelő kiszállási díját, ha az a javítás érdekében kimegy a helyszínre, de a fogyasztó ezt elutasította, mivel úgy tudta, hogy a vállalkozás a 10 kg feletti árucikkeknél maga köteles a terméket elszállítani a javítás céljából. Ezt követően a fogyasztó a Budapesti Békéltető Testülethez fordult.

Az eljáró tanács ezt követően a kérelmét megalapozottnak találta, és ajánlást hozott, amelyben előírta a vállalkozás számára, hogy a termék árát, azaz 60.000 Ft-ot térítse meg a fogyasztó számára.

Az ajánlás indokolásában ugyanis az eljáró tanács rámutatott arra, miszerint a mosogatógépre egyéves kötelező jótállás vonatkozott, de a kereskedő egyáltalán nem mentette ki magát semmilyen bizonyítékkal arra nézve, hogy a hiba oka csak később, vásárlást követően keletkezett.

Ráadásul, mivel a fogyasztó három munkanapon belül érvényesített csereigényt az egyáltalán nem működő mosogatógép hibája miatt, annak a vállalkozás mérlegelés nélkül, azonnal köteles lett volna eleget tenni. A tartós fogyasztási cikkek esetében ugyanis létezik egy speciális fogyasztóvédelmi előírás, amely a három munkanapon belül bejelentett,

---

<sup>26</sup> Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm.rendelet): „1. § (1) A Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre (a továbbiakban: fogyasztási cikk) e rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki.

(2) A jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

2. § (1) A jótállás időtartama egy év. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

(2) A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.”

rendeltetésszerű használatot akadályozó hiba esetén a vállalkozás azonnali cserekötelezettségéről rendelkezik.<sup>27</sup>

Megjegyezzük egyébként, hogy nem csak a fenti esetben, hanem több ízben előfordult az, hogy a tartós fogyasztási cikkek esetében érvényes három munkanapos cserét a kereskedő elutasította rögtön vagy pedig visszavette vizsgálat céljából, hogy kiderítse a hiba okát. Miközben már a bírói gyakorlat is megerősítette azt, hogy a három munkanapon belül meghibásodó tartós fogyasztási cikknél nem választható az árucikk kijavítása, hanem ki kell már cserélni azonnal a hibás árut, még hozzá bármi vizsgálat nélkül. Kúriai ítélet szól ugyanis arról, hogy ha mégis gyanús a vállalkozás számára a hiba eredete és később bebizonyosodik, hogy valóban nem rendeltetésszerű használat okozta a tönkremenetelt, akkor a fogyasztóval szemben például polgári peres eljárásban érvényesíthető a kereskedő igénye.<sup>28</sup>

2. Szintén megsértette a vállalkozás a jótállási kötelezettségét egy másik ügyben. A fogyasztó egy tablet-készüléket vásárolt negyvenezer forintért, 2016 júliusában. Ezt követően viszont elromlott a kijelzője, ezért leadta azt javításra a vállalkozás számára. Ennek ellenére kijavíthatlanul kapta vissza.

Mivel a vita nem rendeződött, a fogyasztó a Budapesti Békéltető Testülethez fordult. A vállalkozás a válasziratában arra hivatkozott, hogy a panasz megalapozatlan. Ugyanis, amikor a fogyasztó a készüléket beadta, már akkor jegyzőkönyvet vettek fel arról, hogy a kijelző hibás, annak képernyője csíkos. Ezután viszont a szervizük megvizsgálta a készüléket, és megállapították, hogy az sérült, amelye fizikai, mechanikai behatás következtében állt elő, ezért pedig a garanciális javítás nem indokolt.

Ezt követően az eljáró tanács a fogyasztói kérelmet megalapozottnak találta, és ajánlást hozott arra nézve, hogy a vállalkozás harminc napon belül javítsa meg a tabletet. Arra ugyanis kötelező, egyéves jótállás vonatkozott, és a kereskedő nem tudta magát kimenteni megfelelő bizonyítékkal az őt terhelő jótállási felelősség alól.

Ugyanis a felelősség alóli mentesülése érdekében a saját szakszervize által kiállított jegyzőkönyvet csatolta az eljárásban, amelynek megállapításai eleve aggályosak voltak. Így például a kiállított jegyzőkönyv egy telefonról szólt, holott a vita tárgyát más árucikk, egy tablet képezte.

Másrészt pedig a jegyzőkönyv azt is tartalmazta, hogy a telefon betört állapotban lett átadva, ami pedig a szavak általánosan elfogadott jelentése szerint is egy külső nyomás vagy erő hatására keletkezett felületi, látható beroppanást feltételez. A fogyasztó ugyanakkor bemutatta a tablet PC-t a személyes meghallgatáson, és azon egyáltalán nem volt látható a jegyzőkönyvben feltüntetett sérülés (javítás pedig egyáltalán nem történt). Épp ezért az eljáró tanács nem fogadta el a jegyzőkönyvet, ennek hiányában pedig más egyéb bizonyíték a

---

<sup>27</sup> „Korm.rendelet 7. § 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 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.”

<sup>28</sup> A Kúria Kfv.II.37.507/2015/3. számú ítélete



jótállás alóli kötelezettség alól történő kimentés érdekében egyáltalán nem állt rendelkezésre. Épp ezért bizonyult a fogyasztó kérelme megalapozottnak.

A fentiek kapcsán ugyanakkor szintén meg kell jegyezni, számtalan pozitív példa mutatja azt is a Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai szerint, hogy a békéltető testületi eljárás hatékony, és a korábbi elutasító álláspontjukat felülvizsgálva – az eljárás fogyasztó általi megindítását követően – a vállalkozások hajlandóak a vitás ügyek békés megoldására.

Mindezek mellett 2018-ban beszámoltunk a további tendenciákról is a kereskedelmi ügyeket és a kellékszavatossági-jótállási igények érvényesítésével összefüggő eljárásokat illetően, így erősítve a fogyasztóvédelmi ismeretek széleskörű elterjedését a fogyasztók és vállalkozások körében.

Sajtóközleményeket adtunk ki, illeszkedve azokhoz az időszakokhoz, vásárlási szezonokhoz, amikor jellemzően az áruházaknak nagyobb forgalommal kell számolniuk.<sup>29</sup> Ugyanis a több vásárlás egyúttal több fogyasztóvédelmi probléma táptalaja is lehet.

Emellett is, az iskolakezdés alkalmából átfogó fogyasztóvédelmi anyaggal, külön ajánlással segítettük a szülőket, a diákokat, és vállalkozásokat, felhívva a figyelmet ismét a kapcsolódó tárgyú ügyekben tapasztalt gyakori vitás okokra, amelyek a háttérben állnak.<sup>30</sup>

## **A fogyasztók és vállalkozások közötti vitás ügyek háttérében álló további gyakori okok**

### *Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése*

A békéltető testületek, így a Budapesti Békéltető Testület feladata is az, hogy az egyedi, fogyasztók és vállalkozások közötti vitás fogyasztóvédelmi ügyeket rendezzék elsősorban egyezség útján.

Ha pedig nem kerül sor egyezségekre, akkor döntenek arról, hogy a fogyasztó kérelme megalapozott-e.

Ebből következik, hogy a Testület nem minősül hatóságnak, nem folytathat le helyszíni ellenőrzéseket vagy hasonló vizsgálatokat, nem bírságozhat.

Ugyanakkor a fogyasztók a kérelmeikben jól láthatóan sokszor nem csak és kizárólag az egyedi igényeik elutasítását kifogásolják, hanem az érintett vállalkozásoknak felrónak olyan egyéb mulasztásokat, jogsértéseket is, amelyek esetében a fogyasztóvédelmi hatóság jogosult eljárni és azt kivizsgálni.

---

<sup>29</sup><http://bekeltet.hu/hirek/kicserelik-e-az-iskolataskat-ha-elszakad-mi-van-akkor-ha-a-gyermeknek-nem-tetszik-a-megvett-cipo/>

<http://bekeltet.hu/hirek/meg-van-par-nap-karacsonyig-es-a-karacsony-ajandekvasarlas-hajrajaban-nehany-hasznos-fogyasztovedelmi-tanacs-jol-johet-mire-ugyeljunk-a-karacsony-ajandekvasarlas-soran/>

<sup>30</sup> [A Budapesti Békéltető Testület 2/2018. számú ajánlása az iskolakezdekor tanúsítandó körülményekről \(lásd mellékletben csatolva\)](#)

Tudniillik, a békéltető testületi eljárás a fogyasztó írásbeli kérelmére<sup>31</sup> indul, amelynek egyik kötelező tartalmi elemeként fel kell tüntetni a kérelmező álláspontjának leírását, az azt alátámasztó tényeket és ezek bizonyítékait. Ezek alapján, vagy éppen a későbbi személyes meghallgatásokon előadott fogyasztói nyilatkozatokból pedig többször kitűnik, hogy az adott, egyéni vitás ügyben felmerülhet olyan, a vállalkozásokat terhelő kötelező fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértésének gyanúja, amelynek ellenőrzésére és szankcionálására már a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik hatáskörrel. A fogyasztóvédelmi hatóság által vizsgált fogyasztóvédelmi rendelkezésből pedig rendkívül sok van, ide tartoznak többek között a fogyasztói panaszkezelésre, ügyfélszolgálat üzemeltetésére vagy éppen a szavatossági és jótállási igények intézésére vonatkozó kötelező előírások.<sup>32</sup>

<sup>31</sup> „Fgytv. 28. § (1) A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul.

(2) A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. Az írásos formának a 17/C. § szerinti módokon is eleget lehet tenni. A kérelemnek tartalmaznia kell

a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,

b) a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,

c) – ha a fogyasztó az illetékességet a 20. § (3) bekezdésére kívánja alapítani – a 20. § (1) és (2) bekezdése szerint illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,

d) a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,

e) a fogyasztó nyilatkozatát a 27. §-ban előírt feltétel teljesítéséről,

f) a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,

g) a testület döntésére irányuló indítványt,

h) a fogyasztó aláírását.”

(3) A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot a 27. §-ban előírt egyeztetés megkísérléséről.”

„Fgytv. 27. § A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.”

<sup>32</sup> „Fgytv. 45/A. § (1) A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével –

a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,

b) a gyermek- és fiatalkorúak védelmével,

c) a fogyasztói csoporttal,

d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatlaltal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint

e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével

összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – eljár azok megsértése esetén.

(3) Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi

a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,

b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,,

c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,

d) a fogyasztói panaszok intézésére,

e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,

f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá

g) a fogyasztók tájékoztatására

vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.”

Így például az utóbb említett körben, amennyiben a fogyasztó bejelenti a vállalkozásnál a kellékszavatossági vagy jótállási igényét, úgy arról a kereskedőnek kötelessége jegyzőkönyvet felvenni és abból egy másolati példányt a fogyasztónak átadni.<sup>33</sup>

A már korábban említett vitás ügy, amely a szépséghibás mosogatógép hibája miatt érvényesített jótállási igénnyel függött össze, e szempontból több tanulságot szolgál. Így például a fogyasztó által bejelentett jótállási igényről a kereskedő nem volt hajlandó jegyzőkönyvet felvenni, így pedig nem is került sor annak másolati példányának a panaszos részére történő rendelkezésre bocsátására.

Ez egyébként nem új keletű tendencia, hiszen a Budapesti Békéltető Testület előtt számos olyan fogyasztóvédelmi vitás ügy fordult elő az elmúlt évek során is, amelyben a fogyasztó kifejezetten kifogásolta, hogy „nem kapott semmilyen papírt a hiba személyesen, szóban történő bejelentésekor”.

Ez – amellet, hogy a kötelező fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértését jelenti – a fogyasztók oldalán jelentős érdeksérelemmel jár, akár az egyedi fogyasztói igényeknek, akár a fogyasztói jogorvoslathoz való jognak az érvényesítését tekintve.

A tapasztalatok szerint, ha a kereskedő egyáltalán nem foglalkozik a szóban bejelentett hibával, az már eleve visszaveti a fogyasztók későbbi, egyéni jogérvényesítésre való hajlandóságát. Így azt, hogy ügyüket tovább vigyék, és akár írásos megkeresés útján hozzák a vállalkozás tudomására például a kijavítási vagy kicserélési igényt, és ehelyett inkább már nem is foglalkoznak az üggyel.

Másfelől, a fogyasztói jogorvoslati jogok gyakorlását is akadályozza, hogy a fogyasztónak nem áll rendelkezésére írásos bizonyíték ilyenkor a kereskedővel történő szóbeli kapcsolatfelvételtől.

Ugyanis, akár a békéltető testületi eljárást nézzük, akár az általános fogyasztóvédelmi feladatkörrel bíró fogyasztóvédelmi hatóság eljárását, mindkettő esetében igaz az, hogy az

---

<sup>33</sup> „NGM rendelet 4. § (1) A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti

a) a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,

b) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát,

c) a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját,

d) a hiba bejelentésének időpontját,

e) a hiba leírását,

f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá

g) az (5) bekezdés szerinti eset kivételével a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

(2) Ha a vállalkozás szavatossági vagy jótállási kötelezettségének a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokát a jegyzőkönyvben meg kell adni.

(3) A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

(4) A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.”

8. § (1) A 4–6. §-ban, valamint a 7. § (2) és (3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemtől szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.”

eljárás megindítójának előzetesen fel kell vennie a kapcsolatot az érintett vállalkozással és ennek megtörténtét írásos bizonyítékkal szükséges alátámasztania.<sup>34</sup>

Ha azonban erre nézve nem áll rendelkezésre egyáltalán semmilyen dokumentum a fogyasztó kezében, úgy a fogyasztó hiánypótlási felhívást kap, ami ismét elejét veheti a jogérvényesítési hajlandóságának és annak is, hogy az ügyel tovább foglalkozzon, és a békéltető testület vagy a fogyasztóvédelmi hatóság által megjelölt hiányosságokat pótolja.

A fentiek mellett például további fogyasztóvédelmi rendelkezés az, hogy amennyiben sor kerül a fogyasztó részéről a hibás termék miatti, akár a kellékszavatossági, akár a jótállási igény érvényesítésére, akkor a vállalkozásnak törekednie kell a kijavítás vagy kicserélés tizenöt napon belüli elvégzésére.<sup>35</sup>

Ezzel szemben pedig a Budapesti Békéltető Testület elé kerülő kérelmekben a fogyasztók sokszor kifogásolják az elhúzódó, akár hetekig vagy hónapokig tartó kijavítási, kicserélési folyamatokat.

1. A fenti beadványok visszatérő eleme egyébként az, hogy a kérelmező előtt a forgalmazó és a szerviz egymást teszik felelőssé és az egyik gazdasági szereplő a másik magatartásától teszi függővé a kellékszavatossági igény érvényesítését. Többször fordul elő az, hogy például a forgalmazó a szerviz által kiadott, úgynevezett csereigazoláshoz köti az ingyenes csere teljesítését, és egyéb belső szabályzatokra, vagy épp a forgalmazó és a szerviz közötti szerződéses kapcsolatra, akár alkatrész-hiányra, mint a hosszú javítást eredményező ok fennálltára hivatkoznak. Nem egyszer pedig a forgalmazó belföldi szervizhátterének hiánya áll a háttérben, és a fogyasztót - akár több hónap várakozás után is - ezt felemlítve intik további türelemre.

---

<sup>34</sup> „Fgytv. 27. § A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.”

„Fgytv. 28. § (2) A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. Az írásos formának a 17/C. § szerinti módokon is elegendő lehet tenni. A kérelemnek tartalmaznia kell e) a fogyasztó nyilatkozatát a 27. §-ban előírt feltétel teljesítéséről,”

„Fgytv. 28. § (3) A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot a 27. §-ban előírt egyeztetés megkísérléséről.”

„Fgytv. 46/A. § A fogyasztó fogyasztóvédelmi hatóság részére benyújtott kérelmének – az Ákr. 36. §-ában előírtakon túl – tartalmaznia kell

a) a kérelemmel érintett vállalkozás nevét, valamint ha a fogyasztó rendelkezésére áll, székhelyének címét,  
b) a feltételezett jogsértéssel érintett üzlet címét vagy a kifogásolt magatartás elkövetésének helyét,  
c) a beadvány tárgyának rövid leírását a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen a vállalkozásnak a fogyasztó megkeresésére adott válaszlevelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot.”

<sup>35</sup> „NGM-rendelet 5. § A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

7. § (2) A javítószolgálat a kijavítást az 5. §-ban előírtak betartásával köteles elvégezni.

8. § (1) A 4–6. §-ban, valamint a 7. § (2) és (3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemlről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.”

Az előző tapasztalatokat jól példázza annak a fogyasztónak a vitás ügye, aki például 2017 márciusában vásárolt meg a vállalkozástól egy 110.000 Ft-os mobiltelefont, amellyel viszont már problémák voltak az első beüzemelésétől kezdve. A kérelmező beadványából kiderült, hogy a telefont már négy különböző alkalommal is megpróbálta javítani a szakszerviz, de sikertelenül. Ezt követően pedig már a gyártó élt azzal a javaslattal a fogyasztó számára, hogy próbáljon meg csereigényt érvényesíteni a gyártó egy olyan szervizénél, amely előtt az ügy még ismeretlen és ahol még nem járt.

A kérelem szerint ezt a fogyasztó meg is tette, ahol végül több hónap várakozást követően úgy döntöttek, hogy megalapozott lehet a csereigény. Azonban még ekkor sem egy cserekészüléket, hanem csupán egy csereigazolást kapott, amellyel a forgalmazó céget kellett megkeresnie. Ezután felhívta a fogyasztó a forgalmazó céget, mivel e kereskedő üzlettel nem rendelkezett. Azonban a vállalkozás cégvezetője úgy nyilatkozott, hogy nem hajlandó kicserélni a készüléket, csak akkor, ha a gyártó kártalanítja őket.

Végül - ismét többszöri megkeresés - után a vállalkozás vezetője hajlandó volt átvenni a csereutalványt egy átvételi elismervény ellenében, de a fogyasztó ezt követően sem járt sikerrel, mivel továbbra sem kapott cserekészüléket.

Mindeközben pedig egyáltalán nem készült – a várakozás több hónapja alatt – semmilyen szakvélemény a fennálló kötelező jótállási felelősség alóli kimentés érdekében.

2. A fentiek mellett ugyancsak a bejelentett szavatossági, jótállási igények intézését illetően kötelező fogyasztóvédelmi előírás, miszerint, ha a vállalkozás az igény bejelentésekor azonnal nem tud nyilatkozni arról, teljesíti-e azt, akkor is legkésőbb az ezzel kapcsolatos álláspontjáról öt munkanapon belül igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.<sup>36</sup>

Ugyanakkor a kérelmek szerint nem egy alkalommal e határidő betartását is elmulasztják a vállalkozások, és a fogyasztónak sokszor akár hetekig, hónapokig fogalma sincs arról, hogy eleget tesznek-e, és ha igen, akkor mikor, például az ingyenes cserére vagy javításra irányuló kérésének.

Hasonló történt ez annak a fogyasztónak az esetében is, aki vásárolt a vállalkozástól egy Smart LED televíziót, 139.900 forintért. Azonban, miután kipróbálta a terméket az otthonában, a képernyőjén hosszanti irányban öt-nyolc csíkot fedezett fel, ezt pedig jelezte is a vállalkozás számára. A kérelem szerint, ezt követően kiküldték a futárszolgálatot a fogyasztóhoz, aki a terméket biztonságosan becsomagolva átadta a futárnak minden tartozékával, a felszerelt talppal együtt. A fogyasztó a futár tájékoztatását kérte arról, hogy az így történő becsomagolással eleget tesz-e a kötelezettségeinek, megfelelő-e a visszaküldés, amelyet pedig a futárszolgálat munkatársa megerősített.

---

<sup>36</sup> „NGM-rendelet 4. § (5) Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

8. § (1) A 4–6. §-ban, valamint a 7. § (2) és (3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.”

Később a fogyasztó kapott a vállalkozástól egy levelet, ami arról szólt, hogy a készülék beérkezett hozzájuk, erre 2017 áprilisának elején került sor. Ez után viszont a fogyasztónak már többször is érdeklődnie kellett, és csak közel egy hónap múltán kapott egy olyan levelet, amely arról szólt, miszerint a garanciális javítás elutasításra kerül, mivel a készülék sérült. A cég arra hivatkozott, hogy a képernyő betört a helytelen csomagolás miatt, és erről fényképek kerültek csatolásra. A fogyasztó azonban kifogásolta azt, hogy ő teljesen más dobozba csomagolva küldte vissza a terméket, mint amely látható volt a cég válaszelevelében, ráadásul, ő a talppal együtt felszerelve küldte vissza az árucikket. Ennek ellenére pedig a kapott fényképeken már a talp leszerelt állapotban van, mindezek számára arról árulkodtak, hogy valaki megrongálta, átcsomagolta a terméket, és leszerelte a talpat, továbbá áttették az árucikket egy másik dobozba.

3. Azt is sokszor feltűntetik a kérelmezők a Testülethez címzett beadványaikban, hogy amikor szóban bejelentették a hiba miatti szavatossági vagy jótállási igényeiket a forgalmazó cégnél, tehát ahol vásárolták az adott terméket, akkor automatikusan a javítószolgálat (szerviz) küldték őket tovább, arra hivatkozva, hogy a javítással kizárólag a szerviz foglalkozik, a forgalmazó pedig egyáltalán nem. Nem egy esetben az is megtörtént, hogy ezt a fogyasztóval akkor közölték, amikor maga vitte vissza személyesen a forgalmazóhoz a megvásárolt, tömege folytán nehezen szállítható árucikket (például televíziót).

Pedig ilyenkor, amennyiben a fogyasztó szándéka kifejezetten a forgalmazó felé történő igénybejelentésre irányul, akkor a már említett fogyasztóvédelmi rendelkezések értelmében az eladó vállalkozásnak is foglalkoznia kell az igénnyel, így többek között fel kell vennie a jegyzőkönyvet. Ezt követően pedig magának kell továbbítani, saját költségén az érintett terméket a szerviznek vagy éppen a szakvéleményt elkészítő harmadik személynek. A fogyasztó ugyanis saját maga döntheti el szabadon, hogy például a kijavítási igényét melyik gazdasági szereplővel, a forgalmazóval vagy éppen a szervizzel szemben érvényesíti.<sup>37</sup>

Ezen kívül, ugyancsak a kötelező jótállási igények érvényesítése kapcsán többször rótták fel a kérelmezők a vállalkozásoknak azt, miszerint az érintett, hibás árucikkek esetében - amelyek meglehetősen nagy tömeggel bírtak vagy éppen rögzített bekötésűek voltak - arra szólították fel a fogyasztót, hogy maguk szállítsák el azt a kereskedő vagy a szerviz telephelyére javítás céljából. Egyúttal nem voltak hajlandók kiszállni sem a fogyasztó otthonába. Holott ezt sem lehet megtenni, mivel a rögzített bekötésű vagy a tíz kg-nál súlyosabb vagy pedig tömegközlekedési eszközön nem szállítható árucikkeket elsősorban az üzemeltetés helyén, azaz a fogyasztó otthonában kell megjavítani. Amennyiben pedig a hiba jellege folytán a helyszínen nem végezhető el a javítás, akkor a vállalkozásnak magának kell gondoskodnia és saját költségén mind az elszállításról, mind pedig a visszaszállításról.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Korm. rendelet: „5. § (1) A fogyasztó a kijavítás iránti igényét a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.”

<sup>38</sup> Korm. rendelet: „6. § (1) A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket – a járművek kivételével – az üzemeltetés helyén kell megjavítani.

(2) Ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy – a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén – a javítószolgálat gondoskodik.

7/B. § (1) A 3. §-ban, az 5. § (2)–(4) bekezdésében, valamint a 6. és 7. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.”

A korábban már idézett példában ugyanez történt, hiszen a kereskedő nem volt hajlandó az érintett, hibás mosogatógépet elszállítani és arra hívta fel a fogyasztót, hogy saját maga szállítsa vissza a terméket javítás céljából.

Egyébként az ilyen jellegű és tartalmú vállalkozói tájékoztatás és kereskedelmi magatartás előfordult további, vitával érintett más, hasonló jellegű árucikkek esetében is, mint például a súlyosabb, tíz kg-nál nehezebb televíziók vagy épp mosógépek, de akár olyan, szintén kötelező jótállás alá eső sporteszköznél is, mint a szobakerékpár.

Ugyancsak visszatérő tartalmi elem továbbá a beadványokban, hogy hiába tett a fogyasztó írásban panaszt a vállalkozásnál, arra választ egyáltalán nem kapott.

Holott, amennyiben a fogyasztó él az írásos panasztétellel, akkor a kereskedőknek harminc napon belül, a közszolgáltatóknak pedig tizenöt napon belül azt meg kell válaszolniuk, érdemben.<sup>39</sup>

A kereskedőket terhelő érdemi, írásos válaszadási kötelezettség egyébként érvényesül akkor is, amennyiben a fogyasztó a helyszínen, az üzletben kihelyezett Vásárlók Könyvében teszi meg kifogását.<sup>40</sup>

Ekkor ugyanis azt írásban megtett panaszként kell kezelni.

Ezzel szemben nem egyszer éri olyan kifogás a kereskedőket a fogyasztók részéről, hogy hiába írták be panaszukat a Vásárlók Könyvébe, a vállalkozás azzal egyáltalán nem foglalkozott.

---

<sup>39</sup> „Fgytv. 17/A. § (6) Az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.”

17/B. § (5) A 17/A. §-tól eltérően az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.”

<sup>40</sup> A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (a továbbiakban: Kertv.): „5. § (4) Az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen a kereskedelmi hatóság által hitelesített, folyamatosan számozott oldalú vásárlók könyvét kell elhelyezni. A vásárlók a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait és javaslatukat. A vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos.

„Kertv. 9. § (2) A fogyasztóvédelmi hatóság jár el – a fogyasztóvédelemről szóló törvény szabályai szerint – az 5. § (2) és (4) bekezdésében, az 5/C.–5/E. §-ban, valamint a 6. § (2) bekezdés b) pontjában foglalt rendelkezések megsértése esetén. E rendelkezések a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.”

A kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet: „25. § (5) A kereskedelmi tevékenység ellenőrzésére jogosult hatóságok két évre visszamenőleg vizsgálhatják a vásárlók könyvébe tett bejegyzéseket, valamint az írásbeli vásárlói panaszra adott válasz másodpéldányát.”

Amennyiben a fogyasztó pedig nem kap választ az írásos panaszára, az ismét a fogyasztói jogérvényesítés és jogorvoslat lehetőségét, annak gyakorlását nehezíti el, a már említettek szerint. Az írásos panasztétel ugyanis szintén az egyik fontos és alapvető jogként került rögzítésre a fogyasztóvédelmi előírások között.<sup>41</sup> Márpedig, ha a panaszt szóban elutasítják, és arra nem kapja meg a fentiek szerinti, kötelező választ, úgy a vállalkozás megsérti azt a további fogyasztóvédelmi rendelkezést is, miszerint tájékoztatni szükséges a fogyasztót arról, hogy - a kifogás jellege szerint - melyik hatóság vagy békéltető testület előtt élhet jogorvoslattal az elutasítás miatt. Emellett meg kell adni az illetékes hatóság vagy békéltető testület elérhetőségeit is.<sup>42</sup> Nyilvánvalóan a válasz hiánya esetében a fogyasztó nem értesül ezekről a további, kötelező információkról sem, amely így nem könnyíti meg a jogérvényesítést.

Mindezek mellett többször írták le a kérelmezők azt is beadványaikban, hogy úgy érzik, megtévesztették őket az adásvétel során, és a valós információk birtokában inkább másik kereskedőtől vásárolták volna. A kifogás tárgyát képező megtévesztő tájékoztatások meglehetősen sokrétűek, és az árucikkek egyes tulajdonságaira vonatkozó hirdetésektől, egészen a szóban mondott termékjellemzőkig, vagy éppen a hiba esetén gyakorolható fogyasztói jogok (például az elsősorban ingyenes javítás vagy csere) lehetőségéről adott félrevezető tájékoztatásig, számos példa szerepel. Az ilyen és ehhez hasonló esetekben felmerülhet azon, kötelező fogyasztóvédelmi előírások megsértésének gyanúja, amelyekről a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló törvény rendelkezik.<sup>43</sup> Ez alapján tisztességtelen és ennek okán tilos az a kereskedelmi gyakorlat, amelynek alkalmazása során a kereskedői gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el, és amely érzékelhetően rontja a fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre vagy pedig erre alkalmas.<sup>44</sup>

---

<sup>41</sup> „Fgytv. 17/A. § (2) A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.”

<sup>42</sup> „Fgytv. 17/A. § (8) A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.”

<sup>43</sup> A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.)

<sup>44</sup> „Fttv. 3. § (1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

(2) Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,

a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és

b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.”



Ezen túlmenően különösen tisztességtelennek minősülnek azok a kereskedői gyakorlatok, amelyek megtévesztőek.<sup>45</sup>

Ilyen is előfordulhatott például abban a már idézett vitás ügyben, amelyben a vállalkozás olyan tájékoztatást adott a fogyasztónak a hibás lábbeli miatti igénybejelentésekor, hogy csak és kizárólag a levásárlás lehetőségével élhet. Ez nincs így, és téves információ volt.

Ugyanis, a már említettek szerint – és erről a Ptk. rendelkezik – hibás termékek esetében a fogyasztók elsősorban ingyenes javítással vagy csereigénnyel élhetnek. Ha pedig erre nem kerül sor, ezeket nem vállalták vagy ezek teljesítése lehetetlen, akkor másodsorban a vételár-leszállítás, a teljes vételár visszatérítése, illetve a kereskedő költségére történő kijavítás, kijavíttatás kérhető.

Márpedig ezektől a kötelező előírásoktól a fogyasztók hátrányára - így meghatározva kizárólagosan a hiba miatti levásárlás lehetőségét, és szűkítve a fogyasztói jogokat - nem lehet.<sup>46</sup>

Ennek okán tehát ez a helytelen tájékoztatás is felvetheti a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmára vonatkozó előírások megsértését, hiszen ezzel a fogyasztót félretájékoztatták az általa gyakorolható fogyasztói jogokat illetően.<sup>47</sup>

A fentiek alapján jól látszik, hogy a 2018. évben is megfigyelhetőek voltak a korábbi tendenciák, amelyek az elmúlt évek tapasztalataiban szintén visszaköszöntek, és nem egyszer a fogyasztók az egyedi vitás ügy rendezésére irányuló kérelmeikben kifejezetten a megtévesztő tájékoztatások tartalma miatt (is) a Budapesti Békéltető Testülethez fordultak.

---

<sup>45</sup>„Fttv. 3. § (3) A (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).”

„6. § (1) *Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtévessze a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:...*”

<sup>46</sup> „Ptk. 6:157. § [Hibás teljesítés]

(2) *Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.*”

„NGM-rendelet 2. § *Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása e rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el. A fogyasztó hátrányára eltérő szerződési kikötés helyébe e rendelet rendelkezései lépnek.*”

<sup>47</sup>„Fttv. 6. § (1) *Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtévessze a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:*

*i) a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.*”

Többször találkozni emellett akár olyan fogyasztói kérelmekkel is, amelyek kifejezetten azt sérelmezik, hogy a vállalkozás kommunikációja szerint leárazás történt, azonban az adott, akciós árú termék már - a nagy fogyasztói érdeklődésre való tekintettel, már az akció meghirdetésétől számított akár néhány órán belül - nem érhető el a készleten, amikor a fogyasztó személyesen érdeklődik.

Az ilyen és ehhez hasonló esetek ugyancsak felvethetik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok megsértésének gyanúját és úgynevezett „csalogató reklámnak” minősülhetnek.<sup>48</sup>

Végül meg kell jegyeznünk itt azt is, hogy a Testület - mivel feladata az egyedi vitás fogyasztóvédelmi ügyek egyezség útján történő rendezése, ennek hiányában pedig a fogyasztói kérelem megalapozottságáról történő döntés - nem rendelkezik hatáskörrel a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok kivizsgálására, bírságolására, illetve más jellegű szankcionálására.

Ez a feladatkör ugyanis a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal, illetve a Magyar Nemzeti Bank között oszlik meg az adott kereskedelmi gyakorlat jellegétől függően.<sup>49</sup>

A fenti tapasztalatok miatt a Testület továbbra is a fogyasztók és a vállalkozások figyelmébe ajánlja többek között azon ajánlását, amelyet még a korábbi években fogalmazott meg a fogyasztói jogérvényesítés témakörében annak érdekében, hogy elkerülhetőek legyenek a közöttük lévő gyakori vitás ügyek.<sup>50</sup>

---

<sup>48</sup> „Fttv. 3. § (4) A mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.

Melléklet a 2008. évi XLVII. törvényhez

5. Áru meghatározott áron való vásárlására felhívás annak elhallgatásával, hogy a vállalkozásnak alapos oka van azt feltételezni, hogy az adott vagy azt helyettesítő árut a kínált áron nem fogja tudni – az árura, a vonatkozó kereskedelmi kommunikáció hatókörére és az ajánlati árra figyelemmel – megfelelő időtartamig és mennyiségben szolgáltatni vagy más vállalkozástól beszerezni (csalogató reklám).”

<sup>49</sup> „Fttv. 10. § (1) A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt – a (2) és a (3) bekezdésben foglalt kivétellel – a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

(2) A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt – a (3) bekezdésben foglalt kivétellel – a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: Felügyelet) jár el, ha az érintett kereskedelmi gyakorlat a vállalkozás olyan tevékenységével függ össze, amelyet a Felügyelet felügyel.

(3) A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.”

<sup>50</sup> [A Budapesti Békéltető Testület 1/2015. számú ajánlása a fogyasztói jogérvényesítés eredményessége érdekében tanúsítandó körültekintő magatartásról \(lásd a mellékletben csatolva\)](#)

## *A fogyasztói jogok csorbítása, jogszabályba ütköző gyakorlatok a kellékszavatossági-jótállási ügyeknél*

Mindezek mellett többször áll a fogyasztóvédelmi viták háttérében az, hogy bizonyos vállalkozások eltérnek, sőt szembemennek mindazon előírásokkal, amelyek a hibás termékek esetében érvényesíthető kellékszavatossági, jótállási igényekről és azok érvényre juttatásáról rendelkeznek.

Így tipikus az az eset, hogy a kereskedő - a több különféle fogyasztói jog közül - csak és kizárólag az ingyenes javításnak hajlandó eleget tenni. Még akkor is, ha a korábbi próbálkozás(ok) a hiba kijavítása iránt sikertelennek bizonyultak, akár több alkalommal is. Ezekben az esetben tehát az olyan, kijavítást meghaladó igények, mint például a csere vagy épp a teljes vételár visszatérítése, elutasításra kerülnek, az akár több hónapig tartó, így pedig elhúzódó javítási folyamatok ellenére (amelyről már a korábbiakban szoltunk részletesen).

Tény ugyan, hogy a fogyasztók elsősorban javítást vagy cserét kérhetnek, és e két lehetőség közül el kell fogadnia a fogyasztónak azt a megoldást, amely a vállalkozás számára nem okoz aránytalan többletköltséget. Jelen esetben ez a javítás, hiszen az gazdaságosabb a kereskedő számára: a javítás olcsóbb, mintsem rögtön kicserélni a terméket egy másik olyan, új árucikkre, amelyet egyébként értékesíthetne más fogyasztók számára is, és utóbbi esetben teljesen újként sem adhatja már el az eredeti árucikket, amelyet a hibája miatt a vásárló visszavitt.

A fentiek húzódnak tehát annak háttérében, hogy a vállalkozások általában először a javítást ajánlják fel a hiba orvoslása érdekében.

Ugyanakkor a 2018. évi tendenciák azt mutatják, hogy – csakúgy, mint az ezt megelőző években – még akkor is elutasításra kerülnek a kijavítást meghaladó igények, amennyiben a javításnak nem tudott a vállalkozás eleget tenni az irányadó fogyasztóvédelmi előírásoknak megfelelően.

Holott a kellékszavatosságra vonatkozó szabályozás szerint a fogyasztó áttérhet az egyik kellékszavatossági jogról (például a javításról) az általa választott másik kellékszavatossági jogra (például a cserére vagy a vételár-visszafizetésre), sőt az ebből fakadó többletköltséget a kereskedőnek kell állnia akkor, ha az áttérésre saját maga adott okot, vagy a másik igény érvényesítése indokolt volt.<sup>51</sup> Márpedig a fent bemutatott esetekben éppen ez történik a fogyasztói kérelmek tanúsága szerint.

A hibás terméket a vállalkozás egyáltalán nem tudja kijavítani, vagy ha az sikerrel is jár, úgy az adott árucikk később ismét elromlik. Ezek pedig a gyakorlatban – mint ahogy azt az egyik példában idéztük – oda vezetnek, hogy az akár négyszeri, ötszöri sikertelen javítás ellenére sem juttatják érvényre a kereskedők azokat a rendelkezéseket, amelyek a másik kellékszavatossági jogra való áttérésről szólnak. A csere-, illetve a vételár visszafizetésére irányuló igények elutasításra kerülnek, és ennek okán a fogyasztó békéltető testületi eljárást indít a vita ingyenes, gyors, egyszerű rendezése érdekében.

---

<sup>51</sup> „Ptk. 6:160. § [Áttérés más kellékszavatossági jogra]

*A jogosult a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a kötelezettnek megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.”*

Az előzőekhez egyébként kapcsolódnak azok a további előírások, miszerint a hibás termék kijavítását, kicserélését a fogyasztó érdekeit kímélve, megfelelő határidőn belül kell elvégezni, és a vállalkozások akkor járnak el a szabályoknak megfelelően, ha e határidőt az érintett árucikk rendeltetésére (azaz funkcióira) és tulajdonságaira tekintettel választják meg.<sup>52</sup>

A Budapesti Békéltető Testület épp ezért a fenti esetekben azt a gyakorlatot követi - amelyet egyébként a polgári bíróságok is megerősítettek saját ítélkezési gyakorlatukban -, hogy a hibás termékek esetében az elhúzódó kijavítási procedúrák, amelyek súlyos érdeksérelmet okoznak az adott ügyben a fogyasztónak, megalapozottá tehetik akár a csereigényre, vagy akár a szerződéstől való elállásra (azaz a vételár visszafizetésére) vonatkozó igényeket.

Különösen akkor, amikor olyan árucikkről van szó, amely különösen nagy értéket képvisel, azt mindennapi használatra szánják és funkcióját tekintve is fontos szerepet tölt be a fogyasztók mindennapjai során. Ezekre a körülményekre ugyanis a vállalkozásnak – mint arról szó volt – tekintettel kell lennie a kellékszavatossági, jótállási igények teljesítése során.

Így például egy új hűtő esetében, amely 100.000 Ft feletti értékű, különösen nagy érdeksérelmet okozhat az, ha a vállalkozás nem tudja azt megfelelően kijavítani és emiatt annak hűtőfunkcióját nem tudja a fogyasztó hosszú időn keresztül használni. Az ilyen és ehhez hasonló árucikkek ugyanis tipikusan gyorsan romló, minőségét rövid ideig megőrző élelmiszerek eltartására, illetve fogyaszthatóságának megőrzésére valók, következésképp maga az ellátott funkció is lényeges a fogyasztó számára. Még hozzá ez mindennapi szinten történik, folyamatos működtetéssel, és a funkcióját – természetéből fakadóan – a hűtőgép csak akkor láthatja el, ha tökéletesen működik, azaz állandóan hűt.

Az ilyen és ehhez hasonló példákat még sorolni lehetne, és számos egyéb olyan termék is a fenti példával hasonló megítélés alá esik, mint akár a napi használatú bútorok vagy épp azok az elektronikai cikkek (mint például az okostelefonok vagy a laptopok), amelyeket általában a fogyasztók rendszeresen használnak és rendszerint magasabb árkategóriájúak.

Ezek meghibásodása és a kellékszavatossági igény elutasítása vagy nem megfelelő teljesítése esetén a fogyasztói érdeksérelem jelentős lehet, és meg kell jegyezni, hogy gyakoriak is az ilyen és ehhez hasonló termékeket érintő kifogások, amennyiben a Budapesti Békéltető Testület előtti kereskedelmi ügyek tendenciáit nézzük. Nyilvánvalóan ez esetben maga a hiba jellege is befolyásolja azt, hogy adott helyzetben a fogyasztó melyik kellékszavatossági, jótállási joga lehet megalapozott. Így például a jelentéktelen hibák esetében elállásnak (azaz a vételár visszatérítésének) nincs helye.<sup>53</sup>

Azonban a Testület előtti fogyasztói kérelmek azt mutatják, hogy a kifogás tárgyává tett áruk többször nagy vagy nagyobb értékű, kötelező egyéves jótállás alá eső tartós fogyasztási cikkek. Vagy éppen olyanok, amelyek nem minősülnek az előbbi kategóriába tartozó termékeknek, azonban általában azokat mindennapi használatra szánják és vételáruk magasabb értéket képvisel. Ilyen lehet például egy sportcipő, amely a több tízezer forintos érték ellenére nem sokkal a vásárlást követően teljesen alkalmatlanná válik a hibája folytán a használatra, így például a talpa kilyukad.

---

<sup>52</sup> „Ptk. 6:159. § (4) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.”

<sup>53</sup> „Ptk. 6:159. § (3) Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.”

### *A kötelező jótállásból fakadó fogyasztói jogok indokolatlan szűkítése*

Ami a kötelező jótállási igények érvényesítésével összefüggő fogyasztói beadványokat, és a háttérükben álló gyakori okokat illeti, a 2018. évi tendenciák szinte változatlanok a 2017. évhez képest.

Még mindig előfordul ugyanis az, hogy amennyiben a hibás tartós fogyasztási cikk kapcsán a fogyasztó bejelenti jótállási igényét a vállalkozás számára, és azon külsérelmi nyom (például: törés, karcolás, repedés, stb.) található, úgy sor kerül a kötelező jótállás megvonására. Ez jellemző volt egyébként az online vitarendezési eljárások során, amelyekben a tartós fogyasztási cikkeket a fogyasztók az internetről rendelték meg, és azok már eleve sérülten érkeztek meg. Ezekről a későbbiekben még lesz szó.

Az ilyen és ehhez hasonló esetekben a vita arra volt visszavezethető, hogy a vállalkozás – a kötelező jótállás automatikus megvonására vonatkozó kísérszöveg mellett – a válaszában elutasította a fogyasztó által bejelentett jótállási igényt, bármiféle további vizsgálódás nélkül, amely a hiba okára vonatkozott volna.

Holott, ha a terméket a fogyasztó újonnan vásárolta meg a kereskedőtől és annak bizonyos vételára egy meghatározott összeg (általában 10.000 Ft) felett van, akkor arra a fogyasztóvédelmi előírások szerint jár a már említett, kötelező jótállás. Ez esetben tehát nem a vállalkozás szabad akaratán, döntésén múlik a jótállás biztosítása, hanem erről külön jogszabály rendelkezik, amely vonatkozik minden egyes kereskedőre. Következésképp tehát a kereskedő nem dönthet arról szabadon, hogy a jótállást biztosítja-e vagy sem, megvonja-e vagy sem, a rendelkezésektől nem lehet a fogyasztó hátrányára eltérni.<sup>54</sup>

A fentiek egyúttal magával vonják azt is, hogy nem lehet kikötni olyan, saját feltételeket a kötelező jótállás érvényesítésére, amelyeket a háttérszabályozás nem ismer. Márpedig ez utóbbi szerint, csak és kizárólag szűk körben van mód többletfeltételt szabni, még hozzá akkor, ha az érintett termék üzembe helyezése más módon nem biztosítható, és az nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára.<sup>55</sup>

A bírósági gyakorlat szerint például az előírásoknak megfelelően kikötött, ilyen többletfeltétel lehet, ha azt a fogyasztók életéhez, testi épségéhez fűződő érdekek indokolják. Ilyen például az az eset, amikor olyan árucikkekről van szó, amelyek esetében a nem biztonságos bekötés és üzemeltetés veszélyeztetheti a fogyasztók életét vagy biztonságát. Tipikusan ebbe a körbe tartoznak a gáztűzhelyek, gázkazánok, amikor is – a fentiek folytán – a vállalkozások például a kötelező jótállásból fakadó jogok érvényesítését az általuk kijelölt szakszerviz vagy a hivatalosan nyilvántartásba vett gázszerelő általi bekötéstől tehetik függővé.

---

<sup>54</sup> Korm. rendelet: „1. § (5) *A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el. Az érvénytelen megállapodás helyébe e rendelet rendelkezései lépnek.*”

<sup>55</sup> Korm. rendelet: „1. § (3) *Az e rendelet szerinti jótállás érvényességéhez, valamint a jótállásból eredő jogok érvényesítéséhez a vállalkozás az e rendeletben foglaltakon túl további követelményt nem támaszthat a fogyasztóval szemben, kivéve, ha a fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése más módon nem biztosítható és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára.*”

Meg kell jegyezni azonban, hogy a kötelező jótállás automatikus megvonása, vagy például az jótállási igény elutasítása általában olyan termékek esetében jellemző, amelyek a fenti körön kívül esnek. Így például egy televízió, laptop, okostelefon esetében rendszerint nem áll, nem állhat fenn a többletfeltétel kikötésének lehetősége, mivel azok beüzemeléséhez különleges szakértelem egyáltalán nem szükséges. Mégis, ezek sokszor szerepelnek a kifogás tárgyává tett árucikkek között, amelyek esetében már említett, fogyasztói jogokat szűkítő kereskedelmi gyakorlatok előfordulnak. Így például az, hogy a vállalkozás a külsérelmi nyom esetén egyáltalán nem végez el semmilyen vizsgálatot a hiba okának feltárása érdekében.

Holott, mint arról már szó volt, a jótállási felelősség alól kizárólag akkor mentesülhet a kereskedő, amennyiben bebizonyítja, hogy a hiba oka csak később, a szerződés teljesítését - azaz az adásvételt vagy például adott esetben az üzembe helyezést - követően keletkezett. Az a tény tehát, miszerint a vállalkozás valamilyen sérülést, karcot, repedést, bármi hasonlót talál a hibás termék külső felületén, még egyáltalán nem jelenti azt, hogy a fogyasztó által bejelentett hibát ez a sérülés is okozta ténylegesen. Így például egy megkarcolt, sérült, törött kijelzőjű okostelefon esetében is sokszor előfordul, hogy az kifogástalanul működik, lehet vele telefonálni, internetezni, fényképeket készíteni és maradéktalanul alkalmas a többi funkció ellátására is.

Ez egyúttal magával vonja azt, hogy amennyiben a vállalkozás külsérelmi nyomot fedez fel, úgy nem állhat az elutasítás háttérében kizárólag a sérülésre, mint tényre való hivatkozás. Ilyenkor is tehát be kell bizonyítania azt, hogy a felemlített sérülés, törés vagy épp karcolódás a vásárlás utáni nem rendeltetésszerű használatra vezethető vissza és nem például gyári hiba (például: gyenge anyagminőség) következménye. A kötelező jótállás ugyanis teljes körű és mindenféle hibára kiterjed. Ennek megfelelően, ha pedig elmarad a fentiek bizonyítása, akkor továbbra sem mentesülhet a kereskedő a hiba miatti jótállási felelőssége alól és adott esetben a fogyasztói igény megalapozottnak bizonyulhat.

Szintén tipikus, gyakori vitára okot adó eset egyébként az is, amely szerint a vállalkozás a fennálló, kötelező jótállás ellenére elutasítja a három munkanapon belül bejelentett cserét, az olyan, súlyos hiba ellenére is, amely a rendeltetésszerű használatot akadályozza. Ebben az esetben ugyanis a fogyasztókat megilleti az a jog, hogy – a javítás helyett – azonnali cserét kérjenek.<sup>56</sup> Még akkor is, ha ez aránytalan többletköltséget jelent a kereskedő számára, kinek kötelessége teljesíteni a csereigényt, és nem vizsgálódhat a hiba okának kiderítése érdekében. Mégis ez sokszor megtörténik és szakértői vizsgálatra küldik a terméket vagy éppen csak és kizárólag a kijavítási igénynek hajlandóak eleget tenni.

Holott már a bírói gyakorlat is megerősítette azt - a korábban említettek szerint -, hogy ilyen esetekben a hiba okának kivizsgálására kizárólag azt követően van lehetősége a vállalkozásnak, miután a cserére már sor került. Amennyiben pedig ez alapján gyanús lenne a kereskedőnek a hiba eredete - és úgy véli, hogy a hiba például a nem rendeltetésszerű használatra vezethető vissza -, akkor csak utólag, peres eljárás útján érvényesítheti igényét a fogyasztóval szemben.

---

<sup>56</sup> Korm. rendelet: „7. § 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 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 fentiek szerint még mindig irányadóak a Budapesti Békéltető Testület azon, korábbi ajánlásában foglalt megállapítások és tanácsok, amelyeket a jótállásból eredő fogyasztói igények rendezése során elvárt jogkövető vállalkozói magatartás kapcsán fogalmazott meg.<sup>57</sup>

Össességében pedig a 2018. évi tapasztalatok azt mutatják, hogy a 2017. évhez képest nem volt jelentős változás azon okok természetében és típusában, amelyek a fogyasztók és vállalkozások közötti, vitás fogyasztóvédelmi ügyek hátterében állnak.

---

<sup>57</sup> [A Budapesti Békéltető Testület 3/2014. számú ajánlása a jótállásból eredő fogyasztói igények rendezése során elvárt jogkövető vállalkozói magatartásról \(lásd a mellékletben csatolva\)](#)

## **Üzlethelyiségen kívül kötött szerződések, távollevők között kötött szerződések (az értékesítés speciális formái) tapasztalatai**

Amennyiben a fogyasztók egy boltban vásárolnak személyesen, úgy az a hagyományos értékesítési formák körébe esik. Ugyanakkor az értékesítésre sor kerülhet olyan speciális körülmények közepette is, amelyek esetében az adásvételre - annak jellegéből fakadóan - a bolti vásárlástól eltérő szabályok vonatkoznak.

Ilyen körülmény lehet például az, ha az ügylet megkötésénél a felek (a fogyasztó és a vállalkozás) személyes jelenléte hiányzik, mivel a szerződés megkötése érdekében csak és kizárólag távközlő eszközt alkalmaznak. Ezeket az ügyleteket hívjuk úgy: távollevők között kötött szerződések.

Az értékesítés módja ugyanakkor abban is eltérhet a boltban vásárlás jellemzőitől, hogy nem egy üzlethelyiségben, hanem egy attól különböző helyiségben kerül sor a szerződés megkötésére. Ilyen lehet például egy hotel, egy étterem különterme és bármilyen, más hasonló helyszín, amely eltérő az érintett kereskedő üzlethelyiségétől. A speciális értékesítés ez utóbbi esetét soroljuk az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések típusába.

Arról, hogy egész pontosan mely fogyasztói adásvételek tartoznak akár az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések, akár a távollevők között kötött szerződések körébe, a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szól.<sup>58</sup>

### *Az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések tendenciái*

Már az elnevezés is mutatja az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések azon sajátosságát, hogy ez esetben a hagyományostól (azaz a bolttól) eltérő helyszínen kerül sor a fogyasztó és vállalkozás közötti ügylet megkötésére. Ez lehet például egy olyan rendezvény, amelyet kifejezetten, bizonyos árucikkeknek a fogyasztók részére történő bemutatása és egyúttal értékesítése céljából szerveznek meg (termékbemutató).

---

<sup>58</sup> A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet)

„4. § E rendelet alkalmazásában:

10. távollevők között kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollevők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak;”

„14. üzlethelyiségen kívül kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés,

a) amelyet a szerződő felek egyidejű fizikai jelenléte mellett a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen kötöttek meg;

b) amelyre vonatkozóan a fogyasztó tett ajánlatot a vállalkozásnak az a) pontban meghatározott körülmények között;

c) amelyet a vállalkozás üzlethelyiségében vagy távollevők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz alkalmazásával közvetlenül azt követően kötöttek meg, hogy a vállalkozás – a felek egyidejű fizikai jelenléte mellett – személyesen és egyénileg kapcsolatba lépett a fogyasztóval a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen; vagy

d) amelyet a vállalkozás által szervezett olyan út során kötöttek meg, amelynek célja a termékek vagy szolgáltatások fogyasztó számára történő értékesítése vagy népszerűsítése;”



Mint a tapasztalatok mutatják, a helyszín rendkívül sokféle lehet, azaz arra sor kerülhet akár egy rendezvény-központban, egészségügyi központban, hotelben vagy akár egy étteremben is. Az elmúlt évek és a 2018. évek tendenciái azt mutatják, hogy a felsoroltak közül leggyakrabban olyan székházak, irodaházak adnak otthont a rendezvényeknek, ahol például - a vállalkozások tájékoztatása szerint - gyógyászati, egészségügyi vizsgálatok folynak. Természetesen ezektől eltérő jellegű példák is előfordulnak. Így például, ha a fogyasztó munkahelyén vagy éppen otthonában kerül sor az adásvételre, amelyet a vállalkozás kezdeményezett (például az utóbbi esetben termékértékesítési céllal becsenget), úgy ekkor az értékesítés szintén az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések körébe tartozik.

Mindenképp pozitív tendenciaként kell kiemelni, hogy – a 2017. évhez képest – mintegy egyharmadára csökkent 2018-ban a Budapesti Békéltető Testület előtt a termékbemutatókkal kapcsolatos ügyek száma. Jól láthatóak tehát azoknak a szigorításoknak az eredményei, amelyekre a 2015. év végén került sor e területen. Meghatározásra került például az, hogy tilos a fogyasztókkal a termékbemutatókon kölcsönszerződést aláírni.<sup>59</sup> Emellett, azokban a reklámokban, amelyek az árubemutató rendezvényeket népszerűsítik, nem lehet már például az ingyenes ajándékok vagy épp a különböző nyeremények közötti sorsolás ígéréssel csalogatni a fogyasztókat.<sup>60</sup> Emellett azok a kereskedők, amelyek árubemutatóval egybekötött termékértékesítést végeznek, kötelesek ügyfélszolgálatot működtetni a fogyasztók tájékoztatása, valamint a fogyasztói bejelentések, panaszok kivizsgálása és orvoslása céljából.<sup>61</sup>

---

<sup>59</sup> A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény: „265. § Tilos a kereskedelemről szóló törvényben meghatározott, árubemutatóval egybekötött termékértékesítés során pénzügyi szolgáltatás nyújtása, a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatával összefüggésben nyújtott pénzügyi szolgáltatás kivételével.”

<sup>60</sup> A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény: „12. § Tilos a kereskedelemről szóló törvényben meghatározott, árubemutatóval egybekötött termékértékesítéshez kapcsolódóan ajándék juttatás, árengedmény, kedvezmény, vagyoni előny és ajándéksorsolás reklámja.”

<sup>61</sup> „Kertv. 5/C. § (1) Az árubemutatóval egybekötött termékértékesítést végző kereskedő a fogyasztók bejelentéseinek intézésére, panaszainak kivizsgálására és orvoslására, valamint a fogyasztók tájékoztatása céljából

a) székhelyén vagy telephelyén, valamint fióktelepén;

b) az árubemutatóval egybekötött termékértékesítés helye szerinti megyeszékhelyen;

c) a szervezett utazáshoz történő csatlakozásra a fogyasztók számára biztosított valamennyi indulási hely szerinti megyeszékhelyen;

d) az árubemutatóval egybekötött termékértékesítés helyén, az árubemutató és a termékértékesítés időtartama alatt;

köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni személyes, valamint írásban, telefonon és elektronikus úton történő ügyintézési lehetőséggel, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: fogyasztóvédelemről szóló törvény) 17/B. § (3) bekezdésének megfelelően.

(2) Az ügyfélszolgálatnak a működési rendjét, a félfogadási idejét a kereskedő úgy köteles megállapítani, és a működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az lehetővé tegye a fogyasztók jogainak megfelelő érvényesítését. E kötelezettség keretein belül a kereskedő köteles

a) az (1) bekezdés a)–c) pontja szerinti ügyfélszolgálati irodáit a hét minden munkanapján legalább napi 6 óráig, és – 5 munkanapos hetet alapul véve – legalább heti 36 óráig nyitva tartással üzemeltetni –, valamint a hét legalább egy munkanapján 20 óráig – nyitva tartani,

b) elektronikusan és telefonon keresztül is lehetővé tenni a fogyasztók számára a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását.”

Megjegyezzük, a Testület elé kerülő termékbemutatók ügyek rendezésének feladata is hatékonyabbá vált annak eredményeként, hogy a vállalkozásoknak együtt kell működniük a békéltető testületek eljárásában, különben fogyasztóvédelmi bírsággal kell számolniuk.<sup>62</sup>

Ez a testületek eljáró tanácsai számára nagyban elősegíti a viták békés lezárását és az egyezség elérését a felek között.

A már korábban említett tendencia ellenére az is látszik, egyes vállalkozások még mindig megtévesztő információkat adnak a fogyasztóknak annak érdekében, hogy rábírák őket a szerződéskötésre. Többek között ennek okán pedig az érintett adásvételekre a tudatos és kellően körültekintő döntés hiányában kerül sor.

1. Nem egy esetben még a szerződést sem olvassák el a fogyasztók, mielőtt azt aláírnák, amelyben nagy szerepet játszanak az egyes kereskedők részéről alkalmazott - aggályos - marketingtechnikák is.

Nagyban közrehat ugyanis a kérelmezőknek a szerződéskötésre történő rábírásában a rossz egészségi állapotukra, betegségeikre, idős életkorukra történő hivatkozás, amelyre a termékek bemutatásával párhuzamosan kerül sor. Ezek az indokok pedig hatványozott hatással bírnak a fogyasztókra, különösen, ha az érintett kereskedő értékesítője például úgy kommunikál, miszerint a bemutatott termék használatának mellőzése jelentős egészségromlással fog járnival és az életkort megrövidíti.

Tekintve, hogy a termékbemutató rendezvényekre ellátogatók a szépkorúak, nyugdíjasok köréből kerülnek ki, akik - előrehaladott koruk miatt - eleve érzékenyek az egészségükre vonatkozó állításokra, esetükben még inkább csökken annak az esélye, hogy tudatos és jól megfontolt döntés előzze meg a többször akár százezres összegekbe kerülő árucikk megvásárlását.

2. Ehhez társul az is, hogy nem egy alkalommal a rendezvények során, a vállalkozások részéről soha vissza nem térő lehetőségnek titulált kedvezményekkel, nyereményekkel is igyekeznek a fogyasztókat rábírni a szerződéskötésre. Az ilyen kommunikáció rendszerint olyan marketingfogás együttes velejárója, hogy a fogyasztóknak sorszámot kell húzniuk a nyereményhez, ami tulajdonképpen nem egy kézzelfogható tárgy, hanem az adott, akár milliós értékűnek hirdetett termék vételárából jelent több százezer forintos kedvezményt.

Ez ott és akkor ösztönzőleg hathat és hat is a fogyasztókra, és azzal kecsgetti őket, hogy tényleg ritka, soha vissza nem térő lehetőséget kínálnak az értékesítők éppen számukra.

---

<sup>62</sup> „Fgytv. 29. § (11) A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

(12) A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.”

Ugyanakkor volt olyan eset, amelyben a fogyasztó számára később kiderült, miután utánanézett az interneten az adott termék árának, hogy még így, a több százezer forintos kedvezmény levonását követően is máshol sokkal olcsóbban kaphatta volna meg ugyanazt az árucikket.

3. Ami a megtévesztő tájékoztatásokat illeti, már rögtön megfigyelhetőek általában attól a pillanattól kezdve, hogy a vállalkozások megkeresik a fogyasztókat az ingyenes egészségügyi rendezvények ígéréssel.

Ugyanis, évekkor korábban még termékbemutatóként reklámozták ezeket az alkalmakat, később viszont már – és ez igaz volt 2016-ban, 2017-ben is – az ingyenes egészségügyi szűrés ígéréssel keresik meg a kereskedők alkalmazottjai a fogyasztókat telefonon.

A fogyasztók – köszönhetően a média és a fogyasztóvédelmi szakma egyes szereplői folyamatos kommunikációjának – már gyanakodva kérdezik meg az ilyen telefonhívások alkalmával, hogy valójában termékbemutatóról van-e szó. Az ilyen, kifejezett kérdésekre pedig nemleges választ kapnak, miszerint csupán ingyenes egészségügyi szűrésről van szó, és vizsgálatok céljából kerül sor arra a rendezvényre, amely a meghívás tárgyát képezi.

Ekkor tehát nincsenek arra felkészülve, hogy később sor kerül bizonyos árucikkek értékesítés céljából történő bemutatására is a helyszínen, ezért ellátogatnak a fogyasztók a szűrésekre.

A kérelmek közös pontja, hogy a vizsgálatok szinte kivétel nélkül a kérelmezőknél rossz egészségi állapotot, különböző betegségeket tárnak fel, majd pedig éppen az ezek gyógyítására, az érintett egészségi problémák megoldására szolgáló termékek kerülnek bemutatásra.

Nem egy esetben viszont a fogyasztók arról számoltak be, miszerint a megvett árucikkek egyáltalán nem alkalmasak az érintett betegség gyógyítására. Ez általában akkor derül ki, amikor az érintett kérelmező később utánanéző a terméknek az interneten vagy épp elolvassa a hozzá adott kezelési útmutatót, amely immár valóságosan mutatja be azokat a pontos funkciókat, amelyeket a készülék ténylegesen képes ellátni. De olyan eset is volt, amelyben a fogyasztót kifejezetten a háziorvosa beszélte le a termék használatáról, hogy állapota ne rosszabbodjon.

4. A fentiek okán többször felmerül e, valójában termékbemutató céljával megszervezett rendezvények esetében - és az azt megelőző kereskedői tájékoztatások során is - a fogyasztók megtévesztésének gyanúja.

Akár, ha az egészségügyi szűrésnéként reklámozott rendezvény valódi okát és a termékek eladásának szándékát nézzük, akár az elvégzett vizsgálatok valós eredményét, akár az árucikkeknek tulajdonított gyógyító hatást.

A fentieket jól illusztrálja annak a fogyasztónak az esete, aki a termékbemutató cégtől egy csukló- és orrlézert vásárolt meg 350.000 Ft-os vételár ellenében, amelyhez ajándékba kapott még egy-egy, az egészségre jótékony hatásúnak mondott derékaljat. A vásárlást megelőzően telefonon kereste meg a vállalkozás, meghívva egy egészségközpontba, azt ígérve, hogy ott egy egészségügyi vizsgálatra, szűrésre kerül sor.

A vizsgálat abból állt, hogy a vállalkozás helyiségében található asztalon egy rudat kellett megfognia neki, és a többi fogyasztónak, amelyet körülbelül öt percen keresztül kellett tartaniuk, ezt a vizsgálatot a cég emberei QMR analízisnek hívták.

Ennek eredményeit rövid időn belül megkapták, és ez alapján kifejezetten azt javasolták számára, hogy vegye meg a lézerekészülékeket, ellenkező esetben agyi infarktussal, és a vérlemezkék összetapadásával kell számolnia. Mint ígérték, az árucikk használata esetén az érrendszer jobb működése érhető el, és a koleszterinszint csökkenése.

A fogyasztó, amikor a rossz egészségi eredményeket közölték vele, nagyon megijedt és azonnal alá is írta a szerződést, és csak később jött rá arra, hogy előtte ki kellett volna kérnie a háziorvosa véleményét is. Mikor később ezt pótolta, csak akkor derült ki számára, hogy a termék használata a számára kifejezetten ellenjavalt. Épp ezért szerette volna a termékeket visszaadni a vállalkozásnak, igénye azonban elutasításra került, mivel arról tájékoztatták, hogy erre az esetre nem vonatkozik az indokolás nélküli elállási jog gyakorlásának lehetősége.

Ezt követően fordult a fogyasztó a Budapesti Békéltető Testülethez, amelynek a személyes meghallgatásán elmondta azt is, miszerint a készülékről azt állították számára, hogy meghosszabbítja az életet, megelőzi a betegségeket, meggátolja a vérlemezkék összetapadását, gyógyítja a stroke-ot, illetve hígítja a vért. Emellett olyan konkrét eseteket és betegeket soroltak fel számára példaként, akiknél a termék már gyógyulást hozott.

A vállalkozás a fenti személyes meghallgatáson mindent tagadott és úgy nyilatkozott, hogy a termékhez adott leírás és használati utasítás egyáltalán nem tartalmaz semmilyen adatot vagy állítást, miszerint az árucikk bármilyen módon befolyásolná, gyógyítaná a fogyasztók betegségeit vagy egészségi állapotát. Kizárólag csak annyi a hatása, hogy a vizsgálati eredményeiket az eladott termék szinten tartja.

Ezt követően az eljáró tanács a fogyasztó kérelmét megalapozottnak találta, és ajánlást hozott arra nézve, hogy a vállalkozás fizesse vissza a fogyasztó számára a termék 350.000 Ft-os árát. Rámutatott ugyanis arra, miszerint a fogyasztó az eljárásban csatolt dokumentumokkal bizonyította azt, hogy az első körben érvényesíthető kellékszavatossági jogokhoz, azaz a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Ugyanis a fogyasztó kifejezetten az egészségi állapota javítása érdekében vásárolta meg az érintett termékeket, amelyek mint kiderült, erre a célra egyáltalán nem voltak alkalmasak, és – a vita természetéből fakadóan az érintett ügyben – a feltüntetett funkcióra már eleve alkalmatlan árucikkeknek a kijavítása vagy másik, ugyanolyan árucikkekre való kicserélése sem hozott volna megoldást.

Meg kell jegyezni egyébként azt is, hogy az ajánlás indokolásában az eljáró tanács kifejezetten írása foglalta azt, miszerint a vállalkozás a fogyasztót megtévesztette a termékek tulajdonságait illetően.

5. Az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében a fogyasztókat megilleti a tizennégy napos, indokolás nélküli elállási jog gyakorlásának lehetősége.<sup>63</sup> Amennyiben ezzel élnek és meggondolják magukat, akkor vissza kell kapniuk a teljes, általuk korábban kifizetett összeget.<sup>64</sup>

Jóllehet ritkábban, de mégis előfordul még, hogy a fogyasztók indokolás nélküli elállási jogát bizonyos kereskedők korlátozzák és szűkítik. Tudniillik, van néhány eset, amikor az – például az adásvétel tárgyát képező termék különleges természetéből fakadóan – mégsem gyakorolható. Így többek között a kivételek közé tartoznak azok a lezárt csomagolású árucikkek, amelyeket a kiszállítás után, a csomagolás felbontását követően már egészségvédelmi vagy higiéniai okok miatt nem lehet visszaküldeni.<sup>65</sup>

Előfordult viszont, hogy a fenti előírásokat a vállalkozások tévesen alkalmazták. Így például olyan árucikk esetében tagadták meg – a kivételre hivatkozva – a fogyasztó által kifizetett összeg megtérítését, amely egyáltalán nem minősült higiéniai jellegű terméknek, ezért pedig az nem is bírt jelentőséggel, miszerint a zárt csomagolást felbontották-e vagy sem.

Olyan eset szintén előfordult, amikor az érintett termék ugyan higiéniai okból valóban nem lett volna visszaküldhető, ugyanakkor a vállalkozás elutasítása megalapozatlan volt, mivel ez

---

<sup>63</sup> „45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § (1) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.  
(2) A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát  
a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén  
aa) a terméknek,  
ab) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utóljára szolgáltatott terméknek,  
ac) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utóljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,  
ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;  
b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.”

<sup>64</sup> „45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 23. § (1) Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők között kötött szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is.  
(2) A 22. §-nak megfelelő elállás vagy felmondás esetén a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.  
(3) Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.  
(4) Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a vállalkozás mindaddig visszatarthatja az (1) bekezdésben meghatározott összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Nem illeti meg a vállalkozást a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.”

<sup>65</sup> „45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) A fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát:  
e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;”

esetben az előírásokban megkívánt másik feltétel hiányzott. Azaz a lezárt csomagolás sértetlen volt, így ez utóbbi esetben is megillette a fogyasztót a tizennégy napos indokolás nélküli elállás joga. A fentiek kapcsán meg kell jegyezni, hogy olyan fogyasztóvédelmi előírásokról van szintén, amelyek esetében kizárólag a fogyasztó javára lehet csak eltérni.<sup>66</sup>

6. Ismét az indokolás nélküli elállási jog jogszabályba ütköző korlátozását jelentette az a gyakorlat bizonyos vállalkozások részéről, amelyek – annak ellenére, hogy az elállás minden, megkívánt feltételét teljesítette a fogyasztó – egész egyszerűen nem térítették vissza az általa korábban kifizetett teljes összeget. Ez történt például annak a fogyasztónak az esetében is, akit ezúttal nem telefonon hívtak el ingyenes egészségügyi szűrésre, hanem a lakásán keresték fel a vállalkozás képviselői. Itt rá is beszélték egy vénamasszírozó és idegstimulátor készülékre, 180.000 Ft-os vételárért. Miután megkapta a terméket, akkor derült ki csak számára, hogy azt nem használhatja, mert kifejezetten ellenjavalt a betegségére. Épp ezért, még határidőben elállt indokolás nélkül a szerződéstől írásban, és vissza is küldte azt saját költségén. Mindezek ellenére elmaradt a közel kétszázezer forintnak a fogyasztó részére történő visszatérítése. Ezt követően fordult a Budapesti Békéltető Testülethez, és az eljárásban ajánlás született a kifizetett összeg megtérítésére. Az eljáró tanács ugyanis az ajánlás indokolásában rámutatott arra, hogy a fogyasztó által becsatolt szerződés tartalma szerint is a szerződéskötés helye a vállalkozás székhelyén kívüli hely volt (azt üzlethelyiségen kívül kötötték), következésképp a fogyasztót megillette a tizennégy napos, indokolás nélküli elállási jog gyakorlásának lehetősége. Egyúttal a panaszos a fogyasztóvédelmi előírások rá vonatkozó részének is mindenben eleget tett, hiszen egyrészt írásban, azaz bizonyítható módon jelentette be az elállását<sup>67</sup>, másrészt azt határidőben, tehát a termék átvételét követő tizennégy napon belül tette meg. Emellett is, további kötelezettségének szintén eleget tett azzal, hogy a terméket is visszaküldte határidőben, saját költségén az érintett kereskedő részére.<sup>68</sup>

---

<sup>66</sup> „45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 1. § (4) E rendeletben foglaltaktól a fogyasztó javára a felek megállapodása eltérhet.”

<sup>67</sup> „45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. § (1) A fogyasztó a 20. §-ban biztosított jogát  
a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy  
b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján  
gyakorolhatja.

(2) A vállalkozás internetes honlapján is biztosíthatja a fogyasztó számára a 20. §-ban meghatározott jog (1) bekezdés szerinti gyakorlását. Ebben az esetben a vállalkozás tartós adathordozón haladéktalanul visszaigazolja a fogyasztói nyilatkozat megérkezését.

(3) A 20. §-ban meghatározott jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a 20. § (2) bekezdésében, illetve a 21. §-ban meghatározott határidő lejártá előtt elküldi.

(4) A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a 20. §-ban meghatározott jogot e §-sal összhangban gyakorolta.”

<sup>68</sup> „45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 24. § (1) Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők között kötött szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejártá előtt elküldi.

(2) A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.”

Ennek alapján tehát a vállalkozásnak tizennégy napon belül vissza kellett volna fizetnie a termék árát, azaz a 180.000 Ft-ot.

7. További tendencia eredményeként csökkent azon esetek száma, amelyekben a kérelmek tanúsága szerint felmerülhet a pénzügyi fogyasztóvédelmi előírások megsértésének gyanúja. Azonban, még mindig előfordult a 2018. évi beadványok alapján, hogy a termékbemutatón – a vételár fedezése érdekében – kölcsönszerződés megkötésére került sor, a már korábban említett tilalom ellenére.

Az egyik, tipikus ilyen eset volt, amelyben egy 82 éves fogyasztót hívtak el termékbemutatóra, és a rendezvény végén odament két értékesítő hozzá, majd rábeszéltek egy egészségjavító termék, egy vörös és infravörös pulzáló fényű orvostechikai eszköz megvásárlására. Ennek a közel 400.000 Ft-os árára a kérelmező már nem is emlékezett az eljárásban, de állítása szerint ezt meg sem mondták neki, és így írta alá az „árúvásárlási és gyorskölcsön szerződést”. A kérelemből az is kiderült, utóbb vált világossá csak számára, hogy a termék árát nem egy összegben fizeti meg, hanem négy évig, tizenkétezer forintos részletekben, tehát így összesen 576.000 Ft-ot.

Az ügy körülményeiből és a bizonyítékokból kiderült a Budapesti Békéltető Testület előtt, hogy a szerződést a vállalkozás üzlethelyiségén kívül kötötték meg. Később az is világossá vált, hogy már eleve az önerő összegét - a termékbemutató cég válaszirata szerint - hibásan tüntették fel.

Az eljáró tanács az írásba foglalt döntésben kifejezetten megjegyezte, hogy a fogyasztó a 80 év feletti korosztályba tartozik, tehát sérülékeny fogyasztónak minősül, aki jelezte is, hogy már nem is emlékszik pontosan az esetre. Egyúttal arra is kitért, hogy az ügy körülményei alapján az árubemutatóval egybekötött termékértékesítés során pénzügyi szolgáltatás nyújtása történt, amely egyébként már 2015. december 12. napjától tilos.

#### *Tendenciák a távollevők között kötött szerződésekkel kapcsolatos ügyekben*

A speciális értékesítési formák másik, főbb típusa a távollevők között kötött szerződések köre, amikor is a felek nincsenek jelen személyesen a szerződés megkötésekor és annak érdekében kizárólag egy távközlési eszköz igénybevételeire kerül sor. Ilyen tipikus eset például az internetes vásárlás vagy egy a televízióban látott reklám alapján, telefonon történő megrendelés is. Ez esetben is a fogyasztókat megilleti a tizennégy napos, indokolás nélküli elállás joga és visszaküldhetik az érintett termékeket.

A tapasztalatok egyébként azt mutatják, hogy a Testület 2017. évi szakmai beszámolójában foglalt tendenciák ugyanúgy érvényesültek 2018-ban is és nem változtak általában a fogyasztók és a vállalkozások közötti, gyakori vitás esetek háttérében rejlő okok.

1. Így többször vezetett vitára a felek között, hogy a vállalkozások elutasították a tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog gyakorlásának lehetőségét.

Ez leginkább az online megrendelések esetében fordult elő.

Mint korábban, 2018-ban ugyancsak többször előfordult az, hogy a webáruházak a fogyasztók hátrányára eltértek azon fogyasztóvédelmi előírásokban foglaltaktól, amelyeket a fogyasztó és

a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) rögzít. Miközben erre kizárólag a fogyasztó javára van lehetőség.<sup>69</sup>

Ugyanis a Korm. rendelet részletesen és tételesen szól azokról a kivételes esetekről, amikor az indokolás nélküli elállási jogot nem lehet gyakorolni.

A legtöbb esetben ez okozta a vita forrását, és az, hogy bizonyos vállalkozások ezeket a kivételeket tévesen értelmezték és alkalmazták.<sup>70</sup> Megkívánták például olyan termékek esetében az eredeti, bontatlan csomagolás meglétét a visszaküldéshez és a teljes, korábban kifizetett összeg visszatérítéséhez, amelyeknél ennek kikötésére nincs lehetőség.

Még mindig van létjogosultsága tehát azoknak a javaslatoknak, amelyeket a Budapesti Békéltető Testület az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások igénybevétele kapcsán fogalmazott meg a tudatos fogyasztói magatartás érdekében, külön ajánlásban.<sup>71</sup>

---

<sup>69</sup> „45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 1. § (4) E rendeletben foglaltaktól a fogyasztó javára a felek megállapodása eltérhet.”

<sup>70</sup> „45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) A fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát

- a) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
- b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzüpi piac vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- c) olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;
- d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- g) olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;
- h) – a (2) bekezdésben foglalt kivétellel – olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
- i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
- k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- l) lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötötték ki;
- m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a 20. § szerinti jogát.

(2) Az (1) bekezdés h) pontjában meghatározott esetben a 20. § szerinti jog a fogyasztó által kifejezetten kért szolgáltatásokon és a karbantartás vagy a javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészekon felül kінált szolgáltatásokra vagy termékekre kiterjed.”

<sup>71</sup> [A Budapesti Békéltető Testület 5/2014. számú ajánlása az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások igénybevétele során javasolt tudatos fogyasztói magatartásról \(lásd a mellékletben csatolva\)](#)



2. A 2017. év tapasztalatait igazolják vissza emellett azok az ügyek 2018-ban is, amelyek háttérben az áll, hogy a fogyasztók nem járnak el mindig kellő körültekintéssel az internetes vásárlás során, még akkor sem, ha számukra az eladó személye teljesen ismeretlen és arról korábban sosem hallottak.

Az ilyen és ehhez hasonló esetekben a fogyasztók rendszerint arról számolnak be, hogy az előrefizetést követően a webáruház vagy éppen az érintett közösségi oldal adatlapja (attól függően, honnan történt a vásárlás) elérhetetlenné vált, esetleg az eladó már nem reagált a fogyasztónak az üzeneteire, miközben a megrendelt termék kiszállítása is elmaradt.

Az eladó személye előzetes megismerésének hiánya egyébként sokszor a kiszállított, de hibásnak bizonyult árucikkkel kapcsolatos fogyasztói jogérvényesítés útját is állja, ami különösen akkor volt igaz, ha utóbb kiderült, miszerint a másik fél nem egy kereskedő, hanem például egy magánszemély. Tudniillik, ilyen esetben a fogyasztókat nem illeti meg a tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog gyakorlásának lehetősége. De elvesztik azon kedvező pozíciójukat is, amely a hibás teljesítési vélelmen alapul, hiszen az csak a fogyasztó és a vállalkozás között megkötött szerződések esetében érvényes. Tehát ha egy magánszemélyről van szó, akkor eleve az első hat hónapon belüli hiba esetében is a fogyasztónak kell bizonyítania, miszerint a termék már eleve az átvételkor hibás volt.

Az általános szerződési feltételek - azaz a megkötendő szerződés részletes tartalma - előzetes megismerésének hiánya ismét számos vitára visszavezethető volt.

3. Ami az online aukciós piacra, apróhirdetési és árverési oldalakra, egyéb online közösségi szolgáltatókra vonatkozó tapasztalatokat illeti, szintén irányadóak a Testület 2017. évi beszámolójában részletesen vázolt tendenciák. Ez esetben is a fogyasztók elmulasztják megismerni az általános szerződési feltételeket előzetesen, ellenkező esetben ugyanis tisztában lennének azzal, hogy az adott oldalt üzemeltető vállalkozásnak mely szolgáltatása ingyenes, és melyik az (például: hirdetés kiemelés a megjelenő egyéb hirdetések között), amelyért cserébe már díjat kell fizetni, amiből értelemszerűen fizetési kötelezettség keletkezik. Ugyancsak az előző okra vezethető vissza egyébként az, hogy a fogyasztó nincs tisztában az adott, online közösségi szolgáltatás feltételeivel, és azzal, miszerint a közösség egy tagjaként, felhasználójaként pontosan milyen kötelezettségek terhelik. Ezzel függ össze, hogy az e kötelezettségeket megszegő tagok bármikor kizárhatóak az érintett közösségi szolgáltatás felhasználóinak köréből. Így pedig a felhasználók köréből kizárt, az ÁSZF-eket be nem tartó fogyasztók több ízben eljárást indítottak annak érdekében, hogy újra használhassák az érintett közösségi szolgáltatást. A fentiek okán a Testület továbbra is mindazon tanácsok betartását javasolja a fogyasztóknak és vállalkozásoknak, amelyeket a még korábban megtett ajánlásában fogalmazott meg az e témakörben felmerülő vitás ügyek megelőzése érdekében.<sup>72</sup>

4. Ami az online megrendelt, hibás árucikkkel kapcsolatos 2018. évi tendenciákat illeti, azok szintén nagyon hasonlóak azokhoz a tapasztalatokhoz, amelyeket a Testület a 2017. évi beszámolójában közzétett.

---

<sup>72</sup> [A Budapesti Békéltető Testület 2/2017. számú ajánlása az internet használata körében tanúsítandó körültekintő fogyasztói magatartásról \(lásd a mellékletben csatolva\)](#)

Itt általában az képezi a fogyasztó és a vállalkozás között vita tárgyát, hogy a kérelmező a hibás termék miatt kellékszavatossági vagy pedig jótállási igényt érvényesít, amelyet azonban a webáruház elutasít. Akár annak ellenére, hogy a hibás teljesítési vélelem alól – illetve a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó jótállás esetében a helytállási kötelezettség alól – egyáltalán nem menti ki magát semmilyen bizonyítékkal. Ennek hiányában pedig a fogyasztó igénye megalapozottnak bizonyulhat, mivel a vállalkozások nem bizonyítják, hogy a hiba oka csak később, az átadást követően keletkezett.

Többször megtörtént a kérelmek tanúsága szerint, hogy a megrendelt termékek eleve sérülten érkeztek meg a fogyasztókhoz, és a forgalmazó cég a hiba kijavítását vagy a kicserélést épp emiatt nem teljesítette. Ezeket a tapasztalatainkat 2018-ban külön sajtóközleményben foglaltuk össze és a médiát tájékoztattuk jó tanácsainkról, mire ügyeljenek a fogyasztók.<sup>73</sup>

5. Végül, továbbra is több ízben volt megfigyelhető az a vitás ügyek kapcsán, hogy az e-kereskedők megsértették az őket terhelő, előzetes tájékoztatási kötelezettségeiket. Ez ugyanis kiterjed többek között a fogyasztókat érintő lényeges információkra, amelyek alapján tájékozódhatnak a kereskedő személyéről, a megkötendő szerződés egyes lényeges részleteiről, vagy épp a tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog gyakorlásának lehetőségéről, sőt az ilyenkor fennálló kivételekről is.<sup>74</sup>

Mint arra már utaltunk, a Budapesti Békéltető Testület szerepe kiemelt, ami az online vásárlásból fakadó fogyasztóvédelmi vitarendezés feladatát illeti. Így kizárólagos illetékességgel rendelkezik hazánkban a békéltető testületek közül a határon átnyúló, internetes megrendelésekből fakadó ügyek esetében (kivéve a pénzügyi tárgyú ügyeket). Ezen kívül pedig tagállami, kijelölt online vitarendezési kapcsolattartó pontként segít Magyarországon többek között az online vitarendezés igénybevételében, és abban, milyen jogok illetik meg hazánkban a fogyasztókat.

A fenti feladatellátásból fakadó tapasztalatokat ezért különálló, az online vitarendezési tendenciákat bemutató fejezetben ismertetjük.

## **Egyéb szolgáltatások**

### *Elektronikus hírközlési szolgáltatások*

A 2017. évhez hasonlóan 2018-ban is jelentős volt azoknak a beadványoknak a száma, amelyek elektronikus hírközlési szolgáltatással voltak kapcsolatosak. Egyúttal az azok háttérében rejlő okok sem változtak különösebben.

E szerint a fogyasztók oldalán jól látszik, hogy nem tájékozódnak kellő körültekintéssel a szerződéskötés pontos részleteiről, az mit foglal magában és mekkora annak a díja.

---

<sup>73</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/csak-kibontas-utan-derul-ki-hogy-serult-a-megrendelt-termek-mit-tehetnek-a-fogyasztok/>

<sup>74</sup> „45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót 1) arról, ha a 29. § alapján a fogyasztót nem illeti meg a 20. § szerinti jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti a 20. § szerinti jogát;”

Másrészt viszont, amennyiben meg is kívánnák az általános szerződési feltételeket ismerni részletesen, az számukra nehézkesnek bizonyul, tekintve a hírközlési szolgáltatók által alkalmazott, akár több száz oldalas ÁSZF-eket, amelyek a laikus fogyasztók számára nem feltétlenül bírnak közérthető megfogalmazással.

1. A hűség szerződésekkel összefüggő kérelmek aránya számottevő, és ugyanazt mutatják a 2018. évi tapasztalatok, mint 2017-ben, hogy az egyoldalú, fogyasztó hátrányára történő szerződésmódosítások problémát okoznak. Ide vezethet az is, ha a fogyasztó nem ismeri meg a szolgáltatók által küldött számlalevelek tájékoztató mellékletét, hiszen így nem értesül a szerződésmódosításról. Ez is előfordult többször.<sup>75</sup>

Ahogy az is, hogy a hűség szerződés megkötése után nem egyszer a többszöri hibabejelentés sem hozott eredményt, és továbbra is vitatta a fogyasztó az internet-szolgáltatás minőségét. Előfordult továbbra is olyan eset, amelyben a kérelmező a hibát még csak be sem jelentette a szolgáltató felé, és ezt követően indított a kötbérigénye érvényesítése érdekében a Budapesti Békéltető Testület előtt eljárást. Azonban, ha már eleve a hibabejelentés is elmaradt, akkor az magával volna a kötbérigény megalapozatlanságát.<sup>76</sup>

2. A már elévült követelések szolgáltatók általi érvényesítése ismét több alkalommal visszaköszönt, és az is, hogy a fogyasztók ezt vitatták, hivatkozva az egyéves elévülési időre.<sup>77</sup> Itt az elévülés jogi természetével összefüggő ismeretek hiánya is nem egyszer volt megfigyelhető, tekintve, hogy ez esetben is küldhető fizetési felszólítás a fogyasztónak, kizárt ugyanakkor a bírósági eljárásban történő érvényesíthetőség.

3. A fizetési felszólításokkal, az elektronikus hírközlési szolgáltatók által megküldött számlák vitatásával több ügy függött össze, hasonlóan az elmúlt évek tapasztalataihoz.

---

<sup>75</sup> Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.): „144. § (3) Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő és amennyiben a szolgáltató számlalevelet is küld, a szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az előfizetőt.”

<sup>76</sup> Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet: „22. § (1) A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy

a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet),  
b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

(3) A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

(4) A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig terjedő időtartam nem haladhatja meg a 72 órát.

„23. § (1) A szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

a) a 22. § (1) és (6) bekezdés szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.”

<sup>77</sup> „Eht. 143. § (2) Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az (1) bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.”

Ezekben az esetekben a fogyasztók részéről annak bizonyítása általában elmaradt, hogy a szolgáltató számlázása volt hibás. Az egyes szolgáltatók ugyanis általában rendelkeznek a számlázási rendszer zártságát külön tanúsító szervezet igazolásával.<sup>78</sup> Az állítás bizonyíthatatlansága pedig ez esetben ugyancsak a fogyasztói igény megalapozatlanságát eredményezheti. Meg kell jegyezni azt is, hogy kevesebb arányban függött össze a viták tárgya szolgáltató-váltással, de azért még mindig előfordultak olyan beadványok, amelyek a megfelelő, előzetes fogyasztói tájékozódás hiányára vagy éppen szolgáltatói, adminisztrációs hibákra voltak visszavezethetőek. Elmondható az tehát, hogy még mindig irányadóak azok a tanácsok, amelyeket a Testület még 2014-ben és 2015-ben fogalmazott meg külön ajánlások formájában a fogyasztók és vállalkozások számára.<sup>79</sup>

### *Személyszállítás, úthasználat*

Számottevő volt 2018-ban is azon ügyek aránya (hasonlóan 2017-hez), amelyek személyszállítási szolgáltatással, úthasználati jogosultsággal voltak kapcsolatosak. Így gyakoriak a légi-, autóbuszos- és vasúti személyszállítással, az úthasználati jogosultság hiánya miatti bírságokkal, parkolási büntetésekkel összefüggő kérelmek.

1. A légi személyszállítási szolgáltatással összefüggő ügyeknél sok esetben közös pont, hogy a járatörlés, illetve jelentős késés miatt támasztott kártalanítási igényt a légitársaságok elutasítják. Az uniós járatörlés esetén nyújtandó kártalanítás egy európai uniós rendelet (a továbbiakban: EK-rendelet) szerint jár a fogyasztóknak<sup>80</sup>, és akkor is, ha háromórás vagy ezt

---

<sup>78</sup> „Eht. 138. § (7) Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.”

<sup>79</sup> [A Budapesti Békéltető Testület 4/2014. számú ajánlása az elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételekor tanúsítandó előfizetői és szolgáltatói magatartásról \(lásd a mellékletben csatolva\)](#)

[A Budapesti Békéltető Testület 2/2015. számú ajánlása a szolgáltató-váltáskor tanúsítandó fogyasztói magatartásról \(lásd a mellékletben csatolva\)](#)

<sup>80</sup> A visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete (a továbbiakban: EK-rendelet):

„5. Cikk (1) Egy járat törlése esetén az érintett utasoknak a) az üzemeltető légifuvarozó a 8. cikk szerint segítséget ajánl fel; és

b) az üzemeltető légifuvarozó a 9. cikk (1) bekezdésének a) pontja és a 9. cikk (2) bekezdésének megfelelően segítséget ajánl fel, valamint átfoglalás esetén, ha az új légi járat indulási időpontja ésszerű számítás szerint legalább a törölt járat tervezett indulását követő nap, akkor a 9. cikk (1) bekezdésének b) pontjában és a 9. cikk (1) bekezdésének c) pontjában előírt segítséget nyújtja; és

c) joguk van az üzemeltető légifuvarozó általi kártalanításhoz a 7. cikkel összhangban, kivéve, ha

i. a menetrend szerinti indulási időpont előtt legalább két héttel tájékoztatták őket a járat törléséről, vagy ii. az indulás menetrend szerinti időpontja előtt legkorábban két héttel és legkésőbb hét nappal tájékoztatták őket a járat törléséről és átfoglalást ajánlottak számukra, lehetővé téve, hogy legfeljebb a menetrend szerinti indulás időpontja előtt két órával korábban induljanak és végső célállomásukat a menetrend szerinti érkezési időponthoz képest legfeljebb négy órás késéssel ériék el; vagy

iii. az indulás menetrend szerinti időpontja előtti hét napon belül tájékoztatták őket a járat törléséről, és átfoglalást ajánlottak számukra, lehetővé téve, hogy legfeljebb egy órával a menetrend szerinti indulás időpontja előtt induljanak, és végső célállomásukat a menetrend szerinti érkezési időponthoz képest legfeljebb két órás késéssel ériék el.”

meghaladó késés van.<sup>81</sup> A kártalanítási igények elutasításának háttérében rendszerint a légi személyszállítási szolgáltatók azon hivatkozása áll, hogy rendkívüli körülmények álltak fenn. Ha ilyen vis maior eset történt, akkor az EK-rendelet mentesülést biztosít a kártalanítás teljesítése alól, ugyanakkor ennek fennálltát és azt, hogy rendkívüli körülményről van szó, a légitársaságnak kell bizonyítania.<sup>82</sup> Erre több esetben nem kerül sor a szolgáltatók részéről, amelyek hiányában a fogyasztói igény megalapozott lehet.

Hasonló rendkívüli körülmény lehet a sztrájk miatti járatörlés. Ezzel függ össze, hogy a 2018. évi Ryanair-sztrájk alkalmával a Testület sajtóközleményben foglalta össze a járatörlés kapcsán a legfontosabb jogokat és egyéb tudnivalókat, így segítve a fogyasztókat.<sup>83</sup>

Az egyéb, gyakori vitás okok között még többször előfordult egyébként, hogy a fogyasztó a légipoggyásza sérülése vagy elvesztése miatt indított eljárást a Budapesti Békéltető Testület előtt vagy épp amiatt, hogy a szolgáltatók egyáltalán nem vagy nem megfelelően teljesítették az EK-rendelet szerinti ellátási kötelezettségüket, amely alapján például ingyenes étkezést, frissítőt kell biztosítani az utasok számára.

Megjegyezzük, hogy az online vitarendezési eljárások tapasztalatait érintő fejezetben részletesebben is szólunk a légi személyszállítási szolgáltatásokkal kapcsolatos vitás ügyek tapasztalatairól.

2. Vasúti- és autóbuszos személyszállítási szolgáltatásra kevesebb ügy vonatkozott, mint légi személyszállításra. A nemzetközi autóbuszos személyszállítás esetében a járatörléssel, késéssel kapcsolatos viták meglehetősen ritkák voltak. Inkább gyakoribbak azok a kérelmek, amelyek szerint a fogyasztó akár a helyi, vagy a helyközi közlekedés során büntetést kapott, mivel nem vagy nem megfelelően igazolta az utazásra való jogosultságát. Ez igaz volt mind az autóbuszos, mind pedig a vasúti szolgáltatások igénybevételekor. Az utóbbi esetében egyébként a késések miatt is több ízben fordultak a fogyasztók a Budapesti Békéltető Testülethez.

Ami a bírságösszegeket illeti, az is látszik egyébként, hogy a fogyasztók nem egy esetben, kezdetben nem törődtek a pótdíj megfizetésével, holott később már annak összege a többszörösére emelkedik.

---

<sup>81</sup> Az Európai Bíróság C-402/07. számú ítélete: „A 261/2004 rendelet 5., 6. és 7. cikkét akként kell értelmezni, hogy a késéssel érintett járatok utasait a törölt járatok utasaihoz hasonlóknak lehet tekinteni a kártalanítás iránti jog alkalmazása szempontjából, így hivatkozhatnak az e rendelet 7. cikke által előírt kártalanítás iránti jogra, amennyiben a késéssel érintett légi járat következtében háromórás vagy azt meghaladó idővesztéssel szenvednek, vagyis ha végső célállomásukat a légi fuvarozó által eredetileg tervezetthez képest három vagy több órával később érik el.”

<sup>82</sup> „EK-rendelet 5. Cikk (3) Az üzemeltető légitársaság nem köteles kártérítést fizetni a 7. cikk szerint, ha bizonyítani tudja, hogy a járat törlését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni.”

<sup>83</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/fogyasztovedelmi-forrodrot-a-ryanair-karosultaknak-a-budapesti-bekelteto-testulet-hetvegen-is-varja-az-erintett-fogyasztok-telefonhivasat/>

3. A parkolási szolgáltatással összefüggő ügyek – hasonlóan a 2017. évi tapasztalatokhoz – gyakrabban előfordultak a Budapesti Békéltető Testület előtt 2018-ban is. Ennek okán a Testület két sajtóközlemény is kiadott a témában, valamint ajánlást fogalmazott meg annak érdekében, hogy elkerülhetőek legyenek a fogyasztók és a parkolási társaságok közötti vitás ügyek.<sup>84</sup>

Ezek alapján egy tőről fakadnak az e tárgy körben benyújtott kérelmek, mégpedig a fogyasztók a kiszabott pótdíjakat tartják megalapozatlannak és annak törlését kérik. Egyébként sokszor a beadvány tárgya szerint a fogyasztó elismeri a büntetés jogosságát, és csupán méltányosságból kéri annak törlését, csökkentését vagy pedig fizetési haladékot.

A parkolási büntetések hátterében számos, különböző ok áll, amelyek a Testület által írásba foglalt, fent említett tájékoztatókból kiderülnek. Csak példaként említjük itt meg azt, hogy a fogyasztók sokszor nem ismerik a pontos parkolási előírásokat, miközben a jogszabályi háttér alapján rendkívül szűk körű azon esetek száma és köre, amikor esetleg a fogyasztói tévesztés (például: rendszám vagy zónakód tévesztése) esetében méltányosság gyakorolható.

*További, különféle szolgáltatások (üdülési jog, javító-karbantartó szolgáltatások, stb.)*

Mint ahogy látható az előző ügyek tapasztalataiból, az „Egyéb szolgáltatások” ügcsoport lefed számos, különböző természetű ügyet. Ugyanakkor, még a fentiekben már ismertetett egyes szolgáltatástípusok mellett továbbiak is előfordulnak a Testület előtti eljárások során.

1. Az e-kereskedelem térnyerése kapcsán rögtön meg kell említeni a kuponos weboldallal összefüggő tapasztalatokat. Ezek az oldalak azt biztosítják, hogy az általuk összegyűjtött, különböző szolgáltatásokat (mint például: szálláshely-szolgáltatás, kozmetikai-, fodrászati- vagy más szépségügyi szolgáltatást) a fogyasztók az eredetinel kedvezőbb díj ellenében, akciósan vehetik igénybe.

Itt egyébként a leggyakoribb vitaforrás a fogyasztók és a vállalkozások között, hogy utóbbiak részéről hibás teljesítés történik. Az már viszont sokszor nem egyértelmű, miszerint melyik vállalkozás részéről merült fel az adott ügyben mulasztás: a kuponos oldal részéről vagy pedig azon cég részéről, amelynek szolgáltatását a kuponos oldal hirdeti.

Épp ezért esetről esetre lehet csak eldönteni, hogy a szolgáltatás hibájáért pontosan melyik vállalkozás is felel.

Az ezek közötti eligazodást segítő főbb példákat fogalmazta meg, további hasznos jó tanácsokkal karöltve a Testület 2014-ben egy külön ajánlásában, amely a tartalma miatt még mindig aktuális.<sup>85</sup>

---

<sup>84</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/kello-korultekintessel-elkerulheto-a-parkolasi-birsag-a-budapesti-bekelteto-testulet-tanacsai-a-fogyasztoknak/>

<http://bekeltet.hu/hirek/a-budapesti-bekelteto-testulet-parkolasi-tanacsai-a-fogyasztoknak/>

[A Budapesti Békéltető Testület 1/2018. számú ajánlása a parkolási szolgáltatás kapcsán elvárt fogyasztói és szolgáltatói magatartásról \(lásd a mellékletben csatolva\)](#)

<sup>85</sup> [A Budapesti Békéltető Testület 5/2014. számú ajánlása az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások igénybevétele során javasolt tudatos fogyasztói magatartásról \(mellékletben csatolva\)](#)

2. Csakúgy, mint az elmúlt években, 2018-ban is előfordultak olyan beadványok, amelyek üdülési joggal (time-share szolgáltatással) függtek össze. Az üdülési jog az utazási szolgáltatástól eltér, hiszen a fogyasztó egész pontosan arra szerez jogosultságot, hogy az év egy adott szakában (például huszonötödik hetében) ingyenesen vagy kedvezményesen vegyen igénybe egy üdülőingatlant.

Korábban a beadványok ezek megvásárlásával és a cserébe kifizetett akár milliós összegekkel voltak kapcsolatosak, mivel a fogyasztók rendszerint csak később ismerték fel az üdülési jogok lehetséges hátrányait. Ide tartozott például, hogy éves fenntartási díjat kell sokszor fizetni az érintett üdülőingatlan vonatkozásában. A kérelmek szerint a fogyasztók egyáltalán nem gondolták át, hogy valóban szükségük van-e az adott üdülési jogra és enélkül került sor a szerződések aláírására. Azaz ezek az ügyek a termékbemutatós kérelmekkel mutattak, mutatnak jelentő hasonlóságot, épp ezért már 2014-ban ajánlást bocsátott ki a Testület a témában, a fogyasztók okulására.<sup>86</sup>

Az ezt követő tendenciák pedig azt mutatják még 2018-ban is, hogy a fogyasztók a már meglévő, a már említettek szerint drága fenntartási költségekkel járó üdülési jogukat szeretnék eladni és ezzel megbíznak egy céget. Ezek a beadványok is egyébként arról árulkodnak, hogy a megbízási szerződések aláírása megtévesztő tájékoztatások közepette történik, mert például a szóban tett vállalkozói ígéret ellenére az írásba foglalt szerződés nem az értékesítés vállalásáról, hanem csak például ezt elősegítő feladatokról (például: marketing- és hirdetési tevékenység) szól. A sikertelen eladás ténye tehát önmagában nem jelenti azt, hogy a fogyasztók visszakapják a sokszor ismét több százezer forintos megbízási díjakat, az érintett cégek pedig arra hivatkoznak, miszerint a szerződéses vállalásaikat ők teljesítették.

Ez esetben is tehát még mindig érdemes a fogyasztóknak megfogadniuk a Budapesti Békéltető Testület második, a témában született ajánlásában foglaltakat, amelyet még 2016-ban állítottunk össze, az üdülési jog értékesítésére adott megbízási esetén elvárt fogyasztói és vállalkozói magatartás kapcsán.<sup>87</sup>

3. A fogyasztók gyakran igénybe vesznek a fentiek mellett különböző, javító-karbantartó szolgáltatásokat is. Ezekkel kapcsolatosan is nem egyszer került benyújtásra kérelem, az e szolgáltatást nyújtó vállalkozásokkal fennálló vita rendezése érdekében. Itt tipikusak azok az ügyek, amelyek szerint a fogyasztó elégedetlen a megrendelt szolgáltatással, annak minőségével, lehet ez például egy mindennapi használatban lévő, tönkrement árucikk javításának a megrendelése. Tipikus, hogy ez esetben a kijavítás sikertelennek bizonyul, mert az érintett készülék (például: csap, wc-tartály, gázkazán, bojler, stb.) elromlik nem sokkal azt követően, hogy a javítást végző szakember eltávozik a helyszínről.

Legyen szó akár a fent említett munkákról, akár lakásfelújítási, -karbantartási munkálatokról, a vita háttérben jellemzően az áll, hogy a fogyasztók nem ismerik meg a vállalkozás személyét, akit kiválasztanak vagy éppen írásba foglalt szerződés sem születik, amely igazolni tudná, hogy a mesterember pontosan milyen munkálatok elvégzését vállalta.

---

<sup>86</sup> [A Budapesti Békéltető Testület 2/2014. számú ajánlása az üdülőhasználati jog értékesítése során tanúsítandó körültekintő fogyasztói döntésekről \(lásd a mellékletben csatolva\)](#)

<sup>87</sup> [A Budapesti Békéltető Testület 3/2016. számú ajánlása az üdülési jog értékesítésére adott megbízási esetén elvárt fogyasztói és vállalkozói magatartásról \(lásd a mellékletben csatolva\)](#)

Emellett - előzetes tájékozódás hiányában - a szolgáltatás ellenértékének utólagos közlésekor a fogyasztók több ízben sokallják a vállalkozás által mondott összeget. De az is problémát okoz sokszor, hogy az írásba foglalt szerződés mellett sokszor a fogyasztó nyugtával-számlával sem rendelkezik, mivel ilyen bizonylatot nem kap.<sup>88</sup> Így pedig még csak a korábban kifizetett ellenérték átadásának tényét vagy épp pontos összegét sem tudják bizonyítani a fogyasztók például egy későbbi békéltető testületi eljárásban.

A fentiekre tekintettel a Testület még 2017-ben ajánlást bocsátott ki, amely a lakásfelújítás- és karbantartás során a körültekintő fogyasztói és vállalkozói magatartásról szól, ugyanakkor annak megállapításai még mindig irányadóak annak érdekében, hogy e témakörben is megelőzhetőek legyenek a gyakori vitás ügyek.<sup>89</sup>

4. Végül, de nem utolsósorban utalunk a felnőttképzéssel, nyelvi képzéssel, illetve az ingatlanközvetítéssel összefüggő 2018. évi tapasztalatokra. Ezek ugyanolyan, vitára okot adó esetekről tanúskodnak, mint amelyek a 2017. évben voltak jellemzőek.

Így például, a képzések esetében a fogyasztói kifogások gyakorta arra vonatkoznak, hogy a tanfolyamot nem az elvárt minőségben nyújtják, így például az oktatás elmarad vagy annak nem megfelelőek a tárgyi, személyi feltételei.

Az ingatlanközvetítéssel összefüggő viták pedig hasonlatosak az üdülési jog eladásával történő megbízással kapcsolatos ügyekhez. Itt is többször csak utólag derül ki a fogyasztók számára például, hogy bizonyos vállalkozások valójában nem az ingatlanuk eladását vállalták (eredménykötelelem), hanem az írásba foglalt szerződés kizárólag az egyes internetes oldalakon történő hirdetésről, népszerűsítésről szólt. A beadványok általában ezekben az esetekben arról szólnak, hogy a kérelmezők vitatják a cégek által követelt díjak jogosságát.

## **Közszolgáltatások**

A közszolgáltatásokkal összefüggő fogyasztói kérelmek hátterében rendszerint közös pont volt 2018-ban is, hogy a szolgáltató által küldött számlával, fizetési felszólítással nem értett egyet a fogyasztó.

---

<sup>88</sup> Az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény: „166. § (1) Abban az esetben, ha az adóalany a 165. § (1) bekezdésének b) pontja szerint mentesül a számlakibocsátási kötelezettség alól, köteles a termék beszerzője, szolgáltatás igénybevevője részére nyugta kibocsátásáról gondoskodni.  
(2) Nyugta helyett az adóalany számla kibocsátásáról is gondoskodhat. Ebben az esetben mentesül a külön jogszabályban előírt gépi kiállítású nyugtakibocsátási kötelezettség alól [178. § (1) bekezdése].”

„159. § (1) Az adóalany köteles – ha e törvény másként nem rendelkezik – a 2. § a) pontja szerinti termékértékesítéséről, szolgáltatásnyújtásáról a termék beszerzője, szolgáltatás igénybevevője részére, ha az az adóalanytól eltérő más személy vagy szervezet, számla kibocsátásáról gondoskodni.”

<sup>89</sup> [A Budapesti Békéltető Testület 3/2017. számú ajánlása a lakásfelújítás és –karbantartás során a körültekintő fogyasztói és vállalkozói magatartásról \(lásd a mellékletben csatolva\)](#)



## Villamos energia- és földgáz szolgáltatás

1. Csakúgy, mint a számlázási kifogások, az elévült követeléseknek a szolgáltatók általi érvényesítése sokszor képezte vita tárgyát.

Az első esetben a számlán feltüntetett, elfogyasztott energiamennyiséget vitatták a fogyasztók, azt jogtalanak tartották. Ennek hátterében állt, hogy az elszámolás módja és a számlán részletesen felsorolt tételek nem voltak például teljesen érthetőek a kérelmező számára, vagy esetleg a becslés módját, eredményét kifogásolták.

Mint a hírközlési szolgáltatások esetében, itt is a szolgáltatók által érvényesített, elévült követelések megfizetésére való felhívást több ízben sérelmezték a fogyasztók. Nem egyszer az történt, hogy a fogyasztó a már eladott követelést megvásárló követeléskezelő eljárását kifogásolta, mégis a közüzemi szolgáltatót jelölte meg a vitával érintett vállalkozásként a békéltető testületi kérelemben. Holott, ilyen esetben már a követeléskezelőt (tehát az engedményest) szükséges feltüntetni, mivel vele áll a fogyasztó jogviszonyban.<sup>90</sup>

2. Érdekesség, hogy a bírósági gyakorlat két különböző, habár ritkábban előforduló, ugyanakkor a közérdeklődésre annál inkább számot tartó eset kapcsán is iránymutatást adott 2018-ban a villamos energia-szolgáltatásokat illetően. Így az egyik esetben például a Fővárosi Ítéltábla kimondta, hogy az üzemzavar miatti áramszünetnél igazolnia kell a szolgáltatónak, hogy visszakapcsoláskor nem lépte túl a feszültség rögzített mértékét, és azt is, hogy a tönkrement háztartási készülék nem volt megfelelően biztosítva a túlfeszültség ellen, máskülönben pedig meg kell térítenie a fogyasztónak az áramszünet által okozott és igazolt kárát.<sup>91</sup> Egy másik ügyben pedig a Kúria azt húzta alá az ítéletében, hogy a közüzemi szolgáltatóknak nem csak az a kötelessége, hogy havonta kibocsássák a számlákat, hanem az is, hogy e számláknak, fizetési emlékeztetőknek, fizetési felszólításoknak érthetőnek és követhetőeknek is kell lenniük - amennyiben nem ez történik, akkor pedig a fogyasztó akár jogosan kérhet kötbért az áramszolgáltatótól.<sup>92</sup>

E, közérdeklődésre számot tartó ügyeket nyilvánosságra hoztuk, összegezve azok tanulságait. Ugyanis mindkettő bírósági ítélet alapját az érintett közszolgáltatónak a Testület ellen indított perrei képezték, amelyekben a bíróság megállapította, hogy a békéltető testületi eljárásban megalapozott, a jogszabályoknak megfelelő, okszerű döntések születtek.

---

<sup>90</sup> „Ptk. 6:197. § [Értesítés az engedményezésről]

(1) Az engedményező köteles az engedményes választásának megfelelően a kötelezettet az engedményezésről az engedményezés tényét és az engedményezett követelést megjelölve írásban értesíteni, vagy az engedményes személyét is meghatározó engedményezési okiratot az engedményesnek átadni.

(2) A kötelezett értesítését követően az engedményessel szemben hatálytalan a kötelezett és az engedményező szerződésének módosítása. A kötelezett az engedményessel szemben azokat a kifogásokat érvényesítheti és azokat az ellenköveteléseket számíthatja be, amelyek az engedményezővel szemben az értesítésekor már fennállt jogalapon keletkeztek.

(3) Az engedményezésről szóló értesítés a (2) bekezdés szerinti joghatást akkor váltja ki, ha az engedményezőtől származik, vagy az engedményes az engedményezési okirattal vagy más hitelt érdemlő módon igazolja az engedményezés megtörténtét.”

<sup>91</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/mit-tehet-az-a-fogyaszto-akinel-az-aramszunet-kart-okozott/>

<sup>92</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/a-fogyasztok-erdekeben-az-aramszamlaknak-is-erthetonek-es-kovethetonek-kell-lenniuk-ellenkezo-esetben-akar-kotber-jarhat-dontott-a-kuria/>

3. A 2017. évi azon tapasztalatok 2018-ban is előtérbe kerültek, és több olyan ügy volt, amelyben a fogyasztó kifogásolta az áram- vagy pedig a földgázszolgáltató azon hivatkozását, miszerint a kérelmező hozzányúlt az órához (szabálytalan vételezés), ezért pedig vele szemben akár több százezer forintos kötbérvételést támasztottak.

Annak érdekében, hogy a fogyasztói körülmények magatartást ösztönözzük, és a mérőóra-ellenőrzéssel kapcsolatos teendőkre a figyelmet felhívjuk, a Testület e témában sajtóanyagot adott ki a vitára okot adó esetek elkerülés érdekében.<sup>93</sup>

Emellett pedig 2018 februárjában sajtótájékoztató is megtartásra került e témában, mivel a földgáz- és villamosenergia-szolgáltatást csaknem valamennyi fogyasztó igénybe veszi, mégis jól látszott a Testület elé kerülő ügyekből az, hogy nem minden fogyasztó ismeri a jogait és kötelezettségeit a fenti szolgáltatásokkal kapcsolatban.<sup>94</sup>

Megjegyezzük, hogy a 2018. évi tapasztalatok folytán még mindig jelentőséggel bírnak és hasznos iránymutatást adnak azok a témába vágó ajánlások is, amelyeket 2016-ban tett a Testület a szabálytalan vételezés témakörében, még 2016-ban, mind a fogyasztók, mind pedig a szolgáltatók számára.<sup>95</sup>

A fenti megállapítás egyúttal igaz arra a 2017-ben kiadott újabb ajánlásra is, amely a közüzemi szolgáltatások igénybevétele során követendő tudatos fogyasztói magatartásról szól.<sup>96</sup>

A villamos energia és a földgáz szolgáltatások mellett megkülönböztetjük még azokat a fogyasztói kérelmeket, amelyek egyéb közszolgáltatásokkal, így távhőszolgáltatással, kéményseprői-ipari közszolgáltatással, hulladékgyűjtési közszolgáltatással és víziközműszolgáltatással kapcsolatosak.

### *Távhőszolgáltatás*

A 2017. évi tendenciák folytatódtak 2018-ban is, ami a távhőszolgáltatással összefüggő gyakori fogyasztói beadványokat illeti. Jóllehet ezek aránya nem jelentős, közös pont volt a beadványokban az, hogy a fogyasztók vitatták azt a hőmennyiséget, amelyről a távhőszámla kiállításra került, ennek okán pedig a számlán szereplő összeget sem tartották jogosnak. Ennek mérséklését, törlését, felülvizsgálatát kérték a fogyasztók.

Azonban a Testület előtt meghozott döntések tapasztalatai szerint nem áll fenn jogviszony a fogyasztó és a vállalkozás között ilyenkor, mivel a szolgáltatóval a közszolgáltatási szerződést maga a lakóközösség (a lakásszövetkezet vagy társasház) köti meg, és nem pedig a

---

<sup>93</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/meroora-csere-miatt-becsengettek-a-szolgáltato-emberei-ezekre-figyeljenek-a-fogyasztok/>

<sup>94</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/a-budapesti-bekelteto-testulet-2018-februar-15-i-sajtotajekoztatoja/>

<sup>95</sup> [A Budapesti Békéltető Testület 1/2016. számú ajánlása a szabálytalan vételezés kapcsán elvárt szolgáltatói eljárásról \(lásd a mellékletben csatolva\)](#)

<sup>96</sup> [A Budapesti Békéltető Testület 4/2017. számú ajánlása a közüzemi szolgáltatások igénybevétele során követendő tudatos fogyasztói magatartásról \(lásd a mellékletben csatolva\)](#)

fogyasztó.<sup>97</sup> Következésképp, a lakóközösséget érintő elszámolási vita esetén magának a közösségnek kell érvényesítenie a távhő-szolgáltatóval szembeni igényét. A szolgáltatónak ugyanis eleve azokat az elszámolási arányszámokat kell elfogadnia és azok alapján kiállítani a számlát, amelyeket számára a lakóközösség bejelent. Ha pedig a fogyasztó épp ezeket, az adott társasház vagy lakásszövetkezet által alkalmazott arányszámokat vitatja, úgy saját magának kell kezdeményeznie azok megváltoztatását az adott lakóközösség közgyűlése előtt.<sup>98</sup>

### *Víziközmű-szolgáltatás*

Hasonlóan a többi közszolgáltatáshoz, a víziközmű-szolgáltatás esetében is igaz volt az, hogy a fogyasztók kifogásai a Budapesti Békéltető Testület előtt a szolgáltatók által támasztott fizetési kötelezettséget illették. Nem egy esetben kiugró vízfogyasztásokról tanúskodtak a beadványok, amelyek háttérben olyan csőtörés állt, amely a fogyasztói vízvezeték-hálózatban következett be. A háttérszabályozás szerint ugyanis a számlázás alapját ekkor is a mérőórán jelzett vízfogyasztás képezi, és tételesen rögzítésre kerül az, hogy mikor lehet figyelembe venni a bekötési vízmérő helyett a mellékvízmérőn jelzett adatokat. Erre akkor van lehetőség, ha ki lehet zárni a karbantartás elmaradására visszavezethető vízvesztés vagy az elszámolatlan vízvétel lehetőségét a bekötési és a mellékvízmérőn is mért fogyasztási adatok, valamint a helyszíni ellenőrzés alapján. További feltétel, hogy valamennyi elkülönített vízhasználói hely rendelkezzen hatályos mellékszolgáltatási szerződéssel, és az ivóvízvételi helyek fogyasztását pedig hiteles, plombával vagy záró bélyeggel ellátott mellékvízmérőkkel mérjék.<sup>99</sup>

---

<sup>97</sup> A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.): „3. § g) felhasználó: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó.”

<sup>98</sup> „Tszt. 44. § (1) A díj kiegyenlítése a tulajdonosok egymással történő megállapodása szerint együttesen vagy külön-külön épületrészenként is történhet. Külön történő díjfizetés esetén a díj épületrészenkénti (pl. lakásonkénti) megosztása és a díjfizetők részére történő számlázása – a tulajdonosok által meghatározott arányok, valamint az üzletszabályzat rendelkezései szerint – a távhőszolgáltató feladata. Az érdekeltek megállapodásának hiányában és egyebekben a díjfizetés feltételeire az önkormányzatnak a díjalkalmazási feltételekről szóló rendelete az irányadó.”

<sup>99</sup> A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény: „52. § (1) Közműves ivóvízellátás esetében az elszámolás a bekötési vízmérő mérési adatain alapul.

(2) A bekötési vízmérő és a mellékvízmérők mérési különbözeteként megállapított vízfogyasztás utáni víziközmű-szolgáltatási díjat a bekötési vízmérő szerinti felhasználó fizeti meg a víziközmű-szolgáltatónak.

(2a) Az (1) és (2) bekezdéstől eltérően a víziközmű-szolgáltatási díj elszámolásának alapja a mellékvízmérőkön mért fogyasztás, ha

a) valamennyi elkülönített vízhasználói hely hatályos mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkezik és az ivóvízvételi helyek fogyasztását kizárólag hiteles, plombával vagy záró bélyeggel ellátott mellékvízmérőkkel mérik, és

b) a mellékvízmérőkön és a bekötési vízmérőn mért fogyasztási adatok, valamint a helyszíni ellenőrzés alapján a csatlakozó hálózati szakaszon a karbantartás elmaradására visszavezethető vízvesztés vagy az elszámolatlan vízvétel lehetősége kizárható.”

A csőtörések, vízfolyások egyébként a tapasztalatok szerint nem egyszer a vízórák elfagyására vezethetők vissza a téli időszakban, ez pedig összefügg azzal, hogy a vízórák állapotát a fogyasztóknak gyakran kell ellenőrizniük és a karbantartási kötelezettség is őket terheli.

Nem egyszer azonban ezt elmulasztják megtenni.

Ennek kapcsán szintén mérvadóak azok a jó tanácsok, amelyeket a Testület a már korábban is említett 2017. évi, a közüzemi szolgáltatások igénybevétele során követendő tudatos fogyasztói magatartás kapcsán fogalmazott meg külön ajánlásban.

### *Kéményseprő-ipari közszolgáltatás*

A kéményseprő-ipari közszolgáltatásokkal összefüggő fogyasztói beadványokban rendszerint két különböző okra voltak visszavezethetők a vitás ügyek.

Egyrészt a fogyasztók ugyanis hangot adtak annak a kifogásuknak, hogy őket semmilyen formában nem értesítették a sormunka keretében elvégzendő, kötelező kéményellenőrzés időpontjáról.

A közszolgáltatónak ugyanis szigorú előírások mentén kell erről tájékoztatást adnia.<sup>100</sup> Ebből fakadt az is, hogy sérelmezték az első két, sikertelen ellenőrzést követő harmadik alkalom kiszámlázásának díját.<sup>101</sup>

---

<sup>100</sup> A kéményseprő-ipari tevékenységről szóló törvény végrehajtásáról szóló 99/2016. (V. 13.) Korm. rendelet: „4. § (2) A kéményseprő-ipari szerv, a Kstv. 10. § (3) bekezdése szerinti szolgáltató a sormunka második időpontjáról sorszámozott, lakcímrre szóló, szigorú számadású, kétpéldányos bizonylaton nyilvántartott okirat egy példányán

a) ajánlott postai küldeményel,

b) tanúval vagy fényképfelvétellel igazolt, postaládában, annak hiányában kapura vagy bejárati ajtóra jól látható módon elhelyezett értesítéssel,

c) a társasház közös képviselője, lakásszövetkezeti lakóépület esetén a lakásszövetkezet elnöke útján,

d) személyesen – az értesítés megtörténtét az értesített személy vagy ennek hiányában tanú aláírásával igazolva –, vagy

e) a társasházban, lakásszövetkezeti lakóépületben elhelyezett – a társasház közös képviselője, a lakásszövetkezet elnöke által előzetesen igazoltan átvett – hirdetményel értesíti az ingatlan használóját.”

<sup>101</sup> A kéményseprő-ipari tevékenységről 2015. évi CCXI. törvény: „10. § (5) Az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben a helyi önkormányzat a kéményseprő-ipari közszolgáltatást a 2. § (1) bekezdés a) pont aa) és ab) alpontja szerinti ingatlanok esetében a közszolgáltató sormunkáról szóló előzetes írásbeli értesítése szerinti első és második időpontban, valamint – a 3. § (6) bekezdése alapján, illetve a külön jogszabályban meghatározott gyakoriság esetén – a 2. § (5) bekezdés h) pontja szerinti megrendelés esetén térítésmentesen, a sormunkáról szóló előzetes írásbeli értesítés szerinti harmadik időpontban pedig a 2. § (16) bekezdése szerinti díjért biztosítja. A 2. § (1) bekezdés a) pont ac) alpontja szerinti társasházban, lakásszövetkezeti lakóépületben lévő, nem természetes személy tulajdonában álló vagy gazdálkodó szervezet székhelyként, telephelyként, fióktelepeként bejegyzett ingatlanok esetében a kéményseprő-ipari közszolgáltatásért a helyi önkormányzat rendeletében meghatározott, 2015. július 1-jei állapot szerinti közszolgáltatási díjat kell fizetni, amelynek mértéke az elvégzett kéményseprő-ipari közszolgáltatás költségének az érintett ingatlanra jutó arányának felel meg. A 2. § (1) bekezdés b) pontja szerinti ingatlanok esetében a kéményseprő-ipari közszolgáltatásért a helyi önkormányzat rendeletében meghatározott, 2015. július 1-jei állapot szerinti közszolgáltatási díjat kell fizetni.”

## *Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás (szemétszállítás)*

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatással összefüggő gyakori vitás esetek tanulsága, hogy a fogyasztók nincsenek mindig tisztában a szolgáltatás kötelező jellegével.<sup>102</sup> Ezt igazolja a még mindig, többször visszatérő és felemlített kifogás, amely szerint a fogyasztó vitatja a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás díját (szemétdíj), mivel az ingatlant nem is használja, így ott pedig hulladék sem keletkezik. Kevésbé ismert tehát még midig az a lehetőség, amely alapján a települési önkormányzatoknál kezdeményezni lehet a szolgáltatás igénybevételének szüneteltetését.<sup>103</sup>

Szintén nem ismeretes az a fogyasztók körében, hogy az adott ingatlant közösen használók felelőssége egyetemleges a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás díjának megfizetését illetően.<sup>104</sup>

## **Pénzügyi szolgáltatások**

A Magyar Nemzeti Bank által felügyelt pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi vitás ügyek eldöntésére a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) kizárólagos hatáskörrel rendelkezik.

Ide tartoznak azok az ügyek, amelyek például egy bank, biztosító, befektetési vállalkozás vagy épp egy pénztár által nyújtott szolgáltatással függenek össze. Ezek a kérelmek a fogyasztó egyidejű értesítése mellett átküldésre kerültek a PBT-hez.

---

<sup>102</sup> A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (a továbbiakban: Htv.):

„38. § (1) Az ingatlanhasználó a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásához szükséges feltételeket a közszolgáltató részére biztosítja, és a közszolgáltatást igénybe veszi.

(2) Az ingatlanhasználó a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásáért hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat fizet az e törvényben, valamint a miniszter rendeletében meghatározott feltételek szerint.”

<sup>103</sup> „Htv. 34. § (8) A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás teljesítése törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott esetekben szüneteltethető vagy korlátozható, valamint az ingatlanhasználó kérésére önkormányzati rendeletben meghatározott esetekben szüneteltethető.”

<sup>104</sup> „Htv. 52. § (5) Közös tulajdonban álló ingatlan esetében az egy háztartásban életvitelszerűen élő tulajdonosok, a közös használatban álló ingatlan esetében az életvitelszerűen élő használók, illetve birtokosok felelőssége egyetemleges.”

„Ptk. 6:29. § [Egyetemleges kötelezettség]

(1) Ha többen tartoznak egy nem osztható szolgáltatással, a teljesítés bármelyik kötelezettől követelhető. Egyetemleges a kötelezettség abban az esetben is, ha többen úgy tartoznak egy osztható szolgáltatással, hogy a jogosult bármelyik kötelezettől követelheti a teljesítést.

(2) Egyetemleges kötelezettség esetén minden kötelezett az egész szolgáltatással tartozik, de ha bármelyikük teljesít, a jogosulttal szemben a teljesített rész erejéig a többiek kötelezettsége is megszűnik. A kötelezettek egymás szerződészegéséért is felelnek.

(3) A kötelezett a jogosult követelésével szemben a többi kötelezettet megillető, a jogosult kielégítésével kapcsolatos kifogásra is hivatkozhat, a többi kötelezett követelését azonban nem számíthatja be.

(4) A jogosultnak az egyik kötelezettel szemben beálló késedelme valamennyiük javára beáll.

(5) A követelésnek egyik kötelezettel szembeni elévülése nem hat ki a többi kötelezettre.”

1. Azonban vannak egyéb olyan vállalkozások is, amelyek például fogyasztói csoportot működtetnek, és ez alapján a fogyasztóktól pénzt szednek be egy bizonyos szolgáltatás igénybevétele vagy egy dolog tulajdonjogának megszerzése érdekében. Mindezek forrását pedig a fogyasztók részéről befizetett összegek képezik.<sup>105</sup> Ha a fogyasztói beadvány a fent említett szolgáltatással függ össze, úgy az szintén a pénzügyi tárgyú ügyek körébe esik, jóllehet ezekben az ügyekben a Pénzügyi Békéltető Testület nem rendelkezik hatáskörrel eljárni. Ezek eldöntése tehát a fővárosi és a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek feladata.

Ami a fogyasztói csoportszervező tevékenységgel kapcsolatos kérelmek tendenciáját illeti, ezek további csökkenést mutatnak a 2017. évhez képest, amelynek oka a fogyasztói csoportok betiltása<sup>106</sup>, azonban a kieső tagok helyére továbbra is lehetőség van még új tagokat felvenni.<sup>107</sup> A gyakori vitás okok hátterében itt szintén az elmúlt, azaz a 2017. évi tapasztalatok köszönnek vissza, tehát a fogyasztóknak a vállalkozások szóban kölcsönt-hitelt ígérnek, azonban az aláírt szerződés egyáltalán nem erről szól, és maguk a fogyasztók sem ismerik meg előzetesen a dokumentumok tartalmát.

2. A nemzeti otthonteremtési közösség (NOK) egy olyan konstrukció, amelyben a közösség egyes tagjai befizetéseket teljesítenek, és ezek az összegeket egyéni számlán tartják nyilván és vezetik. A pénzbefizetés célja ez esetben egy lakóingatlan megvásárlása, és az erre szolgáló anyagi fedezet biztosítása.<sup>108</sup> Ha a fogyasztó a NOK által nyújtott szolgáltatással elégedetlen, úgy az ebből fakadó fogyasztóvédelmi vitás ügyben ismét a fővárosi és a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek járhatnak el.<sup>109</sup>

---

<sup>105</sup> „Fgytv. 2. § i) *fogyasztói csoport: a szervezők – díjazás ellenében történő – közreműködésével a csoport tagjai pénzének összegyűjtésén alapuló minden olyan csoport, amelynek célja, hogy minden tagja az általa előre meghatározott dolog tulajdonjogát a tagok befizetéseiből, előre meghatározott időtartamon belül – véletlenszerű vagy többfeltételek vállalásától függő kiválasztás útján – a csoport segítségével megszerezze,*”

<sup>106</sup> „Fgytv. 16/B. §46 (1) *Tilos fogyasztói csoportot létrehozni.*  
(2) *Az (1) bekezdésben foglalt tilalom megsértésével vagy megkerülésével kötött szerződés semmis.*”

<sup>107</sup> „Fgytv. 16/B. § (3) *Tilos fogyasztói csoportba fogyasztókat nyilvános felhívás útján gyűjteni. A 2012. január 1-je előtt létrehozott fogyasztói csoportba új fogyasztó kizárólag a – szerződés felmondással történő megszüntetése következtében – kieső fogyasztó helyére vehető fel.*”

<sup>108</sup> A nemzeti otthonteremtési közösségekről szóló 2016. évi XV. törvény: „4. § (1) *A közösség működésének célja az, hogy tagjait az e törvény szerinti kedvező feltételek mellett – a (3) bekezdés szerinti megelőlegezett tagi befizetéssel – új lakóingatlanhoz juttassa.*

(2) *A tagok a közösségbe befizetést teljesítenek annak érdekében, hogy az új lakóingatlan vásárlásához szükséges forrást biztosítsák. A közösség a teljesített befizetéseket a tagok elektronikus úton vezetett egyéni számláin tartja nyilván.*”

<sup>109</sup> A nemzeti otthonteremtési közösségekről szóló törvény végrehajtásának szabályairól szóló 115/2016. (VI. 6.) Korm. rendelet: „24. § (3) *A szervező köteles a tagot tájékoztatni*  
a) *a panaszügyintézés helyéről;*  
b) *a panaszkezelés közösség tevékenységének sajátosságaihoz igazodó módjáról; valamint*  
c) *a panaszok közlése érdekében a szervező ügyfélszolgálatának levelezési címéről és – ha a panaszokat ilyen módon is fogadja – elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.*  
(4) *A tájékoztatásnak a közösség és a tag közötti jogvita esetén ki kell terjednie a békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét.*”

3. A hallgatói hitelszerződések, és az ezekkel összefüggő ügyek ismét pénzügyi tárgyúnak minősülnek.<sup>110</sup> A hitelt felvevő és a Diákhitel szervezet közötti hitelszerződés értelmében a fogyasztónak vissza kell fizetnie az eredeti, felvett tőkeösszeget, annak kamataival, költségeivel együtt.<sup>111</sup> A 2018. évi tapasztalatok itt megint csak a Testület 2017. évi szakmai beszámolóiban rögzített tendenciákat igazolják vissza, és irányadóak az ott leírtak. Nem egyszer ugyanis a hallgatók anélkül írják alá ezeket a hitelszerződéseket, hogy tisztában lennének a konstrukció lényegével és az az alapján fizetendő későbbi fizetési kötelezettségeikkel, valamint azok mértékével. Holott a részletes szerződéses feltételek természetesen rendelkezésre állnak, megismerhetőek.<sup>112</sup>

Itt utalunk arra, hogy a Budapesti Békéltető Testület tagja az úgynevezett FIN-Net (financial dispute resolution network) hálózatnak már 2010. január elejétől, amely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók közötti határon átnyúló vitás ügyek alternatív rendezését segítő európai uniós hálózat.

---

<sup>110</sup> A hallgatói hitelrendszerről szóló 1/2012. (I. 20.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 1/2012. (I. 20.) Korm. rendelet): „2. § 11. hallgatói hitel: a Diákhitel szervezet és a hitelfelvevő közötti hitel-, vagy kölcsönszerződés alapján az e rendeletben meghatározott feltételek szerint nyújtott pénzkölcsön, amely – céljait tekintve – több részből áll:

a) szabad felhasználású: a hallgatói hitel azon része, amelyet Fot. 46. § (1) bekezdése szerint tanulmányokat folytató hallgatók, illetőleg a Fot. 111. § (4) bekezdése szerinti államilag támogatott és költségtérítéses képzésben tanulmányokat folytató hallgatók a hallgatói léttel kapcsolatos költségeik finanszírozásához vehetnek igénybe,

b) kötött felhasználású: a hallgatói hitel azon része, amelyet a Fot. 46. § (1) bekezdése szerinti magyar állami részösztöndíjas és önköltséges képzésben tanulmányokat folytató hallgatók képzésük finanszírozása érdekében vehetnek igénybe;”

„7. § A hitelfelvevő a hallgatói hitel felvételéről a Diákhitel szervezettel határozatlan időre szóló hitelszerződésben állapodik meg.”

<sup>111</sup> „1/2012. (I. 20.) Korm. rendelet 14. (8) Ha e rendelet másként nem rendelkezik, akkor a hitelfelvevő a törlesztőrészletet minden hónap 12. napjáig köteles a Diákhitel szervezet részére, az üzletszabályzatban meghatározott módon forintban megfizetni, legalább a hitelszerződés szerződésszámának egyidejű közlésével.”

„6. § (1) A hallgatóknak nyújtott hitelek változó kamatozásúak. A kamatláb a következő elemek – százalékos mértékben kifejezett – értékéből áll: a) a hallgatói hitelrendszer finanszírozása érdekében bevont források kamat és kamatjellegű, valamint egyéb járulékos költségeit, továbbá a 27. § (3) bekezdése alapján elhatárolt aktív, illetve passzív kamatkülönbözeteiből időarányosan feloldott összeget figyelembe vevő – a soron következő naptári félévet megelőző naptári félév első és utolsó naptári napja közötti időszakra számított – súlyozott, átlagos forrásköltség,

b) az adott hallgatói hiteltípust igénybevevő hallgatók által alkotott egységes kockázatközösségnek törlesztés nem teljesítését fedező kockázati prémium,

c) a hallgatói hitelrendszer működési költségét és egyéb, bevételekkel nem ellentételezett ráfordításait fedező prémium.”

<sup>112</sup> „1/2012. (I. 20.) Korm. rendelet 8. § A Diákhitel szervezet üzletszabályzatában köteles a hallgatói hitel nyújtásának az általános szerződési feltételeit meghatározni úgy, hogy az legalább a következőket tartalmazza:

a) a hallgatói hitel folyósításának szabályait,

b) a hallgatói hitel kamatozása és a kamat kiszámításának módja,

c) a hallgatói hitel igénybevételének, törlesztésének és előtörlesztésének feltételei,

d) a célzott kamattámogatás igénybevételének és a tartozás elengedésének feltételei,

e) a Diákhitel szervezet által a hitelfelvevő kérelme alapján nyújtott külön szolgáltatások díjai és a hitelfelvevő nem szerződéses magatartása miatt a Diákhitel szervezet által külön felszámítható költségtérítések,

f) a szerződés felmondásának esetei és jogkövetkezményei.”

## Építőipar

Az építőipari szolgáltatással összefüggő vitás ügyek ugyancsak hasonló tendenciákat mutattak 2018-ban a korábbi, azaz a 2017. évben megfigyelt tapasztalatokkal.

Ide tartoznak többek között azok a fogyasztói beadványok, amelyek például egy új lakásnak vagy családi háznak, vagy épp használt lakásnak egy vállalkozástól való megvásárlásával, vagy építtetéssel kapcsolatosak.

De itt említjük többek között – az elvégzendő munkák nagyobb értéke és jellege miatt – a lakásfelújítással kapcsolatos fogyasztóvédelmi vitás eseteket is. Számottevő volt ugyanis azoknak a beadványoknak az aránya, amelyek lakásfelújítással függtek össze, és a kérelmező nem volt elégedett a megrendelt és elvégzett munka minőségével.

Jól jelzi egyébként a kérelmek széleskörű voltát, hogy előfordultak például a felújítás során nyílászáró-cserével, festéssel-burkolással, beépített bútorok és ajtók beszerelésével összefüggő esetek is, és a példákat még tovább lehetne sorolni.

Az ügyek háttérében többféle vitás okok állnak. Így például az, hogy az elvégzendő munka jelentősége és jellemzően nagy értéke ellenére a fogyasztók nem tájékozódnak megfelelően az általuk kiválasztott vállalkozás személyéről. Nem néznek utána annak, hol is található pontosan a cég székhelye, és mi a pontos cégneve vagy éppen milyen, korábbi referenciákkal rendelkezik.

Nem egyszer az is előfordult a Testület előtt, hogy nem tudták megnevezni azt a vállalkozást, amellyel szerződést kötöttek.

Szintén többször megtörtént, hogy a korábban átadott előleget, foglalót vagy éppen a munka teljes ellenértékének megfizetését semmilyen bizonylattal (számla-nyugta) nem tudták alátámasztani a békéltető testületi eljárásban, mivel ilyet nem bocsátottak egyáltalán rendelkezésükre.

A másik fő vitaforrás az, hogy a munkálat megrendelését sem előzi meg alapos felkészülés és átgondolt döntés, hiszen a fogyasztónak szükséges tisztában lennie azzal, pontosan milyen munka elvégzését várja a vállalkozástól, mik az elképzelései és ezeket érdemes írásos szerződésben rögzíteni a későbbi, kellemetlen meglepetések elkerülése érdekében.

Ellenkező esetben a vállalások nem lesznek számon kérhetőek, hiszen utólag, írásos bizonyíték hiányában már nagyon nehezen rekonstruálható, hogy a megrendelés tárgya egész pontosan milyen szolgáltatások körére terjedt ki.

A további tapasztalatok azt mutatják, miszerint a szolgáltatás elvégzését követően a jótállási igények elutasításra kerülnek, még hozzá anélkül, hogy a vállalkozás kimentené magát az öt terhelő jótállási felelősség alól.



Tudniillik, egyes építőipari munkálatok a természetükből fakadóan javító-karbantartó szolgáltatásnak minősülnek, amelyek esetében fogyasztóvédelmi előírás, hogy – húszezer forint feletti ellenérték esetében – a vállalkozásnak hat hónapos, kötelező jótállást kell vállalnia az általa elvégzett munkára. Végül megjegyezzük, hogy az új családi házak építtetésével, új lakások megvásárlásával összefüggő fogyasztói kérelmek benyújtásának hátterében ugyancsak kötelező - ez esetben az új lakások építésére vonatkozó - jótállás<sup>113</sup> miatt érvényesített igény vállalkozás általi elutasítása áll általában. Ezt az előzi meg, hogy a kivitelezést követően a kérelmező hibás teljesítést tapasztal.

Többek között a fenti tapasztalatok miatt a Testület 2018 februárjában sajtótájékoztatót tartott „Építőipari munkák, lakásvásárlások, felújítás- és karbantartás, tapasztalatok, tendenciák – mire figyeljünk?” címmel, és beszámolt a média számára az építőipari vitás ügyek tendenciáiról, így erősítve a fogyasztói tudatosságot.<sup>114</sup> Meg kell jegyezni egyébként, hogy még mindig aktuálisak azon ajánlás megállapításai is, amelyet még 2017-ben adtunk ki a lakásfelújítás során tanúsítandó körültekintő fogyasztói magatartásról, a gyakori, vitára okot adó esetek elkerülése érdekében az építőipar témakörében.<sup>115</sup>

## Utazási ügyek

Az e típusba tartozó fogyasztói kérelmek rendszerint azzal kapcsolatosak, hogy az utazási irodák részéről hibás teljesítésre kerül sor, és a fogyasztó minőségi kifogást érvényesít a kapott szolgáltatások vagy azok egy részeleme kapcsán.

Tipikusan ilyen eset például az, ha az étkezés minősége nem felel meg az elvárásoknak, esetleg egy beígért részprogram marad el teljesen, mint például egy helyi nevezetesség megtekintése.

---

<sup>113</sup> A lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállásról 181/2003. (XI. 5.) Korm. rendelet:

„1. § (1) A jótállási kötelezettség e rendelet szabályai szerint kiterjed az újonnan épített lakásoknak és lakóépületeknek az 1. számú melléklet 1. pontjában meghatározott épületszerkezeteire, az 1. számú melléklet 2. pontjában meghatározott lakás- és épületberendezések beépítésére, illetve beszerelésére, valamint az e lakóépületeknek a 2. számú mellékletben meghatározott, a lakásokat kiszolgáló helyiségeire és részeire.

(2) A jótállási kötelezettség kiterjed az 1. számú melléklet 2. pontjában meghatározott lakás- és épületberendezésekre is, amennyiben azok a lakás alkotórészének minősülnek.

(3) A jótállási kötelezettség kiterjed az újonnan épített lakásoknak, lakóépületeknek, közhasználatú építményeknek a 3. és 4. mellékletben meghatározott épületszerkezeteire és az azok létrehozásánál felhasznált egyes termékeire és anyagaira.

3. § (1) A jótállás időtartama a műszaki átadás-átvételi eljárás befejezésének időpontjától számított

a) három év az 1. és 2. mellékletben,

b) öt év a 3. mellékletben,

c) tíz év a 4. mellékletben

meghatározottakra. E határidők elmulasztása jogvesztéssel jár.

(2) A jótállási jogokat a lakás (lakóépület) vagy építmény tulajdonosa, a lakás vagy építmény tulajdonba adásáig a megrendelő (a továbbiakban együtt: jogosult) a vállalkozóval vagy az általa javításra kijelölt személlyel, illetve szervezettel szemben érvényesítheti.

4. § (1) A jótállási igény a jótállási jeggyel érvényesíthető.”

<sup>114</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/a-budapesti-bekelteto-testulet-2018-februar-elsejei-sajtotajekoztatoja/>

<sup>115</sup> [A Budapesti Békéltető Testület 3/2017. számú ajánlása a lakásfelújítás és –karbantartás során a körültekintő fogyasztói magatartásról \(lásd a mellékletben csatolva\)](#)

Ebből is jól látszik, hogy a felmerülő kifogások különfélék lehetnek, azonban az közös pont volt általában - és itt is ismétlődnek a 2017. évi tapasztalatok - 2018-ban is, miszerint a fogyasztó (a tapasztalt hiányosságok miatt) a részvételi díj leszállításának igényével fordul az utazási irodához, amely ezt elutasítja.

Meg kell jegyezni egyébként, hogy – épp a felmerülő kifogások vázolt jellege miatt – többször előfordult olyan eset, amely felvetette esetlegesen a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmára vonatkozó előírások megsértésének gyanúját. Mint például annak a fogyasztónak az esetében, aki az adott vállalkozás internetes honlapján közzétett képek alapján tájékozódott a szálloda és a szobák minőségéről, a felszereltségről, azonban a külföldi helyszínen azt tapasztalta, hogy a közzétett fotók köszönőviszonyban sem voltak a valósággal. Emellett is, még mindig fogyasztóvédelmi probléma származott többször abból, hogy nem egyeznek a hazánkban, valamint a külföldi országokban alkalmazott úgynevezett „csillagos rendszer” minősítési feltételei. Következésképp egy négycsillagos, belföldi szálloda és egy négycsillagos tunéziai szálláshely esetében eltérő az egyes szolgáltatások köre és azok minősége.

A fenti tapasztalatok folytán a Budapesti Békéltető Testület az utazási ügyekkel kapcsolatos gyakori vitás esetekről, okokról, tapasztalatokról is beszámolt a közvélemény számára és 2018-ban e témában is sajtótájékoztatót tartott<sup>116</sup>, valamint több sajtóközleményt<sup>117</sup> kiadott. Amellett, hogy már 2017-ben is külön ajánlásban foglalta össze az utazási szolgáltatások kapcsán elvárható fogyasztói és vállalkozói magatartással kapcsolatos alapvető tudnivalókat a fogyasztók és vállalkozások közötti fogyasztóvédelmi problémák elkerülése érdekében.<sup>118</sup>

Meg kell jegyezni egyébként, hogy 2018-ban - a 2017. évhez hasonlóan - nem volt jelentős továbbra sem azon fogyasztói beadványok aránya, amelyek utazási szolgáltatásokkal függték össze.

---

<sup>116</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/itt-az-utazasi-szezon-mire-figyeljunk-a-foglalaskor-es-azt-kovetoen/>

<sup>117</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/jobb-tajekoztatas-szelesebb-koru-felmondasi-jog-szigorodo-szabalyok-nagyobb-vedelmet-elveznek-az-utazok-2018-julius-elsejetol/>

<http://bekeltet.hu/hirek/mire-figyeljenek-a-fogyasztok-a-last-minute-utaknal-es-ajanlatoknal/>

<sup>118</sup> [A Budapesti Békéltető Testület 1/2017. számú ajánlása az utazási szolgáltatások kapcsán elvárható fogyasztói és vállalkozói magatartásról \(lásd a mellékletben csatolva\)](#)

### III. Az online vitarendezési eljárások tendenciái

#### Bevezetés

Az online vitarendezésre az Európai Unió által létrehozott webfelület már 2016. óta elérhető Magyarországon. Ennek köszönhetően a fogyasztók és a vállalkozások számára minden eddiginél könnyebbé, egyszerűbbé vált az internetes megrendelésekkel kapcsolatos fogyasztóvédelmi vitás ügyek rendezése.<sup>119</sup>

Mivel azonban a [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr) internetes cím, és az általa kínált online vitarendezési eljárás egy teljesen új jogorvoslati mechanizmusként jelent meg, a honlap (online vitarendezési platform) 2016. évi élesítését jelentős előkészítési folyamatok és hosszú évekig tartó tesztelés előzték meg.<sup>120</sup> Erre azért volt szükség, hogy a fogyasztók és a kereskedők, valamint az ügyekben eljáró békéltető testületek számára valóban felhasználóbarát eszköz álljon rendelkezésre.

Már a tesztelési szakaszban is, a Budapesti Békéltető Testület aktív szerepet vállalt az Európai Bizottság (Bizottság) felkérése alapján és megtette akár személyesen, akár írásban is számos alkalommal javaslatait, valamint észrevételeit a Bizottság számára. Magyarországot ugyanis a Testület képviselte a Bizottság által kifejezetten e témában létrehozott tagállami szakértők csoportjában („Expert Group On Online Dispute Resolution”).

A már említett uniós békéltető honlap létrehozásának háttérben számos, különböző érv állt, mint amilyen például az európai uniós gazdaság és kereskedelem fellendítésének célja volt.

Számos uniós statisztika bizonyította ugyanis azt, hogy az Európai Unió belső piaca által kínált előnyökkel (mint a más uniós tagállamokban elérhető jobb minőség, olcsóbb ár, szélesebb termékválaszték) a fogyasztók és vállalkozások nem éltek.

Ami a fogyasztók oldalát illeti, a bizalmatlanság volt az a tényező - különösen a határon átnyúló, internetes megrendeléseknél -, amely a vásárlási kedvüket visszavetette. Egész egyszerűen azért, mert tartottak attól, hogy ha később vitába keverednek a külföldi kereskedővel, akkor fogyasztói jogérvényesítési lehetőségeik elnehezülnek.<sup>121</sup>

---

<sup>119</sup> „OVR-rendelet 1. Cikk E rendelet célja, hogy hozzájáruljon a belső piac és különösen annak digitális dimenziója megfelelő működéséhez a magas szintű fogyasztóvédelem megvalósítása révén azáltal, hogy létrehoz egy európai online platformot, amely elősegíti a fogyasztók és kereskedők közötti jogviták független, pártatlan, átlátható, eredményes, gyors és méltányos, bírósági eljáráson kívüli online rendezését.”

<sup>120</sup> „OVR-rendelet 6. Cikk (1) A Bizottság legkésőbb 2015. január 9-ig teszteli az online vitarendezési platform technikai funkcióit és felhasználóbarát jellegét, valamint a panaszok bejelentésére szolgáló űrlapot, többek között a fordítás szempontjából. A tesztelést az online vitarendezésben jártas tagállami szakértőkkel, valamint a fogyasztók és a kereskedők képviselőivel kell elvégezni és értékelni. A Bizottság jelentést nyújt be az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a tesztelés eredményéről, és meghozza az esetleges problémák kezelésére szolgáló intézkedéseket az online vitarendezési platform hatékony működésének biztosítása érdekében.”

<sup>121</sup> „OVR-rendelet (4) A belső piac szétaprózódása akadályozza a versenyképesség és a növekedés fokozására irányuló törekvéseket. Ezenkívül az Unió-szerte végrehajtott termékértékesítések és szolgáltatásnyújtások során keletkező jogviták rendezésére szolgáló egyszerű, hatékony, gyors és költségkímélő vitarendezési eszközök egyenletlen elérhetősége, minősége és ismertsége akadályt jelent a belső piacon belül, és aláássa a fogyasztók és kereskedők határokon átnyúló vásárlásba és értékesítésbe vetett bizalmát.”

A kereskedők részéről pedig ugyanilyen félelmek merültek fel, és tartottak attól, hogy olyan fogyasztók részére értékesítsék szolgáltatásaikat vagy termékeiket, akik eltérő tagállamban laknak.

Ennek háttérében az állt, hogy korábban még Európában a fogyasztók és vállalkozások közötti, alternatív vitarendezéssel (a vitás ügyek bíróságon kívüli, egyszerűbb rendezésével) foglalkozó békéltető testületekkel szemben nem kerültek meghatározásra azok az egységes követelmények, miszerint egy ilyen szervezetnek a működése során pontosan milyen kötelezettségeknek kell eleget tennie.<sup>122</sup>

Ez pedig széttagoltságot eredményezett, egész pontosan azt, hogy egy-egy uniós tagállamban egymástól teljesen különböző alternatív vitarendezési fórumok, és eljárások álltak rendelkezésre. Azaz egy-egy országban mindig más szabályok, határidők alapján folyt a vitarendezés. A bizalmatlanság háttérében állt egyébként szintén, miszerint több békéltető testület – a saját hatásköri és illetékességi szabályai folytán – nem is foglalkozhatott az ügyvel akkor, amennyiben az határon átnyúló elemmel bírt (azaz, ha a fogyasztó és a kereskedő országa eltért).

A 2013. év volt az, amely e szempontból változást hozott és ekkor került sor két, jelentősebb európai uniós jogszabálynak is a kihirdetésére. Az első volt a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló 2013/11/EU irányelv (AVR-irányelv). Ez az irányelv immár magas szintű és egységes, kötelező működési kritériumokat határozott meg az Európai Unióban működő békéltető testületek számára. Ilyen volt például az, hogy az alternatív vitarendezési fórumoknak meg kell felelniük a függetlenség és pártatlanság követelményének, működésük során pedig szükséges érvényre juttatniuk az átlátható és hatékony működés alapelvét. Azokat a békéltető testületeket, amelyek az AVR-irányelvben foglalt minőségi követelményeknek Európában maradéktalanul megfeleltek, az Európai Bizottság nyilvántartásba vette. Ez bárki részére elérhető az interneten.<sup>123</sup>

---

<sup>122</sup> „AVR-irányelv (5) „Az alternatív vitarendezés a kereskedők és fogyasztók közötti jogviták egyszerű, gyors és költségkímélő, bírósági eljáráson kívüli megoldását kínálja. Az alternatív vitarendezés fejlettségi szintje azonban az Unió területén még nem elég magas és nem elég egyenletes. Sajnálatos, hogy a fogyasztói jogviták peren kívüli rendezéséért felelős testületekre vonatkozó elvekről szóló, 1998. március 30-i 98/257/EK bizottsági ajánlás ( 3 ) és a fogyasztói jogviták megegyezésen alapuló megoldásában részt vevő, bírósági eljáráson kívüli testületekre vonatkozó elvekről szóló, 2001. április 4-i 2001/310/EK bizottsági ajánlás ( 4 ) ellenére az alternatív vitarendezési mechanizmusok létrehozása még nem történt meg kielégítő módon az Unió valamennyi földrajzi térségében és piaci szegmensében, ezek megfelelő működése ezért nem mindenhol biztosított. A fogyasztók és a kereskedők még mindig nincsenek tisztában a rendelkezésükre álló alternatív jogorvoslati mechanizmusokkal, és csak a polgárok csekély hányada tudja, hogyan nyújthat be panaszt egy alternatív vitarendezési fórumhoz. Azokon a területeken ugyanakkor, ahol az alternatív vitarendezési eljárások rendelkezésre állnak, jelentős minőségbeli különbségek tapasztalhatók az egyes tagállamok között, és a határokon átnyúló jogvitákat az alternatív vitarendezési fórumok gyakran nem kezelik hatékonyan.”

<sup>123</sup> <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>

„AVR-irányelv 20. cikk (4) A Bizottság elkészíti azon alternatív vitarendezési fórumok jegyzékét, amelyekről a (2) bekezdésnek megfelelően értesítették, és ezt a jegyzéket naprakésszé teszi, valahányszor változásról értesítik. A Bizottság e jegyzéket és annak naprakésszé tett változatait nyilvánosságra hozza a webhelyén és valamilyen tartós adathordozón, valamint továbbítja a hatáskörrel rendelkező hatóságoknak. Amennyiben egy tagállam a 18. cikk (1) bekezdésével összhangban kijelölt egy egyedüli kapcsolattartót, a Bizottság e jegyzéket és annak naprakésszé tett változatait az egyedüli kapcsolattartónak továbbítja.”

A második lényeges európai uniós jogszabály immár egy, az uniós tagállamok által közvetlenül alkalmazandó rendelet volt: a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló 524/2013/EU rendelet (OVR-rendelet).

Ez rendelkezett az uniós békéltető honlap létrehozásáról, amelynek céljaként az OVR-rendelet nevesítetten is azt tűzte ki, hogy a fogyasztók és vállalkozások közötti internetes megrendelésekből származó viták egyszerűen, könnyen rendeződjenek.<sup>124</sup>

A felek által megadott információk és adatok alapján (mint például: az adásvétel vagy szolgáltatás konkrét tárgya, a vita belföldi vagy határon átnyúló jellege) megmutatja számukra azt a békéltető testületet vagy békéltető testületeket, amelyek a nemzeti jogszabályok alapján foglalkozhatnak az adott ügy rendezésével.<sup>125</sup>

Ez tehát a kérelmező dolgát könnyíti meg abból a szempontból, hogy szükségtelenné válik a több száz, különböző békéltető testület eljárási, hatásköri és illetékességi szabályainak megismerése, kikutatása.

Az uniós békéltető honlap abban is a kérelmező segítségére van, hogy továbbítja a szóban forgó békéltető testülethez az adott ügyet.

Ekkor a vitarendezés már háromszereplőssé válik, és a fogyasztó, a vállalkozás, valamint a kettejük ügyében eljáró szervezet között minden kommunikáció az interneten folyik – a kérelem benyújtásától kezdve egészen az ügyet lezáró békéltető testületi döntés meghozataláig.

Innen a név is: online vitarendezés, amellyel a felek megspórolhatják a postai levelezés és személyes megjelenés idejét, költségét.<sup>126</sup>

Mindezekben egyébként a Budapesti Békéltető Testület jelentős, egyszerre kettős szerepet is betölt.

---

<sup>124</sup> „OVR-rendelet 5. Cikk (2) Az online vitarendezési platform egyablakos ügyintézési pontként működik azon fogyasztók és kereskedők számára, akik az e rendelet hatálya alá tartozó jogvitáikat bírósági eljáráson kívül kívánják rendezni. Az online vitarendezési platform egy interaktív weboldal, amely elektronikus úton és díjmentesen elérhető az Unió intézményeinek valamennyi hivatalos nyelvén.”

<sup>125</sup> „OVR-rendelet 5. Cikk (4) Az online vitarendezési platform a következő feladatokat látja el:  
c) meghatározza, hogy melyik a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum, illetve melyek a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumok, és eljuttatja a panaszt ahhoz az alternatív vitarendezési fórumhoz, amelynek igénybevételeéről a felek a 9. cikkel összhangban megállapodtak;”

<sup>126</sup> „OVR-rendelet 10. cikk Az alternatív vitarendezési fórum, amely beleegyezett, hogy foglalkozik egy vitával az e rendelet 9. cikkének megfelelően:  
b) nem követeli meg a felek vagy képviselőik fizikai jelenlétét, kivéve ha eljárási szabályai előírják ennek lehetőségét, és a felek beleegyeznek;”

Először is, Magyarországon kizárólagos illetékességgel rendelkezik az online vásárlásokkal összefüggő, határon átnyúló fogyasztóvédelmi vitás ügyek rendezésére a békéltető testületek közül (a pénzügyi tárgyú ügyeket kivételével).<sup>127</sup>

Ezen kívül is segítséget nyújt a feleknek hazánkban és kijelölt tagállami tanácsadó pontként segítséget nyújt az online vitarendezési eljárás igénybevételében.<sup>128</sup> Azzal ugyanis, hogy 2016-ban az uniós békéltető honlap elérhetővé vált már a nyilvánosság számára is, egy teljesen új, egyedülálló, digitális lehetőség nyílt meg a fogyasztóknak és a vállalkozásoknak az uniós, online fogyasztóvédelmi panaszok megoldására. Természetesen ez egyúttal azt jelentette és jelenti, hogy meg is kell tanítani az érintetteket a honlap használatára. Ez ugyanúgy igaz a fogyasztókra, a kereskedőkre, és a kettejük vitás ügyét eldöntő békéltető testületekre.

Épp ezért, az Európai Bizottság már a 2016. évet megelőzően létrehozta az online tanácsadó pontok uniós hálózatát a tagállamokban. Mindegyik országban kijelölésre került egy olyan

---

<sup>127</sup> „Fgytv. 2. § p) online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződés: olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás vagy annak közvetítője egy honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy kínál igénybevételre valamilyen szolgáltatást, és a fogyasztó az adott honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árut vagy szolgáltatást, t) belföldi fogyasztói jogvita: adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében a fogyasztó a termék vagy a szolgáltatás megrendelésének időpontjában Magyarországon rendelkezik lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel, és a vállalkozás rendelkezik Magyarországon székhellyel, telephellyel, fiókteleppel,

u) határon átnyúló fogyasztói jogvita: adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található, és a vállalkozás székhelye, telephelye, letelepedési helye ettől eltérő európai uniós tagállamban van, vagy az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye más európai uniós tagállamban található, és a vállalkozás székhelye Magyarországon van,”

„Fgytv. 18. § (5) Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.”

<sup>128</sup> „OVR-rendelet 7. Cikk (2) Az online vitarendezési kapcsolattartó pontok támogatást nyújtanak az online vitarendezési platformon keresztül benyújtott panaszokkal kapcsolatos viták rendezéséhez, a következő feladatok ellátása révén:

a) kérésre elősegítik a felek és a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum közötti kommunikációt, ami mindenképp a következőket foglalhatja magában:

i. a panasz és adott esetben a vonatkozó dokumentumok benyújtásához nyújtott segítség;

ii. az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórumok általános jellegű tájékoztatása az adásvételi és szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatos azon fogyasztói jogokról, amelyek a vitarendezést segítő tanácsadókkal rendelkező online vitarendezési kapcsolattartó pontnak otthont adó tagállamban érvényesíthetők;

iii. tájékoztatás az online vitarendezési platform működéséről;

iv. magyarázat nyújtása a feleknek a kijelölt alternatív vitarendezési fórumok által alkalmazott eljárási szabályokkal kapcsolatban;

v. tájékoztatás a panaszos fél számára a jogorvoslat egyéb eszközeiről, amennyiben az adott vitát az online vitarendezési platformon keresztül nem lehet rendezni;

b) a feladataik ellátása során szerzett gyakorlati tapasztalataik alapján tevékenységükről két évente jelentést készítenek a Bizottságnak és a tagállamoknak;”

„Fgytv. 19. § A fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület látja el a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet szerinti tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait.”

szervezet, amely támogatást nyújt az uniós békéltető honlapon keresztül benyújtott panaszokkal kapcsolatos viták rendezéséhez. Feladataik:

1. Segítenek az online vitarendezés egész folyamata során, már a kérelemnek a honlapon történő benyújtásától kezdve a vitás ügyet lezáró döntés meghozataláig.
2. Elősegítik a fogyasztó és a vállalkozás, valamint az ügyükben hatáskörrel rendelkező békéltető testület közötti kommunikációt.
3. Részletes támogatást nyújtanak már abban is, hogyan kell benyújtani az uniós békéltető honlapon akár a panaszt, akár annak a mellékleteit.
4. Általánosságban is megválaszolják az uniós békéltető honlap működésével összefüggő tájékoztatás-kéréseket.
5. Magyarázatot nyújtanak a fogyasztó és a vállalkozás számára a kijelölt békéltető testület eljárási szabályaival kapcsolatosan.
6. Információt adnak a panaszos számára arról, hogy az adott országban milyen egyéb jogorvoslati eszközök állnak rendelkezésre akkor, ha esetlegesen az adott vitát nem lehetett az uniós békéltető honlapon rendezni.
7. Tájékoztatják a fogyasztókat, vállalkozásokat és a békéltető testületeket mindazokról a fogyasztói jogokról, amelyek az érintett tagállamban érvényesíthetőek az adásvételi és a szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatosan.

A fenti feladatokra egyébként szükség is van, hiszen a vitás feleknek érteniük kell az ügyükben eljáró békéltető testület működését, tudomást kell, hogy szerezzenek az eljárással kapcsolatos lényegi információkról. Emellett az online vitarendezési eljárás sikere nagymértékben függ attól, hogy egy adott tagállamban a fogyasztó egész pontosan milyen fogyasztói jogokat érvényesíthet. Így például, már a békéltető honlapon kitöltendő elektronikus panaszúrlapon is fel kell tüntetni, mi a panaszos pontos követelése a vállalkozással szemben. Épp ebben a kérdésben fog később az adott békéltető testület dönteni. Erről pedig nyilatkozni kizárólag úgy lehet érdemben, ha az illető panaszos tisztában van fogyasztói jogaival.

Az előbb említett, uniós tagállamokban működő online tanácsadó pontok alkotta különálló hálózatot egyébként a Bizottság működteti. Ezáltal széleskörű együttműködés valósul meg, és megosztják egymással a működés során elsajátított tapasztalatokat, sor kerül a tagállamok szakértői között a legjobb gyakorlatok megosztására, valamint az online vitarendezés működése során tapasztalt problémák megvitatására. A honlap 2016. évi nyilvánosságra hozatalával ugyanis az még egyáltalán nem nyerte el a végleges formáját, a felhasználói visszajelzések alapján pedig a fejlesztés folyamatos.

#### *Az uniós békéltető honlap működése*

Az uniós békéltető honlap egyszerűen és könnyen kezelhető, még azoknak a felhasználóknak a számára is, akik esetlegesen nem rendelkeznek nagy gyakorlattal a számítógép és az internet kezelése terén. Akkor vehető igénybe (mind a belföldi, mind pedig a határon átnyúló online

megrendelések esetében), amennyiben a fogyasztó lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkezik az Európai Unióban és a kereskedő az EU-ban szintén letelepedettnek minősül.<sup>129</sup> Az eljárás végig az interneten zajlik. Ha panaszt szeretne a kérelmező benyújtani, fel kell keresnie a honlapot (www.ec.europa.eu/odr), ahol kiválaszthatja, hogy fogyasztói vagy kereskedői minőségben szeretné az online vitarendezési eljárást megindítani. Magyarországon ezt csak a fogyasztók tehetik meg, némely uniós tagállamban viszont a kereskedők is kezdeményezhetnek eljárást a fogyasztókkal szemben.<sup>130</sup>

Ez után néhány olyan kérdésre kell választ adni, mint például, hogy az Európai Unióban él-e a kérelmező és a panasz online vásárlással függ-e össze. Ez azért szükséges, hogy teljesüljenek az eljárás feltételei. Ugyanis a hagyományos, azaz a személyesen, bent a kereskedő boltjában történt (offline) vásárlások esetében nem vehető igénybe az online vitarendezési eljárás, és

---

<sup>129</sup> „AVR-irányelv: 4. Cikk (2) A kereskedő ott tekintendő letelepedettnek:

— ahol üzleti tevékenységét végzi, amennyiben a kereskedő természetes személy,

— ahol létesítő okirat szerinti székhelye, központi ügyvezetése vagy üzleti tevékenységének fő helyszíne található (ideértve a fióktelepet, képviselőtet vagy más telephelyet), amennyiben a kereskedő vállalkozás vagy más jogi személy, illetve természetes vagy jogi személyek társasága.”

<sup>130</sup> „OVR-rendelet 2. cikk (1) Ez a rendelet az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Unióban letelepedett kereskedők közötti, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére alkalmazandó, amelynek során a jogvita rendezésére a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének (2) bekezdése szerint jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórum közreműködésével és egy európai online vitarendezési platformon keresztül kerül sor.

(2) Ez a rendelet alkalmazandó az (1) bekezdésben említett olyan jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére, amelyet valamely kereskedő indított egy fogyasztóval szemben, amennyiben a fogyasztó szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam jogszabályai lehetővé teszik azt, hogy ezeket a jogvitákat valamely alternatív vitarendezési fórum közreműködésével rendezzék.”

„OVR-rendelet 4. Cikk (1) E rendelet alkalmazásában: a) „fogyasztó”: a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének a) pontjában meghatározott fogyasztó;

b) „kereskedő”: a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének b) pontjában meghatározott kereskedő;”

„AVR-irányelv (2013/11/EU irányelv) 4. Cikk (1) Ezen irányelv alkalmazásában:

a) „fogyasztó”: bármely természetes személy, aki nem kereskedelmi, üzleti vagy szakmai célból jár el;

b) „kereskedő”: bármely természetes vagy jogi személy, függetlenül attól, hogy magán- vagy állami tulajdonban van-e, aki vagy amely kereskedelmi, üzleti vagy szakmai tevékenységi körét érintő célból jár el, beleértve azt is, ha helyette vagy nevében más személy jár el;”

„Fgytv. 2. § E törvény alkalmazásában: a fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével – fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is, „

„Fgytv. 28. § (1) A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul.”



kizárólag azon viták rendezéséhez használható, amelyek esetében a megrendelés az interneten történt.<sup>131</sup> Utána következik a kereskedő adatainak a rögzítése, mint például a neve és e-mail címe, illetve a weboldalának elérhetősége, és hogy melyik tagállamban található meg.<sup>132</sup>

Az európai uniós fogyasztóvédelmi előírások alapján a webáruházakat előzetes tájékoztatási kötelezettség terheli, és a fenti adatokat a fogyasztók megtalálják a vállalkozások internetes honlapján.<sup>133</sup> Emellett a közzétett általános szerződési feltételek is tartalmazzák sokszor ezeket az információkat.

Már itt, a kérelem benyújtásakor is fontos tudni egyébként azt, hogy az uniós békéltető honlap teljes értékű használata érdekében szükséges regisztrálni is. Ez szintén egy egyszerű folyamatot vesz igénybe.

Mindezeket követi magának a panasznak a leírása részletesen, hogy milyen, érintett termékről vagy éppen szolgáltatásról van szó, mikor került sor a vásárlásra és milyen értékben, mi a pontos kifogás, mi történt az adott ügyben.

---

<sup>131</sup> „OVR-rendelet 4. cikk (1) e, „online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés”: olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a kereskedő vagy a kereskedő közvetítője egy weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy szolgáltatást, és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árut vagy szolgáltatásokat;”

<sup>132</sup> „OVR-rendelet Melléklete: A panaszok benyújtásakor megadandó információk: 1. a panaszos fél fogyasztó vagy kereskedő-e; 2. a fogyasztó neve, e-mail címe és postai címe; 3. a kereskedő neve és e-mail címe, weboldala és postai címe; 4. adott esetben a panaszos fél képviselőjének neve, e-mail címe és postai címe; 5. adott esetben a panaszos fél vagy képviselője által ismert nyelv(ek); 6. az ellenérdekű fél által ismert nyelv, amennyiben ez az adat rendelkezésre áll; 7. azon áru vagy szolgáltatás típusa, amelyhez a panasz kapcsolódik; 8. az árut vagy a szolgáltatást valamely honlapon vagy más elektronikus eszközön keresztül kínálta-e fel a kereskedő és rendelte-e meg a fogyasztó; 9. a megvásárolt áruk vagy szolgáltatások ára; 10. az áruk vagy szolgáltatások vásárlásának időpontja; 11. közvetlen kapcsolatba lépett-e a fogyasztó a kereskedővel; 12. korábban már foglalkozott-e valamely alternatív vitarendezési fórum vagy bíróság a jogvitával; 13. a panasz típusa; 14. a panasz ismertetése; 15. ha a panaszos fél egy fogyasztó, amennyiben ismert, azon alternatív vitarendezési fórumok, amelyeket a kereskedő köteles igénybe venni, vagy amelyek igénybevételére elkötelezte magát a 2013/11/EU irányelv 13. cikke (1) bekezdésének megfelelően; 16. amennyiben a panaszos fél egy kereskedő, mely alternatív vitarendezési fórumot köteles igénybe venni, illetve mely alternatív vitarendezési fórum igénybevételére vállalt kötelezettséget.”

<sup>133</sup> A fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU Irányelve:

„6. Cikk (1) A fogyasztót a távollevők között vagy az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés, illetve annak megfelelő ajánlat mindaddig nem köti, amíg a kereskedő egyértelműen és érthető módon tájékoztatást nem nyújt a fogyasztónak a következőkről:

b) a kereskedő azonosító adatai, úgymint kereskedői neve;

c) a kereskedő letelepedési helyének postai címe, valamint telefonszáma, faxszáma és e-mail címe – ha van –, hogy a fogyasztó gyorsan és hatékonyan kapcsolatba tudjon lépni vele, továbbá adott esetben annak a kereskedőnek a földrajzi címe és azonosító adatai, akinek a nevében eljár;

d) ha a c) pont szerint megadott címétől eltérő, a kereskedő üzleti tevékenysége helyének postai címe, és adott esetben annak a kereskedőnek a postai címe, akinek a nevében eljár, ahova a fogyasztó a panaszait címezheti;”

OVR-rendelet: „14. Cikk (1) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek, valamint az Unióban letelepedett olyan online piacoknak meg kell jeleníteniük a honlapjukon az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket. Ennek a linknek a fogyasztók számára könnyen elérhetőnek kell lennie. Az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett, az Unióban letelepedett kereskedőknek meg kell adniuk az e-mail címüket is.”

Meg kell jelölni azt is konkrétan, hogy mi a kérelmező pontos igénye és mit szeretne elérni az online vitarendezési eljárásban.

A tizennégy napos, indokolás nélküli elállási jog gyakorlásának a kereskedő általi elutasítása esetében ez lehet például a teljes, korábban kifizetett összeg visszatérítésére irányuló szándék. Egy hibás árucikk esetében pedig - amennyiben nem kíván élni a fogyasztó az előbb említett, indokolás nélküli elállási jogával - elsősorban a termék ingyenes kijavításának vagy ingyenes kicserélésének kérése.

Itt jegyezzük meg azt is, hogy a honlap fejlesztésekor a több nyelven való elérhetőség és a fordítási funkció szintén nem volt elhanyagolható szempont, hiszen a nyelvi akadályok könnyen elejét tudják venni az online vitarendezésnek, ha határon átnyúló ügyről van szó.

Ennek köszönhető az, hogy ma az uniós békéltető honlap elérhető az Európai Unió valamennyi tagállamának hivatalos nyelvén, továbbá külön fordító funkció áll rendelkezésre mind a felek által kapott üzenetek, valamint az egyes, szöveges tartalommal bíró dokumentumok lefordítása érdekében.<sup>134</sup>

A fentiek különösen akkor bírnak nagy jelentőséggel, amennyiben eltér a fogyasztó, a kereskedő, vagy épp az ügyükben eljáró békéltető testület nyelve.

A kérelmező ugyanis a panasz benyújtásakor – a saját adatai feltüntetésének megjelölésekor – már azt is kiválaszthatja, hogy a honlap által az egyes eljárási cselekményekről küldött üzeneteket milyen nyelven kapja meg.

Az adatok megadása mellett a fogyasztók csatolhatják az ügy kapcsán rendelkezésre álló bizonyítékaikat is, mint például fényképeket, dokumentumokat, hangfelvételt vagy bármilyen más anyagot, amely a kérelem megalapozottságát alátámaszthatja.

A tapasztalatok szerint az egyes melléletek jelentős szerepet játszanak a fogyasztói jogérvényesítésben, annak eredményességében, hiszen bizonyító erővel bírnak, bírhatnak. A panasz beadása után a cég automatikusan értesül egy e-mail útján arról, hogy vele szemben eljárást kezdeményeztek.

Ekkor kerül sor annak kiválasztására a vállalkozás részéről, miszerint melyik békéltető testület járjon el az ügyben: ezt később a fogyasztónak is jóvá kell hagynia.

---

<sup>134</sup> „OVR-rendelet 5. Cikk (1) A Bizottság létrehoz egy online vitarendezési platformot, és felel annak működtetéséért – az e rendelet alkalmazásához szükséges minden fordítási feladatot is beleértve –, fenntartásáért, finanszírozásáért és az adatbiztonságért. Az online vitarendezési platformnak felhasználóbarátnak kell lennie. Az online vitarendezési platform létrehozása, működtetése és fenntartása során biztosítani kell a felhasználók adatainak védelmét már a tervezés szakaszától kezdve („beépített adatvédelem”), valamint biztosítani kell azt, hogy az online vitarendezési platform lehetőség szerint mindenki számára hozzáférhető és felhasználható legyen, beleértve a kiszolgáltatók helyzetben lévő személyeket is („a mindenki számára történő tervezés”).”

„OVR-rendelet 5. Cikk (4) Az online vitarendezési platform a következő feladatokat látja el:  
e) biztosítja az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórum számára a vitarendezéshez szükséges és az online vitarendezési platformon keresztül továbbított információk fordítását;”

Megjegyezzük, hazánkban a vállalkozások kötelesek együttműködni a békéltető testületekkel, így nem utasíthatják el az online vitarendezési eljárást sem.<sup>135</sup>

Ez esetben tehát a kereskedőnek mindenképp meg kell jelölnie valamely, a békéltető honlap által felkínált magyarországi békéltető testületet a vita rendezése érdekében.

Ha a fentiek megtörténtek, az érintett testület már meg is kapja az ügyet és kezdetét veszi a gyors – itthon és egyes tagállamokban teljesen ingyenes, más uniós országokban pedig olcsó – eljárás. Hiánytalan kérelem esetén kilencven napig tarthat legfeljebb, az esetek többségében azonban ennél sokkal rövidebb időt vesz igénybe.

Amennyiben bármit nem értene akár a fogyasztó, akár a vállalkozás vagy épp maga az eljáró békéltető testület, akkor pedig bizalommal fordulhat az EU-ban a tagállami online tanácsadó pontokhoz. Emellett az Európai Bizottság részletes, több nyelven elérhető, közérthető használati útmutatóval is segíti a feleket, amely lépésről lépésre mutatja be az online vitarendezés folyamatát.<sup>136</sup>

Végül a vitás felek akár jelezhetik is véleményüket arról, milyenek találták az online vitarendezést, és arról visszajelzést adhatnak, de megtehetik az adott ügyet kezelő békéltető testületet illető észrevételeiket is.

Az átláthatóság érdekében egyébként az uniós békéltető honlapon szintén megtalálható egy az alternatív vitarendezési eljárásokról szóló általános tájékoztatás, ismertetve annak funkcióját, és hogy az a bíróságon kívüli vitarendezés egyik módja.

---

<sup>135</sup> „Fgytv. 29. § (11) A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.”

„OVR-rendelet 9. Cikk (3) A panaszok benyújtására szolgáló, hiánytalanul kitöltött űrlap beérkezését követően az online vitarendezési platform könnyen érthető módon, késedelem nélkül továbbítja az ellenérdekű fél számára az e fél által választott, az Unió intézményeinek egyik hivatalos nyelvén a panaszt a következő adatokkal együtt:

b) tájékoztatás a panasz kezelésére hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumról vagy fórumokról, ha a panasz benyújtására szolgáló elektronikus űrlap megemlíti valamelyiket, vagy ha az online vitarendezési platform az űrlapon szolgáltatott információk alapján azonosított ilyen;

c) abban az esetben, ha az ellenérdekű fél egy kereskedő, annak a felkérése arra, hogy 10 naptári napon belül nyilatkozzon az alábbiakról:

— a kereskedő a fogyasztókkal felmerülő jogviták rendezése céljából egy adott alternatív vitarendezési fórum igénybevételével kapcsolatos kötelezettséget vállal-e, vagy ilyen kötelezettség hatálya alá esik-e, valamint  
— attól az esettől eltekintve, ha a kereskedő egy adott alternatív vitarendezési fórum igénybevételével kapcsolatos kötelezettség hatálya alá esik, hajlandó-e a b) pontban említett valamely alternatív vitarendezési fórumot vagy fórumokat igénybe venni;”

<sup>136</sup> <https://ec.europa.eu/consumers/odr/userguide/pdf/MA/userguide-hu.pdf>

## **A Budapesti Békéltető Testület által lefolytatott eljárások tapasztalatai az online vitarendezési platformon**

### *Általános tapasztalatok*

Az online vitarendezés lefolytatására irányuló fogyasztói kérelmek, valamint a beadványokkal érintett árucikkek és szolgáltatások jól mutatják az e-kereskedelem térnyerését és azt is, miszerint egyre inkább szélesebbé válik az a kör, amely online megrendelések lehetséges tárgyát képezheti.

Mégis, csakúgy, mint a „hagyományos” mederben folyó - azaz a személyes megjelenéssel járó, online vitarendezési platformon kívüli békéltető testületi - eljárások esetében, itt is különböző kategóriákat különböztethetünk meg aszerint, hogy leggyakrabban milyen kereskedelmi, gazdasági ágazatokat érint az adott ügy (az online értékesítésen belül).

Így négy különböző csoportot különíthetünk el:

1. Termékek megrendelésével összefüggő ügyek
2. Légi személyszállítási szolgáltatások
3. Internetes piacterek, aukciós portálok szolgáltatásai
4. Hotel- és egyéb szálláshely-foglalások

### *Termékek megrendelésével összefüggő ügyek*

Meglehetősen gyakoriak azok a fogyasztói beadványok, amelyek valamilyen árucikk internetes megrendelésével kapcsolatosak.

E kategórián belül is az a jellemző tendencia érvényesül, hogy rendkívül széleskörű az egyes, vitával érintett termékek köre. A tapasztalatok szerint a legtöbb esetben tartós fogyasztási cikkekkel, például nagyobb értékű műszaki- és háztartási cikkekkel, mobiltelefonokkal, televíziókkal, laptopokkal, számítógépekkel kapcsolatosak a beadványok.

A kérelmek közös jegye itt rendszerint az, hogy a termék eleve hibásan érkezik meg és a fogyasztó azt nem tudja használni, ugyanakkor az ingyenes javítási- vagy csereigény elutasításra kerül. Visszaköszönnek egyébként azok a korábbi tapasztalatok is, amelyekről már szóltunk. Eszerint pedig az elhúzódó javítások miatt szintén gyakran kerül sor az online vitarendezési eljárás megindítására. Jellemzőek azok a fogyasztói kifogások is, amelyek arról tanúskodnak, hogy a vállalkozás csak kijavítani hajlandóak az érintett árucikket, és - a többszöri sikertelen javítás ellenére is – elutasítják az ezt meghaladó, például kicserélési vagy épp a vételár visszafizetésére irányuló fogyasztói igényeket.

Nem egyszer egyébként a kifogás tárgya az, hogy az adott termék nem rendelkezik azzal a tulajdonsággal (például: vízállóság vagy ütéstállóság), amelyet a reklámja, hirdetése vagy a vállalkozás által közölt egyéb kereskedelmi kommunikáció tartalmazott.

Mint arról már korábban szó esett, a fogyasztók az internetes megrendelések esetében tizennégy napos, indokolás nélküli elállási jogot érvényesíthetnek, amely határidőt a termék átvételétől kell számítani. Ez alapján meggondolhatják magukat a vásárlást illetően, és amennyiben élnék az előbb említett joggal, úgy vissza kell kapniuk az általuk kifizetett teljes összeget.

Ezzel függ össze, hogy többször az indokolás nélküli elállási jognak a vállalkozások általi elutasítása állt a fogyasztói kérelmek háttérében. Akár azért, mert olyan jogszabály szerinti kivétel áll fenn, amelyre a kereskedő megalapozottan hivatkozik, mint például a zárt csomagolású, azon termékek köre, amelyek – a felbontást követően – már egészségvédelmi vagy higiéniai okokból nem küldhetőek vissza (mint például: elektromos borotva és fogkefe, kozmetikumok, más hasonló jellegű árucikkek).

De olyan esetek szintén többször előfordultak, amelyekben az indokolás nélküli elállási jog érvényesítésére irányuló igények tévesen kerültek elutasításra a vállalkozás részéről. Ezek az ügyek a fogyasztóvédelmi előírások nem megfelelő ismeretéről tanúskodtak, mert például hiába volt szó higiéniai termékről, amely a kivételek körébe esik, de annak csomagolása sértetlen volt, tehát a felbontás, mint az indokolás nélküli elállás hiányát eredményező feltétel, nem teljesült. Ugyanígy ide tartoztak azok az esetek is, amikor az indokolás nélküli elállás elutasításának háttérében a termék sérült voltára történő hivatkozás állt, amely azonban önmagában még egyáltalán nem eredményezi a fogyasztóknak az elállástól való megfosztását.

#### *Légi személyszállítási szolgáltatások*

A légi személyszállítási szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói kifogások rendszerint a légi járatok törlésével, jelentős késésével, illetve az ennek okán támasztott kártalanítási igények elutasításával függnek össze.

Emellett, több alkalommal az ellátási kötelezettség (a várakozási idővel arányos étkezés, frissítő biztosítása) nem megfelelő voltát sérelmezték a fogyasztók. Gyakoriak ugyancsak azok az esetek, amelyek abból fakadnak, hogy valamilyen váratlan esemény, például betegség folytán a fogyasztó nem tud elutazni és elutasítják a jegyár visszatérítése iránti igényét.

De ugyanitt szólunk azokról a beadványokról, amelyek szerint a fogyasztók járatmódosítási kérését általában csak emelt összegű pótdíjak ellenében biztosítják a légitársaságok (ha ugyan erre lehetőség van az általános szerződési feltételek alapján).

Szintén több online vitarendezési eljárás megindítására került sor azért, mert a fogyasztók nem a társaság által előírt módon végezték el az utasfelvételt vagy mutatták be beszállókártyájukat. Ezekben az esetekben a megfizetendő, magas felárat vitatták a fogyasztók. Végül, az emelt díjas telefonszámon üzemeltetett ügyfélszolgálatok szintén nem egyszer képezték kifogás tárgyát.

#### *Internetes piacterek, aukciós portálok szolgáltatásai*

Előfordulnak olyan beadványok is, amelyekben a kérelmezők az egyes, regisztrált fogyasztók közösségei, csoportjai számára különféle szolgáltatásokat kínáló vállalkozásokat illetik kifogásaikkal az online vitarendezés során.

Ide tartoznak többek között az online árverési portálok, aukciós- és más egyéb, például apróhirdetési oldalak, internetes piacterek.

Ezek rendszerint olyan szolgáltatást nyújtanak a felhasználók számára, amely alapján lehetőségük nyílik egymás között különböző termékek adásvételére, vagy éppen szolgáltatások igénybevételére, akár ingyenesen, akár ellenérték fejében, utóbbi esetben licit nélkül, azaz előre meghatározott vételáron vagy épp ellenkezőleg: árverés útján.

Itt tehát az maga a szolgáltatás, hogy a regisztrált felhasználók számára az adott vállalkozás egy olyan internetes felületet biztosít, amely alkalmas számtalan különböző típusú és kategóriájú termék vagy szolgáltatás más felhasználók felé történő hirdetésére, közvetítésére vagy éppen a már feltöltött hirdetések közötti keresésre.

Ez lehet ingyenes, de akár fizetős is, így a kérelmek itt rendszerint az üzemeltető vállalkozás részéről támasztott fizetési felszólításokkal, illetve annak a fogyasztók általi vitatásával, esetleg a más felhasználók által adott negatív értékelésekkel függenek össze. Utóbbi igények rendszerint a kifogásolt hozzászólás törlésére irányulnak, de ugyanúgy jellemzőek a felhasználói közösségből történő kitiltással kapcsolatos beadványok.

#### *Hotel- és egyéb szálláshely-foglalások*

Az online vitarendezési ügyek között találhatóak olyan beadványok is, amelyek interneten lefoglalt szállodai szobákkal, azok hiányosságaival vagy egyéb szálláshely-szolgáltatással függenek össze.

Itt nem egyszer a felek közötti vita tárgya a foglalás váratlan ok folytán történt lemondása, és az, hogy ez esetben a szolgáltató csak akkor köteles a foglalási díj egészének vagy egy részének megtérítésére, amennyiben erre a korábbi vállalása kiterjedt.

#### **Az internetes termékkereskedelemmel összefüggő beadványok fogyasztóvédelmi tendenciái**

##### *A beadványok által érintett árucikkek köre és a leggyakoribb fogyasztói kifogások*

Az online megvásárolt termékek miatt kezdeményezett eljárások jól mutatják azt, mennyire széleskörű a fogyasztói kifogások tárgyává tett árucikkek köre.

Megtalálhatóak például itt az olyan szórakoztató- és egyéb elektronikai cikkek, mint a házimozsi-rendszer, játékkonzol, rádiók és zenelejátszók, fejhallgatók, hoverboard, vagy épp az olyan telekommunikációs eszközök és számítástechnikai cikkek, mint a televíziók, laptopok, okostelefonok, tablet PC-k, memóriakártyák, nyomtatók, nyomtatópatronok, videokártyák, router-ek.

Az online vitarendezési eljárásokkal érintett termékek palettájába tartoznak még tipikusan a háztartási- és konyhai felszerelések, valamint egyéb cikkek is, mint például a hűtőgép, turmixgép, botmixer, bútorok, porszívók, klímaberendezések, húsdaráló, kávéfőzők, gőzfallomások (vasalók).

Ugyanúgy többször képezték vita tárgyát a mindennapi használatra szánt és internetről megrendelt olyan árucikkek, mint a cipők, csizmák, bakancsok, karórák vagy épp a higiéniai, szépségápolási termékek, például epilátor, borotva, hajgöndörítő. Emellett még további, számtalan különféle online megrendelt termék is a kifogás tárgyává tett áruk között volt, mint az autógumi, gyerekülés vagy épp a fűnyíró.

A fogyasztói kérelmekben szereplő, a vitás ügyekre visszavezethető gyakori okok között három főbb, különböző problémaforrást azonosítottunk:

1. Így jellemzőek azok az eljárások, amelyek hátterében az állt, hogy a fogyasztó a tizennégy napos, indokolás nélküli elállási jogával - így pedig a termék visszaküldésének lehetőségével - kívánt élni, azonban az elutasításra került (csakúgy, mint jelen esetben a fogyasztónak a korábban kifizetett teljes összeg visszatérítésének igénye).

Jóllehet nem feltétlenül az indokolás nélküli elállási jog érvényesítésével függtek össze, mégis itt tartjuk számon azokat a beadványokat is, amelyek esetében a fogyasztó nem az őt megillető fogyasztóvédelmi előírások, hanem a vállalkozás által önként vállalt - és saját feltételekhez kötött - „visszaküldési és pénzvisszafizetési garanciája” keretében kívánta jogait érvényesíteni. Ezen belül is, a szerint különült el a kérelmek tárgya, hogy a fogyasztó még az átvételtől számított tizennégy napon belül volt (amikor is az önként meghatározott kereskedői többletfeltételek teljesítése a fogyasztótól még nem kérhető számon), vagy pedig a visszaküldésre és a pénz visszafizetése igényének előterjesztésére már az előbb említett határidőn túl került sor (ez esetben már az önként vállalt feltételek teljesítése megkövetelhető).

2. Az interneten megrendelt termékekkel kapcsolatos ügyek esetében jellemző volt az is, hogy a fogyasztó hibás terméket kapott, ezért pedig kellékszavatossági vagy pedig jótállási igényt érvényesített a kereskedővel szemben.

Ezen kérelmek esetében is megfigyelhető volt legtöbbször az a korábban tett megállapítás, amely szerint az akár hetekig-hónapokig elhúzódó javítások jelentős érdeksérelmet okoznak a fogyasztóknak. Csakúgy, mint az az eset, amely szerint a vállalkozások elutasítják a bejelentett kellékszavatossági-, jótállási igényeket, akár annak ellenére is, hogy az őket a hibás teljesítési vélelem vagy a jótállás folytán terhelő bizonyítási kötelezettségnek nem tesznek eleget.

Ezzel párhuzamosan pedig szintén nem tesznek eleget rendszerint a kijavítást meghaladó kéréseknek sem, mint például a csere vagy pedig az elállás (és ennek okán a teljes vételár visszatérítése).

3. Végül, de nem utolsósorban több kifogás merült fel a megrendeléseket követően a kiszállítás idejével kapcsolatosan. Ezek rendszerint a karácsonyi ünnepek előtt, illetve a más hasonló, olyan szezonális időszakok esetében voltak megfigyelhetőek, amelyeket rendszerint a fogyasztói megrendelések hirtelen megugró száma kísér, például a webáruházak által meghirdetett leárazások és egyéb akciók miatt. Többször előfordult, hogy a fogyasztó az előrefizetés ellenére a terméket nem kapta meg időben, ezzel együtt pedig elmaradt a korábban kifizetett összeg - megfelelő időben történő - visszatérítése is. Értelemszerűen, ez azokban az esetekben merült fel, amikor is a termék vételárának - és adott esetben a szállítási- és más egyéb költségeknek - a kifizetése előrefizetés útján történt.

### *Az indokolás nélküli elállási jog érvényesítésével, elutasításával kapcsolatos ügyek*

A fogyasztókat megillető tizennégy napos, indokolás nélküli elállási jog érvényesítésével összefüggő ügyek rendszerint azokkal a kivételekkel voltak kapcsolatosak, amelyek esetében az előbb említett elállási jog mégsem gyakorolható. Ezek rendszerint arra vezethetők vissza, hogy a kereskedő a fogyasztóvédelmi előírások alapján meghatározza általános szerződési feltételeiben az egyes kivételeket, amikor is a fogyasztók nem gondolhatják meg magukat, ugyanakkor ez úgy történik meg, hogy egy vagy több, már az előírások által nem ismert többletfeltételt is támaszt az indokolás nélküli elállás érvényesíthetősége érdekében.

A másik tipikus eset pedig az, amikor az indokolás nélküli elállási jogtól történő megfosztás annak eredményeként áll elő, hogy a webáruház olyan kizáró feltételt határoz meg, amelyet a fogyasztóvédelmi rendelkezések nem – még csak hasonló vagy éppen kapcsolódó tartalommal sem – ismernek.

Emellett további gyakori, a kérelmek benyújtása háttérében álló főbb példák is megfigyelhetők.

1. A fogyasztókra és a kereskedőkre is igaz egyaránt az, hogy nem mindig ismerik megfelelően az előírásokat, ami pedig később vitára ad okot. Így például a visszaküldés alóli kivételek közé tartoznak azok a lezárt csomagolású termékek, amelyek felbontást követően - higiéniai vagy egészségvédelmi okokból - már nem küldhetőek vissza. Ilyenek például a kozmetikumok vagy épp a borotvák.

Ezeknek az esetekben többször volt megfigyelhető az, hogy az érintett árucikk már eleinte sem rendelkezett lezárt csomagolással, így például annak doboza, bármilyen külsérelmi nyom okozása nélkül kinyitható volt egyszerűen, és ezen belül sem akadályozta semmilyen, még kibontandó védőfólia vagy más csomagolás a termék használatbavételét. Ezekben az esetekben - a lezárt csomagolás hiánya miatt - a fogyasztó tizennégy napos indokolás nélküli elállási jogának a vállalkozás általi elutasítása megalapozatlan lehet. Csakúgy, mint abban az esetben, ha valóban zárt csomagolás védte ugyan a higiéniai jellegű terméket, azonban az adott vitás ügyben az teljesen sértetlen maradt.

Emellett előfordult olyan ügy is, amelyben eleve a webáruház tévesen minősítette az adott árucikket higiéniai vagy egészségvédelmi okokból vissza nem küldhetőnek. Így például a bírói gyakorlat szerint is, egy matrac nem tekinthető önmagában már a termék általános típusából adódóan higiéniai jellegűnek, hanem esetről esetre kell elbírálni, hogy az az adott, konkrét ügy szempontjából a fogyasztóvédelmi előírások szerinti kivételek körébe esik-e.

Előfordultak olyan esetek is, amikor a fogyasztó nem tájékozódott megfelelően az indokolás nélküli elállási jog gyakorlásának lehetőségéről és pontos feltételeiről, és ez okozott vitát a felek között. De ezen belül, itt is voltak olyan példák, amelyek szerint maga a kereskedő sem tett eleget azon kötelezettségének, miszerint az indokolás nélküli elállási jog alóli kivételekről tájékoztatni kell a fogyasztót már a szerződés megkötése előtt. Márpedig, ez utóbbi esetben – ismét a bírói gyakorlat szerint – nem elég pusztán általános jellegű tájékoztatást nyújtani a higiéniai jellegű termékek esetében fennálló kivételről, hanem a vállalkozás által értékesített konkrét termékkörökre nézve szükséges a kivételek közé tartozó árucikkeket pontosan meghatározni. Ellenkező esetben ugyanis felmerülhet a fogyasztókkal szemben alkalmazott, vonatkozó szerződési feltételek tisztességtelensége, és annak érvénytelensége is, hiszen az



általános megfogalmazás arra vezethet, hogy legyen szó bármilyen termékről, az érintett vállalkozás a konkrét esetre vonatkoztatva azt a saját értelmezése szerint - egyoldalúan, a fogyasztó hátrányára - bármikor a kivételek körébe tartozónak minősítheti (a konkrét szövegezés híján).

2. Nem egyszer történt meg a benyújtott kérelmek alapján, hogy a fogyasztó csak általánosságban volt tisztában a tizennégy napos visszaküldés lehetőségével, de az általa megrendelt termék épp a kivételek közé tartozott. Ezeknek az eseteknek a legtöbbször pedig arról árulkodott, hogy a fogyasztó csak a felbontást követően próbálta érvényesíteni az indokolás nélküli elállási jogát, amikor viszont már erre nem volt lehetősége. Ez többek között a már említett termékkör esetében, így például szépségápolási árucikkeknel fordult elő. Természetesen ez nem jelenti azt, hogy – hibás termék esetében – a hiba miatt még ne lehetne panaszt tenni, azonban ekkor lényeges különbség, miszerint a kereskedő – azonnali pénzvisszafizetés helyett – elsősorban csak a termék kijavítására vagy kicserélésére köteles.

Többször sérelmezték a fogyasztók azt is, miszerint felbontás nélkül egyébként meg sem győződhetek volna arról, hogy tetszik-e nekik a termék vagy sem. Így pedig nem is hozhattak tudatos döntést azzal kapcsolatban, kívánnak-e élni a számukra a fogyasztóvédelmi előírások szerint biztosított, tizennégy napos indokolás nélküli elállás lehetőségével.

A fogyasztói beadványok között szintén több szólt arról, hogy a webáruház elutasította a már felbontott, számítógépes szoftvert, vagy épp filmet vagy zenét tartalmazó CD- vagy DVD-lemez kapcsán az indokolás nélküli elállási jog érvényesítését. Ez az eset ugyanis ismét azok közé a kivételek közé tartozik, amikor is a fogyasztó nem élhet az előbb említett joggal.

3. Többször viszont a kereskedők értelmezték tévesen az előírásokat és olyan esetekben tagadták meg a korábban kifizetett összeg megtérítését, amelyekben erre - a jogszabályi háttér alapján - nem lett volna lehetőségük.

Így többször került elutasításra a tizennégy napon belüli indokolás nélküli elállás arra hivatkozással, hogy a termék sérült vagy használt, illetve viseltes állapotú, nincs meg valamilyen tartozéka vagy pedig az eredeti (bontatlan) csomagolása. Holott, ha nem áll fenn a fogyasztóvédelmi előírások szerinti kivételek esete, úgy a használt termékek esetében sem lehet kizárni az indokolás nélküli elállás jogát. Ekkor ugyanis legfeljebb azt az értékcsökkenést lehet érvényesíteni, amely abból eredt, hogy a fogyasztó az árucikket a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges mértékben meghaladóan használta: azonban ez még önmagában nem zárja ki a visszaküldés lehetőségét.

Az említett esetben is tehát a fogyasztó élhet az indokolás nélküli elállási joggal, és a kereskedő legfeljebb az értékcsökkenést vonhatja le a fogyasztónak visszafizetendő teljes összegből.

Meg kell jegyezni, ha a kereskedő az általános szerződési feltételeiben kiköti a korábban említett eseteket, így például az indokolás nélküli elállást az eredeti, bontatlan csomagolás meglétéhez köti – és nem áll fenn kivétel – akkor ez a részéről jogszabálysértő.

Ez is többször előfordult a fogyasztók beadványai szerint, vagy épp az, hogy a vállalkozás a visszaküldés lehetőségét a termék sérülésmentes állapotától tette függővé (holott ezt sem lehet

megtenni). Épp ezért ezekben a példákban a Budapesti Békéltető Testület eljáró tanácsai rendszerint a fogyasztói kérelmeket megalapozottnak találták.

4. Számos vita eredt abból is, hogy a fogyasztó nem fogalmazott pontosan, így hiába irányult eredeti szándéka a tizennégy napos, indokolás nélküli elállásra - és a teljes összeg azonnali visszafizetésére -, azonban a vállalkozásnak címzett levelében már kifejezetten a termék hibájáról és emiatti panasztételről írt. Ez azért bír jelentőséggel, mivel az előírások szerint a fogyasztónak kell azt kétséget kizáróan bizonyítania, miszerint határidőben élt az indokolás nélküli elállási jogával, ehhez pedig elengedhetetlen, hogy az írásos nyilatkozatából e, konkrét szándék tűnjön ki. Amennyiben megfelelően gyakorolta az előbb említett jogát, úgy a teljes, általa korábban kifizetett összeg megtérítésére jogosult.

Ellenben, ha panaszlevelében már kizárólag a termék hibájára hivatkozik, azt a másik fél webáruház úgy értheti és kezeli, hogy a hiba miatti kellékszavatossági- vagy pedig jótállási igényt kívánnak vele szemben érvényesíteni. Ez esetben pedig már a kereskedő kötelezettsége elsősorban csak az ingyenes javításra vagy cseréire terjed ki, és csupán ezek hiányában érvényesíthető második lépcsőben kellékszavatossági- vagy jótállási igényként az elállás joga (és ezzel a pénz visszafizetésére irányuló igény).

5. Mindemellett, több fogyasztóvédelmi probléma abból adódott, hogy egyes webáruházak tévesen, a saját maguk által és önként biztosított „termék-visszaküldési garancia” keretében kezelték a fogyasztó panaszát még akkor is, ha utóbbi kifejezetten a tizennégy napos indokolás nélküli elállási jogát kívánta érvényesíteni.

A különbség abban áll, hogy a tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog kötelező fogyasztóvédelmi előírásokon alapszik, és ez esetben nem lehet a fogyasztó hátrányára eltérni. Azonban a kereskedő dönthet úgy, hogy még tizennégy napon túl is – önkéntes vállalása keretében – lehetőséget biztosít a visszaküldésre. Ez utóbbit azonban már a saját maga által megszabott feltételekhez kötheti, így itt már kifejezetten előírható az, hogy a visszaküldeni kívánt termék például ne legyen sérült vagy viseltes állapotú.

Az online vitarendezési kérelmek közül nem egy arra volt visszavezethető, hogy a webáruház épp a termék használt vagy sérült állapotára hivatkozva tagadta meg a pénzvisszafizetést, miközben a fogyasztó még az átadástól számított tizennégy napon belül volt. Így pedig az indokolás nélküli elállást nem köthették volna ilyen feltételhez.

Ezzel párhuzamosan, ami a fogyasztói oldalt illeti, az is tény, hogy többen nem ismerték meg a tizennégy napon túli, önkéntes kereskedői vállalás keretében a visszaküldés pontos feltételeit, és sérelmezték, hogy a kereskedő azt elutasította, mivel a termék például viseltes állapotú volt. Holott erre lehetőség van, a már említett, és önként biztosított - tizennégy napot meghaladó - „visszaküldési garancia” körében.

6. Végül több olyan példát találni a benyújtott kérelmek között, amely szerint a vállalkozás – jogszabálysértő – általános szerződési feltétele előírta a fogyasztónak, hogy mindenképp vegye át a már megrendelt terméket. Akkor is, ha még a személyes átvétel előtt élt az indokolás nélküli elállás jogával, ez esetben pedig az ÁSZF - az okafogyott kiszállítás miatt - több ezer forintos pótdíj megfizetésére kötelezte a megrendelőt.

Holott a fogyasztóvédelmi előírások szerint az indokolás nélküli elállási joggal bármikor lehet élni a megrendelést követően, még a termék átvételének napja előtt is. Ettől a rendelkezéstől pedig csak a fogyasztó előnyére lehet eltérni. Ezeknek a követelményeknek az előbb említett általános szerződési feltételek nem felelnek meg, ugyanis korlátozzák és szűkítik az indokolás nélküli elállási jog gyakorlásának lehetőségét és annak jogszabályi kereteit.

*A hibás árucikkek miatt érvényesített kellékszavatossági-, jótállási igényekkel összefüggő ügyek tapasztalatai*

Az interneten megrendelt árucikkekkel kapcsolatos viták fő forrásainak egyike, hogy hibás teljesítésre kerül sor a kereskedő részéről. A termék nem sokkal a kiszállítást követően elromlik, nem működik vagy épp eleve nem alkalmas azoknak a funkcióknak az ellátására, amiért a fogyasztó azt megrendelte. Nem egy esetben pedig az állt az online vitarendezési eljárás megindításának hátterében, hogy az érintett árucikk már eleve sérült állapotban érkezett meg, és a webáruház épp erre hivatkozva utasította el a fogyasztók kellékszavatossági-, jótállási igényét, például az ingyenes javítást vagy cserét illetően.

1. A fogyasztók többször sérelmezték a sokszor elhúzódó javítási folyamatokat, mivel sok példa volt arra, hogy egy-egy visszaküldött termék akár hónapokig állt a szervizben, miközben a megrendelő egyáltalán nem kapott információt arról, hogy halad a javítás folyamata.

Holott a fogyasztóvédelmi előírások szerint a visszavett hibás termékeket megfelelő határidőn belül kell javítani vagy cserélni, és tekintettel kell lenni a jogosult (azaz a fogyasztó) érdekeire. Sőt, a kereskedőnek – a fentiek mellett – kifejezetten törekednie szükséges arra, hogy a kijavításra vagy kicserélésre legfeljebb tizenöt napon belül sor kerüljön. Márpedig ennek a követelménynek a többször hetekig-hónapokig elhúzódó javítási folyamatok nem felelnek meg. Ezt egyébként a fogyasztók maguk is sokszor nevesítették kifogásként az érintett kérelmekben, az általuk megnevezett webáruházakkal szemben.

2. Több eljárás hátterében állt az, hogy a vállalkozások kizárólag a hibás termékek kijavítására voltak hajlandóak, és az ezt meghaladó fogyasztói igények (például: kicserélés vagy a teljes vételár visszafizetése) pedig már elutasításra kerültek. Ez igaz volt azokban az esetekben is, amikor a kijavítás sikertelenné bizonyult, és egymás után akár három-négy javítást követően sem bizonyult az adott termék működőképesnek, használhatónak. Holott, a fogyasztó nem csak és kizárólag a díjmentes javítást igényelheti. Ha ugyanis ez utóbbit a vállalkozás nem vállalta vagy annak teljesítése lehetetlen, esetleg azt nem tudja a fogyasztó érdekeit kímélve, megfelelő határidőben elvégezni, akkor már megalapozott lehet a csere-, vagy akár a vételár visszatérítésére irányuló igény is.

Különösen, hogy a fogyasztó bármikor áttérhet a javításról az általa választott, másik kellékszavatossági- vagy jótállási igényre (ami lehet például csere vagy pénzvisszatérítés). Sőt, ha erre a kereskedő maga adott okot vagy ez egyébként indokolt volt, akkor még az áttéréssel okozott többletköltséget sem kell megtéríteni. Márpedig az elhúzódó javítási folyamatokkal, illetve a többszöri, sikertelen javítással a webáruházak saját maguk adtak, adnak alapot a cserére vagy akár a vételár visszatérítésére irányuló fogyasztói igényekre.

A fenti megállapítások különösképpen igazak voltak azoknál az ügyeknél, amelyekben a megrendelt termék valamilyen tartós fogyasztási cikk volt, így például tipikusan elektronikai-,

szórakoztató árucikk. Tekintettel ezek magas vételárára, az akár több százezer forintos ügyértékekre, ezekben az esetekben a fogyasztói igények elutasítása különösen jelentős érdeksérelemmel járt. A beadványok tanúsága szerint ezt is szóvá tetté a fogyasztók rendszerint a kérelmeikben, és indokként hozták fel a csereigényük érvényesítése mellett.

3. Több olyan ügy is volt emellett, amelynek háttérében az állt, hogy a vállalkozások nem teljesítették megfelelően az internetről megrendelt hibás termék kapcsán őket terhelő bizonyítási kötelezettségüket, és ennek ellenére került sor a fogyasztó által támasztott igény elutasítására. Ez igaz volt azokban az esetekben is, amikor a webáruház olyan árucikket értékesített, amely – jellege vagy éppen eladási ára folytán – nem minősült tartós fogyasztási cikknek, ugyanakkor a fogyasztó annak hibáját már az átvételtől számított hat hónapon belül felismerte és azt az előírásoknak megfelelően be is jelentette. Ebben az esetben ugyanis a korábban említett, hibás teljesítési vélelem áll fenn, ami azt jelenti, hogy vállalkozásnak be kell bizonyítania, miszerint a hiba oka csak az átadást követően keletkezett. Ha erre nem kerül sor a részéről, úgy a fogyasztónak például a kijavítási-, kicserélési igénye megalapozott lehet.

A fentiekhez hasonlóan pedig többször olyan árucikkek esetében mulasztott az érintett vállalkozás az őt terhelő bizonyítási kötelezettség teljesítését illetően, amikor is a vita tárgya az általa újonnan eladott, tartós fogyasztási cikknek minősülő terméknek a vásárlástól számított egy éven belül előjött hibája volt. Bizonyos vételár – általában 10.000 Ft – felett ugyanis a termékek előbb említett körére kötelező, egyéves jótállás vonatkozik a fogyasztóvédelmi előírások szerint. Ez alapján pedig a vállalkozás kizárólag akkor mentesül az említett jótállási időn belüli hiba folytán fennálló jótállási kötelezettsége teljesítése alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hiba oka az átvétel után keletkezett. Ez esetben is, a bizonyítási kötelezettség elmulasztása vagy nem megfelelő teljesítése a fogyasztó jótállási igényének (megegyezik a kellékszavatossági jogokkal, például kijavítás vagy kicserélés) megalapozott voltát jelentheti.

A benyújtott kérelmek közül így több arról szólt, hogy a fogyasztó a vállalkozás által csatolt bizonyítékot vitatta a Budapesti Békéltető Testület előtti eljárásban. Az egyik, Lengyelországból megrendelt cipő esetében például a hiba okát feltáró szakvélemény eleve lengyel nyelvű volt, amely a magyar fogyasztó előtt teljesen idegen nyelv volt, épp ezért kifogásolta is.

De az is előfordult, hogy a Romániából megrendelt és hiba miatt visszaküldött tablet-PC még a kötelező egyéves jótálláson belül volt, mégis a vállalkozás mindössze egy néhány sorból álló, ráadásul a szerviz által megfogalmazott e-mailt továbbított a fogyasztónak, miért nem tartja az igényt megalapozottnak. Holott ezekben az esetekben a forgalmazótól teljes mértékben független szakértő véleményére van szükség (a szerviz függetlensége ugyanis megkérdőjelezhető, hiszen anyagi érdeke fűződhet a kijavítás elutasításához). Másrészt - a Testület által kialakított gyakorlat alapján - a megbízott szakértőnek alkalmaznia kell minden szóba jöhető vizsgálati módszert és eljárást, azzal, hogy figyelembe veszi a tudomány mindenkori állását, és a szakvéleményt mindezek fényében körültekintően kell elkészíteni, részrehajlás-mentesen, és minden lényeges körülményre kiterjedően.

Nyilvánvaló, hogy ezek a követelmények nem érvényesültek a fenti példa esetében. Ugyanúgy az sem megfelelő, ha a vállalkozás a kötelező egyéves jótállási időn belül azt közli az internetről megrendelt termék esetében, miszerint a jótállást megvonta. A kötelező jótállás ugyanis a fogyasztóvédelmi előírások, azaz jogszabály alapján jár a tartós fogyasztási

cikkekre. Tehát a webáruház vagy épp a szerviz azt nem is vonhatja meg saját döntése alapján. Legfeljebb csak elutasíthatja ilyenkor az igényt azzal, hogy megalapozatlannak tartja.

Meg kell jegyezni egyébként a jótálláshoz kötődő bizonyítási kötelezettséget illetően, hogy a fenti tapasztalatok csak a korábbi években voltak különösen jellemzőek. Most már egyre ritkábbak azok az esetek, amelyekben a kötelező jótállást - annak egyéves ideje alatt - jogszabálysértően megvonják. Emellett pozitív az a tendencia is, hogy a becsatolásra kerülő szakvélemények jól láthatóan kimunkáltabbak, fényképekkel alátámasztottak, és részletesen tartalmazzák a hiba oka és a konkrét hibajelenség közötti ok-okozati összefüggést. Következésképp többször érdemi bizonyító erővel rendelkeznek, azokat a fogyasztók már kevésbé kifogásolják.

4. Többször azért kerültek benyújtásra a kérelmek, mert az online vásárolt árucikkek nem rendelkeztek azokkal a tulajdonságokkal, amelyekkel azokat hirdették. A fogyasztók emiatt úgy érezték, hogy az adott reklámban, leírásban vagy a termékspecifikációban közölt információkkal megtévesztették őket és elvárásaikkal ennek okán nem találkozott az érintett termék (ami e feltételek tényleges fennállta esetén rendszerint ugyanúgy hibásnak minősülhet, mint egy olyan árucikk, amely egyáltalán nem működik, nem képes a funkcióinak az ellátására).

Ilyen volt például az az eset, amikor az ütésállónak hirdetett telefon az első leejtést követően meghibásodott, és annak kijavítását elutasították. De ugyanúgy a vízállóság ígérete képezte kifogás tárgyát abban az ügyben, amikor az ilyen tulajdonsággal hirdetett okostelefon rögtön beázott. Egy harmadik beadványban pedig a fogyasztó kifejezetten azt az elutasítást sérelmezte a vállalkozás részéről, hogy a porszívó belsejében port találtak. Ebből ugyanis arra következtetett a webáruház, hogy az árucikk nem volt szakszerűen karbantartva, azonban arról nem nyújtott tájékoztatást a kérelmezőnek, álláspontja szerint mit is jelentett a konkrét ügyre vonatkoztatva a karbantartás kötelezettsége.

5. A beadványok több ízben függték össze azzal, hogy a megrendelt árucikk már eleve sérülten érkezett meg. Ez rendszerint csak a kibontást követően, a futár távozása után derülhetett ki, mivel utóbbi addig nem adta ki a kezéből a csomagot, amíg a fogyasztó az aláírásával nem igazolta a sérülésmentesség tényét. Később pedig már épp a sértetlen állapot aláírása volt az, ami miatt a webáruházak elutasították például a törött vagy megkarcolódott termék kijavítását vagy cseréjét. Holott a kiszállításkor a kereskedők mindaddig az időpontig felelnek a termék kifogásmentes állapotáért, ameddig a fogyasztó azt birtokba nem veszi. Több olyan vita volt, amely nem a termék külső borításával függött össze (azaz külsérelmi nyom nem volt látható), a benyújtott panasz pedig kezdetben csak működési hiányosságokat érintett, azonban a visszaküldés után, feltehetően szállítás közben a termék meg is sérült, és később már épp ez képezte a webáruház elutasításának indokát. Ilyenkor a fogyasztók kijavíthatatlanul kapták vissza az árucikkeket.

A fenti esetekben ismét igaz az, hogy a hat hónapon belüli hiba miatti, illetve a kötelező jótállásból fakadó felelősségüknek, bizonyítási kötelezettségüknek nem tettek eleget a vállalkozások. A törött vagy például összekarcolt, esetleg horpadt állapot ugyanis önmagában még nem jelenti azt, hogy ez a sérülés áll ténylegesen a meghibásodás hátterében. Épp emiatt pedig a felelősséget sem lehet azonnal kizárni, bármiféle további vizsgálat nélkül. Mégis ez utóbbi sokszor előfordult az online vitarendezési eljárásokban, legyen szó akár a több tízezer forintos tablet-PC-kről vagy épp több százezer forintos televíziókról.

## **Tanulságos esetek az internetes termékkereskedelemmel összefüggő fogyasztóvédelmi vitás ügyekből**

1. A közel hatvanezer forintos gyermekülést nem kapta meg az a fogyasztó, aki már előre átutalta annak az árát. Mivel a termék nem volt készleten, ezért azzal a javaslattal állt elő a webáruház, hogy válasszon egy hasonló árucikket, és az ár különbségét majd megkapja. Ez sem hozott megoldást, mivel a második termék sem volt később elérhető. Miután a fogyasztó ezt megelégedte, később már a teljes kifizetett összeget és az ügyintézés során felmerült költségeit kérte megtéríteni. Az ügy pozitív véget ért, tekintve, hogy a vállalkozás nem csak az eredetileg kifizetett összeget térítette meg a fogyasztó számára, de rendelkezésére bocsátott egy 6000 Ft-os vásárlási utalványt is, ami a panaszos számára teljesen megfelelt.

2. Előfordult, hogy a fogyasztó 6789 Ft-ért rendelt meg egy hordozható rádiót, ami MP3-lejátszó funkcióval is bírt, de a termék meghibásodott, és kiestek annak gombjai. Hiába küldte vissza a terméket, másfél hónapig semmit sem tudott arról, hogy halad a javítás, de választ sem kapott a panaszára. Csak az hozott eredményt, miután eljárást indított, ugyanis ez után derült ki, hogy az árucikk már nem volt javítható, épp ezért visszafizették számára a teljes összeget.

3. Volt olyan ügy is, amely egy százötvenezer forintos laptoppal függött össze, amelyet magyar fogyasztó rendelt meg a külföldi webáruházból, 8 GB-os memóriával. Két hónappal később derült ki számára, hogy valójában csak 4 GB-os típust kapott, amikor nagyobb memóriaigényű programokat futtatott a gépen. Panaszt tett a vállalkozásnál, és elutasították azzal, hogy kizárólag a cég által vállalt harmincnapos garancia keretében küldhette volna vissza a terméket, ami viszont már letelt, így az ügyel nem tudnak foglalkozni. A panaszos nem hagyta annyiban az ügyet és online eljárást indított. Válaszában a vállalkozás már teljesen máshogy állt a kifogáshoz, felülvizsgálta álláspontját és elnézést kért, elismerte a hibát, a vita pedig pozitív véget ért.

4. Szintén egy laptop online megvásárlásával volt kapcsolatos az az eljárás, amelyben az ügyérték közel kétszázezer forint volt. A fogyasztó csak kiszállítást követően szembesült azzal, hogy a terméken kizárólag nemzetközi angol billentyűzet van, holott ez a honlapon nem került feltüntetésre. Ezt a tényt jelezte is a kereskedőnek az adásvétel értékelésekor, amelyet követően az internetes termékleírást módosították, nem kapta viszont vissza a kifizetett vételárat. Erre azt követően volt mód, hogy eljárást kezdeményezett a webáruházzal szemben, amely elnézést kért a felmerült kellemetlenségekért és sor került a vitatott összeg megtérítésére is.

5. Egy másik esetben a fogyasztó 16.900 Ft-ért rendelt meg porszívót, azonban nem vette észre, hogy a cég tájékoztatása szerint is újracsomagolt terméket vásárolt meg. Mindössze négyszer tudta csak azt használni, ezt követően a termék szűrője eldugult. Ezt követően a fogyasztó jótállási igényét elutasították, arra hivatkozva, hogy a javításra kizárólag fizetős keretek között van mód. A fogyasztó ezzel a válasszal nem volt elégedett és tovább vitte ügyét, online vitarendezési eljárást indított. Habár a társaság ekkor is kitarzott azon álláspontja mellett, hogy nem köteles a javítás elvégzésére, azonban a nyilatkozata szerint végül méltányosságból vállalta az ingyenes szervizelés elvégzését. Ez a megoldás pedig már a fogyasztónak is megfelelt.

## **A légi személyszállítási szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos ügyek tapasztalatai**

*Általános tapasztalatok, a viták hátterében álló gyakori okok*

Az online vitarendezési eljárások között gyakorta fordulnak elő olyan ügyek, amelyek légi személyszállítási szolgáltatások igénybevételével kapcsolatosak.

A kérelmek tárgya itt is meglehetősen széleskörű. Így jellemzőek azok a beadványok, amelyek szerint járatörlés vagy jelentős (háromórás vagy azt meghaladó) késés esetén elmarad a 261/2004 EK-rendelet szerinti kártalanítási kötelezettség teljesítése. Ezekben az esetekben a fogyasztók ugyanis 250-600 eurós összegű kártalanításra jogosultak a légitársaság részéről, amennyiben utóbbi nem tudja bizonyítani azt, hogy rendkívüli körülmények folytán került sor a járatörlésre vagy a késésre. Rendszerint e bizonyítási kötelezettség teljesítése elmarad az eljárásba vont légi személyszállítási szolgáltatók részéről, vagy pedig hiába hivatkoznak ugyan említés szinten a rendkívüli körülmények fennálltára, annak felmerültét nem igazolják.

Szintén a járatörlésekkel, jelentős késésekkel függ össze az, hogy az előbb említett uniós rendelet értelmében a fogyasztók ellátási kötelezettségre, így a várakozási idővel arányos étkezésre-frissítőre jogosultak. A tapasztalatok szerint azonban az ellátási kötelezettség teljesítésére sem kerül sor mindig megfelelően.

Az is látszik egyébként a légi személyszállítási szolgáltatásokkal összefüggő ügyek tapasztalataiból, hogy a fogyasztók nem mindig ismerik meg kellőképpen a légitársaságok általános szerződési feltételeit. Ezzel függ össze, miszerint az utazás előtti váratlan események esetén nem rendelkeznek általában tudomással arról, hogy a szolgáltató saját maga döntheti és dönti azt el, biztosítja-e a fogyasztóknak ilyen helyzetben az átfoglalás lehetőségét és ha igen, úgy erre milyen felár ellenében van mód. Az ilyen és ehhez hasonló esetekben a beadványokban a kérelmezők a számukra drága pótdíjak összegét kifogásolták.

Előfordulnak emellett olyan kérelmek is, amelyek az előzőekhez hasonlóan az egyes kiszámlázott felárak ellenértékét vitatják, csak már más okból. A beszállókártyákat illetően ugyanis általános tendencia, hogy a légitársaság megszabja annak beszállás előtti bemutatása konkrét feltételeit, amelyeket a fogyasztók nem egy ízben elmulasztottak betartani. Az ilyen és ehhez hasonló esetekben pedig a személyes, reptéri utasfelvételre általában szintén csak pótdíj ellenében van mód.

Végül, de nem utolsósorban a kérelmezők többször kifogásolták a légitársaságok azon gyakorlatát, amely szerint a telefonos ügyfélszolgálatok működtetésére emeldíjas telefonvonalon kerül sor.

*A járatörlésekből, járatkésésekből fakadó vitás ügyek*

1. A jelentős, azaz három órás vagy azt meghaladó késésekkel, járatörlésekkel összefüggő ügyek arról tanúskodnak, hogy ezek az esetek járnak a fogyasztók számára a legnagyobb érdek- és vagyoni sérelemmel. Kifejezetten ezzel kapcsolatosak az e tárgykörben felmerülő kifogások, ugyanis ezekben az esetekben az utas nem jut el a tervezett célállomásra, miközben ennek érdekében jelentős összeget, akár többszáz ezer forintot adott ki.

Még nagyobb a felmerülő anyagi sérelem akkor, ha ehhez a fogyasztó még egyénileg szállodai szobát is foglalt külföldön, vagy más programokat szervezett, hiszen ekkor ezek ellenértékét szintén elveszti, elvesztheti.

2. A fenti esetekben, ha a járatot törölték és európai uniós utazásról volt szó, a fogyasztókat több különböző jog is megilleti. Így például, a jegyár visszatérítése vagy átfoglalás mellett jogosultak ellátásra, kártalanításra, sőt adott esetben díjmentes szállásra és szállításra is. A légi személyszállítással kapcsolatos beadványok jelentős része e jogok elutasításából, nem megfelelő teljesítéséből fakad.

Leginkább ez a kártalanítási igények esetében jellemző, amelynek az esetében a már említett, 250-600 eurós kártalanítás pontos összege az adott légijárat hosszától függ. A kártalanítási kötelezettség alóli kimentés lehetősége rendkívül szűk körben adott csak a légifuvarozók számára. Ugyanis annak teljesítés alól csak akkor mentesülhet a légitársaság, ha bizonyítani tudja, hogy olyan rendkívüli körülmények okozták a járat törlését (vagy jelentős késését), amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni. E mentesüléshez tehát nem lehet elegendő csak és kizárólag a rendkívüli körülmények fennálltára történő hivatkozás, hanem bizonyítani is kell egyéb dokumentumokkal, hogy valóban a kártalanítás elutasításának indokaként megjelölt rendkívüli körülmény okozta a járat törlést vagy jelentős késést. Ilyen nem várt eset lehet például a rossz időjárás, sztrájk, vagy épp a technikai meghibásodások bizonyos köre.

Meg kell jegyezni azonban azt is, hogy az Európai Bíróság ítélkezési gyakorlata szerint még egy sztrájk, vagy akár az előbb említett technikai meghibásodások köre sem jelenthet automatikus mentesülést. Azaz esetről esetre kell és lehet csak eldönteni, hogy az rendkívüli körülménynek minősül-e. Így például az egyik ilyen ítélet szerint nem minősül rendkívüli körülménynek, ha a járat törlésre azért került sor, mert a társaság váratlanul átszervezést jelentett be az alkalmazottak körében, akik ezért tömegesen vettek igénybe betegszabadságot, így tiltakozva a döntés ellen.

Ugyanígy, a váratlan műszaki hiba folytán sem mentesülhetnek automatikusan a légitársaságok a kártalanítás alól. Nem számít ugyanis például rendkívüli körülménynek, ha egy alkatrész hibásodik meg és a szükséges pótalkatrész nem áll rendelkezésre az érintett repülőtéren, épp ezért pedig azt másik reptérről kell a javítás helyszínére szállítani. Mint az Európai Bíróság rámutatott ugyanis, a légifuvarozókat e körben fokozott felelősség terheli, az egyes alkatrészek meghibásodása pedig a légi járművek működéséhez kötődő, azokkal együtt járó és elkerülhetetlen körülmény, amellyel a légifuvarozók a tevékenységük során rendszeresen szembesülnek, ennél fogva pedig azzal előre számolhatnak is. Épp ezért a légitársaságoknak biztosítaniuk kell a karbantartást és a megfelelő működést. Csak és kizárólag az a műszaki meghibásodás minősülhet tehát rendkívüli körülménynek, amely a légitársaság részéről minden ésszerű intézkedés ellenére sem lett volna elkerülhető. Így például, ha maga a repülőgép gyártója avagy az illetékes hatóság hívja fel a légitársaság figyelmét a járatok biztonságát érintő, rejtett gyártási hibára. Vagy ugyanúgy alappal szolgálhat a mentesülésre az a tény, ha a műszaki hibára szabotázs vagy terrorcselekmények folytán kerül sor.

3. A kártalanítás egyébként nem csak azoknak a fogyasztóknak jár, akiknek a járatát törölték, hanem megilleti azokat az utasokat is, akik járata jelentős (háromórás vagy ezt meghaladó) késést szenvedett. Az Európai Bíróság ugyanis egy korábbi ítéletében azt mondta ki, hogy a



kártalanításhoz való jog szempontjából a törölt járatok utasait hasonló helyzetűnek kell tekinteni azon légi járatok utasaihoz, akik esetében háromórás vagy ezt meghaladó késésre került sor.

Az online vitarendezési ügyek során több olyan beadvány is előfordult, amely az adott légi járatnak a fentiek szerinti, háromórás vagy azt meghaladó, tehát jelentős késésével függött össze, és mégis elutasításra került a fogyasztók kártalanítási igénye, vagy pedig arra választ sem kaphattak. Holott ez esetben is csak akkor mentesülhetnek a légitársaságok, ha bizonyítani tudják a rendkívüli körülmény fennálltát.

4. Meg kell azonban jegyezni azt, hogy a tapasztalatok szerint az online vitarendezés a járatotléssel, járatkéséssel összefüggő ügyekben is számos esetben vezet az ügy békés megoldásához. Jellemző ugyanis, hogy a fogyasztók kezdetben elutasítást kapnak az általuk bejelentett kártalanítási igényekre vagy pedig még erre sem kerül sor, és a válasz a panaszra elmarad. Azonban, ha felveszik a kapcsolatot a szolgáltatóval az uniós békéltető honlapon keresztül, és az ügy a Budapesti Békéltető Testület elé kerül, akkor a légitársaságok már sokkal inkább hajlandóak az egyezségre, mint korábban.

Ennek eredményeként pedig a fogyasztók ügyenként akár több száz eurót kaphatnak és kapnak vissza. Nem egyszer például kiderült, hogy a fogyasztó a kártalanítási igényének teljesítéséhez szükséges adatokat, így például a bankszámlaszámot és a bank nevét, valamint egyéb, az átutaláshoz szükséges adatokat felejtette el megadni és korábban csak emiatt nem részesült kártalanításban. Mégis, még az ilyen eseteknél is az eljárás megindítása volt az a döntő momentum, amely előrevitte a fogyasztó ügyét, hiszen ezt megelőzően a közvetlenül elküldött elektronikus üzeneteire az érintett légitársaság egyáltalán nem reagált.

Emellett több olyan példa is előfordult, amelyben nem csupán hasonló, adminisztrációs hiba okozta a fogyasztóvédelmi vitás ügyet a felek között, hanem a légitársaság kezdetben még teljes mértékben elzárkózott a fogyasztó kártalanítási igényének teljesítésétől. Az eljárás során viszont ezt az álláspontot felülvizsgálta, és a korábbi elutasítás ellenére sor került a kártalanítási összegnek vagy annak egy részének megtérítésére, többször méltányossági szempontok alapján.

*Az ellátási kötelezettség elmulasztásából és a további, felmerülő többletköltségekből fakadó vitás esetek*

1. Az online kérelmek azt mutatják, hogy a légi fuvarozókat terhelő ellátási kötelezettség teljesítésére sem kerül sor sokszor megfelelően. Ugyanis az uniós járatok törlése esetén vagy bizonyos esetekben a járatok késésekor is, a fogyasztók számára biztosítani kell többek között érkezőt és frissítőket, méghozzá a várakozási idővel ésszerű arányban.

A tapasztalatok szerint ezeket a légitársaságok rendszerint úgy bocsátják rendelkezésre, hogy a járatotléssel vagy késéssel érintett reptéren, helyben, egy vócsert vagy bont állítanak ki, amely biztosítja az adott reptéren megtalálható büfékben, éttermekben történő beváltás lehetőségét, bizonyos összeghatárig.

Ezekkel rendszerint az a probléma, hogy az említett összeghatár túl alacsony, és nem áll arányban például a várakozás mértékével, és nem biztosítja a megfelelő ellátást. Ugyanis a repülőterei árak – a kapott vócsert vagy bont összegéhez képest – meglehetősen drágák, és abból

a fogyasztó nem tudja szükségleteit fedezni. Ezért általában saját költségére kell kiegészítenie a még hiányzó összeget.

2. Ezzel függ össze, hogy nem egyszer a várakozás folytán felmerülő költségeknek a megtérítése érdekében kerül sor az eljárásra. Itt rendszerint az a tendencia érvényesül, hogy ha a fogyasztó igazolni tudja számlákkal a kiadásait és azok mértékét, úgy az esetek nagy részében ismét békés megoldás születik.

Ilyen, tipikusan felmerülő költség a már említettek szerint a helyben megvásárolt élelmiszer és frissítő ára, de az ellátási kötelezettségen túlmenően ide tartozik az is, ha a késés folytán taxi-szolgáltatás vagy más alternatív, helyi- vagy helyközi közlekedési eszköz igénybevétele válik szükségessé.

3. Még nagyobb az a kárösszeg, amit a fogyasztó azért kénytelen kifizetni, mert nem biztosították számára az átfoglalás lehetőségét. Ekkor saját magának kell megvennie a célállomásra vagy pedig a hazaútra szóló repülőjegyét. Az ilyen és ehhez hasonló példákban az egyes vitás ügyek már akár több százezer forintról vagy annak megfelelő összegről szólnak.

Ezekben az esetekben a légi személyszállítási szolgáltatók a felmerülő károk megtérítését, egész pontosan a megvásárolt másik repülőjegy árának kifizetését ismét azoknak a bizonyítékoknak a bemutatásához kötik, amelyekre a fogyasztó a panaszában hivatkozik.

A kérelmek közös pontja itt tehát, hogy a bizonyítottság hiánya egyben a fogyasztói igénynek a szolgáltató általi elutasításával jár rendszerint együtt. Azonban, ha a költségek felmerülésére bizonyítékok, dokumentumok (például: számla vagy egyéb, a fizetést igazoló bizonylat, a megvett másik repülőjegy, beszállókártya, levelezés, stb.) is csatolásra kerülnek, az jellemzően előmozdítja az adott vitás ügy megoldását és a légitársaságok kompromisszumkészségét.

#### *A járatmódosítási igényekből és a felszámított pótdíjakból eredő beadványok*

1. Jól látszik az eljárások tapasztalataiból, a fogyasztók nem mindig bírnak arról tudomással, hogy a korábban megvásárolt repülőjegy és a járat módosítására, illetve a fel nem használt jegy árának visszatérítésére a légitársaságok nem kötelesek, arról szabadon dönthetnek. Azt elfogadják és el is utasíthatják. Amennyiben ennek a lehetősége adott, úgy a járatmódosítások lehetséges köréről, feltételeiről, a szolgáltató által elfogadott, illetve elfogadható és kimentésre alapot adó indokokról, egyéb körülményekről, továbbá, hogy e váratlan események felmerültét milyen dokumentumokkal lehet bizonyítani, a légitársaságok üzletszabályzatai, általános szerződési feltételei rendelkeznek. Ez esetben tehát, ha olyan váratlan esemény, körülmény lépett el, amely akadályozza a fogyasztót a szolgáltatás igénybevételeiben és az elutazásban, ennek fennálltát a kérelmezőnek szükséges bizonyítania, az előzőekben foglalt módon.

Ugyanis az online repülőjegy-vásárlás hiába minősül internetes megrendelésnek, az a kivételek közé tartozik, tehát ekkor nem illeti meg a fogyasztókat a tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog gyakorlásának lehetősége, mint például egy termék esetében. Mindezekből pedig több vita is adódik.

2. Ami az utazást meghiúsító eseteket (így például egy balesetet, betegséget vagy halálesetet) illeti, a légiszolgáltatók gyakorlata azt mutatja, hogy például egy kórházi igazolás avagy egy halotti anyakönyvi kivonat becsatolása lehetőséget nyújthat a méltányosság gyakorlására (mint arról szóltunk, annak biztosítása azonban nem kötelező).

Nem egy esetben egyébként a vita abból fakadt, hogy a fogyasztó hiába jelentette be írásban a légitársaságnál közeli hozzátartozója halálát, visszakérve a megvett repülőjegy árát, de elmulasztotta csatolni a halotti anyakönyvi kivonatot. Ezért pedig igényét elutasították. Pozitívak viszont azok a tapasztalatok, amelyek szerint, ha a fogyasztó az előbb említett hiányosságot pótolta, és az eljárás keretében rendelkezésre bocsátotta a kért dokumentumot, úgy az érintett vállalkozások méltányosságot gyakoroltak. Így például megtérítették a kifizetett repülőjegy árának egészét vagy egy részét.

3. A járatmódosítási igényekkel összefüggő eljárások másik főbb típusát jelentik azok az ügyek, amikor a fogyasztó az utat ugyan igénybe kívánja venni, csak másik időpontban, másik járatral.

Több légitársaság egyébként biztosítja ezt a módosítási lehetőséget is, rendszerint felár ellenében.

Ezzel volt kapcsolatos több olyan kérelem, amely szerint a fogyasztó megpróbálta módosítani az indulás időpontját, de ebből többletköltsége származott és ezt vitatta. Ezek az igények rendszerint megalapozatlanok voltak, azonban így is többször került sor egyezségi ajánlatra a légitársaság részéről. Előfordult például, hogy technikai hiba lépett fel és ezért volt sikertelen a módosítás. Ezekben az esetekben - tehát, ha a vitára nem a fogyasztó felróható magatartása, például figyelmetlensége adott okot - az ügyek általában békés úton megoldásra kerültek.

*Az emelt díjon üzemeltetett telefonos ügyfélszolgálatokkal, valamint az utasfelvétel nem megfelelő elvégzésével kapcsolatos ügyek*

1. A légitársaságok a tapasztalatok szerint általában emelt díjas telefonos ügyfélszolgálatokat üzemeltetnek. Ez szintén több vita forrása volt az uniós békéltető honlapon benyújtott kérelmek tanúsága szerint. Rendszerint az történt, hogy a fogyasztó valamilyen kérdéssel, illetve egyéb ügyintézésrel hívta fel a légi személyszállítási szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatát, azonban sokáig tartott az, amíg élőhangos ügyintézőhöz jutott, és arra akár több percig vagy fél órán keresztül kellett várakozni.

Az ilyen és ehhez hasonló esetekben a fogyasztók több ezres, akár tízezres telefonszámlát kaptak, tekintettel a sokszor több száz forintos percdíjakra. A beadványok alapján még nagyobb volt az érdek- és anyagi sérelem akkor, ha esetleg a telefonvonal megszakadt és ügyintézőhöz egyáltalán nem jutottak, hiszen a telefonszámlát ez utóbb esetben is ki kellett fizetniük, miközben az ügyintézés nem járt érdemi eredménnyel.

Itt szintén többször hozott megoldást az online fogyasztóvédelmi vitarendezés, és ha nem is kifejezetten pénzösszeg formájában, de a fogyasztókat mégis kompenzálták a légitársaságok. Rendszerint úgy került erre sor, hogy az utasnak az adott légiszolgáltatónál vezetett egyéni számláján történt meg a vitatott összeg jóváírása, amelyet a fogyasztó felhasználhatott bármelyik jövőbeni utazására. Az esetek többségében a panaszosoknak ez a megoldás megfelelt.

2. Az online repülőjegy-vásárlásból fakadó viták jelentős részét okozta az is, hogy a fogyasztók előzetesen nem ismerték meg részletesen a szolgáltatók általános szerződési feltételeit, üzletszabályzatát, illetve egyéb, az internetes honlapon feltüntetett tájékoztatásokat. Holott ezek tartalmazzák az utazással, a repülőjegy megvásárlásával, és a szállással, mindezek feltételeivel összefüggő lényeges információkat.

Így például több vita abból fakadt, hogy a fogyasztók nem a vállalkozás által megszabott módon próbálkoztak előzőleg az utasfelvétellel, illetve a szállókártya bemutatásával. Ez az utasok számára kizárólag a helyszínen, az utazás pillanatában derült ki, amikor pedig már csak nagyobb, akár tízezres összegű külön díj megfizetése ellenében volt mód az utasfelvételre. Nem egy légitársaságnál ugyanis az online utasfelvétel még ingyenes, azonban, ha azt a fogyasztó elmulasztja, akkor a személyes, reptéri elintézésre már csak külön felár ellenében van mód rendszerint.

Számos alkalommal azért került sor online vitarendezés megindítására, mert helyszíni felárat vagy pótdíjat kellett fizetni, mivel a szállókártya bemutatása nem a megfelelő módon történt. Ez abból adódott például, hogy a fogyasztók mobiltelefonon, a vállalkozás internetes honlapján keresztül végezték el az utasfelvételt, és ezt követően az így megkapott és telefonra elmentett elektronikus szállókártyát kívánták használni, amit viszont a légitársaság nem fogadott el. Csak később derült ki a fogyasztók számára az eljárás eredményeként, hogy ez esetben ki is kellett volna nyomtatniuk a szállókártyát. Vagy pedig, ha azt kifejezetten mobiltelefonon szerették volna bemutatni, akkor az e célból kifejlesztett, külön mobilalkalmazással lett volna szükséges már eredetileg is az utasfelvételt elvégezniük (nem pedig az internetes honlapon).

3. Emellett, kezdetben több, később viszont már kevesebb vitás ügy származott abból, hogy a fogyasztók tévesen adták meg az utasfelvétel során nevüket vagy az utazáshoz felhasznált okmányuk típusát, adatait.

Az egy-egy elütés folytán szükségessé vált módosítást ugyanis később a légitársaságok már általában felárhoz vagy pótdíjhoz kötötték és kötik. Ennek az összege rendszerint még magasabb akkor, ha a fogyasztó csak a reptéren szembesül azzal, hogy téves adatokat adott meg. Az utóbbi esetben felszámításra kerülő pótdíj már tetemes, adott esetben több száz eurós összegnek megfelelő lehet.

Ugyanez igaz akkor, ha a fogyasztó például tévesen az útlevelet jelölte meg útiokmányként az utasfelvételnél, és a célországba történő beutazáshoz valójában a személyi igazolványát kívánta használni, vagy esetleg annak azonosító számát, érvényességi idejét tévesztette el az adatok rögzítésekor.

4. Meg kell jegyezni egyébként és azzal kapcsolatos kérelem is előfordult, hogy a fogyasztó szállását megtagadták, mivel nem tájékozódott körültekintően a beutazáshoz szükséges dokumentumokról.

Ugyanis olyan országba kívánt személyi igazolvánnyal utazni, ahova már mindenképpen útlevelel lett volna szüksége.

## **Tanulságos esetek a légi személyszállítási szolgáltatásokkal összefüggő fogyasztóvédelmi vitás ügyekből**

1. A fogyasztó a beadványában azt sérelmezte, hogy a Lisszabonból Varsóba tartó repülő felszállására több mint hét órát kellett várnia útítársaival együtt a reptéren. Uniós jogszabályra is hivatkozott és kérte, hogy a társaság megfelelően kompenzálja őket, kapjanak kártalanítást.

A panaszolt légitársaság kezdetben ezt elutasította, de végül az online eljárásban elismerte a felmerült igény jogosságát. Az érintett három fő számára összesen 1200 eurós összeg megfizetését vállalta a szolgáltató az egyezség keretében.

2. Egy másik esetben egy angol fogyasztó ugyancsak repülőjegyet vásárolt, de később módosítani szeretne volna az indulási időpontot. Erre azonban nem került sor a rendszer hibája miatt, és az eredeti módosítási díj, azaz 70 font helyett később arra már csak 139 font ellenében volt módja.

Tekintettel arra, hogy rendszerhiba miatt kényszerült a fogyasztó a többletköltség megfizetésére, az érintett légitársaság vállalta, hogy 50 font értékű kreditet ír jóvá a fogyasztó egyéni számláján, amelyet bármelyik későbbi utazására felhasználhat. Ez a megoldás az utasnak is megfelelt és az ügy békésen megoldódott.

3. Egy harmadik ügyben a fogyasztó közeli hozzátartozója, édesapja váratlanul megbetegedett, ezért lemondta az utazást és visszakérte a korábban kifizetett repülőjegy vételárát. Mivel igénye elutasításra került, ezért kérelmet nyújtott be a légitársasággal szemben.

A vállalkozás ezt követően az eljárásban úgy nyilatkozott, hogy ha a fogyasztó orvosi igazolással bizonyítja állítását, akkor hajlandó a több száz eurós repülőjegy ára felének jóváírására. A fogyasztó elfogadta ezt az egyezségi ajánlatot, az ügy rendeződött.

4. Előfordult olyan eset is, amelyben az utas egy 7250 Ft-os vócsert vásárolt a szolgáltató internetes honlapján, azonban nem kapta meg az ezt tartalmazó elektronikus levelet. Ezért felhívta a telefonos ügyfélszolgálatot, ahol csak hosszúra nyúlt beszélgetés után derült ki, hogy feltehetőleg egy technikai probléma folytán maradt el a vócsér megküldése.

Azt ígérték számára, később felveszik vele a kapcsolatot és értesítik a kivizsgálás eredményéről. Három hét múlva kapott egy telefonhívást, amely során arról értesítették, hogy a problémát nem tudják elhárítani, ezért pedig visszautalják számára a 7250 Ft-os összeget. Ezt követően viszont a fogyasztó kézhez kapta a telefonbeszélgetés számláját, amelyet első alkalommal ő kezdeményezett. Ennek az összege pedig akkora volt, mint maga a vócsér.

A fogyasztó teljesen etikátlannak tartotta, hogy a rajta kívül álló problémát is csak egy emelt díjas számon lehet jelezni, ezért eljárást indított. Ezután a légitársaság vállalta, hogy a telefonbeszélgetés árát jóváírja a fogyasztónak a számláján.

Az utas ezt a megoldást elfogadta.

## **Az online közösségi szolgáltatások igénybevételével összefüggő beadványok tendenciái**

### *Internetes piacterek szolgáltatásával kapcsolatos fogyasztóvédelmi ügyek*

1. Az online aukciós portálok, internetes piacterek esetében a beadványok tárgya leggyakrabban az adott felhasználónak a kitiltásával, regisztrációjának megszüntetésével volt kapcsolatos. Nem egyszer pedig azért került sor az eljárás megindítására, mert az üzemeltető vállalkozás fizetési kötelezettséget támasztott a piactéri szolgáltatást igénybevevő fogyasztóval szemben, aki viszont ezt megalapozatlannak tartotta.

A tapasztalatok szerint a viták legfőbb forrása az volt, hogy előzetesen a fogyasztók nem ismerték meg részletesen az internetes piacterek honlapján közzétett általános szerződési feltételeket.

Az üzemeltető vállalkozások ugyanis több ingyenes szolgáltatást is kínálnak, azonban nem egy olyan többletszolgáltatásért, mint például a hirdetések kiemelése, már fizetni kell. Ez utóbbiról azonban a fogyasztók – az ÁSZF megismerésének hiánya folytán – nem rendelkeznek tudomással. Ehhez hasonlóan, kevésbé ismertek a fogyasztók előtt azok a szerződési feltételek, amelyek alapján az üzemeltető vállalkozás fenntartja azt a jogot, hogy bármelyik felhasználót kizárja a piactérről, amennyiben személyében valamilyen biztonsági kockázatot azonosított. Erre tekintettel pedig a felhasználók – akik a regisztráció során elfogadják az általános szerződési feltételeket – ki is zárhatóak a közösségi szolgáltatásból.

2. Az internetes piacterek általában arra is lehetőséget nyújtanak, hogy az ott hirdető felhasználók, és az általuk kínált termékek iránt érdeklődők vagy azokat megvásárló személyek is értékelni tudják az adásvétellel kapcsolatos körülményeket. Így például, hogy az ügylet megvalósult-e, és pozitív vagy negatív tapasztalatot szereztek a másik féllel szemben. Negatív értékelésre adhat okot például, ha a felhasználó el sem megy a korábban előre egyeztetett helyszínre, amelyet a hirdetett tárgy átadása érdekében beszélt meg a másik féllel, és ezt nem is jelzi előzetesen.

Épp ezzel kapcsolatosak azok az online kérelmek, amelyekben a fogyasztók a másik fél (az eladó vagy épp a vevő) által megtett negatív értékeléseket kifogásolták, kérve azok törlését. Ezek az ügyek ismét az előzetes tájékozódás hiányára vezethetők vissza, hiszen a piacterek általános szerződési feltételei rendszerint kitérnek arra is, hogy az üzemeltető nem vállal felelősséget a felhasználók által tett visszajelzések tartalmáért.

### *Telekocsi-szolgáltatások kapcsán felmerült fogyasztói kifogások*

A telekocsi-szolgáltatást nyújtó online portálok hasonló elven működnek az internetes piacterekhez. A regisztrált felhasználók számára többek között azt a lehetőséget kínálják, hogy – az autózással felmerülő költségek csökkentése érdekében – csatlakozhatnak díj ellenében olyan, más felhasználókhoz, akik amúgy is gépjárművel tennék meg az adott utat, és jelentkezhettek az autóban még szabad helyekre.

Az itt felmerülő fogyasztói kifogások háttérében is az áll rendszerint, hogy a felhasználó a regisztráció során nem ismeri meg kellő mértékben az általános szerződési feltételeket. Ez esetben ugyanis – általában – az üzemeltető vállalkozások ismét részletesen meghatározzák a használati feltételeket, amelyeket, ha a fogyasztó nem tart be, akkor ki is zárható a regisztrált

felhasználók köréből. Itt a kérelmek rendszerint arra irányultak, hogy a fogyasztók csatlakozhassanak újra a közösséghez és felhasználói adatlapjuk kerüljön újra aktiválásra.

### **Tanulságos esetek az online közösségi szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyekből**

1. Az egyik internetes piactérrel összefüggő eljárásban például a fogyasztó egy másik magánszemélytől vásárolt meg egy laptop töltőt, amelyet az eladó működőképes állapotúnak hirdetett. Miután azonban sor került az adásvételre, kiderült, hogy a töltő hibás. Panaszt tett az eladónál, de utóbbi nem volt hajlandó a kifizetett teljes összeg megtérítésére, hanem annak csak egy részét utalta vissza. Ezért a fogyasztó az érintett adásvétel kapcsán negatív értékelést adott az eladónak, aki viszont válaszul ugyanígy tett. A fogyasztó azért indított eljárást, hogy a piactér törölje az őt, mint felhasználót érintő negatív értékelést, azonban ez az igénye megalapozatlannak bizonyult. Az eljárásban derült csak ki ugyanis a fogyasztó számára, hogy a piactér az általános szerződési feltételek szerint nem felelős az elhelyezett értékelések tartalmáért, és csak rendkívül kivételes esetben távolíthatja el a felhasználókat érintő visszajelzéseket. Ez az ügy azonban nem ilyen volt, és utólag már nem lehetett rekonstruálni, hogy az eladó vagy a vevő által megtett észrevétel felelt meg a valóságnak.

2. Egy másik ügyben a fogyasztónak még korábban volt egy lejárt hirdetése az érintett internetes piactéren, és az üzemeltető vállalkozás, mint később kiderült, havonta 20-30 Ft-tal megterhelte az egyéni számláját. A fogyasztó viszont nem lépett be a fiókjába, és az ahhoz tartozó e-mail címére sem (ez utóbbi még régebben megszűnt), és nem is szerzett tudomást az e-mailben küldött fizetési felszólításokról. Így másfél év alatt már 512 Ft-os tartozás lett a számláján, amelyet a vállalkozás követeléskezelőnek adott át, utóbbi pedig már - a felszámított kezelési díjjal együtt - közel ötezer forintot követelt tőle. Mivel folyamatosan felszólításokat kapott a fizetésre, a fogyasztó azt teljesítette, de a követelést jogtalanak tartotta, ezért ennek visszatérítése iránt adott be kérelmet. Az eljárásban végül ajánlás született arra nézve, hogy a több mint négyezer forintos kezelési díjat térítsék vissza a fogyasztó számára. A vállalkozás ugyanis nem igazolta azt, miszerint ténylegesen megtörtént e-mail üzenetben a fogyasztó felszólítása úgy, ahogyan azt az általános szerződési feltételek megkövetelik. Így pedig nem volt bizonyított, hogy fennálltak a tartozás követeléskezelőnek történő átadása feltételei.

3. Szintén egy internetes piacteret üzemeltető vállalkozással szemben indított eljárást az a fogyasztó, aki korábban három különböző terméket is meghirdetett a közösségi piactéren eladás céljából. Ezt követően azonban felhívást kapott adategyeztetésre, erre az általános szerződési feltételek lehetőséget biztosítottak. Miután az adategyeztetés megtörtént, kitiltották a piactér felhasználói köréből, épp ezért ennek visszaállítása iránt nyújtott be kérelmet az uniós békéltető honlapon. Ez az igény azonban megalapozatlannak bizonyult később. Az üzemeltető ugyanis fenntartotta magának azt a jogot, hogy ha megítélése szerint biztonsági kockázatot hordoz vagy hordozhat egy felhasználó, akkor – indokolás nélkül – sor kerülhet a kizárásra. Mivel pedig a szerződés az általános szerződési feltételek által megszabott tartalommal jött létre, amelyet a regisztrációkor egyébként a fogyasztó el is fogadott, így igényét nem lehetett teljesíteni.

4. Egyezség született például abban az online vitarendezési eljárásban, amely internetes, telekocsi közösségi szolgáltatás igénybevételével volt kapcsolatos. Korábban ugyanis a fogyasztót kitiltották a regisztrált felhasználók közül. Arra hivatkoztak, hogy a már lefoglalt utazásai több mint felét lemondta az induláshoz nagyon közeli időpontokban, és ezzel

veszélyeztette a közösségi szolgáltatásba vetett bizalmat. Az általános szerződési feltételek szerint ez esetben a vállalkozást megillette a kitiltás joga. A fogyasztó azonban nem olvasta el az ÁSZF-et előzetesen, illetve kifogásolta, hogy közel sem annyi út esetében került sor a lemondásra, mint azt az üzemeltető állította. Ezért kérelmet nyújtott be a Budapesti Békéltető Testülethez, hogy újra használhassa a szolgáltatást, hiszen az nagyon fontos volt számára az utazásaihoz. Az eset pozitív véget ért, mivel a szolgáltató egyezségi ajánlatot tett. E szerint a felfüggesztést követő három hónapon belül újra engedélyezi a fogyasztó regisztrációját, amennyiben utóbbi vállalja, hogy az online fizetést elfogadó autósok esetében kizárólag bankkártyával, és előrefizetéssel lesz lehetősége a foglalásra. Az üzemeltető ugyanis e feltétellel már biztosítottnak látta azt, hogy a fogyasztó a jövőben valóban komoly foglalási szándékkal veszi igénybe a telekocsi-szolgáltatást. Ez a megoldás pedig a panaszosnak teljes mértékben megfelelt.

### **Szálláshely-szolgáltatással és egyéb, online megrendelt szolgáltatással kapcsolatos fogyasztóvédelmi vitás ügyek**

#### *Az online lefoglalt szálláshelyeket illető fogyasztói kérelmek*

Az internetes hotelfoglalással összefüggő eljárások háttérében tipikusan az állt, hogy a fogyasztó egy váratlan esemény folytán lemondani kényszerült a korábban lefoglalt szobát, és a szolgáltató nem térítette vissza a már kifizetett foglalási díjat.

Ezekben az esetekben egyébként az üzemeltető vállalkozást erre külön jogszabály nem is kötelezi, hanem a saját maga által tett önkéntes vállalásokon múlik az, hogy a fogyasztó számára visszatérítésre kerül-e a foglalás összege vagy sem.

Amennyiben viszont volt ilyen, a visszatérítésre irányuló külön vállalás, úgy utóbb a vállalkozás önkényesen nem módosíthatja a szobafoglalás feltételeit. A szerződés ugyanis ilyenkor a fogyasztó és a hotel üzemeltetője között azokkal a feltételekkel jön létre, amelyeket korábban közösen elfogadtak.

#### *Interneten megrendelt takarítási szolgáltatások minőségi kifogásai*

Előfordult olyan online vitarendezési eljárással összefüggő ügy is, amelyben a fogyasztó takarítási szolgáltatást rendelt meg az interneten egy erre szakosodott cégtől.

Mint általában az egyes szolgáltatások esetében, itt is az állt a vita háttérében, hogy a vállalkozás nem teljesítette megfelelően az általa korábban vállaltakat és a kérelmező elégedetlen volt a kapott szolgáltatás minőségével.

### **Tanulságos esetek az online megrendelt szálláshely- és más egyéb típusú szolgáltatások témaköréből**

1. Az egyik online kérelem szerint a fogyasztó kifejezetten olyan szállodát és szobát keresett az interneten, amelynek a lemondását – ha később bármilyen ok folytán azt nem tudná igénybe venni – csekély összeg ellenében, de még biztosítják. Lefoglalta azt, amelyet kedvezőnek talált és a kapott visszaigazolás megerősítette, hogy ha az érkezési napot megelőző két napban lemondaná, akkor csak az első éjszaka összegét számítják fel kötbéreként. Mivel a kérelmező kínai állampolgárságú volt, ezért a vízumának kiváltásához



szükséges angol nyelvű visszaigazolást igényelt a szállodától. Épp ezért - a foglalás biztosítása érdekében - előleget is kértek tőle. Ennek az összege a befizetendő szállásdíj fele volt, több mint száztízezer forint, amit a fogyasztó át is utalt. Később lemondani kényszerült a szobát, de a szálloda - a korábban vállaltak ellenére - egyáltalán nem térített meg számára semmit a már kifizetett összegből.

A vállalkozás az eljárás során elismerte, hogy a fogyasztó esetében eltértek a visszaigazolt vállalásoktól és egyedi mérlegelést alkalmaztak. Ennek indokaként azt hozták fel, hogy az üzemeltető számára „gyanús” volt a vízumigénylési szándék. Egyúttal szerintük a szállodát kár érte amiatt, hogy hónapokig fenntartották a foglalást, ami egyébként is hosszú időre, tizenhárom napra szólt. A vállalkozás az ügyben hajlandó lett volna az egyezsége, és hogy a vissza nem térített összeg felhasználását biztosítja egy későbbi foglalásra. Ez azonban a kérelmezőnek egyáltalán nem felelt meg. Ezért végül ajánlás született, hogy a szálloda fizesse meg a korábban átutalt összeg és az első éjszaka árának – azaz a kötbérnek – a különbözetét, 95.000 Ft-ot. Mint arra a békéltető testület eljáró tanácsa rámutatott, a fogyasztó teljes mértékben eleget tett a vállalkozás által megszabott, és a visszaigazolásban szereplő lemondási feltételeknek. Épp ezért utóbbinak kötelessége volt ezeket betartani. Az pedig egyáltalán nem bírt jelentőséggel, hogy a fogyasztó vízumot intézett a foglalás mellett. Ugyanis, csak akkor hivatkozhatott volna a szálloda erre, ha ezt az esetet korábban kizáró okként nevesíti. Erről is viszont tájékoztatnia kellett volna a fogyasztót, még a szerződés megkötése előtt. Azonban erre nem került sor.

2. Előfordult olyan ügy is, amelyben a fogyasztó az online megrendelt takarítási szolgáltatással volt elégedetlen. Már első alkalommal közel tizenháromezer forintot vontak le tőle a bankszámlájáról. Később azonban - a takarítás napján - kiderült, hogy a díj nem fedezi azokat a takarítószerkeket és eszközöket, amelyek a nehéz szennyeződések eltávolítása érdekében még szükségesek. Erre tekintettel a takarítócég később megterhelte a fogyasztó bankkártyáját egy további összeggel, közel tizennyolcezer forinttal. Annak ellenére, hogy a takarítást nem az elvárható minőségben végezték el.

Ezután a panaszt elutasították, mivel a vállalkozás szerint a takarítószerkeket és eszközöket hiánya miatt nem tudták megfelelően teljesíteni a szolgáltatást. A fogyasztó a befizetett pénzt sem kapta vissza, ezt követően eljárást indított, amely pozitív véget ért. Megtérítettek számára ugyanis közel húszezer forintot, a szolgáltatási díj, a szükséges eszközök bérlése és a takarítószerkeket árának levonását követően.

## A hazai online tanácsadó pont tevékenysége és feladatai

Ötödik éve már annak, hogy a Budapesti Békéltető Testület végzi Magyarországon a tagállami, kijelölt online tanácsadó pont feladatait, azt 2014. január 13. óta működteti a fogyasztóvédelmi törvény értelmében.<sup>137</sup> Ezzel kapcsolatosan számos, különféle szolgáltatást nyújt a fogyasztóknak és a vállalkozásoknak.<sup>138</sup> E szerint segíti az online vitarendezési eljárás szereplőit, a kérelmezőt, valamint az általa megnevezett, az eljárásba bevont kereskedőt és a kettejük közötti vitás ügyben eljáró békéltető testületet is. E támogatás felőleli már az online kérelemnek az uniós békéltető honlapon történő beadásához a segítséget, de kiterjed például szintén arra, hogy hazánkban a fogyasztók milyen jogokat érvényesíthetnek. A tanácsadó pont abban is lényeges szereppel bír, hogy az online vitarendezési eljárás szereplői között folyó kommunikációt is elősegíti, és elmagyarázza számukra teljes körűen a vitarendezés folyamatát, lépésről lépésére. Ez igaz ugyanúgy annak a békéltető testületnek az eljárási szabályaira, amelynek igénybevételeben a felek megállapodtak a kérelem benyújtását követően, tudniillik ezt követően már e testület előtt folyik az eljárás.

A feladatellátás továbbá magában foglalja a Magyarországon még igénybe vehető, egyéb jogorvoslati lehetőségekről (például: fizetési meghagyás, kis értékű követelések eljárása, stb.) történő tájékoztatást, ha esetleg az eljárás során a felek nem tudtak megegyezni. A fentiekből is jól látszik, hogy az online tanácsadó pont jelentős szerepkörrel bír az uniós békéltető honlapon rendezett ügyek kapcsán, és a feleket teljes körű támogatással segíti.

Mindezeket pedig nem csak és kizárólag a határon átnyúló ügyek esetében végzi, hanem a belföldi vitákban szintén, amikor is mind az érintett fogyasztó, mind pedig a vállalkozás magyar.<sup>139</sup>

---

<sup>137</sup> „Fgytv. 19. § A fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület látja el a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet szerinti tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait.”

<sup>138</sup> „OVR-rendelet 7. cikk (2) Az online vitarendezési kapcsolattartó pontok támogatást nyújtanak az online vitarendezési platformon keresztül benyújtott panaszokkal kapcsolatos viták rendezéséhez, a következő feladatok ellátása révén:

a) kérésre elősegítik a felek és a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum közötti kommunikációt, ami mindenekelőtt a következőket foglalhatja magában:

i. a panasz és adott esetben a vonatkozó dokumentumok benyújtásához nyújtott segítség;

ii. az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórumok általános jellegű tájékoztatása az adásvételi és szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatos azon fogyasztói jogokról, amelyek a vitarendezést segítő tanácsadókkal rendelkező online vitarendezési kapcsolattartó pontnak otthont adó tagállamban érvényesíthetők;

iii. tájékoztatás az online vitarendezési platform működéséről;

iv. magyarázat nyújtása a feleknek a kijelölt alternatív vitarendezési fórumok által alkalmazott eljárási szabályokkal kapcsolatban;

v. tájékoztatás a panaszos fél számára a jogorvoslat egyéb eszközeiről, amennyiben az adott vitát az online vitarendezési platformon keresztül nem lehet rendezni;

b) a feladataik ellátása során szerzett gyakorlati tapasztalataik alapján tevékenységükről két évente jelentést készítenek a Bizottságnak és a tagállamoknak;”.

<sup>139</sup> „OVR-rendelet 5. Cikk (3) Az online vitarendezési kapcsolattartó pontok nem kötelesek a (2) bekezdésben felsorolt feladatok ellátására azoknak a vitáknak az esetében, amelyekben a felek ugyanabban a tagállamban rendelkeznek szokásos tartózkodási hellyel.

(4) A (3) bekezdés ellenére a tagállamok dönthetnek úgy, hogy a nemzeti körülményekre tekintettel az online kapcsolattartó pontnak el kell végeznie a (2) bekezdésben felsorolt feladatok közül egyet vagy többet azon jogviták esetében is, amelyekben a felek ugyanabban a tagállamban rendelkeznek szokásos tartózkodási hellyel.”

Épp azért, hogy mind a fogyasztók, vállalkozások és a békéltető testületek számára maradéktalanul elláthassuk ezeket a szolgáltatásokat, eleget téve az igényeknek és az elvárásoknak, a magyar online tanácsadó pont külön elérhetőségeket kapott.

*Az online vitarendezés ismertségének erősítésére irányuló kommunikációs tevékenység, népszerűsítés*

A magyar online tanácsadó pontot működtető Budapesti Békéltető Testület már az elejétől fogva arra törekedett, hogy Magyarországon a fogyasztók, a vállalkozások, a békéltető testületek és mindazon további érdekképviselői szervezetek, hatóságok, minisztériumok is tudomást szerezzenek az online vitarendezés kínálta lehetőségekről, amelyek tevékenységét az bármilyen formában érinti vagy érintheti. Így a célcsoportnak a lehető legszélesebb elérése volt a szándékunk.

1. Épp ezért, rendkívül széleskörű és aktív sajtótevékenységet folytattunk már 2015-ben, 2016-ban és 2017-ben, de 2018-ban is, amelynek keretében számos közlemény került kibocsátásra a média és a közvélemény felé, valamint az online vitarendezés népszerűsítését szolgálták az ennek érdekében tartott sajtótájékoztatók is.<sup>140</sup> Ezen felül is, egyéb híreket tettünk közzé e témakörben internetes honlapunkon. Meg kell jegyezni ugyanakkor, hogy e kommunikációs tevékenységhez alapul szolgált az európai uniós jogszabályi háttér is, tekintve, hogy az OVR-rendelet értelmében az online értékesítésben érintett kereskedőket és szolgáltatókat előzetes tájékoztatási kötelezettség terheli, épp az uniós békéltető honlap ismertségének erősítése érdekében.<sup>141</sup>

Azonban tapasztalataink arról tanúskodtak, hogy a 2016. év elejétől már alkalmazandó, az előbb említett előzetes tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó fogyasztóvédelmi előírásokról

---

<sup>140</sup> Például: <http://bekeltet.hu/hirek/ahol-a-billentyuzet-a-toll-online-vitarendezes-a-budapesti-bekelteto-testuletnel-postakoltseg-utazgatas-nelkul/>

<http://bekeltet.hu/hirek/magyarorszagon-mar-kozel-szazotven-megkeresest-kezelt-a-fogyasztovedelmi-kapcsolattarto-pont/>

<http://bekeltet.hu/hirek/vita-az-online-vasarlasnal-idaig-tobb-mint-hatmillio-forintot-sporolt-meg-az-online-vitarendezes-magyarorszagon-a-fogyasztoknak-2017-ben/>

<https://www.sonline.hu/gazdasag/hazai-gazdasag/tobben-kertek-segitseget-europai-online-fogyasztovedelmi-ugyekben-947475/>

<http://bekeltet.hu/hirek/sajtotajekoztato-2017-ben-megduplazodott-a-magyar-online-fogyasztovedelmi-tanacsado-ponthoz-erkezo-megkeresések-szama/>

<sup>141</sup> „OVR-rendelet 14. cikk (1) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek, valamint az Unióban letelepedett olyan online piacoknak meg kell jeleníteniük a honlapjukon az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket. Ennek a linknek a fogyasztók számára könnyen elérhetőnek kell lennie. Az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett, az Unióban letelepedett kereskedőknek meg kell adniuk az e-mail címüket is.

(2) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett azon kereskedőknek, akik kötelesek egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni a fogyasztókkal fennálló vitáik rendezéséhez, vagy erre kötelezettséget vállalnak, tájékoztatniuk kell a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez. Emellett az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket kell megjeleníteniük honlapjukon, illetve, ha az ajánlatot e-mailben teszik, akkor az adott e-mailben. Ezt az információt fel kell tüntetni adott esetben az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés általános feltételei között is.”

kevés vállalkozás rendelkezett csak tudomással. Épp ezért ezeket, a kifejezetten a kereskedőkre vonatkozó rendelkezéseket is közérthetően mutattuk be több sajtóanyagunkban, felhívva a figyelmet a kötelezettségeikre.<sup>142</sup>

Mindezekon túlmenően gyakorlati példákon, közérdeklődésre számot tartó esetek bemutatása útján is erősítettük Magyarországon az online vitarendezés elterjedését, és több olyan, tipikus vitás ügyet is bemutatunk, amelyben az eljárás már megoldást hozott a fogyasztók és vállalkozások között. Célunk ezzel kettős volt, így az, hogy segítsük azokat a kereskedőket, amelyek fogyasztóbarát magatartást kívánnak tanúsítani, követve a fogyasztóvédelmi előírásokat, de nem volt elhanyagolható szempont a fogyasztói tájékozottság javítása sem, az akkor még újnak számító online vitarendezést illetően.

Ezen túlmenően pedig az eljárással és az uniós békéltető honlappal kapcsolatos gyakori kérdéseket és válaszokat állítottunk össze, nem csak magyar, hanem angol nyelven is, mivel ennek igénye és szükségessége felmerülhet, különösen a határon átnyúló fogyasztóvédelmi vitás ügyek esetében, a külföldi fogyasztók és vállalkozások részéről.<sup>143</sup>

A magyar online tanácsadó pont emellett különböző formanyomtatványokat és gyakori kérdéseket, azokra adott válaszokat is összeállított és tett közzé az internetes vásárlás témakörében, amelyek a kérelmezők jogérvényesítését segítik elő.<sup>144</sup>

2. Természetesen további célcsoportként tartottuk számon magukat a kereskedőket, szolgáltatókat is, amelyek internetes értékesítési tevékenységük folytán érintettek lehetnek az online vitarendezésben.

A kapcsolatfelvételre először elektronikus és postai levél formájában került sor, amelynek keretében ismertettük az életbe lépő európai uniós fogyasztóvédelmi előírásokat, kitérve többek között az e-kereskedőket terhelő előzetes tájékoztatás kötelezettségére. Egyúttal felmértük a célcsoport igényeit és ennek eredményeként online vitarendezési tanácsadásokat és tréningeket tartottunk a vállalkozásoknak. Itt bemutattuk az eljárás folyamatát, egyes lépéseit és ugyanúgy azt is, hogy mi képezi pontosan az előbb említett, előzetes tájékoztatási kötelezettség tárgyát.<sup>145</sup>

Megjegyezzük, hogy a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara a fentiekben tevékeny szerepet vállalt, így a BKIK-val közös online vitarendezési workshop megrendezésére is sor került több olyan vállalkozás számára, amelyek a statisztikai adatok szerint jelentős szereplői az e-

---

<sup>142</sup> Például: <http://bekeltet.hu/hirek/az-europai-unio-forradalmasitja-a-bekeltetest-a-cegeknek-errol-pedig-tajekoztatni-kell-a-fogyasztokat/>

<http://bekeltet.hu/hirek/mire-figyeljenek-a-vallalkozasok-a-digitalis-fogyasztovedelem-teruleten/>

<http://bekeltet.hu/hirek/digitalis-fogyasztovedelem-vallalkozasoknak-es-fogyasztoknak/>

<sup>143</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/online-vitarendezes-ingyen-gyorsan-egyszeruen-gyakori-kerdesek-es-valaszok/>

<sup>144</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/mintalevelek-formanyomtatványok-gyakori-kerdesek-valaszok-az-online-vasarlas-temakoreben/>

<sup>145</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/online-vitarendezesi-tanacsadas-a-hazai-nagyvallalatoknak/>

<http://bekeltet.hu/hirek/ujabb-online-vitarendezesi-tanacsadas-a-hazai-vallalkozasoknak/>

kereskedelemnek Magyarországon.<sup>146</sup> E rendezvények tapasztalatai egyértelműen azt mutatták, hogy a kereskedők számára az online vitarendezés kiemelt jelentőséggel bír, annak költség- és időkímélő jellege miatt, amellyel megspórolhatják a békéltető testület előtti személyes megjelenést is, és például elektronikusan egyeztethetnek a fogyasztók számára felajánlott egyezségi ajánlatokról. Az is jól látszott, hogy az érintettek – a kapcsolatfelvételt megelőzően – még nem voltak tisztában az eljárás szerepével és jelentőségével vagy éppen az OVR-rendelet alapján fennálló új kötelezettségeikkel.

Épp ezért, túl az írásos megkereséseken és a személyes online vitarendezési tanácsadásokon, külön szakmai konferenciát rendeztünk kifejezetten ismét a vállalkozások célcsoportja számára. Itt esettanulmányok útján mutattuk be, mennyi különféle ügyben hozott már megoldást mindkét fél melegegedésére az uniós békéltető honlap, így gyakorlati szemszögből is ismertettük annak működését, az egyes fogyasztóvédelmi tendenciákat, beleértve az eljárás egyes folyamatait. E rendezvény előadói között szerepelt egyúttal a téma fontossága miatt a kereskedői oldal is, és azoknak a társaságoknak a képviselői is bemutatták tapasztalataikat, amelyek már több eljárásban is részt vettek, és kiemelték annak lényeges szerepét mind a vásárlók megtartását, mind pedig a fogyasztóbarát magatartás jelentőségét hangsúlyozva. E szakmai konferenciáról hírt tettünk közzé a Testület internetes honlapján.<sup>147</sup>

3. Mindezen kívül, a Budapesti Békéltető Testület a „Mindennapi fogyasztóvédelem” c. ingyenes fogyasztóvédelmi magazinjának egyes számaiban is felhívta a figyelmet az online vitarendezésre és ismertettük annak szerepét, számot adva a gyakori, vitás, internetes megrendelésből fakadó ügyekről és azok tapasztalatairól.

Többek között a fenti, kommunikációs és népszerűsítési tevékenység eredménye az, hogy az uniós békéltető honlap jelentős szerepet tölt be már most is az online vásárlásból fakadó fogyasztóvédelmi vitás ügyek rendezésében Magyarországon. Számos alkalommal kerül sor a békés megoldás érdekében valamilyen egyezségi ajánlat megtételére. Hazánkban a vállalkozásokat terhelő, a békéltető testületi eljárásban érvényesülő együttműködési kötelezettség az online vitarendezési eljárásokra is vonatkozik. Természetesen azzal a különbséggel, hogy személyes megjelenésre nem kerül sor a vállalkozás és a fogyasztó részéről sem és a kommunikáció, az egyeztetés a vita megoldása érdekében elektronikusan folyik.<sup>148</sup>

---

<sup>146</sup> <http://bkik.hu/meghivo-online-vitarendezesi-workshop/>

<sup>147</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/digitalis-kereskedelem-a-jovo-fogyasztovedelme/>

<sup>148</sup> „Fgytv. 29. § (11) A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válasziratát megküldeni a békéltető testület számára. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezségi létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségi kötés lehetőségének felajánlására terjed ki.”

„OVR-rendelet 10. Cikk Az alternatív vitarendezési fórum, amely beleegyezett, hogy foglalkozik egy vitával az e rendelet 9. cikkének megfelelően:

b) nem követeli meg a felek vagy képviselőik fizikai jelenlétét, kivéve ha eljárási szabályai előírják ennek lehetőségét, és a felek beleegyeznek;”

A tapasztalatok egyébként azt mutatják, miszerint az online kérelem többször el sem jut az eljárni jogosult békéltető testülethez, hiszen a vita megoldódik már azt megelőzően, hogy a testület a beadványt megkapná. Ugyanis az ügyről először nem az alternatív vitarendezési fórum értesül, hanem maga az érintett kereskedő, miután a fogyasztó hiánytalanul kitöltötte az online vitarendezési eljárás megindítására szolgáló elektronikus űrlapot a [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr) címen.

Itt pedig ugyanazzal az érdekes tendenciával lehet találkozni, mint amiről a békéltető testületek maguk is sokszor beszámolnak az eredményességet illetően a személyes részvétellel járó, „hagyományos” eljárásokban. Az internetes kereskedők, egyéb online szolgáltatást nyújtó vállalkozások szándéka ugyanis egyértelmű: megegyezni a lehető leggyorsabban és legolcsóbban a fogyasztóval már közvetlenül, megkímélve az időt, és így elkerülni valamennyi hivatalos szerv jogi eljárását. Márpedig a fogyasztóvédelmi alternatív vitarendezési fórumok, azaz a békéltető testületek épp ilyen - ingyenes, egyszerű, de mégis - jogi eljárást folytatnak le.

Ezért van tehát az, hogy miután az uniós békéltető honlap üzenetet küld a vitával érintett vállalkozás e-mail címére, így értesítve azt a vele szemben kezdeményezett online eljárásról, a kereskedő a honlapon kívül, közvetlenül veszi fel a kapcsolatot a fogyasztóval a megegyezés érdekében. Ez azokra az esetekre is jellemző, amikor kezdetben még az e-kereskedő elutasította a panaszt vagy pedig arra nem is válaszol. Itt tehát a hivatalos eljárás elkerülésének célja vezeti főként a vállalkozásokat, és persze az is, hogy saját maguk számára időt takarítsanak meg. De többen döntenek a megegyezés mellett az ügyfél megtartása érdekében vagy épp a fogyasztóbarát üzletpolitika miatt. Motiválja akármi is ilyenkor a kereskedőt, a fő mozzanat - ami előreviszi a vita megoldását - az, hogy a fogyasztó megteszi az első lépést a jogorvoslat érdekében és kérelmet nyújt be az uniós békéltető honlapon a vállalkozással szemben.

A fentiek igazak még akkor is, ha a kereskedő „látszólag” elutasítja az online vitarendezési eljárást. Több uniós tagállamban erre lehetőség van, hiszen a nemzeti előírásokon múlik mindig, hogy kötelesek-e részt venni a békéltető testületi eljárásban az adott ország kereskedői. Az uniós tendenciák egyébként azt mutatják, hogy még ez utóbbi országokban is, ahol nem érvényesül kötelező együttműködés, számos esetben az online vitarendezési eljárás elutasítását követően, utóbb mégis sor került a vállalkozások részéről a fogyasztóval történő közvetlen kapcsolatfelvételre és igényének teljesítésére.

Számos alkalommal pedig maga a panaszos vonta vissza online vitarendezési kérelmét, mielőtt még békéltető testülethez kerülhetett volna az ügy, mivel az eljárás kezdeményezését követően a kereskedő kompromisszumos ajánlattal kereste meg, így pedig az eljárás is okafogyottá vált.

Miután pedig az ügyek már a békéltető testületi szakba jutottak, ott is sokszor maga a fogyasztó kérte az eljárás megszüntetését, tekintettel arra, hogy igényének időközben eleget tett az e-kereskedő.

Mindezek mellett jelentős azoknak az online vitarendezési eljárásoknak a száma is, amelyek szerint még korábban a kérelmet nem teljesítették, de magában az eljárásban, megismerve már a fogyasztó érveit és szempontjait, bizonyítékait, a vállalkozás egyezségi ajánlatot tett.

Így sok esetben például az eljárásnak köszönhetően vált nyilvánvalóvá a kereskedők, szolgáltatók előtt is, hogy korábban valamilyen adminisztrációs hibát vétettek az ügyintézés során vagy épp a fogyasztó igazolta, miszerint ő a legkörültekintőbben járt el, és ennek ellenére kapott kezdetben elutasítást.

Azonban nem csak azok az ügyek jártak sokszor eredményes jogorvoslással, amelyekben a fogyasztó kérelme egyébként az előírások szerint - egyezség híján - megalapozottnak bizonyult volna. Számos olyan beadvány fordult elő ugyanis, amikor egyébként a kérelmet el kellett volna utasítani. Például bizonyítottság hiányában vagy más egyéb okból. Nem egyszer viszont az online kereskedők itt is méltányosságot gyakoroltak, és felajánlottak valamilyen később érvényesíthető kedvezményt, például levásárlási lehetőséget, online kupont, ha a fogyasztó a jövőben tőlük vásárol. Erre akkor is többször sor került, ha a kereskedő egyébként az előírások szerint járt el, mégis önhibáján kívül valamilyen kellemetlenség, sérelem érte a fogyasztót (például a törvényi határidőknek még épp megfelelő, de elhúzódó ügyintézés történt). A jelek szerint a kompenzáció e formájával is a fogyasztók elégedettek voltak, és habár kezdetben nem tudták megfogalmazni pontos igényüket, és csak általános „kártérítésről”, „kártalanításról” szóltak az online beadványok, a felajánlott konkrét egyezségi ajánlat sokszor segítséget - és érdemi megoldást - jelentett számukra az adott ügyben.

Szintén az eredményesség fokmérője, hogy az online vitarendezési eljárások – az érintett, interneten megrendelt termékek, szolgáltatások jellegéből fakadóan – jelentős összegeket spóroltak meg a fogyasztóknak. Így például a légi személyszállítási szolgáltatások kapcsán a vita tárgyává tett, akár több száz eurós összegek kerültek megtérítésre. De ugyanúgy igaz ez az árucikkek esetében, mivel jellemzően több tízezer forinttól akár több százezer forintig terjedt a visszakapott pénz összege, ha például egy hibás televízióról vagy épp egy előre már kifizetett, de soha meg nem kapott okostelefonról, vagy más, nagyobb összeget képviselő tartós fogyasztási cikkről volt szó. A jövőben pedig várhatóan még inkább nő a hatékonyság, hiszen egyre több fogyasztó és vállalkozás ismeri meg és veszi igénybe az online vitarendezést, még tovább nő a kereskedők együttműködése. Emellett több, az ismertséget és elismertséget javító kommunikációs program veszi kezdetét, többek között a Bizottság részéről.

#### *Részvétel az online tanácsadó pontok hálózatának tevékenységében*

A Budapesti Békéltető Testület már a 2016. év előtt tagja lett az online tanácsadó pontok uniós hálózatának (hálózat), amelyet a Bizottság hozott létre.<sup>149</sup> A békéltető honlap ugyanis hiába csak az említett évben vált nyilvánossá és elérhetővé a fogyasztók, a vállalkozások és a békéltető testületek számára, ezt megelőzően is működött. A hálózat egyes tagjait minden uniós tagállamban a felelős tagállami hatóság jelölte ki, és a tagok ez alapján látják el az adott országban a nemzeti tanácsadó pont feladatait.<sup>150</sup> Hazánkban a Testület került kijelölésre arra,

---

<sup>149</sup> „OVR-rendelet 5. Cikk (5) A Bizottság létrehozza az online kapcsolattartó pontok hálózatát, amely lehetővé teszi a kapcsolattartó pontok együttműködését, és hozzájárul a (2) bekezdésben felsorolt feladatok eredményességéhez.”

<sup>150</sup> „OVR-rendelet 7. Cikk (1) Minden egyes tagállam kijelöl egy online vitarendezési kapcsolattartó pontot, amelynek nevét és elérhetőségét közli a Bizottsággal. A tagállamok az online vitarendezési kapcsolattartó pontok felelősségét átruházhatják az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának saját országukban található központjaira, fogyasztói szervezetekre vagy bármely más szervezetre. Valamennyi online vitarendezési kapcsolattartó pontban legalább két, online vitarendezést segítő tanácsadó működik.”

hogy segítsen az érintetteknek az online vitarendezési eljárás igénybevételében és azt támogassa, valamint tájékoztatást adjon a Magyarországon érvényesíthető fogyasztói jogokról.

Maga a hálózat is jelentős szerepet tölt be abban, hogy a honlapot igénybevevők felhasználóbarát felülettel találkozzanak és minél egyszerűbben éljenek az online vitarendezés nyújtotta lehetőségekkel. A tagok folyamatosan részt vesznek ugyanis a továbbfejlesztést szolgáló kezdeményezésekben, megteszik észrevételeiket többek között a folyamatos információcsere során, valamint a hálózat éves ülései alkalmával is. Sor kerül például a tagállami jó gyakorlatok megosztására és kicserélésére, valamint a működés során tapasztalt problémáknak az értékelésére.<sup>151</sup>

Az üléseken egyébként rendszeres a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 2013/11/EU irányelv (AVR-irányelv) tagállami alkalmazásának és a fogyasztóvédelmi jogalkalmazói gyakorlatnak az értékelése, de ugyanúgy visszatérő napirendi pont az, mit mutatnak az egyes tagok tapasztalatai nemzeti szinten akár a vállalkozói együttműködést illetően, akár pedig az e-kereskedőket az uniós békéltető honlap kapcsán terhelő, előzetes tájékoztatási kötelezettségnek való megfelelés körében. Szintén állandó kérdés a békéltető honlap felhasználóbarát jellege és annak érvényesülése a gyakorlatban, ami azért bír jelentőséggel, mert még mindig gyakran találkoznak a tagállami tanácsadók a napi munkavégzésük során olyan hibákkal és rendellenességekkel, amelyek kiküszöbölése tovább javíthatja az online vitarendezés hatékonyságát. Ezeket a hálózat tagjai rendszeresen továbbítják a Bizottságnak.

Meg kell jegyezni egyébként, hogy az online vitarendezésnek az Európai Unióban, és az egyes tagállamokban való ismertsége ugyancsak visszatérő téma. Ezzel függ össze az is, hogy a Bizottság részéről elvárás az uniós békéltető honlapnak a népszerűsítése az adott hálózati tag részéről az érintett tagállamban, és a tapasztalatok azt mutatják, hogy a megfelelő kommunikáció nagyban előmozdítja az eljárások eredményességét és igénybevételi hajlandóságát is, mind a fogyasztók, mind pedig a vállalkozások részéről.

A Budapesti Békéltető Testület a fenti szakmai rendezvényeken, azaz a hálózat ülésein is képviseli Magyarországot és megosztja a nemzeti gyakorlatokat, a fogyasztóvédelmi tendenciákat és egyéb, kapcsolódó tapasztalatokat.

#### *Tájékoztatási, tanácsadási tapasztalatok*

1. A 2018. év tapasztalatai jól mutatják, hogy az online vitarendezés Magyarországon is egyre inkább ismertebb lett, és jelentős számban keresték meg a hazai online tanácsadó pontot az érdeklődők. Ez egyúttal azt jelenti, hogy magáról a tanácsadó pontról is egyre többen szereztek tudomást.

Ugyanis mind a kérelmezők, mind pedig az általuk eljárásba bevont kereskedők ugyanúgy éltek a magyar online tanácsadó pont szolgáltatásával és tájékoztatást kértek az eljárás lényeges mozzanatairól, a főbb tudnivalókról. Csakúgy, mint a hazai fogyasztók és

---

<sup>151</sup> „OVR-rendelet 7. Cikk (6) A Bizottság évente legalább két alkalommal találkozóra hívja össze az online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózatának tagjait, hogy megoszthassák egymással a legjobb gyakorlatokat, és megvitathassák az online vitarendezési platform működése során tapasztalt visszatérő problémákat.”



vállalkozások, ugyanúgy a külföldi tagállamokban élők is több ízben fordultak hozzánk megkereséssel.

Összességében jól látszik, hogy legtöbbször e-mailben kértek segítséget vagy tájékoztatást, és ezt követte csökkenő sorrendben az uniós békéltető honlapon és a telefonon feltett kérdések aránya. Ami a megkeresések egyes típusát illeti, jól látszik, hogy az online kereskedelem mellett a fogyasztókat számtalan más, további fogyasztóvédelmi témakörök is érdekelték. Így például tájékoztatást, tanácsot kértek légi személyszállítással, kereskedelmi (kellékszavatossági, jótállási) ügyekkel, közüzemi- és építőipari szolgáltatással kapcsolatosan is. A kérdések legnagyobb része ugyanakkor a már említett online kereskedelemmel, emellett az általános fogyasztóvédelmi jogokról való tájékoztatás-kéréssel, valamint az uniós békéltető honlap működésével függött össze.

A tapasztalatok egyébként azt is igazolják, hogy csakúgy, mint a fogyasztók, a vállalkozások is élnek a magyar online tanácsadó pont biztosította szolgáltatások lehetőségével, és nem csak az egyes konkrét ügyekben, hanem általánosságban is szeretnének fogyasztóvédelmi ismeretekkel rendelkezni, vagy tudatosan eljárni egy-egy konkrét szituációban.

2. Ami az uniós békéltető honlap használatával kapcsolatos kérdéseket illeti, többször volt a tájékoztatás-kérés tárgya az, hogy az online vitarendezési eljárás egész pontosan milyen ügyekben vehető igénybe. Korábban ugyanis még nem bírtak arról tudomással a kérdezők, hogy kizárólag az online vásárlásból fakadó, belföldi és határon átnyúló európai uniós fogyasztóvédelmi viták rendezésére lehet a honlapot igénybe venni.

Gyakran merült fel például annak szükségessége, hogy a fogyasztókat tájékoztassuk a rendelkezésre álló fogyasztóvédelmi jogorvoslati lehetőségekről, így a békéltető testületi eljárás lehetőségéről általánosságban is, mivel számos alkalommal konkrét, vitás ügyben kértek tanácsot, válaszva a kereskedő általi elutasítás tényét és segítséget kértek, hogyan tudják tovább vinni vitás ügyüket. Ez gyakori volt például a kellékszavatossági ügyekben, de akár a távollevők között kötött szerződésekkel, internetes megrendelésekkel kapcsolatosan is, és volt olyan fogyasztó, aki például tárhely-szolgáltatással kapcsolatban érdeklődött.

Nem egyszer a fogyasztók az eljárás megindításában kértek segítséget, így annak pontos módjáról, az online kérelem benyújtásáról, egyes részletszabályairól érdeklődtek, válaszva a konkrét kérdést, és segítséget kérve az űrlap kitöltéséhez. Gyakorik voltak az egyes technikai lépésekhez kötődő tájékoztatás-kérések, de akár azok is, amelyek a regisztráció menetére, vagy épp a kérelem visszavonásának módjára vonatkoztak. Amennyiben nem került rendezésre az adott vita a fogyasztók levelei alapján, úgy tájékoztatást kaptak az egyéb jogorvoslati lehetőségekről, mint például a fizetési meghagyás kibocsátásának kérése az érintett vállalkozással szemben. Előfordultak olyan esetek is, hogy a fogyasztók a Magyar Nemzeti Bank által felügyelt pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos vita kapcsán kértek tájékoztatást, hova fordulhatnak ügyükben. Ez esetben a tanácsadó pont tájékoztatást adott a Magyar Nemzeti Bank és a Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségeiről és feladatairól.

A vállalkozások oldalán szinte természetszerű volt, hogy leginkább az őket terhelő kötelezettségeket firtatták, így többek között azt, van-e együttműködési kötelezettség az online vitarendezési eljárásban, vagy épp segítséget kértek az uniós békéltető honlapra vonatkozó előzetes tájékoztatási kötelezettség teljesítését illetően, azt hogyan kell megadni és egész pontosan arra milyen európai uniós fogyasztóvédelmi szabályozás érvényesül. Ezeket,

mint ahogy arról már szó volt, a fogyasztói online vitarendezési rendelet (OVR-rendelet) írja elő. A kereskedők emellett azzal kapcsolatban is gyakran kértek tájékoztatást, hogyan tudják szervezetüket regisztrálni az uniós békéltető honlapon és hogyan értesülnek a velük szemben benyújtásra került fogyasztói kérelmekről.

3. A Magyarországon érvényesíthető fogyasztói jogokat tekintve leggyakrabban az internetes vásárlásokkal függtek össze a kérdések, és ezek közül is számos vonatkozott a fogyasztókat megillető tizennégy napos, indokolás nélküli elállási jogra. Akár annak egyes feltételeit, akár pedig azon eseteket illetően, amelyek a kivételek körébe tartoznak, így sokan arról kértek tájékoztatást - leírva a konkrét példát -, hogy az adott ügyben gyakorolhatják-e az előbb említett elállási jogot vagy sem. Több tanácskérés érintette emellett azt, miszerint hogyan szükséges megtörténnie az indokolás nélküli elállási jog gyakorlása esetén a fogyasztó által korábban kifizetett összeg megtérítésének, és megteheti-e azt az e-kereskedő, hogy eltérő fizetési módot választ attól, mint amit a megrendelő alkalmazott a termék vételárának rendezésekor. Ezzel függnek össze szintén azok a megválaszolt kérdések is, amelyek az e-kereskedők által túllépett kiszállítási határidők folytán merültek fel, és nem egyszer arról érdeklődtek a fogyasztók, hogy a kiszállítást megelőzően is gyakorolható-e már az indokolás nélküli elállási jog. Ez utóbbi megtörténte esetén – mivel a megkeresések tanúsága szerint a korábban kifizetett összeg vállalkozás általi visszatérítése többször elmaradt – a visszatérítési folyamatok jogszabályi határidejéről is tudakozódtak a fogyasztók.

A fentiek mellett többen kértek segítséget az ilyenkor visszatérítendő összeg mértékéről, és arról, levonhat-e a kereskedő bármilyen használati díjat, vagy épp a fogyasztónak történő kiszállítás díját, és melyek az erre vonatkozó pontos kötelezettségek. Előfordultak emellett ennél általánosabb kérdések is, amelyek például a fogyasztói panasztétel lehetőségeivel voltak kapcsolatosak, így például nem egyszer nyújtott tájékoztatást a magyar tanácsadó pont a vállalkozásokra vonatkozó kötelező határidőkről, mennyi időn belül kell választ adniuk a fogyasztók nekik címzett panaszaira.

Gyakoriak voltak emellett ugyancsak a kellékszavatossági-, jótállási igények érvényesítésével kapcsolatos tanácskérések. Itt vegyes képet mutattak a tapasztalatok a tekintetben, hogy az adott kérdésben hagyományos, bolti vásárlás keretében megvásárolt, vagy éppen interneten megrendelt hibás termékről van-e szó. Mindkettő ugyanúgy előfordult a hazai tanácsadó pont gyakorlatában és szinte kivétel nélkül ez esetben a kérdések a fogyasztók által gyakorolható pontos jogokra, és azok érvényesítésének sorrendjére vonatkoztak. Ez utóbbi körben a hat hónapos hibás teljesítési vélelem, valamint az egyéves kötelező jótállás jelentéséről is többen kértek tájékoztatást, és tanácsot arra nézve, hogyan érvényesítsék a vállalkozásokkal szemben a hibás termék miatti fogyasztói jogaikat, és hogy egész pontosan mire terjed ki a kereskedő bizonyítási kötelezettsége. Ehhez kapcsolódnak továbbá mind a fogyasztók, mind pedig a vállalkozások oldaláról az egyes, kötelező fogyasztóvédelmi rendelkezésekről történő tanácskérések. Ez a kereskedők részéről többször a fogyasztók - hibás termék miatti - bejelentése esetében követendő, az előírásoknak megfelelő eljárás iránti tudakozóást jelentette, kitérve az irányadó jogszabályok megnevezésének igényére.

Végül meg kell említenünk, miszerint többször a vállalkozások kérdéseiből, azok tartalmából is látszott az, hogy fogyasztóbarát, egyben jogkövető magatartást kívánnak tanúsítani, és épp ezért kértek állásfoglalást egy konkrét ügyben, hogy hogyan járjanak el, és az egyes, általánosabb megfogalmazással bíró jogszabályok tartalma miként alkalmazható az adott, konkrét vitás esetre nézve.

#### **IV. A vállalkozói magatartás szerepe és értékelése a Budapesti Békéltető Testület előtti eljárásokban**

##### *A vállalkozói magatartás szerepe*

A Budapesti Békéltető Testület eljárásának legfőbb célja, hogy a fogyasztók és a vállalkozások közötti viták elsősorban egyezség útján kerüljenek ingyen, gyorsan és békés úton rendezésre.<sup>152</sup>

Ha esetleg egyezsége nem kerül sor, akkor pedig az eljáró tanács dönt a fogyasztói kérelem megalapozottságáról. Ugyanakkor ez utóbbi esetben kizárólag akkor van mód a vállalkozás számára kötelező erejű döntés (kötelezést tartalmazó határozat) meghozatalára, amennyiben a részéről alávetési nyilatkozat áll rendelkezésre az eljárásban.<sup>153</sup>

A békéltető testületi eljárás sikerét (azaz az egyezség elérését) tehát nagymértékben befolyásolja a vállalkozói magatartás is, így többek között az, hogy az érintett kereskedő jelen van-e személyesen a meghallgatáson. Ha ugyanis ezen a vállalkozás és a fogyasztó is megjelenik, úgy az eljáró tanácsok feladata sokkal könnyebb, ami a békés megoldás elérését illeti.

Létrejön a felek párbeszéde, kifejtik érveiket és ellenérveiket, az álláspontok közelednek, mindeközben pedig az eljáró tanács segítségükre van az egyezség elérésében.

Azonban az is nagy jelentőséggel bír, hogy az eljáró tanács előtt már a személyes meghallgatás előtt ismert legyen a vállalkozás álláspontja (válaszirat) a fogyasztói igényről, miszerint azt megalapozottnak tartja-e és milyen bizonyítékai vannak az adott ügyben.<sup>154</sup>

E válasziratokban egyébként már számos alkalommal szerepel valamilyen egyezségi ajánlat is, a mindkét fél számára békés megoldás elérése érdekében.

---

<sup>152</sup> „Fgytv. 30. § (1) Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezség hiányában az eljárást folytatja.”

<sup>153</sup> „Fgytv. 32. § Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében  
a) kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás – a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt – a 36/C. § szerinti általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy”

<sup>154</sup> „Fgytv. 29. § 8) Az értesítésben a vállalkozást fel kell szólítani, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzon (a továbbiakban: válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (a továbbiakban: eseti alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztetni kell a vállalkozást, hogy egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét köteles biztosítani a meghallgatáson, továbbá az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Az értesítés kiterjed a (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségről történő tájékoztatásra, valamint arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.”

## *A Budapesti Békéltető Testület előtti együttműködés*

2015. szeptember 11-e volt az a dátum, amely időponttól a vállalkozásokat nevesítetten is együttműködési kötelezettség terheli a békéltető testületek előtti eljárásokban.<sup>155</sup> A tapasztalatok szerint ez a módosítás jelentős, pozitív hatással volt a békéltető testületek, és ezzel a Budapesti Békéltető Testület feladatellátására is.

Az együttműködési kötelezettség egyrészt kiterjed a válaszirat-küldési kötelezettségre. Ennek keretében először is a kereskedőknek írásos nyilatkozatot kell megküldeniük a békéltető testület eljáró tanácsa számára arról, miszerint a testület döntését elfogadják-e kötelező erejüként, elő kell adni a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontot, valamint csatolni azokat a bizonyítékokat, amelyekre hivatkoznak. Mindezt nyolc naptári napon belül szükséges megküldeni a békéltető testület részére, onnantól számítva, hogy az adott testület erre irányuló írásos figyelemfelhívását a vállalkozás kézhez kapta. Az együttműködési kötelezettség továbbá azt is magában foglalja, hogy a vállalkozásnak egyezségkötésre feljogosított személy részvételét szükséges biztosítani a személyes meghallgatáson.

Mindez alól csak az az eset számít kivételnek, amennyiben az adott kereskedőnek nincs bejegyzett székhelye, telephelye vagy fióktelepe a békéltető testületet működtető kereskedelmi és iparkamara szerinti megyében (a Budapesti Békéltető Testület esetén ez a fővárost jelenti). Ha ez az eset áll fenn, akkor az együttműködési kötelezettség a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

Amennyiben sor kerül a fenti, békéltető testülettel szembeni kötelezettségek megsértésére, úgy a fogyasztóvédelmi hatóság részéről fogyasztóvédelmi bírság kerül kiszabásra – még azon vállalkozások esetében is, amelyek mikro-, kis- és középvállalkozásnak minősülnek.<sup>156</sup>

A fentiek eredményeként még inkább nőtt a vállalkozások együttműködési hajlandósága a Testület előtti eljárásokban. Mutatja ezt az is, hogy elenyésző azoknak a cégeknek a száma, amelyek megsértették az együttműködési kötelezettségüket.

---

<sup>155</sup> „Fgytv. 29. § (11) A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válasziratát megküldeni a békéltető testület számára. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.”

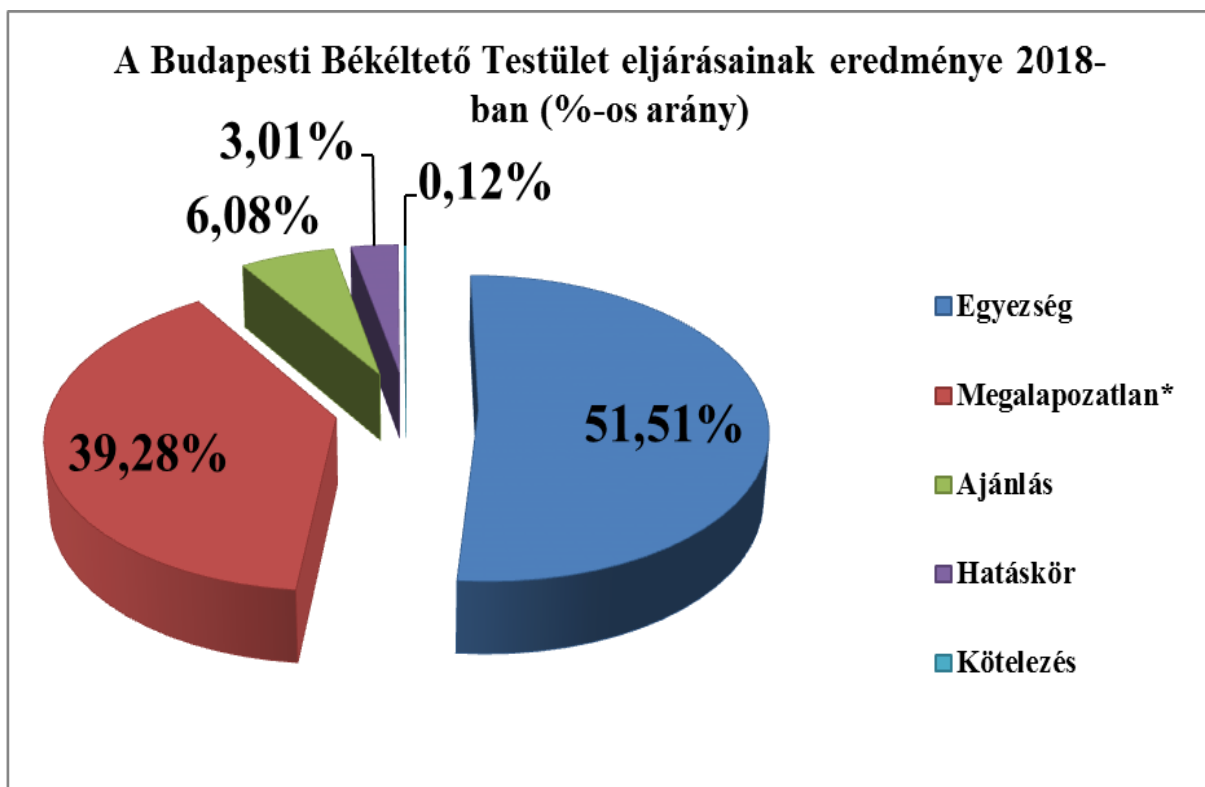
<sup>156</sup> „Fgytv. 47/C. § (5) A fogyasztóvédelmi hatóság – ha a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – minden esetben bírságot szab ki, ha e) a vállalkozás megsérti a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségét.”

A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény: 12/A. § (2) Nincs lehetőség a bírságtól való eltekintésre, ha e) a vállalkozás megsérti a békéltető testületi eljárásban fennálló, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségét.”

2018-ban például a több mint ötezer-ötszáz lezárt ügyben csupán 46 db. eljárás esetében volt szükség a fogyasztóvédelmi hatóság értesítésére az együttműködési kötelezettség megsértése okán. Meg kell jegyezni, hogy ezek között sem számottevő azoknak a vállalkozások az aránya, amelyek notóriusan megszegték kötelezettségüket, és csak néhány kereskedő esetében volt az megfigyelhető, hogy egy helyett több alkalommal sem tettek eleget az együttműködésnek. Így volt ez például egy olyan vállalkozás esetében, amely két ízben maradt el a Budapesti Békéltető Testület személyes meghallgatásairól, amellet, hogy válasziratot sem küldött ezt megelőzően az eljárásban.

Összefoglalva az elmúlt év tapasztalatait, a Testület munkáját jelentősen megkönnyítették és megkönnyítik a fogyasztóvédelmi törvény előírásai. Ez egyben a jövőben is kifejti hatását, hiszen a felek, azaz a fogyasztók és vállalkozások hatékony eljárást vehetnek igénybe annak érdekében, hogy rendezzék a vitákat. Ennek háttérében az áll, hogy a módosítások eredményeként a vállalkozások megjelennek a személyes meghallgatásokon és ennek köszönhetően több ügy kerülhet megoldásra. Ez igaz akár a nagyvállalatok esetében, amelyek széles ügyfélkörrel rendelkeznek, de ugyanúgy a mikro-, kis és középvállalkozásokra is.

A fentiek eredménye, hogy a Budapesti Békéltető Testület eljárásainak több mint felében rendeződtek a fogyasztóvédelmi vitás ügyek.



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

A fentiek mellett pedig a békés úton rendeződött ügyek arányát még tovább növelik azok az eljárások, amelyekben egyébként a vállalkozásokra nézve nem kötelező erejű, ajánlás jellegű döntés született, azonban azt a kereskedő önként teljesítette. Az ajánlások 90 %-ának ugyanis a cégek saját döntésük alapján eleget tettek.



*\*a fogyasztói visszajelzések és vélelem alapján teljesítettek*

*\*\*a fogyasztói visszajelzések alapján nem teljesítettek*

*Milyen okok állnak leggyakrabban az egyezségi ajánlatok háttérében?*

Meglehetősen széleskörűek azok az okok, amelyekre a Budapesti Békéltető Testület előtti eljárásban tett egyezségi ajánlatok visszavezethetőek. Egyértelműen szerepet játszik az egyezsége törekvő vállalkozói magatartásban, hogy a cégek számára fontos a fogyasztóbarát magatartás, és a vásárlói kör megtartása. Akár annak ellenére is, hogy korábban még, a békéltető testületi eljárás előtt nem tettek eleget a fogyasztó igényének és azt elutasították.

Ki kell emelnünk, hogy az egyezségek nem csak azokban az ügyekben fordulnak elő, amelyekben már a fogyasztó kérelme és annak mellékletei benyújtásakor látszik, hogy a kérelmezői igény megalapozott. Épp ellenkezőleg, számos olyan ügyben is békés úton rendeződött a felek közötti vita, amikor a jogszabályok alapján egyébként a fogyasztó kérelmét – annak megalapozatlansága miatt, ha nincs az adott ügyben egyezség – el kellett volna utasítani.

Épp ezért fontos az, miszerint a békéltető testületi eljárás elsődlegesen nem annak eldöntésére irányul, hogy a kérelem megalapozott-e, hanem az első és legfontosabb feladat a fogyasztó és vállalkozás közötti egyezség létrehozatalának megkísérlése.

Ha pedig nem kerül sor egyezsége, úgy csak ez után következhet az ügy eldöntése.

Több olyan ügy is van emellett, amelyek háttérében valamilyen mulasztás áll a vállalkozás részéről, így például technikai- vagy adminisztrációs-, egyéb jellegű hiba. Az ilyen esetekben általános tendencia az, hogy a kereskedő képviselője valamilyen kompromisszumos megoldást tesz az eljárásban, amely a fogyasztó számára is teljes mértékben megfelelő.

A fentiek mellett nem egyszer elhangzik olyan hivatkozás is, akár a cégek részéről megküldött válasziratokban, akár pedig a személyes meghallgatásokon, miszerint céljuk az, hogy az egyezséggel elkerüljék a bírósági eljárást, így pedig a lehető legtöbb költséget és időt, további ügyintézését spórolják meg maguknak. Akár akkor is, ha a már korábban vázolt eset áll fenn, és a fogyasztó kérelme részben vagy egészben megalapozatlan.

Az egyezségek tárgya ugyancsak meglehetősen széleskörű, hiszen bármilyen megoldásban megállapodhatnak a felek, amely nem ellentétes a jogszabályok tartalmával. A tapasztalatok szerint egyébként a fogyasztónak már az is sokszor nagy segítség, ha például az általa is elismerten jogos büntetés vagy fizetési felszólítás esetében kap részletfizetést vagy fizetési haladékot, esetleg egyéb fizetési könnyítést.

Akár úgy, hogy az érintett vállalkozás eláll a kamat- és költségkövetelésétől, és kizárólag a tartozás eredeti tőkeösszegét érvényesíti vagy például utóbbinak is egy bizonyos hányadát – méltányossági okokból – elengedi.

#### *Az ajánlások teljesítését illető tapasztalatok*

Ha az adott békéltető testületi eljárásban nem kerül sor egyezségre, úgy – alávétési nyilatkozat hiányában – nem hozható már jogi értelemben kötelező döntés. Ez igaz arra az esetre is, amennyiben az eljáró tanács megalapozottnak találja a fogyasztó kérelmét, ugyanis ekkor ajánlás jellegű döntés születik.<sup>157</sup>

Itt megjegyezzük, hogy a 2018-ban meghozott, összesen 349 ajánlás közül az egyes vállalkozások által önként teljesített ajánlások száma 314, míg a fogyasztói visszajelzések szerint nem teljesített ajánlások száma mindössze 35. E szerint tehát, ha az összes ajánlást vesszük alapul, úgy azok 90 %-ának a kereskedők annak ellenére tettek eleget saját döntésükből fakadóan, hogy az egyébként számukra nem kötelező.

Ehhez kapcsolódik ugyanis, hogy a fogyasztó köteles visszajelezni arról a békéltető testület számára, amennyiben az önkéntes teljesítésre az adott ügyben nem került sor.<sup>158</sup> Ha tehát nincs ilyen jelzés, úgy vélelem alapján az adott eljárást lezáró ajánlást a kereskedő részéről teljesítettnek kell tekinteni.

---

<sup>157</sup> „Fgytv. 32. § Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében  
b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.”

<sup>158</sup> „Fgytv. 36. § (5) A fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.”

## **Fogyasztóbarát magatartás ösztönzése a vállalkozások körében és a fogyasztói tudatosság javítása pozitív listák útján**

A korábbi évek gyakorlata szerint a Budapesti Békéltető Testület 2018-ban is közzétette rendszeresen a kettő, különféle tartalommal és feltételek szerint kialakított pozitív listákat az egyes cégekről. A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság a Testületnek kiadott állásfoglalásában e gyakorlatot kiemelten támogatta, hiszen az a vállalkozások körében ösztönzi a jogkövető és fogyasztóbarát magatartás elterjedését.

### *Pozitív lista az ajánlásokat teljesítő vállalkozásokról*

E listára azok a vállalkozások kerülnek fel, amelyek az egyes ajánlás jellegű döntéseket teljesítették a fogyasztói visszajelzések alapján, és együttműködő magatartást tanúsítottak a Budapesti Békéltető Testület eljárásában. E lista megtekinthető internetes honlapunkon, csakúgy, mint maguk az ajánlások is (a fogyasztói adatok nélkül).<sup>159</sup>

### *Pozitív lista az egyezséget kötő vállalkozásokról*

Emellett a Testület nyilvánosságra hozza azoknak a kereskedőknek a nevét, amelyek egyezséget kötöttek a békéltető testületi eljárásban, így vállalva, hogy a teljesítés elmaradása esetén azt a fogyasztó akár jogi úton is kikényszeríthesse. Ez a lista ugyancsak honlapunkon érhető el.<sup>160</sup>

## **Feketelisták a nem együttműködő vállalkozásokról, nem teljesített ajánlásokról**

A Budapesti Békéltető Testület a pozitív listák mellett feketelistákat is vezet a vállalkozásokról. Meg kell azonban itt különböztetni egymástól a nem együttműködőnek minősülő vállalkozásokat<sup>161</sup> azoktól a kereskedőktől, amelyek megsértették a Testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségüket<sup>162</sup>.

Eltérnek ugyanis a törvényi feltételek a tekintetben, mikor lehet egy vállalkozást nem együttműködőnek, mikor pedig az együttműködési kötelezettséget megsértőnek nevezni.

---

<sup>159</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/pozitiv-listak-a-vallalkozasok-jogkoveto-magatartasanak-elomozditasaert-17/>

<sup>160</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/pozitiv-listak-a-vallalkozasok-jogkoveto-magatartasanak-elomozditasaert-17/>

<sup>161</sup> „Fgytv. 36/B. § A békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó – a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú – nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását. Erre az értesítésben a vállalkozás figyelmét fel kell hívni.”

<sup>162</sup> „Fgytv. 29. § (11) A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.”



A különbség egyúttal nem csak az elnevezésben van, hanem már ott is megmutatkozik, hogy más-más szankciók vonatkoznak a fent említett két esetre. Így, amennyiben az adott vállalkozás nem együttműködő, akkor annak következménye, hogy a Testület nyilvánosságra hozza a kereskedő nevét, székhelyét, valamint az eljárással érintett tevékenységét. Ha pedig az adott cég az együttműködési kötelezettségét sérti meg, úgy – a békéltető testület értesítése alapján – vele szemben fogyasztóvédelmi bírság kerül kiszabásra a fogyasztóvédelmi hatóság részéről.

1. Azok a vállalkozások minősülnek egyébként nem együttműködőnek, amelyek a békéltető testületi eljárásban nem küldenek válasziratot, ezzel egyidejűleg pedig elmulasztják a testület előtti személyes meghallgatást is, és azon nem jelennek meg. Amennyiben tehát e két feltétel együttesen áll fenn, úgy a cég a nem együttműködő vállalkozások listájára kerül.

Ez esetben egyáltalán nem képezi vizsgálat tárgyát az, hogy van-e a kereskedőnek bejegyzett székhelye, telephelye vagy fióktelepe az adott békéltető testületet működtető kamara szerinti megyében (a Testület esetében ez a fővárost jelenti), és az előzőleg említett adatok nyilvánosságra kerülnek.

2018-ban összesen 224 különböző eljárás esetében tapasztaltuk az előbbi feltételek együttes fennállását, és az ez alapján elkészült lista, amely a nem együttműködő vállalkozásokat tartalmazza, a Testület internetes honlapján megtekinthető.<sup>163</sup>

E szám kapcsán azonban meg kell jegyezni azt, amelyre már utaltunk. E szerint pedig különböznek azok a törvényi feltételek, amelyek meghatározzák a nem együttműködőnek, valamint az együttműködési kötelezettséget sértőnek minősülés eseteit. Ez az oka tehát annak, hogy mint látni fogjuk, a 2. pontban közölt eljárások száma, amelyekben a vállalkozások megsértették az együttműködési kötelezettségüket, mindösszesen 46, ettől pedig különbözik a jelen, 1. pontban említett eljárások száma (224), ahol nem együttműködőnek bizonyultak a vállalkozások.

2. Külön kell tehát szólni azokról a kereskedőkről is, amelyek megsértették a Testület eljárásában fennálló együttműködési kötelezettségüket. Ide soroljuk azokat a vállalkozásokat, amelyek rendelkeznek Budapesten bejegyzett székhellyel, telephellyel vagy fiókteleppel, ezzel együtt pedig nem küldtek válasziratot a Testület eljáró tanácsa számára vagy pedig azt az a kötelezettségüket sértették meg, amely arra vonatkozik, hogy egyezségkötésre jogosult személy részvételét kell biztosítaniuk a meghallgatáson.

Ugyancsak együttműködési kötelezettséget sértőnek minősülnek azok a vállalkozások, amelyeknek a fővárosban nincs bejegyzett székhelyük, telephelyük vagy fióktelepük, és nem tettek arra vonatkozó írásos nyilatkozatot a Testület eljárásában, hogy van-e egyezségi ajánlatuk az adott ügyben. Ha ugyanis a kereskedő nem rendelkezik az adott békéltető testületet működtető kamara szerinti megyében (a Testületnél a fővárosban) bejegyzett székhellyel, telephellyel vagy fiókteleppel, úgy az együttműködési kötelezettsége csak a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A fenti feltételek megsértését csupán 46 eljárásban tapasztaltuk, ami rendkívül csekély arány az összes lezárt ügy számához (5739) képest.

---

<sup>163</sup><http://bekeltet.hu/wp-content/uploads/2019/01/Nem-egyuttmukodo-vallalk-2018-janu%C3%A1r-1-.pdf>

Mindez azt jelenti, hogy a 2015. szeptember 11-e óta tapasztalt tendencia továbbra is érvényesül, azaz számottevő a Budapesti Békéltető Testülettel együttműködő vállalkozások aránya. Amennyiben pedig az együttműködési kötelezettség megsértését tapasztaltuk, úgy sor került a fogyasztóvédelmi hatóság értesítésére.

A Testületnek megküldött, a hatósági eljárásokat lezáró határozatokból egyértelműen látszik az is például, hogy a fővárosban bejegyzett székhellyel, telephellyel vagy fiókteleppel rendelkező vállalkozások esetében - a hatóság által alkalmazott gyakorlat szerint - a vállalkozás válaszirata akkor is tartalmi hiányosságban szenved, amennyiben az Fgytv. 29. § (8) bekezdés szerinti eseti alávetésről a társaság hallgat a Testület előtt, így nem tesz az eseti alávetés meglétére vagy hiányára vonatkozó nyilatkozatot. Ugyanis az Fgytv. ez esetben nem enged eltérési lehetőséget, és e hallgatást szintén az együttműködési kötelezettség megsértéseként kell értékelni.

A kimunkált fogyasztóvédelmi hatósági gyakorlat szerint továbbá, ha a fővárosi székhellyel, telephellyel vagy fiókteleppel rendelkező vállalkozás a Testületnek küldött válasziratában kezdeményezi az eljárás írásbeli lefolytatását, az önmagában még egyáltalán nincs kihatással arra a kötelezettségére - és annak teljesítésére -, hogy az ügyben később tartott személyes meghallgatáson egyezségkötésre jogosult személy részvételét kell biztosítani. A hatósági határozatok indokolásai szerint ugyanis az Fgytv. 29. § (7) bekezdése értelmében az írásbeli eljárás lefolytatása kezdeményezésének joga kizárólag a békéltető testület elnökét illeti meg, azonban, ha nem él e jogával (és ez alapján sor kerül meghallgatásra az adott ügyben), úgy az együttműködési kötelezettség ismét kiterjed a meghallgatáson történő személyes részvételre is. Így pedig az eljárás írásbeli lefolytatásának a kereskedő általi kezdeményezése egyáltalán nem jelenthet kimentési alapot a személyes megjelenésre vonatkozó kötelezettség mulasztása esetén.

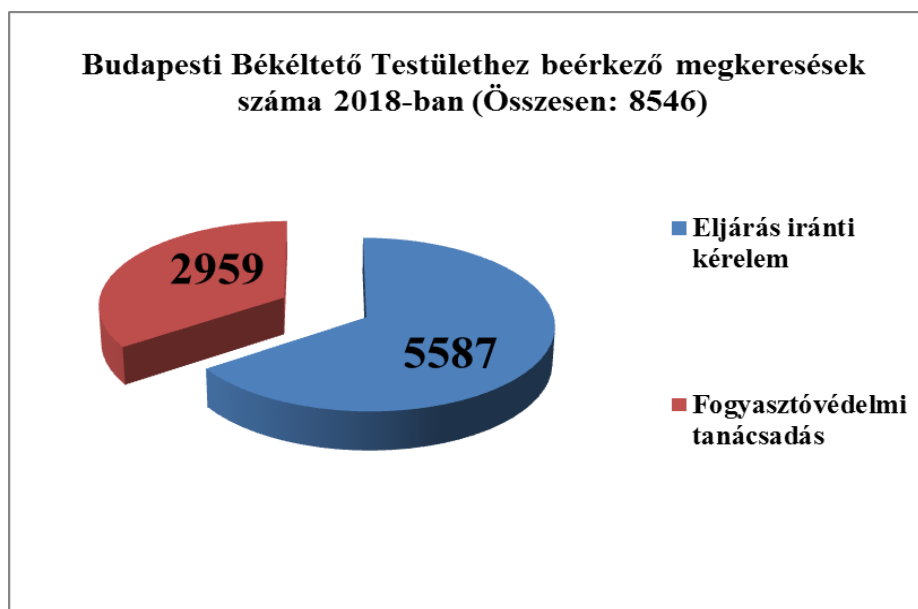
3. Végül külön szólnunk azokról a - fogyasztói visszajelzések alapján - nem teljesített ajánlásokról, amelyeket a fogyasztóvédelmi törvény értelmében nyilvánosságra hoztunk a Testület honlapján hónapról hónapra (a fogyasztói személyes adatok feltüntetése nélkül).<sup>164</sup>

---

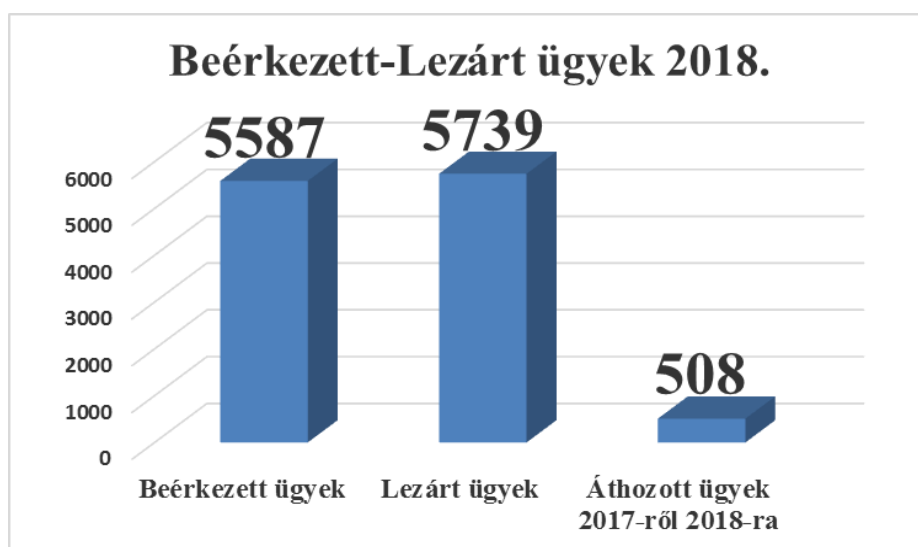
<sup>164</sup> „Fgytv. 36. § (1) Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét – legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével – nyilvánosságra hozza. A kézbesítési vélelemre tekintettel nyilvánosságra hozott ajánlások esetén, ha a kézbesítési vélelmet megdöntik, a békéltető testület haladéktalanul intézkedik a nyilvánosságra hozatal megszüntetéséről.”

## V. A Budapesti Békéltető Testület 2018. évi tevékenysége számokban

A békéltető testületi eljárás népszerűségét jól jelzi, hogy 2018-ban több mint nyolcezer (8546) megkeresés érkezett a Budapesti Békéltető Testülethez a fogyasztók és vállalkozások részéről. Ezekből közel háromezer (2959) ingyenes fogyasztóvédelmi tanácskérésre vonatkozott, míg több mint ötezer-ötszáz (5587) békéltető testületi eljárás lefolytatására irányuló kérelmet adtak be egy már fennálló vita rendezése érdekében.



Érdeemes szemügyre venni kifejezetten a már említett, 2018. évi, eljárás lefolytatása iránti kérelmek számát és összevetni a lezárt eljárásokkal is. Utóbbiak száma 5739, a 2017. évből 508 ügy áthozatalra került. Azaz az utóbbi kérelmek esetében az eljárások már 2018-ban zárultak le, figyelemmel azokra a határidőkre, amelyeket a fogyasztóvédelmi törvény rögzít.<sup>165</sup> 2018-ról a 2019. évre 343 ügyet hozott át a Testület.



<sup>165</sup> „Fgytv. 31. § (5) A tanács az eljárást az annak megindulását követő kilencven napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.” - Meg kell jegyeznünk, hogy az MKIK kötelezően használandó statisztikai programja nem teszi lehetővé az Fgytv. 36/A. § (2) bekezdés a, és c, pontjai alapján történő elkülönítést.

Megjegyezzük az előzőleg említett számadatok kapcsán azt is, hogy a beérkezett fogyasztói kérelmekre, illetve a már lezárt békéltető testületi eljárásokra vonatkozó számadatok magukban foglalják azon fogyasztói beadványokat is, amelyek az uniós békéltető honlapon ([www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)) érkeztek a Budapesti Békéltető Testülethez, és online vitarendezési eljárás lefolytatására irányultak.

A fentiekben közölt, tanácskéréseket, beérkezett kérelmeket és a lezárt ügyeket illető számok viszont nem tartalmazzák a Testület által működtetett hazai online tanácsadó ponthoz 2018-ban beérkezett és megválaszolt megkereséseket.

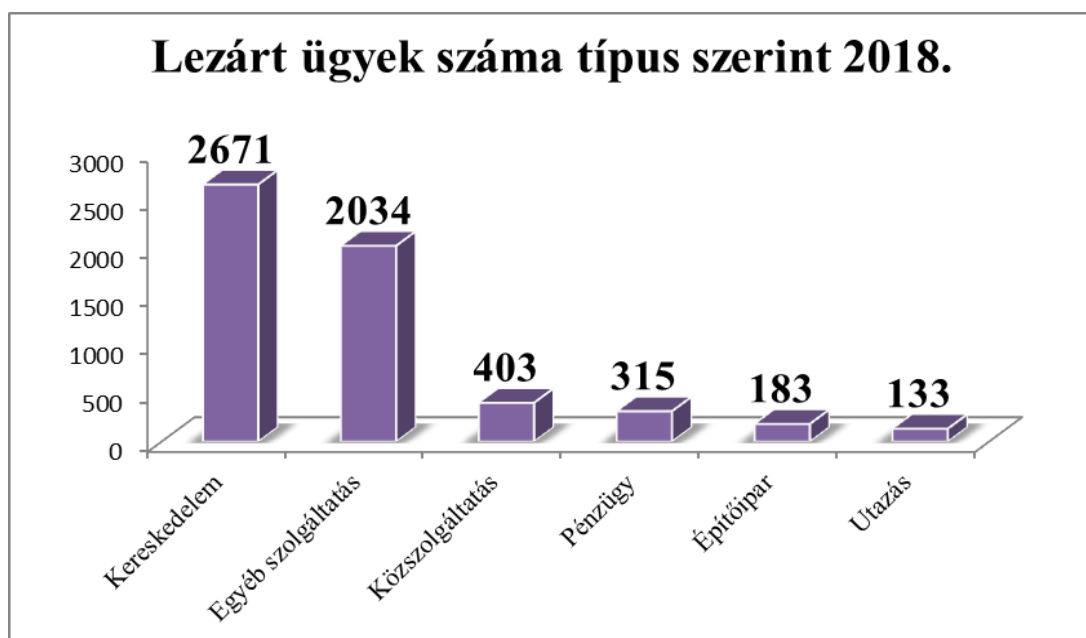
#### *A lezárt békéltető testületi eljárások megoszlása ügylípusok szerint*

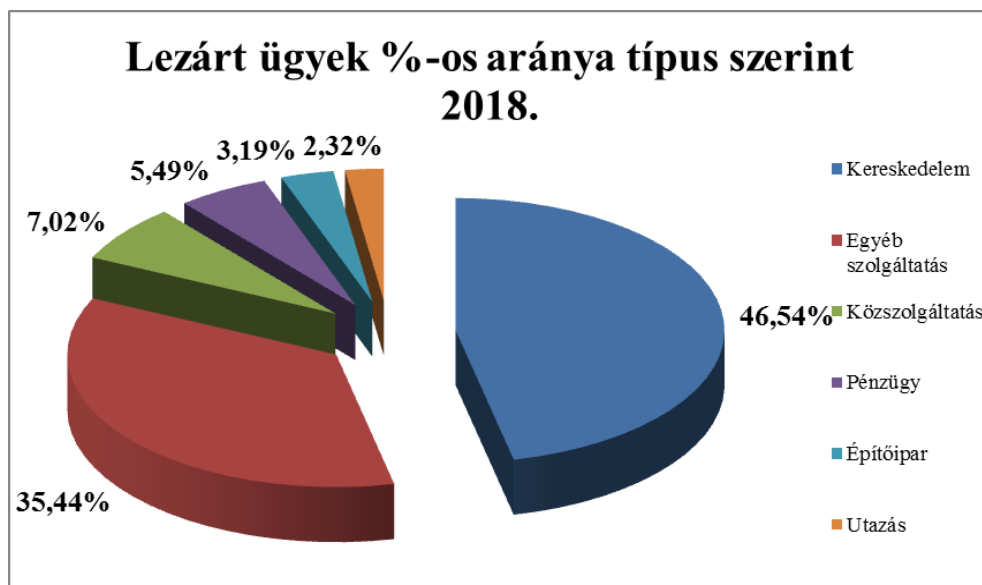
A korábbi évek tapasztalatai és tendenciái visszaköszönnek a 2018. évi számadatokban is.

E szerint továbbra is a legtöbb lezárt ügy (2671) a „Kereskedelem” ügylípusban született, ez után a sort csökkenő sorrendben az „Egyéb szolgáltatás” kategóriába (mint például: parkolási ügyek, javító-karbantartó szolgáltatások, személyszállítási szolgáltatások, elektronikus hírközlési szolgáltatás) tartozó ügyek követték a maguk 2034-es darabszámával.

Ezeket követik a közszolgáltatásokkal (például: földgáz-, távhő-, villamos energia szolgáltatás) kapcsolatos ügyek, majd a sort szintén csökkenő sorrendben a pénzügyi tárgyú, és az építőipari szolgáltatással összefüggő ügyek követik. Legvégül pedig az utolsó helyen (az ügyszámot tekintve) az utazási ügyek állnak.

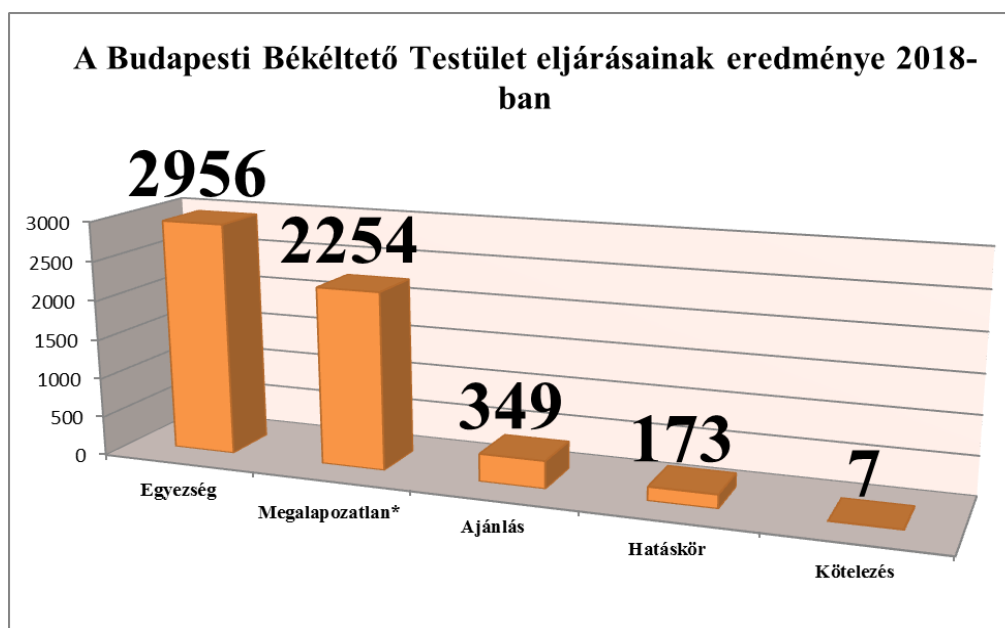
A lezárt békéltető testületi eljárások ügylípus szerinti megoszlását jól szemléltetik a következő táblázatok.





*Milyen eredménnyel végződtek a Budapesti Békéltető Testület eljárásai 2018-ban?*

A Budapesti Békéltető Testület előtt 2018-ban a leggyakrabban előforduló döntéstípus az egyezség volt, tehát a kérelmet benyújtó fogyasztók vitás ügyei legtöbbször rendeződtek az eljárásnak köszönhetően. Meg kell jegyeznünk, hogy e megállapítás alapjául nem az Fgytv. alapján meghozható döntéstípusokat vettük számba, hanem annak háttérében a fogyasztók és a vállalkozások azon visszajelzései állnak, amely szerint a vitás ügyben döntő momentum volt a Testület eljárása és ez utóbbi eredményeként került az ügy megoldásra. Az alábbi táblázat illusztrálja, hogy az eljárások több mint felében a felek megegyeztek. Ide tartoznak azok az eljárások például, amelyeknél a vállalkozás utóbb azért volt mégiscsak hajlandó a békés lezárásra, mivel a fogyasztó békéltető testülethez fordult, amelyről értesítette magát a kereskedőt is. Ennek hatására pedig utóbbi felülvizsgálta korábbi elutasító álláspontját, amelyet ennek okán a fogyasztói kérelem visszavonása követett.



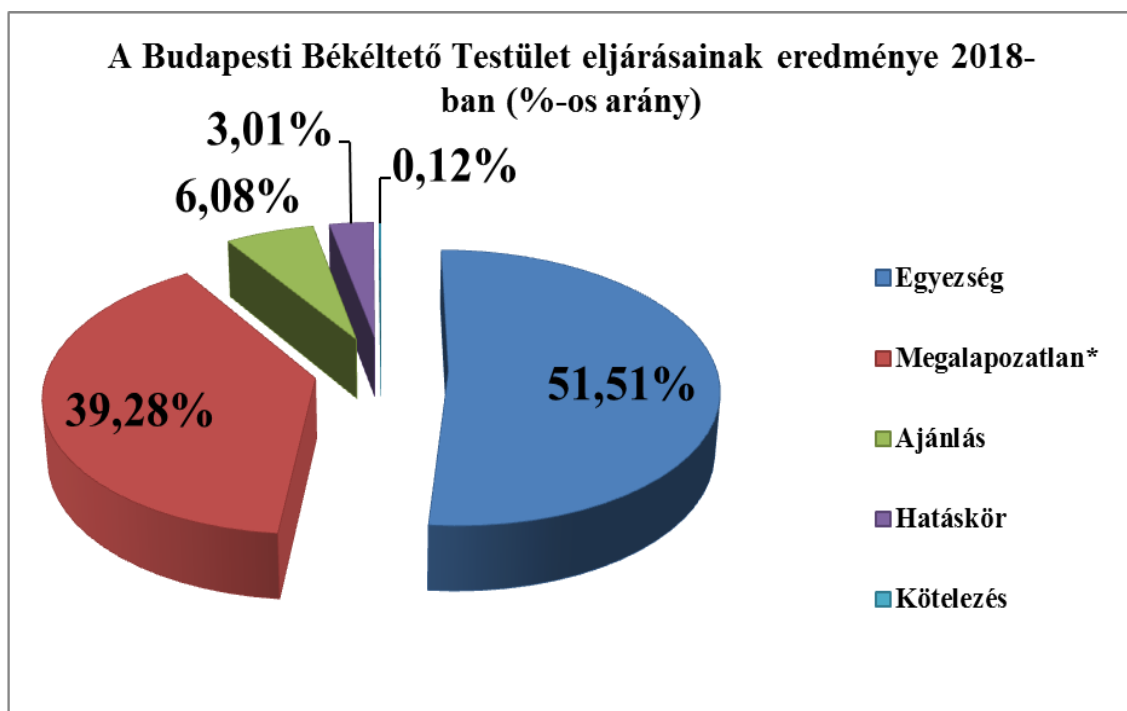
*\* meghallgatás kitűzése nélkül és meghallgatáson elutasított, valamint lehetetlenség miatt megszüntetett ügyek*

Jelentős ugyancsak azoknak az eseteknek a száma, amelyeknél a fogyasztó és a vállalkozás közösen kezdeményezték a már megindult eljárás megszüntetését, mivel utóbb a kérelemmel érintett cég teljesítette a fogyasztó igényét. Szintén a békéltető testülethez való fordulás játszott döntő szerepet a megegyezésben azokban az eljárásokban, amikor is az eljáró tanácsok már csak utólag, a meghallgatáson értesültek a rendelkezésre álló iratokból, miszerint a felek között a vita nem sokkal a meghallgatási időpontot megelőzően rendeződött.

Végül pedig itt szólnunk azokról az ügyekről, amelyekben a kérelmező békéltető testületi eljárást kezdeményezett, és ennek tényéről a vállalkozást is értesítette, ugyanakkor mindezek után már a hiányosnak bizonyult kérelem kiegészítésére nem volt szükség, mivel a kereskedő a felé tett jelzés hatására rendezte az ügyet a fogyasztóval.

Az eljárások eredményeként tehát leggyakrabban a felek között békés megállapodás született, ingyen, gyorsan, majd ez után következnek – csökkenő sorrendben – azok az ügyek, amelyek esetében a jogszabályok nem adtak módot a fogyasztó igényének teljesítésére, tehát a kérelem megalapozatlan volt. Ez után az ajánlás jellegű döntések jönnek, ide azok az eljárások tartoznak, amelyekben nem került sor egyezségekre és az adott kereskedő nem is tett alávétési nyilatkozatot, ugyanakkor a fogyasztói igény megalapozott volt (azonban itt meg kell jegyezni, hogy az ajánlások esetében – a már ismertetett vélelem alapján –, a vállalkozások önkéntes jogkövető magatartása eredményeként több mint háromszáz, további ügy rendeződött).

Csekély volt azoknak az eljárásoknak az aránya, amelyek esetében nem volt mód a Testület eljárására az ügy természete miatt, ha pedig esetleg az adott beadvány esetében a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) hatásköre volt megállapítható, úgy a PBT-hez történő áttételre került sor. A kötelezést tartalmazó határozatok aránya kapcsán jellemző, hogy e döntéstípus született a legkevesebb alkalommal 2018-ban.



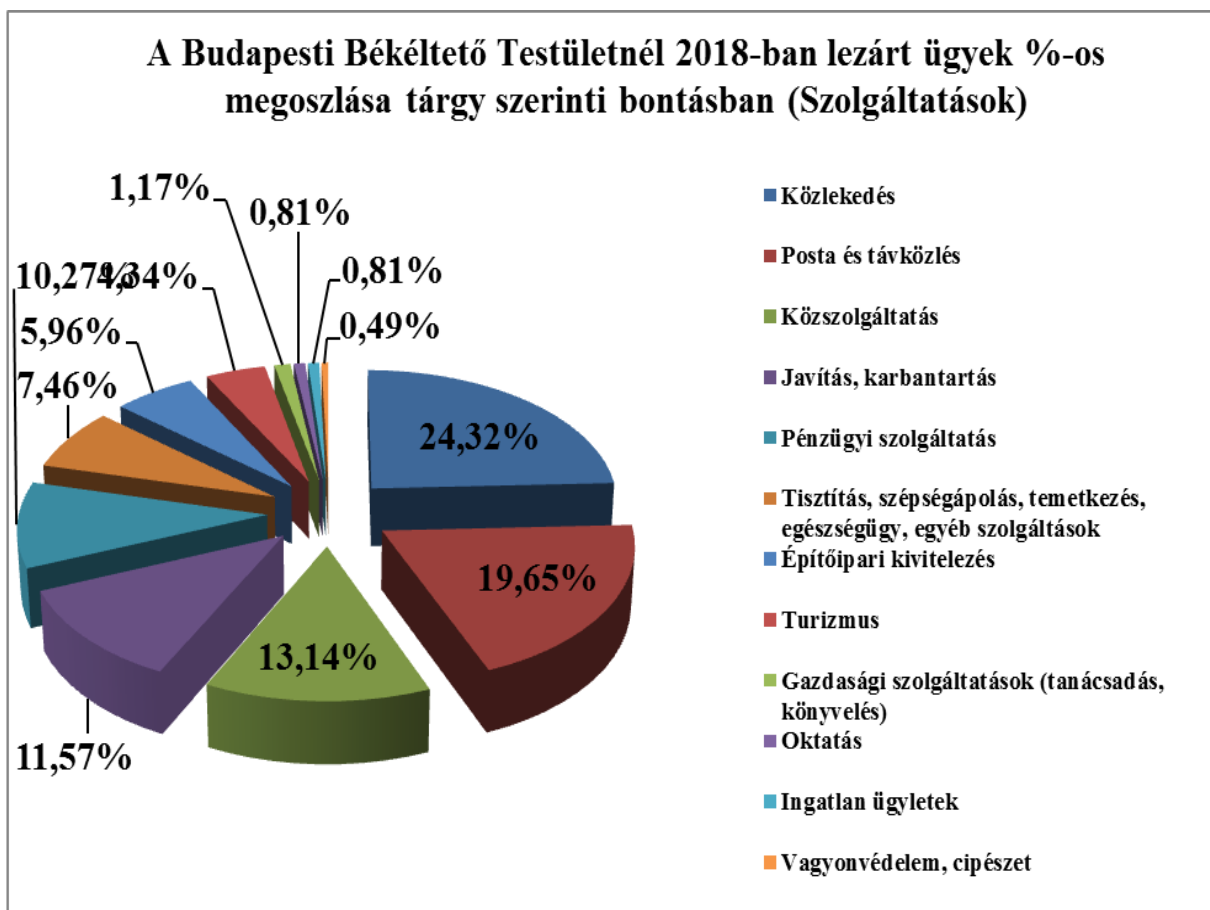
*\* meghallgatás kitűzése nélkül és meghallgatáson elutasított, valamint lehetetlenség miatt megszüntetett ügyek*

### A lezárt ügyek száma tárgy szerinti bontásban (Szolgáltatások)

Árulkodóak azok a szám adatok is, miszerint a fogyasztók milyen, különböző termékeket és szolgáltatásokat kifogásoltak 2018-ban. Az 5739 db. lezárt ügyből összesen 3068 db. függött össze valamilyen szolgáltatás igénybevételével.

A lenti táblázat jól mutatja, hogy a legtöbb alkalommal, azaz az ügyek közel egynegyedében (24,32%) az egyes szolgáltatástípusok közül az adott vita közlekedési szolgáltatás (például: légi-, vasúti-, autóbuszos személyszállítás) igénybevételével függött össze. Csökkenő sorrendben következnek 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 állnak a közszolgáltatások (13,14 %), úgymint a távhő-, villamos energia-, földgáz- és víziközmű-szolgáltatás, a hulladékgyűjtési közszolgáltatás (szemétszállítás) és a kéményseprő-ipari közszolgáltatás.

Ami pedig a legkevesebbszer panasz tárgyát képező szolgáltatásokat illeti, látható, hogy az oktatással (0,81 %) és a különböző ingatlanügyletekkel (0,81 %), illetve a vagyonszerzési, cipészeti szolgáltatással (0,49 %) gyűlt meg a bajuk legritkábban a fogyasztóknak.



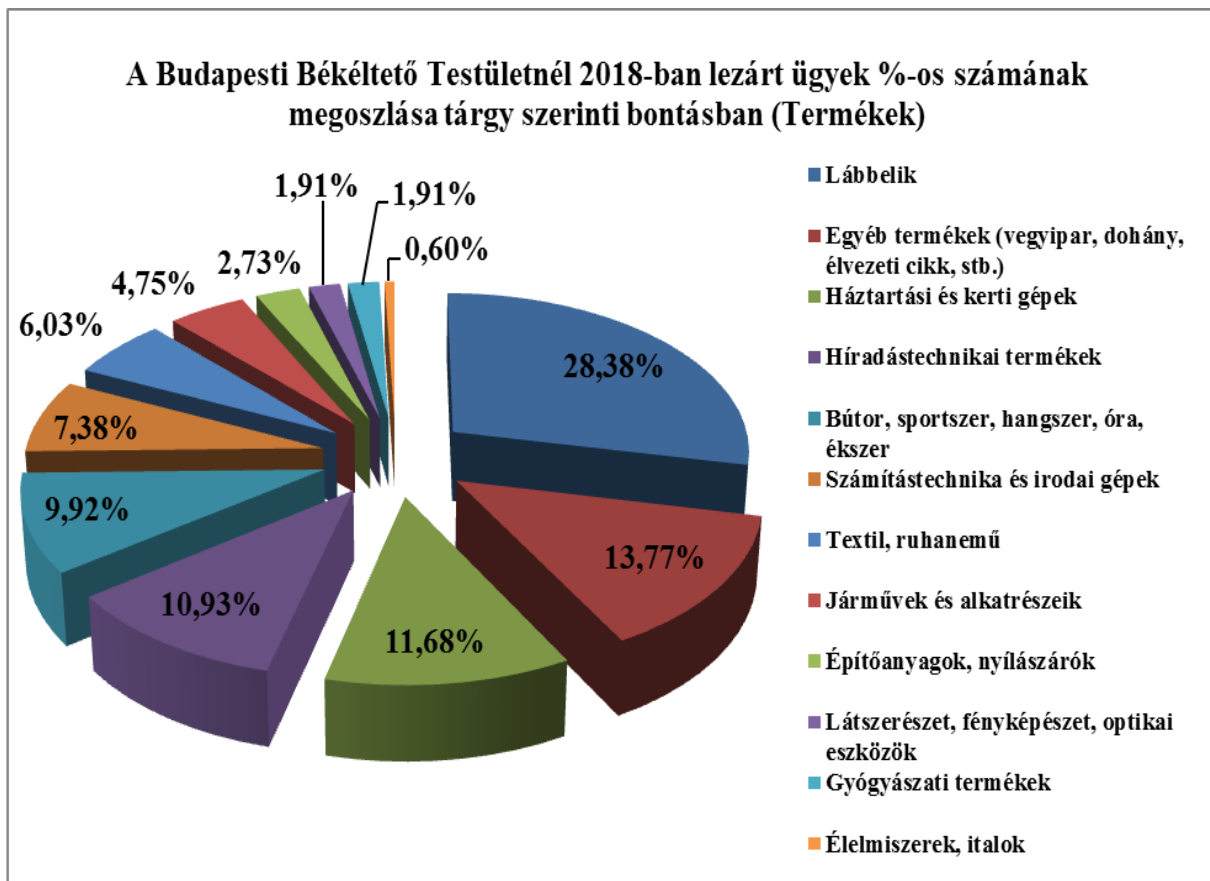
### A lezárt ügyek száma tárgy szerinti bontásban (Termékek)

Ami a Budapesti Békéltető Testület eljárásaiban kifogásolt egyes termékek körét illeti, az 5739 db. lezárt ügyből összesen 2671 db. 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 árucikkal (például: élvezeti cikkek, dohány- és vegyipari termékek) volt kapcsolatos a fogyasztóvédelmi probléma.

Csökkenő sorrendben, harmadik helyen (11,68 %) állnak a háztartási és kerti gépek, mint például a mosógép, mosogatógép, hűtőgép, gáztűzhelyek, kávéfőzők, stb.

Érdeemes ezúttal is megvizsgálni, hogy melyek 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.





## Vállalkozások, lakásszövetkezetek, társasházak, egyházak és civil szervezetek fogyasztóként történő fellépése

A Budapesti Békéltető Testület által nyújtott szolgáltatások keretében - az Fgytv. 2012. július 29-től hatályos módosítása eredményeként - nem csak a természetes személyek számára adott az ingyenes, gyors békéltető testületi eljárás lehetősége egy vállalkozással fennálló vitás ügy rendezése érdekében, hanem fogyasztóként már ugyanúgy kérelmet adhatnak be a mikro-, kis- és középvállalkozások, a társasházak és lakásszövetkezetek, egyházak és a civil szervezetek is.<sup>166</sup> 2018-ban – az előző évek tapasztalataihoz hasonlóan – az érintettek kevésbé éltek ezzel a jogorvoslati eszközzel (124 alkalommal).



Szintén a korábbi évek tendenciái köszönnek vissza azon számadatokban, amelyek szerint legtöbben a mikro-, kis- és középvállalkozások kezdeményezték a Budapesti Békéltető Testület eljárását 2018-ban (összesen 109-en) a nem magánszemély kérelmezők közül.

Ennél jelentősen kisebb azoknak a nem természetes személy fogyasztóknak a száma (14), akik társasházi minőségben nyújtottak be kérelmet, civil szervezet pedig ennél is kevesebb, mindössze egy alkalommal indított eljárást.

<sup>166</sup> „Fgytv. 2. § E törvény alkalmazásában: a) fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentieken túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentieken túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is.”

Hozzáteesszük, hogy a nem természetes személy fogyasztói kör esetében a fogyasztóvédelmi vitás ügyek háttérében álló okok rendszerint hasonlóak azokhoz, amelyek a természetes személy fogyasztók (magánszemélyek) oldalán merülnek fel kifogásként egy másik vállalkozással szemben.



Ami a benyújtott kérelmek tárgyát illeti, legtöbbször a kereskedelmi ügýtípussal voltak kapcsolatosak a beadványok, így többek között kellékszavatossági-, jótállási igények érvényesítésével függtek össze vagy éppen olyan vitákkal, amely távollevők között kötött szerződésekkel (ezen belül is internetes vásárlással) függtek össze.

Csökkenő sorrendben ezt követik azok a kérelmek, amelyek az „Egyéb szolgáltatások” körébe voltak sorolhatóak, és szemlélteti az is az ügyek tárgyának sokszínűségét, hogy ezen belül megtalálhatóak voltak például a parkolási bírságokból, a meg nem fizetett úthasználati díjából és ennek okán ismét a pótdíjazásból, elektronikus hírközlési szolgáltatásokból (tipikusan mobiltelefon-előfizetések) vagy épp a postai szolgáltatás igénybevételéből fakadó kifogások.

Végül ezt követték a közszolgáltatások témaköréhez tartozó beadványok, amelyek között előfordult ugyanúgy villamos energia-, víziközmű-, földgáz-szolgáltatás vagy éppen kéményseprő-ipari- és hulladékgazdálkodási közszolgáltatás (azaz szemétszállítás) is.

## VI. Tájékoztatás, tanácsadás

A Budapesti Békéltető Testülethez érkező fogyasztói és vállalkozói kérdéseket két különböző kategóriába lehet sorolni. Ide tartoznak azok a megkeresések, amelyek kimondottan a békéltető testületi eljárásra, feltételeire, a meghozható döntések egyes típusaira és egyéb szabályokra vonatkoznak.<sup>167</sup>

Ezzel párhuzamosan viszont számos olyan érdeklődést kap a Testület és válaszol meg, amelyek már nem is az eljárással, hanem a fogyasztóvédelmi jogokkal, kötelezettségekkel függenek össze. Ez a megállapítás igaz a fogyasztók esetében, de ugyanúgy a vállalkozásoknál is, amelyek ugyancsak tanácsot szeretnének, hogy egy adott ügyben a fogyasztó milyen jogokat gyakorolhat és hogyan rendelkeznek adott esetben a fogyasztóvédelmi tárgyú jogszabályok.

A fentiek okán már 2012. július 29. óta szerepel az a fogyasztóvédelmi törvényben, hogy a békéltető testületek feladata a fogyasztóvédelmi tanácsadás is a fogyasztók és vállalkozások számára, a fogyasztókat megillető jogokról és kötelezettségekről.<sup>168</sup> Ezzel függ össze, hogy a Budapesti Békéltető Testület az előbb említett dátumot megelőzően sem utasította vissza az ilyen megkereséseket és már 2011 óta segít ebben is a fogyasztóknak és a vállalkozásoknak.

Egyébként jól látszik az, hogy az érintettek ezt egyértelműen igénylik is, hiszen a fogyasztóvédelmi tanácsadás nagy népszerűségnek örvend, és ezt a lehetőséget sokan igénybe veszik, legyen szó akár a Testület székhelyén folytatott személyes tanácsadásról, akár pedig a hasonló céllal szervezett, kihelyezett fogyasztóvédelmi tájékoztatást szolgáló rendezvényeinkről.

### *Tanácsadás, ügyfélszolgálat a Budapesti Békéltető Testületnél*

Azért, hogy a Testület eleget tegyen a már vázolt igényeknek, már korábban is tanácsadási- és ügyfélszolgálati rendszert épített ki. Ennek megfelelően az érdeklődők több különböző csatornán is feltehetik kérdéseiket, lehetőség van erre e-mailben, faxon és postai úton, telefonon és személyesen is. Ezzel függ össze, hogy már évek óta benyújthatóak az eljárás lefolytatása iránti kérelmek a Testület internetes honlapján, elektronikus formában is (a [www.bekeltet.hu](http://www.bekeltet.hu) honlapot már évek óta üzemeltetjük), vagy épp igénybe vehető a kifejezetten ebből a célból fejlesztett ingyenes mobilapplikáció.

A tapasztalatok szerint mindezek népszerűek a fogyasztók és vállalkozások körében, hiszen az internet korában már kényelmesebb a számítógép előtt intézni az ügyeket. Természetesen,

---

<sup>167</sup> „Fgytv. 26/A. § (1) A békéltető testület bárki kérésére köteles haladéktalanul, írásban vagy más megfelelő formában tájékoztatást adni a hatásköréről, illetékességéről, eljárásának szabályairól és költségeiről, a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hozatalának feltételeiről, a határozatok kikényszerítésének módjáról, az ajánlás és a kötelezést tartalmazó határozat hatályon kívül helyezésének feltételeiről, és arról, hogy a békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.”

<sup>168</sup> „Fgytv. 18. § (1) A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.”

aki a személyes ügyintézést részesíti előnyben, ugyanúgy a Budapesti Békéltető Testület székhelyén is leadhatja a kérelmet, de erre lehetőség van az előbb említettek szerint postán, illetve faxon szintén.

### *A fogyasztóvédelmi tanácsadás tapasztalatai*

Érdekesség, hogy a fogyasztóvédelmi tanácsadást kérők aránya az egyes hónapok szerinti megoszlást tekintve sosem egyenletes, hanem egyes időszakokban emelkedik a Testülethez forduló fogyasztók és vállalkozások száma, míg máskor visszaesés figyelhető meg. A karácsonyi ünnepek előtti időszak vagy épp a más hasonló ünnepek vagy leárazások alkalmával általában emelkedés figyelhető meg, a nyári hónapokban pedig rendszerint kevesebben kérnek tanácsot, mint máskor.

A fentiek egyébként jól mutatják azt is, hogy a fogyasztók a leárazásokat követően szembesülnek az adott termék hibájával és az ilyenkor gyakorolható fogyasztóvédelmi jogokról érdeklődnek, vagy épp arról, köteles-e a kereskedő cserélni az ajándékba szánt árucikket, ha az nem tetszik a megajándékozottnak.

Mindezekkel függ össze az is, hogy az egyes tanácskérések tárgya meglehetősen széleskörű. Így jelentős a hibás teljesítéssel, kötelező jótállással összefüggő kérdések száma, amelyek többek között az első hat hónapon belül előjött meghibásodásokra, a jogérvényesítési lehetőségekre és a hibabejelentés esetén követendő vállalkozói magatartásra vonatkoznak. E körben a határidőkről is többen kérdeznek, sokszor olyan hibák esetében, amelyeket csak a vásárlást követő hat hónapot követően ismertek fel, amikor is már nem áll fenn hibás teljesítési vélelem.

Az ez esetben gyakorolható fogyasztóvédelmi jogok visszatérő elemét képezik a kérdéseknek, csakúgy, mint az, hogy a kellékszavatossági-, jótállási ügyeknél hogyan alakul a fogyasztó és a vállalkozás bizonyítási kötelezettsége, amely a hiba időpontjára és annak okára vonatkozik. Többször érdeklődnek a fogyasztók emellett a szakvélemények elkészíttetésének lehetőségéről, kitől lehet és milyen díjtételért cserébe ilyen szolgáltatást kérni.

Az egyre erősödő fogyasztói tudatosság, mint tendencia mellett azonban többször az alapvető fogyasztóvédelmi ismeretek hiánya is megfigyelhető még, ami akár a kellékszavatossági jogok sorrendjére, akár a kötelező jótállás jelentésére vonatkozik.

A speciális értékesítési formák esetében az internetes vásárlással, azaz a távollevők között kötött szerződésekkel kapcsolatosan sokan érdeklődnek, és kérnek tanácsot az ilyenkor gyakorolható fogyasztóvédelmi jogokról. Rendszerint akkor, amikor a webáruház közli a fogyasztóval, hogy elutasítja a tizennégy napos indokolás nélküli elállási jogát. Értelemszerűen ekkor az a fogyasztók kérdése, hogy erre pontosan milyen esetekben van módja a cégnek.

Szintén a fogyasztók által érvényesíthető jogokkal, azok mibenlétével függnek össze azok a tanácskérések, amelyek például javító-karbantartó- vagy építőipari szolgáltatások igénybevétele folytán merültek fel, a megrendelt munkák hibás teljesítése okán.

A közszolgáltatásokat érintő kérdések szintúgy jellemzőek, ami igaz akár a különféle szolgáltatások esetében érvényes elévülési időre, akár pedig arra az esetre, ha a fogyasztó több

százezer forintos fizetési felszólítást kapott a szolgáltatóról, mert utóbbi szerint szabálytalan vételezés történt az adott ügyben. A fogyasztókat ilyenkor megillető jogokról többen érdeklődtek, csakúgy, mint azokkal a vitás esetekkel kapcsolatosan, amikor is már sor került az adott követelésnek a közszolgáltató általi eladására egy követeléskezelő részére.

Említést kell tenni egyúttal az elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos tanácskéregekről, amelyek például a mobiltelefon-, internet- vagy épp a televízió-előfizetés során nyújtott szolgáltatás hibájával és a fogyasztók számára járó kötbérrel függték össze, de ugyanúgy itt is népszerűek voltak azok a kérdések, amelyek az elektronikus hírközlés esetében érvényes elévülési idő határidejére vonatkoztak.

Megjegyezzük azt is, hogy a fentiekén túlmenően a Testület nem egyszer találkozik olyan megkeresésekkel, amelyek a fogyasztóvédelmi tanácsadás kereteit meghaladják, akár a vitás ügy tárgyát, akár annak aktuális státuszát tekintve. Az előző esetben tartoznak például az olyan kérdések, hova lehet fordulni a szomszédokkal fennálló vita, esetleg birtokháborítás esetében. De említést kell tenni azokról az esetekről is, amelyben ugyan fogyasztóvédelmi tárgyú ügyről van szó, azonban az már olyan szakaszba jutott, hogy már békéltető testületi eljárást sem lehet indítani, mert például már hónapok óta történik a végrehajtási eljárás eredményeként a fogyasztó számlájára érkező összegek levonása.

Emellett, külön meg kell említeni azokat a tanácskéregeket, amelyek még nem békéltető testület előtt lévő, de már konkrét, vitás ügyekre vonatkoztak, az iránt tudakozódva, hogy a bemutatott bizonyítékok, okiratok és az elmondott történések fényében az általános fogyasztóvédelmi előírások hogyan értelmezhetőek az adott esetre vonatkoztatva. Ez leginkább a kereskedők részéről fordult elő. Ezzel függ össze, hogy vállalkozások nélkül nincs hatékony fogyasztóvédelem, ezért 2018-ban szintén kiemelt kérdésként kezelte a Testület az ilyen jellegű tanácskéregeket. Az elektronikus vásárlások térnyerését mutatta pedig, hogy több mikro-, kis- és középvállalkozás érdeklődött az e-kereskedelmi tevékenységre vonatkozó fogyasztóvédelmi kötelezettségekről.

Ezen kívül is, a hagyományos, bolti értékesítés kapcsán többször a fogyasztói kellékszavatossági-, jótállási igények intézése kapcsán érkezett kérdés, akár a vállalkozásokat terhelő jegyzőkönyv-felvételi kötelezettséggel, akár más tárgykörrel kapcsolatosan.

Megjegyezzük egyúttal azt is, hogy a Budapesti Békéltető Testülettel nem csupán a székhelyén találkozhattak a fogyasztók és vállalkozások, hanem számos, kihelyezett tanácsadás és tájékoztatás alkalmával ösztönöztük a fogyasztóvédelmi ismeretek széleskörű elterjedését, karöltve a békéltető testülethez fordulás lehetőségének népszerűsítésével.

Mindezekről bővebben is szót ejtünk a következő fejezetben.

## VII. A Testület szolgáltatásai a fogyasztók és a vállalkozások érdekében

A Budapesti Békéltető Testület 2018-ban is rendkívül lényegesnek tekintette azt, hogy a fogyasztók és vállalkozások mind nagyobb számban szerezzenek tudomást a békéltető testületi eljárásról. A korábbi években elkezdett széleskörű kommunikációs tevékenységét folytattuk, sőt azt kibővítettük.

Ugyanis kiemelten fontosnak tartjuk a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara (BKIK) szerepét és vállalkozói érdekképviselői tevékenységét is. Vállalkozások nélkül nincsen hatékony fogyasztóvédelem, és a BKIK többek között a gazdaságfejlesztési- és szervezési feladatai, az üzleti forgalom biztonságának és a piaci magatartás tisztességének megőrzésével lényegesen hozzájárul a magasabb szintű fogyasztóvédelem biztosításához.

Elengedhetetlennek tartjuk ezért, hogy a fogyasztók és a vállalkozások többek között a BKIK fenti szerepéről is tájékoztatást nyerjenek a Testület különböző programjai során, hiszen a kereskedelmi és iparkamarák és a mellettük működő békéltető testületek, ki-ki a saját maga eszközével hatékonyan és egyenrangú partnerként segíthetik és segítik is a vállalkozásokat a fogyasztóbarát és jogkövető magatartás tanúsítása érdekében.

Épp ezért a BKIK szerepét és feladatait is népszerűsítjük például az egyes kihelyezett fogyasztóvédelmi tájékoztató rendezvények, vagy akár a többi programunk keretében, sőt számos kezdeményezésre – mint az a későbbiekből ki fog derülni – a BKIK-val közös szervezésben került sor 2018-ban.

Mindezek mellett kiemelt szerepet kapott a békéltető testületi tagokkal történő folyamatos kapcsolattartás is, elősegítendő az egységes testületi jogalkalmazást, és a fogyasztóvédelmi joggyakorlat továbbfejlesztését. Ez egyébként összefonódott azon célunkkal, hogy tovább erősítsük a fogyasztóknak és a vállalkozásnak a Testületbe vetett bizalmát is.

### *Kapcsolattartás a vállalkozásokkal*

A korábbi évek során már jó kapcsolatot alakítottunk ki a fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatására köteles vállalkozásokkal.<sup>169</sup>

Ezt az a felismerés vezette, miszerint elengedhetetlen a Testület elsődleges céljához, azaz az egyezségek eléréséhez és a kereskedői együttműködéshez, hogy a vállalkozások bízzanak a békéltető testületi eljárásban, annak szakmaiságában és ne idegenkedjenek attól. Ez esetben ugyanis a tapasztalatok szerint sokkalta nagyobb arányban kerül sor a fogyasztóvédelmi vitás ügyek békés rendezésére, és az abban jelentős szerepet játszó egyezségi ajánlatok megtételére.

---

<sup>169</sup> „Fgytv. 17/D. § (1) A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Szt.) hatálya alá tartozó, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás köteles fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatni.

(2) A fogyasztóvédelmi referens feladata a vállalkozás fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése, a vállalkozás alkalmazottai részére a fogyasztóvédelmi szemlélet erősítését, valamint a fogyasztóvédelmi szabályok ismeretének elmélyítését elősegítő fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés rendszeres szervezése. A fogyasztóvédelmi referens kapcsolatot tart a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.”

A 2018. évet a fentiek szellemiségében folytattuk és több, különböző programmal és szolgáltatással is megszólítottuk a vállalkozásokat.

Így részt vettünk és kihelyezett fogyasztóvédelmi tanácsadással segítettünk a vállalkozásoknak – és a fogyasztóknak – az utazási irodák kiállítói részvételével megvalósuló 2018-as Utazás Kiállításon<sup>170</sup>, de ugyanúgy jelen volt a Testület és kihelyezett fogyasztóvédelmi tájékoztatással segítette – többek között a kiállító cégeket – a 2018. évi Construma építőipari szakkiállításon<sup>171</sup> is.

Szintén a vállalkozásokkal való együttműködés eredményeként került sor kihelyezett fogyasztóvédelmi tanácsadásra 2018 márciusában, a „Fogyasztók Napja” alkalmából az Auchan különböző áruházaiiban<sup>172</sup>, míg 2018 augusztusában pedig a Media Markt üzleteiben<sup>173</sup>.

Emellett a kereskedőknek is szólt a Budapesti Békéltető Testület 2018 szeptemberében megvalósított azon programja, amelynek során nyílt napokat tartottunk azért, hogy munkánkat mind a fogyasztók, mind pedig a vállalkozások is megismerjék testközelből.

Egyúttal nem feledkeztünk meg a jövő vállalkozóiról sem és a fiatalabb generáció fogyasztói ismereteinek megalapozásáról és erősítéséről, épp ezért fogyasztóvédelmi előadást tartottunk a Budapesti Gazdasági Egyetem (BGE) Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Karának hallgatói számára, a BGE felkérésére.<sup>174</sup>

A legfiatalabbak számára pedig ugyancsak 2018-ban, a BKIK-val közösen indított fogyasztóvédelmi program keretében huszonkettő fővárosi középiskola mintegy ezerkétszáz diákjának a fogyasztói ismereteit javítottuk, amellett, hogy - többek között - a BKIK-nak a gazdaságban betöltött szerepéről és feladatairól, szerepéről is beszámoltunk az ingyenes fogyasztóvédelmi oktatások keretében.<sup>175</sup>

Ezzel célunk volt a tudatos fogyasztóvá nevelés, valamint a fiatalok jövőbeni vállalkozó kedvének megalapozása és szakmai tudásuk erősítése.

A középiskolások ugyanis a mindennapokban számtalan kereskedői ajánlattal találkoznak, akár az áruházakban, de még inkább az interneten, így különösképpen felértékelődik a tudatos fogyasztói döntéshozatal szerepe.

---

<sup>170</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/a-budapesti-bekelteto-testulet-iden-is-kihelyezett-tanacsadassal-varja-az-utazas-kiallitasra-latogato-fogyasztokat-es-vallalkozasokat-3/>

<sup>171</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/kihelyezett-fogyasztovedelmi-tajekoztatas-a-construma-kiallitason/>

<sup>172</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/a-budapesti-bekelteto-testulet-ingyenes-kihelyezett-fogyasztovedelmi-tanacsadassal-segiti-a-fogyasztokat-kilenc-kulonbozo-auchan-aruhazban/>

<sup>173</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/a-budapesti-bekelteto-testulet-ingyenes-fogyasztovedelmi-tanacsadasa-a-media-markt-uzletekben-2/>

<sup>174</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/a-budapesti-bekelteto-testulet-eloadasa-a-budapesti-gazdasagi-egyetem-hallgatoinak/>

<sup>175</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/fogyasztovedelmi-oktatas-a-kozepiskolakban-a-cel-a-tudatos-fogyasztova-nevelse-segitunk-a-jovo-fiatal-vallalkozoinak/>

Magabiztos fogyasztóvédelmi ismeretekkel pedig akkor rendelkeznek a diákok, ha erre megtanítják őket, akár gyakorlati példák útján, de ugyanúgy a vállalkozó kedvüket is megalapozhatják, segíthetik ezek az ismeretek.

Legnagyobb örömünkre egyébként a kezdeményezés rendkívül pozitív fogadtatást nyert minden egyes oktatási intézményben és a diákok, tanárok nagy érdeklődést mutattak a fogyasztóvédelmi ismeretek iránt.

A BKIK és a Testület közös fogyasztóvédelmi oktatási programjában a következő, fővárosi középiskolák vettek részt:

1. Alsóerdősi Bárdos Lajos Általános Iskola és Gimnázium
2. BGSZC Belvárosi Gazdasági Szakgimnáziuma
3. BGSZC Békésy György Szakgimnáziuma és Szakközépiskolája
4. BGSZC Csete Balázs Szakgimnáziuma
5. BGSZC Terézvárosi Kereskedelmi és Közgazdasági Szakgimnáziuma és Szakközépiskolája
6. BGSZC Vásárhelyi Kereskedelmi Szakgimnáziuma
7. Bp X. Kerületi Zrínyi Miklós Gimnázium
8. Budapest IX. Kerületi Leövey Klára Gimnázium
9. Budapest XIII. Kerületi Ady Endre Gimnázium
10. Budapest XVIII. Kerületi Vörösmarty Mihály Ének-zenei Nyelvi Általános Iskola és Gimnázium
11. Budapesti Gazdasági Szakképzési Centrum Károlyi Mihály Két Tanítási Nyelvű Közgazdasági Szakgimnáziuma
12. Budapesti Gazdasági SZC Varga István Kereskedelmi, Közgazdasági Szakgimnáziuma és Szakközépiskolája
13. Budapesti Komplex SZC Kaesz Gyula Faipari Szakgimnáziuma és Szakközépiskola
14. Budapesti Műszaki Szakképzési Centrum Neumann János Számítástechnikai Szakgimnáziuma
15. Budapesti VIII. Kerületi Vörösmarty Mihály Gimnázium
16. Dózsa György Gimnázium és Táncművészeti Szakgimnázium
17. Kispesti Deák Ferenc Gimnázium
18. Kodály Zoltán Ének-zenei Általános Iskola, Gimnázium és Zenei Alapfokú Művészeti Iskola
19. Újpesti Csokonai Vitéz Mihály Általános Iskola és Gimnázium
20. Uzsoki Leánykollégium
21. XVI. Kerületi Táncsics Mihály Általános Iskola és Gimnázium
22. XX. Kerületi Kossuth Lajos Gimnázium

Mindezek mellett további eszközökkel is ösztönöztük a kereskedők fogyasztóbarát magatartását, ezt szolgálták a számukra kiadott ajánlásaink a gyakori vitás fogyasztóvédelmi ügyek elkerülése érdekében, vagy éppen az egyezséget kötő vállalkozásokról vezetett pozitív lista rendszeres közzététele is.



A Budapesti Békéltető Testület 2018-ban tovább erősítette sajtótevékenységét.

Ennek keretében több sajtóközleményt is kiadott az előtte lévő gyakori vitás ügyek tapasztalatairól, azok okairól, így javítva a fogyasztói ismereteket a közvélemény, és mind a fogyasztók, mind pedig a vállalkozások körében.<sup>176</sup>

---

<sup>176</sup> A Budapesti Békéltető Testület 2018-ban kiadott sajtóközleményeinek listája:

1. Mit tehet az a fogyasztó, akinél az áramszünet kárt okozott? Áramszünet miatt tönkrement a háztartási készülék? Igazolnia kell a szolgáltatónak, hogy nem lépte túl a feszültség rögzített mértékét! (2018.01.04.)
2. Testközelből, szakmai gyakorlat keretében nyernek a hallgatók betekintést a békéltetésbe. Együttműködés a Budapesti Békéltető Testület és a Pázmány Péter Katolikus Egyetem Jog- és Államtudományi Kara között. (2018.02.06.)
3. Új, energiatakarékos mosógép vásárlása esetén mi történik a régivel? (2018.03.01.)
4. Fővárosi Ítéletábró: még a körütekintő fogyasztótól sem várható el, hogy észrevegye a használt autó rejtett hibáját! Mit tehet a fogyasztó, ha az autó hibája csak a vásárlás után jön elő? (2018.03.04.)
5. „Kozmetikai cikkek és parfümök értékesítése az interneten vagy egy árubemutatót követően. Mire kell figyelniünk, ha ilyen termékeket vásárolunk és esetleg mégsem felel meg az elvárásainknak?” (2018.03.06.)
6. E-matrica, kedvező változások a fogyasztók számára! (2018.03.09.)
7. 20 éves a fogyasztóvédelmi törvény országos konferencia (2018.03.21.)
8. Vita az online vásárlásnál? Idáig több mint hatmillió forintot spórolt meg az online vitarendezés Magyarországon a fogyasztóknak 2017-ben! (2018.03.26.)
9. Kellő körütekintéssel elkerülhető a parkolási bírság! (2018.04.19.)
10. A fogyasztók érdekében – az áramszámláknak is érthetőnek és követhetőnek kell lenniük, ellenkező esetben akár kötbér járhat! Döntött a Kúria! (2018.05.02.)
11. Országos békéltető testületi szakmai konferencia (2018.06.08.)
12. Jobb tájékoztatás, szélesebb körű felmondási jog, szigorodó szabályok – nagyobb védelmet élveznek az utazók 2018. július elsejétől! (2018.06.27.)
13. 400.000 Ft-ja bánta a fogyasztónak, hogy nem használta az értékmegőrzőt! Mindig figyeljenek erre a strandokon és a fürdőkben! (2018.07.04.)
14. Szükséges a használtautó-kereskedők összefogása a fogyasztókért! Miért verik át, és hol a fogyasztókat az autóvásárlásoknál? (2018.07.26.)
15. Csak kibontás után derül ki, hogy sérült a megrendelt termék - Mit tehetnek a fogyasztók? (2018.08.02.)
16. Iskolakezdés, nagybevásárlások, diákigazolványok érvényessége, utazási kedvezmények... - A Budapesti Békéltető Testület jótanácsai az iskolások szüleinek és a hallgatóknak (2018.08.09.)
17. A Budapesti Békéltető Testület idei első félévének tapasztalatai. Hatékony vitarendezés, fogyasztóvédelmi tanácsadás. Határon átnyúló, online panaszok. Fogyasztóbarát budapesti vállalkozások. (2018.08.10.)
18. Kicszerélik-e az iskolatáskát, ha elszakad? Mi van akkor, ha a gyermeknek nem tetszik a megvett cipő? Mire figyeljenek a szülők és a hallgatók az iskolakezdéskori nagy leárazásoknál? (2018.08.16.)
19. Nyílt napok a Budapesti Békéltető Testületnél (2018.09.06.)
20. Mire figyeljenek a fogyasztók a last minute utaknál és ajánlatoknál? (2018.09.07.)
21. Mérőóra-csere miatt becsengettek a szolgáltató emberei? – Ezekre figyeljenek a fogyasztók! (2018.09.13.)
22. Úgy adták el a kocsit a fogyasztónak, hogy az soha nem is volt a vállalkozásé! Nem mindegy, hogy közvetítőtől vagy kereskedőtől vásárolunk autót! (2018.09.21.)
23. Fogyasztóvédelmi forródrót a Ryanair-károsultaknak! A Budapesti Békéltető Testület hétvégén is várja az érintett fogyasztók telefonhívását! (2018.09.29.)
24. Hogyan vegyenek a fogyasztók használtautót? Próbaút, árulkodó külső jelek, állapotfelmérés – mik a lehetséges buktatók? (2018.10.18.)
25. Tudatos hallgatók – tudatos fogyasztók! Együttműködés a Budapesti Békéltető Testület és a Károli Gáspár Református Egyetem Állam- és Jogtudományi Kara között (2018.10.26.)
26. Fogyasztóvédelmi oktatás a középiskolákban – a cél a tudatos fogyasztóvá nevelés! Segítünk a jövő fiatal vállalkozóinak! (2018.11.06.)
27. A Budapesti Békéltető Testület parkolási tanácsai a fogyasztóknak (2018.12.12.)
28. Még van pár nap karácsonyig és a karácsonyi ajándékvásárlás hajrájában néhány hasznos fogyasztóvédelmi tanács jól jöhet! Mire ügyeljünk a karácsonyi ajándékvásárlás során? A Budapesti Békéltető Testület tanácsai a fogyasztóknak (2018.12.19.)

Emellett – éves szinten – minden eddignél több sajtótájékoztató került megtartásra annak érdekében, hogy a sajtó képviselői személyesen is találkozzanak a Testülettel, így, és ezúton is átadva számukra a közölni kívánt hasznos ismereteket. Így például sajtótájékoztatót tartottunk a különálló, nemzeti online fogyasztóvédelmi tanácsadó pont – amelyet a Testület működtet – tapasztalatairól, az építőipari munkákkal és lakásfelújítással kapcsolatos gyakori ügyek tendenciáiról, a földgáz- és villamosenergia-szolgáltatás kapcsán a leghasznosabb tudnivalókról, az utazási ügyek hátterében álló gyakori okokról, és végül a 2018. év első félévére lezárultával a fogyasztóvédelmi békéltetés legfrissebb tapasztalatairól.<sup>177</sup>

Mindezek eredménye volt az, hogy a Testület folyamatosan szerepelt a médiában, legyen szó akár az online- vagy nyomtatott újságokról, akár az egyes rádió- és televízió-csatornákról. Emellett is rendszeresen fogadtuk és megválasztuk azokat a megkereséseket a média részéről, amelyek egy-egy fogyasztóvédelmi részterület vagy épp egy-egy konkrét, vitás ügy kapcsán érkeztek.

A média egyúttal fogyasztóvédelmi hírforrásként tekintett internetes honlapunkra is, hiszen nem egyszer előfordult, hogy olyan cikket láttunk viszont az újságok hasábjain, amelyeket a Testület tett közzé egyszerű hírként, és amiről külön sajtóanyag nem került kiadásra a média felé.

#### *„Mindennapi fogyasztóvédelem” című kiadvány*

A fentiekén túl 2018-ban több tízezres példányszámban és minden eddignél rendszeresebben jelentethettük meg a „Mindennapi fogyasztóvédelem” c. ingyenes fogyasztóvédelmi magazinunkat: annak 2018. évi I, II, III, IV, V. és VI, valamint az online vitarendezéssel foglalkozó különszámát is.

1. Az I. számban közérthető cikk formájában dolgoztuk fel azt a témát, mire kell ügyelniük a fogyasztóknak az egyes közszolgáltatások, így például a földgáz- és villamos energia-, víziközmű-, valamint a távhőszolgáltatás kapcsán. Az olvasók így megtudták, hogy a mérőórák állapotát rendszeresen ellenőrizni kell, és például annak sérülését haladéktalanul be kell jelenteni a szolgáltatónak, de szóltunk arról is, hogy ingatlan vásárlása esetén hogyan lehet elkerülni, hogy az előző tulajdonoshoz fűződő követelést a szolgáltató adott esetben az új tulajdonoson kérje számon.

Segítettünk a fogyasztóknak abban is, hogy milyen lényegesebb fogyasztóvédelmi előírások vonatkoznak az egyes ügyfélszolgálatok üzemeltetésére a szolgáltatók esetében, így milyen fogyasztói jogaik vannak ezzel kapcsolatosan, de a távfűtéssel fűtő fogyasztóknak ugyancsak hasznos, fogyasztóvédelmi jó tanácsokat adtunk. Beszámoltunk a hitelkártya-választás legfontosabb szempontjairól, egyúttal a Budapest Főváros Kormányhivatala (BFKH)

---

<sup>177</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/sajtotajekoztato-2017-ben-megduplazodott-a-magyar-online-fogyasztovedelmi-tanacsado-ponthoz-erkezo-megkeresesek-szama/>

<http://bekeltet.hu/hirek/a-budapesti-bekelteto-testulet-2018-februar-elsejei-sajtotajekoztatoja/>

<http://bekeltet.hu/hirek/a-budapesti-bekelteto-testulet-2018-februar-15-i-sajtotajekoztatoja/>

<http://bekeltet.hu/hirek/itt-az-utazasi-szezon-mire-figyeljünk-a-foglalaskor-es-azt-kovetoen/>

<http://bekeltet.hu/hirek/a-budapesti-bekelteto-testulet-idei-első-felevenek-tapasztalatai/>

Fogyasztóvédelmi Főosztályával történő együttműködés eredményeként a BFKH fogyasztóvédelmi főosztályának tollából született cikk arról, mikor is számít ésszerűen tájékozottnak a fogyasztó a fogyasztóvédelmi hatóság gyakorlatában. Népszerűsítettük ugyancsak az újságban az online vitarendezést, bemutattuk, hogy az hatékony megoldást kínál az online vásárlásból fakadó fogyasztóvédelmi vitás ügyek rendezésére, szerte az Európai Unióban. Lépésről lépésre is bemutattuk, hogyan kell ezt igénybe venni, egyúttal erősítettük a fogyasztók és vállalkozások online vitarendezésbe vetett bizalmát a már megoldott vitás ügyek sorából összeállított pozitív példák közzétételével.

Kitértünk emellett az üdülési joggal kapcsolatos gyakori fogyasztói panaszokra, de a békéltető testületi eljárás menetét is ismertettük közérthetően, így segítve a fogyasztókat többek között a békéltető testületi kérelem benyújtásában, mire kell figyelniük a hatékony jogérvényesítés érdekében.

2. A II. számban például bemutattuk közérthetően a békéltető testületi meghallgatást, illetve a vállalkozásokat a békéltető testületi eljárásban terhelő együttműködési kötelezettség bevezetése kapcsán a pozitív tapasztalatokat, az egyezségek gyarapodását, de szóltunk az autópálya-matricákat érintő, fogyasztók számára kedvező változásokról, emellett felhívtuk az olvasók figyelmét a szabálytalan vételezéssel összefüggő legfontosabb tudnivalókra és hasznos tanácsokkal láttuk el őket ezzel kapcsolatosan, mire ügyeljenek.

Ismertettük azt, milyen szempontokat és miként vegyenek figyelembe a fogyasztók, amikor döntésük tárgya a kiterjesztett garancia megvásárlása egy adott termék kapcsán, de ugyanúgy cikkeztünk arról is, hogy ha például egy hibás termék kárt okoz a fogyasztónak, akkor milyen igényekkel léphet fel a kereskedővel szemben. Szintén írtunk arról is, hogy ha esetleg a fogyasztó otthonában az áramszünet okozott kárt, ez esetben hogyan és milyen módon érvényesítheti a kár miatti igényét, mire kell ügyelnie.

Emellett a békéltető testületi eljárásról szóló cikk keretében ismét segítettünk a fogyasztóknak, hogyan kell benyújtani például a kérelmet az eredményes jogérvényesítés érdekében, de olvashattak a 2018. július elsejétől bevezetésre kerülő új utazási jogszabályról, a legfontosabb változásokról is.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal összefüggő fogyasztói és kereskedői tudatosságot szintén külön cikkben erősítettük, de kitértünk például arra is, hogy a használt ruházati termékek esetében milyen fogyasztóvédelmi jogaik vannak a fogyasztóknak. Az internetes vásárlások kapcsán szóltunk arról, mikor nem lehet élni a tizennégy napos, indokolás nélküli elállási joggal, egyúttal a lakásfelújításokhoz is hasznos tanácsokkal szolgáltunk – fogyasztóvédelmi szempontból.

3. A III. számban folytattuk azon sorozatunkat, amelyben a békéltető testületi eljárás népszerűsítése érdekében gyakorlati szemszögből mutattuk be, mi történik a békéltető testületi meghallgatásokon és az eredményes fogyasztói jogérvényesítés érdekében mire érdemes és kell ügyelni már a békéltető testületi kérelem benyújtásakor. A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatallal (MEKH) való együttműködés keretében a MEKH főosztályvezető-helyettese tollából született cikk „Amit tudni kell a rezsicsökkentésről” címmel, amelyben összefoglaltuk a témával összefüggő legfontosabb tudnivalókat az olvasók számára. Praktikus jó tanácsokat adtunk egyúttal a fogyasztóknak a közelgő nyárra tekintettel,

hogy ha klímaberendezést szeretnének beépíteni, mit érdemes megfontolni a vásárlás és a beszereltetés előtt.

Felhívtuk arra is a figyelmet külön cikk útján, miszerint számos olyan esettel találkozott a Testület, amelyben a fogyasztó nem volt tisztában azzal, hogy az interneten nem egy vállalkozástól vásárolt, hanem egy másik magánszemélytől, így pedig nem illették meg az ilyenkor szokásos fogyasztóvédelmi jogok, mint például a tizennégy napos indokolás nélküli elállás gyakorlásának lehetősége. Épp ezért hasznos tanácsokkal láttuk el a fogyasztókat, mit nézzenek meg az adott weboldalon vagy hirdetésben mindig a megrendelés előtt.

Emellett is, a légiutas jogokkal összefüggő, gyakori vitás fogyasztóvédelmi ügyekről és azok tapasztalatairól beszámoltunk, tekintettel arra, hogy a nyári utazások során a fogyasztók maguk is érintettek lehetnek a bemutatott és tapasztalt szolgáltatói gyakorlatokkal. Így többek között megtudták azt, hogy járattörlés, járatkésés esetén minden ezzel kapcsolatban felmerülő fogyasztói többletkiadásról, kárról érdemes megőrizni a számlát-nyugtát a későbbi kárigények alátámasztása érdekében.

A Média- és Hírközlési Biztossal való együttműködés keretében a biztos feladatairól, tevékenységéről és azon esetekről is tudomást szereztek a fogyasztók, mikor érdemes a biztos eljárását kezdeményezni. Emellett pedig olyan további, szintén közérdekű témákról adtunk tájékoztatást, mint például a gépjárművek műszaki vizsgájára vonatkozó szabályok változása, de beszámoltunk arról is, hogy a pénzügyi fogyasztóvédelmi előírások szigorodtak arra az esetre, ha a fogyasztók elvesztenék bankkártyájukat és ha azt valaki jogosulatlanul felhasználja, akkor már kevesebb összeg erejéig viselik a fogyasztók a felmerülő kárt, a korábbi 45.000 Ft helyett csak 15.000 Ft-ig.

4. A Mindennapi Fogyasztóvédelem IV. lapszámában beszámoltunk arról, hogy az Európai Unióban egyre inkább felértékelődik a békéltető testületek és az online vitarendezés szerepe, hiszen az utóbbi kapcsán már több mint hetvenezren vették igénybe az úgynevezett uniós békéltető honlapot a [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr) címen, amelyet az Európai Bizottság hozott létre.

Az uniós GDPR-adatvédelmi rendeletet is bemutattuk közérthetően és beszámoltunk a fogyasztókat megillető legfontosabb adatvédelmi jogokról, mit kérhetnek az adatkezelés során az adatkezelőtől. Beszámoltunk emellett a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal legújabb kezdeményezéséről, amely „Energiakövet 2018” címmel került meghirdetésre.

Hírt adtunk arról is, hogy a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság (NMHH) megtiltotta a Magyar Telekom Nyrt. számára azt, hogy a fogyasztók saját számlájuk terhére SMS-ben egy másik telefon egyenlegét feltölthessék, ez ugyanis lehetőséget adott bizonyos csalásokra és több fogyasztót is kár ért, amikor hallgatott azokra a csaló telefonhívásokra, amelyekben adategyeztetést kértek, vagy kisorsolt nyereményt ígértek.

A fogyasztók és vállalkozások békéltető testületekbe vetett bizalmát szintén tovább erősítettük, és olyan pozitív, közérthető példákat hoztunk a Budapesti Békéltető Testület gyakorlatából, amikor a békéltetés segített és ennek köszönhetően megoldódott a fogyasztó és a vállalkozás közötti vita.

Emellett e lapszámban kitértünk a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmára és egy-két konkrét példát hoztunk ennek az olvasókkal történő megértetése érdekében.

De ugyanúgy beszámoltunk például az Európai Bizottság legújabb javaslatcsomagjáról („New Deal”), amelynek későbbi elfogadása esetén nagyobb védelemben részesülhetnek majd a fogyasztók Európa-szerte, többek között az online vásárlások terén.

5. A Mindennapi Fogyasztóvédelem c. újság V. számában sok más egyéb, fontos fogyasztóvédelmi téma mellett beszámoltunk például a 2018 nyári, nagyobb légitársaságokat érintő botrányokról és a cégekkel szemben indult fogyasztóvédelmi hatósági eljárásokról.

Jó tanácsokkal láttuk el emellett azokat a fogyasztókat, akik ingatlanközvetítők útján szeretnék lakásukat eladni, mire figyeljenek a szerződések során, valamint külön kitértünk arra is, miszerint egyes szerződési feltételek kifejezetten tisztességtelenek lehetnek. Ilyen feltételnek minősülhet például, ha az alapján az ingatlanközvetítő akkor is jogosult a jutalékra, ha a lakáseladás érdekében nem teljesített semmit a szerződéses vállalásaiból.

Szóltunk azokról a problémás esetekről is, amikor a fogyasztó osztatlan közös tulajdonban álló telken lakik és hiába rendelkezik saját mellékmérős vízórával, mégis, a nem fizető tulajdonostárs tartozásaiért ugyanúgy felelőssé tehető és tőle is lehet követelni a más által felhalmozott, befizetetlen számlákat. Beszámoltunk emellett a bírósági közvetítés lehetőségéről szintén abban a cikkben, amely az Országos Bírósági Hivatal elnökének tollából született, és amit eredményesen lehet alkalmazni akár a fogyasztók és vállalkozások közötti viták megoldása érdekében is.

Felhívtuk az olvasók figyelmét arra, hogy egyáltalán nem mindegy, melyik ország piacára szánt mobiltelefont vásárolják meg, és elképzelhető, miszerint az akár magyar nyelvű menüvel egyáltalán nem rendelkezik. Emellett is kitértünk a kútfúrás szabályozására, hiszen a téma sok fogyasztót érint és számos olyan kút van, amely nem került engedélyeztetésre, ismertettük a vonatkozó előírásokat közérthetően. Ezen túlmenően alapvető információkkal segítettük a diákokat mind a pénzügyi tudatosságot illetően, akár a diákoknak szóló számlacsomagok említésével, vagy épp a Diákhitel lényeges tudnivalóival. Továbbá a 2018 szeptemberi iskolakezdés alkalmából felhívtuk a figyelmet, mire ügyeljenek a szülők és az egyetemi hallgatók, például milyen fogyasztóvédelmi jogokat érvényesíthetnek a hibás tanszerek esetében.

6. A VI. lapszámban hasznos parkolási tanácsokat adtunk a fővárosi fogyasztóknak, mire figyeljenek annak érdekében, hogy elkerülhetőek legyenek a parkolási társaságokkal összefüggő fogyasztóvédelmi vitás ügyek. Emellett is, egy olvasói kérésre összefoglaltuk a használt autók vásárlása kapcsán kiadott ajánlásunkat. Kitértünk többek között a próbaút és az eladó pontos személye tisztázásának jelentőségére vagy épp arra, hogy – tapasztalataink szerint – az adásvételi szerződés szövegezése során mire kell figyelni például, hogy az autó hibája miatti kellékszavatossági fogyasztói igényeket hatékonyan érvényesítsék.

Nem maradhattak ki a sorból a nyelviskolák sem, amelyekkel összefüggésben szintén hasznos tanácsokat fogalmaztunk meg, mik a főbb szempontok a nyelviskolával való szerződéskötés során, emellett Fogyasztóvédelmi ABC-ben foglaltuk össze több jelentős, a fogyasztói tudatosság szempontjából lényeges fogalom jelentését.

Külön cikkben tettünk említést a megyei békéltető testületekről, bemutatva, hogy minden megyében rendelkezésre állnak az ingyenes, gyors fogyasztói jogérvényesítést biztosító alternatív vitarendezési fórumok, és beszámoltunk arról is, hogy az egyes megyékben melyek a leggyakoribb, fogyasztóvédelmi vitára okot adó esetek, mit mutatnak a tendenciák.

Több millió fogyasztót érinthetett emellett az az írásunk, amelyben a vonatok késése esetén érvényesíthető kártérítési lehetőségekről számoltunk be, de ugyanúgy fogyasztóvédelmi jó tanácsokat adtunk a karácsonyi ünnepek miatt, hogy mire ügyeljenek a fogyasztók az ajándékvásárlások alkalmával.

A Pest Megyei Kormányhivatallal való együttműködés keretében a kormányhivatal tapasztalatait is közreadtuk ebben a lapszámban, így színesítve a palettát és külön cikkben segítettük így a fogyasztókat például, hogy a téli ruházat megvásárlása során mit vegyenek figyelembe.

Emellett megosztottuk tapasztalatunkat a BKIK és a Testület közös, fogyasztóvédelmi oktatási programjáról, és további, közérdeklődésre számot tartó cikkekkel is erősítettük a fogyasztók és a vállalkozások fogyasztóvédelmi tudatosságát.

7. A fentiekben is túlmenően, a Testület 2018 decemberében a „Mindennapi fogyasztóvédelem” c. újság különszámát is megjelentette, amelyben kizárólag az online vásárlásból fakadó fogyasztóvédelmi vitás ügyek tapasztalatainak megosztásával és ezzel összefüggésben az online vitarendezés népszerűsítésével foglalkoztunk. Ezt indokolta, hogy az e-kereskedelem folyamatos térnyerése figyelhető meg, így ez áll a fogyasztóvédelem fókuszában továbbra is, hiszen ahol nő a szerződéskötések száma, ott potenciálisan több vita lehet, és lesz is.

Épp ezért a különszámban közérthetően mutattuk be az online vitarendezést, annak szerepét, miszerint általa könnyűszerrel rendezhetőek a fogyasztók és a vállalkozások közötti, internetes megrendelésekből fakadó fogyasztóvédelmi vitás ügyek az uniós békéltető honlapon keresztül ([www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)) az Európai Unióban.

Az újságot forgató fogyasztók és vállalkozások emellett tudomást szereztek a Budapesti Békéltető Testületnek az online vitarendezésben betöltött kiemelt szerepéről, hiszen tagállami online tanácsadó pontként segíti a feleket Magyarországon, ha kérdésük van az online vitarendezéssel kapcsolatban. Tájékoztatást nyertek arról is, hogy a határon átnyúló, online vásárlásból származó ügyek rendezésére (a pénzügyi tárgyú ügyek kivételével) hazánkban a Budapesti Békéltető Testület illetékes kizárólagosan a békéltető testületek közül.

Közérthetően bemutattuk az uniós békéltető honlap működését és hasznos tanácsokat adtunk már az online kérelem benyújtásához is, emellett ismertettük a leggyakoribb, interneten felmerült vitás ügyekkel összefüggő tapasztalatainkat, és ez alapján azt, mire érdemes mind a fogyasztóknak és a kereskedőknek ügyelniük az online adásvétel során a későbbi vitás fogyasztóvédelmi ügyek elkerülése érdekében.

Részletesen elemeztük emellett a leggyakoribb, repülőjegy-vásárlással kapcsolatos online beadványok tapasztalatait, de ismertettük az interneten megrendelt termékek és az ugyanilyen módon igénybe vett, egyéb szolgáltatásokkal összefüggő ügyek leggyakoribb okait is közérthetően.

A vállalkozásokat azáltal is segítettük, hogy külön cikkben foglaltuk össze, milyen kötelező információkat kell feltüntetni azoknak a kereskedőknek az internetes honlapján, akik az Európai Unióban online értékesítési tevékenységet folytatnak.

A téma aktualitása miatt egyúttal óva intettük a szülőket és számos hasznos tanácsot fogalmaztunk meg számukra, mire kell figyelniük, hogy megóvják gyermekeik biztonságát a digitális térben, például a weboldalak böngészésekor.

Végül, de nem utolsósorban, bemutattuk azt a folyamatot, hogy milyen jelentős gyorsasággal terjedt el Európában az online vitarendezés, és hogyan nőtt egyre inkább az uniós békéltető honlap népszerűsége és ismertsége az uniós fogyasztók és vállalkozások körében. De szemléltettük azt is, hogyan alakulnak az uniós online fogyasztóvédelmi tendenciák és mely termékekre, szolgáltatásokra vonatkoztak legtöbbször a békéltető honlapon benyújtott kérelmek az Európai Unióban, a statisztikai adatok szerint.

#### *A fogyasztók és vállalkozások számára kiadott ajánlások*

A korábbi években folytatott gyakorlatnak megfelelően a Testület emellett ajánlásokat adott ki a fogyasztók és vállalkozások számára annak érdekében, hogy a felek között elkerülhetőek legyenek a vitás ügyek. Ezekben beszámoltunk a békéltető testületi eljárások során nyert tapasztalatokról, a viták háttérében álló gyakori okokról és ajánlásokat fogalmaztunk meg mind a fogyasztók, mind pedig a vállalkozások számára, hogyan járjanak el a problémás esetek megelőzése érdekében, mire figyeljenek.

2018-ban az alábbi, három ajánlás került kibocsátásra:

-1/2018. számú ajánlás a parkolási szolgáltatás kapcsán elvárt fogyasztói és szolgáltatói magatartásról,

-2/2018. számú ajánlás az iskolakezdéskor tanúsítandó körültekintő magatartásról,

-3/2018. számú ajánlás a használtautó-vásárláskor tanúsítandó fogyasztói és vállalkozói magatartásról.

#### *Célzott programok*

A fentiekén túl is, a már korábbiakban említett fogyasztóvédelmi programokkal értük el a célcsoport széles rétegeit, mint amilyen volt például a BKIK és a Testület közös oktatási programja a fővárosi középiskolák esetében, de itt tartjuk számon többek között a Budapesti Gazdasági Egyetem (BGE) Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kara hallgatói számára tartott előadást is.

Utóbbi azért bír jelentőséggel, mivel a középiskolásoknál idősebb, de még a fiatal fogyasztók körébe tartozó hallgatók ugyanúgy az egyik megszólítani kívánt célcsoportot képezték. Épp ezért nem csak a BGE, hanem a Károli Gáspár Református Egyetem Állam- és Jogtudományi Kara (KGRE-ÁJK) hallgatói számára is előadást tartottunk a fogyasztóvédelmi békéltetés tapasztalatairól és tendenciáiról. Sőt, az utóbb említett karral olyan jó kapcsolat alakult ki,

amelynek eredményeként együttműködési megállapodás<sup>178</sup> aláírására került sor a KGRE-ÁJK és a Testület között, többek között a békéltető testületek és eljárásuk iránt érdeklődő hallgatók számára szakmai gyakorlat biztosításának lehetősége tárgyában és minden olyan egyéb, közös programot illetően, amely a hallgatók tudatos fogyasztóvá nevelését erősítheti.

A már korábban említett kihelyezett fogyasztóvédelmi tanácsadások és egyéb programok mellett (Utazás Kiállítás, Construma építőipari szakkiallítás, kihelyezett tanácsadás a Media Markt-üzletekben és az Auchan-áruházakban, nyílt napok a Budapesti Békéltető Testületnél) további rendezvényeken is népszerűsítettük az ingyenes, gyors békéltető testületi eljárást és a BKIK-t. Így történt ez 2018 májusában, a Budapesti II. és III. Kerületi Bírósággal való együttműködés eredményeként, amikor is Óbudán, a Civil Udvarban segítettük azokat az érdeklődőket az „Óbuda Napja” c. rendezvényen, akiknek fogyasztóvédelmi problémájuk van.<sup>179</sup> Ehhez hasonló, kihelyezett fogyasztóvédelmi tájékoztatási szolgáltatást nyújtottunk a fogyasztóknak és vállalkozásoknak a X. Pozsonyi Piknik c. rendezvényen 2018 szeptemberében, a XIII. kerületi Újpesti rakparton, a BKIK-val közös program keretében.<sup>180</sup>

Emellett együttműködési megállapodás aláírására került sor a fővárosban megtalálható, Vigyázó Sándor Művelődési Házsal is, amelynek keretében a Testület tagjai hónapról hónapra, havi egy alkalommal segítettek és segítenek a 17. kerületi lakosoknak, érdeklődőknek a fogyasztóvédelmi tárgyú kérdéseikben.<sup>181</sup> A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárban szintén tudatosságnövelő előadás megtartására került sor 2018-ban, hasonló témában a Testület részéről.

Végül e körben említjük meg a fővárosi, XII. kerületi Hegyvidéki Önkormányzattal, valamint a Hegyvidéki Szociális Központtal való együttműködést is, amelynek keretében még további, kihelyezett fogyasztóvédelmi tájékoztatási célt szolgáló rendezvényeken erősítettük a fogyasztók és vállalkozások fogyasztóvédelemmel, és a békéltető testületekkel összefüggő ismereteit.

### *A szakmaiság*

A Budapesti Békéltető Testület a már korábbiakban említettek szerint 2018-ban is elsődleges célként tekintett arra, hogy tagjai rendelkezzenek a feladatellátáshoz szükséges szakmai tudással és felkészültséggel. Épp ezért az egyes eljáró tanácsok által meghozott döntések egyöntetűségének nagy jelentőséget tulajdonítottunk, a fogyasztók és vállalkozások bizalmának megtartása és erősítése érdekében.

Épp ezért különböző szakmai ülések és szakmai továbbképzések alkalmával is bővítettük tagjaink szakmai ismereteit. Ez szintén nagy jelentőséggel bír a vállalkozói együttműködés és az egyezségkötési hajlandóság szempontjából, hiszen ezek esetében is szerepet kap a

<sup>178</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/tudatos-hallgatok-tudatos-fogyasztok-egyuttmukodes-a-budapesti-bekelteto-testulet-es-a-karoli-gaspar-reformatus-egyetem-allam-es-jogtudomanyi-kara-kozott/>

<sup>179</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/a-budapesti-bekelteto-testulet-ingyenes-kihelyezett-fogyasztovedelmi-tajekoztatassal-segiti-a-fogyasztokat-obudan-a-zichy-udvarban/>

<sup>180</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/a-budapesti-bekelteto-testulet-reszvetele-a-x-pozsonyi-piknik-c-rendezvenyen/>

<sup>181</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/egyuttmukodesi-megallapodas-es-kihelyezett-fogyasztovedelmi-tajekoztatas-a-fogyasztok-es-vallalkozasok-erdekeben/>



szakmaiság kérdése. Amennyiben a kereskedő ennek hiányát tapasztalná, nyilvánvalóan nem is tenne a békéltető testületi eljárásban olyan egyezségi ajánlatot, amelyet, ha nem teljesít, akkor az jogi úton kikényszeríthető a fogyasztó részéről.

Épp ezért 2018-ban több szakmai ülés megtartására került sor, ahol sor került a közös szakmai álláspontok kialakítására, egymás észrevételeinek és tapasztalatainak megosztására. Az egyes képzések alkalmával tagjaink a kérdéseiket, észrevételeiket feltették, elsajátították azokat a legfrissebb ismereteket, amelyek a munkához szükségesek, egyúttal a tudásanyag elmélyítése, visszamérése érdekében tesztekkel töltötték ki a tréningek alkalmával.

Az üléseknek visszatérő napirendi pontja a Budapesti Békéltető Testület fogyasztóvédelmi tapasztalatainak összegzése, megosztása, és a fogyasztóvédelmi tendenciák egyes értékelése, miszerint az egyes ügytípusokat illetően mi áll a fogyasztók és vállalkozások közötti gyakori vitás okok hátterében, azok mire voltak visszavezethetőek. A Testület bírósági gyakorlatának, és a legújabb perek tapasztalatainak megismerése szintén nélkülözhetetlen elem, és a bírósági álláspontok megismerésével szintén a békéltető testületi fogyasztóvédelmi jogalkalmazói gyakorlat fejlesztése valósul meg.

Megjegyezzük a szakmaiságot illetően, hogy a fogyasztóvédelmi hatósággal, és az egyes járási hivatalokkal is kiváló kapcsolatot ápolunk, köszönhetően a még korábban, a 2017. évben a fővárosi, kerületi hivatalvezetők és fogyasztóvédelmi munkakörben dolgozó kollégáik részvételével megvalósult, Testület által rendezett konferenciáknak.

Ezt az irányt 2018-ban is követtük, és a fogyasztóvédelmi törvényre vonatkozó jubileumi szakmai konferenciánkon („20 éves a fogyasztóvédelmi törvény országos konferencia”) a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályának vezetője előadást tartott a hatósági tapasztalatokról, a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium piacfelügyeleti és utasjogi főosztályvezetője pedig a fogyasztóvédelem kihívásairól beszélt.<sup>182</sup>

Emellett 2018 májusában „Békéltető testületi eljárás” c. szakmai konferenciát rendezett ismét a Budapesti Békéltető Testület a fővárosi, kerületi hivatalok számára, mivel fontos szerepet töltenek be a fogyasztóvédelemben, hiszen elsőfokon ellátják a fogyasztóvédelmi hatóság feladatait, mindemellett tájékoztatást nyújtanak a fogyasztóknak a békéltető testületi eljárásról is; és a békéltető testületek, valamint a hatóság közötti együttműködés kiemelten fontos.<sup>183</sup> E konferencián előadást tartott többek között Budapest Főváros Kormányhivatalának és a Pest Megyei Kormányhivatalnak a munkatársa a legújabb, fogyasztóvédelmi hatósági jogalkalmazási tapasztalatokról. A fenti rendezvényeken egyúttal - a szakmai ismereteik még további erősítése érdekében - testületi tagjainknak is biztosítottuk a részvételt.

Még szintén a fogyasztóvédelmi hatóság esetében meg kell jegyeznünk, hogy több alkalommal tartottunk 2018-ban „Fogyasztóvédelmi Műhelymunkát” azoknak a megyei kormányhivataloknak, amelyek felajánlásunkat követően a lehetőséggel éltek, és bemutattuk számukra az online vitarendezés fogyasztóvédelmi tendenciáit.

---

<sup>182</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/20-eves-a-fogyasztovedelmi-torveny-orszagos-konferencia/>

<sup>183</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/bekelteto-testuleti-eljaras-szakmai-konferencia-a-fovarosi-jarasi-hivatalok-szamara/>

Mindemellett ki kell emelnünk a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületekkel való együttműködést, amelynek keretében többek között a megyei békéltető testületek számára országos szakmai konferenciát rendezett a Testület.<sup>184</sup> E rendezvényen egyébként a résztvevők között üdvözölhettük az Innovációs és Technológiai Minisztérium és a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara képviselőit is.

Ezen kívül a Budapesti Békéltető Testület internetes honlapján közzétettük több alkalommal a megyei békéltető testületek által megjelentetett fogyasztóvédelmi híreket<sup>185</sup>, valamint az általunk kiadott „Mindennapi fogyasztóvédelem” c. ingyenes fogyasztóvédelmi újságban való publikálás lehetőségét is biztosítottuk számukra.

Ezen kívül más egyéb, szakmai rendezvényeken is részt vett a Testület. Itt kell megemlítenünk az európai uniós információszolgáltatók 2018. évi találkozóját, amelyen részt vettek az Európai Unió Magyarországon hivatalos képviselői, tájékoztató- és tanácsadó szolgálatai.<sup>186</sup>

Hasonló alkalom volt az „ADR Assembly 2018.” c. nemzetközi fogyasztóvédelmi szakmai konferencia is Brüsszelben, amelyen a Budapesti Békéltető Testület szintén jelen volt, és itt európai uniós szinten került sor a békéltető testületek, így a fogyasztóvédelmi vitás ügyek rendezésével foglalkozó alternatív vitarendezési fórumok tapasztalatainak megosztására, valamint a fejlődés lehetséges irányainak feltérképezésére.<sup>187</sup>

Hasonló szakmai programként említjük meg az online vitarendezési tanácsadó pontok hálózatának 2018 novemberében megtartott brüsszeli ülését, amelyen Magyarországot a Budapesti Békéltető Testület képviselte, kijelölt nemzeti online tanácsadó pontként.

Szintén Brüsszelben került sor a FIN-Net hálózat 2018. évi, rendes ülésének megtartására, amely a bíróságokon kívül működő, pénzügyi alternatív vitarendezési fórumok európai uniós hálózata. A rendezvényen a Budapesti Békéltető Testület is képviseltette magát, mivel a FIN-Net hálózat tagja.<sup>188</sup>

Végül szintén a nemzetközi fogyasztóvédelmi szakmai tevékenységhez kötődik, hogy a Testület tagja lett 2018-ban a TRAVEL-NET hálózatnak és részt vett annak 2018 októberi ülésén. E hálózat célja, hogy elősegítse a fogyasztói alternatív vitarendezéshez való hozzáférést az európai uniós fogyasztók számára – különösen a határon átnyúló vitákat illetően – az utazási ügyek esetében, és segítsen annak kiderítésében, megtalálásában, hogy az adott vitára melyik uniós tagállam békéltető testülete rendelkezik hatáskörrel.

---

<sup>184</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/orszagos-bekelteto-testuleti-szakmai-konferencia/>

<sup>185</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/gyors-es-hatekony-a-bekeltetes-csongrad-megyeben/>

<http://bekeltet.hu/hirek/a-biztonsagos-riasztokeszulekekről-is-adnak-egy-listat/>

<sup>186</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/a-budapesti-bekelteto-testulet-reszvetele-az-europai-unios-informacioszolgáltatok-eves-talalkozojan-2/>

<sup>187</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/adr-assembly-2018-egyre-inkabb-felertekelodik-europa-szerte-a-bekelteto-testuletek-szerepe/>

<sup>188</sup> <http://bekeltet.hu/hirek/a-budapesti-bekelteto-testulet-reszvetele-a-brusszeli-fin-net-ulesen/>

Mint ahogy a fentiekből és az előző fejezetekből kiderült, a Budapesti Békéltető Testület 2018-ban is rendkívül hatékony módon járult hozzá Magyarországon az alternatív vitarendezés fejlesztéséhez, ismertségéhez és a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott feladatokat maradéktalanul teljesítette.

## VIII. A Budapesti Békéltető Testület bírósági gyakorlata

A fogyasztók és a vállalkozások a fogyasztóvédelmi törvény rendelkezései értelmében jogorvoslattal fordulhatnak a bírósághoz a békéltető testületek által meghozott döntésekkel szemben. Ez a kötelezést tartalmazó határozatok, valamint az ajánlások esetében igaz, és ha ilyen döntés született, úgy annak hatályon kívül helyezését lehet kérni a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől.<sup>189</sup> Megjegyezzük, hogy 2018-ban is volt néhány olyan bírósági ítélet, amelyek iránymutatásul szolgálnak nem csupán a Budapesti Békéltető Testület, hanem a megyei békéltető testületek számára is. Ezeket az alábbiakban foglaljuk össze.

### *Keresetbenyújtási határidő*

Az előző évek tapasztalataihoz hasonlóan 2018-ban szintén megtörtént, hogy bizonyos vállalkozások nem nyújtották be az Fgytv. 34. § (4) bekezdésében meghatározásra került határidőben, azaz tizenöt napon belül a békéltető testületi ajánlás hatályon kívül helyezésére irányuló keresetlevelet a bírósághoz.<sup>190</sup>

Ennek elmulasztása a kikristályosodott bírósági gyakorlat - a korábban még hatályban lévő, polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény szerinti - keresetlevél idézés kibocsátása nélkül történő elutasítását eredményezte a bíróságok részéről. Ugyanis, a Fővárosi Ítéltábla az egyik végzésében rámutatott arra, hogy az Fgytv-ben rögzített határidő esetében anyagi jogi jellegű határidőről van szó, ez pedig azt jelenti, hogy a vállalkozásnak az ajánlás vagy a kötelezést tartalmazó határozat kézhezvételétől számítva tizenöt napon belül a keresetlevelet be kell adnia a bírósághoz, máskülönben a határidő elmulasztottnak minősül.

Meg kell jegyeznünk azt, hogy 2018. január elsején hatályba lépett az új, polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (Pp.) és jelenleg is folyamatban vannak olyan perek, amelyeknek lefolytatására már az új Pp. szabályai alapján kerül sor a bíróság előtt és jól láthatóan a felperes elmulasztotta a fent említett anyagi jogi határidő betartását. Ugyanakkor ez idáig még nem született ítélet ezekben a bírósági ügyekben, így a későbbiekben kerülhet eldöntésre az, hogy az új Pp. esetében is irányadóak-e a Fővárosi Ítéltáblának azok a megállapításai, amelyeket a már korábban idézett végzésében tett.

---

<sup>189</sup> „Fgytv. 34. § (2) A tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól a (3), illetve a (4) bekezdésben meghatározottak szerint.

(3) A fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha

a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,

b) a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy

c) a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

(4) A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl – az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül – akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.”

<sup>190</sup> „Fgytv. 34. § (4) A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl – az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül – akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.”

## *Villamosenergia-szolgáltatás*

Közszolgáltatással, ezen belül is villamosenergia-szolgáltatással függött össze az a bírósági ügy, amelyben végül a Kúria kimondta az ítéletében, miszerint nem csak az a közüzemi szolgáltatók kötelessége, hogy havonta számlákat bocsássanak ki, hanem a számláknak, fizetési emlékeztetőknek, fizetési felszólításoknak érthetőnek és követhetőnek is kell lenniük. Amennyiben nem ez történik, akkor a fogyasztó akár jogosan kérhet kötbért a villamosenergia-szolgáltatótól.

A szóban forgó ügyben az érintett fogyasztóval az történt, hogy a szolgáltató tévedésből összesen 44.036 Ft-ot utalt át neki túlfizetés címén, majd a téves kifizetésre hivatkozással, jogosan ezen összeg visszafizetését kérte. A fogyasztó ennek a visszafizetésére részletfizetéseket kért, majd kapott is. Azonban már ez utóbbit is tévesen állapította meg a szolgáltató, hiszen a kéthavi részletfizetés összesen az eredeti, 44.036 Ft-os követelés helyett már csupán 37.126 Ft-ról szólt. Ez után a fogyasztó kapott két újabb csekket, de az összeg ismét téves volt, hiszen ezek további: egyszeri 7.060 Ft-os összegről, és ezen kívül is, még egy 6.910 Ft-os befizetendő tételről szóltak. Ezekkel együtt viszont már a fogyasztóval szemben támasztott teljes követelés meghaladta a negyvennégyezer forintos eredeti felszólítást.

Ez után is, hiába rendezte a fogyasztó a kéthavi részletfizetést, arról tájékoztatták, hogy van még egy további, 307 Ft-os hátraléka is, és a sort végül egy újabb, 3.948 forintos fizetési felszólítás követte. Sőt a fizetés elmaradása esetére kilátásba helyezték a szolgáltatás kikapcsolását. A fogyasztó előtt nem volt világos így az sem, hogy van-e egyáltalán tartozása és ha igen, ennek mekkora a pontos összege, és tartott a kikapcsolástól. Ezért fordult a Budapesti Békéltető Testülethez, amely az ajánlásában megállapította, hogy a fogyasztó kérelme megalapozott. Így pedig a nem megfelelő számlázás miatt amellet döntött a Testület, hogy a villamosenergia-szolgáltató 5.000 Ft kötbért köteles megfizetni a fogyasztónak, valamint egy, a tényleges fogyasztásokról szóló elszámoló számlát is készítenie kell.

A szolgáltató a döntéssel nem értett egyet, ezért bírósághoz fordult. Érdekesség, hogy az elsőfokú bíróság véleménye az volt, annyira csekély összegű a vita tárgya (307 Ft), ami komolytalan és emiatt nincs is szükség eljárás lefolytatására.

Végül az ügy egészen rendkívüli perorvoslati szakba jutott. A felülvizsgálati eljárás során pedig a Kúria kiemelte ítéletében, hogy a békéltető testület feladata a fogyasztóvédelmi vitás ügy rendezése céljából először egyezség létrehozásának megkísérlése a felek között, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testületi eljárás tehát éppen, hogy különösen alkalmas a kisebb jelentőségű viták rendezésére is, elkerülve, de nem kizárva a bírósági eljárás lefolytatását. Jelen esetben pedig az egymásnak ellentmondó számlák, a fizetési felszólításban közölt kikapcsolás lehetősége a fogyasztó élethelyzetében komoly fenyegetésként hatott, így fel sem merülhetett az, hogy a vita egyáltalán komolytalan lenne.

Emellett is, megerősítést nyert az, hogy az áramszolgáltatóknak nem csupán az a kötelezettsége áll fenn, hogy kibocsássák a számlát, hanem azoknak a fogyasztók számára követhetőnek és egyszersmind érthetőnek is kell lenniük. Ha pedig a szolgáltató megsérti ezt, úgy a fogyasztónak adott esetben kötbér is járhat – állapította meg a Kúria.

### *Kellékszavatossági igények érvényesítése*

Egy másik, tanulságos bírósági ügy a fogyasztó által érvényesített kellékszavatossági igénnyel, használtautó megvásárlásával függött össze. Ez esetben a Fővárosi Ítéltábla tett olyan elvi jelentőségű megállapításokat az ítéletében, miszerint, még az átlagosan körültekintő fogyasztótól sem várható el használtautó-vásárlásnál, hogy kiszűrje a motorvezérlő olyan hibáját, amely csak kiszerelem után látható. A szóban forgó ügyben egyébként azt is megállapította a másodfokú bíróság, hogy megalapozottan döntött a Budapesti Békéltető Testület amellett, hogy a kereskedőnek ki kell fizetni a több mint háromszázezer forintos javítási költséget a hiba miatt. Ugyanis a szóban forgó békéltető testületi eljárásban a fogyasztó megfelelően bizonyította az autó hibáját a fényképfelvételekkel, a szakszerviz feljegyzésével, és a javításról szóló számlával. A használtautó-kereskedőt pedig ezzel szemben bizonyítási kötelezettség terhelte arra nézve, hogy a hat hónapon belül előjött hiba csak a gépkocsi megvásárlása után keletkezett. Erre azonban nem került sor, ezért viselnie kellett ennek a következményeit.

Ebben az ügyben korábban az történt, hogy az érintett fogyasztó ötmillió forintért vásárolta meg egy népszerű autógyártó termékét (használtan), azonban az már egy hónapon belül használhatatlanná vált és többször lefulladt. Elvitte ezért egy szakszervizhez, ahol megállapították, hogy teljes motorvezérlő csere szükséges, mivel a vezérlő sérült. Feltehetően ugyanis tűz volt korábban a motortérben és a hiba szakszerűtlenül került elhárításra, mivel a motorvezérlő szabad szemmel nem látható alsó oldala szét volt égve és kormozódva, korábban azt szétvágták és szilikonnal kenték le. Ez azonban olyan hiba volt, amelyet még egy általános állapotfelmérés sem mutat ki, hiszen ahhoz a motorvezérlő kicsavározása lett volna szükséges.

Amikor a fogyasztó a megállapított hibát jelezte a használtautó-kereskedőnél, az elutasította a kijavítást, ezért a fogyasztó kénytelen volt maga állni ennek az árát, ami 339.697 forint volt. Ezt szerette volna kifizettetni a kereskedővel. Ezért a Budapesti Békéltető Testülethez fordult, amely megállapította, hogy a fogyasztó igénye megalapozott, hiszen a hiba a vásárláskor nem volt még a számára ismert, azonban annak fennállását megfelelően bizonyította. A kereskedő pedig nem mentette ki magát a használtan eladott dolgok, így a gépjármű esetében is érvényes hibás teljesítési vélelem alól, amely szerint a hat hónapon belül előjött hibánál úgy kell tekinteni, hogy az már a vásárláskor eleve fennállt. Mivel ennek ellenkezőjét nem bizonyították be, ezért ajánlás született a kifizetett javítás árának megtérítésére. A kereskedő ezzel nem értett egyet és bíróság előtt támadta meg a döntést.

Azonban a Fővárosi Ítéltábla másodfokon és jogerősen azt állapította meg, okszerű és megalapozott volt a Testület arra vonatkozó ajánlása, hogy a javítás költségét a kereskedő állja. A fogyasztó által benyújtott számla, a szakszerviz feljegyzése, valamint a motorvezérlő meghibásodását jól ábrázoló fényképek ugyanis nem csak a javítás költségének és a munka elvégzésének bizonyítására voltak alkalmasak, hanem arra is, hogy a fogyasztó megfelelően igazolja az autó hibás voltát.

Egyúttal arra is rámutatott az Ítéltábla, hogy olyan hibáról volt szó, amelyet a fogyasztó a szerződéskötéskor még nem ismert, és ismernie sem kellett, erre adat sem merült fel. Így még a körültekintő fogyasztótól sem várható el, hogy a motorvezérlőt a gépjárműből kiszerelem és ily módon győződjön meg annak sértetlenségéről.

*Üzlethelyiségen kívüli értékesítés (termékbemutató)*

Elvi jelentőségű volt továbbá az a kúriai ítélet is, amely szerint abban a kérdésben, hogy a fogyasztókat megilleti-e a tizennégy napos, indokolás nélküli elállási jog és az adott szerződés üzlethelyiségen kívül kötött szerződésnek minősül-e, kizárólag a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet rendelkezéseit kell és lehet csak alkalmazni.

A Kúria ebben az ügyben rámutatott arra, hogy a fenti kérdés megítélése szempontjából irreleváns és nem lehet figyelembe venni a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény, és a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet előírásait.

Következésképp egyáltalán nem bír jelentőséggel még csak az sem, hogy az adott termékbemutató cég esetében megtörtént-e a jegyzőhöz történő bejelentés a kereskedelmi jogszabályok szerint, illetve rendelkezett-e a vállalkozás a jegyző engedélyével, az is mellékes, hogy a kereskedő üzlete szerepel-e a jegyző által vezetett, bárki által megtekinthető, önkormányzat honlapján közzétett nyilvántartásban.

Mindezekről függetlenül tehát, és kizárólag a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet előírásait, és az ott meghatározott fogalmakat lehet kizárólag vizsgálni akkor, amikor a kérdés tárgya, hogy az adott szerződés üzlethelyiségen kívül megkötött szerződésnek minősül-e vagy sem, és ennek okán megilleti-e a fogyasztót a tizennégy napos, indokolás nélküli elállási jog avagy sem, az adott vitás ügyben.

Budapest, 2019. február 14.



Dr. Baranovszky György  
elnök  
Budapesti Békéltető Testület

## IX. Mellékletek

- A Budapesti Békéltető Testület ajánlásai:
  - 1/2014. számú ajánlás az üzleten kívül kötött szerződések kapcsán javasolt tudatos fogyasztói magatartásról
  - 2/2014. számú ajánlás az üdülőhasználati jog értékesítése során tanúsítandó körültekintő fogyasztói döntésekről
  - 3/2014. számú ajánlás a jótállásból eredő fogyasztói igények rendezése során elvárt jogkövető vállalkozói magatartásról
  - 4/2014. számú ajánlás az elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételekor tanúsítandó előfizetői és szolgáltatói magatartásról
  - 5/2014. számú ajánlás az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások igénybevétele során javasolt tudatos fogyasztói magatartásról
  - 1/2015. számú ajánlás a fogyasztói jogérvényesítés eredményessége érdekében tanúsítandó körültekintő magatartásról
  - 2/2015. számú ajánlás a szolgáltató-váltáskor tanúsítandó fogyasztói magatartásról
  - 1/2016. számú ajánlás a szabálytalan vételezés kapcsán elvárt szolgáltatói eljárásról
  - 2/2016. számú ajánlás a fővárosi parkolási szolgáltatás kapcsán elvárt fogyasztói és szolgáltatói magatartásról
  - 3/2016. számú ajánlás az üdülési jog értékesítésére adott megbízás esetén elvárt fogyasztói és vállalkozói magatartásról
  - 1/2017. számú ajánlása az utazási szolgáltatások kapcsán elvárható fogyasztói és vállalkozói magatartásról
  - 2/2017. számú ajánlása az internet használata körében tanúsítandó körültekintő fogyasztói magatartásról
  - 3/2017. számú ajánlása a lakásfelújítás és –karbantartás során a körültekintő fogyasztói magatartásról
  - 4/2017. számú ajánlása a közüzemi szolgáltatások igénybevétele során követendő tudatos fogyasztói magatartásról
  - 1/2018. számú ajánlás a parkolási szolgáltatás kapcsán elvárt fogyasztói és szolgáltatói magatartásról
  - 2/2018. számú ajánlás az iskolakezdekskor tanúsítandó körültekintő magatartásról



- 3/2018. számú ajánlás a használtautó-vásárláskor tanúsítandó fogyasztói és vállalkozói magatartásról
- A 2018-ban kiadott „Mindennapi fogyasztóvédelem” c. ingyenes fogyasztóvédelmi magazinok egyes számainak címlapjai, amelyeket a Budapesti Békéltető Testület jelentetett meg

## A Budapesti Békéltető Testület

### 1/2014. számú ajánlása

#### az üzleten kívül kötött szerződések kapcsán javasolt tudatos

#### fogyasztói magatartásról

A Budapesti Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelvének 7. cikk (2) bekezdése alapján a következő **ajánlást** hozza.

*1/2014. számú ajánlás az üzleten kívül kötött szerződések kapcsán javasolt tudatos fogyasztói magatartásról:*

- 1. A fogyasztók az ingyenes orvosi vizsgálat, különböző nyereményekkel, ajándékokkal kapcsolatos rendezvényekre vonatkozó kereskedői megkeresések esetében előre készüljenek fel annak lehetőségére, hogy azok alkalmával termékek megvásárlását kínálják fel számukra.**
- 2. A kereskedő által megtett ajánlat kapcsán mérlegeljék: valóban szükségük van-e az adott termékre és a vételárát ki is tudják-e fizetni.**
- 3. Egyértelműen utasítsák vissza a fogyasztók azt az ajánlatot, amely ténylegesen nem érdekli őket.**
- 4. Vásárlás esetén az aláírás előtt gondosan olvassák el a szerződést és egyéb iratokat (pl. kölcsönigénylést) és minden dokumentumból kérjenek is el egy példányt saját részre. Figyelmesen ellenőrizzék továbbá a szerződés megkötésének pontos helyére, keltezésére vonatkozó rovatokat: amennyiben ezek nem esnek egybe a valósággal (így például a szerződéskötés helye nem a kereskedő székhelye, telephelye), úgy ne írják alá, máskülönben nem gyakorolhatják indokolás nélküli elállási jogukat!**
- 5. Amennyiben a fogyasztók a termék vételárát kapcsolt hitelszerződésből kívánják fedezni, úgy azt csak akkor lássák el aláírásukkal, amennyiben azon a kölcsönadó fél, és a kölcsönszerződés összege és a fizetés részletei egyértelműen szerepelnek. Ne bízzanak azon ígéretekben, amelyek a másik fél általi utólagos kitöltésre vonatkoznak. Könnyen előfordulhat, hogy azon a megbeszéltnél magasabb összeg fog szerepelni. Emellett a teljesen kitöltött hitelszerződésből kérjenek el egy példányt mindenképpen saját részre.**
- 6. Ha valamit nem értenek a szerződésben, ne fogadják el feltétel nélkül a vállalkozás szóbeli magyarázatát. Sőt, írásban kérjenek a kereskedőktől minden érdemi tájékoztatást, mivel vita esetén csak ez használható fel bizonyítékként.**

7. Győződjenek meg arról és kérdezzenek rá: élhetnek-e elállási joggal a szerződés alapján abban az esetben, ha később meggondolnák magukat; érdeklődjenek e jog gyakorlásának pontos feltételeiről.

8. Ha már megkötötték a szerződést, utólag is kérjenek tanácsot elsősorban szakembertől, így például a fővárosi és megyei békéltető testületektől vagy a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületektől, ennek hiányában pedig családtagjaiktól, ismerősöktől, a környezetükben élőktől és e vélemények tükrében még egyszer gondolják át a vásárlást.

9. A fogyasztók az őket megillető nyolc munkanapos indokolás nélküli elállási jogot minden esetben írásban, igazolható módon gyakorolják. Az erre legmegfelelőbb értesítési mód, ha faxon vagy tértivevényes levélben értesítik a kereskedőt az elállás szándékáról. A fax kézbesítési igazolását vagy a visszaérkezett tértivevényt pedig őrizték meg gondosan.

10. Ne feledjék a fogyasztók, hogy az indokolás nélküli elállási jog mellett még szintén élhetnek a termék megvásárlásától számított két éven belül hiba esetén kijavítási, kicserélési, vételár-leszállítási vagy -visszatérítési igényekkel. Ez esetben mindig írásban kíséreljék meg a vita rendezését a kereskedővel, ha pedig azt elutasítják, úgy forduljanak a fővárosi és a megyei békéltető testületekhez az ügy ingyenes, gyors rendezése érdekében.

Indokolás:

I. 2013. július 8-tól hatályba lépett a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve **(a továbbiakban: AVR irányelv)**. Az AVR Irányelv 7. cikk (2) bekezdésében meghatározásra került, hogy a békéltető testületek **internetes honlapjukon közzéteszik** többek közt az alábbiakat:

*„AVR Irányelv 7. cikk (2)*

*b, a fogyasztók és kereskedők között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős problémák, ezen információkhoz ajánlások is csatolhatók arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetnek el vagy oldhatók meg, a kereskedői normák javítása, valamint az információk és a legjobb gyakorlatok megosztásának elősegítése érdekében;”*

A Testület ezért a **fogyasztók és kereskedők közötti jelentős problémákra vonatkozó információkat közzéteszi, egyúttal azokhoz ajánlásokat csatol** annak kapcsán, hogy ezek hogyan kerülhetnek el vagy oldhatóak meg.

II. Jól látszanak a Testület eljáró tanácsai előtt lévő ügyekből azok a rendszeresen visszatérő problémák, amelyekkel a fogyasztók a termékbemutatókon, vagy egyéb – nem a vállalkozás üzletében történő – vásárlások alkalmával leggyakrabban szembesülnek. Jellemző például, hogy egyes kereskedők **korlátozzák a fogyasztókat** az üzleten kívüli értékesítés esetében őket megillető, az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII. 29.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 4. § (1) bekezdésében meghatározásra került indokolás nélküli elállási jog gyakorlásában.

A termékbemutatók kapcsán a **legtöbb panasz az időskorú, nyugdíjas fogyasztóktól érkezik**, akik – életkorukból, egészségi állapotukból fakadóan – az átlagosnál könnyebben befolyásolhatóak, hiszékenyebbek, és nem is a szükséges körültekintéssel, odafigyeléssel járnak el a szerződéskötések kapcsán.

Gyakori probléma, hogy a termékbemutató cégek a fogyasztókat ingyenes orvosi vizsgálatot, garantált ajándékot, nyereményt stb. ígérő szórólapokkal, meghívókkal csábítják el egy rendezvényre, amelynek valódi célja az, hogy bizonyos termékeket eladjanak számukra. Az **eredetileg vásárolni nem is szándékozó fogyasztókat** a vállalkozások alkalmazottai a rendezvényen erős rábeszéléssel, pszichikai nyomással, jelentős árkedvezmények ígéréssel ösztönzik a vásárlásra, amelynek sok esetben a fogyasztók nem képesek ellenállni. A fogyasztók arról is gyakran beszámolnak, hogy kis értékű ajándékokat, például termékmintákat ajándékoznak számukra a szerződéskötés előtt, amely miatt már eleve lekötözöttnek érzik magukat a kereskedőkkel szemben. Az egészségügyi előadásra való hivatkozás mellett számos más indok is szerepel: ilyen például az ingyenes kávéasztelés és szintén ajándék kávécsomag ígérete az előbbi fejében. Előfordult olyan eset is, hogy közvetlen a szerződéskötés előtt kínálták szeszesitalal a fogyasztót, ennek fényében pedig ismét megkérdőjelezhető későbbiekben a részéről a szerződéskötésre irányuló akarat megléte.

III. Magukról a termékekről is a legtöbb esetben megállapítható, hogy a hatalmasnak, óriásinak titulált, csak ott és csak akkor igénybe vehetőnek mondott árkedvezmény ellenére **azok vételára még így is többszöröse** a valós forgalmi értéküknek. Szintén gyakori, hogy a fogyasztók a – sokszor irreálisan magas – vételár megfizetésére szerény jövedelmükből, nyugdíjukból nem is képesek, vagy azt csak magas kamatozású hitelből tudják megfizetni.

Az is visszatérő kifogás a fogyasztók részéről, hogy a vásárlás során **nem kaptak lehetőséget az írásbeli szerződés aláírás előtti elolvasására**, vagy épp nem tartották fontosnak a szerződés áttanulmányozását, illetve az általuk aláírt szerződésből nem kaptak példányt. Sokszor előfordul, hogy az aláírt papír végül ellentétes tartalmú azzal a szóbeli tájékoztatással, amit az adásvétel során a vállalkozástól kaptak. Gyakori az is, hogy akár a szerződéskötés során, akár azt követően telefonon a fogyasztók téves tájékoztatást kapnak a szolgáltatás lényeges elemeiről (például: szállítási határidő, szavatossági-jótállási jogok).

IV. Fontos tudni, hogy azokra a termék értékesítésére vagy szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésekre, amelyek megkötésére vállalkozás és fogyasztó között, a vállalkozás kezdeményezésére, a vállalkozás üzletén, telephelyén kívül kerül sor, a már említett Korm. rendelet szabályai vonatkoznak. A rendelet leglényegesebb szabálya, hogy a fogyasztókat az ilyen szerződések esetén a termék kézhezvételének (szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződéskötés) napjától számított nyolc munkanap elteltéig **indokolás nélküli elállási jog** illeti meg, melyről a vállalkozás legkésőbb a szerződés megkötésekor köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni. Gyakori jelenség, hogy sok fogyasztó próbál is élni az indokolás nélküli elállási jogával, azonban azt csak telefonon, vagy egyéb, **nem igazolható módon teszi meg**, ezzel pedig egyes vállalkozások visszaélnak és az elállást nem veszik figyelembe. Ha pedig később békéltető testületi eljárást indítanak, úgy írásos bizonyíték híján nem tudják már igazolni azt, hogy határidőben gyakorolták e jogukat.

A jogszabályon alapuló elállási jog kijátszására vonatkozóan egyes termékbemutató cégek **újabbán megfigyelhető trükkje** pedig az, hogy a szerződésben a vállalkozás üzletében, telephelyén megkötött ügyletnek tüntetnek fel olyan adásvételeket, amelyek ténylegesen nem

is ott köttettek meg. Az ilyen termékértékesítésekre már **nem terjed ki** a fenti rendelet hatálya, azaz ezekben az esetekben a vállalkozások a fogyasztókat a jogszabályban biztosított elállási joguktól jogellenesen megfosztják. Bizonyos kereskedők hasonló esetekben is biztosítanak elállási jogot a fogyasztók részére, azonban ez már nem jogszabályon, hanem szerződésen alapuló elállási jog. Ezért annak gyakorlására (pl. határidők, közlés módja stb.) nem a jogszabály, hanem a szerződés rendelkezései az irányadóak.

**A fenti problémák elkerülése érdekében a Testület azt tanácsolja a fogyasztók számára, hogy üzleten kívüli értékesítés esetében az 1/2014. számú ajánlásban foglaltakat figyelembe véve, körültekintően járjanak el.**

Budapest, 2014. február 20.



Dr. Baranovszky György  
elnök  
Budapesti Békéltető Testület

## **A Budapesti Békéltető Testület**

### **2/2014. számú ajánlása**

#### **az üdülőhasználati jog értékesítése során tanúsítandó**

#### **körültekintő fogyasztói döntésekről**

A Budapesti Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelvének 7. cikk (2) bekezdése alapján a következő **ajánlást** hozza.

*2/2014. számú ajánlás az üdülőhasználati jog értékesítése során tanúsítandó körültekintő fogyasztói döntésekről:*

**1. A fogyasztók a kereskedők által megtett, szállás ingyenes vagy rendkívül kedvezményes igénybe vételére vonatkozó ajánlatával összefüggésben számoljanak azzal a lehetőséggel, hogy esetleg a kapcsolódó utazáson, rendezvényen vagy egyéb előadáskor üdülési jogot megvásárlását fogják számukra felkínálni.**

**2. A kapott ajánlatok kapcsán a fogyasztók mérjék fel, szükségük van-e az ajánlott üdülési jogra, hosszú távon biztosan ki tudják-e azt használni, valamint, hogy az üdülési jog ellenértékét, az odautazással járó költségeket és a kapcsolódó egyéb költségeket, az általában évente rendszeresen emelkedő éves fenntartási díjat ki tudják-e fizetni. Ne feledjék, hogy az éves fenntartási díjat általában akkor is viselni kell, ha a szállást a fogyasztó az adott évben nem is veszi igénybe. Ellenőrizték az éves fenntartási díj (üzemeltetési költségek) emelkedésének idejét, mértékét és módját. Vessenek számot azzal is, hogy az üdülési jog értékesítése a tapasztalatok szerint később nehézségbe ütközhet, a magas ár ellenére azon csak nehezen tudnak túladni.**

**3. A szerződéskötést megelőzően gondosan olvassák el a kapott írásbeli tájékoztatókat valamint magát a szerződést és egyéb dokumentumokat. Szerződéskötés esetén minden iratból kérjenek is el egy-egy példányt. Fontolják meg alaposan a döntést és ne hagyják siettetni magukat: az ilyen szerződések alkalmával rendszerint hosszú távra nyúló és nagy összegre szóló kötelezettséget vállalnak.**

**4. Mindig vessék össze a szóban kapott információt azzal, hogy az írásos szerződésben foglaltak annak megfelelnek-e. Utólag már lehetetlen azt bizonyítani, hogy a szóbeli tájékoztatás során más hangzott el, mint ami a szerződésben szerepel. Ellentmondás vagy kétség esetén ragaszkodjanak a fogyasztók ahhoz, hogy a szóbeli tájékoztatás szintén rögzítve legyen írásos úton.**

**5. Amennyiben a másik fél hozzájárul, készítsenek a szerződéskötéssel kapcsolatos tájékoztatásról hangfelvételt: a felvétel elején a felek személyét, a rögzítés időpontját és a másik fél hozzájárulásának tényét szükséges rögzíteni. Ha ugyanis a fogyasztónak vitája**

támad a kereskedővel, úgy a hangfelvétel megfelelő bizonyítási eszköz lehet: ha pedig a kereskedő szóban valóban megfelelő tájékoztatást ad, úgy nem indokolt részéről a hozzájárulás megtagadása.

6. Ne feledjék el a fogyasztók, hogy az üdülőhasználati jog értékesítésére adott megbízás a legtöbb esetben nem garantálja az üdülési jog sikeres értékesítését. Azaz a megbízási díjat akkor is ki kell fizetniük, ha az eladni kívánt jog mégsem kerül értékesítésre.

7. Ellenőrizték azt is, hogy akitől az üdülési jogot megvásárolják, nem csak olyan magánszemély-e, aki maga is meg kíván szabadulni a nem kívánt terméktől – ez esetben ugyanis később nem gyakorolhatják az indokolás nélküli elállási jogokat.

8. Ha valamit nem értenek a szerződésben vagy egyéb dokumentumokban, ne fogadják el feltétel nélkül a vállalkozás szóbeli magyarázatát, kérdezzenek meg másokat is akár ott helyben (más fogyasztókat) vagy telefonon. Kétség esetén ne írják alá a szerződést, nem maradnak le semmilyen kedvezményes ajánlatról. Rendszerint ugyanaz az üdülési jog megvásárolható később is ugyanazokkal a feltételekkel.

9. Győződjenek meg arról a fogyasztók, hogy az elállási jogukról megfelelő és pontos tájékoztatást kaptak, és hogy az ennek gyakorlásához szükséges formanyomtatványt megfelelően kitöltve kapták-e meg. Az elállási jogról nem lehet érvényesen lemondani.

10. Ha már megkötötték a szerződést, utólag is kérjenek tanácsot elsősorban szakemberektől, így például a fővárosi és a megyei békéltető testületektől vagy a fogyasztói érdekek képviselőitől, annak hiányában családtagjaiktól, ismerősöktől és ennek tükrében még egyszer gondolják át a vásárlást. Nézzenek vagy nézessenek utána az interneten és hasonlítsák össze a szerződésüket más hasonló ajánlatokkal, hogy ugyanaz az üdülési lehetőség nem érhető-e el esetleg sokkal jutányosabb áron.

11. Amennyiben az üdülőhasználati jog megvásárlása során kapcsolt hitelszerződést kötnek a fogyasztók, úgy annak egy példányát minden esetben kérjék el a vállalkozástól. Emellett azt csak akkor írják alá, amennyiben azon a kölcsönadó fél, a kölcsönszerződés összege és a fizetés részletei egyértelműen szerepelnek. Ne bízzanak azon ígéreteken, amelyek a másik fél általi utólagos kitöltésre vonatkoznak. Könnyen előfordulhat, hogy azon a megbeszéltnél magasabb összeg fog szerepelni. Emellett a teljesen kitöltött hitelszerződésből kérjenek el egy példányt mindenképpen saját részre.

12. A fogyasztók a tizennégy napos indokolás nélküli elállási joguk gyakorlása esetén azt minden esetben írásban tegyék meg, akár a rendelkezésükre bocsátott formanyomtatvány felhasználásával, akár más, ennek megfelelő tartalmú teljes bizonyító erejű magánokiratban (saját kezűleg írva és aláírva vagy egyéb irat esetén aláírva és két tanúval ellátva), az elállási nyilatkozat elküldésének vagy átvételének későbbi igazolhatóságára alkalmas módon (postai úton ajánlott tértivevényes levélben). Az elállási jog gyakorlása csak írásban érvényes.

13. Ne feledkezzenek el arról sem a fogyasztók, hogy a tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő előtt semmilyen címen nem követelhetnek

**és fogadhatnak el tőlük fizetést! Ellenkező esetben ez kamatostul visszajár a fogyasztó részére.**

Indokolás:

I. 2013. július 8-tól hatályba lépett a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve **(a továbbiakban: AVR irányelv)**. Az AVR Irányelv 7. cikk (2) bekezdésében meghatározásra került, hogy a békéltető testületek **internetes honlapjukon közzéteszik** többek közt az alábbiakat:

*„AVR Irányelv 7. cikk (2)*

*b, a fogyasztók és kereskedők között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős problémák, ezen információkhoz ajánlások is csatolhatók arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetők el vagy oldhatók meg, a kereskedői normák javítása, valamint az információk és a legjobb gyakorlatok megosztásának elősegítése érdekében;”*

A Testület ezért a **fogyasztók és kereskedők közötti jelentős problémákra vonatkozó információkat közzéteszi, egyúttal azokhoz ajánlásokat csatol** annak kapcsán, hogy ezek hogyan kerülhetők el vagy oldhatóak meg.

II. A Testülethez benyújtásra kerülő kérelmekből jól láthatóak azok a **gyakori kifogások**, amelyeket a fogyasztók az üdülési jog értékesítése során tapasztalnak. Számtalan trükköt bevetnek ugyanis egyes kereskedők azért, hogy a fogyasztók üdülési jogot vásároljanak akár több százezer forint értékben úgy, hogy közben fel sem mérik, arra tényleg szükségük van-e. Épp ezért nem árt a fogyasztóknak odafigyelni és tudatosan eljárni már akkor is, ha kezdetben csak egy hangzatos üdülést kínálnak fel számukra ingyenesen – amelynek természetesen „feltétele egy előadáson való részvétel”. A tapasztalatok szerint általában valamely üdülőhelyre, wellness szállodába kedvezményes áron hívják meg a fogyasztókat néhány nap, esetleg egy kellemes hétvége eltöltésére. Ennek azonban feltétele, hogy egy előadáson kell részt venni. Ezen a rendezvényen bemutatják az adott - és sok esetben több más - szálláshelyet, **jellemzően felnagyítják az előnyeit és elhallgatják a hátrányait**, majd ezt követően próbálják meg értékesíteni az üdülési jogot a fogyasztók részére. Ugyanígy sokszor előfordul, hogy valamely garantált ajándék (pl. egy viszonylag nagy értékű utazási utalvány) ígéretével csábítják el a fogyasztókat egy hasonló bemutatóra. Gyakran az előadás valódi célja - az üdülési jog értékesítése - csak a helyszínen derül ki, így a fogyasztók kellő felkészültség híján **védtelelenebbek** az értékesítők sokszor agresszív rábeszélésével szemben. Hasonlóan a termékbemutatókhoz, itt is jellemző az értékesítő cégek üzletkötőinek azon gyakorlata, hogy a fogyasztókat erős rábeszéléssel, pszichikai nyomással, jelentős - csak ott, és csak akkor érvényes - árkedvezmények ígéretével ösztönzik a vásárlásra.

**Ezeknek a fogyasztók gyakran nem képesek ellenállni.**

III. Az is sokszor megesik, hogy az üdülési jogot egyben **kiváló befektetési lehetőségnek állítják be**, hivatkoznak az üdülési jog örökölhetőségére, könnyű eladhatóságára, a világ bármely pontjára történő elcserélhetőségére, sokszor további ingyenes szálláslehetőséget is felajánlanak egy vonzó üdülőhelyre, ha a szolgáltatást megvásárolják. Ezek a hivatkozások **általában csak részben igazak** és akkor is csak bizonyos feltételekkel, az ajándékok pedig a



gyakorlatban ésszerű keretek között felhasználhatatlanok. Az üdülési jog megvásárlását kecsesítő befektetésként feltüntetett értékesítők további trükkje, hogy az üdülési jogot értékesítő szerződésben az üdülési jog eladása esetére a maguk részére elővásárlási jogot kötnek ki. Ezzel azt a **hamis látszatot keltik**, hogy az üdülési jog mennyire keresett termék és azt a vállalkozás bármikor kész visszavenni. Sokszor szóban kifejezetten meg is ígérik az üdülési jog mindenkor visszavásárlását – ami persze az írásbeli szerződésben már nem szerepel.

A fogyasztó számára feleslegessé váló (megunt, anyagilag megterhelő) üdülési jogok értékesítésére nincs sok esély, mint az a fogyasztói beadványokból kiderül. Ilyenkor gyakori eset, hogy a fogyasztók az értékesítő vállalkozást bízzák meg az üdülési jog másodlagos értékesítésével. A vállalkozások ezt biztosra és rövid határidővel meg is ígérik, de egyúttal **rábeszélik a fogyasztókat** egy újabb üdülési jog (például ugyanazon a szálláshelyen még egy hét üdülőhasználat, vagy a két személyre szóló üdülési jog mellé még egy kétszemélyes jog), illetve ún. klubkártya megvásárlására azzal az indokkal, hogy így könnyebb és/vagy gyorsabb lesz értékesíteni az üdülési jogot, mert nagyobb lesz rá a kereslet.

A valóságban ilyenkor a fogyasztók két külön szerződést kötnek: egy megbízásit a saját meglévő üdülési joguk értékesítésére és egy másikat (gyakran ugyanazzal a személlyel ugyan, de jogilag már más vállalkozással), amivel klubkártyát, illetve egy újabb üdülési jogot vásárolnak a már meglévő mellé. A korábban is megvolt üdülési jogukat pedig a vállalkozás hangzatos ígéretei ellenére egyáltalán nem sikerül értékesíteni, ellenben vásároltak pluszban egy klubkártyát vagy egy másik üdülési jogot, ami **jelentős fizetési kötelezettségeket ró rájuk és a jövőben is hosszú távon köti őket**.

IV. Jellemző az is, hogy szóban a fogyasztók a szerződésben foglaltaktól eltérő tájékoztatást kapnak a szolgáltatás pontos tartamára vonatkozóan, illetve, hogy a fogyasztóval aláíratnak egy olyan nyilatkozatot, miszerint a klubkártya-szerződés független az üdülési jog értékesítéséről – ez esetben ugyanis az eredeti szerződés vonatkozásában gyakorolt indokolás nélküli elállás nem bontja fel a kiegészítő szerződést. Az szintén bevett gyakorlat, hogy az értékesítők a fogyasztók részére az üdülési jog jellemzően magas ellenértékének megfizetésére részletfizetési kedvezményt nyújtanak, illetve szinte minden esetben **felajánlják a fogyasztási kölcsön lehetőségét**. Így a szerződés megkötésekor nem kell egy összegben megfizetni az általában milliós nagyságrendű ellenértéket. Emiatt azonban a fogyasztók kevésbé tudják reálisan látni a szerződéssel együtt járó fizetési kötelezettségeik jövőbeni teljesítésére vonatkozó tényleges anyagi lehetőségeiket.

Fontos tudni a fogyasztóknak azt, hogy a szállás időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre vonatkozó szerződésekről, valamint a tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenységről szóló 141/2011. (VII.21.) Korm. rendelet szabályai szerint a fogyasztókat az ilyen szerződések esetén a szerződés megkötésének vagy (ha az eltérő időpontban történt) kézhezvételének napjától számított **tizennégy napon belül írásban indokolás nélküli elállási jog illeti meg**, amelyre a szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles a fogyasztó figyelmét külön felhívni és ennek a külön felhívásnak a megtörténtét a szerződésben a fogyasztóval külön is aláíratni.

**A Testület azt javasolja a fogyasztóknak, hogy a 2/2014. számú ajánlásban foglaltaknak megfelelően előzetesen tájékozódjanak, és hozzanak tudatos, felkészült döntést,**

**amennyiben üdülési jog értékesítésére vonatkozó szerződés aláírására tesznek számukra ajánlatot.**

Budapest, 2014. február 20.



Dr. Baranovszky György  
elnök  
Budapesti Békéltető Testület

## **A Budapesti Békéltető Testület**

### **3/2014. számú ajánlása**

#### **a jótállásból eredő fogyasztói igények rendezése során elvárt**

#### **jogkövető vállalkozói magatartásról**

1. A jótállási felelősség objektív jellegéből eredően amennyiben a termékre jótállás vonatkozik – akár jogszabály folytán, vagy a vállalkozás általi önkéntes vállalás alapján – úgy annak a jótállási időn belül bekövetkezett meghibásodása és fogyasztó általi - jótállás időtartama alatti - bejelentése esetén a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a hiba oka a teljesítés (vásárlás) időpontját követően keletkezett. A nem, vagy nem kétséget kizáró vagy pedig a más, hitelt érdemlő módon történő bizonyítás hiánya esetén a fogyasztó igényének megalapozottsága vélelmezett.

2. A vállalkozás a jogszabályon alapuló vagy az általa vállalt jótállás ideje alatt jelentkező hiba – bizonyítási – vizsgálata körében köteles objektív, szakszerű és saját működésétől független, minden hibára kiterjedő szakértői véleményt beszerezni, és ennek tényét a fogyasztó kérésére és részére igazolni. A vállalkozást terhelő bizonyítási kötelezettség teljesítésére – egyéb azt alátámasztó objektív bizonyíték hiányában – nem lehet elegendő a vállalkozás saját nyilatkozata (ideértve a saját maga, illetve szerveze által kiállított jegyzőkönyv, egyéb irat) vagy a jótállási kötelezettség teljesítésében érdekelt gyártói márkaszerviz nyilatkozata, egyéb irata. Vagyis független szakértői vélemény szükséges ahhoz, hogy a vállalkozás megfelelően igazolja: a termék az eladáskor nem volt hibás és a hiba az eladás után keletkezett.

3. A vállalkozás jótállási időn belüli felelőssége a termék valamennyi hibájára kiterjed, ezért e felelősség automatikusan nem zárható ki arra hivatkozással sem, hogy a termék meghibásodását sérülés, törés, folyadék hatása (különösen elektronikai termékek esetén) vagy más, egyéb fizikai behatás okozta. A vállalkozás ezen hiba okok fennállása esetén is köteles bizonyítani, hogy a termék sérülése, törése, folyadék hatása a teljesítést (vásárlást) követő fogyasztói tevőleges magatartás, vagy mulasztás (pl. rongálás, nem rendeltetésszerű használat vagy a megfelelő használati utasításban foglaltak be nem tartásának) és nem pedig anyag, konstrukciós vagy összeszerelési hiba okszerű következménye. Azt is köteles bizonyítani továbbá, hogy a meglévő sérülés (például: törés, folyadék hatása, stb.) a fogyasztó által panaszolt hibával ok-okozati összefüggésben áll.

4. Ha egy termék többször is meghibásodik, és a hiba ugyanarra az okra vezethető vissza, akkor a vállalkozás – a fogyasztó erre irányuló igénye esetén – újabb javítás helyett cserélje ki a hibás terméket. Amikor pedig egy technikai berendezés üzemeltetése során nagyszámú meghibásodás következik be és a jövőben is számolni kell a hibák adott esetben javítható, de sorozatos jelentkezésével, úgy – a fogyasztó erre irányuló igénye esetén – az elhúzódó esetleges jogvita megelőzése érdekében fizesse vissza a termék vételárát.

**5. A vállalkozás az általa vagy a gyártói, illetve egyéb márkaszerviz által történő üzembe helyezéshez, mint feltételhez csak abban az esetben kötheti az egyébként jogszabály által kötelezően előírt jótállást, ha a fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése más módon nem biztosítható és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára. A megszabott feltétel szükségességét és nélkülözhetetlenségét a vállalkozásnak kell bizonyítania. A jótállási igény érvényesíthetősége ugyancsak nem tehető függővé a termék eredeti csomagolásának meglététől, illetve visszaszolgáltatásától.**

**6. A vállalkozás a hatályos jogszabályoknak megfelelően járjon el a fogyasztó által bejelentett jótállási igények rendezése keretében. Amennyiben a fogyasztó bemutatja a vásárlást igazoló bizonylatot (számlát, nyugtát), úgy a jótállási jegy hiányában vagy annak hiányos kiállítása esetén se utasítsa el arra hivatkozással az igényt, hogy nem került sor a szerződéskötés tényének igazolására. Mindig vegyen fel jegyzőkönyvet annak kötelező tartalmi elemeivel együtt az esetről, abban pedig nyújtson megfelelő tájékoztatást arról, hogy a fogyasztó kezdeményezheti fogyasztói jogvita esetén a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek eljárását is. Ne mulassza el a vállalkozás a jegyzőkönyv másolati példányát igazolható módon átadni a fogyasztónak, ennek bizonyítása a kereskedőt terheli.**

**7. A termék fogyasztó általi továbbértékesítése esetén az új, fogyasztónak minősülő tulajdonos jótállásból eredő igényeinek rendezése során a fogyasztói igényérvényesítéssel azonos módon kell a vállalkozásnak eljárnia.**

**8. A vállalkozás tájékoztassa megfelelően a fogyasztót a jótállás keretében érvényesíthető igényeiről, ne adjon olyan félrevezető tájékoztatást, amely szerint kizárólagos kötelezettsége a hibás termék vételárával azonos összegű levásárlási lehetőség biztosítása.**

**9. Tartós fogyasztási cikkeknel a három munkanapon belüli, rendeltetésszerű használatot akadályozó hiba esetében fogadja el a vállalkozás a fogyasztó kicserélésre irányuló igényét, azt ne utasítsa el arra hivatkozással, hogy a kijavítás számára költségekímélőbb megoldást jelent.**

Indokolás:

A Budapesti Békéltető Testület (Testület) a fogyasztók és kereskedők közötti gyakori és jelentős problémákra vonatkozó információkat közzéteszi, és ezek mellé ajánlásokat tesz arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetők el vagy oldhatóak meg anélkül, hogy a felek között hosszú ideig elhúzódó jogvitára kerülne sor.

I. A Testülethez érkező fogyasztói kérelmekből jól látszik, hogy az egyértelmű jogszabályi előírások ellenére a vállalkozások egy része továbbra is helytelenül értelmezi a vonatkozó jogi szabályozást, illetve gyakran nem vagy nem megfelelően teljesíti a jótálláson alapuló kötelezettségét.

**A jótállás egy objektív felelősségi forma. Ez azt jelenti, hogy ha a termék meghibásodik, akkor a vállalkozást - jogszabály vagy saját vállalása folytán – kimentési kötelezettség terheli. Ennek megfelelően a vállalkozásnak kell bizonyítania, hogy a hiba oka a teljesítés**

**időpontjában - vagyis a vásárláskor - nem volt meg a termékben és az későbbi, nem rendeltetésszerű használat során keletkezett.**

A jótállást a 2014. március 15. napját megelőzően megkötött szerződések vonatkozásában a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 248. §-a, a 2014. március 15. napját követően megkötött szerződések vonatkozásában a 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: ÚPtk.) 6:171.-6:173.§-ai szabályozzák. Jótállásra vonatkozó rendelkezéseket tartalmaz még továbbá az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló – és a 2014. április 9-től szintén módosított – 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm.rendelet), valamint egyéb jogszabályok is.

A Ptk. 248.§ (1) bekezdése szerint: *„Aki a szerződés hibátlan teljesítéséért szerződés vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, ennek időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A jótállás a jogosultnak a törvényből eredő jogait nem érinti.”*

Az ÚPtk. 6:171.§ (1) bekezdése szerint pedig: *„Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.”*

A fentiekre tekintettel mind a 2014. március 15. napját megelőzően, mind pedig az ezt követően megkötött szerződések esetében is a **jótállási idő alatt bejelentett hiba vonatkozásában a vállalkozást terheli annak bizonyítása**, hogy a hiba, illetve annak oka a teljesítés időpontját - vagyis a vásárlást - követően keletkezett.

II. Az egyértelmű törvényi szabályozás ellenére nagyon gyakori probléma, hogy **a vállalkozások nem teljesítik megfelelően bizonyítási kötelezettségüket**. Kétségtelen tény, hogy jogszabály nem határozza meg a bizonyítás konkrét formáját, eszközeit, és az egyes bizonyítékok súlyát, egymáshoz való viszonyát, mégis nyilvánvaló, hogy a jótállásra kötelezett vállalkozás bizonyítási kötelezettségének teljesítésére nem lehet elegendő és ezáltal alkalmas saját nyilatkozata (vagy a saját maga által kiállított jegyzőkönyv, egyéb irat) arra nézve, hogy a hibát a fogyasztó általi rendeltetésellenes használat okozta. Ugyanígy általában nem lehet elegendő és alkalmas a vállalkozással szerződéses kapcsolatban álló szakszerviz, illetve a gyártó márkaszervizének hasonló tartalmú megállapítása sem, mivel a szervizek üzletszerű, gazdasági tevékenységet folytató és eredmény elérésére törekvő olyan vállalkozások, amelyeknek adott esetben anyagi érdeke fűződik ahhoz, hogy a termék javítását csak térítés ellenében végezzék el.

A vállalkozás tehát a jogszabályon alapuló vagy az általa vállalt jótállás ideje alatt jelentkező hiba - és annak oka - vizsgálata körében köteles objektív, szakszerű és saját működésétől független, minden hibára kiterjedő szakértői véleményt beszerezni, adott esetben azt a fogyasztó kérésére és részére igazolni, kiadni.

A szakértői véleménynek nem a klasszikus, polgári eljárásjogból ismert zárt listából választható igazságügyi szakértőtől kell származnia, ugyanakkor elvárás a vállalkozás kapcsán, hogy a termékhez ténylegesen értő szakembernél vagy szervezetnél vizsgálattassa be a terméket, kizárva ezzel az anyagi érdekei érvényesítésének még a látszatát is. Az ilyen módon

függetlennek számító szakértői vélemények mind a fogyasztó, mind a vállalkozás számára valódi bizonyító erővel bírnak, továbbá megelőzhetik az oktan fogyasztói jogviták kialakulását, egyúttal a már kialakult vita gyorsabb lezárását segítik elő.

III. Jogellenes és elutasítandó a vállalkozások azon általánosan bevett gyakorlata, hogy **kizárják a jótállási felelősségüket** arra az esetre például, ha a termékben a hibát valamilyen **sérülés, törés** vagy – elektronikai termékek esetén – **folyadék hatása** stb. okozta, illetve, hogy az ilyen feltűnő hibával rendelkező termék vizsgálatát egyenesen visszautasítják. A fenti hibák bekövetkezése nem mentesíti automatikusan a vállalkozást a bizonyítási kötelezettsége alól. A vállalkozás jótállási kötelezettsége ugyanis teljes körű, mindenféle hibára kiterjed, így ilyen esetekben is bizonyítaniuk kell, hogy a törés, sérülés, folyadék hatásaként előállt hiba az értékesítés utáni nem rendeltetésszerű használatra vezethető vissza, nem pedig pl. anyag- vagy konstrukciós hibára, összeszerelési hibára stb.

IV. További kifogásolható magatartás is megfigyelhető a jótállási igények teljesítésénél. Gyakran előfordul, hogy egy termék **többször is meghibásodik** ugyanazzal vagy más hibával, és a vállalkozás mégsem hajlandó a terméket kicserélni, hanem továbbra is, kizárólag – a fogyasztó kifejezett kérése ellenére – ismételten csak a kijavításra hajlandó.

A hibás teljesítés esetén érvényesíthető igényeket a Ptk. és az Úptk. a következőképp szabályozza:

Ptk. „306.§ (1) *Hibás teljesítés esetén a jogosult*

*a) elsősorban - választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a szavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott kényelmetlenséget;*

*b) ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének a (2) bekezdésben írt feltételekkel nem tud eleget tenni – választása szerint – megfelelő árleszállítást igényelhet vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.*

*(2) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni.”*

Úptk. „6:159.§ (2) *Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint*

*a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy*

*b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással javíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.*

*(3) Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.*

*(4) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.”*

Vagyis hibás teljesítés esetén mind a Ptk, mind pedig az ÚPtk. értelmében elsősorban kijavítást vagy kicserélést, másodsorban pedig vételár-leszállítást vagy a teljes ár visszatérítését kérheti a fogyasztó. Ezzel összefüggésben gyakori probléma szintén, hogy az üzletben mindezek helyett **csak a levásárlás lehetőségét** ajánlják fel. Ez a lehetőség ugyanakkor nincs nevesítve jogszabályban, vagyis csak akkor jelenthet megoldást, ha ezt a fogyasztó elfogadja. Ennek hiányában viszont megtéveszti a fogyasztót az általa gyakorolható jogok kapcsán, amennyiben a fenti, helytelen tájékoztatást kapja.

V. A 2014.05.14-én hatályba lépő, a hatálybalépését követően kötött szerződésekre alkalmazandó 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 5. §-a szerint: *„A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvegezze.”* Ugyanilyen rendelkezést tartalmaz az NGM rendelet hatálybalépését megelőzően kötött szerződésekre alkalmazandó 49/2003. (VII.30.) GKM rendelet is, melynek 4.§ (2) bekezdése szerint: *„A forgalmazónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.”*

A töretlen bírói gyakorlat szerint a **kijavítás és a kicserélés között nincsen rangsor** és a kicserélésnek nincs a kijavítástól eltérő törvényi feltétele. A jogosult választási jogát e szavatossági jog tekintetében is ugyanazon körülmények korlátozzák: ilyen például az igény teljesítésének lehetetlensége, illetve a szolgáltatások esetleges aránytalansága.

Többszöri, például két-három alkalommal történő javítás utáni újabb meghibásodás esetében tehát a fogyasztótól már nem várható el az adott készülék ismételt kijavításának elfogadása: mivel a korábbi javítások nem hoztak tartós eredményt, így a jövőben is alappal lehet számolni a készülék ismételt – akár már jótállási időn túli – meghibásodásával. **A vállalkozások ilyen esetekben tehát akkor járnak el helyesen, ha kicserélik a terméket vagy visszafizetik annak vételárát.** A bírói gyakorlat ugyanis elállási jogot is megalapozó oknak tekinti azt az esetet, amikor egy technikai berendezés üzemeltetése során rendkívül nagyszámú meghibásodás következik be és a jövőben is számolni kell a hibák sorozatos – bár javítható – jelentkezésével.

VI. A dolog **tulajdonjogának átruházása** esetén a jótállásból eredő jogokat az új tulajdonos érvényesítheti a jótállást vállaló kötelezettel szemben, ugyanakkor még mindig előfordul, hogy a szerződéskötést igazoló nyugta, jótállási jegy, esetleg adásvételi szerződés bemutatása ellenére a vállalkozás elutasítja az új, fogyasztónak minősülő jogosult jótállási igényét. A hivatkozott Korm. rendelet szerint továbbá a fogyasztó tartós fogyasztási cikk meghibásodása esetén a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesíthet csereigényt, és a vállalkozás ebben az esetben nem hivatkozhat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6: 159. § (2) bekezdése a) pontjában rögzített többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, ha a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza. Ennek ellenére még mindig sok esetben kerül sor a kicserélési igény elutasítására még akkor is, amikor a hiba egyértelműen rendeltetésszerű használatot gátló jellegű.

VII. Végül jól ismert az a gyakorlat - főleg a tartós fogyasztási cikkek - esetében, hogy a vállalkozás többletfeltételhez köti az amúgy jogszabály folytán kötelezően járó jótállást. Így például megszabja azt, hogy az árucikket a fogyasztó csak az általa kijelölt szakszervizzel helyeztetheti üzembe, máskülönben elveszíti a jótállást. Az **egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet** 1. § (3) bekezdése világosan fogalmaz: kizárólag akkor köthető feltételhez a jogszabályon alapuló jótállás, ha a fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése **más módon nem biztosítható** és a követelmény teljesítése **nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára**. Ugyanakkor nem árt, ha az ilyen és hasonló feltételek kikötése esetén a vállalkozások számon tartják a Kúria Pfv.VII.20.194/2012/6. számú ítéletében foglaltakat: **vita esetén** ugyanis a megszabott feltétel szükségességét és azt, hogy az nélkülözhetetlen, **a kereskedőnek kell bebizonyítania**. Nem árt megjegyezni: a vállalkozás ugyanígy nem kötheti ki a jótállási igény érvényesítésének feltételeként azt sem, hogy például a fogyasztó a terméket eredeti csomagolásban vigye vissza.

Több alkalommal találkozott a Testület olyan esettel is, amikor a vállalkozás **jól láthatóan megsértette** a vonatkozó 2014. május 14-ig hatályban volt, a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet előírásait. Ugyanez igaz a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet esetében is, amely 2014. május 15-től hatályos: sokszor elmarad ugyanis a jótállás keretében bejelentett igény kapcsán a jegyzőkönyv felvétele.

**A Budapesti Békéltető Testület azt javasolja a vállalkozásoknak, hogy a 3/2014. számú ajánlásban foglaltaknak megfelelően járjanak el és a fogyasztók jótállással kapcsolatos igényei elintézése, elbírálása során a vonatkozó jogszabályok helyes alkalmazásával hozzák meg a döntéseiket.**

Budapest, 2014. június 9.



Dr. Baranovszky György  
elnök  
Budapesti Békéltető Testület



## A Budapesti Békéltető Testület

### 4/2014. számú ajánlása

#### az elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételekor tanúsítandó

#### előfizetői és szolgáltatói magatartásról

##### *I. Ajánlás az előfizetőkre vonatkozóan*

**1. A szerződés tartalmával ellenkező szóbeli tájékoztatás vagy egyéb olyan információ esetén, amely kétségre ad okot, a fogyasztók - személyesen történő aláírásakor - kérjék annak írásos rávezetését a dokumentumra.** Ha a szolgáltatóval vitájuk támad, azt nyújtsák be bizonyítékként a békéltető testületi vagy bírósági eljárásban, mert igényük alátámasztására a szóban elhangzott tájékoztatásra való pusztá hivatkozás nem elegendő.

A szerződéskötést követően is a fogyasztók mindig alaposan olvassák át a szolgáltatótól érkező tájékoztatásokat, számlákat, mivel azok a fizetési kötelezettségükről vagy a szolgáltatás más lényeges eleméről szóló információkat, értesítéseket is tartalmazhatnak.

**2. Telefonos ügyintézői megkeresés esetén a fogyasztók ne válaszoljanak azonnal a szolgáltató ajánlatára. Az elhamarkodott döntéssel és a kérdésre adott azonnali, elfogadó válasszal akár két évig tartó fizetési kötelezettséget vállalhatnak el.** Először mérjék fel, hogy a kínált szolgáltatásra valóban szükségük van-e, elfogadás előtt hasonlítsák azt össze a többi szolgáltató kínálatával. Sokszor előfordul ugyanis, hogy a szolgáltató a szerződéskötést követően egy újabb megkötésére tesz ajánlatot a fogyasztónak és további akciós szolgáltatást ígér vagy azzal olyan fogyasztót keres meg, akivel még egyáltalán nem kötött szerződést.

**Ha bármilyen problémájuk van a fogyasztóknak a kizárólag telefonon, e-mail vagy internetes honlap útján megkötött szerződéssel, úgy éljenek a részükre biztosított 8 munkanapos indokolás nélküli elállási joggal.** Figyeljenek arra, hogy áll rendelkezésükre ez a lehetőség, ha már megkezdődött a szolgáltatás.

Amennyiben pedig nem szeretnék igénybe venni a határozatlan időre kötött szolgáltatást, mert nem elégedettek vele, azt mondják fel! Ezt legfeljebb nyolc napos felmondási idővel tehetik meg, a vonatkozó nyilatkozatot pedig minden esetben írásban, igazolható módon küldjék meg, hogy később, vita esetén igazolni tudják a felmondás tényét.

**3. Ha véleményük szerint félretájékoztatták őket, a fogyasztók kérjék ki a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatával folytatott beszélgetés felvételének másolatát, ezt díjmentesen kell megkapniuk.** Ha reklamációjukat elutasították, a felvételt jogaik érvényesítése érdekében csatolják be bizonyítékként a békéltető testületi vagy bírósági eljárás során.

**Mobil-internet szolgáltatás igénybevételekor a fogyasztók csak olyan szolgáltatóval kössenek szerződést, amely ekkor önkéntes vállalás alapján legalább öt napos elállási**

**jogot biztosít.** Könnyen lehet, hogy a modemnek az előfizető lakóhelyén vagy más, szokásos tartózkodási helyén, ahol használni szeretné, nincs lefedettsége. Az elállási jog lehetőséget teremt arra, hogy a fogyasztó kipróbálja a modemet. Ennek köszönhetően elkerülhető az, hogy hűségidő vállalása esetén olyan szolgáltatásért fizessen hónapokig, akár évekig, amelyet nem is vehetett igénybe.

**4. A szolgáltatás hibája, így például az internet akadozása vagy lassulása esetén a fogyasztók haladéktalanul jelentsék be azt a szolgáltatónak!** Ha ezt telefonon teszik meg, akkor pedig a hívás egyedi azonosító számát jegyezzék fel a hangfelvétel visszakereshetősége érdekében. **A hibabejelentés hiánya megalapozatlanná teheti a kötbérigényt.** A szolgáltatónak a - hiba kivizsgálása esetében a 48 órás, valamint az annak elhárítására vonatkozó 72 órás - határidő megsértése miatt ugyanis kötbért kell fizetnie, amely attól a naptól számítva jár, amelyen a szolgáltató szerződést segegett. Így az a dátum mérvadó, amikor a hiba bekövetkezett. Ugyanakkor azt nem készpénzben, hanem az előfizető számláján történő jóváírással kell megfizetni, ez alól kivétel, ha a szerződés megszűnt.

**5. A fogyasztók külföldre utazásuk előtt szolgáltatójuknál alaposan tájékozódjanak a roaming-szolgáltatások igénybevételének feltételeiről és költségeiről,** hívásaikat, SMS-küldéseiket, adatforgalmukat pedig a kapott információk birtokában bonyolítsák.

## *II. Ajánlás a szolgáltatókkal kapcsolatosan*

1. Az átlátható tájékoztatás érdekében **a szolgáltatók állítsanak össze legfeljebb egyoldalas, érthető kivonatot, amelyben összefoglalják a szerződés, illetve az általuk alkalmazott általános szerződési feltételek legfontosabb rendelkezéseit,** így különösen az alábbiakat:

- a szerződés időtartama (esetleges hűségidő),
- a díjfizetésre vonatkozó tudnivalók (például: teljes összeg, számlázási időszak, vonatkozó kedvezmények),
- a számlabefizetés hiányának vagy késedelmes teljesítésének következményei (például: a szolgáltató által alkalmazandó díjak, eljárások),
- a szerződés felmondásának lehetősége,
- vita esetén a jogorvoslati lehetőségek ismertetése (például: békéltető testülethez való fordulás).

Személyes szerződéskötés vagy -módosítás során ezt a kivonatot adják át a fogyasztók részére, telefonos vagy elektronikus csatorna esetén pedig bocsássák utólag rendelkezésükre, felhívva arra a figyelmet, hogy a szerződési feltételek később módosulhatnak a fogyasztóra nézve akár hátrányosan is.

**2. Kifejezetten hívják fel a szolgáltatók a figyelmet arra, hogy ha a fogyasztók a hűségidő lejártá előtt mondják fel a szerződést, akkor előfordulhat, hogy akár százezer forintos nagyságrendű kötbért fognak tőlük követelni,** ne pedig csupán a szerződésben foglalt kedvezményt-árelőnyt mutassák be számukra.

Ezzel együtt vegyék figyelembe az egyéves elévülési határidőt, és **ne lépjenek fel követeléssel a fogyasztókkal szemben akkor, amikor az már lejárt,** és nem tudják egyértelműen igazolni, hogy a fogyasztót felhívták tartozásának rendezésére, amellyel az elévülési idő megszakadt és újraindult.

3. A szolgáltató a hangfelvételek díjmentes kiadása során **ne adjon olyan tájékoztatást, amely tévesen azt a benyomást keltheti a fogyasztóban, hogy, ha békéltető testület vagy bíróság előtt bizonyítékként felhasználja a felvételt, akkor ezzel adatvédelmi előírásokat sért meg vagy bűncselekményt követ el.**

Indokolás:

A Budapesti Békéltető Testület (Testület) a fogyasztók és kereskedők közötti gyakori és jelentős problémákra vonatkozó információkat közzéteszi, és ezek mellé ajánlásokat tesz arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetők el vagy oldhatóak meg anélkül, hogy a felek között hosszú ideig elhúzódó jogvitára kerülne sor.

I. Az **elektronikus hírközlési szolgáltatásokat** a fogyasztók a mindennapjaik során gyakorta igénybe veszik, ide tartoznak például a vezetékes- és mobiltelefon-, internet-, valamint televízió-előfizetésekre vonatkozó szolgáltatások.

A Testület azt tapasztalta a fogyasztói jogviták rendezésére irányuló feladatai ellátása során, hogy a kérelmezők nincsenek tisztában kapcsolódó jogaikkal, ezzel együtt a szerződések megismerésére, áttanulmányozására egyáltalán nem vagy csak alig fordítanak időt – erről árulkodnak a beérkező kérelmek. Így gyakran elfelejtik vagy figyelmen kívül hagyják, hogy például az általuk megkötött szerződéses jogviszonyra nem kizárólag az általuk aláírt, vagy az elektronikus úton tett megkereséssel jóváhagyott szerződés rendelkezései irányadóak, hanem a szolgáltató által meghatározott általános szerződési feltételek (ÁSZF) is. A beadványok szerint bizonyos elektronikus hírközlési szolgáltatók pedig a szerződések gyors megkötése érdekében rövid szóbeli tájékoztatás után vagy annak teljes hiányában, a szerződést annak elolvasása nélkül hagyják a fogyasztóknak aláírni, az általános szerződési feltételeket meg sem említve. Nem tudják a fogyasztók általában azt sem, hogy az ÁSZF-ekkel kapcsolatosan szigorú jogszabályi előírások érvényesülnek, és a rendelkezésre álló lehetőségeket nem használják ki, holott a tudatos fogyasztói magatartás tanúsításához szükséges írásos tájékoztatások már előzetesen rendelkezésükre állnak.

II. A szigorú jogszabályi háttér kapcsán elég említeni **az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény** (a továbbiakban: Eht.), valamint **az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet** (a továbbiakban: NMHH rendelet) előírásait. Az elektronikus hírközlési szolgáltatókat rendkívül széleskörű tájékoztatási kötelezettség terheli az NMHH rendelet értelmében. Annak 7. § (1) bekezdésében ugyanis meghatározásra került az egyedi előfizetői szerződések - amelyet a gyakorlatban a fogyasztó mindig aláír szerződéskötéskor - kapcsán az, hogy mit is kell tételesen tartalmazniuk. E szerint pedig abban feltüntetésre kerül többek közt az előfizetőnek nyújtott szolgáltatásra vonatkozó díjszabás, valamint a díjszámítás alapja, továbbá az arra történő utalás is, miszerint a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltató általános szerződési feltételeiben hol találhatóak meg pontosan. Kötelező tartalmi elemként emellett feltüntetésre kell, hogy kerüljön az arra történő – és egyben fogyasztók számára fontos – utalás is, hogy e díjak anélkül is az egyedi előfizetői szerződések részét képezik, hogy fel lennének sorolva az egyedi előfizetői szerződésben tételesen (NMHH rendelet 7. § (1) bekezdés c, pont). A **tájékoztatás megadása azért is bír jelentőséggel**, mert a fentiek mellett az egyedi előfizetői szerződés részét képezi rendszerint a fogyasztó azon nyilatkozata is, miszerint megismerte az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat – ennek tényét aláírásával igazolja.

A fentiekén kívül további tájékoztatási kötelezettség is terheli a hírközlési szolgáltatókat: az ÁSZF-t tartalmazó dokumentumokat egyrészt az ügyfélszolgálaton, valamint a szolgáltató internetes honlapján közzé kell tenni, sőt, ha a fogyasztó ezt kéri, az Eht. 130. § (2) bekezdése értelmében a rendelkezésére kell bocsátani.

Tekintettel arra, hogy az NMHH rendelet 3. § (7) bekezdése szerint hatósági eljárás esetében a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy meghatározott tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, a Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai szerint ennek érdekében a szolgáltatók minden vonatkozó dokumentum kapcsán a fogyasztó szignóját kérik – épp emiatt játszik az említettek szerint rendkívül nagy szerepet a fogyasztói tudatosság és az, hogy mindig elolvassák aláírás előtt a vonatkozó papírokat.

III. Az egyedi előfizetői szerződések, általános szerződési feltételek megismerésének hiányát a gyakorlatban általában azok nagy terjedelme okozza: e dokumentumok gyakran akár száz oldalnál is hosszabbak, így értelmezésük nehézséget okoz a fogyasztóknak. Mindezek folytán **nagy felelősség hárul az elektronikus hírközlési szolgáltatókra** is, hogy ügyintézőik írásban, telefonon és szóban megfelelően, részletesen tájékoztassák az előfizetőket minden fontos, a szerződéssel összefüggő körülményről.

Ugyanakkor számos alkalommal fordult elő, hogy a fogyasztó - élve a számára biztosított lehetőséggel – például kikérte bizonyítékként a békéltető testületi eljáráshoz a szolgáltatóval folytatott telefonos beszélgetésről készült hangfelvételt, és annak eredményeként megállapításra került, hogy az adott szolgáltatással kapcsolatban nem kapott pontos, illetve teljes körű felvilágosítást, amely tényt pedig az eljáró tanács a vállalkozás terhére értékelt. Sokan hivatkoznak kérelmükben továbbá arra, miszerint az elektronikus hírközlési szolgáltató személyes ügyfélszolgálatán teljesen más információt kaptak, mint amelyet az írásba foglalt szerződés tartalmazott.

IV. A fentiek mellett gyakran képezik vita tárgyát a **hűség szerződések**, valamint az, ha a szolgáltató a fogyasztó hátrányára módosítja szerződési feltételeit. A tudatosság az említettek szerint itt is fontos szerepet játszik: a Budapesti Békéltető Testület meghallgatásain több alkalommal előfordult, hogy a fogyasztók nem foglalkoztak a részükre megküldésre került, gyakran külön számlamelléletekhez csatolt írásos tájékoztatások tartalmával, és emiatt nem bírtak tudomással az egyoldalú szerződésmódosításról, így például a díjemelést folytán növekvő terheikről. Nem egyszer képezte vita tárgyát szintén a felek között, hogy egyáltalán a vonatkozó tájékoztatási kötelezettségét teljesítette-e a szolgáltató. Előfordult, hogy a fogyasztó az általa kedvezményesnek gondolt szolgáltatásra fizetett elő, mert abban a hitben volt, hogy ezzel két gyermekét olcsóbban hívhatja, holott a vonatkozó ajánlatot csak akkor vehette volna igénybe, ha a másik két előfizetés keretében szintén aktiváltatja a kapcsolódó szolgáltatást. Emellett sokaknak nincs tudomása még a vonatkozó 8 munkanapos, indokolás nélküli elállási jog gyakorolhatóságáról távollevők között kötött szerződések esetében.

V. Fontos kitérni egyúttal azon **visszásnak minősíthető gyakorlatra** is, amelyet a Testület a tanácsadási tevékenysége során tapasztalt. Bizonyos szolgáltatók ugyanis az ügyintézővel folytatott beszélgetést tartalmazó hangfelvételt rendszerint olyan tartalmú írásos tájékoztatás mellett bocsátják a fogyasztó rendelkezésére, amelynek alapján az előfizetők arra következtetnek, hogy harmadik féllel történő közlés esetén személyes adatokkal élnek vissza és bűncselekményt követnek el. Rendszeresen fordulnak ezért a fogyasztók tanácsért és olyan

kérdéssel a Testülethez, miszerint a vonatkozó hangfelvételt becsatolhatják-e mellékletként, mivel a szolgáltató által adott tájékoztatás birtokában tartanak egy esetleges büntetőeljárás megindításától.

Mindezek mellett a Testület által tartott meghallgatásokon előfordult több olyan eset, amelyek jól mutatják, hogy melyek a fogyasztók és az elektronikus hírközlési szolgáltatók közötti fogyasztói jogviták kapcsán a további, **tipikus problémák**. Így rendszeresen megtörténik, hogy a fogyasztó csak telefonos úton gyakorolja az elektronikus hírközlési szolgáltatás rendes felmondására vonatkozó jogát, holott a kétséget kizáró bizonyításhoz szükséges lenne ennek írásbeli igazolása is, mivel a szolgáltató az eljárásban ennek ellenkezőjére hivatkozik.

Ugyancsak gyakori eset a kérelmek szerint, hogy a fogyasztó még évekkel korábban szerződésben állt egy hírközlési szolgáltatóval, és abban a hitben van, hogy nincsen tartozása, azonban később mégis akár több százezer forintos fizetési felszólítást kap akár magától a szolgáltatótól vagy annak jogutódjától, esetleg egy követeléskezelőtől. Mindezt annak ellenére, hogy az Eht. 143. § (2) bekezdésben meghatározásra került, hogy az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt elévülnek. A Budapesti Békéltető Testület eljárása során több alkalommal fordult elő az, hogy a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás megalapozatlannak tartotta válaszirata szerint a fogyasztónak a követelés törlésére vonatkozó igényét, holott nem tudta igazolni, hogy írásban felszólította volna a fogyasztót a határidő lejártát megelőzően a tartozás megfizetésére és ezzel az elévülési idő megszakadt és újraindult volna. Találni példát ennek az ellenkezőjére is, így megtörtént, hogy a fogyasztó csak három év elteltével vette észre: az egyik ígért kedvezményt nem kapta meg, az a számlán nem volt feltüntetve. Ezt a szolgáltató elismerte, de hivatkozva az elévülési időre, csupán a bejelentéstől számított egy évre visszamenőleg írta jóvá a kedvezmény összegét.

Nem egyszer nyújtottak be olyan kérelmet a fogyasztók az elektronikus hírközlési szolgáltatás hibája miatt, amely kötbér megfizetésére irányult. Gyakori jellemzője ezen ügyeknek, hogy az előfizető magát a hibát sem jelentette be korábban a szolgáltatónak, amelyről az ennek folytán tudomással sem bírt. Ilyen esetekben a fogyasztó igénye megalapozatlan, mivel elmaradt a hiba bejelentése, amelynek időpontjától a vonatkozó 72 órás határidőt számítani kell. Emellett sokszor megfigyelhető a beadványok kapcsán, hogy azokban a fogyasztó például annak ellenére jelöl meg kéthavi számla összegére vonatkozó kötbérigényt, hogy az adható kötbér mértéke a jogszabályban, illetve általános szerződési feltételekben tételesen meghatározásra került.

Ezzel együtt nem árt a nagyobb odafigyelés az előfizetők részéről. Az is megtörtént például, hogy a kérelmezővel egy lakásban élő családtag vagy bérlő, albérlő módosította a tudta és hozzájárulása nélkül a szerződést vagy rendelt meg új szolgáltatást akkor, amikor a szolgáltató telefonos úton erre vonatkozó ajánlatot tett.

VI. Végül, de nem utolsósorban a Budapesti Békéltető Testület gyakorlatából jól látszanak azok az esetek is, amelyekben az elektronikus hírközlési szolgáltatók hajlandóak például a számla összege vagy az érvényesített kötbér mértéke kapcsán valamilyen engedményre. Ezek szinte kivétel nélkül azon beadványokkal függnek össze, amelyek kapcsán felmerül a szolgáltató felelőssége. Így például a telefonos úton módosításra került elektronikus hírközlési előfizetői szerződés esetében, amikor téves tájékoztatást nyújtott az ügyintéző a díjcsomag pontos összegéről, a szolgáltató a különbözet összegének elengedésére vonatkozóan tett egyezségi ajánlatot. Egy másik esetben a kötbér mértékét ugyan nem volt hajlandó

leszállítani, ugyanakkor az előfizetőnek részletfizetést engedélyezett, amelyet a fogyasztó elfogadott. A számla összegének csökkentésére vonatkozó egyezségi ajánlatot tett egy hírközlési szolgáltató akkor is, amikor a fogyasztó egy olyan településen vette igénybe a mobiltelefon-szolgáltatást, amelyen nem volt hálózati lefedettség. Részletfizetési kedvezményt biztosított továbbá egy másik vállalkozás annak a fogyasztónak, akinek okostelefonja meghibásodott és ennek folytán állt elő a magas összegű számla.

Jellemző továbbá, hogy amennyiben a számla díja egyértelműen tévesen került megállapításra, akkor a szolgáltató a teljes összeget elengedi. De ugyanúgy az egész díj elengedésére vonatkozóan tett egyezségi ajánlatot a szolgáltató annak a fogyasztónak, akinek – a számlázási rendszer meghibásodása folytán – egy és ugyanazon számlázási időszakra három különböző összegről szóló számlát is kiállított. Találni példát arra szintén, hogy egyedi elbírálás alapján, méltányosságból került törlésre a hűség szerződés felbontása miatt kiszabásra került kötbér, illetve előfordult, hogy maga a hűségidő került törlésre a Budapesti Békéltető Testület eljárásának köszönhetően, így a fogyasztó pedig kötbérezés nélkül módosíthatta már meglévő díjcsomagját.

A Budapesti Békéltető Testület a fentiek szerint azt javasolja az elektronikus hírközlési szolgáltatóknak, hogy a **4/2014. számú ajánlásban foglaltaknak megfelelően járjanak el**, az előfizetők pedig tanúsítsanak tudatos magatartást az ajánlás szerint. Ezzel együtt a szolgáltatók a békéltető testületi eljárás során a fogyasztói jogvita gyors és költségkímélő rendezése érdekében minden esetben **fontolják meg egyezségi ajánlat megtételét**, különösen akkor, amikor a fogyasztói jogvita kialakulásához saját felróható magatartásuk vezetett.

Budapest, 2014. szeptember 17.



Dr. Baranovszky György  
elnök  
Budapesti Békéltető Testület

## **A Budapesti Békéltető Testület**

### **5/2014. számú ajánlása**

#### **az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások**

#### **igénybevétele során javasolt tudatos fogyasztói magatartásról**

**1. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a fogyasztók az interneten történő böngészés és vásárlás során mindig tudatosan, körültekintően hozzák meg döntéseiket. A bannerek, egyéb figyelemfelhívó reklámok és direkt-marketing esetében is mérlegeljék, hogy szükségük van-e az adott termékre vagy szolgáltatásra. Ne hagyják magukat a döntés során befolyásolni azzal, hogy az ajánlat csak egy bizonyos, rövid ideig érvényes, és azután már csak jelentősen kedvezőtlenebb feltételekkel, vagy egyáltalán nem juthatnak hozzá az adott termékhez vagy szolgáltatáshoz!**

**Minden esetben hasonlítsák össze az azonos vagy hasonló kategóriájú termékek vételárát és az egyéb szerződéses feltételeket is más forgalmazók ajánlataival, és csak ezt követően, valamennyi lényeges információ birtokában kössenek szerződést! Gondosan olvassák el a szerződési feltételeket - amelyeknek részét képezik az Általános Szerződési Feltételek és/vagy Felhasználási Feltételek is - és valamennyi kiegészítő tájékoztatást (például: GYIK, azaz Gyakran Ismételt Kérdések). Ne ikszeljenek automatikusan!**

**2. A vállalkozás köteles tájékoztatni a fogyasztót többek között a vállalkozás elnevezéséről, postacíméről, székhelyéről, elérhetőségéről és fogyasztói szerződés esetén a termék lényeges tulajdonságairól is: ezeket mindig ajánlott elolvasni. Azzal a vállalkozással pedig ne kössenek szerződést, amely nem tette közzé internetes honlapján legalább a fenti alapadatokat!**

**A fizetés és a kiszállítás pontos feltételeiről tájékozódni szükséges a fogyasztóknak a szerződéskötést megelőzően! Internetes vásárlás esetén ugyanis rendszerint kapcsolódik a szerződéshez szállítás, és esetenként többféle fizetési mód is lehetséges, amelyeknek különböző díjai lehetnek. Ne feledjék, hogy a vállalkozás az adott fizetési móddal összefüggésben az általa viselt költséget meghaladó díjat nem számíthat fel.**

**Amennyiben az eredeti vételáron felül a további költségek felmerülésének lehetőségéről nem kaptak a fogyasztók tájékoztatást, úgy ne fizessék ki a vállalkozás felhívására ezeket a járulékos díjakat! A teljes fizetendő vételárnak ugyanis minden megrendelt termék vagy szolgáltatás és a kapcsolódó szolgáltatások (fuvardíj vagy postaköltség, csomagolás, stb.) bruttó értékét is tartalmaznia kell. Ha ez előzetesen nem számítható ki, úgy a kereskedőnek kell a további költségek tényét és számítási módját előre jeleznie.**

**3. A fogyasztók minden esetben, még a szerződéskötés megkezdése előtt tisztázzák azt, hogy mi a szerződéskötés pontos menete, melyek a lépései, és meddig léphetnek vissza a szerződéstől jogkövetkezmények nélkül! Vegyék figyelembe, hogy a szerződés főszabály szerint már az ajánlat elfogadásával, azaz a megrendeléssel létrejön.**

Ne feledjék, hogy a szerződő felek a fenti szabálytól eltérhetnek és a szerződés létrejöttének időpontja a megrendeléstől későbbi időpontban is meghatározható, sőt akár feltételhez is köthető. Ilyen feltétel lehet például a vállalkozás általi visszaigazolás megtörténte, vagy egy azt követő plusz „aktiválás”, például egy adott linkre történő kattintás. Mindezekről, azaz a szerződéskötés technikai lépéseiről a szolgáltató köteles tájékoztatást adni. A vállalkozás továbbá köteles jól láthatóan és egyértelműen feltüntetni a fizetési kötelezettséget keletkeztető nyilatkozat ebbéli minőségét, a teljes fizetendő vételár megjelölésével, a fogyasztók mindezen információk ismeretében kössék meg csak a szerződést.

**4. Mindig győződjenek meg arról a fogyasztók a kuponos oldalakon rendelkezésre álló információk alapján, hogy ki az, akitől ténylegesen az adott terméket vagy szolgáltatást várhatják! Fontos, hogy tisztában legyenek vele, melyik vállalkozásnak mit kell teljesítenie, és mire vállal kötelezettséget.**

Fontos tudni, hogy amennyiben egy adott weboldal üzemeltetője és az a vállalkozás, amelynek termékét, szolgáltatását az előbbi oldal az ajánlat közzétételével kínálja, eltér egymástól (ahogyan az például a „kuponos oldalak” esetében történik), úgy adott esetben a két különálló vállalkozás felelőssége is elválik.

Annak tudatában kössenek csak szerződést, hogy a weboldal üzemeltetője nem feltétlenül felel a főszolgáltatás, vagyis a megrendelt termék vagy szolgáltatás hibájáért. Az ugyanis elsősorban a szerződésnek az ajánlatban foglalt tartalommal történő létrejöttére vállal kötelezettséget. Azt követően, hogy a szerződés létrejött, az eset összes körülményei alapján dönthető el, hogy egy esetleges hibás teljesítésért a weboldalt üzemeltető vállalkozás, vagy a terméket, illetve szolgáltatást ténylegesen nyújtó vállalkozás felel-e. Ilyen lényeges körülmény különösen az, hogy a kupon kiállítását követően a fogyasztó melyik vállalkozással állt kapcsolatban, melyik vállalkozásnak fizetett, a fizetésről melyik vállalkozás állította ki a számlát, ténylegesen ki adta át a fogyasztó részére az adott terméket, a használati-kezelési útmutatót, vagy a jótállási jegyet.

**5. A fogyasztók a későbbi viták elkerülése érdekében mindig írásban, igazolható módon gyakorolják az őket megillető 14 napos indokolás nélküli elállási jogot. Ne fogadják el továbbá a vállalkozások azon hivatkozását sem, ha azok a sértetlen, eredeti csomagolás meglétéhez vagy például kötbér megfizetéséhez kötik ennek érvényesítését!**

Ne feledjék azt a fogyasztók, hogy az internetes kereskedelem keretében kötött szerződések esetében is megilleti őket a kellékszavatosság, jótállás és a termékszavatosság joga. Ezekről és a vonatkozó feltételekről a vállalkozás köteles tájékoztatást adni.

Még mindig vannak olyan internetes kereskedők, akik a "régi" szövegezésű, hivatkozású jótállási jegyet alkalmazzák, amelyben már hatályban nem lévő kormányrendeletre, az előző Polgári Törvénykönyvre és az abban szabályozott elállási időre hivatkoznak.

**6. Fontos tudni, hogy a fogyasztó 14 naptári napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, amely határidőt, a termék átvételétől kell számítani.**



**7. Amennyiben a szerződésből fakadóan jogvitájuk keletkezik a vállalkozással, azt a fogyasztók mindig írásban, a vállalkozás hivatalos elérhetőségén keresztül kíséreljék meg rendezni, ha pedig kifogásukat a vállalkozás elutasítja, vagy arra egyáltalán nem reagál, úgy forduljanak békéltető testülethez vitás ügyük ingyenes és gyors rendezése érdekében.**

Indokolás:

A Budapesti Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) a **fogyasztók és kereskedők közötti jelentős problémákra vonatkozó információkat közlésezi, egyúttal azokhoz ajánlásokat csatol** annak kapcsán, hogy ezek hogyan kerülhetők el vagy oldhatóak meg.

I. A Testület eljáró tanácsai által elbírált ügyekből jól látszik, hogy az interneten történő rendelések esetében - habár a fogyasztók rendelkezésére állna a megfelelő idő és technika a különböző forgalmazók hasonló ajánlatainak összehasonlításához -, mégis gyakori az ún. impulzusvásárlás esete, amely elsősorban a kifejezetten agresszív marketingnek és hirdetési tendenciának tudható be. Ez a módszer a keresőbe írt kifejezések alapján automatikusan olyan típusú termék hirdetését jeleníti meg a keresési találatok mellett, amely a keresésben szerepel. Ilyen módon a fogyasztók figyelmét elvonja és nagyon sok esetben az elsőként meglátott hirdetés mentén hozzák meg végleges döntésüket. Kifejezetten a fogyasztói mérlegelés keretének szűkítését jelenti az a típusú hirdetés, mely szerint az adott termék csak nagyon rövid ideig elérhető, és azonnali döntést követel a fogyasztótól. Ezek a hirdetések általában megtévesztőek, és sok bosszúságot kerülhetnek el a fogyasztók, ha nem hagyják befolyásolni magukat általuk.

Ahogy a hagyományos szerződéseket, úgy az **elektronikus úton kötött szerződéseket is kiemelten fontos gondosan áttanulmányozni**, minden esetben még a szerződéskötést megelőzően, hiszen éppen az tartalmazza azokat a feltételeket, amelyek mentén a különböző forgalmazók és szolgáltatók ajánlatai összehasonlíthatóak, vagyis amelyek alapján tudatos döntés hozható. Nagyon fontos, hogy ne csak az egyedi szerződést, de az általános szerződési feltételeket, illetve, ha van ilyen, a felhasználási feltételeket is olvassák el. Az ebben foglaltak a szerződés részét képezik, így éppolyan fontos az ismeretük, mint magáé a szerződésé.

Fontos információ a tudatos fogyasztók részére, hogy az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások igénybevétele során az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet szabályai alkalmazandók.

II. Elengedhetetlen a szerződő partner ismerete - vagyis, hogy tudják, ki az, akitől a szerződés teljesítését várják, és kihez kell fordulniuk az esetleges kifogásukkal. Enélkül a fogyasztók nem tudják gyakorolni a szerződésből eredő jogaikat. A termék tulajdonságai közül **lényeges minden olyan ismeret, ami a termék használhatóságára, funkciójára vonatkozik**, illetve, hogy a konkrétan a szerződés tárgyát képező darab esetében például ahhoz milyen alkatrészek, tartozékok tartoznak, mi az, amit a kereskedő biztosít a vásárló számára és mi az, amit nem. A termék lényeges tulajdonságainak megjelölését megteheti a kereskedő a gyártó honlapjára mutató link, hivatkozás segítségével is, ez esetben azonban minden gyárilag a termékhez tartozó kiegészítő alkatrészt köteles biztosítani, vagy külön jeleznie kell azok

hiányát. Lényeges továbbá minden olyan információ, amely befolyásolhatja a fogyasztó döntését vagy a vételárat, így különösen, hogy az adott termék használt, vagy új, és az milyen állapotban van.

**A kiszállítás és a fizetés különböző lehetséges módjai és azok díja** szintén lényeges szerződéses elem, amelyekre különösen érdemes odafigyelni. Előfordulhat, hogy a kiszállítás időpontja nem befolyásolható, vagy csak külön díj ellenében; ebben az esetben az átvétel megoldása külön szervezést igényel. Lehetséges például, hogy az alacsonyabb szállítási díjjal dolgozó vállalkozás kizárólag munkaidőben vállal házhozszállítást, ekkor azonban a fogyasztó is dolgozik. Ebben az esetben külön kell gondoskodnia arról, hogy vagy tudja valaki fogadni a szállítót, vagy a munkahely címére történő rendelés után haza tudja vinni az árut. A fizetési mód, amennyiben választható, szintén különböző díjfizetési kötelezettségeket vonhat maga után, azonban nagyon fontos, hogy a vállalkozás az adott fizetési móddal kapcsolatosan felmerült és általa fizetett költségen kívül további díjat nem számíthat fel.

Előfordulhat, hogy bizonyos költség előre nem rögzíthető pontosan. Ebben az esetben, ha az adott költségtípus számítási módja állandó, akkor ezt a számítási módot köteles a vállalkozás megadni, ha pedig ez sem lehetséges, akkor fel kell tüntetni azt, hogy egyéb költség is felmerülhet, a lehető legpontosabban körülhatárolva. Előbbire példa a megrendelt termék tömegétől és/vagy a telephelytől számított távolságtól függő szállítási díj, amikor a díjszámítási metódust tartalmazó táblázatot kell a fogyasztó számára elérhetővé tenni, utóbbira pedig, szintén a kiszállítás témakörében, amennyiben a kért szállítási helyen parkolási költség merül fel, és azt a fogyasztóra terhelik, úgy ezt a tájékoztatást kell megadni. Amennyiben ez nem történik meg, úgy a felmerülő többletköltségeket a fogyasztó nem köteles megfizetni. Az előbbi alapján a fogyasztó ki tudja például számolni, hogy ha egy 30 kg tömegű bútort szeretne az áruház telephelyétől 11 km távolságban lévő otthonába szállítani, akkor az mennyibe fog kerülni. Az is lehetséges, de ennek ki kell tennie a tájékoztatásból, hogy például az emeleten történő átadásnak is külön díja van a szállítási díjon felül.

**III. A „véletlenül kötött szerződések”** elkerülése érdekében kiemelkedő jelentősége van annak, hogy még a szerződéskötés folyamatának megkezdése előtt tisztában legyenek a fogyasztók azzal, hogy a szerződéskötéshez pontosan milyen lépések vezetnek, és melyik az a pont, ahonnan még jogkövetkezmények nélkül visszaléphetnek, ahol a szerződés még nem jött létre. E tekintetben az elektronikus kereskedelemre vonatkozó jogszabály kétirányú kötelezettséget ró a vállalkozásokra.

Egyrészt világosan és közérthetően tájékoztatniuk kell a fogyasztót a szerződéskötés technikai lépéseiről, másrészt pedig amennyiben valamely gomb megnyomása, vagy hasonló cselekmény már kiváltja a fizetési kötelezettséget, ezt egyértelműen jelezniük kell. Ennek értelmében, például ha a „megrendelem” feliratú gombra kattintással a szerződés létrejön, úgy amellet jól láthatóan fel kell tüntetni, hogy a szállítással, csomagolással, minden egyéb felmerülő költséggel együtt ez a kattintás pontosan milyen fizetési kötelezettséget von maga után. Amennyiben a vállalkozás ezen kötelezettségének nem tett eleget, úgy a szerződés semmis, azaz úgy kell tekinteni, mintha a felek a szerződést meg sem kötötték volna. A fogyasztó felelőssége azonban, hogy személyes adatai - beleértve felhasználó neve, regisztrációs jelszava - használatára másnak (pld.: rokonnak, ismerősnek) engedélyt ne adjon, illetve ezeknek az érzékeny adatoknak kezelésére gondot fordítson.

IV. A Testület előtti eljárásokból egyértelműen kirajzolódik az is, hogy amennyiben egy adott honlap, „kuponos oldal”, ajánlati gyűjtőoldal üzemeltetője, és a kínált terméket vagy szolgáltatást ténylegesen nyújtó vállalkozás nem egy és ugyanaz, akkor **a fogyasztók gyakran nem tudják szétválasztani, hogy melyik vállalkozással és pontosan mire szerződtek**, illetve reklamáció esetén melyik vállalkozással szemben léphetnek fel.

A „kuponos cégek” elsősorban azért felelnek, hogy a saját weboldalukon kínált terméket a fogyasztó megkapja, a szolgáltatást igénybe tudja venni, azaz, hogy a kupon alapján az adott termékre vagy szolgáltatásra a fogyasztó a kuponos weboldalon korábban megismert feltételek szerint valóban jogosulttá váljon (a szerződés létrejöjjön). Így például, ha a fogyasztó a kuponos oldal számlaszámára utalta a szolgáltatás árát, és azt a tájékoztatást kapta, hogy a tényleges szolgáltatóval kell felvennie a kapcsolatot a termék átvétele érdekében, az állítólagos tényleges szolgáltató azonban sosem hallott a kuponos cégről, akkor a fogyasztó nyilvánvalóan a kuponos weboldalt üzemeltető vállalkozással szemben léphet fel az igényével. Szintén a kuponos céggel szemben kell fellépni, ha a tényleges szolgáltató ugyan valóban tett ajánlatot a kuponos oldalon, de a megjelent ajánlathoz képest más típusú termékre, vagy - ami még lényegesebb - attól eltérő, magasabb áron tette meg azt.

A fogyasztóknak a szerződés létrejöttét követően is különös figyelmet kell fordítaniuk arra, hogy panasz esetén melyik vállalkozással szemben léphetnek fel. Így például a tényleges szolgáltatóval szemben kell fellépni olyan termék hibája esetén, amit a fogyasztó a kuponos oldalon rendelt meg, de a terméket a kupon beváltásával már a tényleges szolgáltatótól vette át és a vételárról a számlát is a tényleges szolgáltató állította ki. Ugyanígy a tényleges szolgáltatóval szemben lehet fellépni, ha például a kuponnak megfelelő szállodában a fogyasztót a szállodai szolgáltatással összefüggő kellemetlenségek érik, ha a kuponnal kedvezményes áron elkészített, egyedi méretre gyártott lábbeli szorít, vagy ha a cukrászdával (mint tényleges szolgáltatóval) egyeztetett torta-díszítés végül nem nyeri el a fogyasztó tetszését. Amennyiben a kifogás alapja egyértelműen a megrendelt termék vagy szolgáltatás minősége, hibája, úgy azért általában a terméket vagy szolgáltatást ténylegesen nyújtó vállalkozás felel. Ez éppen olyan helyzet, mintha a fogyasztó hagyományos szerződés alapján érvényesítené szavatossági-, vagy jótállásból fakadó jogait. De a fogyasztók itt is legyenek figyelemmel arra, hogy a terméket vagy szolgáltatást ténylegesen nyújtó vállalkozással közvetlen jogviszonyba kerültek-e.

A szerződés teljesítése során tehát minden esetben **gondosan kell mérlegelni**, hogy a fogyasztó pontosan kivel áll jogviszonyban és az adott jogviszonynak mi a tartalma. Ebben azok a ténykérdések nyújtanak támpontot, miszerint kinek fizetett a fogyasztó, ha szükség volt személyes kapcsolattartásra, azt mely vállalkozás képviselőjével tette, ki adott számlát, ki volt jelen esetleg a teljesítésnél, született-e külön szerződés a tényleges szolgáltatóval, stb. Mivel tehát minden esetben az adott ügy összes lényeges körülményének vizsgálatával lehet eldönteni, hogy milyen panasz esetén melyik vállalkozással szemben lehet fellépni, ezért hangsúlyozni szükséges, hogy a fogyasztók minden esetben győződjenek meg arról még a szerződéskötést megelőzően, hogy mind a weboldal üzemeltetője, mind pedig a főszolgáltatás teljesítésére köteles vállalkozás elnevezése, postacíme, székhelyéről és egyéb elérhetősége a rendelkezésükre álljon.

V. Az elektronikus úton kötött szerződések esetében a hibás teljesítésre ugyanazok a szabályok vonatkoznak, mint a hagyományos szerződések esetében, vagyis a jogszabályi

keretek között **megilleti a fogyasztót a szavatosság, jótállás és termékszavatosság joga**, aminek alapján elsősorban kijavítást vagy kicserélést, ha pedig ez nem vezet eredményre, vagy a vállalkozás nem vállalja, akkor vételár-leszállítást, a kijavíttatás költségeinek megtérítését, vagy a vételár visszatérítését kérheti. Ezen jogok mibenlétéről, határidejéről és esetleges egyéb feltételeiről a vállalkozás köteles tájékoztatni a fogyasztókat.

A jogszabály az interneten kötött fogyasztói szerződések esetében egy különleges többletjogosultságot, nevezetesen **indokolás nélküli elállási jogot** is biztosít, amely abból a felismerésből fakad, hogy mivel a fogyasztó a terméket valójában nem látja, illetve nem tudja kipróbálni, bármilyen körülmények között is, nincs abban a helyzetben, hogy teljes körűen megalapozott döntést hozzon.

Éppen ezért, 14 naptári napon belül a fogyasztó indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, mely határidőt főszabály szerint a termék átvételétől kell számítani. Amennyiben a vállalkozás nem adja meg az erre az elállási jogra vonatkozó kötelező tájékoztatást, ez a határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik, ha pedig a vállalkozás késedelmesen – tehát a szerződéskötés után –, de még a határidő lejártát követő egy éven belül adja meg a tájékoztatást, úgy a határidő ettől a naptól számított tizennegyedik napon jár le. Az **elállást mindenképpen a szerződés előírásainak megfelelően, de írásban célszerű megtenni** annak érdekében, hogy annak megtörténte a későbbiekben igazolható legyen. Nagyon sok esetben a fogyasztók telefonon vagy egyéb módon teszik meg elállási nyilatkozatukat, amelyet később nem tudnak igazolni, pedig ez az ő kötelezettségük.

Egyes termék- és szerződéstípusoknál az **elállás ilyen lehetősége kizárt**. Ilyen az az eset, ha a szerződés nem termék adásvételre, hanem valamely szolgáltatás igénybevételére – pl. javító-karbantartó munka elvégzésére – irányul, és a fogyasztó ez irányú kifejezett kérésére a szolgáltatás már teljes egészében megvalósult. Érthető, hogy nem lehet visszakérni a teljes kifizetett díjat akkor, ha a szerelő már megjavította a meghibásodott terméket, amiért kihívták. Termék átadására irányuló szerződéseknél a termék fajtája alapozhatja meg ugyanezt a szabályt, ilyen például az olyan egyedi termék, amely kifejezetten a fogyasztó kérésének megfelelően kerül legyártásra, a romlandó áru, az olyan, zárt csomagolású termék, ami egészségügyi vagy higiéniai okból nem küldhető vissza, illetve a lezárt csomagolású hang- illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver a csomagolás kibontását követően. Az elállás a szerződést megszünteti, és egyfajta elszámolási kötelezettséget keletkeztet a fogyasztó és a vállalkozás között. A fogyasztó a nála lévő terméket - hacsak a vállalkozás annak költségét előzetesen át nem vállalta - saját költségén az elállási nyilatkozat közlésétől számított tizennégy napon belül köteles visszaküldeni, míg a vállalkozás az elállásról való tudomásszerzést követő tizennégy napon belül, de legkésőbb a termék visszaérkezésekor, vagy a termék feladásának igazolásakor köteles a vételár visszatérítésére. Még mindig gyakran előfordul az is, hogy egyes vállalkozások arra hivatkoznak, hogy a terméket csak bontatlan csomagolással veszik vissza, vagy egyéb módon igyekeznek korlátozni a fogyasztók indokolás nélküli elálláshoz való jogát. Ez a gyakorlat azonban jogszabályellenes. A vállalkozás köteles ugyanis elfogadni a fogyasztó határidőben megtett nyilatkozatát, és annak megfelelően intézkedni a szerződés megszűnése miatt.

Ugyanígy jogszabályellenes az a gyakorlat, ha amiatt utasítják el a fogyasztó elállási nyilatkozatát, mert a szerződéskötést követően személyesen az üzletben vette át a terméket a fogyasztó. Attól még, hogy nem futár szállította ki a terméket, hanem a fogyasztó maga ment

be átvenni az üzletbe, nem hagyományos szerződésről beszélhetünk, hiszen a szerződéskötés teljes folyamata interneten történt, így ebben az esetben is megilleti az indokolás nélküli elállási jog a fogyasztót.

VI. Amennyiben a fogyasztónak a szerződés teljesítésével kapcsolatosan kifogása van, úgy azt minden esetben próbálja meg közvetlenül rendezni a vállalkozással. Ez a békéltető testületek előtti eljárás feltétele, és ahhoz, hogy a fogyasztó a vitás ügy rendezésének megkísérlését igazolni tudja, feltétlenül fontos, hogy **a kifogását, panaszát írásban tegye meg, lehetőleg ajánlott vagy tértivevényes levél útján**. Ehhez elengedhetetlenül szükséges, hogy a vállalkozás elnevezése, székhelyének címe és hivatalos elérhetősége a rendelkezésére álljon. Minden esetben a vállalkozás hivatalos címét (a székhely címe, vagy a vállalkozás által igazolhatóan megadott postacím), illetve a szerződésben vagy a honlapon megadott e-mail címet használja, ellenkező esetben nem igazolható, hogy valóban a vállalkozással, illetve hogy a megfelelő vállalkozással lépett kapcsolatba. Előfordulnak esetek, amikor a vállalkozás a hivatalos e-mail cím helyett más címről válaszol, a fogyasztó használja ebben az esetben is a szerződésben rögzített elérhetőséget! Amennyiben a vállalkozással folytatott közvetlen egyeztetés nem vezetett eredményre, akár azért, mert a fogyasztó elutasító választ kapott, akár azért, mert egyáltalán nem kapott választ, a Budapesti Békéltető Testület és a megyei békéltető testületek gyors, ingyenes és egyszerű eljárásban döntenek a fogyasztók és vállalkozások közötti jogvitában.

**A fenti problémák elkerülése érdekében a Testület azt javasolja a fogyasztók számára, hogy elektronikus csatornákon keresztül történő értékesítés esetében az 5/2014. számú ajánlásban foglaltakat figyelembe véve, körültekintően járjanak el.**

Budapest, 2014. december 2.



Dr. Baranovszky György  
elnök  
Budapesti Békéltető Testület

## A Budapesti Békéltető Testület 1/2015. számú ajánlása

### a fogyasztói jogérvényesítés eredményessége érdekében tanúsítandó

#### körültekintő magatartásról

##### *I. Ajánlás a fogyasztók számára*

**1. Merjenek hangot adni a fogyasztók** a vásárolt áruval vagy igénybe vett szolgáltatással kapcsolatos **kifogásuknak!** Ez törvény adta joguk, amelyben korlátozni a fogyasztókat nem lehet. A panasz tárgya rendkívül széleskörű lehet. Minőségi kifogással élhetnek a fogyasztók például a termék vagy szolgáltatás bármilyen jellegű hibája miatt, és panasszal a vállalkozásnak vagy a képviselőjében eljáró eladónak az áru értékesítésével összefüggő magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatban is.

**2.** A fogyasztók ne törődjenek bele és **ne hagyják magukat, ha az eladó „időhiány”** vagy épp „elfoglaltság” miatt **figyelembe sem veszi a személyesen közölt szóbeli panaszt.** A kereskedőnek ugyanis törvényben előírt kötelezettsége azt azonnal megvizsgálni és szükség szerint orvosolni. Ha nem elégedettek a fogyasztók a személyesen közölt, szóbeli panaszra kapott válasszal vagy azt nem tudják ott helyben kivizsgálni, akkor ragaszkodjanak a jegyzőkönyv felvételéhez. A kereskedő ezt kérés nélkül köteles kitölteni és annak egy másolati példányát átadni. Amennyiben a vállalkozás még a kérés ellenére sem vesz fel jegyzőkönyvet a szóban elmondott vagy telefonon bejelentett panaszról és azt nem adja át vagy nem küldi meg a fogyasztónak, továbbá egy hónapon belül írásban nem ad érdemi választ a panaszra, a fogyasztók e tényt a kormányhivataloknál bejelenthetik, kérve intézkedésüket.

**3.** A fogyasztók **ne fogadják el az eladó azon hivatkozását, hogy nincsen Vásárlók Könyve** a vállalkozásnál vagy azt nem akarja átadni! A kereskedő nem akadályozhatja e joga gyakorlásában sem a fogyasztót, mert a Vásárlók Könyvébe minden, az üzlet működésével kapcsolatos panasz és javaslat bejegyezhető, sőt azt az üzletben jól látható és a vásárlók számára könnyen hozzáférhető helyen kell elhelyezni. Ne feledkezzenek el arról sem, hogy a szóbeli panasz mellett törvény adta joguk írásban is reklamálni, amellyel bármikor élhetnek! Az így megtett kifogásra pedig legkésőbb harminc napon belül választ kell kapniuk. Ha az igényt a vállalkozás elutasítja, azt részletesen indokolni köteles. A Vásárlók Könyvébe tett bejegyzés szintén írásban megtett panasznak minősül, amelyet ugyancsak meg kell válaszolni.

**4.** Ha utazási szolgáltatás igénybevétele során támad kifogásuk a fogyasztóknak, haladéktalanul közöljék az utaskísérővel a panaszt és **ragaszkodjanak ahhoz, hogy jegyzőkönyvet vegyen fel,** ez az utaskísérő kötelessége. Ha viszont nincsen ilyen személy, akkor a helyszíni szolgáltatóval közöljék azonnal problémájukat. Amennyiben ez sem orvosolja a panaszt, úgy közvetlenül azt az utazási vállalkozást kell értesíteni, amellyel a fogyasztó megkötötte a szerződést. Az utazás során tapasztalt hiányosságokat mindenképp dokumentálja a fogyasztó, készítsen fényképfelvételeket, szerezzen be írásos tanúnyilatkozatokat utastársaitól. Ezek hiányában kevésbé fogja tudni jogait érvényesíteni, mivel ezek olyan bizonyítékok, amelyek igazolhatják állításait.

**5. A fogyasztók az írásban megtett panaszról mindig készítsenek másolatot a hatékony jogorvoslat érdekében!** A vállalkozás cégadatai között szereplő, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt címre igazoltan elküldött e-mail; az ajánlva feladott, postai tértivevényes levél útján megtett panasz vagy épp a sikeres, faxon történt elküldést tanúsító visszaigazolás bizonyító erővel bírnak mind a békéltető testületi, mind a hatósági eljárások során és befolyásolják azok eredményét.

**6. A fogyasztók határozottan utasítsák el** azt az esetlegesen felkínált lehetőséget, **hogy számla nélkül olcsóbb lesz a termék vagy szolgáltatás ára** (így például lakásfelújítás, ablakcsere esetén). A számla, illetve nyugta a fogyasztói jogérvényesítés fontos eszközei, mivel későbbi vita esetén bizonylat és írásba foglalt szerződés hiányában nem tudják igazolni, hogy valóban szerződést kötöttek a vállalkozóval. A fogyasztóbarát, tisztességes üzletpolitikát folytató kereskedő a kedvezményt nem a számla- vagy nyugtaadáshoz köti.

**7. A fogyasztók a vállalkozásokkal fennálló vitájuk esetén vegyék igénybe az ingyenes, gyors eljárás lehetőségét, amelyet a békéltető testületek kínálnak!** Az eljárás a fogyasztói jogérvényesítés hatékony, gyors, ingyenes módja, amelyben a vállalkozás köteles együttműködni a testületekkel és válasziratban nyilatkozni a fogyasztó igényének megalapozottságáról és a rendelkezésre álló bizonyítékokról. Tartsák szem előtt a fogyasztók, hogy a békéltető testületi eljárás előfeltétele annak igazolása: megkísérelték a vitát először közvetlenül a vállalkozással rendezni. A kérelemhez az erre vonatkozó bizonyítékot (például: panaszról felvett jegyzőkönyv másolata vagy épp a vállalkozásnak írt levél) és minden egyéb, az ügyhöz kapcsolódó dokumentumot mellékelni kell. Ez utóbbiak hiányában a fogyasztók nagy valószínűséggel nem fogják tudni jogukat hatékonyan érvényesíteni a békéltető testületi eljárásban.

**8. A fogyasztók ismerjék meg jogukat és azok gyakorlásának feltételeit minden esetben még a szerződéskötés előtt:** számos olyan szolgáltatás létezik, amelyeknél különleges védelemben részesülnek! Ne feledjék, az ezekhez szükséges információk már előzetesen is rendelkezésükre állnak. Így például az internetes vásárlás, az üzleten kívüli értékesítés, valamint az üdülőhasználati jog értékesítésére vonatkozó szerződések esetében tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog illeti meg a fogyasztókat bizonyos kivételekkel. Az említett jogokról, feltételeikről, határidejükről, a termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól a vállalkozást előzetes tájékoztatási kötelezettség terheli.

## ***II. Ajánlás a vállalkozások számára***

**1. A vállalkozások és a képviselőjükben eljáró eladók segítsék a fogyasztókat törvényes panasztételi joguk gyakorlásában. Személyesen közölt szóbeli panasz esetében törekedjenek érdemben az ügy megoldására, ne utasítsák azt el minden indokolás nélkül!** Ha mégsem oldódik meg azonnal a vita vagy bonyolult megítélésű, úgy **teljesítsék jegyzőkönyv-felvételi kötelezettségüket és annak egy példányát adják át a fogyasztók számára!** A jegyzőkönyv fogyasztónak átadott példányát a későbbiekben se kérjék vissza. Igény esetén pedig a Vásárlók Könyvét bocsássák a panaszos rendelkezésére, számla-nyugtaadási kötelezettségüknek pedig külön kérés nélkül tegyenek eleget.

**2. Személyesen közölt szóbeli panasz azonnali elutasításakor a békéltető testületekről, valamint az illetékes hatóságokról történő akár szóbeli, akár írásbeli tájékoztatás nem mentesíti a vállalkozást a jegyzőkönyv-felvételi kötelezettsége teljesítése alól.** Törvényes

jogorvoslati lehetőségeiben akadályozza a fogyasztót az a kereskedő, aki e kötelezettségét megsérti és a kifogásról nem vesz fel jegyzőkönyvet vagy annak nem adja át a másolatát. Ennek hiányában a fogyasztó nem tudja igazolni a vita közvetlen rendezésére irányuló kísérlet megtörténtét, ami viszont a békéltető testületi eljárás feltétele.

**3.** Az utazási vállalkozások képviselőjében eljáró **utaskísérők** segítsék elő utazási szolgáltatás igénybe vétele esetén a fogyasztói jogok gyakorlását és **ne utasítsák el a fogyasztók jegyzőkönyv-felvételre irányuló kérését** a helyszínen felmerült problémák közlésekor!

**4.** Tartsák be a vállalkozások panasz esetén a válaszadásra rendelkezésre álló harminc napos határidőt és annak elutasítása esetén adjanak érdemi indokolást. **A válasz elmaradása, hiányos megfogalmazása, akár csak a megkésett reagálás a fogyasztói jogok sérelmével jár.**

**5.** A békéltető testülettel fennálló együttműködési kötelezettségét sérti meg az a vállalkozás, amely a testület felhívására nem tárja elő válasziratában az üggyel kapcsolatos álláspontját, bizonyítékait, nem nyilatkozik a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadásáról határidőben. Ezért **annak tudatában fogalmazzák meg válaszirataikat, hogy e kötelezettség megsértéséről a békéltető testületek minden esetben értesítik az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot**, amely eljárást indít a törvénytörő vállalkozással szemben és ez akár fogyasztóvédelmi bírság kiszabásához is vezethet.

**6.** A fogyasztót megillető jogok (például: szavatossági-jótállási igények, indokolás nélküli elállási jog, stb.) érvényesítése esetén a **vállalkozások törekedjenek a vita békés megoldására** a „kiskapuk” keresése helyett és ne akadályozzák e fogyasztói jogok gyakorlását. A vitás ügy gyors, eredményes és költségkímélő megoldása mindkét fél érdeke, ezért biztosítsák egyezségkötésre jogosult személy részvételét a békéltető testületi meghallgatásokon, amely nagyban elősegíti a vita egyezséggel történő lezárását.

**7.** Fokozott körültekintéssel és türelemmel járjanak el a vállalkozások a fogyatékkal élő fogyasztók esetében. **Az autizmussal és értelmi fogyatékkal élő fogyasztókat segítsék** és adjanak át számukra írásos, közérthető és arra vonatkozó tájékoztatót, hogy a helyszín elhagyása után hogyan, milyen elérhetőségeken tudnak panasszal élni. Kérdezzenek rá arra is külön, közelben tartózkodik-e a fogyatékkal élő személy segítőtje, akinek a közreműködése kérhető a panasz megfogalmazásakor.

## **Indokolás:**

A Budapesti Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) a fogyasztók és kereskedők közötti gyakori és jelentős problémákra vonatkozó információkat közléseket tesz, és ezek mellé ajánlásokat tesz annak érdekében, hogy a jövőben az ilyen problémák elkerülhetőek vagy megoldhatóak legyenek anélkül, hogy a felek között hosszú ideig elhúzódó jogvitára kerülne sor.

I. A Testület a fogyasztói jogviták rendezésére irányuló feladatai ellátása során azt tapasztalta, hogy a kérelmezők **sokszor nincsenek tisztában a panasztételhez fűződő jogaikkal**, valamint az ezekkel kapcsolatosan a kereskedőket terhelő kötelezettségekkel. Ennek következtében pedig a megvásárolt termékkel vagy az igénybe vett szolgáltatással kapcsolatban felmerült kifogásukat nem a megfelelő módon vagy hiába teszik meg, arról nem kapnak másolatot, így azoknak nem marad nyoma sem.



A fogyasztói tanácsadást igénybe vevő érdeklődők ugyanis rendszeresen arról számolnak be, hogy csak és kizárólag telefonon, szóban próbálták meg rendezni a vitát az érintett vállalkozással. Hiába került pedig ehhez kapcsolódóan meghatározásra a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/A. § (3) bekezdésben a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv-felvétel és annak egy példánya megküldésére vonatkozó kötelezettség az érdemi válasszal egyidejűleg, mégis mind a jegyzőkönyv, mind pedig az érdemi válasz megküldése túlnyomó többségben elmarad. A Budapesti Békéltető Testülethez érkező fogyasztói kérelmek arról árulkodnak, hogy ilyen dokumentummal egyáltalán nem rendelkeznek a fogyasztók, hiába tettek telefonon panaszt az érintett vállalkozásnál. Mivel pedig a hangfelvételek rögzítésének kötelezettsége kizárólag a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozásokat terheli, ilyen bizonyíték hiányában nem tudják a kérelmezők igazolni, hogy megkísérelték a vita közvetlen rendezését.

Ugyancsak gyakori, hogy a fogyasztó nem telefonon tesz panaszt, hanem a személyes ügyintézésről remél inkább eredményt, ezért pedig közvetlenül a kereskedőnél él kifogással, ahol megkapja szóban a Testület elérhetőségeit, és utóbbit is felkeresi rögtön. Rendszeresen előfordul, hogy ilyenkor a **fogyasztó a vállalkozásnál megtett szóbeli panaszáról nem kap jegyzőkönyvet**, holott ha azt szóban elutasították vagy nem tudták haladéktalanul kivizsgálni, arról jegyzőkönyvet kell felvenni és annak egy másolatát át kell adni a fogyasztó részére az Fgytv. 17/A. § (3) bekezdés a) pontja szerint.

Mindezek hiányában pedig az ingyenes, gyors békéltető testületi eljárás igénybevételének lehetősége is nehézségbe ütközik, mivel annak feltétele az Fgytv. 27. § és 28. § (3) bekezdés alapján a vita közvetlen rendezésének megkísérlése a vállalkozással, valamint ennek megtörténteire vonatkozóan a Testülethez beadott kérelemben bizonyítékot szükséges csatolni.

Az említett vállalkozói gyakorlatok miatt az érintett fogyasztók nem tudnak eredményesen fellépni jogaik védelmében, amelyhez hozzájárul továbbá a megfelelő tudatosság hiánya is.

II. A fenti esetekben **megoldást az írásban történő panasztétel** jelent, mivel az bizonyítható, másrészt ekkor a kifogás megtételére a vállalkozásnak nincsen ráhatása, független tőle és a panasz benyújtása csak és kizárólag a fogyasztón múlik. A postai úton, ajánlva, tértivevényesen feladott panaszlevél, a fax útján megtett kifogás és a vonatkozó faxküldés sikerességéről szóló visszaigazolás, valamint az elmentett elektronikus üzenet mind megfelelő bizonyítékai annak, hogy a fogyasztó közvetlenül megkísérelte a vállalkozással fennálló vitája rendezését.

A Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai azt mutatják, hogy a fogyasztók sokszor nincsenek tisztában azzal, miszerint a vállalkozásokat írásbeli panasztétel esetén az Fgytv. 17/A. § (6) bekezdés alapján érdemi válaszadási kötelezettség terheli és a panaszra harminc napon belül válaszolniuk kell. A fogyasztók ezzel kapcsolatosan rendre arról számolnak be, hogy **jóval az egy hónapos határidő eltelte után kapnak csak választ**, bizonyos cégek esetében pedig ez teljes mértékben elmarad. Az is sokszor előfordul - ez főleg az üzleten kívüli értékesítéssel, azaz a termékbemutatók szervezésével foglalkozó cégek, valamint az építőipari és a javító-karbantartó szolgáltatásokat nyújtó bizonyos vállalkozások esetében figyelhető meg -, hogy a postacímről, amely a panaszügyintézés helyszínéül megjelölésre került, a fogyasztó levele „nem kereste” jellel érkezik vissza a feladónak vagy egyéb ok miatt kézbesíthetetlen, azaz a kereskedő a szerződéskötést követően elérhetetlenné válik.

Habár ezeknél sokkal ritkábban, ugyanakkor a fogyasztói kérelmek alapján az is előfordul, hogy a **Vásárlók Könyvét nem adja ki az eladó vagy épp azt csak hosszas vitát követően** hajlandó a fogyasztó rendelkezésére bocsátani. Holott a Vásárlók Könyvébe tett bejegyzés írásban megtett panasznak minősül, továbbá azt a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 5. § (4) bekezdése alapján a fogyasztók számára jól látható, könnyen hozzáférhető helyen kell elhelyezni, emellett nem lehet a fogyasztót azon jogában korlátozni, hogy oda bejegyezze az üzlet működésével kapcsolatos panaszát, észrevételét illetve javaslatát.

Meg kell említeni azt is, hogy a Budapesti Békéltető Testület előtti eljárások során az utazási szolgáltatást igénybe vevő fogyasztók többször arról számoltak be, hogy nem voltak elégedettek a kapott szálláshely minőségével, azonban kifogásuk jelzése után sem volt hajlandó a jelenlévő utaskísérő jegyzőkönyvet felvenni a panaszról. Több esetben pedig annak folytán nehezült el a fogyasztói jogérvényesítés, hogy a fogyasztó késlekedett panaszra jelzésével.

Holott az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet 10. § (4) bekezdése értelmében a fogyasztó köteles haladéktalanul közölni kifogását az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval és felel a közlés késedelméből eredő kárért. Ebben az esetben pedig az utaskísérő kötelezettsége egyrészt gondoskodni a kifogás helyszíni szolgáltató felé történő bejelentéséről, emellett az utas bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az utasnak átadni.

III. A fentiek mellett további, a fogyasztói jogérvényesítést akadályozó gyakorlatokról is beszámolnak a fogyasztók a Testület előtti meghallgatásokon, éppúgy, mint az azokat megelőző tanácsadások alkalmával. Ezek arról árulkodnak, hogy **bizonyos cégek** nem tesznek eleget az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvényben foglalt (a továbbiakban: Áfatv.) kötelezettségüknek és **nem bocsátanak ki az Áfatv. 159. § (1) bekezdése szerinti számlát**, ennek hiányában pedig az Áfatv. 166. § (1) bekezdése szerinti **nyugtát** az igénybe vett szolgáltatásról.

Azonban a számla vagy nyugta jelentős szereppel bír a hibás teljesítés esetén a fogyasztót megillető szavatossági-jótállási igények érvényesítésekor. A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 3. § (2) bekezdése alapján ugyanis a fogyasztó és a vállalkozás között létrejött szerződés megkötését bizonyítottan akkor kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot (azaz az Áfatv. alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát) a fogyasztó bemutatja.

Azonban nyugta vagy számla hiányában a szerződés megkötését sem tudja igazolni a békéltető testületi eljárásban a fogyasztó, ez igaz arra az esetre is, ha a kérelmező bíróság előtt lép fel igényével és nem foglalták írásba a vitával érintett szerződést.

Itt is nagy szerepe van a tudatos fogyasztói döntésnek. A kérelmezők általában rendre elfogadják a szolgáltatás ellenértékének megfizetésekor bizonyos cégek munkatársainak azon hivatkozását, hogy számlát ők még nem adhatnak, mert azt majd a „főnöktől” kapják meg. Visszatérő eset az is, hogy a vállalkozás felajánlja a fogyasztónak, hogy ha nem kér számlát, akkor olcsóbb lesz a vételár és a fogyasztó épp ennek reményében - csak szóban - köti meg a

szereződést és ezzel szeretne spórolni. (A fogyasztó ekkor valójában saját magát fosztja meg a hibás teljesítésből eredő igényeinek érvényesítése lehetőségétől.)

Különösen a „kerületi kisokosokból”, szórólapokról „felkutatott” cégek, egyéni vállalkozók esetében jellemző ez, amelyek leginkább építőipari és javító-karbantartó szolgáltatások nyújtásával foglalkoznak.

Számla vagy nyugta, illetve írásba foglalt szerződés hiányában pedig nem áll a fogyasztónak rendelkezésére megfelelő bizonyíték annak alátámasztására, hogy:

- egyáltalán sor került szerződéskötésre,
- a jogügylet a fogyasztó és valóban a kérelmében érintett vállalkozás között jött létre,
- mi volt a szerződés tárgya, tartalma, a termék/szolgáltatás megnevezése,
- arra a vételárra szolt valóban, amelyre beadványában a kérelmező hivatkozik, ami természetesen befolyásolja az eljárásban érvényesíthető konkrét igény mértékét is.

A fenti információk elengedhetetlenek a fogyasztói kérelem elbírálásához mind a békéltető testületi, mind pedig a polgári bírósági eljárásban.

Ehhez kapcsolódik az is, hogy manapság szinte már bárki hozzáférhet az internethez, ahol a vállalkozás nyilvános és naprakész cégadatai (így például a székhelyük, telephelyük, fióktelepük) elérhetőek ingyenesen: ne kössenek a fogyasztók szerződést olyan cégekkel, amelyek működése felfüggesztésre vagy adószámuk törlésre került vagy ha végrehajtási eljárás van folyamatban velük szemben. Az említett információk megtekinthetőek az Igazságügyi Minisztérium Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat internetes honlapján ([www.e-cegjegyzek.hu](http://www.e-cegjegyzek.hu)).

A körültekintő magatartás szükségességére jó példa annak a fogyasztónak az esete, aki redőnyjavításra kötött szerződést a beadványa alapján 35.000 Ft értékben, amelynek megfizetéséről kapott ugyan egy papírt, de azt meg sem nézte, hanem munkahelyére sietett. Pár nappal később a redőny megint elromlott és kérte az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet 1. §-a alapján, hogy jótállás keretében javítsa ki a vállalkozó a redőnyt. Csak ekkor vette észre, hogy a kapott dokumentumon csupán a cég képviselőjének telefonos elérhetősége szerepelt, semmi más egyebet róla nem tudott, így se a vállalkozás nevét vagy épp a székhelyét. Emiatt igénye a számla pótlására is irányult: a mobiltelefonon jelzett kérését elutasították és nem állt rendelkezésére semmilyen írásos bizonyíték, amellyel sikerrel bizonyíthatta volna az általa szóban elmondottakat.

A fenti eset kivédése érdekében a fogyasztóknak **érdemes ragaszkodni a valóságnak megfelelő adatok írásos szerződésbe foglalásához**. Előfordult ugyanis olyan fogyasztói kérelem a Testület előtt, amelynek tárgya üzleten kívül kötött szerződés volt és annak megkötésénél az üzletkötő olyan kedvezményre hivatkozott, amely csak bizonyos ideig volt érvényesíthető. A beadvány alapján ezért úgy „segített” a fogyasztónak a kedvezmény elérésében az értékesítő, hogy javaslatára a felek a szerződést „visszadátumozták”, azaz a valóságnál korábbi dátumot tüntettek fel a dokumentum aláírásának napjaként. Később a

fogyasztó élt indokolás nélküli elállási jogával, de nem tudta bizonyítani a szerződés tényleges megkötésének időpontját, a vállalkozás pedig elkészségre hivatkozással elutasította a fogyasztó kérelmét. Az is megtörtént egy fogyasztó előadása alapján, hogy azzal győzte meg őt a több százezer forintos termékre vonatkozó szerződés megkötése érdekében a cég képviselője, miszerint feltünteti a szerződésben, hogy a vásárló már befizetett 10.000 Ft összegű foglalót, holott arra nem is került sor.

IV. A Budapesti Békéltető Testülethez berkező fogyasztói kérelmekből az is jól kirajzolódik, hogy a fogyasztói jogérvényesítési lehetőségek csorbítására milyen egyéb, jellemző vállalkozói gyakorlatok figyelhetők meg. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:160. § szerint a fogyasztó áttérhet érvényesíteni kívánt kellékszavatossági jogáról másokra (így például a kijavításról a kicserélésre), amennyiben erre a kötelezett adott okot: ide tartozik többek közt, ha a kötelező jótállás keretében a vállalkozás már a harmadszori javítást is sikertelenül végezte el, mert az árucikk továbbra sem működik. Kapcsolódó tapasztalatainkat külön ajánlásban ([A Budapesti Békéltető Testület 3/2014. számú ajánlása a jótállásból eredő fogyasztói igények rendezése során elvárt jogkövető vállalkozói magatartásról](#)) foglaltuk össze.

Ugyancsak elnehezíti bizonyos cégek magatartása azon fogyasztói jogok érvényesítését, amelyek az értékesítés speciális formái, így üzleten kívül kötött szerződések, távollevők között kötött szerződések, time-share szerződések esetében illetik meg a fogyasztókat. Ilyen például a tizennégy napos **indokolás nélküli elállási jog, amelyet az érintett vállalkozások gyakran jogszabályba ütköző módon korlátoznak** és olyan feltételeket támasztanak, amelyeket a vonatkozó jogszabályi rendelkezések nem írnak elő. A következő dokumentumokban összefoglalásra kerültek a kapcsolódó gyakorlati példák:

- [A Budapesti Békéltető Testület 1/2014. számú ajánlása az üzleten kívül kötött szerződések kapcsán javasolt tudatos fogyasztói magatartásról](#);

- [A Budapesti Békéltető Testület 5/2014. számú ajánlása az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások igénybevétele során javasolt tudatos fogyasztói magatartásról](#);

- [A Budapesti Békéltető Testület 2/2014. számú ajánlása az üdülőhasználati jog értékesítése során tanúsítandó körülményekről](#).

V. Mind a hagyományos-, mind pedig a speciális értékesítésnél (például: távollevők között kötött szerződések, üzleten kívül kötött szerződések) a legtöbb szolgáltatás esetében igaz az, hogy **hiába áll a fogyasztók rendelkezésére a tudatos döntéshozatalhoz szükséges információ, ezzel még nem minden esetben élnek**, azt nem használják fel. (Kivéve persze, ha az érintett vállalkozás megsérti az előzetes tájékoztatásra vonatkozó kötelezettségét, amely egyáltalán nem példa nélküli a tapasztalatok szerint.)

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 9. § (1) bekezdése, valamint 11. § (1) bekezdése értelmében ugyanis mindkét értékesítési forma esetében részletes, szigorú, és a szerződés megkötését megelőzően teljesítendő tájékoztatási kötelezettség terheli a vállalkozásokat.

A fogyasztói jogviták kialakulásának elejét veszi az, ha a fogyasztók a számukra kínált termékek és szolgáltatások lényeges tulajdonságait már jó előre megismerik és eleve ezek

birtokában kötnek csak szerződést az érintett céggel. Így például az említett, indokolás nélküli elállási jog esetében a vállalkozás az ennek gyakorlását megkönnyítő, írásos nyilatkozat-mintát köteles rendelkezésre bocsátani, amely ugyancsak a fogyasztói jogok érvényesülését segíti elő abban az esetben, ha az előbbieken leírtak szerint e bizonyítékkal a fogyasztó rendelkezik (ez igaz az üdülési jogra vonatkozó szerződésekre is). A békéltető testületi eljárás kimenetelét ugyanis nagymértékben befolyásolják a kérelemhez csatolt bizonyítékok, amelyeket az Fgytv. 28. § (2) bekezdés d) pont szerint mellékelni kell a beadványhoz: így ilyen bizonyíték lehet többek közt a konkrét ügyhöz kapcsolódó szerződés, számla-nyugta, a vállalkozás által küldött elszámolások, a jótállási jegy másolata, valamint a már említettek szerint maga a vita közvetlen rendezésének megkísérlését igazoló panaszlevél is.

VI. Végül, de nem utolsósorban a békéltető testületi eljárásban a **válaszirat-küldési kötelezettséget megsértő vállalkozások akadályozzák az eljárás eredményességét**, valamint azt, hogy az eljárás betöltse legfőbb célját és az Fgytv. 18. § (1) bekezdése alapján egyezséget hozzon létre a felek között. Az együttműködési kötelezettségnek eleget nem tévő kereskedőnek ugyanakkor számolnia kell azzal, hogy az Fgytv. 45/A. § (2) bekezdése szerint a békéltető testület jelzése alapján vele szemben eljár a fogyasztóvédelmi hatóság. Sőt az a kereskedő-szolgáltató, aki emellett az eljárás során megtartásra kerülő személyes meghallgatáson sem jelenik meg, nem együttműködő vállalkozásként nyilvánosságra hozatalra kerül neve, székhelye és az eljárással érintett tevékenysége megjelölésével az Fgytv. 36/B. § alapján. Mégis a fentiek ellenére gyakran előfordul, hogy egyes vállalkozások visszatérően elmulasztják a Testülettel való együttműködést, amely gátolja az eljárás sikerét és a vita békés úton történő rendezését.

A fogyasztóbarát vállalkozások érdeke épp az, hogy ügyfelüket megtartsák és a vitát gyorsan, olcsón rendezzék, elkerülve a bírósági utat: erre kínál megoldást a békéltető testületi eljárás, amelynek eredményességét elősegíti, ha a cég együttműködő magatartást tanúsít, megkímélve magát az említett szankciók alkalmazásától. Az ügy eldöntése pedig nem feltétlenül jelenti azt, hogy a fogyasztó igénye bizonyul megalapozottnak az eljárásban. Gyakran előfordul, hogy a kérelmező a békéltető testületi eljárás eredményeként lesz épp azzal tisztában, miszerint a jogszabályok egész egyszerűen nem teszik lehetővé a vállalkozással szembeni kérelme teljesítését.

Végül a cégeknek azt is érdemes figyelembe venniük, hogy az elégedett fogyasztó további potenciális vásárlókat irányíthat a vállalkozáshoz, míg az elégedetlen ennek többszörösét riasztja el. Az internet útján ugyanis a fogyasztók gyakorta megosztják tapasztalataikat és a pozitív visszajelzést szerző vállalkozások eredményesebben gazdálkodhatnak.

**A Budapesti Békéltető Testület a fentiek szerint azt javasolja a fogyasztóknak és a vállalkozásoknak, hogy az 1/2015. számú ajánlásban foglaltaknak megfelelően járjanak el: mindkét fél érdeke ugyanis a vita gyors, olcsó, költséghatékony módon való rendezése és a bírósági eljárás elkerülése.**

Budapest, 2015. április 30.



Dr. Baranovszky György  
elnök

Budapesti Békéltető Testület

## **A Budapesti Békéltető Testület 2/2015. számú ajánlása a szolgáltató-váltáskor tanúsítandó fogyasztói magatartásról**

### *I. Az elektronikus hírközlési szolgáltatóváltás kapcsán tanúsítandó magatartás*

1. **Merjenek élni a fogyasztók a szolgáltatóváltás**, vezetékes- és mobiltelefon előfizetés esetén pedig a **számhordozás lehetőségével!** Annak tudatában járjanak el, hogy **ha nem köti őket hűség szerződés, akkor bármikor jogukban áll felmondani a szerződésüket** hátrányos jogkövetkezmények nélkül! A számhordozás egyszerű, gyors, olcsó: jól átgondolt döntés esetén akár sokkal kedvezőbb feltételekkel telefonálhatnak már néhány napon belül. Ha pedig nem elégedettek az internetszolgáltatással, akkor **használják ki, hogy egységes táblázatok állnak már rendelkezésre, amelyek megkönnyítik számukra az összehasonlítást.** Az egységes szolgáltatás-leíró táblázatokban megtalálják a kínált csomagok legfontosabb részleteit összehasonlítható formában, így azokat könnyen össze tudják vetni a hírközlési piac kínálatával.

2. **Még akkor is, ha szerintük nincsen semmilyen tartozásuk, a fogyasztók kifejezetten kérdezzenek rá erre a vállalkozásnál, illetve az egyenlegről kérjenek igazolást a számlázott időszak megjelölésével a szolgáltatóváltás sikere érdekében!** Tartozás esetén az átadó szolgáltató megtagadhatja a számhordozást, holott könnyen lehet, hogy az csak adminisztrációs hiba folytán áll fent. Mérjék fel a rendelkezésre álló lehetőségeket jól, mivel előfordulhat, hogy akár a tartozást is átvállalja a kiszemelt új cég. Ha viszont az nem tett ilyen ígéretet, akkor a sikeres számhordozás érdekében 8 napon belül rendezzék a fennmaradó összeget, máskülönben nem jár sikerrel a váltás. Ne mulasszák el adataikat is egyeztetni, hiszen megtagadásra ugyanúgy okot adhat, amennyiben az átadó és az átvevő szolgáltató rendszerében például eltérő laccímen szerepelnek: azonosíthatóság hiányában a számhordozás meghiúsul. Több számot is érintő előfizetés esetén figyeljenek, hogy ha nem kéri valamennyinek az áthordozását, úgy a kihagyott számokra a szerződés fennmarad a korábbi céggel!

3. **Ha téves tájékoztatást kaptak telefonon egy kedvezőnek tűnő ajánlatról, kérjék ki a hangfelvételt.** Ez számukra ingyenes és ezzel a lehetőséggel hangfelvételenként egyszer élhetnek. Ne feledjék, hogy a szolgáltató a hangfelvétel kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez (így például külön díjhoz) nem kötheti.

4. Ügyeljenek arra, hogy **ha hűség szerződésük van** egy szolgáltatóval, de váltani szeretnének, akkor annak felmondása esetén **csak a szerződéssel biztosított és igénybe vett kedvezményeket követelhetik vissza!** Ezeket viszont jogosult a szolgáltató a felmondási idő lejártáig felszámítani (a felmondási idő ekkor legfeljebb 8 nap lehet). Ilyen például, ha a cég a listaárhoz képest kedvezményesen tette lehetővé a mobil-, vagy egyéb készülék megvásárlását. Ekkor a fogyasztó kizárólag a listaár és a kedvezményes ár közötti különbözetet köteles megtéríteni. Internet-szolgáltatás alacsonyabb havidíja esetén pedig a hűség szerződés nélküli árhoz mért különbség követelhető.

**A hűség szerződés felmondása miatti díj pontos összegéről a fogyasztó előzetesen tájékozódjon, kérje annak ellenőrizhető módon, azaz írásban történő rögzítését. Ha annak mértékét vitatják, írásban jelezzék panaszukat.**

**5. Merjenek élni a kipróbálás lehetőségével a fogyasztók például mobilinternetnél, a műholdas vagy épp a digitális televíziózásnál!** Ha azt tapasztalják, hogy a rossz vétel miatt nem tudják kihasználni a szolgáltatás nyújtotta előnyöket, tizennégy napon belül meggondolhatják magukat (ez még a hűség szerződések esetében is érvényes.)

Mobilinternet, mobiltelefon, műholdas vagy digitális műsorszolgáltatás megrendelése esetén ugyanis **azonnali hatályú felmondási jog illeti meg az előfizetőt tizennégy napon belül.** Ez akkor igaz, ha a szolgáltatás megkezdését követően derült ki, hogy az új igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem a szerződésnek megfelelő vagy az egyáltalán nem vehető igénybe. A fogyasztók minden esetben tartsák szem előtt azt, hogy felmondásukat írásban, igazolható módon tegyék meg! A szolgáltató ekkor csak és kizárólag a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját követelheti, beleértve a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét. Azonban más egyéb költséget, így például külön felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

6. Tartsák szem előtt a fogyasztók, hogy 2015. december elsejétől, **ha telefonon tettek számukra ajánlatot, akkor később még tizennégy napon belül meggondolhatják magukat.** Ilyenkor nem kötelesek igénybe venni a szolgáltatást: ugyanis üzlethelyiségen kívül vagy távollevők között megkötött szerződésnél indokolás nélküli elállási jog illeti meg őket. Ha pedig a szolgáltatásnyújtás már megkezdődött, úgy azonnali hatályú felmondási joggal élhetnek.

Így ha mégsem olyan előnyös a szolgáltatás, mint amilyennek először tűnt, hátrányos következmények nélkül szüntethetik azt meg.

7. Ne feledjék, hogy **feltöltőkártyás telefon esetén sem vesztet el a korábban feltöltött egyenleg,** ha szolgáltatót váltanak 2015. december elsejét követően! Ugyanakkor ehhez a korábbi szolgáltatóval való **elszámolást kifejezetten kérniük kell.** Ekkor a szolgáltató köteles az előfizetővel elszámolni, és azt sem kötheti ki, hogy a fel nem használt egyenleg elvész, vagy nem jár vissza.

8. A szolgáltatóváltás megvalósulhat számhordozás nélkül is, ekkor már szükség van a régi szerződés felmondására és az új szerződés megkötésére. **A felmondást mindig igazolható módon, írásbeli formában tegyék meg.** A későbbiekben ugyanis számos vita forrása lehet, ha a szolgáltató tovább számláz, mert hozzá nem jutott el a fogyasztó nyilatkozata. A levél szövege, és az elküldését vagy akár a szolgáltató általi átvételt is igazoló dokumentum a fogyasztó kezében bizonyíték, amelyre már hivatkozhat például a Budapesti Békéltető Testület eljárásában.

9. **Ne fogadják el a fogyasztók a szolgáltató azon hivatkozását, hogy csak akkor szűnik meg a szerződés, ha visszaadják a szolgáltató tulajdonát képező technikai eszközt.** Ez nem gátolja a váltást. Kötelesek ugyanakkor azt a szerződés megszűnésekor vagy azután visszaadni. Ügyeljenek ezért rá, hogy a megadott határidőn belül juttassák vissza, amelyről igazolást kell kapniuk: ezt gondosan őrizték meg! Ha nem adták volna át, akkor pedig kérjék el, mivel ez további vitára adhat okot.

## *II. Földgáz- és villamos energia kereskedőváltás során tanúsítandó magatartás*

**1. Merjenek élni a fogyasztók a földgáz vagy villamos energia kereskedőváltás lehetőségével, ha azt előnyösnek ítélik meg.** Amennyiben nem kívánják ezt önállóan intézni, megbízhatják ezzel leendő szolgáltatójukat is, amely díj felszámítása nélkül köteles ezt lebonyolítani. Ha mégis az önálló ügyintézés mellett döntenek, figyeljenek arra, hogy a korábbi szerződést minden esetben írásban, igazolható módon mondják fel!

2. Számos vita forrása lehet, ha a fogyasztó maga intézi a kereskedőváltást, de nem kap levelet a felmondás visszaigazolásáról vagy az esetlegesen még kiegyenlített összegekről. Tartozásnál ugyanis megghiúsul a váltás. **Szólítsák fel ez esetben a szolgáltatót a fogyasztók a tájékoztatás pótlására, mivel ezt kérés nélkül meg kell részükre küldeni a felmondás kézhezvételétől számítva öt napon belül!**

3. Ha arról kapnak levelet, hogy akaratukon kívül, például jogszabálynál fogva kerül sor a kereskedőváltásra, **számoljanak azzal, hogy amennyiben tartozásuk volt a korábbi szolgáltatónál, az új cég is kezdeményezhet emiatt kikapcsolást!**

4. **A régi szolgáltató által kiállított végszámla fontos bizonyíték a fogyasztó kezében.** Ez képezi alapját, hogy az új szolgáltatónál mekkora lesz a kezdő mérőállás, ahonnan az számláz. Miután a szolgáltató megkapta az elszámoláshoz szükséges adatokat, 20 napon belül kell ezt kibocsátania: ha ez elmaradt, feltétlenül jelezzék a vállalkozás felé!

### *Indokolás:*

A Budapesti Békéltető Testület (Testület) közzéteszi azokat az információkat, amelyek birtokában megelőzhetőek szolgáltatóváltás esetén a fogyasztók és az elektronikus hírközlési-, villamosenergia-, földgáz szolgáltatók közötti, gyakran előforduló viták. Egyúttal ajánlást fogalmaz meg arra is, a jövőben a kapcsolódó problémák hogyan kerülhetőek el vagy oldhatóak meg anélkül, hogy a felek között hosszú ideig elhúzódó jogvitára kerülne sor. A tudatosabb fogyasztói döntések elősegítése érdekében pedig javaslatokat tesz és felhívja a figyelmet a szolgáltatóváltás lehetőségére vagy annak következményeit befolyásoló egyéb körülményekre.

I. A fogyasztók jelentős része vesz igénybe elektronikus hírközlési szolgáltatásokat, ide tartoznak például a vezetékes- és mobiltelefon-, internet-, valamint televízió-előfizetésekre vonatkozó szolgáltatások. Ezek használata átszövi a fogyasztók mindennapjait, és már az számít ritkának, ha valaki ilyen előfizetéssel nem rendelkezik. Emellett a villamosenergia-, illetve a földgázszolgáltatás is olyan alapvető közműszolgáltatásoknak számítanak, amelyekkel a lakosság csaknem egésze rendelkezik.

Mindegyik érintett szektorra nézve igaz, hogy több szolgáltató található a piacon, a fogyasztóknak pedig lehetőségük van a váltásra, ha egy másik cég ajánlatát kedvezőbbnek ítélik meg. Ugyanakkor ez a folyamat könnyen végződhet vitával, ha a résztvevő felek nem tanúsítanak kellő odafigyelést avagy esetleges a cég a kötelezettségeit nem teljesíti (például adminisztrációs hiba miatt).



A Testülethez beérkező fogyasztói kérelmek tapasztalataiból látszik, hogy a kedvezőbb ajánlatok ellenére vagy nem mernek élni a szolgáltató-váltással, vagy ha élnek, úgy nincsenek tisztában az előírásokkal. Az is kirajzolódik a beadványokból, hogy a problémát éppen az okozza: a fogyasztók nem fordítanak kellő figyelmet azoknak a szabályoknak a megismerésére, amelyek a váltáshoz kapcsolódnak.

II. Az elektronikus hírközlési szolgáltatásokra irányadó jogi háttér szigorúan és számos részletet meghatározva tartalmaz irányadó szabályokat. Ezekben az esetekben **az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.), az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet** (NMHH rendelet), illetve – adott esetben – **a számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet** (Számhordozási Rendelet) alkalmazandó. Az előírások az elmúlt időszakban több módosításon mentek keresztül, megoldva ezzel több olyan helyzetet, amely később vita forrása lehet. Ebből következik, hogy a fogyasztóknak gondot kell fordítaniuk ezek megismerésére.

II.1. Az elektronikus hírközlési szolgáltatóváltás megvalósulhat – a szolgáltatás sajátosságainak megfelelően – számhordozással, vagy anélkül. Előbbi esetében a fogyasztónak nem szükséges külön felmondania a szerződését és másik hírközlési szolgáltatóval újat megkötnie, az utóbbinál viszont igen.

A tapasztalatok szerint - épp ezzel összefüggésben - gyakran keletkezik probléma a korábbi szerződés megszüntetéséből, illetve a számhordozás nem megfelelő lebonyolítása is okozhat vitás helyzeteket.

A Testülethez benyújtásra kerülő beadványok alapján látszik, hogy számhordozáskor a fogyasztók nem számolnak azzal a lehetőséggel, miszerint ha az bármilyen ok miatt meghiúsul, akkor **az eredeti szerződés marad fenn. Ilyen esetben a szerződés felmondása marad az egyedüli megoldás.**

Így volt rá példa, hogy a fogyasztó kérelmében érintett számhordozás nem valósult meg, erről nem is tudott és csak ezt követően, a „korábbi” szolgáltatótól érkező számlákból derült ki számára, hogy fel kellett volna mondani szerződését. Az ugyanis a számhordozás meghiúsulásakor nem szűnik meg automatikusan, emiatt a szolgáltató pedig jogosan számlázta neki tovább az előfizetési díjat. Később a Budapesti Békéltető Testület előtti meghallgatáson szerzett csak tudomást arról, hogy a kiválasztott új cég igazolható módon teljesítette kötelezettségét és őt a számhordozás akadályáról értesítette.

Ugyancsak sokszor fordul elő az az eset, hogy a fogyasztó egyszerre több számát szeretné áthordozni, azonban mégsem az összesre nézve igényli azt, gondolva, hogy elég csak általánosságban magára az előfizetésre vonatkozóan nyilatkozni. (Számhordozási Rendelet 5.§ (3)). Ha ez a helyzet állt elő, akkor a korábbi szolgáltatónál megmaradt számok esetében utólag szükséges intézkedni a váltás iránt.

II.2. Mindezekkel együtt a fogyasztóvédelmi tanácsadás során nyert tapasztalatokból az is látszik, hogy sokszor nincsenek tisztában a kérelmezők a határozatlan idejű szerződések felmondásának előírásaival. Holott azt legfeljebb 8 napos határidővel felmondhatják mindennemű hátrányos következmény nélkül (Eht. 134. § (1) bekezdés), emellett lehetőségük van arra is, hogy a szerződést egy, a felmondástól számított 8-30. nap közé eső napra mondják

fel (NMHH Rendelet 17.§ (2) bekezdés). A szolgáltató az általános szerződési feltételeiben ennél szélesebb időkeretet is megjelölhet. Ráadásul minden olyan módon fel lehet mondani a szerződést, ahogy annak előző megkötése lehetséges volt (Eht. 134.§ (17) bekezdés), tehát például az írásbeli forma mellett telefonon, e-mailben, stb.

Sokszor támad a fogyasztói jogvitával érintett felek között nézeteltérés a határozott időre kötött hűség szerződésekkel kapcsolatosan is, amikor a fogyasztók korábban valamilyen kedvezményre tekintettel vállalták a szerződésben rögzített időtartamra a szolgáltatás igénybe vételét. Ha a fogyasztó ezt felmondja a meghatározásra került határidő előtt, tőle az Eht. 134.§ (15) bekezdésének megfelelően követelhető **a biztosított kedvezmény visszatérítése**. Előfordulhat ekkor, hogy a szolgáltató a fogyasztó által nagyon magasnak vélt összeget számláz, mivel jelentős volt magának a szerződés megkötésekor kapott eszköznek a vételára is. Így történt olyan eset, amelyben a szerződés felmondásakor már csak egy hónap volt hátra a hűség szerződésből, a fogyasztó pedig jogtalanak tartotta, hogy emiatt tőle 120.000 Ft-os összeget követelt a szolgáltató. Ez azért állt elő, mert a fogyasztó a határozott idejű szerződése mellé jelentős árkedvezményt kapott a megvásárolt mobilkészülék árából. Ugyanakkor a hűségidő lejárt előtt mondta fel a szerződést, emiatt pedig a szerződéskötéssel biztosított kedvezmény megfizetését követelhatték tőle. A kért összeg pedig a jelzettek szerint – mivel nagyobb értékű mobilkészületről volt szó – értelemszerűen magasabb is volt, hiába tartotta azt a fogyasztó aránytalanak, figyelemmel a hátralévő mindössze egy hónapos hűségidőre.

II.3. A számhordozással történő szolgáltatóváltás egyszerűségéről ugyancsak gyakorta nem tudnak a fogyasztók, holott annak megtagadására csak szigorú feltételek esetében van lehetőség. Ekkor is a kiválasztott, új szolgáltatónak már 1 munkanapon belül tájékoztatni kell az esetleges elutasításról a fogyasztót (Számhordozási Rendelet 7.§ (6) bekezdés).

Azonban az sem példa nélküli, hogy maga az érintett szolgáltató sérti meg a tájékoztatási kötelezettségét. Ezért azt sem árt tudni, hogy az elutasításról a kiválasztott szolgáltató postai úton vagy elektronikus levélcíme útján értesítheti a fogyasztót. Így találkozott a Testület olyan ügyel, amelyben a kérelmező a számhordozás megíúsulásáról csak SMS üzenetet kapott, ezzel pedig az Eht. 144. § (4) bekezdésében foglaltak feltételek nem teljesültek. A mobiltelefonra küldött üzenetben is csak annyit jeleztek a fogyasztó felé, hogy a számhordozás elutasításra került és javasolták számára a korábbi szolgáltatóval való kapcsolatfelvételt.

Az elutasítás lehetséges okairól fontos tudniuk a fogyasztóknak, amelyek a következők:

- az előfizető nem azonosítható a közölt adatok alapján (természetes személyek esetén ez személyazonosító adataikat és a lakcímüket jelentheti);
- az előfizetőnek több mint 30 napja lejárt számlatartozása van az átadó szolgáltató felé és erről értesítést is kapott;
- meghatározott speciális (pl. multi-play vagy emelt díjas) szolgáltatásról vagy 10-nél több számot tartalmazó üzleti előfizetés hordozásáról van szó és az egyedi egyeztetést igényel. Ameddig ez utóbbi le nem zajlott, addig a szolgáltató megtagadhatja az átírást (Számhordozási Rendelet 5.§ (6) bekezdés).

II.4. Az ingyenes, gyors békéltető testületi eljárást a szolgáltató-váltással összefüggő esetekben is érdemes igénybe venni. Így például előfordult, hogy követeléskezelő cég engedte el a fogyasztó tartozását, mert a Testület előtt sikerült a felek között egyezséget létrehozni. A vita abból fakadt, hogy a fogyasztó a korábbi szolgáltató utolsó számláját nem kapta meg, és az összeg csak tovább halmozódott az előfizetésén. Csak mikor a követeléskezelő fizetési felszólítását kézhez kapta, szerzett erről tudomást: a kérelemben pedig az állt, hogy a számláról sem e-mailben, sem pedig postai úton nem kapott tájékoztatást, ezért nem tudta azt időben kiegyenlíteni. Végül viszont sikerült megoldást találni a Testület eljárásában és a követelt összeg törlésre került a cég által megtett egyezségi ajánlatnak köszönhetően.

Ugyanakkor nem csupán a régi szerződés felmondása és az új szerződés megkötése, hanem a számhordozás sikertelensége is többször végződik fogyasztói jogvitával. Így többször előforduló eset, hogy az új szolgáltató **késve kezdi meg a kért szolgáltatás biztosítását** és ez okoz problémát. Az egyik ilyen ügyben a fogyasztó a meglévő telefonszámára számhordozási nyilatkozatot írt alá, amelyben a beadvány tartalma szerint a vállalkozás vállalta, hogy a szolgáltatás bekötésétől számított második munkanapon a számhordozás megvalósul. Ennek ellenére a szolgáltatás nyújtása hónapokat késett: ezt adminisztrációs hiba okozta, cserébe pedig az érintett cég egyezségi ajánlatot tett a Budapesti Békéltető Testület eljárásában és kártérítési összeg megfizetését vállalta.

Egy másik ügyben a fogyasztó a kérelme alapján szintén a telefonszámainak áthordozására kapott ígéretet a szolgáltatótól. Ezt követően két alkalommal is időpontot jelöltek meg az átvételre, ugyanakkor a szolgáltató ennek nem tett eleget és az okát sem jelezte a fogyasztó felé. A számhordozás elhúzódása miatt a beadvány szerint a fogyasztót kár érte, mivel a vállalkozás által ajánlott kedvező tarifacsomaggal szemben a korábbi szolgáltató drágább szolgáltatását kellett igénybe vennie. A Testület előtt azonban ebben az ügyben is sikerült megegyezniük a vitával érintett feleknek és a különbözet megtérítésére vonatkozóan született egyezségi határozat.

III. A földgáz- és villamosenergia szolgáltatás – az elektronikus hírközléshez hasonlóan – a fogyasztók rendkívül széles rétegét érintik. Azonban **kevesen tudják azt, hogy a fogyasztó dönthet úgy, hogy kereskedőt vált, ha úgy ítéli meg, hogy előnyösebb számára egy másik szolgáltatóval szerződést kötni.** Ezen felül külön meg kell említeni azt a ritkább, de annál aktuálisabb esetet, amikor is a váltás nem a fogyasztó döntése alapján, hanem automatikusan, jogszabálynál fogva következik be és a korábbi szolgáltató által ellátott fogyasztók automatikusan átkerülnek egy másik céghez. A kereskedőváltásra vonatkozó szabályokat a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (Get.), illetve a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (Vet.) határozza meg.

III.1. A Testület gyakorlatából az látszik, hogy **a kereskedőváltással kapcsolatban leggyakrabban az elszámolási jellegű fogyasztói jogviták a jellemzőek.** A beérkezett kérelmek szerint a fogyasztók nem tudnak arról a lehetőségről, amely alapján a szolgáltató az utolsó időszakra fizetendő összeget már becsléssel állapítja meg. Ha pedig tartozása van a fogyasztónak (akár a becslés, akár más ok miatt) és nem rendezi, ez egyben akadályát is jelenti a váltásnak: a felhasználó felmondása ugyanis csak az érintett szerződési feltételek teljesülésével hatályosul.

Érdemes még odafigyelni a fogyasztóknak kereskedőváltáskor arra, hogy írásban fel kell mondaniuk a szerződésüket, és maguknak szükséges intézkedniük az új szolgáltatónál a

váltás, és a szerződés megkötése iránt. Ha ezt nem kívánják, lehetőségük van viszont arra, hogy térítésmentesen bízzák meg az előbbi feladatok ellátásával leendő szolgáltatójukat, amely ekkor maga intézi a kereskedőváltást. (Get. 31/A. § (1) bekezdés, Vet. 47/B.§ (1) bekezdés).

Ez utóbbi esetben a korábbi szolgáltatónak fontos kötelezettsége 5 napon belül tájékoztatni mind a fogyasztót, mind pedig az új szolgáltatót arról, ha rendezetlen tartozás áll fenn (vagy bármi egyéb olyan szerződéses feltétel van, amelynek még nem tett eleget a fogyasztó). Amíg ugyanis nem teljesülnek a korábban vállalt szerződéses feltételek, addig nem történik meg az átírás.

III.2. A korábbi szolgáltató által kiállításra kerülő végszámla kapcsán **sokszor okoz félreértést, hogy azt a fogyasztók csak a szerződés megszűnését követően kapják meg.** Rendszerint a kérelmezők számára az nem világos ekkor, hogy ha egyszer a jogviszony megszűnt, hogyan lehet ezt követően még pénzfizetési kötelezettségük. Ekkor ugyanis már az új közüzemi cég számláz nekik – miközben pedig a régitől is fizetési felszólítást kapnak.

Előfordult például olyan eset, hogy a korábbi szolgáltató hiába nem engedélyezte díjtartozás miatt a kereskedőváltást, az új cég **már nyilvántartásba vette a fogyasztót és részére folyamatosan átalánydíjas számlákat küldött.**

III.3. A már említettek szerint sor kerülhet szolgáltatóváltásra a jogszabály erejénél fogva is. Ekkor, különösen azoknak a fogyasztóknak kell odafigyelniük és előre tájékozódniuk, akiknek tartozásuk van a korábbi vállalkozással szemben, de még nem kapcsolták ki őket a szolgáltatásból. Ekkor ugyanis az új szolgáltató olyan feltételekkel járhat el, mintha a tartozás már nála keletkezett volna. Ha pedig egy fogyasztót a fizetési hátraléka miatt korábban kikapcsoltak a szolgáltatásból, úgy az átvevő szolgáltatónál is csak akkor kerülhet sor a visszakapcsolásra, ha tartozását rendezte vagy megállapodott az átadó szolgáltatóval a tartozás összegének átutemezéséről.

**A fenti problémák elkerülése érdekében a Testület azt tanácsolja a fogyasztók számára, hogy a szolgáltatóváltás során a Budapesti Békéltető Testület 2/2015. számú ajánlásában foglaltakat figyelembe véve, körültekintően járjanak el.**

Budapest, 2015. szeptember 23.



Dr. Baranovszky György  
elnök  
Budapesti Békéltető Testület

# **A Budapesti Békéltető Testület**

## **1/2016. számú ajánlása**

### **a szabálytalan vételezés kapcsán**

#### **elvárt szolgáltatói eljárásról**

#### **I. Ajánlás a földgáz- és villamos energiaszolgáltatók (hálózati engedélyesek) számára**

**1. Közös használatú helyiségben lévő mérőórák ellenőrzésekor a szolgáltatók először mindig a fogyasztót, illetve annak képviselőjét vagy meghatalmazottját értesítsék, és őt kérjék, hogy az ellenőrzés során személyesen legyen ott! A fogyasztónak méltányolható érdeke ugyanis az, hogy az ellenőrzéskor a helyszínen tartózkodjék, és észrevételeit beírja a jegyzőkönyvbe, - ezért független tanút kizárólag csak akkor vegyenek igénybe, ha sem a fogyasztót vagy képviselőjét illetve meghatalmazottját nem találják ott.**

**2. Amennyiben a mérőóra nem a fogyasztó kizárólagos őrizedében volt, kötbérigényt ne támasszanak vele szemben arra hivatkozva, hogy ő felel a mérő épségéért!**

**3. A szolgáltatók kifejezetten hívják fel a fogyasztók figyelmét arra, hogy az ellenőrzés eredményével kapcsolatos bármely észrevételüket jogukban áll feltüntetni a jegyzőkönyvben. Így tudniillik a fogyasztók könnyebben, sikeresebben érvényesíthetik jogaikat.**

**4. A mérőóra sérülése esetén a külsérelmi nyomról is okvetlenül készítsenek fényképfelvételt a megfelelő bizonyítás érdekében, ellenkező esetben pedig tartózkodjanak attól, hogy utólag, szabálytalan vételezés miatt kötbért követeljenek! Az elkészült fényképfelvételek egy-egy példányát feltétlenül adják át a fogyasztóknak.**

**5. Ne támasszanak a fogyasztókkal szemben kötbérigényt a szolgáltatók a plomba sérülésére hivatkozva akkor, ha nem tudják igazolni azt, hogy korábban a mérőórát dokumentáltan, azonosítható módon és sérülésmentes állapotban adták át a fogyasztónak!**

**6. Töröljék a fogyasztó számláján nyilvántartott kötbérvételezést a szolgáltatók, ha nem tudják aggálytalan igazságügyi szakértői véleménnyel bizonyítani a szabálytalan vételezés tényét!**

#### **II. Ajánlás a fogyasztók számára**

**1. Őrizzenek meg minden papírt a fogyasztók - már az elejétől kezdve -, ami a mérővel kapcsolatos! Ez később fontos bizonyíték a kezükben. A szolgáltató ugyanis csak akkor hivatkozhat az óra sérülésére és szabhat ki kötbért, ha azt korábban azonosítható módon és**

sérülésmentes állapotban adta át. Az erről szóló iratokban szerepelnie kell a plombák számának, azonosítójának és annak is, hogy sérülésmentesek.

**2. Már az is szabálytalan vételezésnek minősül, ha nem jelentik be a fogyasztók a plomba sérülését!** Ha tehát ezt tapasztalják, haladéktalanul értesítsék a céget. Gázóra esetében ezt legkésőbb két munkanapon belül kell megtenni.

3. Sose írják alá olvasatlanul az ellenőrzés eredményéről szóló jegyzőkönyvet! A fogyasztó írásos véleményét is tartalmazó papír - ha vita támad - lényeges irat. **Bármilyen problémát tapasztalnak akár az ellenőrzési eljárásban, akár annak körülményeiben, tüntessék fel azt a jegyzőkönyvben, ez nem tagadható meg.** Ide tartozik az is, ha magát az ellenőrzés eredményét vitatják, és persze a szolgáltató azon állítása is, hogy szerinte a fogyasztó hozzáült az órához.

4. Ne feledjék a fogyasztók: amennyiben az ellenőrzés során bármi gond van, **csak szigorú szabályok mentén szerelhetik le az órát!** Előtte azt a cégnek le kell fényképeznie, és a mérő becsomagolása után arról szintén felvételt kell készítenie. A képeket pedig vagy ha videó készült, akkor az erről szóló felvételt később a fogyasztónak át kell adni vagy meg kell küldeni.

5. Ha a szolgáltató szerint szabálytalan vételezés történt, akkor ezt neki kell kétséget kizáróan bizonyítania! Amennyiben a fogyasztó ezt vitatja, éljen törvényes lehetőségével, tehát **ragaszkodjon hozzá, hogy a cég igazságügyi szakértői névjegyzékben szereplő szakértővel vizsgálta meg az órát!**

6. **A fogyasztó köteles a mérő állapotát megóvni, de nem minden áron!** Nem lehet kötbért kiszabni e kötelezettség megsértésére hivatkozva akkor, ha a mérő például társasházi folyosón, közös pincében vagy más egyéb, nem a fogyasztó kizárólagos őrzetében lévő helyiségben volt.

### **Indokolás:**

A Budapesti Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) a fogyasztók és kereskedők közötti gyakori és jelentős vitákról szóló információkat közzéteszi, ajánlásokat mellékelve, mert azt szeretné elérni, hogy a jövőben ezek elkerülhetőek-megoldhatóak legyenek, és a feleket ne terhelje hosszú ideig elhúzódó jogvita.

I. A Testület azt tapasztalta, hogy a kérelmezők 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 tehát 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. Ilyenkor a kérelmezők szinte kivétel nélkül arról számolnak be, hogy a kötbérkövetelést nem tartják jogosnak, mivel nem nyúltak hozzá az órához. Az irányadó jogszabályokban (a földgázellátásról szóló 2008. évi XLVII. törvény: Get, a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI: Vet.) meghatároztak egy sor fogyasztóvédelmi előírást, amelyet a szolgáltatóknak követniük kell.

A fogyasztók és vállalkozások közötti gyakori viták háttérében leginkább ezek az előírások állnak. A tapasztalatok szerint a fogyasztók a mérőórával kapcsolatos kötelezettségeiket és az ellenőrzéssel összefüggő fontos fogyasztóvédelmi tudnivalókat nem ismerik, a szolgáltatók pedig - ahogyan az a beadványok tartalmából és a meghallgatásokon elhangzottakból kiderült - a kapcsolódó előírásokat sértik meg.

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 korábban nem is 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.

II. A mérőóra ellenőrzésével összefüggésben a jogszabály meghatározta, hogy a felhasználási helyen végzett ellenőrzés a felhasználó, a képviselője, meghatalmazottja vagy független tanú jelenlétében folytatható le, egyúttal az ellenőrzést végzőknek az ellenőrzés megkezdésekor egyértelművel közölniük kell a felhasználóval, képviselőjével vagy a tanúval az eljárás célját. További kötelezettség, hogy az ellenőrzést elvégzőnek fel kell kérnie az érintett, jelen lévő személyt, hogy az ellenőrzés teljes időtartama alatt tartózkodjon a helyszínen.

Megtörtént az is, hogy a beadvány szerint a fogyasztó jelenléte nélkül került sor a mérőóra ellenőrzésére, akkor, amikor éppen külföldön volt, ráadásul korábban értesítést sem kapott az ellenőrzés időpontjáról. Így az végül a független tanú jelenlétében folyt le, és a kérelmező sérelmezte, hogy ő ezt a személyt nem ismerte. Habár a rendelkezések lehetőséget adnak a szolgáltatóknak, hogy a fogyasztó jelenléte nélkül végezzék el a mérőóra ellenőrzést, azonban ilyenkor akkor járnak el helyesen, ha a rögzített előírások szerinti sorrendet betartják. Tehát nem azonnal a független tanú jelenlétében történő ellenőrzésre törekednek, hanem arra, hogy biztosítsák a felhasználó, képviselője vagy meghatalmazottja részvételét. A fogyasztóknak ugyanis méltányolható érdekük fűződik ahhoz, hogy jelen legyenek az ellenőrzésnél, mivel lehetőségük és joguk is egyben bármilyen észrevételt tenni a mérőóra-ellenőrzésről szóló jegyzőkönyvbe. Azonban a független tanú nem érdekelt és érintett az esetleges kifogások jegyzőkönyvben történő rögzítésében. Egyedül a fogyasztó érdeke a tapasztalt szabálytalanságok rögzítése, aki a szabálytalan vételezésnél viselni kénytelen annak terheit, így a súlyos kötbérfizetési kötelezettséget.

Több vita a fogyasztó és szolgáltató között pedig abból eredt, miszerint a fogyasztót fel kell kérni arra - ahogyan már említettük -, hogy végig az ellenőrzés helyén tartózkodjon. A beadványok alapján azonban ez a felkérés elmaradt, vagy ha meg is történt, a meghallgatáson arról számolt be a fogyasztó, hogy rövid időre a helyszínt elhagyta, de ezt nem rögzítették az ellenőrzésről elkészült jegyzőkönyvben. Pedig ezt szintén fel kell tüntetni az ellenőrzési eljárás eredményét rögzítő dokumentumban.

A kérelmekben ugyancsak sokszor előforduló momentum, és a fogyasztók gyakran sérelmezik, hogy az ellenőrzéskor nem hívták fel figyelmüket arra a lehetőségre, miszerint a jegyzőkönyvben rögzíthetik az eljárással összefüggő észrevételeiket. Így például azt is, hogy

vitatják a szabálytalan vételezést. Ez azért jelentős, mert a szabálytalan vételezéssel összefüggő ügyekben, ha elmaradt a fogyasztó írásos észrevétele, és csupán a kérelmező aláírása szerepel a jegyzőkönyvben, a szolgáltató éppen arra hivatkozik, hogy korábban a fogyasztó nem kifogásolta a szabálytalan vételezés tényét. Elvárható magatartás tehát, hogy külön felhívják a fogyasztókat arra a lehetőségre, hogy bárminemű észrevételüket feltüntethetik az ellenőrzés eredményét rögzítő dokumentumban.

III. A mérőóra ellenőrzéssel összefüggésben emellett jelentős számú beadvány tanúskodott arról, hogy az ellenőrzés során az órát leszerelték, azonban elmaradt még a leszerelés előtti állapotot tanúsító fénykép elkészítése vagy pedig ez megtörtént ugyan, viszont abból a fogyasztó a kötelező előírások ellenére saját példányt nem kapott.

Többször ez okozta a vitát a felek között, holott szerződésszegésre történő hivatkozás esetén a bizonyítás terhe a szolgáltatón, azaz a hálózati engedélyesén van. Nem egy esetben azonban egész egyszerűen ilyen bizonyíték nem állt rendelkezésre az eljárásban vagy becsatolták, de mégsem rendelkezett kellő bizonyító erővel a fényképfelvétel elkészítésének módja miatt.

A bizonyítási kötelezettséget és a szolgáltatói érdekkört tekintve ugyanis elvárható, hogy a fényképfelvétel megfelelő minőségben készüljön el, másrészt valóban alkalmas legyen azon konkrét tény, körülmény (így például: sérülés) alátámasztására, amelyre a szolgáltató hivatkozik.

Így például az egyik, Budapesti Békéltető Testület előtti eljárásban a fogyasztói jogvitában szereplő vállalkozás kifejezetten a plomba sérülésére hivatkozott, ugyanakkor az ennek alátámasztására készült három fénykép teljes egészében csak és kizárólag szemből mutatta a mérőórát, az érintett jogi zárról pedig felvétel egyáltalán nem készült! Holott a fényképezés célja ilyen esetben éppen a sérülés bizonyítása, amely azonban a szolgáltató miatt meghiúsult.

IV. A gyakorlatban akkor kerül sor azokra az esetekre, amikor a fogyasztó jelenléte nélkül folyik az ellenőrzés, ha a mérőóra nem a kizárólagos őrizetében van, hanem például egy közös használatú helyiségben. Lényeges rendelkezés, hogy ilyenkor nem lehet hivatkozni a fogyasztó mérőórával összefüggő állagmegóvási kötelezettségére.

A beadványokban mégis többször előfordult, hogy a szolgáltatók a fenti kivételbe ütközően értelmezték a fogyasztó objektív állagmegóvási kötelezettségét és a mérőóra épségének megőrzésére vonatkozó előírásra hivatkozva követeltek kötbért.

Az egyik Budapest Békéltető Testület előtti ügyben például a fogyasztót a szolgáltató 540.000 Ft-os kötbér fizetésére szólította fel. A gázmérő nem a fogyasztó lakásában, hanem a háromlakásos sarokház pincéjében volt, további gázmérőkkel együtt, a helyiség a lakók közös használatában állt. A mérőcserekor a szolgáltató emberei sérülést tapasztaltak a mérőn, és később a független igazságügyi szakértői vizsgálat megállapította, hogy a mérőn valaki lyukat fúrt és ez méretlen gáz vételezésére tette azt alkalmassá. A fogyasztó kifogását elutasították, mert a szolgáltató szerint lényegtelen, kinek az őrizetében volt a mérőóra, minden rongálásból fakadó felelősség a fogyasztót terheli. Ezt követően fordult a Testülethez a kérelmező, ahol a szolgáltatói követelés törlésére született ajánlás. Csak akkor lett volna ugyanis helyes az objektív állagmegóvási kötelezettségre történő hivatkozás, ha a mérőóra a fogyasztó lakásában vagy kizárólag a fogyasztó által hozzáférhető más zárt helyen lett volna elhelyezve. Ilyen esetekben ugyanis nyilvánvaló, hogy csak a fogyasztó vagy a lakást használó más



személy férhet a mérőhöz, tehát a fogyasztó felelőssége a mérő megrongálása esetén megállapítható.

Itt azonban a gázmérőt nem kizárólag a fogyasztó által hozzáférhető helyre szerelték fel, hanem közös helyiségbe, azaz a pincébe. Ez pedig azt jelentette, hogy a házban lakó tulajdonostársak közül bárki hozzáférhetett a gázmérőkhöz és azokat megrongálhatta.

V. A plomba sérülésére ugyancsak gyakran hivatkoznak az érintett szolgáltatók a fogyasztói kérelmek tanúsága szerint, amikor kötbérfizetési igényt támasztanak. Azonban ilyenkor is érvényesül egy fontos előírás, miszerint a sérülés akkor szolgálhat erre alapul, ha a fogyasztó a jogi zárat (plombát) dokumentáltan, azonosítható módon és sérülésmentes állapotban vette át az elosztótól.

Így előfordult, a gázszolgáltató úgy próbált 390.000 Ft-os kötbér igényt érvényesíteni a fogyasztóval szemben, hogy már a felszereléskor sem volt jogi zár az eredeti mérőn - melyet ugyanazon mérőóraára vonatkozó 2005-ös műszaki adatlap tanúsított -, és csak tíz évvel később, egy 2015-ös ellenőrzéskor vett fel olyan jegyzőkönyvet, amelyben rögzítette az óra hiányosságát. A Budapesti Békéltető Testület eljárásában a szolgáltató így nem tudta bizonyítani azt, hogy a fogyasztó szerződést szegett, holott ezt igazolnia kellett volna.

VI. Sokszor megesik, hogy a közüzemi szolgáltató azon bizonyítási kötelezettségét sérti meg, amely a fogyasztó szerződésszegésének megtörténteire vonatkozik. Ilyenkor ugyanis a szolgáltatónak, egész pontosan: a hálózati engedélyesnek kell bizonyítania azt, hogy valóban megvalósult a szabálytalan vételezés, és hozzányúltak az órához. A fogyasztónak ugyanis - ha vitatja a szabálytalan vételezést - lehetősége van a szolgáltatót arra kérni, hogy független igazságügyi szakértő vizsgálja meg a mérőórát.

Néha az is előfordul, hogy a szolgáltató sem a fogyasztónak, később pedig a Budapesti Békéltető Testület eljárása során sem szolgáltat olyan bizonyítékot, mely állítását megalapozná, hanem csupán említés szintjén hivatkozik arra, hogy független igazságügyi szakértő vizsgálta meg a mérőórát (a szakértői vélemény csatolása azonban elmarad).

Azon szakértői vélemények, amelyeket pedig már a Testület rendelkezésére bocsátanak, nem mindig bizonyulnak az eljárásban bizonyító erejű dokumentumnak. A kimunkált gyakorlat alapján ugyanis csak és kizárólag az a szakvélemény lehet megfelelő, amelyben a megbízott minden részletre kiterjedően, körültekintően készíti el szakértői véleményét a tudomány jelenlegi állása és legjobb tudása szerint úgy, hogy a szóba jöhető valamennyi lehetséges vizsgálati eljárást és módszert alkalmazza, mindezt pedig objektív módon, részrehajlás nélkül teszi meg.

Ennek ellenére előfordul, hogy a szakértői vélemények tartalma megkérdőjelezhető. Az egyik, ezen körbe tartozó ügyben például, amelyben a szolgáltató által támasztott 540.000 Ft-os kötbér és az elvégzett szakértői vizsgálat díja képezte vita tárgyát, megállapítható volt, hogy a szakértő a sérülés lehetséges okait kutató, neki feltett valamennyi kérdésre nem adott választ. A mérőóra állapotának vizsgálatakor pedig egyáltalán nem tért ki olyan sérülésre, amelyet korábban a szolgáltató által felvett jegyzőkönyv még tartalmazott: ez a mérő tetején megtalálható horpadás volt. Ezen kívül egyáltalán nem adott magyarázatot a mérő azon hibájára (belső sérülés), amelyre a szolgáltató a békéltető testületi eljárásban hivatkozott, annak lehetséges okára nem nyilatkozott. Ezért a szóban forgó eljárásban a szakértői

vélemény aggályos volt, így a hálózati engedélyes nem tudta hitelt érdemlően bizonyítani a fogyasztó szerződésszegését, vagyis azt, hogy szabálytalanul vételezett.

VII. A fenti problémák elkerülésére a **Testület azt javasolja a villamos energia és földgáz szolgáltatóknak (hálózati engedélyeseknek), hogy a mérőóra ellenőrzésekor a Budapesti Békéltető Testület 1/2016. számú ajánlásának megfelelően járjanak el, a fogyasztók pedig legyenek körültekintőek, ha a mérőórákkal kapcsolatos kötelezettségeikről van szó.**

Budapest, 2016. február 2.



Dr. Baranovszky György  
elnök  
Budapesti Békéltető Testület

**A Budapesti Békéltető Testület  
2/2016. számú ajánlása  
a fővárosi parkolási szolgáltatás kapcsán  
elvárt fogyasztói és szolgáltatói magatartásról**

**I. Ajánlás a parkolási szolgáltatást igénybe vevő fogyasztók számára**

**1. Minden esetben járjanak el körültekintően a fogyasztók, ha járművükkel várakozásra készülnek, és figyeljék az erre vonatkozó tájékoztatást adó jelzőtáblákat.** Ez különösen azért fontos, mert a „Várakozási övezet zóna tábla” egy teljes zónát jelöl ki, így azon belül a várakozóhelyek előtt külön tájékoztató tábla nem szükségszerűen kerül kihelyezésre, ha különös feltétele nincs az adott útszakaszon történő várakozásnak. A várakozási övezet zóna táblák a zónába bevezető útszakaszok elején találhatóak, és a teljes azon belüli zónát kijelölik. Ezen kívül figyeljék a fogyasztók a kihelyezett parkoló-automatákat is, ezeknek ugyanis a fővárosban a várakozóhelyek 80%-ától maximum 75 méter távolságon belül kell elhelyezkedniük, ezért szintén támpontot adhatnak, miközben a fogyasztók parkolóhelyet keresnek.

**2. Nagyon fontos, hogy a parkolójegyüket a várakozás megkezdését követően haladéktalanul meg kell váltaniuk a fogyasztóknak. Törekedjenek arra, hogy a parkoló-automatából váltott jeggyel a járművükhöz mielőbb visszaérjenek, mobilparkolás esetén pedig a visszaigazolós SMS megérkezéséig ne hagyják el a járművüket, várják azt meg.**

**3. Tartsák észben a fogyasztók, hogy a parkoló-automatából váltott jegyet az első szélvédő mögött, kívülről jól láthatóan kell elhelyezniük úgy, hogy az érvényességi idő jól olvasható legyen.** Ez megkönnyíti a vállalkozások ellenőreinek munkáját, és sok bosszúságtól kímélhetik meg magukat a fogyasztók, ha ellenőrzik a jármű elhagyásakor a szelvény olvashatóságát. **2016.04.03. napjától nincs helye utólagos bemutatásnak, és nem mentesülhetnek a fogyasztók a pótdíj megfizetése alól akkor, ha az érvényes parkolójegyüket nem megfelelően helyezték el a gépjárműben.**

**4. Amennyiben az adott zónában a parkolás maximális ideje korlátozott, úgy annak az időnek a lejártával el kell hagyniuk a fogyasztóknak a gépjárművükkel a parkolóhelyet. A parkoló-automaták nem adnak ki a maximális várakozási időnél hosszabb időtartamra parkolójegyet, a mobilparkolás pedig a maximális várakozási idő elteltével leáll. Különösen ügyeljenek ezért mobilparkolásnál és mindig fordítsanak figyelmet a szolgáltatótól kapott üzenetekre. Az adott várakozási helyre vonatkozó maximális várakozási időt a zónatábla vagy a várakozóhely tábla kiegészítő táblája jelzi.**

**5. Ha a jármű díjfizetési kötelezettség alá eső várakozási területen díjfizetés nélkül várakozik, vagy a kifizetett várakozási időt egy óránál rövidebb időre történt fizetés esetén 5 perccel, egy órára vagy annál hosszabb időre történt fizetés esetén legalább 15 perccel túllépi, várakozási esetenként egy órai várakozási díjat, továbbá pótdíjat kell fizetni.** A vállalkozások az 5 illetve 15 perces türelmi időt az utolsó érvényesen megváltott parkolójeggyhez képest vizsgálják, így a parkolójegy újraváltásával az 5 perces türelmi időt 15

percesre hosszabbítani nem lehet. Nem a várakozás ideje számít tehát, hanem az utolsó parkolójegy érvényességi idejének hossza.

**6. A díjfizetési kötelezettség alá eső várakozási területen díjfizetés nélkül várakozó járműre ugyanazon a várakozási területen egy naptári napon belül pótdíj csak egyszer szabható ki. Ha a várakozási területen a várakozás csak meghatározott időtartamig engedélyezett, és a díjfizetés nélküli várakozás ezt meghaladóan történik, a pótdíj megfizetése nem mentesít a külön jogszabály alapján kivetett bírság megfizetése alól.** Fontos előzetesen tájékozódni abban az esetben is, ha a fogyasztó viszonylag hosszabb időre szeretné leparkolni a járművét. Ha azt véletlenül fizető várakozóhelyen teszi, úgy egyrészt pótdíjat lesz köteles fizetni, mely, amennyiben a jármű ugyanott marad, naptári naponként csak egyszer szabható ki. Emellett azonban külön bírságot kell fizetni akkor, ha a várakozás időtartama az adott helyszínen korlátozott. Ez alól a bírság megfizetése alól a pótdíj megfizetése nem mentesít, ez két különböző szankció.

**7. A gépjármű üzemben tartója mentesül a külön jogszabályban meghatározott egyórai várakozási díj és pótdíj megfizetése alól, ha a várakozási díjat megfizette, de az ellenőrzés időpontja és a parkolójegy vagy a mobiltelefonos parkolási díjfizetés érvényességének kezdő időpontja között nem telt el 5 percnél hosszabb idő és a parkolászemeltető ügyfélszolgálati irodájában az eredeti parkolójegy, a mobiltelefonos parkolási díjfizetés megtörténtét igazolható sikeres ügyfélrendelkezés visszaigazolás bemutatásával igazolta.** A parkolójegyek utólagos bemutatása 2015.09.17. óta határidő nélkül lehetséges, vagyis megszűnt a korábbi öt munkanapos jogvesztő határidő. Fontos, hogy ez az öt perces türelmi idő nem érvényesül a lejárt parkolójegyek után váltott következő, megszakítatlan várakozást biztosító jegyvásárlás esetében.

**8. Arra is figyeljenek oda a fogyasztók, hogy új parkolási esemény megkezdésekor a korábbi, lejárt jegyet távolítsák el a szélvédő mögül.** Ezzel segítik a parkolóőr munkáját, és elkerülhető, hogy a várakozási eseményt félreértésből lejárt parkolási eseménynek véljék, mely esetben nem alkalmazható az 5 perces türelmi idő.

**9. Az úgynevezett „átparkolás” vonatkozásában kiegészítő szabály, hogy nem minősül díjfizetés nélküli várakozásnak, ha a gépjármű két szomszédos kerületi önkormányzat közigazgatási területét határoló úton vagy téren, valamint ezen határoló utat vagy teret keresztező úton, a határoló úttól vagy tértől számított első útkereszteződésig várakozik és a parkolójegyet a szomszédos kerületi önkormányzat területén, azonos díjővezetben elhelyezett parkolójegy-kiadó automatánál váltották meg, vagy a mobiltelefonos parkolási díjfizetési rendszert a szomszédos kerületi önkormányzat területén azonos díjővezetre érvényes kóddal indították el.** Ez a mentesülés azonban kizárólag a jelzett útszakaszokon érvényes, és ott is csak abban az esetben, ha a tévedésből fizetett parkolójegy azonos díjazású másik zónára vonatkozik.

**10. A mozgásukban korlátozott fogyasztók kizárólag akkor mentesülhetnek a pótdíj megfizetése alól, ha eredeti és érvényes parkolási igazolványukat a gépjármű első szélvédője mögött jól láthatóan elhelyezték, vagy, ha azt az első szélvédő mögött elhelyezték ugyan, de annak előlapja az érvényesség és a jogosultság ellenőrzése céljából nem teljes egészében látható, vagy azt hátlappal felfelé helyezték el, de azt a parkolászemeltető ügyfélszolgálati irodájában bemutatják.** Az igazolvány utólagos

bemutatása 2015.09.17. óta határidő nélkül lehetséges, vagyis megszűnt a korábbi öt munkanapos jogvesztő határidő.

**11. Külön szabályok érvényesek a védett övezetekre, melyek külön figyelmet követelnek meg a fogyasztóktól. A zárt rendszerű védett övezetekbe történő behajtáskor a fogyasztók igazolást kapnak, mely alapján kihajtáskor kell megfizetniük a parkolási díjat. Amennyiben ezt az igazolást a kihajtáskor nem tudják bemutatni, úgy pótdíjat kötelesek fizetni. Ilyen védett övezet a fővárosban a Budai Vár és a József Attila lakótelep övezete.**

**12. Mobilparkolás esetén is járjanak el körültekintően a fogyasztók. A véletlen karaktertévesztés esetén a jogszabály nem ad mentesülési lehetőséget a pótdíj alól. Egyes kerületi önkormányzatok saját önkormányzati rendeletei tartalmazzak erre vonatkozó mentesülést, de a fővárosban ez nem kötelező. Vonatkozik ez ugyanúgy a zónakódra, mind pedig a várakozó jármű rendszámára. Ha a zónakód megadása során tévesztenek számjegyet a fogyasztók, úgy nem a várakozási helynek megfelelő zónába váltanak jegyet, amennyiben pedig a rendszámban ütnek el karaktert, úgy az adott jármű vonatkozásában nem lesz érvényesen elindított parkolásuk. Ne bízzanak meg feltétel nélkül a mobilparkolást segítő applikációkban, hanem ellenőrizzék a zónakód helyességét, alkalmanként előfordul ugyanis, hogy az automatikusan felkínált zónakód nem a várakozás helyének megfelelő zónára vonatkozik.**

**13. Legyenek körültekintőek a fogyasztók akkor, ha általuk ismeretlen városban várakoznak járművükkel. A várakozás rendét, így például a várakozási díj megfizetésének lehetséges módjait részletesebben az egyes települési önkormányzatok rendeletei szabályozzák, esetlegesen egymástól is eltérően.**

## **II. Ajánlás a parkolási szolgáltatást nyújtó vállalkozások számára**

**1. A Budapesti Békéltető Testület az elé került fogyasztói kérelmek tapasztalatai alapján a vállalkozásoknak azt az ajánlást teszi, hogy járjanak el a fogyasztói kérelmek elbírálásakor méltányosan, különösen a személyes és telefonos ügyfélszolgálatok üzemelése során helyezzenek hangsúlyt az empatikus panaszkezelésre.**

**2. A panaszügyek hatékony és gyors ügyintézéséért az átlagos napi munkaidőn túlmutató ügyfélszolgálati nyitva tartás és on-line felületen történő ügyintézési lehetőség nyújt hatékony megoldást.**

**3. Lényeges segítség a fogyasztók számára, ha a mobilparkolási zónák, vagy adott esetben a parkolóórák elhelyezkedése is egy térképen rendelkezésre áll a vállalkozások honlapján, így ellenőrizhetővé téve egyrészt a mobil applikáció által felkínált zónakód helyességét (melyre vonatkozóan a fogyasztók sok esetben tanácstalanok), másrészt a legközelebbi, és valóban a várakozás zónájának megfelelő parkolóóra elhelyezkedését.**

### **Indokolás a fogyasztók részére adott ajánlásokhoz:**

A Budapesti Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) a fogyasztók és vállalkozások közötti gyakori és jelentős vitákról szóló információkat közzéteszi, ajánlásokat mellékelve,

mert azt szeretné elérni, hogy a jövőben ezek elkerülhetőek-megoldhatóak legyenek, és a feleket ne terhelje hosszú ideig elhúzódó jogvita.

I. A Testülethez beérkezett kérelmek között a parkolási ügyek mutatják, hogy a fogyasztók a várakozási események kapcsán nagyon sok alkalommal érzik úgy, hogy jogtalanul éri őket pótdíjazás, melynek oka lehet a várakozással kapcsolatos szabályok nem megfelelő ismerete, a jogszabályban rögzített mentesülési okok csekély száma, illetve azok közelmúltbeli változásai is.

A várakozásra vonatkozóan a közúti közlekedés szabályairól szóló 1/1975. (II. 5.) KPM–BM együttes rendelet (KRESZ), a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. tv. és az egyes települési önkormányzati rendeletek, így a fővárosban a Budapest főváros közigazgatási területén a járművel várakozás rendjének egységes kialakításáról, a várakozás díjáról és az üzemképtelen járművek tárolásának szabályozásáról szóló 30/2010. (VI.4.) Fővárosi Közgyűlési rendelet és az egyes kerületi önkormányzatok rendeletei irányadóak.

II. A várakozási eseményekkel kapcsolatos kérelmek egy részében a fogyasztók jószándékuk ellenére nem voltak tisztában azzal a ténnyel, hogy az általuk elfoglalt parkolóhely fizető várakozási övezetben található. Több konkrét esetben a fogyasztó már a parkolást követően kezdett érdeklődni e tekintetben, és járókelőktől, gyalogosoktól kérdezte meg, hogy az adott területen kell-e fizetni a várakozásért, de azok nem tudtak válaszolni, és mire a fogyasztó azt kiderítette, a parkolászemeltető vállalkozás már pótdíjat szabott ki. A tapasztalatok szerint a várakozási zóna bevezető útszakaszain, az úti céljuktól adott esetben több utcányi távolságra található várakozási zóna táblákra a fogyasztók vezetés közben nem fordítanak kellő figyelmet, és így már a várakozás megkezdését követően próbálnak információt szerezni arról, hogy az adott parkolás fizetési kötelezettséget von-e maga után.

III. Ez a magatartás arra vezethet, hogy adott esetben a fogyasztók nem képesek eleget tenni a jegyváltási kötelezettségüknek, melynek vonatkozásában a jogszabály a várakozás megkezdését követő haladéktalan jegyváltást ír elő. Ahhoz, hogy ez megvalósulhasson, eleve a megfelelő információk birtokában kellene elfoglalni a kiválasztott parkolóhelyet. Ez az információ a várakozási zóna táblán, és annak kiegészítő tábláin lelhető fel, melyből kiderül az övezet fizető parkoló jellege, az, hogy milyen időszakban terheli a várakozókat fizetési kötelezettség a parkolás vonatkozásában, és az is, ha esetleg a maximális várakozási idő az övezeten belül korlátozott, vagy egyéb különös szabályra is figyelmet kell fordítaniuk a fogyasztóknak.

IV. Sokszor nem tudják a fogyasztók, hogy önmagában a parkolójegy megváltása mellett még további kötelezettségeik is vannak. Az automatából váltott jegyet **a jármű első szélvédője mögött, jól látható helyen kell elhelyezni**, úgy, hogy az jól olvasható, annak érvényességi ideje kétséget kizáróan megállapítható legyen. Ugyanez vonatkozik a lakossági várakozási hozzájárulás igazoló matricájára, és a mozgásukban korlátozott fogyasztók parkolási igazolványaira is.

Több olyan eset is a Testület elé került, amelyben a fogyasztó rendelkezett ugyan a pótdíjazás idejében érvényes parkolójeggyel, de azt nem helyezte el megfelelően, úgy, hogy az látható legyen. Ez azért is nagyon fontos, mert a korábbi szabályozástól eltérően a fővárosi közgyűlési rendelet 2016.04.03. napjától hatályos módosítása óta már nem mentesülési ok, ha a fogyasztó az egyébként meglévő, a pótdíjazás idején érvényes parkolójegyét a vállalkozás

részére utólag bemutatja. Ezt megelőzően a fogyasztók élhettek a bemutatás lehetőségével, öt munkanapos jogvesztő határidőn belül, naptári hónaponként legfeljebb egy alkalommal, és csak abban az esetben, ha az adott gépjárműre nem volt 30 napnál régebbi jogosulatlan parkolási esemény miatt kiszabott és nem vitatott várakozási díj és pótdíj tartozásuk.

Történt olyan eset is, amikor a lakossági várakozási hozzájárulás igazolómatricáját a fogyasztó nem az első szélvédőre ragasztotta fel, ezért azt a parkolásüzemeltető vállalkozás munkatársa nem vette észre, és pótdíjazta a fogyasztót. A Testület előtt a felek egyezséget kötöttek, de ma már, a változások következtében, a jogszabály egyértelműen rögzíti, hogy a várakozási jogosultságot igazoló bármely iratot – legyen az a parkolójegy, a várakozási hozzájárulás matricája, vagy a mozgásukban korlátozott fogyasztók várakozási kártyája – az első szélvédő mögött, vagy matrica esetén arra felragasztva kell elhelyezni.

V. Az adott várakozási övezetre vonatkozó maximális várakozási idő is sok esetben okozott bosszúságot a fogyasztóknak a Testület tapasztalatai szerint, különösen azokban az esetekben, amikor azt csak a várakozási zóna tábla kiegészítő táblája rögzítette, és a fogyasztó mobil alkalmazás segítségével parkolt. Ekkor ugyanis általában a parkoló-automatán szereplő, erre vonatkozó kötelezően feltüntetendő tájékoztatást sem látta a fogyasztó. Több olyan eset is a Testület elé került, mikor a fogyasztó egy általa egyébként ritkán látogatott zónában valamely hivatalos ügyét intézve, vagy orvosi rendelőben várva a telefonját lehalkította, kikapcsolta, vagy az lemerült, és csak a parkolási eseményt követően vette észre, hogy a szolgáltató értesítette őt a parkolás automatikus leállításáról, majd a parkolásüzemeltető munkatársa pótdíjazta őt. Ezekben a helyeken egyébként a parkolás időtartama újabb jegy váltásával sem hosszabbítható meg, a fogyasztónak feltétlenül ki kell állnia az addig a járművével elfoglalt helyről.

VI. Ha a jármű érvényes parkolójegy és elindított mobilparkolás nélkül várakozik, annak üzemben tartója egyórás várakozási díjat és pótdíjat köteles fizetni. Lejárt jegy esetében – amennyiben a jegy egy óránál rövidebb időtartamra szól, úgy 5 perces, amennyiben annál hosszabb időtartamra, úgy 15 perces türelmi idő áll a fogyasztó rendelkezésére, hogy várakozását új jegy vásárlásával meghosszabbítsa, vagy megszakítsa.

Fontos tudni, hogy ennek a szabálynak a figyelembe vétele során a gyakorlatban jelenleg a vállalkozás kizárólag egyetlen, az utolsó érvényes parkolójegyet veszi figyelembe, tehát hiába parkol és fizet a fogyasztó több jeggyel összefüggően, megszakítás nélkül egy óránál hosszabb időtartamban, ha az utolsó jegy egy óránál rövidebb időtartamra szól, úgy a türelmi idő 5 perc.

Hasonló a helyzet abban a szintén fogyasztói kérelemmel érintett esetben, amikor a fogyasztó a meglévő érvényes parkolójegye érvényességi idején belül váltott újabb jegyet, és így két parkolójegye egymással időben fedésbe került. A két jeggyel lefedett azonos időszak sem eredményezheti ugyanis a parkolás, illetve adott esetben ezzel a türelmi idő meghosszabbodását.

VII. Számos esetben szerepel kérelmekben, hogy a fogyasztó a buszpályaudvar, vagy elutazásának egyébkénti indulóhelyétől nem messze szeretett volna parkolni, azonban hazaérkezésekor derült ki a számára, hogy fizető övezetet választott erre a célra. Egyébként is előfordulhat, hogy a tervezett program a vártnál hosszabbra nyúlik, és a fogyasztó valami miatt nincs abban a helyzetben, hogy újabb jegyet tudjon váltani. Naptári naponként

ugyanazon jármű vonatkozásában ugyanazon a várakozási helyen csak egyszer lehet pótdíjazni. Abban az esetben azonban, ha a várakozás lehetséges maximális ideje korlátozott, a fogyasztó a várakozását egyébként sem hosszabbíthatná meg, úgy, hogy az a maximális várakozási időn túlnyúljon. Ilyenkor külön szankcióként szabálysértési bírságot köteles fizetni, a pótdíj mellett.

VIII. A pótdíjazás alóli mentesülés lehetséges eseti közül az egyik leggyakrabban alkalmazott „öt perces szabály” szerint mentesül a fogyasztó a pótdíjazás alól, amennyiben a pótdíjazás és a jegyének megváltása vagy a mobilparkolás elindítása között öt perc nem telt el.

Ez a szabály a várakozás megkezdését követő jegyvásárlás „haladéktalanságának” követelményét hivatott az életszerűségnek megfelelően feloldani. Nagyon sok esetben ugyanis, mire a fogyasztó a parkoló-automatától a járművéhez visszaér, adott esetben, ha ehhez még aprót kellett váltania, vagy egyéb nehézségei támadtak, a vállalkozás munkatársa már pótdíjazta őt. Ezt a helyzetet oldja fel a szabály, mely szerint az öt percen belül megváltott parkolójegy, vagy visszaigazolt mobilparkolás igazolásának bemutatásával a fogyasztó mentesül a pótdíj fizetési kötelezettsége alól. A közelmúltbeli változások alapján ehhez nem kell, hogy a bemutatás öt munkanapon belül történjen, és jelenleg további többletfeltételeket sem támaszt a jogszabály, megfélelve a Kúria közelmúltbeli döntésének.

IX. A fenti szabály alkalmazásakor fontos tudni, hogy lejárt jegy esetében ez nem érvényesülhet, hiszen a lejárt jegyre külön türelmi időt ír elő a jogszabály. Sokszor azonban a fogyasztók a szélvédő mögött felejtik korábbi, akár egy átparkolást megelőző parkolójegyüket, így azonban a parkolóőr joggal hiheti – például amikor azonos zónán belül, csak egy éppen felszabaduló, úticéljához közelebbi parkolóhelyre áll át a fogyasztó a korábban elfoglalt helyett – hogy a két parkolási esemény valójában egy folytatódó várakozás. Ennek elkerülése érdekében a legegyszerűbb, ha a fogyasztók mindig csak az éppen aktuális parkolójegyüket tartják az első szélvédő mögött.

X. Szintén nagyon gyakori probléma az ún. „átparkolás”, mikor a fogyasztó az általa legközelebbinek vélt parkolójegy-automatából vásárol jegyet, vagy arról olvassa le a zónakódot, de az valójában másik zónára vonatkozik, mint ahol a járművével a fogyasztó várakozik. Ez lehet egy útszakasz-váltás miatt, vagy egész egyszerűen mert az automata az út túloldalán van, szakaszhatáron. A jogszabály szerint a várakozási díjat a várakozás helyének megfelelő parkolójegy-automatából kell megváltani, vagy az adott zónára érvényes zónakóddal indított mobilparkolással. Ez alól a szabály alól a jogszabály egyetlen kivételt enged, ez pedig a határoló útszakaszokon történő parkolás esete, ez is kizárólag akkor, ha a parkolás és a várakozási díj megfizetése azonos díjővezet szerint történik, vagyis, ha a fogyasztó közvetlenül két kerület határán várakozik, és bár tévedésből a szomszédos zónába, de azonos díj alapján vásárol parkolójegyet. A jogszabály kifejezetten a parkoló-automatából váltott és a mobilparkolással megfizetett jegyeket rögzíti kimentési feltételei között, vagyis az ilyen mentesülés feltétele az, hogy a fogyasztó a parkolásért a szomszédos kerület zónájának megfelelő díjat megfizesse. Nem vonatkozik ezért a mentesülés lehetősége a lakossági vagy gazdasági várakozási hozzájárulással várakozó fogyasztókra, mert ebben az esetben ilyen jellegű fizetés nem történt.

XI. A Testület elé kerülő fogyasztói kérelmek között nagy számban kapnak helyt a mozgásukban korlátozott fogyasztók kérelmei is. Velük szemben a jogszabály szigorú feltételeket fogalmaz meg. Az eredeti és érvényes várakozási kártyájukat az első szélvédő



mögött, jól látható helyen, érvényességi ideje olvashatóságát biztosítva kell elhelyezniük. Amennyiben nem teljes egészében látható, vagy az hátlappal felfelé kerül kihelyezésre, úgy élhetnek a bemutatás lehetőségével, immáron határidő nélkül, de ha a várakozási kártya egyáltalán nem látszik, úgy semmilyen mentesülési lehetőségük nincs a pótdíjazás alól.

Sok olyan kérelem érkezik a Testülethez, mely szerint a fogyasztók parkolási kártyáját ellopják, illetve annak érvényessége ideje lejár és hiába kérvényezik az újat megfelelő időben annak lejárta előtt, azt nem kapják időben kézhez, ezekre az esetekre a jogszabály semmiféle lehetőséget nem ad a számukra. Ezekben az esetekben az egyes települési, és fővárosi kerületi önkormányzatok eltérő gyakorlatot folytatnak, egyes kerületekben méltányosan bírálják el kérelmeiket, de erre a fővárosi közgyűlési rendelet nem kötelezi a kerületeket.

XII. Az úgynevezett védett övezetek olyan kiemelt zónák, melyekben a jogalkotói szándék a gépjárműforgalom lehető visszaszorítása, és így a parkolásra vonatkozó rendelkezések szigorítása volt. Amennyiben zárt rendszerű övezetről beszélünk, ez azt feltételezi, hogy a védett övezet járművel csak csekély számú útvonalon közelíthető meg, mint amilyen a Budai Vár védett övezet, és azok az útvonalak lezárhatók, így a behajtás és a kihajtás ellenőrizhető. A behajtásnál a jármű vezetője egy igazolást kap, melyet a kihajtáskor az ellenőrnek átad, és ez alapján fizeti meg a várakozás díját. Amennyiben azonban ezt a behajtáskor kapott igazolást kihajtáskor felmutatni nem tudja, úgy pótdíjat köteles fizetni.

XIII. Mobilparkolás esetén a fogyasztó a jármű rendszámának SMS üzenetben történő elküldésével indítja el a parkolást és azt tetszőleges későbbi időpontban egy új üzenettel tudja leállítani. Számos előnye mellett különösen a mobil applikációs megoldások jelenlegi kiforratlansága nagyon sok visszás helyzetet eredményez.

Különösen fontos az, hogy a fogyasztók minden esetben meggyőződjenek a visszaigazoló üzenet tartalmáról, vagyis, hogy a parkolás az általuk használt gépjármű vonatkozásában a megfelelő zónára nézve valóban elindult.

Számos esetben fordultak a fogyasztók olyan kérelemmel a Testület felé, mely szerint a parkolás nem indult el, de erről nem kaptak értesítést, vagy az ellentmondásos tartalommal bírt. Ezekben az esetekben is a parkolásüzemeltető vállalkozással kell elsődlegesen megkísérelni a vita rendezését.

Szintén nagyon fontos az, hogy a fővárosi jogszabály semmilyen mentesülést nem ad arra az esetre nézve, ha a fogyasztó karaktert téveszt, akár a rendszámában, akár a zónakódban, ezért erre oda kell figyelni. Egyes kerületekben a parkolásüzemeltető vállalkozás egy vagy két karakter eltévesztése esetén méltányosságot gyakorol, és elfogadja a bemutatott értesítést, de ez nem igaz a főváros egészére.

Olyan eset is többször került a Testület elé, melyben a fogyasztó háztartásában több autó volt, és habár a fogyasztó a pótdíjazás napján nem azzal indult útnak, és nem azzal parkolt, de megszokásból az egyébként általánosan használt jármű rendszámát ütötte be a parkolás megindításakor. Fizetett tehát a parkolásért, de mikor a vállalkozás munkatársa lekérdezte, hogy az adott rendszámra indítottak-e parkolást, azt találta, hogy nem. Itt is eltérő a kerületek gyakorlata, de különös figyelmet igényel a fogyasztóktól, ha nem az egyébként megszokott járművel indulnak útnak.

További probléma, legfőképpen a belső és a sűrű utcahálózattal rendelkező zónákban, hogy esetenként a mobilparkolást segítő applikációk nem a megfelelő zónakódot adják meg a várakozás helyéül. Feltétlenül ellenőrizték ezért a fogyasztók a zónakód helyességét. Az ilyen alkalmazások megkönnyíthetik a fogyasztók életét, de nem szabad ellenőrzés nélkül megbízni azok helyes adattartalmában.

XIV. Több olyan esetben is el kellett járnia a Testületnek, mikor a fogyasztó egyébként jóhiszeműen, de a parkolási rend vonatkozásában általa ismeretlen városban parkolt, és valamely követelménynek nem felelt meg. Így például Szegeden egy perforált szelvényből kell letépni a parkolás megkezdésének pontos időpontját, év, hónap, nap, óra perc megjelöléssel, melyek közül a fogyasztó a percet nem tépte le, mert egész órákor kezdte meg a parkolását. A konkrét esetben a vállalkozás méltányos volt és egyezség született, de sok bosszúságtól kímélte volna meg magát a fogyasztó, ha előzetesen érdeklődik.

Indokolás a vállalkozásoknak tett ajánlásokhoz

I. Számos fogyasztó ad olyan visszajelzést a Testület felé, hogy itt érzi úgy, hogy meghallgatták őt, és fontos az ügye, azt követően, hogy már járt a vállalkozás ügyfélszolgálatán, illetve sokuk az ügyfélszolgálatlalt történő egyeztetést követően sem volt tisztában azzal, hogy pontosan miért történt a pótdíjazás. Esetenként ennek tisztázását követően a fogyasztó a kérelem benyújtása iránti szándékától elállt. Némely esetben az egyéb jogi út keresésére sem kerülne sor, amennyiben a vállalkozással folytatott párbeszédben adott esetben a hatályos jogszabályi környezet folytán eredménytelenül ugyan, de magukat egyenlő partnernek érezve lennének képesek a fogyasztók érvényesülni.

II. Ezen túlmenően az ügyfélszolgálati irodák nyitva tartása némely esetben gátolja a fogyasztókat a személyes ügyintézésben, illetve egyes kerületekben arról számoltak be a fogyasztók, hogy e-mailes megkeresésükre nem kaptak választ. A személyes ügyintézés lehetősége a munkaviszonyban állók esetében nem lehetséges vagy jelentősen megnehezített akkor, ha az ügyfélszolgálat az átlagos munkaidőnek megfelelő 9:00-17:00 óra között, vagy azt maximum egy órával túlhaladva üzemel.

A tapasztalatok szerint a fogyasztók egy része esetében kifejezetten fontos a személyes kontaktus, ezért a személyes ügyfélszolgálatot preferálják, de amennyiben az a munkaidejükkel azonos időtartamban üzemel, erre nincs lehetőségük.

A fogyasztók másik csoportja azonban kifejezetten a megjelenés nélküli, gyors és egyértelmű ügyintézési módot részesíti előnyben. Számukra a személyes ügyintézéssel járó megjelenés kötelezettsége önmagában is idővesztés, vagy egyéb okból hátrányos, és jelenleg a parkolásüzemeltetőknek csak csekély része biztosítja az internetes elérhetőséget, mely fejlesztésre szorul.

III. A tapasztalatok szerint az „átparkolással” kapcsolatos fogyasztói kérelmek nagy részében egyszerű tévedés történik a fogyasztó részéről. E körben a tapasztalatok szerint a fogyasztók a várakozás megkezdését követően az egyébkénti haladási irányukban indulnak el, és az így elért legközelebbi parkoló-automatánál váltanak jegyet, mely számos esetben vezet átparkoláshoz. Ugyanez a helyzet akkor, amikor a mobilparkoláshoz erről az automatáról olvassák le a zónakódot, és arra is volt példa a Testület gyakorlatában, hogy a fogyasztó által éppen az ilyen helyzetek elkerülése érdekében letöltött mobil alkalmazás kínált fel nem

megfelelő zónakódot a fogyasztónak, melyben ő megbízott. Nem mellékes ebben a körben az sem, hogy ezt követően a fogyasztó a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. honlapját kereste fel, és ez is tartalmazott ellentmondásokat, figyelemmel a kerületben üzemelő parkolásüzemeltető által összevont két zónára.

Kiemelten fontos ezért, hogy a fogyasztók naprakész és pontos információkat kapjanak a parkolási zónákról és a díjfizetési kötelezettségükről, annak érdekében, hogy képesek legyenek a jogkövető magatartás gyakorlására.

A Testülethez beérkezett fogyasztói kérelmek tapasztalatai szerint a fenti megoldások olyan segítséget nyújtanának a fogyasztók számára, mely meghatározóan csökkentené az elutasított kérelmezők további útkeresését.

Budapest, 2016. május 31.



Dr. Baranovszky György  
elnök  
Budapesti Békéltető Testület

## **A Budapesti Békéltető Testület 3/2016. számú ajánlása az üdülési jog értékesítésére adott megbízás esetén elvárt fogyasztói és vállalkozói magatartásról**

### **Ajánlás a fogyasztók számára**

Válasszák meg gondosan a fogyasztók annak a vállalkozásnak a személyét, amelynek megbízást adnak üdülési joguk eladására! A [www.e-cegjegyzek.hu](http://www.e-cegjegyzek.hu) internetes oldalon, illetve személyesen a cégjegyzéket vezető cégbíróságon is (Budapesten a Fővárosi Törvényszék Cégbíróságán) könnyen utánanézhhetnek annak, van-e folyamatban olyan jogi eljárás, amely vita esetén veszélyezteti a vállalkozásnak átadott akár több millió forintos összeg visszatérítését.

Soha ne adjanak át előre a fogyasztók jutalékot vagy megbízási díjat a vállalkozásnak, amely vállalja az üdülési joguk eladását! A megbízási díj csak később, a megbízás teljesítésekor jár a megbízottnak, kivéve, ha a szerződésben erről másképp rendelkeztek. Kezeljék azt is fenntartással a fogyasztók, ha a jogügylet célja (a készpénzhez jutás) ellenére épp olyan kérést kapnak a vállalkozástól, amely még további befizetésekre vonatkozik.

Ne fogadják el a fogyasztók a vállalkozás azon hivatkozását sem, ha az eladással felmerülő költségeik miatt kérik előre a pénzt az üdülési jog értékesítésére! Megbízás esetén ugyanis a vállalkozásnak kell megelőlegeznie ezeket a költségeket, kivéve, ha ettől a szerződésben eltértek.

Ne bízzanak vakon a fogyasztók az előzetesen szóban megkapott tájékoztatás tartalmában és azt vessék össze az eléjük tett írásbeli szerződés tartalmával! Ha ellentmondást tapasztalnak, ne írják alá a szerződést!

Ne írják alá rögtön a fogyasztók a szerződést akkor sem, ha a vállalkozás szerint az ajánlat csak aznapra érvényes! Nyugodtan vigyék haza, olvassák át alaposan, mások – esetlegesen jogász végzettségűek – szintén nézzék azt meg. További sürgetés esetén pedig inkább álljanak el a szerződés aláírásának szándékától.

Csak akkor vállalják a kreditrendszerbe történő belépést, amennyiben értik e szerződéses konstrukció lényegét és előre ellenőrizték azt, hogy a befizetett összegért járó pontokat számukra valóban hasznos termékekre, szolgáltatásokra tudják levásárolni! A jól hangzó akciók, kedvezmények mit sem érnek akkor, ha azokat kizárólag felesleges dolgokra tudnák beváltani.

Ne feledjék a fogyasztók, hogy kérésre a vállalkozás köteles információt adni a megbízás, azaz az üdülési jog értékesítésének állásáról, sőt arról is rögtön, ha a vállalt adásvétel sikeresen létrejött. A fogyasztó felhívására a vállalkozásnak bizonyítania kell, hogy megtette a szerződés szerinti vállalásait, ellenkező esetben a fogyasztó pénz visszatérítésére vonatkozó igénye megalapozott lehet.

**Kizárólag írásba foglalt szerződés alapján adjanak a fogyasztók megbízást az üdülőhasználati jog eladására és ellenőrizték annak tartalmát, hogy az nem csupán marketing, promóciós vagy egyéb feladatokra, így az üdülési jog reklámozására vonatkozik-e! Ezt is annak tudatában tegyék meg, hogy az írásba foglalt és ténylegesen az eladásra szóló megbízás sem garantálja a legtöbb esetben az üdülési jog sikeres értékesítését. Tehát a megbízási díjat akkor is ki kell fizetniük, ha az eladni kívánt jog mégsem kerül később értékesítésre (kivéve, ha erre a vállalkozás felróható magatartása miatt került sor).**

**Tartsák észben, hogy elállhatnak - ha pedig a szolgáltatás teljesítése már megkezdődött, úgy felmondhatják a szerződést - indokolás nélkül az üdülési jog eladására irányuló megbízástól is akkor, ha a szerződés megkötésére a vállalkozás üzlethelyiségén kívül került sor, és csak később szembesültek azzal, hogy a cég valójában nem is eladást, hanem kizárólag az üdülési jog hirdetését, adminisztrációs vagy egyéb reklám feladatok ellátását vállalta.**

**Vita esetén írásban, igazolható módon nyújtsák be panaszukat a vállalkozásnak. Ha a cég egyáltalán nem lelhető fel, elköltözött vagy egyszerűen nem veszi át a küldeményeket, gyanú esetén éljenek rendőrségi feljelentéssel is az ügyben, ugyanis büntetőjogi felelősség merülhet fel akkor, amennyiben kiderül, hogy szándékosan nem veszik át a fogyasztók írásos megkereséseit.**

#### **Ajánlás a vállalkozások számára**

**A viták elkerülése érdekében ne támasszanak a vállalkozások azonnali fizetési igényt akkor, ha a szerződés a fogyasztó üdülési jogának továbbértékesítésére irányul és csak annak teljesítésekor kérik a megbízási díjat!**

**Tájékoztassák megfelelően a vállalkozások a fogyasztókat szerződéses jogaikról, kötelezettségeikről mind az ügylet megkötését megelőzően, mind pedig a szerződés fennállása alatt, annak írásba foglalt tartalmával egyezően!**

**Gondoskodjanak arról a vállalkozások, hogy a fogyasztók maradéktalanul gyakorolni tudják törvényes panasztételi jogukat és felelősségteljesen járjanak el az ügyfélszolgálatok működtetése során!**

**A fogyasztók ilyen irányú megkeresése esetén adjanak teljes körű és bizonyítékokkal alátámasztott tájékoztatást a vállalkozások arra nézve, hogy milyen pontos lépéseket tettek a megkötött szerződésben foglalt kötelezettségeik teljesítése érdekében!**

#### **Indokolás:**

A Budapesti Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) a fogyasztók és kereskedők közötti gyakori és jelentős vitákról szóló információkat közléseket, ajánlásokat mellékelve, annak érdekében, hogy a jövőben ezek elkerülhetőek-megoldhatóak legyenek, és a feleket ne terhelje hosszú ideig elhúzódó jogvita.

I. A Testület a 2014. év során már kibocsátotta 2/2014. számú ajánlását az üdülőhasználati jog értékesítése során tanúsítandó körülményekről, amely [ide kattintva érhető el](#).

Azonban ezt követően megváltozott az e tárgykörben benyújtásra kerülő kérelmek tartalma és jól láthatóan a fogyasztók és a vállalkozások közötti viták gyakori okai már nem az üdülőhasználati jog megvásárlásával függnek össze, hanem a cégek azon vállalkozásával kapcsolatosak, amelyek a fogyasztók már meglévő üdülési jogának az eladására, továbbértékesítésére vonatkoznak.

A beadványok tanúsága szerint a fogyasztók sokszor nem tanúsítanak kellően körültekintő magatartást és úgy kerül sor az akár milliós nagyságrendű pénzüsszegek kérelmező általi megfizetésére, hogy el sem olvasta az általa aláírásra került szerződést. A dokumentum megismerésének hiányában pedig a kérelmezők csak később szembesülnek azzal, hogy a szóbeli ígérek ellenére a vállalkozások írásban nem is a már meglévő üdülési jog értékesítésére vállaltak kötelezettséget, hanem a szerződés kizárólag marketing, promóciós és reklámtevékenységre, esetlegesen pedig az üdülőhasználati jog hirdetésére vonatkozott. Így a fogyasztói tudatosság hiányához egyidejűleg társul azon vállalkozói magatartás is, amely során - a kérelmek tartalma szerint - meglehetősen szóbeli tartalmú tájékoztatások hangoznak el a szerződéskötéskor.

II. Szintén jól látszik az is, hogy a fogyasztók hiszékenysége számos alkalommal eredményez az eredeti jogügyleti céllal ellentétes következményt, hiszen szándékuk az üdülési jog eladására és a készpénzhez jutásra irányul, ezzel szemben pedig a valóságban több százezer forintos további összeget adnak ki annak reményében, hogy a megbízott sikeres adásvételi ügyletet bonyolítson le. Ezzel pedig ugyancsak együtt jár az a vállalkozói gyakorlat, melyről a beadványok tanúskodnak és ami szerint a cégek már előre elkérik a megbízás díját, vagy a milliós értékű üdülési jognak egy adott hányadát például azon a címen, hogy felmerülő költségeiket ebből fogják fedezni.

Az előbb említettekre jó példa annak a fogyasztónak az esete, aki szóban a vállalkozással üdülési jog értékesítésében állapodott meg, és előre megfizette a 120.000 Ft-os megbízási díjat, bízva abban a szintén csak szóban elhangzott cég általi ígéretben, hogy ha nem sikerül az eladás, akkor visszajár a fogyasztónak a kifizetett összeg. Ezt követően rendszeresen érdeklődött az értékesítés állásáról és a telefonban mindig megnyugtatták, hogy azzal nem lesz semmilyen probléma és az ügy folyamatban van. Egy év elteltével viszont a fogyasztó a helyzetet megalégtelte és a szóbeli megállapodás alapján panaszlevelet fogalmazott meg és kérte a 120.000 Ft visszatérítését.

Legnagyobb meglepetésére viszont csak a Budapesti Békéltető Testület előtti eljárásban derült ki számára, hogy a szerződés egyáltalán nem az üdülési jog eladásáról, hanem az értékesítéshez kapcsolódó adminisztratív teendők, piacelemzési, ügyintézési- és marketing feladatok ellátásáról szólt. Ugyanígy a 120.000 Ft visszatérítését is csak abban az esetben követelhetné a fogyasztó a szerződés szerint, ha az előbb említett feladatokat nem teljesíti a megbízott vállalkozás maradéktalanul. Ebben az ügyben az eljáró tanács ajánlást fogalmazott meg, amely szerint a szóban forgó összeg valóban visszajárt a fogyasztónak. Ugyanis a kérelmező írásbeli és cég által igazolható módon átvett felhívására a vállalkozás egyáltalán nem igazolta, hogy elvégezte a megbízási díjért cserébe vállalt feladatokat.

Annak ellenére került sor a fenti – és egyébként még sok más – ügyben a megbízási díj előre történő elkérésére, hogy a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:276. § (1) bekezdése szerint a megbízási díj csak a szerződés teljesítésekor esedékes, és azt már előre elkérték a fogyasztótól, a szerződés megkötésével egyidejűleg. Ez alól az az eset kivétel természetesen, ha a Ptk-ban rögzített lehetőség alapján a felek egyező akarattal ettől a szabálytól írásban eltértek.

III. Több, hasonló ügyben a fogyasztó arról nyilatkozott, hogy az érintett cég azért kért el több százezer forintos összeget már a szerződéskötéskor, mert állítása szerint ebből kívánta fedezni a megbízás későbbi teljesítése során felmerülő költségeket, például fordítási díjat. Holott a Ptk. 6:276. § (3) bekezdése értelmében a megbízott a megbízás ellátásával (így a fenti példában a hirdetéssel, marketing tevékenységgel) rendszerint együtt járó költségeket köteles megelőlegezni, kivéve, ha ettől a felek eltértek az írásba foglalt szerződés alapján egyező akarattal.

Ugyanez történt abban a Budapesti Békéltető Testület előtti ügyben, amelyben a fogyasztó tenerifei üdülési jogának eladását ígérte a vállalkozás akkor, ha azonnal befizeti annak 20 %-át jutalékként. A kérelmező ezt meg is fizette, ez után viszont olyan tájékoztatást kapott a vállalkozástól, hogy az üdülési jog kiszemelt vevője hajlandó még magasabb vételárat is megadni, de ehhez viszont további pénzösszegnek szükséges a befizetése. Később a fogyasztó arról érdeklődött, hol tart az eladás, azonban a vállalkozás ügyfélszolgálata, a korábban kijelölt személyes kapcsolattartó már nem volt elérhető, ahogy a kérelmező a cég e-mail címére megküldött levelekre sem kapott választ. Ez a példa jól mutatja a fogyasztók és vállalkozások közötti, üdülési jog eladására irányuló megbízási szerződésekkel összefüggő gyakori viták kapcsán azt, hogy bizonyos cégek sokszor megsértik a Ptk-ban meghatározásra került tájékoztatási kötelezettséget. A Ptk. 6:275. § (1) bekezdése szerint ugyanis a megbízott köteles a megbízót tájékoztatni a tevékenységéről, valamint az elvállalt feladat jelenlegi állásáról, ha a megbízó ilyen irányú kérést intéz felé. Ezzel szemben a szóban forgó ügyben egyáltalán nem került sor az információ megadására, sőt az jól mutatja, hogy a vállalkozás teljesen kikerült a fogyasztó látóteréből és panaszlevelére sem válaszolt. Ilyenkor pedig a fogyasztói jogérvényesítés nehezül el annak eredményeként, hogy a vállalkozások nem tesznek eleget a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (6) bekezdésben meghatározásra került, érdemi válaszadási kötelezettségnek, amely írásos panasztétel esetén terheli őket.

Pedig a fogyasztók és vállalkozások közötti, elhúzódozó jogviták jelentősen lerövidülnének, sőt adott esetben ki sem alakulnának a fenti kötelezettség maradéktalan betartása esetén. Annál is inkább, hogy akár büntetőjogi vonatkozással is bírhat, ha kiderül, hogy a vállalkozás még csak nem is fogadja, nem keresi a címére érkező leveleket, annak ellenére, hogy ezt adta meg kapcsolattartásra alkalmas csatornaként. A Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény (Btk.) 409. § (1) bekezdése szerint ugyanis három évig terjedő szabadságvesztéssel büntetendő a gazdálkodó szervezet vezető állású személye, ha közreműködik abban, hogy a vállalkozás a székhelyén, telephelyén vagy fióktelepén ne legyen fellelhető. Sőt, adott esetben akár a Btk. 373. § (1) bekezdése szerinti csalás is felmerülhet, ha kiderül, hogy a vállalkozás semmit nem tett a szerződéses kötelezettségei teljesítése érdekében, miközben azért cserébe pénzt kért és szedett be a fogyasztóktól.

A tapasztalatok szerint a fogyasztók nem tudnak a rendőrségi feljelentés lehetőségéről.

Végül az is gyakran kiderül a Budapesti Békéltető Testület előtti meghallgatások tapasztalatai alapján, hogy a kérelmezők nem értik, miért tarthat igényt jogosan a vállalkozás a megbízási díjra még akkor is, ha az üdülési jogot nem sikerült eladni. Ha ugyanis a szerződés tárgya nem a korábban említett példákban szereplő marketing- és reklám tevékenység ellátása, hanem az konkrétan az üdülési jog értékesítéséről szól, ami pedig később mégsem jár sikerrel, akkor is a vállalkozás megalapozottan tarthat igényt ellenértékre, amennyiben az nem a saját felróható magatartása folytán következett be. A Ptk. 6:276. § (1) bekezdése alapján ugyanis a megbízott a megbízási díjra akkor is jogosult, ha eljárása nem vezetett eredményre, ez alól viszont kivétel, ha az eredmény részben vagy egészben azért maradt el, mert a megbízott felróhatóan járt el – erről a fogyasztók általában szintén nem tudnak.

IV. Mindezek mellett sok esetben a vita forrása az is, hogy a fogyasztók nem tájékozódnak kellőképpen azon vállalkozás személyéről, amellyel szerződést kívánnak kötni. Pedig ma már az internet eszközeinek köszönhetően ingyenes, közhiteles nyilvántartás áll rendelkezésre, amelyben leellenőrizhetőek a cég adatai, székhelye, telephelye és hogy van-e vele szemben olyan jogi eljárás folyamatban, amely a fogyasztóval fennálló vita esetén akadályozza utóbbi igényének kielégítését, követelése teljesítését.

Így előfordult például olyan eset a Testület előtt, hogy a fogyasztó egy vállalkozást három különböző üdülési jogának eladásával is megbízott, és a szerződéskötéskor részére 3.480.000 Ft-ot adott át megbízási díjként. Ezt követően sor került a fogyasztó részéről további, 980.000 Ft befizetésére is, mindezek ellenére a panaszos által remélt adásvétel mégsem valósult meg. Ezért a szerződéskötéstől számított egy év elteltével felmondta a megbízási szerződést a céggel, és visszakérte a 3.480.000 Ft-ot. Később az viszont egyáltalán nem reagált a megkeresésére és a fogyasztó számára is csak később derült ki, hogy a vállalkozással szemben egész pontosan tizenegy különböző végrehajtási eljárás van folyamatban, amely önmagában is gyanúra adhatott volna okot azt megelőzően, hogy átad neki több mint négymillió forintot.

Ezeket a vállalkozásokról elérhető, nyilvános információkat az Igazságügyi Minisztérium Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálatát által működtetett, következő internetes elérhetőség tartalmazza: <http://www.e-cegjegyzek.hu>.

V. A fenti eset egyébként arról is árulkodik, és ugyancsak gyakran képezi a fogyasztók és vállalkozások közötti viták forrását, hogy a fogyasztó az eladási szándék ellenére enged a rábeszélésnek és a megtévesztő tájékoztatások hatására vesz még egy üdülési jogot, mivel azt az az ígéretet kapja, hogy a korábbi eladásra kerülő joga ellenértékéből fedezik majd az új üdülési joga árát. A tapasztalatok szerint azonban a korábbi üdülési jog eladására sem kerül sor és annak fenntartási díját is fizeti később a fogyasztó amellet, hogy újabb fizetési terhet vállal már az új jogára vonatkozóan, így pedig anyagi nehézségei tovább növekednek.

Az egyik, Testülethez forduló panaszos például az eladás szándékával kereste meg a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozást, mert az korábban vállalta a dobogómajori üdülési jogának eladását. Később azonban rábeszéltek még egy újabb, 1.220.000 Ft értékű üdülési jog megvételére úgy, hogy a már meglévő joga eladásából származó bevétel fedezi majd a vételárát. Mivel az értékesítés viszont még nem történt meg és ezt csak a jövőre nézve ígérték számára, ezért kénytelen volt több mint egymillió forint kölcsönt felvenni, ezt követően pedig azzal szembesült, hogy nem került sor a vállalkozás által vállalt adásvételre. Ezért pedig már a korábbi üdülési joggal érintett ingatlant üzemeltető cég fizetési meghagyást is indított a fogyasztóval szemben, hogy fizesse meg a fenntartási költségeket évekre visszamenően.



Az említett esetben a fogyasztó arról számolt be, hogy a szerződéskötéskor nem értette a vállalkozás által kínált szerződéses konstrukció lényegét és az csak később vált világossá számára, mikor már vita alakult ki kettejük között. Ezek az esetek szintén megelőzhetőek lennének akkor, ha a fogyasztók betartanák azt az általános érvényű szabályt, hogy ha nem értik a szerződés bármely pontját vagy azt illetően kétségük van, akkor nem szabad a dokumentumot aláírni.

VI. Emellett a beadványok ugyancsak annak az új típusú szerződési konstrukciónak a nem értéséről árulkodnak, amelynek lényege, hogy a fogyasztó nem üdülési jogot szerez, hanem egy kreditrendszerben történő tagságot, amellyel pedig különböző kedvezményeket vehet igénybe, például akciós ajánlatokat. E kreditpontokat a fogyasztó levásárolni tudja olyan más, kedvezményes árú termékekre és szolgáltatásokra, amelyek megvételét már harmadik személy vállalkozások biztosítják.

Ugyanakkor a kreditrendszerben történő részvételre létrejött szerződéseket ugyancsak gyakran kíséri a fogyasztók kérelmei szerint megtévesztő tájékoztatás, mint ahogy történt annak a panaszosnak az esetében is, akinek a példája nem egyedi és csak később derült ki számára, hogy a kreditrendszerben számára teljesen felesleges termékeket kínálnak. Így pedig nem is tudta igénybe venni a megvásárolt 300.000 kreditpontját.

A kapcsolódó ügyben a fogyasztó egyszerre kötött meg egy megbízási és szolgáltatási szerződést az üdülési jogának az értékesítésére. A rendezvényen először azzal kecsegtették, hogy oroszországi vevőt tudnak szerezni a hévízi üdülési jogára, és rögtön pénzt kértek el ezért. A fogyasztó nem teljesített semmilyen befizetést és a vállalkozás megbízottja kérdésére azt felelte, hogy később sem tud fizetni. Később viszont azt mondták neki, hogy a kért összeget a vállalkozás csak letétként kéri és ahhoz kizárólag akkor tudnak hozzáférni, ha sor kerül a vállalat szerint a meglévő üdülési jog tényleges értékesítésére. A fogyasztó ezért befizette végül a kért 300.000 Ft-ot, amelyért cserébe a kreditrendszerben 300.000 kreditpontot kapott. A Budapesti Békéltető Testület előtti meghallgatáson viszont elmondta, hogy korábban a bemutatón szó sem volt a pontokról és a beváltásukat biztosító weboldalról, hanem csak az üdülési jog értékesítéséről állapodtak meg.

Az említett esetben a vállalkozás írásban is az üdülési jog eladását vállalta, így a jogügyletre kiterjedt a szállás időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre vonatkozó szerződésekről, valamint a tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenységről szóló 141/2011. (VII. 21.) Korm. rendelet hatálya és az a Korm. rendelet 2. § (1) bekezdés 13. pontja szerinti viszontértékesítési szerződés megkötését jelentette. Ilyenkor pedig a fogyasztót megilleti a tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog, ezért ajánlás született az ügyben a 300.000 Ft visszafizetésére.


VII. A fogyasztó és vállalkozások közötti viták gyakori forrása az is, hogy a kérelmező tizennégy napos indokolás nélküli elállási jogára hivatkozva kíván elállni a megbízási szerződéstől - annak ellenére, hogy a 141/2011. (VII.21.) Korm. rendelet hatálya arra nem vonatkozik.

Ez olyan jogügyletek esetében igaz például, amelyek során nem a Korm. szerinti, előbb említett viszontértékesítési szerződésről van szó, mivel ilyen esetben az lenne szükséges, hogy írásban a vállalkozás a szállás időben megosztott használati jogának átruházására vagy hosszú

távra szóló üdülési termékre vonatkozó szerződés közvetítésére vállaljon kötelezettséget, ellenszolgáltatás fejében. Ugyanakkor a fogyasztók által rendszerint el nem olvasott megbízási szerződés általában nem erről szól, hanem a korábban említettek szerint csak és kizárólag az értékesítéshez kapcsolódó kiegészítő, így például adminisztrációs-, fordítási-, marketing- vagy épp hirdetési feladatok ellátásáról. Ilyen esetekben tehát megalapozatlannak bizonyulhat a fogyasztók 141/2011. (VII.21.) Korm. rendelet 9. § (1) bekezdése szerinti, indokolás nélküli elállási jogra történő hivatkozása. Fontos azonban azt is rögzíteni - és erről általában a kérelmezők nem bírnak tudomással -, hogy még ha csak az adminisztrációs, marketing feladatok ellátásáról is szól a szerződés, akkor is – üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében – egy másik, fogyasztóvédelmi előírásokat tartalmazó jogszabály alapján tehetik meg indokolás nélküli elállási/felmondási nyilatkozatukat. Ugyanis a fenti esetekre már vonatkozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, amelynek 2. § j) pontja szerint az nem alkalmazandó azokra a szerződésekre, amelyek a szállás időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre vonatkozó szerződésekről, valamint a tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenységről szóló kormányrendelet hatálya alá tartoznak. Mivel azonban az eladásra nem, hanem csak a reklám- vagy más hasonló tevékenységre kiterjedő szerződés nem minősül viszontértékesítési szerződésnek és arra nem terjed ki már a 141/2011. (VII.21.) Korm. rendelet hatálya annak 1. § (1) bekezdése alapján, ezért jelen esetben már üzlethelyiségen kívül kötött szerződésnél a fogyasztók már indokolás nélküli elállási jogot gyakorolhatnak a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § (1) bekezdése alapján. Üzlethelyiségen kívül kötött szerződésnek kell tekinteni az utóbb említett Korm. rendelet 4. § 14. pontja szerint, amelyet a szerződő felek egyidejű jelenléte mellett a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen kötöttek meg, vagy pedig amelyet a vállalkozás üzlethelyiségében vagy távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz alkalmazásával közvetlenül azt követően kötöttek meg, hogy a vállalkozás – a felek egyidejű fizikai jelenléte mellett – személyesen és egyénileg kapcsolatba lépett a fogyasztóval a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen. Ugyancsak ide tartozik az a szerződés is, amelyet a vállalkozás által szervezett olyan út során kötöttek meg, amelynek célja a termékek vagy szolgáltatások fogyasztó számára történő értékesítése vagy népszerűsítése. Ha tehát a fogyasztók a fenti körülmények között kötötték meg az üdülési jog eladására, értékesítésére szóló megbízási szerződést és később az derült ki számukra, hogy az a szóbeli tájékoztatás ellenére csak marketing- és egyéb hasonló feladatok ellátásáról szól, akkor tizennégy napos indokolás nélküli elállási joggal, ha pedig a szolgáltatás teljesítése már megkezdődött, indokolás nélküli felmondási joggal élhetnek. Azonban, amennyiben a vállalkozás üzlethelyiségében került sor a szerződés megkötésére, úgy ez esetben nincs lehetőség arra, hogy meggondolja magát a fogyasztó, hacsak a cég ezt önként nem biztosította az írásba foglalt szerződésben.

**VIII. A Budapesti Békéltető Testület azt javasolja a fogyasztóknak, hogy járjanak el körültekintően, ha üdülési jogot vásárolnának vagy a már meglévő üdülési jogukat kívánják eladni és azt a Testület 3/2016. számú ajánlásának tartalmára figyelemmel tegyék meg, a vállalkozások pedig tájékoztassák megfelelően szóban is a fogyasztókat a szerződéses kötelezettségeikről és jogaikról, és ne akadályozzák őket ez utóbbiak gyakorlásában.**

Budapest, 2016. július 25.

  
Dr. Baranovszky György  
elnök

## A Budapesti Békéltető Testület

### 1/2017. számú ajánlása

#### az utazási szolgáltatások kapcsán elvárható fogyasztói és vállalkozói magatartásról

##### *I. Ajánlás a fogyasztók számára*

**1. Merjenek hangot adni a fogyasztók az igénybe vett utazási szolgáltatással kapcsolatos kifogásuknak!** Ez törvény adta joguk, amelyben korlátozni a fogyasztókat nem lehet. A panasz tárgya rendkívül széleskörű lehet. Minőségi kifogással élhetnek a fogyasztók például az utazási szolgáltatás bármilyen jellegű hibája miatt, így például a szálloda minőségével, a kapott szoba komfortfokozatával, a programokkal, a rossz minőségű ételkínálattal, a takarítással, a wellness-szolgáltatás hiányosságaival vagy akár az akadálymentességre vonatkozó, illetve bármilyen más egyéb, megtévesztő nyilatkozattal összefüggésben is.

**2. A fogyasztók ne törődjenek bele és ne hagyják magukat, ha „időhiány” vagy épp „elfoglaltság” miatt figyelembe sem veszik a személyesen (például az adott szálláson, szállodában, utazási szerződés esetén pedig az utazási irodában) közölt szóbeli panaszukat.** A magyar vállalkozásoknak ugyanis törvényben előírt kötelezettségük a panaszt azonnal megvizsgálni és szükség szerint orvosolni. Ha nem elégedettek a fogyasztók a személyesen közölt, szóbeli panaszra kapott válasszal vagy azt nem tudja a vállalkozás ott helyben kivizsgálni, akkor ragaszkodjanak a jegyzőkönyv felvételéhez. A vállalkozás ezt kérés nélkül köteles kitölteni és annak egy másolati példányát átadni a fogyasztó részére. Amennyiben a vállalkozás még a kérés ellenére sem vesz fel jegyzőkönyvet a szóban elmondott panaszról, és azt nem adja át vagy - telefonon közölt szóbeli panasz esetén - nem küldi meg később postai úton azt a fogyasztónak, vagy harminc napon belül írásban nem ad érdemi választ a megtett panaszra, a fogyasztók e tényt az illetékes járási hivatal, mint elsőfokú fogyasztóvédelmi hatóság felé jelezzék!

**3. A bel- és külföldi utazásoknál a fogyasztók haladéktalanul közölgék az utaskísérővel a felmerült panaszt és ragaszkodjanak ahhoz, hogy jegyzőkönyvet vegyen fel, ez az utaskísérő kötelessége.** Ha viszont nincsen utaskísérő, akkor a helyszíni szolgáltatóval közölgék azonnal problémájukat. Amennyiben ez sem orvosolja a kifogásukat, úgy közvetlenül az utazásszervezőt, illetve azt az utazásközvetítőt kell tájékoztatni, akinél a fogyasztó az utazási szerződést kötötte. A közlés késedelméből eredő kárért ugyanis a fogyasztó a felelős. Fontos egyúttal az utazás során tapasztalt hiányosságok dokumentálása, fényképfelvételek készítése, vagy épp teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt írásos tanúnyilatkozatok beszerzése az utastársaktól. Tudniillik, ezek hiányában kevésbé fogja tudni jogait érvényesíteni a fogyasztó, mivel ezek olyan bizonyítékok, amelyek később igazolhatják állításait. Amennyiben az utasnak bármilyen kommunikációs akadályozottsága van, törekedni kell annak biztosítására, hogy panaszának ő is hangot adhasson.

**4. A fogyasztók az írásban megtett panaszról mindig készítsenek másolatot a hatékony jogorvoslat érdekében!** A vállalkozás cégadatai között szereplő, illetve kereskedelmi

kommunikációjában közölt címre igazoltan elküldött e-mail; az ajánlva feladott, postai tértivevényes levél útján megtett panasz vagy épp a sikeres, faxon történt elküldést tanúsító visszaigazolás bizonyító erővel bírnak mind a békéltető testületi, mind a hatósági eljárások során és befolyásolják azok eredményét.

**5. Az online megrendelt utazásoknál a fogyasztók minden esetben őrizték meg a megrendelésről szóló elektronikus levelezést, továbbá az utazási iroda vagy a szálláshely szolgáltatással foglalkozó vállalkozás reklámját, egyéb írásos tájékoztatásait az utazás részletes feltételeivel kapcsolatban!**

**6. Online megrendelt repülőjegyeknél fontos annak ellenőrzése, hogy az utasfelvétel ténylegesen megtörtént-e, kinek a nevére szól, a név pontosan került-e rögzítésre és a beszállókártyát inkább nyomtassák ki a fogyasztók, mert előfordulhat, hogy a reptéren történő, helyszíni becsekkolásért a légitársaság már külön pótdíjat számít fel! Ellenőrizték, hogy az utazáshoz igényelt poggyász-szolgáltatás is megrendelésre került-e!**

**7. Mielőtt az adott légitársasággal megkötne a szerződést az utasok, figyelmesen olvassák el a légitársaság weboldalán elérhető általános szerződési feltételeket. Ebből ugyanis konkrét információt kapnak az utazás pontos részleteiről, a kézipoggyász, illetve bőrönd méreteiről, az indulást megelőzően teljesítendő kötelezettségeikről, az esetleges átfoglalási, időpont-módosítási, névváltoztatási- vagy névátírási lehetőségekről, és azok költségeiről!**

**8. Európai uniós utazásoknál, légitársaság törlése vagy három órát meghaladó késése esetén a fogyasztókat kártalanítási jog illeti meg az adott légitársasággal szemben (bizonyos kivételekkel), éljenek ezzel a jogukkal!**

**9. Megrendeléseiket annak fényében tegyék meg a fogyasztók, hogy az online vásárolt repülőjegyek, szállások és egyéb utazási szolgáltatások esetén nem illeti meg őket a tizennégy napos indoklás nélküli elállási jog!**

**10. Ha a fogyasztók a szállást kupon vagy bónusz vásárlásával veszik igénybe, akkor mindig tájékozódjanak arról, hogy kivel kötnek szerződést és arról a vállalkozásról is, akinek a szolgáltatására beváltható a kupon!**

**11. Az utazási szerződés hibás teljesítése esetén az utazásszervező a felelős, a fogyasztók az igényüket pedig mind az utazásszervezőnél, mind pedig az utazásközvetítőnél is bejelenthetik! Az utazási szerződés aláírása előtt alaposan tájékozódjanak az elállás lehetőségeiről és annak jogkövetkezményeiről!**

**12. Az utazás során minden esetben érdemes az utasoknak utas- és poggyászbiztosítást kötni, akár a rövidebb utakra is, mert így az esetlegesen felmerülő - nem a légitársaság felelősségi körébe tartozó - poggyászkárok és balesetek esetén a biztosító fedezheti a költségek megtérítését. Érdemes ún. sztorrió biztosítást is kötni, mely esetén, ha bármilyen oknál fogva nem tud a fogyasztó elutazni, úgy a befizetett részvételi díj egészét vagy egy részét visszakaphatja.**

**13. A fogyasztók a vállalkozásokkal fennálló vitájuk esetén vegyék igénybe az ingyenes, gyors eljárás lehetőségét, amelyet a békéltető testületek kínálnak! Az eljárás a fogyasztói jogérvényesítés hatékony módja, amelyben a vállalkozás köteles együttműködni a békéltető**

testületekkel. Tartsák szem előtt a fogyasztók, hogy a békéltető testületi eljárás előfeltétele annak igazolása: megkísérelték a vitát először közvetlenül a vállalkozással rendezni. A kérelemhez az erre vonatkozó bizonyítékot (például: panaszról felvett jegyzőkönyv másolata vagy épp a vállalkozásnak írt levél) és minden egyéb, az üggyhez kapcsolódó dokumentumot mellékelni kell. Ez utóbbiak hiányában ugyanis a fogyasztók nagy valószínűséggel nem fogják tudni jogukat hatékonyan érvényesíteni a békéltető testületi eljárásban.

## **2. Ajánlás a vállalkozások számára**

**1.** A vállalkozások és a képviselőjükben eljáró alkalmazottak segítsék a fogyasztókat panasztételi joguk gyakorlásában. **Személyesen közölt szóbeli panasz esetében törekedjenek érdemben az ügy megoldására, ne utasítsák azt el minden indoklás nélkül! Ha mégsem oldódik meg azonnal a vita vagy bonyolult megítélésű, úgy teljesítsék jegyzőkönyv-felvételi kötelezettségüket és annak egy példányát adják át a fogyasztók számára!** Fogyatékossgal élő fogyasztók esetén törekedjenek a fokozott körültekintéssel, a fogyatékossg szerinti kommunikációval és az egyéb hátrányok kiiktatásával történő eljárásra.

**2.** Az utazásszervezők képviselőjében eljáró utaskísérők segítsék elő utazási szolgáltatás igénybevétele esetén a fogyasztói jogok gyakorlását. **Próbálják meg az utazásszervezővel megbeszélve rendezni a problémát, adott esetben egy helyettesítő szolgáltatást ajánljanak fel és ne utasítsák el a fogyasztók jegyzőkönyv-felvételre irányuló kérését a helyszínen felmerült problémák közlésekor!**

**3.** Az utazási szerződés megkötése előtt a vállalkozások a webportáljaikon, e-mailben, írásban, valamint szóban alkalmazottjuk útján részletesen tájékoztassák a fogyasztókat az utazás feltételeiről vagy az utazási csomag pontos tartalmáról, így különösen a részvételi díj összegéről és a fizetendő egyéb költségekről, az utazás igénybevételehez szükséges hivatalos okmányok, esetleg vízum szükségességéről, az utazás lemondási- és elállási feltételeiről. Legyenek figyelemmel arra, hogy a vak és gyengén látó utasok az egyenlő esélyű hozzáférést biztosító (régóta meghatározás szerint akadálymentes) webportálokra tudnak helyes és pontos információkat kapni a vállalkozás szolgáltatásairól, az utazás feltételeiről.

**4.** Tartsák be az utazásszervező vállalkozások panasz esetén a válaszadásra rendelkezésre álló **30 napos határidőt** és a panasz elutasítása esetén adjanak érdemi indokolást. **A válasz elmaradása, hiányos megfogalmazása, akár csak a megkésett reagálás a fogyasztói jogok sérelmével jár.**

**5.** A fogyasztót megillető jogok (például: szavatossági igények, elállási jog stb.) érvényesítése esetén a vállalkozások **törekedjenek a vita békés megoldására és ne akadályozzák a fogyasztói jogok gyakorlását.**

### **Indokolás:**

A Budapesti Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) a fogyasztók és a vállalkozások közötti gyakori és jelentős problémákra vonatkozó információkat közzéteszi, és ezek mellé ajánlásokat tesz annak érdekében, hogy a jövőben az ilyen problémák elkerülhetőek vagy megoldhatóak legyenek anélkül, hogy a felek között hosszú ideig elhúzódó jogvitára kerülne sor.

I. A Testület a fogyasztói jogviták rendezésére irányuló feladatai ellátása során azt tapasztalta, hogy a **kérelmezők sokszor nincsenek tisztában a panasztételhez fűződő jogaikkal, valamint ezekkel kapcsolatosan a kereskedőket terhelő kötelezettségekkel.**

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/A. § (3) bekezdésben meghatározásra került a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv-felvétel és annak egy példánya megküldésére vonatkozó kötelezettség **a vállalkozások számára**, a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg. Ugyanis, ha a kifogást szóban elutasították vagy nem orvosolták, arról jegyzőkönyvet kell felvenni és annak egy másolatát át kell adni a fogyasztó részére az Fgytv. 17/A. § (3) bekezdés a) pontja szerint.

Amennyiben az érintett cég megsérti a fenti kötelezettségeket, úgy a fogyasztók számára a **jogorvoslat, valamint az ingyenes, gyors békéltető testületi eljárás igénybevételének lehetősége nehézségekbe ütközik**, hiszen az eljárás feltétele az Fgytv. 27. § és 28. § (3) bekezdés alapján a vita közvetlen rendezésének megkísérlése a vállalkozással, valamint ennek megtörténte vonatkozóan a Testülethez beadott kérelemben bizonyítékot szükséges csatolni.

II. Kifogás esetén biztos **megoldást így az írásban történő panasztétel jelent**, mivel az bizonyítható, másrészt ekkor a kifogás megtételére a vállalkozásnak nincsen ráhatása, független tőle és a panasz benyújtása csak és kizárólag a fogyasztón múlik. A postai úton, ajánlva, tértivevényesen feladott panaszlevél, a fax útján megtett kifogás és a vonatkozó faxküldés sikerességéről szóló visszaigazolás, valamint az elmentett elektronikus üzenet mind megfelelő bizonyítékai annak, hogy a fogyasztó közvetlenül megkísérelte a vállalkozással fennálló vitája rendezését.

Az utazási szolgáltatást igénybevevő fogyasztók többször arról számoltak be a Testület előtt, hogy nem voltak elégedettek például a kapott szálláshely minőségével, azonban kifogásuk jelzése után sem volt hajlandó a jelenlévő utaskísérő jegyzőkönyvet felvenni a panaszról. Több esetben pedig annak folytán nehezült el a fogyasztói jogérvényesítés, hogy a fogyasztó késlekedett panaszja jelzésével és csak az utazást követően nyújtott be kifogást az utazási irodához.

Holott az **utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet 10. § (4) bekezdése értelmében a fogyasztó köteles haladéktalanul közölni kifogását az utaskísérővel** vagy annak hiányában a **helyszíni szolgáltatóval** és felel a közlés késedelméből eredő kárért. Ebben az esetben pedig az utaskísérő kötelezettsége egyrészt gondoskodni a kifogás helyszíni szolgáltató felé történő bejelentéséről, emellett az utas bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét **köteles jegyzőkönyvbe foglalni**, és ennek egyik példányát az utasnak átadni. Az utaskísérő köteles az utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában - ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta - az utas az utazásszervezőt, illetve azt az utazásközvetítőt köteles tájékoztatni, akinél az utazási szerződést megkötötte.

A **Kormányrendelet 4. §-a** szerint az utazási szerződésnek tartalmaznia kell **az arra való figyelemfelhívást, hogy az utas az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos kifogását köteles haladéktalanul közölni az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval.**

A Budapesti Békéltető Testülethez beérkező fogyasztói kérelmekből az is jól kirajzolódik, hogy utazási ügyeknél **a sikeres fogyasztói igényérvényesítéshez haladéktalanul kell cselekedniük a fogyasztóknak.**

Az egyik esetben például a fogyasztó utazási szerződést kötött az utazásszervező vállalkozással egyhetes bulgáriai üdülésre egy négycsillagos szállodában, tengerre néző, feláras szobával, egyéni utazással. Amikor a fogyasztó és párja megérkezett a hotelbe, kiderült, hogy nem tengerre néző szobát kaptak, hanem egy alagsori, udvarra nézőt. Azonnal értesítették a vállalkozás helyi képviselőjét, aki egy óra után meg is jelent a helyszínen. Nem tudta viszont elintézni, hogy az utazásszervező által tett vállalásoknak megfelelő szobát kapjanak a fogyasztók, de ígéretet tett, hogy a következő éjszakát már megfelelő szobában tölthetik az utasok. Erre azonban másnap sem került sor, így a fogyasztó jegyzőkönyvet vetetett fel a helyszínen, majd hazautazott. Később hazatérve, körültekintő magatartásának köszönhetően bizonyíték is rendelkezésére állt akkor, amikor kárigényét az utazásszervezővel szemben bejelentette, amely a teljes részvételi díjra és a meghiúsult utazása miatti sérelemdíjra vonatkozott. Annak ellenére, hogy először elutasítást kapott, később a békéltető testülethez való fordulást követően az eljárás végül egyezséggel zárult és a teljes részvételi díj visszafizetésre került a fogyasztó részére.

**III. A körültekintő magatartás tanúsítása – csakúgy, mint minden más, nagyobb súlyú fogyasztói döntés esetében – az utazási szolgáltatásoknál is elengedhetetlen.** Erre jó példa annak a fogyasztónak az esete, aki egy weboldalon keresztül vásárolt négy darab bónuszt, amelyeket egy négycsillagos szállodában kívánt beváltani. Nem sokkal azután, hogy a bónuszokat beváltotta voucherré, a szálloda tájékoztatta, hogy egyelőre nem tudja a szállást, valamint a wellness szolgáltatást biztosítani, mert a szállodát üzemeltető vállalkozás felszámolás alá került. Mint utóbb kiderült, már a vásárlás időpontját megelőzően sor került a felszámolás elrendelésére, így amennyiben a fogyasztó tudatosabban járt volna el és a szállodát üzemeltető cég adatait megnézi előzetesen, nem kerül ilyen helyzetbe.

A vállalkozás cégadatai (így például a székhelyük, telephelyük, fióktelepük) ugyanis nyilvánosak és elérhetőek ingyenesen az interneten: ne kössenek a fogyasztók szerződést olyan cégekkel, amelyek például felszámolási, végrehajtási eljárás alá kerültek vagy éppen csődeljárás van folyamatban velük szemben. Az említett információk megtekinthetőek az Igazságügyi Minisztérium által üzemeltetett, Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat internetes honlapján ([www.e-cegjegyzek.hu](http://www.e-cegjegyzek.hu)), illetve a [www.cegkozlony.hu](http://www.cegkozlony.hu) oldalon.

Szintén fontos, hogy a fogyasztók csak jogszerűen működő, azaz engedéllyel rendelkező utazási irodákkal kössenek szerződést, amelyekről szóló nyilvántartást Budapest Főváros Kormányhivatala vezet.

**IV. A Budapesti Békéltető Testülethez beérkező fogyasztói kérelmekből az is jól kirajzolódik, hogy az online megvásárolt repülőjegyekkel kapcsolatosan több probléma is felmerül.** Az egyik esetben a fogyasztó például nem nyomtatta ki a beszállókártyáját és csak az okostelefonján volt meg az igazolás a foglalásáról, a reptéren történő várakozás során viszont elejtette a telefont, melynek kijelzője összetört, így amikor kellett volna, nem tudta a szükséges dokumentumot bemutatni. Így csak jelentős pótdíj megfizetése ellenében tudott elutazni.

Egy másik esetben a fogyasztónak internetes foglalása volt egy légitársaságnál, amely alapján kinyomtatta a szállókártyáját is, de közben a visszaútra megnézte, másik időpontra módosítható-e még a repülőjegye. Ennek következtében azonban a visszaútra szóló, korábbi helyfoglalását már törölte a számítógépes rendszer (ezt nem vette észre és a helyfoglalást újra meg kellett volna tennie), így pedig csak jelentős pótdíj megfizetése ellenében tudott visszautazni. Épp ezért a fogyasztók az internetes megrendeléseknél sokkal körültekintőbben kell, hogy eljárjanak és érdemes **áttanulmányozni az adott légitársaság általános szerződési feltételeit is.**

V. A **légifuvarozókkal** szemben benyújtott kérelmek alapján elég gyakori az is, hogy a fogyasztók **nem kapják meg a járattörlésből, vagy jelentős késésből adódóan az őket jogosan megillető kártalanítást.**

Az egyik esetben például a repülőgép több mint háromórás késéssel indult vissza Budapestre, így a fogyasztó ugyan a reptéren kapott ételt és üdítőt az ellátási kötelezettség körében, de az uniós rendeletben meghatározott kártalanítási igényét már azzal utasította el a vállalkozás, hogy a repülőgép madárral ütközött, így ez olyan rendkívüli oknak számít, amely nem alapozza meg az igénye teljesítését. A békéltető testületi eljárásban később egyezség született és a légifuvarozó megfizette a kártalanítás összegét.

A visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló **Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete** állapítja meg a fogyasztókra vonatkozó segítségnyújtási, ellátási, kártalanítási kötelezettséget, illetve azok mértékét. Ezen rendelet csak akkor alkalmazható, ha az Európai Unió valamely országából indult a repülőgép, illetve ha az az Európai Unió valamelyik országába érkezik, az Unió határain kívülről (ez utóbbi esetben is az EK rendelet (6) preambulum cikke szerint a légi járatot európai uniós, azaz közösségi légifuvarozónak kell üzemeltetnie.)

Abban az esetben **nem jár kártalanítás**, ha a törlést/késést olyan **rendkívüli körülmények** okozták, amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni (ilyenek minősül többek között a **politikai instabilitás, az érintett légi járat működésével össze nem egyeztethető meteorológiai feltételek, biztonsági kockázatok, váratlan repülésbiztonsági hiányosságok és az olyan sztrájkok, amelyek a légifuvarozó működését befolyásolják**), de a műszaki meghibásodás vagy felülvizsgálat nem mindig tartozik ebbe a körbe, tehát a légifuvarozó felelőssége fennállhat ezekben az esetekben. **Amennyiben jár a kártalanítás**, úgy annak összege a megváltott repülőjegy távolsági viszonylatától függ. Ennek mértéke 250 EUR minden 1500 kilométeres vagy rövidebb repülőútra; és 400 EUR minden 1500 kilométernél hosszabb, Közösségen belüli repülőútra és minden egyéb, 1500 és 3500 kilométer közötti repülőútra; valamint 600 EUR az előző típusokba nem sorolható légi utazások esetében.

Emellett az Európai Bíróság ítéletet hozott arról is, hogy a késés tartamának meghatározásakor mely időpont irányadó a rendeletben használt, „**érkezési időpont**” fogalma szempontjából. Ítéletében kimondta: a rendelet vonatkozó cikkeit úgy kell értelmezni, hogy a légi járat utasai által elszenvedett késés nagyságának meghatározásakor használt „**érkezési időpont**” fogalma azt az időpontot jelöli, amikor legalább a repülőgép egyik ajtaja kinyílik, és e pillanatban az utasok már elhagyhatják a gépet.



**VI. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet** értelmében az interneten lefoglalt utazásoknál, és az online vásárolt repülőjegyeknél a fogyasztókat **nem illeti meg a tizennégy napos indokolás nélküli elállás joga.**

Ugyanakkor az utazási csomagra vonatkozó szerződéseknél is nagyon fontos a vállalkozás **szerződéskötést megelőző tájékoztatása.** Utazási csomagnak az olyan utazási szolgáltatás minősül, ahol az utazásszervező személyszállítási, szállás- és egyéb turisztikai szolgáltatások (így különösen étkezés, idegenvezetés, szórakoztató, illetve kulturális program) közül legalább kettőnek előre megállapított együttesét úgy nyújtja, hogy

- a szolgáltatás díját valamennyi részzolgáltatásra kiterjedően összesítve, egy összegben határozza meg (részvételi díj), függetlenül attól, hogy az egyes részzolgáltatások számlázása külön-külön vagy egyszerre történik, és

- a részzolgáltatások együttese 24 óránál hosszabb időszakot érint vagy a szolgáltatás éjszakai szállást is magában foglal.

Az egyik, vonatkozó példa szerint a fogyasztó egy autóbuzos **utazási csomagot** rendelt meg, de az utazási iroda nem tájékoztatta arról, hogy milyen országok érintésével jutnak el Budapestről Görögországba, így az ukrán utas nem rendelkezett olyan vízummal, amellyel az adott határon átengedték volna, ezért pedig leszállították a buszról. Az utas a megghiúsult utazása miatt később kártérítési kérelmet terjesztett elő, mely alapján a felek között méltányos egyezség született a békéltető testületi eljárásban.

A **281/2008 (XI.28.) Korm. rendelet 13. §-a** rendelkezik az utazásszervező által értékesített **utazási csomagról**, amely alapján a Korm. rendelet az általános tájékoztatáson kívül részletesebb tájékoztatási kötelezettséget ró az utazásszervezőkre. Utazási csomagnál a tájékoztatónak (programfüzetnek) a részvételi díjat részletezve kell tartalmaznia, az úticélt, az útvonalat (úttervet) és a jelentősebb tartózkodási helyeket meg kell határoznia, továbbá az utazással érintett országok útiokmány- és vízumelőírásait, ideértve a beutazásra előírt egyéb különleges előírásokat, valamint a szálláshely helyét, típusát a főbb jellemzőinek meghatározásával. Emellett szükséges megadni a szálláshely, adott ország szabályainak megfelelő komfortfokozatát, ha pedig a szálláshely szerinti ország komfortfokozatra vonatkozó szabályai eltérnek a hazaitól, akkor az erre vonatkozó figyelemfelhívást, valamint - ha beazonosítható - a komfortfokozat hazai besorolás szerinti megfelelőjét.

E tájékoztatás elmaradásából vagy megsértéséből adódik a felek között sokszor a fogyasztói jogvita, amikor például a külföldi szállodába érkező magyar utas az ötcillagos besorolás miatt egy luxus szállodát remél, de nem azt kap vagy épp a korábbi információ ellenére a szálláshelyen kapott szoba nem a tengerre néz, esetleg annak berendezése nem felel meg az utazási iroda által meghirdetett reklámnak.

VII. Az utazási szerződések **hibás teljesítése** esetén a **Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. §-ában** meghatározott kellékszavatossági rendelkezések alapján élhetnek a fogyasztók a jogaikkal. Kérhetik a tapasztalt hiányosságok orvoslását, ha pedig erre másként nem kerülhet sor, másik szobában, vagy akár más szállodában történő elhelyezést, vagy adott esetben a befizetett részvételi díj tekintetében árleszállítást, illetve - bizonyos feltételek teljesülésénél - a szerződéstől való elállásuk folytán a részvételi díj

visszafizetését vagy a visszaszállításukat. A **218/2008. (XI.28.) Kormányrendelet kifejezetten erre vonatkozó, 10. §-a szerint:**

*“(1) Az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítéséért az **utazásszervező** felel. Ha az utazásszervező a vállalt szolgáltatást nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a szolgáltatás díját (a részvételi díjat) **arányosan leszállítani**.*

*(2) Az utazásszervező nem köteles a szolgáltatás díját (részvételi díjat) leszállítani, ha az utas a szolgáltatást vagy valamely részszolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe.*

*(3) Ha az utazás megkezdését követően az utazásszervező az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatás jelentős részét nem tudja teljesíteni, köteles azokat más megfelelő, **hasonló értékű részszolgáltatással pótolni**. Ha az ilyen részszolgáltatás értéke a nem teljesített részszolgáltatás értékét meghaladja, a költségkülönböt az utasra nem hárítható át. Ha az utazásszervező ilyen **helyettesítő részszolgáltatást nem tud nyújtani**, vagy az utas azt **indokoltan nem fogadja el**, az utazásszervező - amennyiben az utas erre igényt tart - **köteles gondoskodni az utasnak az utazás kiinduló helyére vagy az utas által elfogadható, a célországban található más visszaérkezési helyre történő szállításáról, ennek költségeit viselni**, és az igénybe vett részszolgáltatások értékével csökkentett befizetett díjat visszafizetni.”*

VIII. Végül meg kell jegyezni: a fogyasztóbarát utazási vállalkozások érdeke az, hogy a törzsügyfeleiket megtartsák és az esetleges vitákat gyorsan rendezzék. Azt is érdemes figyelembe venniük, hogy az elégedett utas további potenciális utasokat irányíthat a vállalkozáshoz, míg az elégedetlen ennek többszörösét riaszthatja el az utazási irodával való szerződéskötéstől. Az internet útján ugyanis a fogyasztók gyakorta megosztják egymással a szolgáltatások igénybevételével összefüggő tapasztalataikat.

**A Budapesti Békéltető Testület a fentiek szerint azt javasolja a fogyasztóknak és a vállalkozásoknak, hogy az 1/2017. számú ajánlásban foglaltaknak megfelelően járjanak el: mindkét fél érdeke ugyanis a vita gyors, olcsó, költséghatékony módon való rendezése és a bírósági eljárás elkerülése.**



Budapest, 2017. március 27.

Dr. Baranovszky György  
elnök  
Budapesti Békéltető Testület

**A Budapesti Békéltető Testület  
2/2017. számú ajánlása  
az internet használata körében tanúsítandó körültekintő fogyasztói  
magatartásról**

**1. Vegyék figyelembe a fogyasztók, hogy a különböző közösségi oldalak (Facebook, Twitter, stb.) és az internetes keresők használata is ugyanolyan megkötött szerződésnek minősül, mintha a való életben írtak volna alá egy jogi dokumentumot a másik féllel. Ebből pedig ugyanúgy jogok és kötelezettségek származnak a fogyasztóra, és az oldalt üzemeltető vállalkozásra nézve is! Ne sajnálják a fáradságot és ismerjék meg a közzétett és nyilvános általános szerződési feltételeket – sokan nem is gondolnák, hogy mibe mennek bele az ÁSZF-ek elfogadásával.**

**2. Annak tudatában járjanak el a fogyasztók a közösségi oldalak és a keresők használatakor, hogy azok folyamatosan összesítik és gyűjtik az adatokat a felhasználókról, legyen szó például életkorukról, nemükről, tartózkodási helyükről, a közösségi oldalon az adatlapjukon megadott adatokról, bármilyen bejegyzés kedveléséről vagy megosztásáról, és az egyéb internetezési szokásaikról, így például arról, hogy milyen weboldalakat néznek meg! Ezek alapján a fogyasztókat különböző típusokba sorolják a szerint, hogy feltehetően milyen terület iránt érdeklődnek, tehát melyek az érdeklődési köreik. Erre hirdetési célokkal vagy a szolgáltatások fejlesztése érdekében kerül sor általában, ezekről bárki tájékozódhat a közösségi- és az internetes kereső oldalakon közzétett adatvédelmi szabályzatokban.**

**3. Ne feledjék, még a bejelentkezés előtt és a kijelentkezés után sem marad feltétlenül rejtve, hogy mely internetes oldalakat keresték fel és akkor is folyhat az adatgyűjtés! Már évek óta léteznek olyan informatikai megoldások, amelyek szabad szemmel nem láthatóak vagy érzékelhetőek, és beépítik őket az adott weblapba. Ha ilyen címekre kattintanak a fogyasztók, akkor olyan, mintha például magát a közösségi oldalt keresték volna fel! A számítógépeken ugyanis kisméretű fájlok (az úgynevezett cookie-k: „süti”) gyűjtik ezeket az adatokat és ez által is mód nyílik az internet-használati szokások feltérképezésére. Lehetőség van ugyanakkor az egyes böngészőkben ennek letiltására, éljenek ezzel a fogyasztók!**

**4. Mellőzzék a fogyasztók a közösségi oldalakon megjelenő hirdetésekre történő közvetlen válaszadást vagy ehhez hasonló kapcsolatfelvételt! A válaszüzenetekben a hirdetésre való hivatkozással, annak kedvelésével, megosztásával vagy akár a hozzászólással adott esetben olyan különleges és bizalmas adatokat adhatnak át akaratukon és tudtukon kívül a hirdető vállalkozásnak, amelyeket egyáltalán nem osztanának meg egy idegennel! Ilyen információ lehet például saját vagy családjuk, rokonaik, barátaik anyagi helyzetére, egészségi állapotára vonatkozó adat vagy az arra nézve levonható következtetés.**

A hirdető vállalkozások ugyanis akár több ezer, előre megadott kulcsszó közül válogathatnak akkor, amikor megadják a hirdetéseik célcsoportját, azaz, hogy milyen érdeklődési területtel rendelkező fogyasztókat keresnek. A cégek hirdetőfelületein nem látszik az, hogy kik előtt jelent meg a hirdetés pontosan, viszont, **ha a fogyasztó arra reagál közvetlenül (kedveli, hozzászól, megosztja, a hirdetésre hivatkozva üzenetet küld, stb.), akkor már adott**

esetben név szerint is értesülhetnek a vállalkozások arról, kinél jelent meg a hirdetés, azt pedig tudják, hogy a feladásnál korábban milyen érdeklődési köröket adtak meg pontosan. A különböző kulcsszavak között pedig több ezer, például az egyes fontosabb életeseeményekre, családi állapotra, de akár a betegségekre, anyagi helyzetre vonatkozó kulcsszó szerepel, **amelyből már akár információ vagy következtetés vonható le a fogyasztókra nézve.**

**5. Használják felelősségteljesen a fogyasztók a közösségi- és az internetes keresőoldalakat és figyeljenek oda személyes, bizalmas adataik védelmére! A világhálón azokat bárki megismerheti, ha nem kellően elővigyázatosak. Módosítsák adatlapjaikon a hirdetési beállításokat, ennek érdekében állítsák be minimálisra a róluk gyűjthető adatok körét, távolítsák el az automatikusan beállított érdeklődési köröket, tiltsák le a szolgáltatói helymeghatározás lehetőségét! Használjanak olyan úgynevezett „adblocker” alkalmazást, amely meggátolja, hogy adatokat gyűjtsenek róluk, akár a közösségi oldalról történt kijelentkezést követően is. Tiltsák le emellett a sütiket az általuk használt internetes böngészőben!**

**6. Legyenek tisztában azzal, hogy az egyes hirdető vállalkozások bármikor feltölthetik saját ügyfélkörük adatait a közösségi oldalakra, amelyek ezeket egybevetik és megfeleltetik a regisztrációval rendelkező fogyasztók körének. Ennek lehetősége már régen adott. Azonban ez a magatartás akár jogszabálysértő is lehet akkor, ha a fogyasztók nem adták hozzájárulásukat adataik ilyen célból történő kezeléséhez!**

**7. Ne mulasszák el a fogyasztók a kellő körültekintést akkor sem, ha a közösségi oldalakon vásárolnak egy hirdető személytől! Ez ugyanolyan rendelésnek számít, mintha külön egy erre szakosodott weboldalt keresnének fel, épp ezért nem lehet eltekinteni annak az elvárható tudatosságnak a tanúsításától, mint amikor egy webáruházból vásárolnak!**

**8. Győződjenek meg a fogyasztók arról, mielőtt egy közösségi adatlapról rendelnének, hogy az eladó magánszemély vagy pedig egy vállalkozás, hiszen csak utóbbi esetben lehet például – bizonyos kivételekkel – visszaküldeni az árut tizennégy napon belül! Ellenőrizzék ezért, hogy tényleg kereskedőként jár-e el, mielőtt bármilyen pénzt átutálnak egy ismeretlennek! Ha nem biztosak ebben, nyugodtan kérdezzenek erre rá egy üzenetben, mivel, ha komoly az eladási szándék és megbízható az eladó, úgy nem marad a kérdésük válasz nélkül!**

**9. Ha az eladó fél a közösségi oldalon tényleg egy kereskedő, ellenőrizzék a fogyasztók azt is, hogy milyen adatokat ad meg magáról! Ne kössenek szerződést, ha még egy cégnév, postacím sem áll rendelkezésre és például csak egy e-mail cím szerepel megadott elérhetőségként! A vállalkozásoknak ugyanis már előzetesen tájékoztatást kell adni a fogyasztók számára nevükről, székhelyük postacíméről, és – ha azzal rendelkeznek – a telefonszámukról, a telefaxszámukról és az elektronikus levelezési címükről is.**

**10. Az előreutalással történő fizetés különösen a közösségi oldalakon való vásárláskor nagy kockázatot hordoz, ezért lehetőleg mellőzzék ezt a fizetési formát! Az utánvétes fizetési mód biztonságos, hiszen ezzel akkor fizetnek csak, amikor a terméket már kézhez kapták!**

**11. Járjanak utána annak is a fogyasztók, hogy a közösségi oldalon hirdető kereskedő rendelkezik-e külön internetes honlappal, ahol értékesítési céllal szerepeltet több**

**terméket!** Ez ugyanis komolyabb értékesítési szándéokra enged következtetni. **Tartsák észben** viszont azt is, **hogy ma már bárki készíthet pár ezer forintért webáruházat, akár néhány kattintással.** Használják ki ezért az internet nyújtotta lehetőséget és ellenőrizzék ezt le!

**12. A későbbi kellemetlen meglepetések elkerülése érdekében ne mulasszák el megismerni a vállalkozás közösségi oldalán közzétett általános szerződési feltételeket!** Sokszor például az ígért kiszállítási idő akár több tíz munkanapot is igénybe vehet!

**13. Közösségi oldalon történő vásárlás előtt ellenőrizzék le azt is a fogyasztók, hogy a többi felhasználó milyen bejegyzéseket tett ott közzé, és nézzék meg szintén, hogy az egyes megosztásokhoz milyen tartalmú hozzászólások érkeztek!** Akik már korábban pórul jártak vagy más negatív tapasztalatuk volt, beszámolnak rendszeresen ezekről, így például arról, ha nem kapták meg a megrendelt és kifizetett terméket.

**14. Az internet világában emellett is sokféle veszély leselkedik a fogyasztókra, így számtalan csalás, átverés áldozatává válhatnak, ha óvatlanok! Egészséges gyanakvással kezeljék a hihetetlennek tűnő állításokkal történő marketinget és weboldalakat, de akkor is legyenek körültekintőek, ha első látásra az adott e-mail üzenet a mobilszolgáltatójuktól vagy éppen a bankjuktól érkezett és adategyeztetésre felhívásról szól!** Csalók sokszor ezt a módszert vetik be annak érdekében, hogy a személyes, például a bankszámlára vonatkozó adatokat megszerezzék és így okozzanak kárt a fogyasztóknak! **A tört magyarsággal megfogalmazott, adategyeztetésre hívó e-mailek és ennek érdekében egy adott internetes link szerepeltetése esetén szinte biztos, hogy veszélyes üzenetről van szó!**

**15. Az online aukciós piacterek, árverési és apróhirdetési oldalak esetében is járjanak el a fogyasztók a kellő körültekintéssel! Annak tudatában használják ezeket, hogy bizonyos hirdetési szolgáltatások igénybe vétele már fizetős lehet és nem feltétlenül díjmentes minden, az adott oldal által a fogyasztók számára biztosított lehetőség!** Az általános szerződési feltételek ismerete elengedhetetlen ez esetben is, ezért ismerjék meg azt a használat előtt!

Ne hagyják figyelmen kívül, hogy ezek az oldalak kikötik rendszerint azt a lehetőséget, **hogy kitiltják a fogyasztót akkor, ha a rendeltetésellenes használatra vagy éppen a biztonsági kockázatra utaló magatartással találkoznak.** Ilyen lehet például adott esetben az, ha a fogyasztó egy olyan gépről próbál regisztrálni, ahonnan korábban már egy másik felhasználót kitiltottak!

Mindezek mellett **ne menjenek bele egy vásárlásba anélkül itt sem, hogy tudnák, magánszemélyről vagy kereskedőről van-e szó, hiszen az utóbbi esetében sokkal több fogyasztóvédelmi lehetőségük van!** Lehetőleg fizessenek utánvéttel. Tartsák észben, hogy **ha szánt szándékkal megtévesztették őket, és így okozott anyagi kárt a másik fél az eladás során,** például a fizetés ellenére nem küldte el a terméket, **akkor az akár bűncselekménynek is minősülhet,** amely miatt feljelentést lehet tenni!

**16. Ne feledjék a fogyasztók, hogy az Európai Unióban, így Magyarországon is rendkívül szigorú adatvédelmi követelmények vannak érvényben!** Ha úgy vélik, hogy személyes adataikat (az emberi arckép is ennek minősül) megsértette valamelyik vállalkozás az interneten, különleges jogaik vannak, így például kérhetik az adat

**törlését, helyesbítését vagy tiltakozhatnak az adatkezelés ellen!** Amennyiben írásos bejelentést követően sem orvosolják a problémát, **bírósághoz vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhatnak jogorvoslatért!** 2018. május 25-től pedig még szigorúbb adatvédelmi előírások érvényesülnek az új európai uniós rendeletben, amely már megoldást jelenthet arra a problémára is például, hogy egyes közösségi oldalakat, internetes keresőket az Európai Unió kívül üzemeltetnek bizonyos vállalkozások. **Az ilyen közösségi oldalak, keresők esetében szintén lehet jelezni közvetlenül, már most is, ha az adataikkal kapcsolatban visszaélést tapasztaltak, így például kérhetik a fogyasztók, hogy a nevüket tartalmazó keresési találatot távolítsák el!**

Ugyanakkor a fogyasztók a közösségi oldalak használatakor maguk is legyenek tisztában azzal, hogy **a más felhasználókat ábrázoló képeknek a jogosulatlan felhasználása, vagy akár a sértő tartalmú hozzászólások jogszabályba ütközhetnek, és adott esetben büncselekményt valósíthatnak meg!** **Tartsák tiszteletben a fogyasztók egymás jogait a közösségi oldalakon is,** egy-egy ott tett megnyilvánulás olyannak számít, mintha azt a való életben közölték volna a címzettel, amelyről viszont a világhálón és a közösségi oldalon akár bárki értesülhet!

**17. Az egyes vírusok, trójai- és kémprogramok komoly károkat tudnak okozni a számítógépen tárolt személyes adatokban, amelyek így akár illetéktelen kezekbe is kerülhetnek! Használjanak ezért a fogyasztók víruskeresőt és más, ezek kivédésére szolgáló biztonsági programokat,** amelyek ma már nagy számban, ingyenesen érhetőek el! Ha sok, számukra értékes adatot tárolnak, **ne mulasszanak el arról biztonsági mentést készíteni, mivel probléma esetén ez nagy segítséget jelenthet az elveszett, törődött vagy éppen a vírus által kódolt adatok visszanyerése érdekében!**

#### **Indokolás:**

I. A Budapesti Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) a fogyasztók és a vállalkozások közötti gyakori és jelentős problémákra vonatkozó információkat közlésezi, és ezek mellé ajánlásokat tesz annak érdekében, hogy a jövőben az ilyen problémák elkerülhetőek vagy megoldhatóak legyenek anélkül, hogy a felek között hosszú ideig elhúzódó jogvitára kerülne sor.

Ugyanakkor az érintett fogyasztóvédelmi információk tartalma sosem állandó és az a tudomány, technika mindenkori állása szerint változhat, fejlődik. A digitális világ térnyerésével és az internet használatának a fogyasztók, vállalkozások körében való széles elterjedésével a fogyasztók és vállalkozások között olyan fogyasztóvédelmi problémák alakulnak ki, amelyek a hagyományos, bolti értékesítés keretében egyébként fel sem merülhetnek.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) preambuluma értelmében továbbá a biztonságos áruhoz és szolgáltatáshoz, hatékony jogorvoslatához való jog mellett a fogyasztóvédelem fókuszába kerül a vagyoni érdekek védelme, valamint a megfelelő tájékoztatáshoz való jog is. Ennek érdekében indokolt ezért azokra az újabb, már említett problémákra szintén kitérni és ajánlást tenni a megoldásuk érdekében, amelyek az internet használata körében merülhetnek és merülnek fel a fogyasztók és vállalkozások között.

Mind a fogyasztók, mind pedig a vállalkozások körében népszerűnek számítanak az egyes közösségi oldalak, természetesen más szempontok miatt. Míg a fogyasztók az új közösségi kapcsolatok kialakítása, egyszersmind a meglévő kapcsolatok ápolása és erősítése, ezzel együtt a számukra releváns információkhoz való hozzájutás miatt használják ezeket az oldalakat, addig a vállalkozások a már meglévő vásárlóik megtartása, illetve további, potenciális vásárlói kör szerzése miatt használják ezeket a felületeket, és ott reklámozzák termékeiket, szolgáltatásokat, azokat hirdetik.

A közösségi oldalak tehát nem csak és kizárólag a fogyasztók közötti, szociális kapcsolattartás céljából kerültek létrehozásra, hanem az az egyes cégek szempontjából hatalmas gazdasági potenciállal bír, amelynek köszönhetően fogyasztók százezreit, sőt millióit érhetik el pusztán néhány kattintással a hirdetéseikkel.

Ugyanez igaz azokra az internetes keresőmotorokra is, amelyeket szintén különböző vállalkozások üzemeltetnek és amelyek ismét csak népszerűek a fogyasztók körében. Általuk könnyen rákereshetnek - szó szerint - minden, az éppen aktuális érdeklődésük tárgyát képező kulcsszóra, kulcsszavakra. Ez, különösen a XXI. században kiemelt jelentőséget kap, figyelemmel arra, hogy a megszerzett információk - a tájékozottság javítása mellett - javíthatják magát a fogyasztói életminőséget is, így például az egyes, a hétköznapokban alkalmazott megoldásokat, szokásokat, gyakorlatokat az új módszerek által jelentősen leegyszerűsíthetik, megkönnyíthetik vagy éppen költséghatékonyabbá tehetik azokat.

A Budapesti Békéltető Testülethez érkező kérelmekből az is kitűnik, hogy a fogyasztók ténylegesen használják is ezeket az új megoldásokat. Így, ma már a közösségi oldalak olyan közismert csatornák a körükben, amelyeket felhasználnak vásárlásra és ezáltal arra, hogy személyes szükségleteiket így elégítsék ki. Ennek folytán pedig a közösségi oldalak használata új értelmet nyer esetükben, és az is látszik, hogy nem számolnak az ezekből eredő esetleges kockázatokkal.

II. Ha a fogyasztók a fentiek szerint a közösségi oldalakat vásárlásra használják fel, nem lehet eltekinteni attól a tudatosságtól, mint amelyet alapesetben egy webáruházból történő rendelésnél sem lehet mellőzni a későbbi, kellemetlen meglepetések elkerülése érdekében.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 4. § 10. pontja értelmében az ilyen értékesítési mód keretében megkötésre kerülő fogyasztói szerződés (fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés) ugyanúgy távollévők között kötött szerződésnek minősül, mintha a fogyasztó egy vállalkozás webshopjából vásárolt volna. Következésképp, ez esetben is széleskörű, előzetes tájékoztatási kötelezettség érvényesül a Korm. rendelet 11. §-a értelmében, ide tartozik többek között a vállalkozás nevééről, székhelyének postai címéről, és – ha azzal rendelkezik – a telefonszámáról, a telefaxszámáról és az elektronikus levelezési címéről szóló tájékoztatás.

Ennek ellenére a fogyasztók a közösségi oldalakról történő vásárláskor, ha a megrendelés egy ott található adatlapról, például a közösségi oldalon váltott üzenetek útján történik, rendszerint nem tanúsítanak kellően körültekintő magatartást. Így például nem néznek utána annak, hogy az eladó másik fél magánszemélyként hirdeti termékét vagy épp vállalkozásként jár el. Ugyanakkor ez épp azért bír nagy jelentőséggel, mert utóbbi esetben sokkalta szélesebb körű fogyasztóvédelmi jogok és lehetőségek illetik meg a fogyasztót, így például, ha a kézhez

kapott termék hibás, akkor vállalkozástól történt vásárlás esetében, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:158. §-a értelmében az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés (azaz a kézhezvétel) időpontjában megvolt (kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. A Korm. rendelet 20. § (1)-(2) bekezdései értelmében pedig távollevők között kötött szerződés esetén a fogyasztó az átvételtől számított tizennégy napon belül - bizonyos kivételekkel - meggondolhatja magát és visszaküldheti a terméket, azaz elállhat indokolás nélkül a szerződéstől. Ez esetben a kereskedőnek kötelessége a fogyasztó által kifizetett teljes összeget megtéríteni, a fogyasztó pedig a visszaküldés költségét állja.

Ugyanakkor a fenti lehetőségek egyáltalán nem illetik meg a fogyasztókat akkor, ha csupán egy magánszemélytől (másik fogyasztótól) vásárolnak, azaz a Ptk. 8:1. § 3. pontja alapján egy olyan természetes személytől, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül jár el.

A Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai szerint amellet, hogy a fogyasztók a közösségi oldalakról történő vásárláskor nem győződnek meg kellőképpen az eladó másik fél személyéről és arról, miszerint az magánszemélyként vagy vállalkozásként jár-e el, utóbbi esetben annak általános szerződési feltételeit sem ismerik meg kellőképpen. A fogyasztói beadványokban többször előfordult például, hogy csak később derült ki a kérelmező számára, hogy a közösségi oldalon az adatlapon elhelyezett tájékoztatás szerint akár negyven-hatvan munkanapot is várnia kell a megrendelt termékekre, mivel ennyi volt az ott feltüntetett kiszállítási idő. Ez igaz volt arra az esetre is, ha csupán néhány ezer forintos tételről volt szó.

Ugyanakkor az általános szerződési feltételek átolvasása már sokszor önmagában is segítségül lenne számukra a tudatos döntés meghozatalában, hiszen például a vállalkozások esetében korábban említett, kötelező tájékoztatás körébe eső információk hiánya esetén a szerződéskötés mellőzése javasolt, mivel az gyanúra adhat okot.

III. Többször előfordult emellet olyan eset is, hogy a fogyasztók leírták kérelmükben, miszerint szándékos csalás áldozatai lettek álláspontjuk szerint, mivel a megrendelést követően, annak ellenére, hogy sor került a termék vételárának átutalással való kiegyenlítésére, egyáltalán nem kapták meg a közösségi oldalról megrendelt árucikkeket. Sőt, miután jelezték panaszukat a közösségi oldalon írt üzenetben a másik félnek, előfordult, hogy az a közösségi oldal lehetőségeivel élve a nevét megváltoztatta, így például a korábbi női eladó helyett immár egy férfi adatlapját találták a korábbinak a helyén, amellet, hogy a panaszra válasz egyáltalán nem érkezett.

Arról viszont már csak később értesültek - például a közösségi oldalon tett bejegyzésekből, hozzászólásokból -, hogy mások is hasonlóképpen kárt szenvedtek és hasonló, negatív tapasztalatokra tettek szert.

Tehát itt sem nélkülözhető a tudatos fogyasztói magatartás, különösen, hogy az internet világában már számos olyan lehetőség rendelkezésre áll, amellyel a korábbi vásárlói tapasztalatoknak utána lehet nézni. A fogyasztók ugyanis megosztják azt, például a közösségi oldalakon tett bejegyzésekben, az oldaltól való értékelésekben, vagy más hozzászólásokban, de akár külön internetes fórumokon vagy blogokon megtett bejegyzések útján vagy ehhez hasonló csatornákon, ha félrevezetésre, megtévesztésre utaló magatartást tapasztaltak.



IV. A Budapesti Békéltető Testület előtti ügyekből az is jól látszik, hogy az online aukciós piacterekkel, árverési- és apróhirdetési oldalakkal kapcsolatos fogyasztói kérelmekkel összefüggő tapasztalatok hasonlatosak az előzőekben előadottakhoz.

Így sokan nem győződnek meg itt sem arról, hogy az eladó fél magánszemélyként vagy vállalkozásként járt-e el, amely ismét abból a szempontból bír nagy jelentőséggel, miszerint a megrendeléssel, például a termék hibájával kapcsolatos fogyasztóvédelmi probléma esetén a fogyasztó milyen jogokat érvényesíthet. Több olyan példát találni a fogyasztói kérelmek között, amely szerint elmaradt a termék kiszállítása, és a fogyasztó nem kapta meg a megrendelt árucikket vagy az, hogy megtörtént ugyan a kiszállítás, de az árucikk összetörve érkezett meg, vagy pedig, hogy nem mindegyik megrendelt termék volt benne a megkapott csomagban (annak ellenére, hogy a kialakított vételárat rendezte teljesen a fogyasztó). Az ilyen és ehhez hasonló esetekben, ha a másik fél szándékosan tévesztette meg a fogyasztót azért, hogy tőle pénzt csaljon ki és ezzel kárt okozott, akár a csalás bűncselekményének gyanúja is felmerülhet, ez büntetendő a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény 373. § (1) bekezdése szerint.

Szintén az online aukciós piacterekkel, árverési- és apróhirdetési oldalakkal összefüggő probléma, hogy a fogyasztók az üzemeltető weboldalak általános szerződési feltételeit, a használatra vonatkozó, közzétett tájékoztatásokat sem ismerik meg kellőképpen. Így nem egy fogyasztói kérelem miatt került benyújtásra, hogy a kérelmező abban a hitben volt, miszerint az adott, eladásra szánt árucikket hirdető szolgáltatás ingyenes, holott azért már fizetni kellett az érintett oldal ÁSZF-je szerint. Ugyancsak az is előfordult, hogy a fogyasztó azért nyújtott be kérelmet, mert az érintett online aukciós piactér kizárta a szolgáltatás igénybevételének lehetőségéből. Csak később derült ki számára a békéltető testületi eljárásban, hogy az üzemeltető vállalkozás fenntartotta magának azt a lehetőséget az általános szerződési feltételekben, hogy kizárja a felhasználót, ha biztonsági kockázatra utaló magatartással találkozik. Az történt ugyanis, hogy korábban az érintett számítógépről már egy másik felhasználót kitiltottak és a fogyasztó ugyanarról a kompjüterről próbálkozott egy új regisztrációval.

V. Mind a közösségi oldalak, mind pedig az egyes internetes keresők esetében rendszerint igaz az a megállapítás az üzemeltető vállalkozásokat tekintve, hogy folyamatosan adatokat gyűjtenek a fogyasztókról, legyen szó például a közösségi oldalak esetében arról, milyen bejegyzéseket osztanak meg és kedvelnek, milyen weblapokat látogatnak meg (akár a közösségi oldal vagy internetes kereső használata előtt vagy után is), de ide tartoznak ugyanúgy a közösségi profilon megadott információk, például a lakóhelyre vagy a nemükre vonatkozóan. Az így nyert információkat felhasználva a fogyasztókat a közösségi oldalak különböző érdeklődési területek szerint különböző típusokba és kategóriákba sorolják automatikusan, egy-egy előre megadott kulcsszó alapján.

A hirdető vállalkozások pedig a saját hirdetőfelületükön, amikor hirdetést adnak fel, megadhatják például, hogy a konkrét hirdetéssel milyen lakóhelyű, mely korcsoportba tartozó, milyen nemű fogyasztókat kívánnak elérni. Ugyanakkor az érintettekkel kapcsolatos további kategóriákat, azaz érdeklődési kört vagy köröket is beállíthatnak, például úgy, hogy a több ezer, előre megadott kulcsszó (érdeklődési kör vagy terület) közül kiválasztják, hogy a hirdetés pontosan milyen „érdeklődési körrel” rendelkező fogyasztók előtt jelenjenek meg. Mint arról már szó volt, ezeket az érdeklődési köröket a közösségi oldalak és internetes

keresők az internet-használati szokások alapján automatikusan rendelik hozzá az egyes fogyasztók közösségi oldalon megtalálható adatlapjaihoz.

Így fordulhat elő az például, hogy adott esetben, ha a fogyasztó olyan weboldalakat látogat, amely számára érzékeny tartalommal bír, például egy betegséggel vagy nehéz anyagi helyzettel, családi életben bekövetkezett változással, életeseménnyel függ össze, a közösségi oldal nem válogat és akár ezekhez is „érdeklődési kört” rendel hozzá automatikusan. Fontos megjegyezni, hogy a vállalkozások a saját hirdetőfelületükön nem látják azt, pontosan név szerint mely fogyasztók előtt jelent meg a hirdetésük, hanem csak arról értesülnek például, az hány fogyasztót ért el.

Akkor viszont, ha ez alapján a fogyasztó előtt (például a közösségi oldalon a hírfolyamában) megjelenik az adott hirdetés, és arra a fogyasztó közvetlenül reagál, így kedveli, megosztja, a hirdetésre hivatkozva üzenetet küld írásban a közösségi oldalon a hirdető vállalkozásnak, úgy ezzel már önkéntelenül is olyan érzékeny adatokat, vagy más, a személyére, családjára, baráti körére, ismerőseire vonatkozó, levonható következtetéseket hozhat adott esetben a vállalkozás tudomására, amelyeket egy idegennel egyébként sosem osztana meg. A hirdető cég ugyanis teljesen tisztában van azzal, hogy a hirdetési felületen milyen „érdeklődési köröket” adott meg (amely szinte bármi lehet, akár egy betegség megnevezése vagy bármilyen egyéb érzékeny témakör) és az előbb említett esetekben a fogyasztó tulajdonképpen felfedheti magát már azzal is, miszerint a hirdetésre reagál közvetlenül olyan formában, hogy neve ekkor már a vállalkozás számára észlelhető a közösségi oldalon keresztül. Jóllehet, például az egyik közösségi oldalon van olyan funkció, amellyel megtekinthető, hogy miért látja a fogyasztó az adott hirdetést, ugyanakkor az nem tartalmazza egyszerre az összes szóba jöhető okot (minden, a vállalkozás által beállított érdeklődési kört), és a fogyasztó számára érzékeny információk, érdeklődési területek rejtve maradhatnak.

Épp ezért nem nélkülözhető a közösségi oldalak és internetes keresők használata esetében sem a körültekintő magatartás, és ha a fogyasztók az ilyen és hasonló eseteket meg szeretnék előzni, indokolt a minimálisra korlátozni az üzemeltető vállalkozások által gyűjthető adatok körét az adatvédelmi vagy hirdetési beállítások között.

Meg kell jegyezni azt is ennek kapcsán, hogy e vállalkozások internetes honlapjain megtalálhatóak azok az információk (a szerződési feltételekben vagy adatkezelési szabályzatokban), miszerint hogyan és pontosan milyen irányelvek mentén kerül sor az adatgyűjtésre, milyen adatokat gyűjtenek, azokat hogyan kezelik, és a fogyasztóknak módjukban áll mindezekről előzetesen tájékozódniuk, ahogy arról is, hogyan emelhetnek kifogást az érintett üzemeltető vállalkozásnál az adatkezelést illetően. Érdemes ezért venni a fáradságot arra, hogy ezeket a szabályzatokat a felhasználók megismerjék.

VI. Mindezek mellett is, az internethasználat körében további számtalan veszély, így például vírusok, úgynevezett trójai falovak, más kémprogramok teremtik meg annak lehetőségét más, ártó szándékú felhasználók számára, hogy kárt tegyenek a fogyasztók számítógépében, korlátozzák az adataikhoz való hozzáférést vagy egyéb jogtalan hátrányt okozzanak számukra. Ezért érdemes az ennek kivédésére szolgáló biztonsági programokat telepíteni és használni, amelyek mostanság már bárki számára, ingyenesen hozzáférhetőek. Ugyanúgy érdemes az egyes e-mail címekre érkező elektronikus üzeneteket is egészséges gyanakvással kezelni, mivel előfordul, hogy például az adategyeztetésre hívó „álüzeneteket” alkalmaznak, amelyeket úgy állítanak be, mintha a fogyasztó bankjától vagy éppen hírközlési

szolgáltatójától érkezett volna. Így próbálják meg kicsalni a fogyasztók személyes adatait, sokszor annak érdekében, hogy jogtalan haszonszerzésre tegyenek szert.

Ezeken túlmenően, a személyes adataikat (az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés) illetően szintén a kellő tudatossággal kell eljárniuk a fogyasztóknak, legyen szó akár a saját adataikról, akár pedig más felhasználók adatairól, amikor azokat más felhasználókkal osztják meg, a közösségi oldalakon általában nyilvánosan. Személyes adatnak minősülhet például egy a felhasználót ábrázoló kép is, amelyen az felismerhető, és ennek pedig a jogosulatlan, például hozzájárulás nélkül történő felhasználása akár bűncselekményt is megvalósíthat adott esetben.

Ha azzal szembesülnek a fogyasztók, hogy adataikkal bármilyen módon visszaélt egy vállalkozás, engedély nélkül - kivéve a jogszabályon alapuló adatkezelést -, vagy pedig a hozzájárulásban engedélyezett céltól eltérően kezelik adataikat, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény alapján kérhetik például adataik törlését, helyesbítését vagy az adatkezelés ellen tiltakozhatnak az adatkezelőnél. Ha erre nem kerül sor még az írásos bejelentést követően sem, akkor jogorvoslatért bírósághoz vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz lehet fordulni.

Fontos egyúttal tudni azt is, hogy 2018. május 25-től már új európai uniós, kötelező adatvédelmi rendelet lesz alkalmazandó, amelyben még a jelenleginél is szigorúbb előírások fognak érvényesülni.

**VII. A Budapesti Békéltető Testület a fentiek szerint azt javasolja a fogyasztóknak, hogy a 2/2017. számú ajánlásban foglaltaknak megfelelően körültekintően járjanak el az internet használata során.**

Budapest, 2017. augusztus 10.



Dr. Baranovszky György  
elnök  
Budapesti Békéltető Testület

**A Budapesti Békéltető Testület**  
**3/2017. számú ajánlása**  
**a lakásfelújítás és –karbantartás során a**  
**körültekintő fogyasztói és vállalkozói magatartásról**

*1. Ajánlás a fogyasztók számára*

1. Tudatosan tervezzük meg, hogy milyen végeredményt szeretnénk elérni a lakásfelújításnál vagy –karbantartásnál, ne döntsünk hirtelen ötlettől vezérelve vagy érzelmi alapon!
2. Több vállalkozástól is kérjünk be árajánlatot és akár referencialistát a korábban elvégzett munkákról, mielőtt valakit megbíznánk!
3. Győződjünk meg arról, hogy kivel kötünk szerződést! Az interneten ma már több olyan nyilvántartás érhető el, amelyben az adott vállalkozás ellenőrizhető. Ilyen például az Igazságügyi Minisztérium Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat ingyenes céginformációs szolgáltatása, amely a [www.e-cegjegyzek.hu](http://www.e-cegjegyzek.hu) honlapon érhető el.
4. Pontosán határozzuk meg, hogy milyen munkát és minőséget várunk el a vállalkozástól és annak mennyi az ellenértéke! Ezeket a feltételeket rögzítsük írásban és így kössük meg a szerződést!
5. Aláírás előtt olvassuk át és értelmezzük is a szerződést! Ne írjunk alá olyan iratot, amit előzőleg nem olvastunk el vagy amit nem értünk!
6. A garancia és a szavatosság nem ugyanazt jelenti. Tisztázzuk, mit vállal a vállalkozás arra az esetre, ha fogyasztóvédelmi probléma van az elvégzett munkával!
7. Állapodjunk meg arról és rögzítsük a vállalkozás általi teljesítés határidejét, ha pedig a munka jellege miatt az szükséges, akkor az egyes részhatáridőket is!
8. Tisztázzuk, hogy milyen minőségű anyagok felhasználásával kell a vállalkozásnak a szerződést teljesítenie! Ne mulasszuk el azt sem rögzíteni írásban, hogy a felújításhoz szükséges anyagnak a megfelelő minőségben és mennyiségben történő beszerzése kinek a feladata! Amennyiben erről a vállalkozás gondoskodik, hívjuk fel az anyagokról szóló számlák bemutatására és ellenőrizzük azokat, mivel tételesen igazolják a felmerült költségeket!
9. A felmérések helyességéért az felel, aki azt elvégezte. A szakértelmet igénylő feladatokat bízunk szakemberre!
10. Ellenőrizzük a munkavégzés folyamatát! Nagyobb értékű felújítási munkáknál indokolt lehet műszaki ellenőr alkalmazása.
11. Fontos a munka mennyiségi és minőségi átvétele, valamint a teljesítés igazolása a teljes vállalkozói díj kifizetése előtt!

**12. Csak úgy adjunk át bármilyen pénzösszeget a vállalkozásnak, ha arról számlát-nyugtát is kapunk! Egy esetleges vitánál ezzel tudjuk igazolni, hogy ténylegesen sor került részünkről a fizetésre.**

## ***II. Ajánlás a vállalkozások számára***

**1. Ne feledjék a vállalkozások, hogy kötelező, hat hónapra szóló garanciát kell vállalniuk a lakáskarbantartási és –javítási szolgáltatásokra is, ha a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglaló díja a húszszer forintot meghaladja! Ne mulasszák el átadni a fogyasztónak az erről szóló jótállási jegyet!**

**2. A jótállásból eredő jogokat az épület, vagy a berendezés tulajdonosa érvényesítheti, tehát tulajdonosváltás esetében – a jótállási időn belül – az új tulajdonos is érvényesíthet jótállást - ha fogyasztónak minősül - a javítást végző vállalkozással szemben!**

**3. Törekedjenek a vállalkozások arra, hogy a fogyasztók hibabejelentése alapján tisztességesen, haladéktalanul sor kerüljön a panasz orvoslására!**

### **Indokolás:**

A Budapesti Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) a fogyasztók és a vállalkozások közötti gyakori és jelentős problémákra vonatkozó információkat közléseket, és ezek mellé ajánlásokat tesz annak érdekében, hogy a jövőben az ilyen problémák elkerülhetőek vagy megoldhatóak legyenek anélkül, hogy a felek között hosszú ideig elhúzódó jogvitára kerülne sor.

A lakóingatlanokban életünk jelentős részét töltjük, fontos, hogy azok megfelelő műszaki állapotban legyenek, biztosítsák az ott élők minél jobb komfortérzetét. Ki ne szeretné, ha kevesebb fűtési költséggel is elérné a kívánt hőfokot vagy biztonságosabbnak tudná a veszélyes berendezések használatát.

A Budapesti Békéltető Testület előtt folytatott eljárások tapasztalatai alapján a fogyasztók sok esetben nem kellően készülnek fel a lakásukkal kapcsolatos felújítási, karbantartási munkákra, azokat gyakran ismerős, vagy ismerős által ajánlott szakemberrel végeztetik el szóban nagyjából megállapodva, vagy éppen teljesen ismeretlen emberrel a lakásukon, elolvasatlanul írnak alá szerződést, még akár fizetést is teljesítve előre.

I. Gyakran keresik fel a fogyasztókat lakásukon vállalkozók olyan ajánlatokkal, amelyeket rendkívül kedvezőnek tüntetnek fel, de amelyeket illetően azok megfelelőségét a fogyasztónak nem volt módja előzetesen mérlegelni. Több esetről tudunk, amikor a közös képviselőre, vagy a ház által elnyert pályázatra hivatkozva ajánlották kedvezményes áron a fogyasztónak régi nyílászárói utólagos hőszigetelését, azonban ezt rendkívüli lehetőségként tüntették fel, azonnali döntésre sarkallva a fogyasztót. Jellemzően azonnal elkérnek – esetenként a vállalási összeg harmadát is meghaladó – „felmérési” díjat, amelyet a fogyasztónak akkor sem térítettek vissza, ha a fogyasztó az üzlethelyiségen kívüli (lakáson történő) szerződéskötésre tekintettel utóbb a jogszabályban biztosított indokolás nélküli elállási joggal élve nem kívánta a szolgáltatást igénybe venni.

Nem ritkán szénmonoxid-érzékelő szerelésének ígéretére szól az ajánlat, szintén azonnali fizetési igénnyel, de ténylegesen későbbi szállítással. Több panasz szerint a szerelésre később sem került sor, a vállalkozást a fogyasztó nem tudta elérni.

A célszerű és tudatos fogyasztói magatartást akkor valósítjuk meg a vállalkozói ajánlatok mérlegelésekor, ha nem döntünk azonnal az ajánlat elfogadásáról, kivéve, ha azt egyébként előzetesen már átgondoltuk.

Éppen ezért semmilyen jogcímen és indok alapján nem célszerű előzetesen jelentősebb összeget kifizetni a lakásunkon hívás nélkül – tehát házaló jelleggel – ajánlatot tevő vállalkozóknak, ha nem vagyunk biztosak abban, hogy a kínált szolgáltatást később ténylegesen igénybe tudjuk venni, így például a vállalkozó elérhetőségét a mobiltelefonszámán kívül nem ismerjük, vagy a vállalkozás ésszerű határidőben nem vállalja a szolgáltatás teljesítését.

II. Ha például a lakásunk nyílászárói elavultak és időszerűnek tartjuk a cserét, akkor előzetesen több helyről is tájékozódjunk, hogy milyen típusú nyílászárókat szeretnénk, azok mennyibe kerülnek, és azokat honnan, milyen költséggel tudjuk beszerezni. Természetesen igaz ez bármilyen más esetre is, legyen szó akár csak egy mosogatócsap cseréjéről vagy netán a lefolyó eldugulásáról.

Amennyiben a levélszekrényünkben talált szórólapos vagy kerületi újságbeli „akciós” árat megfelelőnek is tartjuk, érdemes meggyőződni annak valóban kedvező voltáról úgy, hogy azonos szolgáltatásra, illetve műszaki tartalomra más vállalkozás ajánlatát is megnézzük. A fogyasztók – különösen azok, akiknek nincs módjuk szélesebb körben tájékozódni – gyakran a legegyszerűbb megoldást választják: a hirdetési újságban vagy eltett szórólapon található vállalkozást hívják fel, ha sürgős munkára van szükség. Természetesen egy szennyvízcsatorna dugulása, a csőrepedés, vagy éppen az áramszünet mind-mind olyan gyors beavatkozást igénylő esemény, amikor a nem várt hiba miatt a fogyasztói reakciók nem mindig lehetnek racionálisak. Azonban törekedjünk arra, hogy ilyen esetben is lehetőleg több helyről kérjünk ajánlatot, ne az alapján döntsünk, hogy a hirdetésben olyanok szerepelnek, mint pl. „*kerületi lakosoknak vagy nyugdíjasoknak kedvezmény*” vagy akár kiszállási díj elengedése. A lényeg, hogy végeredményben összesen mit kell fizetnünk a munkáért. Ha pedig az összeget túlzottnak találjuk, mindenképpen kérjünk más vállalkozástól is árajánlatot, de legalább kérdezzük meg ismerőseinket, ők is hasonlóan túlzottnak tartják-e az ajánlott összeget. A közvetlen veszélyhelyzetet kivéve a néhány perces késedelem a vállalkozás körültekintő kiválasztása miatt jobban megéri, mint az utólagos vitatkozás a hirtelen kiválasztott vállalkozással a vállalkozói ár irreális voltát illetően.

III. Az ingatlantulajdonosok, bérlők többsége nem szakember. Tipikusan megbíznak egy építési vállalkozót, vagy egy céget a munkák elvégzésével. Ha megfelelő szakembert választanak a kivitelezéshez, nincs is probléma. De nem mindig van így. A lakáskarbantartás, felújítás során a vállalkozó, illetve esetenként a munkát ténylegesen végző alkalmazottai kerülnek kapcsolatba a megrendelővel vagy annak családtagjaival. Különösen akkor, ha a munkavégzőt a fogyasztók ismerőse ajánlotta, gyakran elmarad a felek szerződésének írásbeli rögzítése, így annak tisztázása is, hogy a fogyasztó konkrétan kivel köti meg a szerződést, azaz kivel szemben lehet hibás teljesítés esetén a szavatossági, jótállási igényt érvényesíteni.

Nem egyedi eset, hogy a fogyasztó a javítást, felújítást végző személyt csak keresztnévén ismeri, elérhetőségét illetően pedig csak a telefonszámát. Egy konkrét esetben a fogyasztó házának tetőszerkezetét egy olyan – csak keresztnévén ismert – személlyel újíttatta fel, akit több mint öt éve ismert és gyakran kérte meg apróbb javítási munkákra. Azonban a tető a felújítás után beázott. Ekkor azonban a vállalkozó a hibát nem javította ki, majd elérhetetlennek bizonyult, a fogyasztó által megkeresett újabb vállalkozás csak jelentős költség árán tudta megfelelő állapotba hozni a tetőt, aminek a javítási módja előzetesen szakszerűtlen volt.

Legkésőbb a szerződéskötéskor tisztázzuk egyértelműen, hogy a szerződés szerű teljesítést kiktől várjuk, azaz a vállalkozás nevét és székhelyének pontos címét. Ha lehetőségünk van rá, az adatokat – különösen jelentősebb kiadással járó munka esetén – célszerű ellenőrizni. Erre a vállalkozás adószámának ismeretében könnyebben van lehetőségünk. Az interneten több hivatalos adatbázis is alkalmas az ellenőrzésre. Semmiképpen nem ajánljuk a szerződéskötést, ha a vállalkozás adatai nem felelnek meg a közhiteles nyilvántartásoknak és óvatosságra int, ha végrehajtási eljárással érintett a kiszemelt vállalkozó.

Amennyiben készpénzt adunk át, azonosítsuk az átvevő személyét, azaz ellenőrizzük, hogy a bizonylaton ki szerepel átvevőként. A vállalkozásnak az átvett összegről számviteli bizonylatot, azaz számlát vagy nyugtát kell adnia. Ha ezt mégsem kaptuk meg, akkor a kifizetésről – akkor is, ha csak előleg – mindenképpen kérjük számlát, nyugtát! Több esetben előfordult például, hogy a vállalkozás – vagy annak képviselője – arra hivatkozott, hogy nincs nála a számlatömb, vagy neki nincs felhatalmazása számlát adni, esetleg majd elektronikusan küldik meg. Azonban ezt követően, ha a fogyasztó a kifizetett összegről nem kapott számlát, úgy az igényeit is nehezebben fogja tudni érvényesíteni. Így ne dőljenek be a fogyasztók annak a gyakran elhangzó kifejezésnek, hogy „számla nélkül olcsóbb”!

Amennyiben a pénz átadására foglalkóként kerül sor, úgy szükséges, hogy ez egyértelműen kitűnjön a szerződésből! Ellenkező esetben az átadott összeg előlegnek minősül.

Ezen kívül is, különösen körültekintően járjunk el a lakásunkon hivatlanul megjelenő és szolgáltatást kínáló vállalkozók azonosítását illetően még a szerződéskötést, illetve esetleges készpénzfizetést megelőzően. Bármilyen kivitelezési témában még a munkakezdés előtt érdemes utánajárni, hogy a felkért szakember azelőtt milyen munkát végzett, milyen minőségben.

IV. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013 évi V. törvény (Ptk.) biztosítja a szerződéskötési szabadságot, azaz a felek szabadon dönthetnek arról, hogy mikor, milyen élethelyzetben kötnek írásbeli szerződést. Azonban már a rómaiak is ismerték a mondást: „Verba volant, scripta manent”, azaz: „Szó elszáll, írás megmarad”. Az ingatlanok felújítása általában bonyolult tevékenység, nem egyszer többféle szakipari munkát is el kell végezni. Ezért fontos tisztázni a szerződéskötést megelőzően, hogy az adott vállalkozás milyen tevékenységet végez el a vállalkozási díj ellenében. Például egy lakás nyílászáróinak cseréje az esetek többségében a falfelület sérülésével jár. Ha nem akarjuk a beépítés során szükségszerűen keletkező esetleges fal- vagy festéksérüléseket sokáig nézegetni, célszerű tisztázni, hogy a helyreállítást az ablakcserét végző vállalkozás vagy megbízottja végzi-e el a vállalási díj ellenében, avagy arról magunknak kell gondoskodni.

Gyakori eset az is, miszerint a megkezdett munkavégzés közben derül ki, hogy az eredetileg tervezett munkákon felül másra is szükség van. Ha csak rávágjuk, hogy jó csinálja meg a vállalkozó, de nem tisztázzuk a pótmunka anyagi vonzatát, könnyen nem várt meglepetés érhet bennünket az elszámolásnál.

V. Sok esetben a vállalkozások Általános Szerződési Feltételeket (ún. blankettaszerződéseket) használnak, vagy a fogyasztó lakásán kitöltött megrendelőlapon vagy annak hátoldalán rögzítik a szerződéses feltételeket.

A Ptk. szerint általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az alkalmazója több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg. Az általános szerződési feltételt alkalmazó felet terheli annak bizonyítása, hogy a szerződési feltételt a felek egyedileg megtárgyalták. Külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről, amely lényegesen eltér a jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól, kivéve, ha megfelel a felek között kialakult gyakorlatnak. Az általános szerződési feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerje, és ha azt a másik fél elfogadta.

A fogyasztók úgy vélik, hogy csak egy megrendelést írtak alá, miközben egy későbbi esetleges vita esetén a vállalkozás arra hivatkozik, hogy a fogyasztó azt is aláírta, hogy a vállalkozás e feltételeit elfogadta.

Ne írjunk alá olyan szerződést, amelyet nem olvastunk el, és amelynek tartalmával nem értünk egyet. A szerződésnek a két fél egybehangzó akaratát kell tartalmaznia.

VI. Fontos kérdés, hogy a végzett munka megfelelőségéért ki vállalja a felelősséget és hibás teljesítés esetén jogainkat hogyan tudjuk érvényesíteni. Nagyon sok cég szórólapon hirdeti magát, amelyen sokszor csak egy telefonszám szerepel. Az emberek gyakran esnek abba a hibába, hogy nem ellenőrzik le a hirdető céget és így kötnek szerződést a szakemberekkel, akik esetenként még számlát sem adnak. A legtöbb probléma abból ered, hogy a munka végén az esetleges hibák felfedezése után már hiába hívjuk vissza őket, fennáll a veszélye annak, hogy elérhetetlenekké válnak. Egy mobil telefonszám vagy kizárólag egy e-mail cím nem elegendő ahhoz, hogy hatékonyan érvényesíthessük a hibás teljesítésből adódó jogainkat.

Ha a szolgáltatásnak az áfát és az anyagköltséget is magában foglaló díja a húszezer forintot meghaladja, a vállalkozót jótállási kötelezettség terheli lakásfelújítás, karbantartás esetén. A jótállás kötelező időtartama hat hónap. Ilyenkor a vállalkozó köteles a szolgáltatás díjának átvételkor a fogyasztónak – külön kérés nélkül – jótállási jegyet adni. Ezt a vállalkozások gyakran elmulasztják. A fogyasztó a jogait ugyan érvényesítheti ennek hiányában is, feltéve, hogy rendelkezik más olyan dokumentummal, amelyből a jótállás kötelezettje megállapítható.

Egyes esetekben a vállalkozások az anyagra vállalnak jótállást vagy szavatosságot, de például magára a munkára nem. Ettől függetlenül is, a húszezer forintot meghaladó, javító- és karbantartó munkáknál a jótállás vagy garancia a fogyasztót jogszabály alapján megilleti, hat hónapra.



Ki kell emelnünk, hogy például a termékre vállalt 5 éves szavatosság és a munkára a szerződésben vállalt 1 éves jótállás esetén az egy év eltelte után a hibás teljesítés bizonyításának terhe már a fogyasztón nyugszik. A jótállás körében a jótállásra kötelezett (vállalkozás) csak akkor mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után (tehát például a megrendelő általi nem rendeltetésszerű használat miatt) keletkezett. Ezzel szemben a szavatosság körében a megrendelőnek kell bizonyítani azt, hogy a hiba oka már a teljesítéskor (vásárláskor) megvolt a termékben. Ha a hibát észleljük, azt mielőbb jelezzük a vállalkozás felé, lehetőleg olyan módon (írásban), hogy a hiba bejelentését utólag is igazolni tudjuk. Ha a vállalkozás nem reagált vagy nem elérhető, azaz garanciális kötelezettségének nem tesz eleget, akkor lehetőségünk van a hibát akár más vállalkozással kijavíttatni és a javítás költségét a jótállásra kötelezettel szemben érvényesíteni.

VII. Vállalkozási szerződés alapján a vállalkozás tevékenységgel elérhető eredmény megvalósítására, a megrendelő annak átvételére és a vállalkozói díj megfizetésére köteles. Azonban nem mellékes, hogy mikor kerül sor a fogyasztó által kívánt szolgáltatás elvégzésére és mikor kell eleget tenni a fizetési kötelezettségnek. Elsősorban házaló vállalkozók által alkalmazott általános szerződési feltétel szerint a megrendeléstől számított egy éven belül jogosultak a munka elvégzésére. Szóban ugyan elhangzik egy időpont, amit viszont nem minden esetben tartanak be. Különösen az utólagos nyilászáró szigetelésekre vonatkozó ajánlatok esetén, a fogyasztók többsége a hideg idő beállta előtt, nem pedig egy év múlva szeretné élvezni a – többnyire részben már kifizetett – szolgáltatást. Kerüljük az ilyen szerződések megkötését! A teljesítés határideje legyen viszonylag pontosan meghatározott. Pontosnak tekinthetjük a felek által közösen meghatározott 6-8 hetes határidőt is, amennyiben ez az időintervallum mindkét fél számára megfelelő. Gondoljunk arra, hogy a vállalkozásnak is fel kell készülnie a munkavégzésre, az anyagokat be kell szereznie, de éppen úgy a fogyasztónak is elő kell készülnie a teljesítésre úgy a munkaterület biztosítását, mint az anyagi ellenszolgáltatást illetően. Különösen fontos a határidők rögzítése, ha többféle munkát kell elvégezni és ezek a munkafolyamatok egymást követően végezhetők el. Például ha késik az ablakcsere, a festő sem kezdheti el a munkát a tervezett időben. Az ütemezett munkája csúszik, elképzelhető, hogy más munkába kezd vagy kötbért számít fel, mert nem tudjuk számára a munkaterületet biztosítani. A vállalkozás késedelme esetén póthatáridő tűzésével bizonyítható módon szólítsuk fel a teljesítésre. Kerüljük a többszöri folyamatos telefonon történő – tehát nem bizonyítható – felszólítást, ha ez a módszer nem vezetett eredményre, írásban a vállalkozás részére bizonyítottan elküldött postai vagy bizonyítottan átvett elektronikus levél alkalmas egy esetleges későbbi jogérvényesítésre. A fogyasztók gyakran elektronikus levélben szólítják fel a vállalkozást, azonban nem árt tudni, hogy ez csak akkor bizonyítja, hogy a vállalkozás tudomásul vette az abban foglaltakat, ha arra reagált. Kézbesítési vélelem az elektronikus levél elküldésére nem állapítható meg.

VIII. A kereskedelmi forgalomban adott célra többféle minőségű és annak megfelelően különböző árú termék kapható. Ahogy például egy televízió vagy akár egy gépkocsi vásárlását megelőzően tájékozódunk, hogy mi az, ami számunkra minden szempontból megfelelő, ezt a módszert kövessük az ingatlanunk felújítása során is. Ha a fokozott hőszigetelésre törekszünk, akkor már az ajánlatkéréskor rögzítsük, hogy milyen elvárásaink vannak. Nem mindegy ugyanis, hogy adott méretben például két vagy háromrétegű üvegezéssel, vagy hány légkamrás kerettel készült ablakot épít be a vállalkozó. Az ún. gyorsüzemeltetési hibaelhárítás esetén is érdemes pontosan tisztázni, hogy amennyiben szükséges alkatrész vagy berendezés cseréje, az milyen minőséget fog képviselni, vagy a vállalkozás mit ajánl. Többször panaszkodtak a fogyasztók arra, hogy a gyorsüzemeltetési több

tízezer forintért hártott el egy mosdó- vagy WC-tartálycsöpögést, miközben a felhasznált anyagok a legolcsóbbak, ennek megfelelően a korábban a fogyasztó által megszokottnál alacsonyabb minőségűek voltak.

IX. Előfordul, hogy a fogyasztó úgy gondolja, precízebben tudja felmérni a beépítendő nyílászárók szükséges méretét, vagy meghatározni, hogy egy adott helyre mit és hogyan kell felszerelni, így eleve a saját felmérésének eredménye alapján rendeli meg a szükséges munkát. Azonban a beépítésre kerülő nyílászárók mérete nem feltétlenül egyezik meg egyrészt a régiekével, de még a szabad falfelület méretével sem. Ha a fogyasztó a saját mérése alapján megrendelt egy nyílászárót, majd azt az általa megadott méretben elkészült terméket elszállítja a gyártótól és egy másik vállalkozással beépítteti, majd kiderül, hogy az a szándékoltól kisebb vagy nem is építhető be, a vállalkozások nem tehetők felelőssé a kialakult helyzetért. Jobban tesszük, ha az ilyen esetben csak ellenőrizzük a beépítést végző – a helyszínen az épület és a beépítés adottságait ismerő – szakember méréseit, ha pedig az eltér a mi számításunktól, annak okát tisztázzuk, de ne vállaljuk magunkra a hibás mérés vagy felmérés következményeit. Ha saját magunk szerezzük be az anyagokat, előtte tisztázzuk a kivitelezővel, hogy a kiszemelt anyaggal a hibátlan teljesítést garantálja-e. Ha ugyanis a megrendelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, – ilyen lehet a nem megfelelő anyag vagy alkatrész felhasználására vonatkozó utasítás – a vállalkozó köteles a megrendelőt erre figyelmeztetni, amennyiben pedig ezt követően a megrendelő a figyelmeztetés ellenére az utasítást fenntartja, úgy a vállalkozó a szerződéstől elállhat vagy a feladatot a megrendelő utasításai szerint, a megrendelő kockázatára is elláthatja.

X. A lakásfelújítási, -karbantartási munkák eredményességét, így végső minőségét jelentős mértékben befolyásolja a fogyasztó által annak ellenőrzésére ráfordított idő. Ennek során célszerű ellenőrizni, hogy a vállalkozás azokat az anyagokat építi-e be, amit a fogyasztó megrendelt, illetve ami az árajánlatban szerepelt. Az ellenőrzést már a munkavégzés előtt célszerű megtenni: például, vajon a vállalkozás a megfelelő méretű és minőségű ablakokat vagy ajtókat szállította-e. Gondoljunk bele, ha például szín-, nem jelentős méreteltérés, vagy egyéb probléma van és a régi nyílászárót már kibontották, kényszerhelyzet alakul ki, mert be kell építeni a nem a szerződésnek megfelelő minőségű terméket.

Találkoztunk több olyan esettel, amikor a beépítésre kerülő nyílászáró nyitószervezete olyan magasra került, hogy használata a padlózatról nem volt lehetséges, ahhoz kislétra kellett. A vállalkozás ajánlatában ugyan szerepelt, hogy a nyitószervezet – kilincs – ennél az ablaktípusnál máshol nem helyezhető el, a fogyasztók természetesnek vették, hogy a kilincs a beépített ablak oldalszárnyán, és nem pedig a felső részén lesz. Mindezt csak a beépítést követően ismerték fel, a vállalkozások pedig arra hivatkoztak, hogy szerződészerűen teljesítettek. A probléma megelőzhető lett volna, ha a fogyasztók még a régi ablak kibontása előtt a kiszállított terméket megnézik, és látva a problémát a beépítés előtt tisztázzák a lehetőségeket a vállalkozásokkal.

Előfordulhat, hogy az árajánlat 7 kamrás profillal készült ablakról szól, de csak ötkamrást szállítottak a helyszínre. A termékek minőségi tanúsítványának és a terméknek a fogyasztó általi ellenőrzésével a gyengébb minőség beépítése elutasítható, a vállalkozás a szerződészerű teljesítésre rászorítható, végső esetben a fogyasztó el is állhat a szerződéstől. Hasonlóképpen fontos lehet egy szobafestés esetén a szín és a festékminőség meghatározása. Érdemes egy falfelületen meggyőződni, valóban az a szín lesz-e, amit előzetesen megbeszéltünk vagy a színmintán láttunk. Később nehéz lesz bizonyítani, miért lett más


árnyalatú a szobánk, mint amit szerettünk volna. Jól példázza a folyamatos ellenőrzés fontosságát az az eset, amikor a fogyasztó jelentős mennyiségű burkolóanyagot vásárolt épülő lakásába, azonban csak a teljesen kész állapotban vette észre, hogy a burkolóanyag az adott térben más hatású, mint az üzletben a néhány darabból kirakott felületen. A gyártó a panaszt elutasította, mert az nem a termék minőségére vonatkozott. Ha a konkrét helyen a burkolat lerakásának megkezdése után észlelte volna a fogyasztó az esztétikai hibát, a még fel nem használt burkolatot illetően valószínűsíthetően megegyezhetett volna a forgalmazóval.

XI. A vállalkozó a fogyasztónak átadás-átvételi eljárás keretében köteles átadni a szolgáltatás tárgyát, amelynek során a feleknek el kell végezniük az adott tevékenység során szokásos módon azon vizsgálatokat, amelyek a teljesítés szerződésszerűségének megállapításához szükségesek. Ez tehát magában foglalja, hogy a kivitelezés a megfelelő mennyiségben és minőségben történt-e meg. Célszerű, ha a megfelelő teljesítést a felek írásban rögzítik, úgyszintén, ha valamelyik félnek a teljesítést illetően észrevétele van. Semmi esetre sem ajánlott a szerződésszerű teljesítést észrevétel nélkül aláírni akkor, ha a fogyasztónak akár mennyiségi (például a burkolt felület nagyságát illető) vagy minőségi (termék sérülése vagy hibája) kifogása van. Itt hívjuk fel a figyelmet a látható- és felismerhető sérülések jelzésének fontosságára, mert az átvétel során nem jelzett mechanikai sérülések, így különösen karcok, kopások, törések esetén megnehezül annak bizonyítása, hogy ezek már a teljesítéskor megvoltak.

XII. A vállalkozások speciális helyzetben vannak, hiszen egy-egy lakásfelújítás után – ha minden rendben van – többnyire nem gyakran találkoznak ugyanazon fogyasztóval. Azonban ne feledjék, az ilyen munkák esetén sem mellékes, hogy a vállalkozás milyen hírnévvel bír. A tisztességes piaci magatartást tanúsító vállalkozások legalább az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet szerinti jótállást vállalnak, ha fogyasztó rendelte meg a szolgáltatást és lakás-karbantartási és javítási szolgáltatásokról van szó és a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglaló díja a húszezer forintot meghaladja. A jótállásból eredő jogokat az épület, vagy berendezés tulajdonosa érvényesítheti, tehát az épület tulajdonosának megváltozása esetében – a jótállási időn belül – az új tulajdonos is érvényesíthet jótállást a javítást végző vállalkozással szemben. A vállalkozások egyúttal törekedjenek arra, hogy a fogyasztók hibabejelentése alapján tisztességesen, haladéktalanul sor kerüljön a panasz orvoslására.

**Összefoglalva: A lakásfelújítás, karbantartás többnyire költségigényes, szakértelmet igénylő tevékenység. Ez a fogyasztóktól is fokozott odafigyelést követel, hiszen nem tartozik a mindennapi életvitellel kapcsolatos tevékenységek körébe. A tudatosan, kellő figyelemmel eljáró fogyasztók sok bosszúságtól kímélhetik meg magukat, ha követik ajánlásunkat.**

Budapest, 2017. szeptember 4.

  
Dr. Baranovszky György  
elnök  
Budapesti Békéltető Testület

**A Budapesti Békéltető Testület**  
**4/2017. számú ajánlása**  
**a közüzemi szolgáltatások igénybevétele során**  
**követendő tudatos fogyasztói magatartásról**

*A közüzemi szolgáltatások köre magában foglalja a víziközmű-szolgáltatást, a távhőszolgáltatást, a villamos energia szolgáltatást, a földgáz-szolgáltatást, a kéményseprő-ipari közszolgáltatást, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást (szemétszállítást) is.*

***1.A villamos energia-, földgáz- és víziközmű-szolgáltatás esetében követendő fogyasztói magatartás***

**1.** Ingatlan megvásárlása esetén a fogyasztók **ne mulasszanak el egyeztetni** az előző tulajdonossal, hogy **van-e** bármilyen **díjhátralék!** Ha nem járnak el körültekintően és kiderül, hogy korábbról még tartozás áll fenn, bizonyos esetekben akár az is **előfordulhat**, hogy ezt **nekik kell kifizetniük!**

**2.** Társasházi- vagy lakásszövetkezeti ingatlan esetén **tájékozódjanak a fogyasztók** az ingatlanon fennálló esetleges **közös költség- vagy költségtartozásról!** Javasolt akár már az ingatlan adásvételi szerződésben kikötni azt, hogy az eladó köteles beszerezni a közüzemi szolgáltatók és a lakóközösség képviselője által kiállított úgynevezett „nullás igazolást” is, amely tanúsítja, hogy a lakáson nincsen tartozás!

**3.** Ne feledjék a fogyasztók, hogy a felhasználó személyében bekövetkező változást, így például a **tulajdonosváltást** a közüzemi szolgáltató által meghatározott módon és határidőn **belül be kell jelenteniük** (víziközmű-szolgáltatás esetén 30 napon belül, villamos energia- és földgázszolgáltatás esetén 15 napon belül)! Amennyiben ezen kötelezettségüknek a fogyasztók nem tesznek eleget, úgy adott esetben akár a **más által felhalmozott tartozásért is felelőssé tehetőek!**

**4.** Tartsák észben a fogyasztók, hogy a közüzemi szolgáltatóval aláírt **szerződés hiányában is meg kell fizetniük a szolgáltatás díját!** Közüzemi szolgáltatások esetén ugyanis a közüzemi szolgáltató és a lakossági felhasználó között általában már a szolgáltatás igénybevételevel is létrejön a közszolgáltatási szerződés! Így például, a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan esetében a víziközmű-szolgáltató és a lakossági felhasználó között a víziközmű-szolgáltatás igénybevételevel már létrejön a közszolgáltatási szerződés.

**5.** Ne mulasszák el a fogyasztók a mérőórák állapotát, működését, mérőállását időközönként ellenőrizni! **Ha az óra sérült vagy úgy látják, hogy az hibásan mér, haladéktalanul jelentsék be** ezt a közüzemi szolgáltatónál! Ne feledjék azt sem, hogy ha a fogyasztásmérő nem mér, hibásan mér vagy a hitelesítési ideje lejárt, az azon mért adatok nem képezhetik számlázás alapját! A fogyasztók joga egyúttal az is, hogy **kérjék a mérőóra hitelességi vizsgálatát!**

**6.** A **fogyasztó köteles a mérő állapotát megóvni, de nem mindenáron!** Nem lehet kötbért kiszabni e kötelezettség megsértésére hivatkozva akkor, ha a mérő például társasházi

folyosón, közös pincében vagy más egyéb, nem a fogyasztó kizárólagos őrizetében lévő helyiségben volt.

**7. Őrizzenek meg minden papírt** a fogyasztók - már az elejétől kezdve -, ami a mérővel kapcsolatos! Ez később fontos **bizonyíték** a kezükben. A szolgáltató ugyanis csak akkor hivatkozhat az óra sérülésére és szabhat ki kötbért, ha bizonyítani tudja, hogy sérülésmentes állapotban adta át.

**8. Ha mérőóra cseréje vagy -ellenőrzésre** kerül sor, ne hagyják azt őrizetlenül és ügyeljenek arra, hogy **a művelet a jelenlétükben történjen!** Bármilyen kifogásuk, észrevételük van, tüntessék azt fel a cseréről vagy ellenőrzésről készült jegyzőkönyvben és csak abban az esetben írják azt alá, ha annak tartalma megfelel a valóságnak.

**9.** Ne feledjék a fogyasztók, hogy **a fizetési késedelem** adott esetben a közüzemi **szolgáltatás korlátozásával**, sőt akár **megszüntetésével** is **járhat!** Ha fizetési nehézségük támadt, keressék meg az érintett közüzemi szolgáltatót az olyan, rendelkezésre álló lehetőségek feltérképezése érdekében, mint a fizetési haladék adása és a részletfizetés! Fontos tudni, hogy az egyeztetést nem a szolgáltatónak, hanem a fogyasztónak kell kezdeményeznie!

**10.** A közüzemi szolgáltatók által önként biztosított részletfizetés, és fizetési haladék lehetősége mellett **bizonyos esetekben** egyenesen kötelező a szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő fogyasztók (védendő fogyasztók) számára **részletfizetést, fizetési haladékot adni!** Kérjenek felvilágosítást ezért lehetőségeikről a fogyasztók a szolgáltatóknál!

**11.** Ne feledjék a fogyasztók, hogy **jogukban áll vitatni a számlát és azzal szemben kifogást emelni**, amelynek bizonyos esetekben akár halasztó hatálya is lehet a fizetésre! Földgáz szolgáltatásnál a kifogás bejelentésének a számla kifizetésére akkor van halasztó hatálya, ha a számlán elszámolt földgázmennyiség az előző év azonos időszakára vetített mennyiség 150%-át meghaladja. Villamos energia szolgáltatás esetében akkor érvényesül a kifogásnál a halasztó hatály, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző év azonos időszakában elszámolt mennyiség 150%-át meghaladja. Végül víziközmű-szolgáltatásnál a számlakifogás akkor halasztó hatályú, ha azt a fogyasztó még a fizetési határidő lejártát megelőzően közölte és a számlán feltüntetett mennyiség alapján számított havi fogyasztás az előző 12 hónap havi átlagfogyasztásának 150 százalékát meghaladja.

**12.** Vegyék figyelembe a fogyasztók, hogy ha tartozásukat a közüzemi szolgáltató már eladta egy harmadik fél vállalkozásnak, például egy **követeléskezelőnek**, úgy a továbbiakban már ez utóbbi céggel állnak kapcsolatban és **vele kell egyeztetniük** a fizetés menetéről, egyéb részleteiről! Ha vitatják a tartozás mértékét, ezzel kapcsolatos panaszukat is **a követeléskezelőnél** kell jelezniük!

## ***II.A villamos energia- és a földgáz szolgáltatás esetén még külön követendő fogyasztói magatartás***

**1.** Ne feledjék a fogyasztók, hogy már az is **szabálytalan vételezésnek** minősül, **ha a mérőóra, illetve a rajta elhelyezett beépítési zár** (plomba, zárógyűrű, hologramos matrica, stb.) **megsérül**, megrongálódik és ezt **nem jelentik** be a közüzemi szolgáltatónak! Ennek a következménye súlyos kötbér lehet. Ugyanakkor a fogyasztó szerződésszegését minden esetben a közüzemi szolgáltatónak kell bebizonyítania! Amennyiben a fogyasztók vitatják a

szabálytalan vételezést, úgy éljenek a törvényes lehetőségükkel, és ragaszkodjanak hozzá, hogy a szolgáltató az igazságügyi szakértői névjegyzékben szereplő szakértővel vizsgálta meg az órát!

**2.** Ha a közüzemi szolgáltató **két évnél régebbi tartozást követel, jelentsenek be a fogyasztók elévülési kifogást!** A villamos-energia kereskedő és a felhasználó közötti villamosenergia-vásárlási szerződésből, a földgázkereskedő és a felhasználó közötti földgázkereskedelmi szerződésből, valamint a földgázelosztó és a felhasználó között létrejött elosztóhálózat-használati szerződésből eredő polgári jogi igények két év alatt évülnek el. Tartsák észben ugyanakkor azt is, hogy az elévülés megszakítása (például: a tartozás elismerése, vagy a fizetési kötelezettség szolgáltatóval történő átütemezése) esetén az elévülés határideje újrakezdődik. Emellett nem számít bele az elévülési időbe az elévülés nyugvása, vagyis amikor a közüzemi szolgáltató menthető okból nem tudja az igényét érvényesíteni.

### ***III. A víziközmű-szolgáltatás esetén még külön követendő fogyasztói magatartás***

**1.** Annak tudatában járjanak el a fogyasztók, hogy a tulajdonukban lévő és az elszámolás alapjául szolgáló **fogyasztásmérő (mellékvízmérő) hitelesítéséről, illetve cseréjéről saját költségükön** kötelesek gondoskodni!

**2.** Amennyiben a fogyasztók **csőtörést vagy** bármilyen más okból bekövetkezett **vízelfolyást tapasztalnak, jelentsék be haladéktalanul** azt a szolgáltatónak! Ha a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat hibásodott meg és erre utaló jelet tapasztalnak a fogyasztók, kötelesek a víziközmű-szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni a hibát és az aktuális mérőállást, valamint gondoskodni a hiba haladéktalan kijavításáról is. Ez esetben a víziközmű-szolgáltató a bejelentést követő 5 napon belül helyszíni ellenőrzést végez. A helyszíni ellenőrzés lefolytatásakor a fogyasztók kötelesek együttműködni, továbbá a víziközmű-szolgáltató számára a hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon bemutatni, és a javítást számlával igazolni. A fogyasztók a javításról készült számlát őrizték meg, mert azt a víziközmű-szolgáltató felé is be kell nyújtani az ügyintézés során!

**3.** **Ellenőrizték** a fogyasztók **rendszeresen** a tulajdonukban lévő **házi ivóvíz- és szennyvízhálózat**, és a csatlakozó hálózat **műszaki állapotát is**, és gondoskodjanak az észlelt hibák kijavításáról haladéktalanul! Egy elfagyott vezeték vagy mérőóra ugyanis jelentős kiadást tud okozni! Különösen ügyeljenek erre a hétvégi házak, illetve a nyaralóként használt ingatlanok esetén, mert a téli időszakban gyakoriak a fagyás miatti meghibásodások, amelyeket a fogyasztók sokszor csak késve észlelnek, amikor már jelentős vízmennyiség szivárgott el a környezetbe.

**4.** Ne feledjék a kerttulajdonos fogyasztók, hogy **a kerti locsolás céljára** felhasznált vízmennyiség mérésére **külön fogyasztásmérőt (locsolásmérőt) is** felszereltethetnek a locsolóvezetékre! Ez esetben a külön erre eső szennyvízdíjat (csatornadíjat) nem kell megfizetni, hanem csak a vízdíjat!

### ***IV. A kéményseprő-ipari közszolgáltatás esetén követendő fogyasztói magatartás***

**1.** Kéményseprő-ipari közszolgáltatás esetén kizárólag az első két alkalommal történő kéményellenőrzés az ingyenes! Ugyanakkor, ha a kéményseprő-ipari közszolgáltató ezek

alkalmával nem tudott bejutni az ingatlanba, **a harmadik ellenőrzést már csak díj ellenében köteles biztosítani!**

**2.** Az ellenőrzés időpontjáról szóló értesítésnek szigorú előírásai vannak, amelyeket, ha nem tart be a szolgáltató, az adott esetben **megalapozatlanná teheti részéről a harmadik ellenőrzés díjának követelését!** Így például a második ellenőrzés időpontjáról sorszámozott, lakcímre szóló, szigorú számadású bizonylaton kell az értesítést megadni a fogyasztóknak.

**3.** Ne feledjék a fogyasztók, hogy **az ingatlan használója köteles együttműködni** a kéményseprő-ipari közszolgáltatóval és ennek keretében biztosítani, hogy a **kötelező ellenőrzésre, vizsgálatra sor kerülhessen!** Ha ezt elmulasztják - bizonyos esetekben - a tűzvédelmi hatóság akár **harmincezer forintos bírságot** is kiszabhat rájuk!

**4.** Lakásfelújítást, -korszerűsítést annak tudatában végezzenek a fogyasztók, hogy az **új égéstermék-elvezető beszerelésénél** adott esetben **kötelező lehet külön kéményseprő-ipari nyilatkozat** beszerzése! Vegyék figyelembe ezt a körülményt is a fenti munkálatok végzésekor!

#### *V.A távhőszolgáltatás esetén követendő fogyasztói magatartás*

**1.** Tartsák észben a fogyasztók, hogy távhőszolgáltatás esetén a lakóközösségen múlik, hogy hogyan osztják szét egymás között a díjakat, hiszen a távhőszolgáltató **a tulajdonosok által meghatározott és megadott, közös képviselő által jelentett arányok szerint bocsátja ki a számlákat.** A fogyasztók joga ebben az esetben, hogy a lakóközösség képviselőjével egyeztetett időpontban és helyen betekintsenek azokba az iratokba, amelyekből kiderül számukra a díjmegosztási arányok számításának módja. A fogyasztók a távhő-szolgáltatók felé maguk is jelezhetik, ha tájékoztatást szeretnének a díjszétosztás módjáról és a külön rájuk vonatkozó díjszétosztási arányról: ezeket az információkat meg kell kapniuk!

**2.** Fontos tudni azt is, hogy ha egy új lakóközösségbe költözik a fogyasztó, úgy **a tulajdonosváltással egyidejűleg már a változás időpontjától neki kell megfizetnie a távhő díját!** A régi és az új tulajdonos - a közös képviselő egyidejű értesítése mellett - köteles bejelenteni a távhő-szolgáltatónál a tulajdonos-változást, az attól számított tizenöt napon belül!

**3.** Amennyiben vitatnák a kiszámlázott távhő díját a fogyasztók, úgy minden esetben a lakóközösség, így például **a társasház közös képviselőjénél vagy a lakásszövetkezet vezetőségénél tudják kezdeményezni a díjszétosztási arányok módosítását** a távhőszolgáltató felé. Ha nem került sor ezek megosztására, úgy az épületben lévő egyes épületrészek légtérfogata arányában történik a lakók között az elfogyasztott távhőmennyiség szétosztása és megfizetése.

**4.** Ha a fogyasztók esetleg azt tapasztalnák a lakásukon belül, hogy a ma már mindenhol elterjedt fűtési költségmegosztó, esetleg a költségmegosztóra felszerelt **plomba megsérült,** arról haladéktalanul **tájékoztassák a lakóközösség képviselőjét** írásban! Ez esetben a költségmegosztó, illetve a felszerelt plomba pótlásának költségét a fogyasztók kötelesek állni!

**5.** Ne feledkezzenek el arról sem a fogyasztók, hogy **kötelességük beengedni a szolgáltató embereit,** ha arra szükség van a mérők leolvasása vagy ellenőrzése érdekében. Az

ellenőrzésre – a veszélyhelyzetet kivéve – csak munkanapokon van mód, reggel 8 és este 20 óra között. Mivel egyre több a visszaélés és előfordul, hogy egyesek a szolgáltató embereinek adják ki magukat, a fogyasztók mindig **kérjék el** az ellenőrzést végző személy **fényképes, kifejezetten az ellenőrzésre feljogosító igazolványát!**

**6.** Azt se feledjék a fogyasztók, hogy ha a lakásba való bejutást nem biztosítják – kétszeri írásbeli, eredménytelen felszólítást követően – a távhő-szolgáltató akár gyorsított bírósági eljárást, ügynevezett nemperes eljárást is igénybe vehet **a lakásba való bejutás** érdekében, és azt **jogi úton is kikényszerítheti!**

**7.** Nem árt tudni azt sem, hogy leolvasásnál, valamint a plomba és a költségmegosztók ellenőrzésénél - hasonlóan, mint a földgáz-, villamos energia- és a víziközmű-szolgáltatásnál - **kötelező jegyzőkönyvet is felvenni**, amelyet a fogyasztónak is meg kell kapnia, sőt, abban jelezhetik az esetleges kifogásaikat!

#### ***VI. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás esetén követendő fogyasztói magatartás***

**1.** Ne hagyják figyelmen kívül a fogyasztók azt, hogy **a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást (szemétszállítást) kötelesek igénybe venni!**

**2.** Ha esetleg nem használják a szóban forgó ingatlant huzamosabb ideig, **tájékozódjanak a települési önkormányzatnál a szolgáltatás szüneteltetésének lehetőségeiről!** Az ingatlanhasználó részéről történő szüneteltetés lehetséges eseteit ugyanis a települési önkormányzat képviselő-testülete állapítja meg, önkormányzati rendeletben.

**3. Kövessék nyomon** a fogyasztók gondosan a közszolgáltatási díjról érkező **számlákat** és vessék össze egymással azok fizetési időszakait, így elkerülve, hogy ugyanazt az összeget kétszer is befizessék!

**4.** Ne feledkezzenek el arról, hogy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj rendezésének elmulasztása esetén a díjhátralék, az esetleges késedelmi kamat és a behajtás egyéb költségei – a többi közüzemi szolgáltatástól eltérően – **adók módjára behajtandó köztartozásnak** minősülnek! A tartozás behajtását ennek megfelelően a Nemzeti Adó- és Vámhivatal végzi, a behajtásra csak akkor van lehetőség, ha a fogyasztót igazolható módon felszólították a késedelmes fizetés teljesítésére és annak elmulasztása jogkövetkezményeire. Azt se feledjék, hogy ha az ingatlant magánszemély használja, a fizetési felszólításról szóló értesítés csak a hozzájárulása esetén történhet elektronikusan, és egyébként azt postai úton, ajánlott szolgáltatás igénybevételével kell teljesíteni.

**5.** Ha az adott ingatlant többen is lakják, annak tudatában járjanak el a fogyasztók, hogy a közösen használt ingatlan esetében a lakáshasználók, illetve **a lakást birtoklók egyetemlegesen felelnek** a díj megfizetéséért. Közös tulajdonú ingatlan esetében ugyancsak egyetemleges a háztartásban életvitelszerűen élő tulajdonosok felelőssége. Ez azt jelenti, hogy a szolgáltató bármelyik tulajdonostársától vagy használótól követelheti a díjat az ott lakóktól, akik egymás szerződésességéért is felelnek!

Indokolás:



A Budapesti Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) a fogyasztók és a vállalkozások közötti gyakori és jelentős problémákkal kapcsolatos információkat közzéteszi, és ezek mellé ajánlásokat tesz arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetők el, vagy oldhatóak meg anélkül, hogy a felek között hosszú ideig elhúzódó jogvitára kerülne sor.

A közüzemi szolgáltatások alapvető fogyasztói szükségleteket elégítenek ki, az ezen ügyekkel kapcsolatos jogviták a fogyasztók széles körét érintik, erre tekintettel az elvárható, körültekintő fogyasztói magatartás kialakítása alapvető fontosságú e körben.

I. A Testülethez érkező kérelmekből megállapítható, hogy a közüzemi szolgáltatások vonatkozásában sokszor probléma forrása, hogy a szolgáltatást igénybe vevő **felhasználó személyében bekövetkező változást nem jelentik be** a felek a jogszabályokban előírt határidőn belül. Egyúttal a Testület a fogyasztói jogviták rendezésére irányuló feladatai ellátása során azt is tapasztalta, hogy a fogyasztók az ingatlan adásvételi szerződések megkötésekor nem járnak el mindig kellően körültekintően, és nem tájékoznak például arról, hogy az eladónak van-e díjhátraléka a közszolgáltatóknál.

Öröklés esetén pedig el kell járnia az örökösnek a szerződésnek a nevére történő átvezetése érdekében a közüzemi szolgáltatónál. Ennek elmaradása ugyanakkor nem mentesíti az örököst a szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettség teljesítése alól.

Fontos megjegyezni, hogy **szerződés aláírása nélkül is létrejön a közüzemi szerződés** a lakossági felhasználó és a közüzemi szolgáltató között, önmagában azáltal, hogy a fogyasztó a szolgáltatást igénybe veszi. A felhasznált energia vagy szolgáltatás díját meg kell fizetniük a fogyasztóknak ez esetben is. Megfigyelhető, hogy sokszor abban a téves feltevésben vannak, hogy amíg nem írnak alá szerződést a közszolgáltatókkal, addig fizetési kötelezettségük sem keletkezhet, ez azonban nem igaz.

Külön kiemелendő, hogy **a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás (szemétszállítás) igénybevételére** az ingatlan használójának **jogszabályi kötelezettsége áll fenn**. Az ingatlan használója abban az esetben is köteles megfizetni a közszolgáltatási díjat, ha nem jött létre a felek között erre vonatkozóan külön szerződés, és hulladék sem keletkezett az ingatlanban. Amennyiben az ingatlan használója huzamosabb ideig nem használja az ingatlant, úgy kérelmezheti az adott önkormányzati rendeletben meghatározott esetekben a szolgáltatás szüneteltetését. A szünetelés szolgáltató általi engedélyezése esetén annak időtartama alatt nem áll fenn díjfizetési kötelezettsége az ingatlan használójának. Fontos tudni, hogy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételéért az ingatlanhasználót terhelő díjhátralék és az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamat, valamint a behajtás egyéb költségei adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülnek.

II. Számos panaszt nyújtanak be a fogyasztók egyúttal a Testülethez a közszolgáltatás korlátozása vagy a felhasználási hely szolgáltatásból történő kikapcsolása miatt. A fizetési késedelem a fogyasztó szolgáltatásból történő kikapcsolását, vagy a szolgáltatás korlátozását vonhatja maga után, amely azzal jár, hogy ha szeretné a szolgáltatást újra igénybe venni, úgy nem csak a meg nem fizetett, lejárt esedékességű tartozásait kell kiegyenlítenie a szolgáltató felé, hanem **a szolgáltatás visszakapcsolásával járó költségeket is**. A közszolgáltatók fizetési késedelem esetén csak a jogszabály által meghatározott feltételek együttes fennállása esetén korlátozhatják szolgáltatásukat, vagy kapcsolhatják ki az ellátásból a lakossági fogyasztókat. Ennek elkerülése érdekében a fogyasztók **kérelmezhetik a szolgáltatóktól**

**fizetési haladék vagy részletfizetés engedélyezését**, amennyiben a számlatartozás kiegyenlítése nehézséget okoz számukra. Sőt, a szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő fogyasztóknál (védendő fogyasztók) pedig bizonyos feltételek esetén nem csak a szolgáltató önnön vállalásán múlik a részletfizetés, fizetési haladék adása, hanem az jogszabály folytán kötelező.

A villamos-energia és a földgáz-szolgáltató a lakossági fogyasztó szolgáltatásból való kikapcsolását fizetési késedelem esetén csak abban az esetben jogosult kezdeményezni, ha a fogyasztó fizetési késedelme a 60 napot meghaladja, a fogyasztó által fizetési haladék vagy részletfizetés kérelmezésére irányuló egyeztetés nem vezetett eredményre, valamint a szolgáltató legalább kétszer írásban értesítette a fogyasztót a tartozásról, és a kikapcsolás lehetőségéről, valamint a lakossági fogyasztók figyelmét felhívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat megillető kedvezményekre, és az előrefizetős mérő felszerelésének a lehetőségére is. Lakossági fogyasztók esetén nem kerülhet sor a kikapcsolásra munkaszüneti napokon, ünnepnapon, munkaszüneti napot vagy ünnepnapot közvetlenül megelőző munkanapon, valamint külön jogszabályban meghatározott pihenőnapon.

Víziközmű-szolgáltatás esetén a szolgáltatás korlátozására vagy felfüggesztésére van lehetősége a vállalkozásnak, ha a lakossági fogyasztó 60 napot meghaladó fizetési késedelembe esik, vagy hitelesítéssel nem rendelkező mellékvízmérőt működtet, továbbá, ha nem teszi lehetővé a mellékvízmérő leolvasását a szolgáltató részére. A lakossági fogyasztót ez esetben is legalább két alkalommal fel kell szólítani írásban a szolgáltatónak a fizetési kötelezettsége teljesítésére, és a szolgáltatás korlátozásának, illetve felfüggesztésének lehetőségére is. A víziközmű-szolgáltatónak az illetékes népegészségügyi szervet is értesítenie kell a fentiekről, ez további feltétel.

III. Sok fogyasztói kérelem érkezik a Testülethez a mérőórák meghibásodásával, megsérülésével, megrongálódásával kapcsolatos jogviták rendezése érdekében is. Ezekben az esetekben a szolgáltatók a mérőóra meghibásodása esetén a hibás méréssel érintett időszakra vonatkozóan a jogszabályban előírt módon számítják ki a fogyasztás mennyiségét. **Szabálytalan vételezés esetén** a jogszabályban meghatározott mértékű kötbért szabhatnak ki a szolgáltatók a fogyasztókra, ugyanakkor **a felhasználó szerződésességét bizonyítaniuk is kell**, ennek hiányában a kötbérigény nem megalapozott. Amennyiben a mérőóra olyan helyen található az ingatlanon belül, vagy kívül, hogy az nem kizárólag a fogyasztó őrizedében van (pl. a társasház közös helyiségében, lépcsőházban), úgy a mérőórán észlelt külső beavatkozás esetén a közüzemi szolgáltató nem állapíthat meg jogszerűen kötbérfizetési kötelezettséget a fogyasztó terhére méretlen vételezés lehetővé tétele miatt, mivel nem kizárólag a fogyasztó férhetett hozzá a mérőórához. A mérőóra meghibásodása vagy hitelesítési idejének lejárta esetén annak adatai nem képezhetik számlázás alapját. Ilyen esetekben a szolgáltatók a számlázás alapjául szolgáló fogyasztást a jogszabályokban és az üzletszabályzatukban meghatározott, egyéb módon számítják.

Előfordult például olyan eset a Testület gyakorlatában, amelyben a fogyasztó a vízóra kerti aknában történő cseréjekor észlelte, hogy a mérőóra által mutatott mennyiség eltér a korábbi fogyasztásainak mennyiségétől. A vízóra cseréjét a közműszolgáltató vállalkozás munkatársai végezték, azonban a fogyasztó a mérő leszerelését megelőzően nem olvasta le a mérő által mutatott fogyasztást. A leszerelt vízmérő vonatkozásában sajnos már nem volt lehetőség a hitelességi vizsgálat elvégzésére, így a fogyasztónak meg kellett fizetnie a mérő által mutatott fogyasztás ellenértékét, azonban a szolgáltató méltányosságból kamatmentes részletfizetést

engedélyezett a fogyasztó részére a tartozás megfizetésére. A már **leszerelt mérőóra hitelességi vizsgálatára** tehát **nincs mód**, a fogyasztóknak ezért a leszerelést megelőzően kell leolvasniuk a mérőóra állását, és ha rendellenes értéket észlelnek, úgy még a leszerelést megelőzően kérelmezzék a szolgáltatótól a mérőóra hitelességi vizsgálatát. Amennyiben a hitelességi vizsgálat azt állapítja meg, hogy a mérőóra nem működik megfelelően, úgy az azon mért adat nem képezheti számlázás alapját. A vizsgálat költsége a fogyasztót csak abban az esetben terheli, ha a mérőóra a vizsgálaton megfelelt, azaz megfelelően működik.

IV. A vízfolyással, csőtöréssel kapcsolatos panaszokban a fogyasztók rendszerint a szolgáltatók által kibocsátott nagy összegű számlákat kifogásolják. A fogyasztók a nagy összegű számlák kiegyenlítésének nehézsége esetén **kérhetik** a szolgáltatóktól **fizetési haladék vagy részletfizetés engedélyezését**, elképzelhető ugyanis, hogy ezt a lehetőséget biztosítja önként a víziközmű-szolgáltató. Sőt, a szociálisan rászoruló, vagy fogyatékkal élő fogyasztók (védendő fogyasztók) esetében ez egyenesen kötelező!

Ha a víziközmű-szolgáltató a fogyasztásmérő leolvasása vagy cseréje alkalmával, illetve az ellenőrzése során észleli a házi, illetve csatlakozó ivóvíz- és szennyvízhálózat meghibásodását, arról lehetőleg a helyszínen tájékoztatja a fogyasztót, vagy ha az akadályba ütközik, úgy telefonon vagy írásban értesíti az észlelt hibáról, továbbá a teendőiről is. Ha a fogyasztó észleli a hibát, úgy az ő kötelezettsége, hogy haladéktalanul tájékoztassa arról a víziközmű-szolgáltatót, az aktuális mérőóra-állás megjelölésével, egyúttal köteles a hiba kijavításáról is gondoskodni. A javítást számlával kell igazolnia a fogyasztónak, és a helyszíni ellenőrzés során együtt kell működnie a szolgáltatóval! A helyszíni ellenőrzés során rögzíteni kell, hogy a meghibásodás következtében elfolyt ivóvíz a szennyvíz törzshálózatba jutott-e vagy a környezetben szivárgott el.

Ha a helyszíni ellenőrzés megállapítja a házi ivóvízhálózatból a környezetbe történő elszivárgás tényét, a meghibásodási időszakban elvezetett szennyvíz mennyiségét – közműves szennyvízmennyiség-mérő alkalmazása hiányában – a meghibásodás bejelentését megelőző utolsó mérőleolvasás időpontját megelőző 12 hónap összes ivóvízfogyasztásából az egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás időtartama alatt eltelt napok számának szorzataként kell meghatározni. A meghibásodás időszakának a bejelentés dátumát megelőző utolsó mérőleolvasás időpontjától a hiba kijavításának napjáig, de legfeljebb a bejelentést követő 30. napig terjedő időszakot kell tekinteni. A meghibásodás idejére számított szennyvíz mennyisége nem lehet több, mint a fogyasztásmérő által mért ivóvíz mennyisége.

Fontos, hogy a fogyasztók vízfolyás, csőtörés esetén a fentieknek megfelelően járjanak el, mert ha nem így tesznek, úgy nem részesülhetnek abban a jóváírásban, amely bizonyos feltételek esetén jár a szennyvízdíj vonatkozásában. Kerttulajdonos fogyasztóknak célszerű továbbá a locsolásra felhasznált víz mennyiségének mérésére külön vízmérőt (locsolásmérő) felszereltetni, így az ezen mért vízmennyiség után még **nem kell külön szennyvízdíjat is fizetniük**.

V. Kéményseprő-ipari szolgáltatások esetében a szolgáltató ellenőrzési feladatainak ellátásával, az ellenőrzésekről történő értesítés szabályszerűségével, valamint a kéményseprő-ipari nyilatkozatok kiadásával kapcsolatos jogviták a leggyakoribbak a Testülethez érkező kérelmek tanúsága szerint. A fogyasztók jogszabályban meghatározott gyakorisággal kötelesek lehetővé tenni a tulajdonukban álló vagy az általuk használt ingatlanban az ellenőrzés elvégzését. Sok panaszt nyújtottak be a fogyasztók az értesítésekkel kapcsolatos

jogsérelmekre hivatkozva, amely esetekben a szolgáltató nem megfelelő módon értesítette a fogyasztókat az ellenőrzés időpontjáról, vagy a fogyasztó otthon tartózkodott, de a szolgáltató munkatársa nem kísérelte meg az ellenőrzés elvégzését. A szolgáltató a munkálatok időpontjáról legalább 15 nappal korábban hirdetmény útján értesíti az ingatlan használóját, ezzel egyidejűleg a honlapján is elhelyezi az értesítést. Amennyiben az első értesítést követően nem sikerül a munkálatokat elvégezni, úgy a második értesítés sorszámozott, lakcímre szóló, szigorú számadású, kétpéldányos bizonylaton nyilvántartott okirat egy példányán:

- ajánlott postai küldeménynel,
- tanúval vagy fényképfelvétellel igazolt, postaládában, annak hiányában kapura vagy bejárati ajtóra jól látható módon elhelyezett értesítéssel,
- a társasház közös képviselője, lakásszövetkezeti lakóépület esetén a lakásszövetkezet elnöke útján,
- személyesen – az értesítés megtörténtét az értesített személy vagy ennek hiányában tanú aláírásával igazolva –, vagy
- a társasházban, lakásszövetkezeti lakóépületben elhelyezett – a társasház közös képviselője, a lakásszövetkezet elnöke által előzetesen igazoltan átvett – hirdetményel történik.

Amennyiben a második értesítés sem vezet eredményre, és nem végezhető el az ellenőrzés, úgy **a harmadik kiszállás esetén külön díjat számít fel a szolgáltató.** Amennyiben azonban a szolgáltató az ellenőrzés időpontjáról nem a fenti szabályok betartása mellett értesítette a fogyasztókat, vagy a fogyasztó otthon tartózkodott, de ennek ellenére a szolgáltató munkatársa nem kísérelte meg az ingatlanba történő bejutást, úgy a szolgáltató jogszerűtlenül számlázza ki a harmadik alkalommal elvégzett ellenőrzés külön díját. Ez esetben a fogyasztók éljenek kifogással, vagy forduljanak békéltető testülethez a jogvita rendezés érdekében! A kéményseprő-ipari tevékenység ellátásának szakmai szabályairól szóló 21/2016. (VI.09.) BM rendelet szerint **az ingatlan tulajdonosának vagy használójának kötelezettsége, hogy biztosítsa a szolgáltató részére az ingatlan érintett helyiségeibe való bejutást**, a padlástérbe vagy tetőhéjazat fölé történő feljutást, valamint a tisztítónyílás és összekötőelem biztonságos megközelítésének lehetőségét, az összekötőelem tisztíthatóságát, elsősorban annak bonthatóságával vagy tisztítónyílások kialakításával. Ezen felül az ingatlan tulajdonosának vagy használójának kell biztosítania a munkálatok elvégzése során keletkező hulladék (pernye, törmelék) összegyűjtésére alkalmas gyűjtőedényt, valamint az égéstermék-elvezető kiégetése alkalmával megfelelő mennyiségű vizet is. A gáztüzelő berendezés beindítása, és a szükséges dokumentumok rendelkezésre bocsátása ugyancsak az ingatlan tulajdonosának vagy használójának a feladata.

A kéményseprő-ipari tevékenységről szóló törvény (Kstv.) végrehajtására kiadott 99/2016. (V.13.) Kormányrendelet szerint, ha az ingatlan használója a szolgáltató által észlelt, és az ellenőrzés során készült dokumentumban rögzített szabálytalanságot a következő ellenőrzés időpontjáig nem szünteti meg, úgy a szolgáltató ismételten felhívja az ingatlan használóját a kötelezettség teljesítésére, és a szabálytalanság megszüntetésére, amennyiben ez sem vezet eredményre, úgy értesíti a tűzvédelmi hatóságot (első fokon ez a katasztrófavédelmi kirendeltség).

VI. Távhőszolgáltatás igénybevétele esetén a fogyasztók sok esetben közvetlenül a távhőszolgáltatóval vagy a költségmegosztási szolgáltatást végző vállalkozással szemben nyújtanak be kérelmet a Testülethez. Ugyanakkor távhőszolgáltatás esetén **a jogviszony a**

**társasház vagy lakásszövetkezet és a szolgáltató(k) között jön létre**, nem pedig a lakás használója és a szolgáltató(k) között. A hivatkozott szolgáltatókkal szembeni kérelem benyújtására így a társasház vagy lakásszövetkezet jogosult.

VII. Emellett több panasz is érkezett a Testülethez olyan ügyekben, amikor a közszolgáltató a fogyasztóval szembeni követelését már követeléskezelő cég részére engedményezte. Ilyen esetekben a fogyasztónak a tartozását már az új jogosult részére kell megfizetnie, vagy ha vitatja azt, úgy az új jogosulttal kell a jogvitát rendeznie. **Követelés engedményezése esetén** a békéltető testületi eljárást is **az új jogosulttal szemben** kell megindítani a fogyasztónak!

VIII. Ha a közszolgáltató a fogyasztóval szembeni követelésének érvényesítése érdekében **fizetési meghagyás** kibocsátását kéri a közjegyzőtől, úgy a **fogyasztó** azzal szemben a kézhezvételétől számított **15 napon belül ellentmondással élhet**, ha nem ért egyet a követeléssel, vagy annak összegével.

IX. Az említett problémák sok bosszúságot, és többletkiadást okozhatnak a fogyasztóknak, ezért vegyék figyelembe a fogyasztók a fentiekben írtakat, amikor a közszolgáltatásokat igénybe veszik, a szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyintézés során járjanak el körültekintően, továbbá fizetési nehézség vagy egyéb váratlan helyzet esetén használjanak ki minden olyan jogszabály nyújtotta lehetőséget, amely kedvezőbbé teszi helyzetüket.

Budapest, 2017. október 24.



Dr. Baranovszky György  
elnök  
Budapesti Békéltető Testület

**A Budapesti Békéltető Testület  
1/2018. számú ajánlása  
a parkolási szolgáltatás kapcsán  
elvárt fogyasztói és szolgáltatói magatartásról**

**I. Ajánlás a parkolási szolgáltatást igénybe vevő fogyasztók számára**

**1. Minden esetben járjanak el körültekintően a fogyasztók, ha járművükkel várakozásra készülnek, és figyeljék az erre vonatkozó tájékoztatást adó közúti jelzőtáblákat.** Ez különösen azért fontos, mert a KRESZ szerinti „Várakozási övezet zóna” jelzőtábla hatálya a „Várakozási övezet zóna vége” jelzőtábláig tart, azaz egy teljes zónát jelöl ki mely területen belül az egyes útszakaszok illetve várakozóhelyek előtt külön – a zónára utaló – tájékoztató tábla nem kerül kihelyezésre. A zónán belül csak a várakozás módjára utaló jelzőtáblákat helyezik el. A várakozási övezet zóna táblák a zónába bevezető útszakaszok elején találhatóak, a „Várakozási övezet zóna vége” jelzőtáblát a zónából kivezető út végén helyezik el. Nem kizárt, hogy a jelzőtáblát a járművel elhagyva az útkereszteződés után újabb zóna kezdődik és ismét „Várakozási övezet zóna” jelzőtáblával találkozhatunk. Ekkor számítani kell arra, hogy másik várakozási övezetbe léptünk.



**2. Amennyiben az adott zónában a parkolás valamilyen feltételhez kötött, azt kiegészítő táblán is jelezni kell!** Azaz nem biztos például, hogy akár egy kisteherautóval is lehet ott várakozni, ahol egyébként az a személygépjárműveknek megengedett.

**3. Sok helyen a parkolás maximális ideje korlátozott, azaz pl. csak 1-2 órán keresztül lehet csak igénybe venni a parkolóhelyet. Ezen időtartam lejártával el kell hagyni a parkolóhelyet. A parkoló-automaták nem adnak ki a maximális várakozási időnél hosszabb időtartamra parkolójegyet, a mobilparkolás pedig a maximális várakozási idő elteltével leáll. Különösen ügyeljenek ezért mobilparkolásnál és mindig fordítsanak figyelmet a szolgáltatótól kapott üzenetekre. Az adott várakozási helyre vonatkozó maximális várakozási időt a zónatábla vagy a várakozóhely tábla kiegészítő táblája jelzi.**

**4. A jogszabály meghatározza a minimálisan fizetendő várakozási díjat, így hiába csak 5 vagy 10 percre álltak meg a fogyasztók, előfordulhat, hogy ennél hosszabb időre kell megfizetni a díjat.** A minimálisan fizetendő várakozási díj az adott várakozási területen érvényes egy órai díj alapján számított 15 perctől 1 óráig terjedhet.

**5. A várakozási díj mértékét a helyi önkormányzat (a fővárosban a fővárosi önkormányzat) rendeletében határozza meg, így az ország különböző területein eltérő díjakkal találkozhatnak az autósok. Mindig győződjenek meg arról, hogy a megfelelő összeget, és a megfelelő módon fizetik meg!** Ugyanis, ha nem megfelelő díjzónára történt a fizetés, akkor az pótdíjfizetést von maga után, és nem csak a díjzónák közötti különbséget kell megfizetni.

**6. Várakozási díj a "Parkolj és utazz" (P+R) közúti jelzőtáblával megjelölt várakozási területen ugyan nem állapítható meg, azonban amennyiben a várakozási terület őrzését többlétszolgáltatásként biztosítják, ezért a többlétszolgáltatásért őrzési díj szedhető. A gépjármű elhagyása előtt győződjön meg a fogyasztók, hogy az adott területen kell-e őrzési díjat fizetni!**

**7. Számoljanak a fogyasztók azzal, hogy nem áll rendelkezésre türelmi idő a jegyváltásra! A várakozási jogosultság megszerzésének a megállást követően haladéktanul eleget kell tenni. Ha a jármű díjfizetési kötelezettség alá eső várakozási területen díjfizetés nélkül várakozik, vagy a kifizetett várakozási időt egy óránál rövidebb időre történt fizetés esetén 5 perccel, egy órára vagy annál hosszabb időre történt fizetés esetén legalább 15 perccel túllépik, várakozási esetenként egy órai várakozási díjat, továbbá pótdíjat kell fizetni. A vállalkozások az 5, illetve 15 perces türelmi időt az utolsó érvényesen megváltott parkolójegyre képest vizsgálják, így a parkolójegy újraváltásával az 5 perces türelmi időt 15 percesre hosszabbítani nem lehet. Nem a várakozás ideje számít tehát, hanem az utolsó parkolójegy érvényességi idejének hossza.**

**8. A díjfizetési kötelezettség alá eső várakozási területen díjfizetés nélkül várakozó járműre ugyanazon a várakozási területen egy naptári napon belül pótdíj csak egyszer szabható ki. Ha a várakozási területen a várakozás csak meghatározott időtartamig engedélyezett, és a díjfizetés nélküli várakozás ezt meghaladóan történik, a pótdíj megfizetése nem mentesít a külön jogszabály alapján kivetett bírság megfizetése alól. Fontos előzetesen tájékozódni abban az esetben is, ha a fogyasztó viszonylag hosszabb időre szeretné leparkolni a járművét. Ha azt véletlenül fizetős várakozóhelyen teszi, úgy egyrészt pótdíjat lesz köteles fizetni, mely, amennyiben a jármű ugyanott marad, naptári naponként csak egyszer szabható ki. Emellett azonban külön bírságot kell fizetni akkor, ha a várakozás időtartama az adott helyszínen korlátozott. Ez utóbbi bírság megfizetése alól a pótdíj megfizetése nem mentesít, ez két különböző szankció.**

**9. Nem szabható ki pótdíj a külön törvényben feljogosított hatóság által kerékbilincssel rögzített járműre. Ha mégis pótdíj kiszabására került sor a parkolás-üzemeltető részéről, mindenképpen járjanak utána ezért, hogy melyik szankcióra mikor került sor!**

**10. Mobilparkolás esetén is járjanak el körültekintően a fogyasztók. Településenként, a fővárosban pedig kerületenként eltér az, hogy véletlen karakter-tévesztés esetén adnak-e mentesülési lehetőséget a pótdíj alól. Ne bízzanak meg feltétel nélkül a mobilparkolást segítő applikációkban sem, hanem ellenőrizzék a zónakód helyességét, alkalmanként előfordul ugyanis, hogy az automatikusan felkínált zónakód nem a várakozás helyének megfelelő zónára vonatkozik, amely tévesztésnek ugyanúgy pótdíj lesz a vége.**

**11. Ha már megtörtént a pótdíjazás, jó, ha tudják, hogy a várakozási díj és a pótdíjfizetési kötelezettség egy év alatt évül el. A várakozási díj és a pótdíj után késedelmi kamat nem követelhető.**

**12. A gépjármű üzemeltetője a nyilvántartott adataiban bekövetkezett változásokat – így különösen a gépjármű eladását, a lakcímében történő változást - a gépjárműnyilvántartási szervhez mindenképpen haladéktalanul jelentse be! A gépjárműnyilvántartási szervek jelenleg a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatalai. A díj- és pótdíjfizetési felszólítást a várakozási terület díjfizetés nélküli**

használatának időpontjától számított 60 napos jogvesztő határidőn belül a jármű üzemtartója részére postai küldeményként, vagy más egyéb igazolható módon meg kell küldeni. Ha ez nem történik meg, akkor nem követelhető a díj és pótdíj. Azonban a 60 napos jogvesztő határidő nem alkalmazható abban az esetben, ha a gépjármű üzemtartója elmulasztotta bejelenteni a nyilvántartott adatokban bekövetkezett változást, és ezért a fizetési felszólítás nem a tényleges üzemtartó részére került megküldésre.

**13. Amennyiben ellopják a gépjárművet, azt haladéktalanul jelentsék be a rendőrségnek!** Ennek a parkolási díjak, pótdíjak tekintetében annyiban van jelentősége, hogy a jármű üzemtartója mentesül a várakozási díj és pótdíj megfizetése alól, ha a jármű a díjfizetés nélkül történt várakozást megelőzően jogellenesen került ki a fogyasztó birtokából, aki igazolja, hogy a jogellenességgel összefüggésben kezdeményezte a megfelelő hatóság eljárását.

## **II. Ajánlás a fővárosi parkolási szolgáltatást igénybe vevő fogyasztók számára**

**1. Nagyon fontos, hogy a parkolójegyet a várakozás megkezdését követően haladéktalanul meg kell váltaniuk a fogyasztóknak. Törekedjenek arra, hogy a parkoló-automatából váltott jeggyel a járművükhöz mielőbb visszaérjenek, mobilparkolás esetén pedig a visszaigazoló SMS megérkezéséig ne hagyják el a járművüket, várják azt meg.** Mobilparkolás esetén előfordulhat valamilyen rendszerhiba, vagy elfogyhat a feltöltött egyenleg is, ezért is meg kell várni és ellenőrizni kell az érkező SMS-t, hiszen lehet, hogy pont arról kap tájékoztatást az autós, hogy jelenleg nem tudja mobilfizetéssel kiegyenlíteni a parkolási díjat. Ebben az esetben is fizetni kell a várakozásért, tehát keresni kell egy automatát, és onnan megváltani a parkolójegyet.

**2. Tartsák észben a fogyasztók, hogy a parkoló-automatából váltott jegyet az első szélvédő mögött, kívülről jól láthatóan kell elhelyezniük úgy, hogy az érvényességi idő jól olvasható legyen.** Ez megkönnyíti a vállalkozások ellenőreinek munkáját, és sok bosszúságtól kímélhetik meg magukat a fogyasztók, ha ellenőrzik a jármű elhagyásakor a szelvény olvashatóságát. **A korábbi szabályozástól eltérően nincs helye utólagos bemutatásnak, és nem mentesülhetnek a fogyasztók a pótdíj megfizetése alól akkor, ha az érvényes parkolójegyet nem megfelelően helyezték el a gépjárműben.** (Például a jegy leesett, másik papír rácsúszott vagy valami eltakarja.)

Ugyanakkor nem kell a szélvédő mögé tenni a megváltott parkolójegyeket azokon a területeken, ahol az új, a gépjárművek rendszámát is elkérő automaták működnek (például XIV. kerület, vagy a IX. kerület bizonyos részein). Ezek esetében a várakozási díj megfizetése már a parkolójegy megváltásával megtörténik, amennyiben az adott fizető-várakozóhelyen elhelyezett parkolójegy-kiadó automatákon a gépjármű forgalmi rendszáma elektronikusan rögzítésre került és a jegyet megváltják.

**3. A gépjármű üzemben tartója mentesül a külön jogszabályban meghatározott pótdíj megfizetése alól, ha a várakozási díjat megfizette, de az ellenőrzés időpontja és a parkolójegy vagy a mobiltelefonos parkolási díjfizetés érvényességének kezdő időpontja között nem telt el 5 percnél hosszabb idő és a parkolászemeltető ügyfélszolgálati irodájában az eredeti parkolójegy, vagy a mobiltelefonos parkolási díjfizetés megtörténtét igazolható sikeres ügyfélrendelkezés visszaigazolás bemutatásával igazolta.** A parkolójegyek utólagos bemutatása határidő nélkül lehetséges,



és nem feltétel, hogy ne legyen más vitás ügy, tartozás. Fontos, hogy ez az öt perces türelmi idő nem érvényesül a lejárt parkolójegyek után váltott következő, megszakítatlan várakozást biztosító jegyvásárlás esetében.

**4. Arra is figyeljenek oda a fogyasztók, hogy új parkolási esemény megkezdésekor a korábbi, lejárt jegyet távolítsák el a szélvédő mögül.** Ezzel segítik a parkolóőr munkáját, és elkerülhető, hogy a várakozási eseményt félreértésből lejárt parkolási eseménynek véljék, mely esetben nem alkalmazható az 5 perces türelmi idő.

**5. Az úgynevezett „átparkolás” vonatkozásában kiegészítő szabály, hogy nem minősül díjfizetés nélküli várakozásnak, ha a gépjármű két szomszédos kerületi önkormányzat közigazgatási területét határoló úton vagy téren, valamint ezen határoló utat vagy teret keresztező úton, a határoló úttól vagy tértől számított első útkereszteződésig várakozik és a parkolójegyet a szomszédos kerületi önkormányzat területén, azonos díjővezetben elhelyezett parkolójegy-kiadó automatánál váltották meg, vagy a mobiltelefonos parkolási díjfizetési rendszert a szomszédos kerületi önkormányzat területén azonos díjővezetre érvényes kóddal indították el.** Ez a mentesülés azonban kizárólag az említett és azonos díjővezetbe tartozó útszakaszokon érvényes.

**6. A mozgásukban korlátozott fogyasztók kizárólag akkor mentesülhetnek a pótdíj megfizetése alól, ha eredeti és érvényes parkolási igazolványukat a gépjármű első szélvédője mögött jól láthatóan elhelyezték, vagy, ha azt az első szélvédő mögött elhelyezték ugyan, de annak előlapja az érvényesség és a jogosultság ellenőrzése céljából nem teljes egészében látható, vagy azt hátlappal felfelé helyezték el, és azt a parkolásüzemeltető ügyfélszolgálati irodájában bemutatják.** Az igazolvány utólagos bemutatása határidő nélkül lehetséges, de ha egyáltalán nem volt kihelyezve, vagy másolat volt kihelyezve, akkor nem élhetnek ezzel a lehetőséggel.

Vannak olyan kerületek ahol méltányosság kérhető még abban az esetben is, ha a parkolási igazolvány nem volt jól látható gépjármű első szélvédője mögött, így érdemes ezért a pótdíjazást követően – a lehető leghamarabb – tájékozódni, hogy az adott kerületben milyen méltányossági szabályok lehetnek.

**7. Külön szabályok érvényesek a védett övezetekre, melyek külön figyelmet követelnek meg a fogyasztóktól. A zárt rendszerű védett övezetekbe történő behajtáskor a fogyasztók igazolást kapnak, mely alapján kihajtáskor kell megfizetniük a parkolási díjat. Amennyiben ezt az igazolást a kihajtáskor nem tudják bemutatni, úgy pótdíjat kötelesek fizetni.** Ilyen védett övezet a fővárosban a Budai Vár és a József Attila lakótelep övezete.

**8. Ha üzemképtelenné válik gépjárművünk, figyeljünk arra, hogy azt közterület-használati hozzájárulás nélkül csak mellékútvonalon és legfeljebb 10 napig szabad tárolni.** A közterület-használati hozzájárulást a gépjármű üzembentartója a tárolás helye szerint illetékes önkormányzattól kérheti. A hozzájárulás főútvonalra és tömegközlekedés által járt útvonalra egyáltalán nem, mellékútvonalra csak határozott időre - legfeljebb 90 napra - díj ellenében adható ki. A hozzájárulás számát a gépjármű első szélvédőjén, kívülről jól látható helyen és olvasható módon kell elhelyezni.

### **III. Ajánlás a parkolási szolgáltatást nyújtó vállalkozások számára**

**1. Amennyiben a fogyasztói panasz elutasításra kerül a vállalkozás részéről, de már a pótdíjazási eseményt követő 15 napon túl történik az elutasító levél megküldése, úgy méltányosságból tűzzenek a vállalkozások póthatáridőt az alappótdíj megfizetésére a fogyasztók számára!**

**2. A panaszügyek hatékony és gyors ügyintézése érdekében törekedjenek a parkolási szolgáltatást nyújtó vállalkozások az átlagos napi munkaidőn túlmutató ügyfélszolgálati nyitvatartásra és az on-line felületen történő ügyintézési lehetőségre.**

**3. Segítsék a fogyasztói tájékoztatást a vállalkozások által, hogy a mobilparkolási zónákról, vagy adott esetben a parkolóórák elhelyezkedéséről is egy térképet közzétesznek internetes honlapjukon, így ellenőrizhetővé téve egyrészt a mobil applikáció által felkínált zónakód helyességét (melyre vonatkozóan a fogyasztók sok esetben tanácsstalanok), másrészt a legközelebbi, és valóban a várakozás zónájának megfelelő parkolóóra elhelyezkedését.**

**4. Törekedjenek a parkoló-társaságok arra, miszerint a parkoló-automatákon ne csak az övezethatárok felsorolása szerepeljen, hanem térkép segítségével is jelenítsék meg, hogy az adott automatából pontosan mely területre lehet érvényesen jegyet váltani.**

#### **Indokolás a fogyasztók részére adott ajánlásokhoz:**

A Budapesti Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) a fogyasztók és vállalkozások közötti gyakori és jelentős vitákról szóló információkat közzéteszi, és ahhoz ajánlásokat mellékel annak érdekében, hogy a jövőben azok elkerülhetőek-megoldhatóak legyenek, és a feleket ne terhelje hosszú ideig elhúzódó jogvita.

I. A Testülethez beérkező ügyek jelentős részét a parkolással összefüggésben felmerült vitás esetek adják. Legtöbbször budapesti esetekkel fordulnak hozzánk a fogyasztók, de az ország egyéb pontján történt parkolással összefüggő viták is előfordulnak a Testület előtt. Éppen ezért az ajánlást nem csak a budapesti fogyasztók és a budapesti parkolás-üzemeltető vállalkozások részére fogalmaztuk meg.

Tapasztalataink szerint a fogyasztók a várakozási események kapcsán nagyon sok alkalommal érzik úgy, hogy jogtalanul éri őket pótdíjazás, melynek oka lehet a várakozással kapcsolatos szabályok nem megfelelő ismerete, a jogszabályban rögzített mentesülési okok csekély száma, illetve azok többszöri módosítása is.

A várakozásra/parkolásra vonatkozóan vannak országos szinten alkalmazandó jogszabályok, mint a közúti közlekedés szabályairól szóló 1/1975. (II. 5.) KPM–BM együttes rendelet (KRESZ), és a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény. Az ajánlás első részében az ezen jogszabályokból fakadó kötelezettségek alapján fogalmaztuk meg a fogyasztók számára megfontolandó tanácsokat, és országos szinten.

Fontos azonban azt is tudni, hogy helyi szinten az egyes települési önkormányzati rendeletek is irányadóak, amelyekben további részletszabályok, mentesülési okok találhatóak meg. Így például a fővárosban a Budapest főváros közigazgatási területén a járművel várakozás

rendjének egységes kialakításáról, a várakozás díjáról és az üzemképtelen járművek tárolásának szabályozásáról szóló 30/2010. (VI.4.) Fővárosi Közgyűlési rendelet és ezen kívül még az egyes kerületi önkormányzatok rendeletei is irányadóak.

II. A várakozási eseményekkel kapcsolatos kérelmek egy részében a fogyasztók arra hivatkoznak, hogy nem tudták, hogy fizető várakozási övezetben parkoltak. Nem volt az utca elején tábla, nem láttak parkoló automatát, a többi autó szélvédője mögött sem volt parkolójegy. A tapasztalatok szerint a várakozási zóna bevezető útszakaszain, az úti céljuktól adott esetben több utcányi távolságra található várakozási zóna táblákra a fogyasztók vezetés közben nem fordítanak kellő figyelmet, és így már a várakozás megkezdését követően próbálnak információt szerezni arról, hogy az adott parkolás fizetési kötelezettséget von-e maga után.

Ez a magatartás arra vezethet, hogy adott esetben a fogyasztók nem képesek eleget tenni a jegyváltási kötelezettségüknek, melynek vonatkozásában a jogszabály a várakozás megkezdését követő haladéktalan jegyváltást ír elő. Nincs arra vonatkozóan semmilyen jogszabályi kötelezettség, hogy a fizető parkolási övezet eleje, illetve vége tábla között több helyen legyen figyelemfelhívás. Ennek megfelelően amennyiben olyan helyre megyünk, amit kevésbé ismerünk, érdemes előzetesen tájékozódni a parkolási lehetőségekről.

III. Fontos kiemelni azt, hogy a hivatkozott országos szintű jogszabály semmilyen mentesülést nem ad a fogyasztók által felvetett élethelyzetek kapcsán, így sem arra az esetre nézve, ha a fogyasztó nem tudja, hogy fizetnie kellett volna, sem arra, ha karaktert téveszt, akár a rendszámában, akár a zónakódban, sem arra nézve, ha például elhúzódott egy kórházi kezelés és emiatt járt le a parkolójegy.

A helyi rendeletekben kerülhet sor olyan szabályozásra, mely méltányossági eseteket felsorol, és esetleg elfogad utólagos jegybemutatót, vagy karakterelütést, vagy egyéb méltányolandó körülményeket, ezért mindig érdemes utánanézni a helyi rendeleteknek.

IV. Sokszor nem tudják a fővárosban várakozó fogyasztók, hogy önmagában a parkolójegy megváltása mellett még további kötelezettségeik is vannak. Így az automatából váltott jegyet a jármű első szélvédője mögött, jól látható helyen kell elhelyezni, úgy, hogy az jól olvasható, annak érvényességi ideje kétséget kizáróan megállapítható legyen. Ugyanez vonatkozik a lakossági várakozási hozzájárulás igazoló matricájára, és a mozgásukban korlátozott fogyasztók parkolási igazolványaira is.

Több olyan eset is a Testület elé került, amelyben a fogyasztó rendelkezett ugyan a pótdíjazás időpontjában érvényes parkolójeggyel, de azt nem helyezte el megfelelően, úgy, hogy az látható legyen. Ebben az esetben viszont nincs lehetőség utólagos jegybemutatóra.

V. Az adott várakozási övezetre vonatkozó maximális várakozási idő is sok esetben okozott bosszúságot a fogyasztóknak a Testület tapasztalatai szerint, különösen azokban az esetekben, amikor azt csak a várakozási zóna tábla kiegészítő táblája rögzítette, és a fogyasztó mobil alkalmazás segítségével parkolt. Ekkor ugyanis általában a parkoló-automatán szereplő, erre vonatkozó és kötelezően feltüntetendő tájékoztatást sem látta a fogyasztó.

Több olyan eset is a Testület elé került, mikor a fogyasztó egy általa egyébként ritkán látogatott zónában valamely hivatalos ügyét intézve, vagy orvosi rendelőben várva a

telefonját lehalkította, kikapcsolta, vagy az lemerült, és csak a parkolási eseményt követően vette észre, hogy a szolgáltató értesítette őt a parkolás automatikus leállításáról, majd a parkolásüzemeltető munkatársa pótdíjazta őt. Ezeken a helyeken egyébként a parkolás időtartama újabb jegy váltásával sem hosszabbítható meg, a fogyasztónak feltétlenül ki kell állnia az addig a járművével elfoglalt helyről.

VI. Mobilparkolás esetén a fogyasztó a jármű rendszámának SMS üzenetben történő elküldésével indítja el a parkolást és azt tetszőleges későbbi időpontban egy új üzenettel tudja leállítani. Sokan mobilapplikációs megoldások segítségével parkolnak, főleg számukra ismeretlen helyeken.

Konkrét esetekből azonban arra a következtetésre lehet jutni, hogy főleg zónahatárok mentén, nem mindig sikerül megtalálnia az applikációnak a megfelelő zónát, így a fogyasztó utóbb mégis pótdíjfizetési felszólítást kap. A mobilapplikációk általános szerződési feltételeiben azonban szinte kivétel nélkül kizárják a felelőségüket a szolgáltatók, így a fogyasztó kára lesz a pótdíj. Ezért nagyon fontos, hogy ellenőrizzék a zónakódokat az applikációkat használó fogyasztók is.

Ezen kívül különösen fontos az, hogy a fogyasztók minden esetben meggyőződjenek a visszaigazoló üzenet tartalmáról, vagyis, hogy a parkolás az általuk használt gépjármű vonatkozásában a megfelelő zónára nézve valóban elindult. Számos esetben fordultak a fogyasztók olyan kérelemmel a Testület felé, mely szerint a parkolás nem indult el, de erről nem kaptak értesítést, vagy az ellentmondásos tartalommal bírt.

Olyan eset is többször került a Testület elé, melyben a fogyasztó háztartásában több autó volt, és habár a fogyasztó a pótdíjazás napján nem azzal indult útnak, és nem azzal parkolt, de megszokásból az egyébként általánosan használt jármű rendszámát ütötte be a parkolás megindításakor. Fizetett tehát a parkolásért, de mikor a vállalkozás munkatársa lekérdezte, hogy az adott rendszámra indítottak-e parkolást, azt találta, hogy nem.

Több olyan panasz is előfordult, amikor a fogyasztó elindította a mobilparkolást saját gépkocsijára, majd valamelyik családtagja megkérte, hogy „parkoljon” az ő kocsijára is. Az újabb SMS elküldésével azonban a korábbi parkolás automatikusan leállításra kerül, és az új indul el. Egy telefonszámról ugyanis egyszerre csak egy parkolás futhat.

VII. Ha a jármű érvényes parkolójegye és elindított mobilparkolás nélkül várakozik, úgy annak üzemben tartója egyórás várakozási díjat és pótdíjat köteles fizetni. Lejárt jegy esetében – amennyiben a jegy egy óránál rövidebb időtartamra szól, úgy 5 perces, amennyiben pedig annál hosszabb időtartamra, úgy 15 perces türelmi idő áll a fogyasztó rendelkezésére, hogy várakozását új jegy vásárlásával meghosszabbítsa, vagy megszakítsa.

Fontos tudni, hogy ez a szabály a gyakorlatban azt jelenti, hogy kizárólag egyetlen, az utolsó érvényes parkolójegyet veszik figyelembe, tehát hiába parkol és fizet a fogyasztó több jeggyel összefüggően, megszakítás nélkül egy óránál hosszabb időtartamban: ha az utolsó jegy egy óránál rövidebb időtartamra szól, úgy a türelmi idő akkor is csak 5 perc.

Hasonló a helyzet abban a szintén egy fogyasztói kérelemben előadott esetben, amikor a fogyasztó a meglévő érvényes parkolójegye érvényességi idején belül váltott újabb jegyet, és így két parkolójegye egymással időben fedésbe került, majd a második jegy lejártát követő

pár percen belül ismét váltott parkolójegyet. A három jeggyel lefedett összeadott időszak bőven több mint egy óra volt, azonban ez sem eredményezheti a parkolás, illetve adott esetben ezzel a türelmi idő meghosszabbodását.

VIII. A fővárosban a pótdíjazás alóli mentesülés lehetséges esetei közül az egyik leggyakrabban alkalmazott „ötperces szabály” szerint mentesül a fogyasztó a pótdíjazás alól, amennyiben a pótdíjazás és a jegyének megváltása vagy a mobilparkolás elindítása között öt perc nem telt el.

Ez a szabály a várakozás megkezdését követő jegyvásárlás „haladéktalanságának” követelményét hivatott az életszerűségnek megfelelően feloldani. Nagyon sok esetben ugyanis, mire a fogyasztó a parkoló-automatától a járművéhez visszaér, adott esetben, ha ehhez még aprót kellett váltania, vagy egyéb nehézségei támadtak, a vállalkozás munkatársa már pótdíjat szabott ki rá. Ezt a helyzetet oldja fel a szabály, mely szerint az öt percen belül megváltott parkolójegy, vagy visszaigazolt mobilparkolás igazolásának bemutatásával a fogyasztó mentesül a pótdíjfizetési kötelezettsége alól.

IX. A fenti szabály alkalmazásakor fontos tudni, hogy lejárt jegy esetében ez nem érvényesülhet, hiszen a lejárt jegyre külön türelmi időt ír elő a fővárosi rendelet. Sokszor azonban a fogyasztók a szélvédő mögött felejtik korábbi parkolójegyüket, és így nem egyértelmű a parkolóőr számára, hogy különböző parkolásokról, vagy egy folytatódó várakozásról van-e szó. Ennek elkerülése érdekében a legegyszerűbb, ha a fogyasztók mindig csak az éppen aktuális parkolójegyüket tartják az első szélvédő mögött.

X. Több olyan esetben is eljár a Testület, mikor a fogyasztó egyébként jóhiszeműen, de a parkolási rend vonatkozásában általa ismeretlen városban parkolt, és valamely parkolási kötelezettségét nem teljesítette. Fel kell hívni a figyelmet arra, hogy a díjfizetés módját, a fizetendő várakozási díjat a helyi rendeletek szabályozzák, így mindenképpen érdemes előre tájékozódni, hiszen előfordulhat, hogy valaki rendszeresen mobiltelefon segítségével parkol, de más városban esetleg erre például nincs lehetőség.

XI. Felháborodásra adott okot több panaszosnál, hogy csak 5 percre állt meg például a gyógyszerész előtt, mégis hosszabb időt ki kellett fizetnie. Annak ellenére történt ez, hogy valóban elhagyta utána a parkolóhelyet. A jogszabály pontosan meghatározza a minimálisan fizetendő várakozási díjat, mely az adott várakozási területen érvényes egy órai díj alapján számított,

- jegykiadó automatából váltott jegy esetén 15 percnél megfelelő összeg,
- mobiltelefonos parkolási díjfizetési rendszer használata esetén 15 percnél megfelelő összeg, kivéve, ha a díjfizetés leállítására irányuló kérés a díjfizetés megkezdése utáni első percben megtörténik,
- előre váltott és a gépjárművezető által érvényesített jegy esetén 30 percnél megfelelő összeg,
- kézi díjbeszedés esetén egy órának megfelelő összeg.

XII. A beérkezett kérelmekből kiderül, hogy még mindig előfordul, bár már csekély számban, hogy másfél-két évvel a pótdíjazásra okot adó eseményt követően keresik meg a fogyasztót a pótdíj befizetése kapcsán. Fontos tudni, továbbra is az a szabály, hogy a pótdíj kiszabásáról szóló értesítést a jármű szélvédőlapátján, vagy a járművön egyéb jól látható helyen kell elhelyezni. A pótdíjazás napjától indulnak a határidők.

A pótdíj összege a pótdíj kiszabásának napját követő 15 napon belüli befizetés esetén az adott napon belül díjköteles időszakra és további két órai várakozásra számított várakozási díj, 15 napon túli befizetés esetén az egy órai várakozási díj negyvenszerese. A várakozási díj és a pótdíj után késedelmi kamat nem követelhető.

A díj- és pótdíjfizetési felszólítást a várakozási terület díjfizetés nélküli használatának időpontjától számított 60 napos jogvesztő határidőn belül a jármű üzemeltetője részére postai küldeményként, vagy más egyéb igazolható módon meg kell küldeni. Ha ez nem történik meg, akkor nem követelhető a díj és pótdíj. A várakozási díj és a pótdíjfizetési kötelezettség egy év alatt évül el, azzal, hogy ha egy éven belül nem kerül sor a követelés peresítésére, utána már lehet élni az elévülési kifogással. Az önkéntes teljesítés azonban nem kizárt, sokan automatikusan befizetnek felszólító levél alapján tartozásokat, holott már lehet, hogy elévültek. Ebben az esetben azonban nem lehet később visszakövetelni a már befizetett összeget.

### **Indokolás a vállalkozásoknak tett ajánlásokhoz**

I. Számos fogyasztó ad olyan visszajelzést a Testület felé, hogy csak a békéltető testületi eljárásban érzi úgy, hogy meghallgatták őt, és fontos az ügye, még azt követően is, hogy előzőleg már járt a vállalkozás ügyfélszolgálatán, illetve sokuk az ügyfélszolgálattal történő egyeztetést követően sem volt tisztában azzal, hogy pontosan miért történt a pótdíjazás.

Olyan esettel is találkozott a Testület, amikor nyoma sem volt annak, hogy a fogyasztó szóban panaszt tett az ügyfélszolgálati irodában, és ezt utóbb a fogyasztó nem is tudta bizonyítani. Gyakran arról számolnak be a panaszosok, hogy szóban megígérték nekik a pótdíj törlését, azonban a napokkal később – már az emelt összegű pótdíj ideje alatt – megérkező írásbeli válaszban elutasítják a panaszukat. A kérelmezők ilyenkor arra hivatkoznak, hogy ha ezt előre megmondták volna nekik, akkor inkább befizették volna az alappótdíj összegét. Ezért mindenképpen érdemes volna országos gyakorlattá tenni a fővárosban már néhány parkolás üzemeltető által bevett jó gyakorlatot, mely szerint további 5 napos póthatáridőt engedélyeznek a fogyasztók részére az alappótdíj befizetésére, ha egyébként a panaszt elutasító válasz már az eredeti 15 napos határidőn túl érkezik meg a fogyasztóhoz.

II. Ezen túlmenően az ügyfélszolgálati irodák nyitvatartása némely esetben gátolja a fogyasztókat a személyes ügyintézésben, illetve egyes kerületekben arról számoltak be a fogyasztók, hogy e-mailos megkeresésükre nem kaptak választ. A személyes ügyintézés lehetősége a napközben dolgozó fogyasztók esetében nem lehetséges vagy jelentősen megnehezített akkor, ha az ügyfélszolgálat csak az átlagos munkaidőnek megfelelő, 9:00-17:00 óra között, vagy azt maximum egy órával meghaladva üzemel. A tapasztalatok szerint pedig a fogyasztók egy része esetében kifejezetten fontos a személyes kontaktus, ezért a személyes ügyfélszolgálatot preferálják, de amennyiben az a munkaidejükkel azonos időtartamban üzemel, úgy erre nincs lehetőségük.

A fogyasztók másik csoportja azonban kifejezetten a megjelenés nélküli, gyors és egyértelmű ügyintézési módot részesíti előnyben. Számukra a személyes ügyintézésrel járó megjelenés kötelezettsége önmagában is idővesztés, vagy egyéb okból hátrányos, és jelenleg a parkolásüzemeltetőknek csak csekély része biztosítja az internetes ügyintézést, mely fejlesztésre szorul.

III. A tapasztalatok szerint az „átparkolással” kapcsolatos fogyasztói kérelmek nagy részében egyszerű tévedés történik a fogyasztó részéről. E körben a tapasztalatok szerint a fogyasztók a várakozás megkezdését követően az eredeti haladási irányukban indulnak el, és az így elért legközelebbi parkoló-automatánál váltanak jegyet, mely számos esetben vezet átparkoláshoz. Ugyanez a helyzet akkor is, amikor a mobilparkoláshoz erről az automatáról olvassák le a zónakódot, és arra is volt példa a Testület gyakorlatában, hogy a fogyasztó által éppen az ilyen helyzetek elkerülése érdekében letöltött mobil alkalmazás kínált fel nem megfelelő zónakódot a fogyasztónak, melyben ő megbízott.

Sok esetben a parkolóórán nem egyértelmű az a tájékoztatás, hogy mely területre lehet jegyet váltani az adott automatából, hiszen utcanevekkel körülhatárolt terület kerül feltüntetésre. Aki pedig nem ismerős az adott környéken, az nem tudhatja, hogy a hely, ahol leparkolt, benne van-e ebben a körülhatárolt területben. Elejét lehetne venni a vitás ügyeknek akkor, ha térképpel is segítenék az autósokat a vállalkozás annak érdekében, hogy meg tudjanak győződni arról, tényleg a megfelelő automatából veszik-e meg a parkolójegyet. Ezen kívül, ahol tömegesen fordulnak elő tévedések, ott érdemes lehet további automatákat telepíteni, legalábbis erre törekedni, vagy éppen külön táblákkal felhívni a figyelmet a helyes jegyvásárlásra. Akár oly módon is, hogy matrica segítségével tájékoztatják az autósokat, hogy az automatából váltott jegy bizonyos utcára (pl. a leggyakoribb tévesztés) nem megfelelő. Erre természetesen nincs jogszabályi kötelezettség, de a felek közötti együttműködési kötelezettség alapján elvárható magatartás lehet ez a parkolás-üzemeltetők részéről.

Kiemelten fontos ezért, hogy a fogyasztók naprakész és pontos információkat kapjanak a fizetős parkolási zónákról és a díjfizetési kötelezettségükről annak érdekében, hogy képesek legyenek a jogkövető magatartás gyakorlására.

A Testülethez beérkezett fogyasztói kérelmek tapasztalatai szerint a fenti megoldások olyan segítséget nyújtanának a fogyasztók számára, mely meghatározóan csökkentené a fogyasztók és vállalkozások közötti parkolási vitára okot adó eseteket.

Budapest, 2018. április 18.



Dr. Baranovszky György  
elnök  
Budapesti Békéltető Testület

**A Budapesti Békéltető Testület**  
**2/2018. számú ajánlása**  
**az iskolakezdekor tanúsítandó körületekintő magatartásról**

**I. Ajánlás az általános- és középiskolásoknak, szüleiknek**

*A tanszerek beszerzése és az ezzel összefüggő nagybevásárlások; osztálypénz-szedés*

**1. Mielőtt belevágnak a szülők az iskolakezdekor szokásos nagybevásárlásba, tanulmányozzák át az iskolától kapott tájékoztatást, amely tartalmazza a szükséges tanszereket!** Legkésőbb ugyanis a megelőző tanítási év végéig az iskoláknak tájékoztatniuk kell a szülőket azokról a tankönyvekről, tanulmányi segédletekről, taneszközökről, ruházati és más felszerelésekről, amelyek szükségesek. Több iskola ezt az internetes honlapján is közzéteszi. Ne feledjék azt sem, hogy a tájékoztatásnak ki kell terjednie az iskolától kölcsönözhető tankönyvekre vagy épp arra is, milyen segítséget tud az iskola nyújtani a kiadások csökkentéséhez. **Ha valamit nem értenek vagy bizonytalanok, bátran forduljanak tanácsért közvetlenül az intézményhez vagy az érintett pedagógushoz!**

**2. Számoljanak azzal, hogy az iskolák konkrétan és részletekbe menően meghatározzák a tanulók számára tanévkezdéshez szükséges tanszereket (például: füzeteket, írószereket), beleértve ezek pontos tulajdonságait is (típus, méret, szín, stb.) !** Egyáltalán nem mindegy például, hogy a szülő milyen ruházatot szerez be (szükség lehet például köpenyre, ünneplőre vagy épp tornafelszerelésre, akár előre meghatározott színben, stb.), de az sem, hogy a tankönyveket bekötik-e, és ha ilyen, akkor milyen anyaggal. Ugyanígy nem mindegy a füzetek mérete, az írószerek, egyéb segédeszközök típusa, és a többi példát még sorolni lehetne.

**3. Jelentős összegeket is spórolhatnak a szülők, ha tudatosan járnak el és nem ugranak rögtön a legelső, velük szembe jövő leárazási akcióra!** Az áruházak és a boltok ugyancsak tudatosan készülnek az iskolakezdekorra, és ha körültekintően járnak el a szülők, úgy számtalan hirdetés, ajánlat között válogathatnak, hogy megtalálják a leginkább megfelelő tanszert! **Több maradhat akkor is a pénztárcában, ha nem mindenáron egy bevásárlás során akarják beszerezni a szükséges eszközöket!**

**4. Ne csak és kizárólag a minőséget és az árat vessék össze, hanem azt is, hogy a tanuló az adott tanszert meddig, és mennyit fogja használni!** Egy íróasztal és hozzá egy szék például egyértelműen hosszú évekre szóló választás és fontos a tartósság, kényelem, ergonómia. Ha pedig sokat hordja a tanuló, ugyanez igaz az iskolatáskák esetében is. De ha például olyan általános iskolás tanulóról van szó, akit hoznak-visznek mindennap autóval és csak napi pár percre hordja az iskolatáskát, akkor nem biztos, hogy a legdrágább táskát kell megvenni, és ez esetben még jelentősebb szempont lehet a választásnál az olcsóbb ár is.

**5. A legolcsóbb, egyszersmind legjobb minőségű ajánlatok felkutatásában nagy segítséget jelenthetnek az internetes árösszehasonlító oldalak!** A konkrét termék nevét, típusát beírva megjelennek a különböző webáruházak hirdetései és árai, amelyek között adott esetben jelentős különbségek is lehetnek! Célszerű épp ezért konkrét listát készíteni a



beszerezni kívánt termékekről és ezekre egyenként rákeresni, és így kiválasztani a számunkra leginkább megfelelő ajánlatot!

**6. Osztálypénzt csak és kizárólag átvételi elismervény vagy más papír ellenében fizessenek be! Ne feledjék azt sem a szülők, hogy kérhetik az átadott összegekkel történő részletes elszámolást, azokat mire költötték!** Érdemes tudniuk, hogy az Oktatási Jogok Biztosa már a 2016. évi beszámolójában általánosságban amellet foglalt, miszerint a szülőknek az osztálypénz fizetéséről való döntése önkéntes. Tehát nem érheti hátrány azon szülők gyermekeit, akik nem fizetnek osztálypénzt, ha pedig egy szülő a fizetésnek nem kíván eleget tenni, akkor erre nem kötelezhető.

*Mit lehet tenni, ha a tanulónak nem tetszik a megvett tanszer vagy ha fogyasztóvédelmi probléma van vele?*

**7. Ha interneten szerzik be a szülők a tanszereket, még akkor is meggondolhatják magukat tizennégy napon belül az átvételtől számítva, amennyiben az iskolatáska, tornacipő vagy épp a tornaruha nem tetszik a gyermeknek.** Így például nem jó a mérete vagy épp a színe. **Ugyanez már nem igaz a bolti vásárlásra, mert ott csak akkor lehet reklamálni, ha a termék valóban hibás (széttört, elszakadt, mert gyári hibás, stb.) volt.** Azonban, ha személyesen vásároltunk egy áruházban, sok helyen önként vállalják még a nemtetsző, de egyébként hibátlan termékek visszavételét is. Érdemes erre a lehetőségre viszont külön rákérdezni, mert alapesetben a kereskedőknek nincs ilyen kötelezettségük!

**8. Az akciósan vett, de hibás tanszer miatt is ugyanúgy lehet reklamálni a kereskedőnél!** A szülő ekkor kérheti, hogy ingyenesen javítsák meg a terméket vagy ha azt nem tudják, esetleg nem akarják, akkor pedig cseréeljék, szintén díjmentesen! Ennek hiányában pedig a vételár leszállítását, illetve a teljes vételár visszatérítését is kérni lehet. Ha a megvételtől számított hat hónapon belül merült fel a fogyasztóvédelmi probléma, az áruháznak be kell bizonyítania azt, hogy a hiba oka csak a vásárlást követően keletkezett, amennyiben ezt nem teszi meg, úgy köteles eleget tenni a fogyasztó fenti igényének! Hat hónapon túli hiba esetén viszont már a fogyasztónak szükséges bizonyítani, hogy eleve hibás volt az árucikk, amit megvett (például egy független szakvéleménnyel). Összességében pedig a hiba miatt a vásárlástól számított két évig lehet reklamálni, ezt követően már nem lehet fordulni a vállalkozáshoz például a kijavítási, kicserélési igénnyel.

**9. Kötelező egyéves garancia (jótállás) jár például a 10.000 Ft feletti íróasztalra, székre, zsebszámológépre, számológépre, diktafonra, sporteszközre, hangszerre, laptopra, notebookra, PDA-készülékre. Az iskolatászkára viszont nincs ilyen kötelező jótállás.** A felsorolt termékeknél tehát jó tudni, egyéves garanciát mindenképp kell vállalnia az áruháznak! Ezt jelenti, hogy a garanciaidő alatti hiba esetén az eladónak szükséges bizonyítani, miszerint az eladáskor a termék még hibátlan volt, ha ezt nem teszi meg, köteles teljesíteni a szülő jótállási igényét. Sőt, a vásárláskor a fenti termékekhez még külön jótállási jegyet is adni kell! Ha a jótállási jegy átadása mégsem történt meg, úgy a számlával-nyugtával még ugyanúgy lehet a jótállási jogokat (ugyanazok, mint a hibás termékek esetében: kijavítás, kicserélés, vételár-leszállítás, vételár-visszatérítés) érvényesíteni a jótállási időn belül! Egyúttal azért sem utasítható el a fogyasztó igénye, ha a jótállási jegy esetleg rosszul lett kiállítva az áruház részéről.

### *A tankönyvek beszerzése és mindennapi használata, az iskolákba bevihető tárgyak köre*

10. Ne feledjék a szülők, hogy iskolakezdekéskor a tankönyveket nem külön és egyénileg kell megrendelniük, hanem azt az iskola intézi! A most következő tanévben, jelenleg az elsőtől kilencedik évfolyamok tanulói jogosultak az ingyenes tankönyvhasználatra. Adott esetben a felsőbb évfolyamokon tanuló gyermekek is jogosultak lehetnek erre, ha a tanuló tartósan beteg; fogyatékkal él vagy pszichés fejlődési zavarral küzd; három vagy több kiskorú gyermeket nevelő családban él; nagykorú és saját jogán iskoláztatási támogatásra jogosult; rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül; vagy gyermekvédelmi gondoskodás keretében nevelésbe vett vagy utógondozói ellátásban részesül. **Ha bármilyen ok (elvesztés, megrongálódás, sérülés) miatt mégis felmerül a tankönyv egyéni megvásárlása, azt a szülő bármikor megrendelheti online és egyénileg a hivatalos könyvtárellátón keresztül!**

11. **Ügyeljenek a szülők az ingyen használatra megkapott tankönyvek épségének, eredeti állapotának megőrzésére!** Ugyanis a tanuló az utolsó tanítási napon azt köteles visszaadni az iskola könyvtárának (bizonyos kivételek itt is vannak, mint például a munkafüzetek), máskülönben kártérítést kell fizetni.

12. **Ha csak most kezdi a tanuló az iskolát vagy iskolát váltanak, ne mulasszák el megismerni a szülők a házirendet!** A házirendben ugyanis előírhatják, hogy bizonyos tárgyakat csak megőrzőben vagy öltözőben lehet elhelyezni, vagy a gyermek általi bevitt bejelentéshez is köthetik! Sőt, az olyan tárgyak bevittét, amelyek rendszerint nem szükségesek egy iskolában, megtilthatják, korlátozhatják vagy feltételhez is köthetik!

### *A tanulókat érintő biztosítások köre - többnapos tanulmányi utak, külföldi iskolai kirándulások*

13. Számoljanak a szülők a nemvárt balesetek, betegségek lehetőségével is, mérjék fel a lehetőségeket és járjanak el tudatosan a gyermekük biztosítása során! Tartsák észben, hogy Magyarországon a 3-18 éves gyermekekre automatikusan jár baleset-biztosítás, viszont ez korlátozott! Ennek a biztosításnak a díját az állam fizeti az érintett biztosítónak és adott esetben kiterjed például a csonttörésre, gyermekbénulásra, kullancscsípés következtében fellépő agyvelő-gyulladásra, veszettség- vagy tetanuszfertőzésre. Nem terjed ki viszont sok más egyéb, lehetséges kockázatra, ezért tudatosan fel kell mérni a rendelkezésre álló piacot és kínálatot. **Ne feledjék, hogy egy jó biztosítási termék, amely széleskörű védelmet nyújt, jelentős könnyebbséget jelenthet a nemvárt, és hirtelen felmerülő kiadások fedezésére!**

14. **Ne mulasszanak el érdeklődni többnapos tanulmányi-, illetve a külföldi iskolai kirándulások esetén az iskolánál, hogy megkötötték-e és milyen feltételekkel az ilyenkor kötelező felelősségbiztosítást!** Az említett utak során ugyanis már az iskola vagy a szervező köteles olyan felelősségbiztosítást kötni, amelynek kedvezményezettje a tanuló! Ne feledjék azt sem, hogy amennyiben a tanulót bármilyen kár éri az említett utak alkalmával, az iskola kártérítési felelősséggel tartozik!

### *Iskolaidőszak alatt még aktívabb a közösségi oldalak és az internet használata – kockázatok*

15. Az iskolakezdekéssel együtt jár a közösségi oldalak fokozottabb használata, és még inkább aktívabb lesz a barátokkal, osztálytársakkal való kapcsolattartás, azonban a közösségi média jelentős veszélyekkel is járhat, különösen a fiatalabb gyermekekre!

Magyarázzák el a szülők a gyermekeknek, hogy ha hozzászólnak valamihez, bejegyzést vagy fényképet tesznek közzé a közösségi oldalakon, akkor olyan, mintha azt a való életben tennék meg, viszont ezeket az interneten már bárki láthatja! Legyenek óvatosak, fogadják kellő gyanúval az ismeretlen személyektől érkező üzeneteket! **Soha ne árulják el a gyermekek idegeneknek a személyes adataikat, például hol laknak, melyik iskolába járnak vagy éppen pontosan hol tartózkodnak, és mellőzzék ezeknek az adatoknak a nyilvános megosztását, kipoztolását is. Soha ne találkozzanak ismeretlen személyekkel, és tiltsák le az ilyen találkozót kérő megkereséseket, felhasználókat!** Ne feledjék a szülők, hogy a beállításoknál könnyen korlátozható azok köre, akik üzenetet írhatnak vagy akik láthatják az adott felhasználó adatlapját!

**16. Töltsenek le a szülők és használjanak a gyermekek számítógépén, okostelefonján szűrőprogramokat!** Ugyanis az internet-hozzáférést nyújtó szolgáltatók kötelesek a kiskorúak védelmét lehetővé tévő, magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható szoftvert elhelyezni az internetes honlapjukon ingyen. Ezeket a programok a szűrőszoftverek és segítenek annak kiszűrésében, hogy a gyermekek olyan tartalmakat érjenek el, amelyek súlyosan károsíthatják a szellemi, lelki, erkölcsi vagy fizikai fejlődésüket vagy éppen meghatározó elemük az erőszak.

#### *Diákigazolványok érvényessége, a tanulókat megillető utazási kedvezmények*

**17. Ne feledjék, hogy a nappali és esti tagozatos diákigazolvánnyal számos utazási kedvezményt (például: kedvezményes árú vonat- és távolsági buszjegyek, bérletek) igénybe lehet venni!** Jegy- és bérletváltás előtt tájékozódjanak pontosan, hogy ezek a kedvezmények milyen feltételekkel vehetőek igénybe, és a bérleteket olvashatóan töltsék ki, azok épségére vigyázzanak!

**18. A nappali és esti tagozatos diákigazolvánnyal vasúton és távolsági buszon 50 %-os kedvezményű menetjegyek válthatóak, a lakóhely és az iskola között pedig 90 %-os kedvezményű bérletek. Ne feledjék itt sem, hogy adott esetben az igénybevételnek még további feltételei lehetnek az érvényes diákigazolványon kívül!**

**19. Ha a diákigazolvány elveszett, mindenképp igényeljenek ideiglenes diákigazolványt is az iskolától, mert az iskolalátogatási igazolás nem elég az utazási kedvezményekhez. Amennyiben pedig most kezdik az iskolát és még nincs is diákigazolványuk, úgy ezt szintén az oktatási intézménytől lehet igényelni, előtte viszont szükséges lehet a NEK-azonosító beszerzése és fénykép készítése az okmányirodában! A diákigazolvány elkészültéig és megérkezéséig az ideiglenes diákigazolvánnyal vehetőek igénybe az utazási kedvezmények, amely hatvan napig érvényes! A már érvénytelen, lejárt diákigazolványt nem fogadják el az ellenőrök és az büntetést von maga után. Amennyiben büntetésre került sor a vasúton, távolsági buszon vagy a helyi tömegközlekedés során, ne vegyék azt félvállról, mivel annak összege később a többszörösére növekszik! Járjanak utána az utólagos bemutatás lehetőségének is, mivel több esetben lehetőség van a pótdíj csökkentésére!**

**20. Tartsák észben a szülők, hogy a diákigazolványokon az előző tanévi matrica még érvényes 2018. október 31-ig! Miután ez lejárt, ezt követően már csak a diákigazolványra felragasztott és már az új tanévre szóló matricával vagy ideiglenes**

**diákigazolvánnyal lehet a kedvezményeket igénybe venni!** Az ideiglenes diákigazolvány hatvan napig érvényes.

## **II. Ajánlás a főiskolásoknak, egyetemi hallgatóknak**

### *Albérletkeresés*

**1. Amennyiben szülővárosuktól eltérő, messzi településen kezdik meg tanulmányaikat a főiskolások és az egyetemi hallgatók, albérletkeresés előtt fontolják meg azt, hogy hosszú távon akár jobban is járhatnak anyagilag, ha végül egy saját lakás mellett döntenek, szemben azzal, ha éveket fizetik az albérlet díját.** Albérletkeresés előtt ezért vessék össze az adott városban jellemző, aktuális albérlet- és lakásárakat!

**2. Körültekintően járjanak el a hallgatók az albérletkeresés során is! Ne hagyják magukat becsapni, hogy elég egy szóbeli megállapodás, mivel az írásba foglalt szerződés megkötése saját maguk érdeke!** Ne feledjék azt sem, hogy előre ugyan kérhető kaució is, de annak teljes összege visszajár a szerződés végén akkor, ha a hallgató egyáltalán nem halmozott fel tartozást és nem érte semmilyen kár az ingatlant! Egyébként pedig ebből kell levonni a károk, elmaradt tartozások összegét és a fennmaradó részt ki kell adni a hallgatónak. **Bármilyen összeg átadása csak és kizárólag átvételi elismervény vagy nyugta ellenében történjen meg,** máskülönben vita esetén nem lesz semmilyen papír a kezükben, ami igazolná a tulajdonosnak történt kifizetést.

### *Tankönyvek, taneszközök, egyéb szükséges termékek (például: laptop, nyomtató) beszerzése*

**3. Az egyetemi, főiskolai tankönyvek beszerzésével várják meg az adott tantárgyak első előadásait, ahol sor kerül a követelmények ismertetésére (ezek egyébként írásban is elérhetőek)! Vásárlás előtt kérjék ki a felsőbb évfolyamos hallgatók véleményét is,** akik hasznos gyakorlati segítséggel szolgálhatnak, mely tankönyveket érdemes mindenképpen megvenni! Azt se feledjék, hogy bizonyos összeg erejéig jogosultak lehetnek **jegyzetámogatásra,** járjanak ennek is utána! **Az egyetemi, főiskolai könyvtárba történő beiratkozás ugyancsak jelentős segítséget jelent a ritka, ám szükséges tankönyvek használatában!** Emellett az egyes tanszékek honlapjain is sokszor hasznos és ingyenes elektronikus jegyzetek érhetőek el.

**4. A tanulmányokhoz szükséges laptopok, diktafonok, okostelefonok beszerzésekor éljenek a hallgatók is az árösszehasonlító oldalak nyújtotta előnyökkel!** Egy konkrét termékre rákeresve könnyen megtalálhatják azt a webáruházat, amely a legkedvezőbb feltételekkel kínálja az árucikket! **Az összehasonlítás során ne csak és kizárólag a vételárát nézzék, hiszen egy-egy drága kiszállítás jelentős költségnövelő tényező lehet!** Ne feledjék azt sem, hogy számos webáruház kínál a hallgatóknak diák- vagy hallgatói kedvezményt, amellyel szintén jelentős összegeket spórolhatnak! **Itt se rögtön az első útjukba akadó akció vagy hirdetés alapján válasszanak, hanem előtte ismerjék meg legalább négy-öt különböző kereskedő ajánlatát!**

**5. Azoknál a szakoknál, amelyek esetében minden bizonnyal sok anyagot kell majd kinyomtatni az évek során, jelentős összegeket spórolhatnak a hallgatók egy jó minőségű lézernyomtató beszerzésével!** Ne feledjék, hogy hosszú távra terveznek, és ilyet már használtak is, eredeti áruknál jelentősebben olcsóbban találhatnak, nem feltétlenül kell újat

venni. Lehet drágábbak, de **a lézernyomtatók nagy előnye a tintasugaras nyomtatókkal szemben a rendszerint hosszabb élettartam, valamint a nyomtatás gyorsasága.** Emellett **egy-egy lézertoner (kazetta) általában sokkal több oldal kinyomtatásához elegendő, mint egy tintapatron,** és például több ezer oldalas nyomtatások esetén utóbbit gyakran cserélni kell.

### *Nemtetsző vagy hibás taneszközök, fogyasztóvédelmi jogok érvényesítése*

**6. Több maradhat a pénztárcában szintén, ha a hallgatók is ismerik és tudatosan élnek fogyasztóvédelmi jogaikkal, ha probléma adódik! Ne feledjék, hogy többféle jog is megilleti őket!** Internetes vásárlásnál az átvételtől számított tizennégy napig még indokolás nélkül meggondolhatják magukat, saját költségükön visszaküldhetik az adott terméket (akár hibás, akár nem) és ekkor visszajár rögtön a teljes, általuk kifizetett összeg! Bolti vásárlásnál viszont már kizárólag a hibás termék miatt lehet reklamálni, így például, ha az gyári hibás volt. Önmagában a rossz szín- vagy méretválasztás nem ad alapot a cserére (kivéve, ha ezt az áruház önként vállalta). Hibás termékek esetében - és a következő lehetőségek igazak az interneten megrendelt, de hibás termékekre is, ha nem a tizennégy napos visszaküldést választja a hallgató - elsősorban a termék ingyenes kijavítását vagy kicserélését lehet kérni, ennek hiányában pedig a vételár-csökkentést vagy a teljes vételár visszatérítését. Hat hónapon belüli hibánál - ha pedig az adott termék tartós fogyasztási cikk, így például 10.000 Ft feletti laptop, okostelefon, diktafon, íróasztal, laptop, stb. akkor már egy éven belüli hibánál is - a kereskedőnek be kell bizonyítania, hogy a hiba oka csak a vásárlást követően keletkezett. Ellenkező esetben nem mentesül az ingyenes javítás vagy csere, vagy ezek hiányában a vételár-leszállítás, teljes vételár visszafizetése alól.

### *A Diákhitel felvétele, a kellő körültekintés fontossága*

**7. Mielőtt felvennék a Diákhitelt, fontolják meg a hallgatók, arra valóban szükségük van-e! Ne írjanak alá szerződést a részletes kondíciók megismerése nélkül! Ne feledjék, hogy itt nincs egyéni hitelbírálat, sem kockázatfeltáró nyilatkozat, de az ugyanolyan hitel, mint a többi, és később azt kamatostul vissza kell fizetni!** A nehezebb anyagi helyzetben lévő hallgatók számára jó megoldást jelenthet tanulmányaik fedezésére a Diákhitel. Tartsák észben, hogy az napi kamatozása, és azt a kamatot, amelyet az adott év végéig nem fizettek meg, a következő év első napjától már a tőke összegéhez adják hozzá, így ekkor már a kamatokat is a magasabb tőkeösszeg után kell majd számítani!

**8. A Diákhitel felvételét követően, lehetőség szerint azonnal kezdjenek el előtörleszteni, hogy csökkentsék a tőketartozást és ezzel magát a később fizetendő kamatok összegét is!** Ellenkező esetben előfordulhat, hogy hiába törlesztik a megállapított havi részletet, maga a tőketartozás sem csökken, sőt az az évek múltával még tovább emelkedik! Ilyenkor ugyanis a befizetésre került törlesztő-részletek még az éves hitelköltségek fedezésére sem elegendőek, és évről évre ezek a nem rendezett költségek mindig hozzáadódnak a tőke összegéhez (ezek pedig évről évre magasabb összegű kamatokat eredményeznek). Amennyiben **bármilyen vitájuk támad a hallgatói hitelszerződéssel, úgy az ügy ingyenes, gyors rendezésében a fővárosi és a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek tudnak segíteni!**

## *Utazási kedvezmények, a diákigazolványok érvényessége, új diákigazolvány igénylése*

**9. Ne feledjék a hallgatók, hogy nappali és esti tagozatos diákigazolvánnyal különböző utazási kedvezményeket tudnak igénybe venni (például: kedvezményes árú vonat- és távolsági buszjegyek, bérletek). Bizonyos kedvezmények pedig még a levelező tagozat esetén is járnak.** Nappali és esti tagozatos diákigazolvánnyal vasúton és távolsági buszon 50 %-os kedvezményű menetjegyek válthatóak, a lakóhely és az iskola között pedig 90 %-os kedvezményű bérletek. Levelező tagozatos diákigazolvány esetén a kedvezmények köre korlátozottabb a vasúton és távolsági buszon, mert az kizárólag a lakóhely és a tanintézet között jogosít fel 50 %-os kedvezményű jegyek megváltására. Ne feledjék itt sem, hogy az igénybevételnek még további feltételei lehetnek az érvényes diákigazolványon kívül! A bérletszelvények kapcsán ügyeljenek a hallgatók az olvasható módon történő kitöltésre és annak épsége megőrzésére!

**10. Azok a hallgatók, akiknek még nincsen diákigazolványuk és most kezdik csak a főiskolát, egyetemet, elektronikusan tudják azt igényelni az oktatási intézmény tanulmányi rendszerén keresztül. Ne feledjék, ha még nincs úgynevezett NEK-azonosítójuk, legelőször azt kell kérniük személyesen bármelyik okmányirodában, itt sor kerül a fénykép és aláírás rögzítésére is.** A [www.diakigazolvany.hu](http://www.diakigazolvany.hu) oldalon figyelemmel kísérheti a hallgató az igazolvány elkészítésének folyamatát, és az elkészült igazolványt az oktatási intézménytől veheti át. **Amíg a diákigazolványt legyártják és az elkészül, ideiglenes diákigazolványt kell kérni az oktatási intézménytől az utazási kedvezményekhez, amely hatvan napig érvényes. Ideiglenes diákigazolványt kérhetnek azok a hallgatók is, akiknek a diákigazolványa elveszett.** A Budapesti Békéltető Testület fontosnak tartja a megfelelő fogyasztói tájékoztatást és azt, hogy a fentiekről a hallgatók tudomást szerezzenek.

**11. Aki már rendelkezett korábban is diákigazolvánnyal, annak az előző félévre szóló matricája még érvényes 2018. október 31-ig. Ezt követően viszont csak a diákigazolványra felragasztott és már az új félévre érvényes matricával vagy pedig a hatvan napig érvényes ideiglenes diákigazolvánnyal vehetőek igénybe az utazási kedvezmények.**

**12. Tartsák észben, hogy a hallgatói jogviszony-igazolás nem elég az utazási kedvezmények igénybevételéhez, ezért mindenképp érvényes diákigazolványra vagy érvényes ideiglenes diákigazolványra van szükség!** A már érvénytelen, lejárt diákigazolványt ugyanis nem fogadják el az ellenőrök és az büntetést von maga után. **Amennyiben pótdíjazásra került sor a vasúti, távolsági buszos vagy helyi közlekedés során, ne vegyék azt félvállról, mivel annak összege később a többszörösére növekszik!** Járjanak utána az utólagos bemutatás lehetőségének is, mivel több esetben lehetőség nyílhat a pótdíj csökkentésére!

### **Indokolás:**

I.A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény preambulumban meghatározásra került, hogy biztosítani kell a fogyasztói érdekek védelmét, amely kiterjed többek között a biztonságos árukhoz és szolgáltatásokhoz, a vagyoni érdekekhez, a megfelelő tájékoztatáshoz és oktatáshoz fűződő érdekek védelmére. A szülőknek minden általános- és középiskolai tanévkezdés nagyobb anyagi kiadásokkal jár, hiszen ilyenkor be kell szerezniük a szokásos

tanszereket. Már az sem mindegy, hogy ezek beszerzésére hogyan és miként kerül sor, mindezek mellett is pedig még számtalan dologra kell odafigyelniük, ha nem akarják magukat olyan felesleges költségekbe verni, amelyek egyébként elkerülhetőek lennének. A fentiek – már az egyetemisták, főiskolások olvasatában – szintén igazak, különösen, ha a középiskola elvégzését követően kezdik meg felsőoktatási tanulmányaikat az adott oktatási intézményben. Albérletkeresés, diákigazolványok igénylése, tankönyv-vásárlás, diákhitel igénylés – a hallgatóknak, és szüleiknek ugyancsak számtalan kérdésben körültekintően kell eljárniuk. Különösen akkor, ha spórolni szeretnének. A Budapesti Békéltető Testület, tekintettel arra, hogy a fogyasztók vagyoni érdekekhez és megfelelő tájékoztatáshoz, biztonságos árukhoz és szolgáltatásokhoz fűződő joga és védelme kiemelt szerepet kapott a fogyasztóvédelmi törvényben, ajánlással segíti a közélgi iskolakezdés aktualitása folytán az általános- és középiskolások szüleit, valamint az egyetemi, főiskolai hallgatókat a fent felsorolt érdekeik védelme, és azok elősegítése érdekében.

II. Az általános- és középiskolák még az iskolakezdés előtt tételesen, részletekbe menően meghatározzák, hogy a tanulóknak a következő tanévben pontosan milyen tanszerekre lesz szükségük. Amennyiben a szülők erre nem ügyelnek, és nem nézik át az iskolák részéről rendelkezésre bocsátott listákat, úgy az felesleges kiadásokat jelenthet, és olyan termékek megvételét, amelyre egyébként a tanulóhoz, tanításhoz nincs is szükség. Épp ezért az iskolák már a megelőző tanítási év végéig tájékoztatják a szülőket a tételes listáról. Természetesen előfordulhat, hogy a szülőnek további információra van szüksége, ebben az esetben bátran meg lehet kérdezni az iskolát, illetve a tanárt is segítség érdekében vagy hogy javasoljon valamilyen már jól bevált terméket. A vállalkozások és az e-kereskedők ugyancsak készülnek az iskolakezdésre és lépten-nyomon különböző akciókkal találkozni, márpedig a sok kedvezményes ajánlat közepette a szülő még inkább elbizonytalanodhat, hol is vásároljon és szerezze be a szükséges tanszereket. Épp ezért érdemes erre a bevásárlásra is tudatosan készülni és tételes listát írni. Sokan úgy vélik, könnyebb, ha egyszerre és ugyanabban az áruházban szerzik be a szükséges tanszereket. Ezáltal viszont elesnek azoktól az előnyöktől, amelyeket az internet rejt, hiszen ott könnyen össze lehet már azt is hasonlítani, hogy az érintett termék hol a legolcsóbb. Tehát, aki nem ragaszkodik az egyszeri alkalommal történő bevásárláshoz, hanem apránként szerzi be a szükséges árucikkeket, adott esetben sokkal jobban járhat és több pénzt is spórolhat meg. Ebben az egyes árösszehasonlító oldalak az interneten már nagy segítségül vannak, hisz nem kell személyesen elmenni az egyes boltokba, néhány kattintással megtudhatjuk, hogy az egyes webáruházak milyen árkülönbséggel árulják a termékeiket. Az árucikk kiválasztásánál fontos szempont az ár és a minőség mellett az is, hogy a gyermek meddig és mennyit fogja használni az érintett árucikket. Például, egy iskolatáska esetében természetesen a szülők a maximális kényelemre és ergonómiára törekszenek, de ez a gyakorlatban nem igazán bír jelentőséggel akkor, ha a gyermeket az iskolából hozzák-viszik autóval és valójában alig hordja azt, csak naponta néhány percig. Ellenben, egy íróasztal és hozzá például egy szék egyértelműen hosszú évekre szól, amelyet tanulásra és hosszú ideig is használnak, így ez esetben még inkább fontos a minőség és az ergonómia, szemben az ártényezővel.

A tankönyvek esetén például érdemes tudniuk a szülőknek, hogy jelenleg az első kilenc évfolyamosok osztályai jogosultak alanyi jogon ingyenes tankönyvre, de azokat a tanév utolsó napján vissza kell szolgáltatni, ellenben kártérítési kötelezettség áll fenn! Ezen kívül is, ha a jogszabályban külön meghatározásra került feltételek fennállnak és a szülő igazolja azok közül valamelyiket (ha a tanuló tartósan beteg; fogyatékkal él vagy pszichés fejlődési zavarral küzd; három vagy több kiskorú gyermeket nevelő családban él; nagykorú és saját jogán

iskoláztatási támogatásra jogosult; rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül; vagy gyermekvédelmi gondoskodás keretében nevelésbe vett vagy utógondozói ellátásban részesül), ugyancsak jogosultak lehetnek az ingyenes tankönyvre. Az iskola, illetve az oktatási intézmény tankönyvfelelőse ezekről részletes tájékoztatást nyújt igény esetén. Ugyanakkor érdemes azzal is tisztában lenni, hogy kártérítési kötelezettséggel tartoznak a szülők, tanulók, ha nem vagy nem megfelelő állapotban adják vissza a kölcsönkapott tankönyveket (bizonyos kivételekkel).

III. Amennyiben a szülők tudatosan járnak el és tisztában vannak fogyasztóvédelmi jogaikkal, az is jelentősen hozzásegítheti őket a vagyoni érdekeik védelméhez, így a spóroláshoz. A tanszereket be lehet szerezni internetről és közvetlenül egy boltból, boltokból történő személyes vásárlás során is, azonban az előbbi esetben, tehát az online megrendelések során védettebb pozícióban vannak a szülők. A gyermekeknek ugyanis fontos, hogy számukra jól nézzen ki az adott tanszer, például iskolatáska, és problémát okozhat, ha számukra az nem tetszik. Internetről történő rendeléskor a „téves vásárlás” könnyen elkerülhető, hiszen ez esetben a termék átvételétől számított tizennégy napon belül a fogyasztók visszaküldhetik az árucikket indokolás nélkül, még akkor is, ha az nem tetszik vagy épp a méret vagy a szín nem megfelelő. Ez a jog bizonyos kivételekkel gyakorolható, hiszen nem lehet azzal élni például az egyedi utasításra legyártott termékek esetében, vagy éppen azoknál a CD-knél és DVD-knél, amelyek csomagolását felbontották és zenét vagy filmet tartalmaztak. Ha a fogyasztó az az indokolás nélküli elállás jogával él, vissza kell kapnia a teljes kifizetett összeget. Csak és kizárólag akkor vonhat le ebből a webáruház, ha a fogyasztók a termék használhatóságának, tulajdonságainak megállapításához szükséges használatot meghaladó mértékben használták az adott árucikket. Fontos, hogy bolti vásárlás esetén már csak és kizárólag akkor lehet reklamálni, ha a termék tényleg hibás (így például gyári hibás volt és annak anyaga elszakadt). Amennyiben a probléma „csak” a nem tetsző szín vagy méret, úgy ilyenkor azt a kereskedő már nem köteles visszavenni. Azonban elképzelhető, hogy önként, mégis biztosítanak erre az esetre is valamilyen lehetőséget az áruházban, érdemes erre külön rákérdezni! Egyébként ugyanis ez esetben (tehát bolti vásárlásnál) fogyasztói jogok kizárólag a hibás termék miatt érvényesíthetőek, még hozzá kérhető az ingyenes javítás vagy csere, ezek hiányában pedig a vételár leszállítása vagy a teljes vételár visszatérítése. Hat hónapon belül meghibásodott termék esetében a kereskedő ezek alól csak akkor mentesül, amennyiben bizonyítja, hogy a hiba oka csak később, a vásárlást követően keletkezett. Összesen két évig lehet egyébként reklamálni, és hat hónapon túli hiba esetében már a fogyasztónak kell azt bizonyítani, hogy eleve hibás terméket kapott már a vásárláskor. Azonban azt sem árt tudni, hogy tartós fogyasztási cikkek esetében, bizonyos vételár felett (ide tartozik például a 10.000 Ft feletti íróasztal, laptop, okostelefon, hangszer, sporteszközök, számítógép, diktafon, szék) azokra kötelező egyéves garancia (jótállás) vonatkozik. Ha ilyen árucikk, tanszer hibásodik meg, akkor az egyéves garanciaidő alatt végig a kereskedőnek kell azt bizonyítani, hogy az árucikk az eladáskor még hibátlan volt és a hiba oka csak később keletkezett. A Budapesti Békéltető Testület a vállalkozások figyelmét is felhívja arra és számukra azt az ajánlást teszi, hogy körültekintően és fogyasztóbarát magatartást tanúsítva járjanak el a fogyasztói jogok hozzájuk történő bejelentésekor. Lehetőség szerint, törekedjenek arra és fontolják meg annak biztosítását is, hogy bolti vásárlásoknál az egyébként nem hibás termékeket is cserélik vagy más módon biztosítják a visszavételt, ezáltal pedig még inkább fokozzák a fogyasztóknak az egyes árukba, szolgáltatásokba vetett bizalmát.

IV. Emellett is érdemes még további dolgokra ügyelniük a szülőknek. Az adott oktatási intézmény házirendjének megismerése számos, az iskolakezdés és később a tanulói



jogviszony fennállásakor felmerülő kérdésre is választ adhat és világosan rögzíti, melyek a konkrét elvárások a szülőkkel, tanulókkal szemben, de azt is, hogy a gyermek milyen jogokat gyakorolhat. Ez már csak azért is jelentőséggel bír, mivel a házirendben előírhatják bizonyos tárgyaknak a megőrzőben vagy öltözőben történő elhelyezését, vagy épp a bevitelnek a bejelentését. Emellett meg is tilthatják, korlátozhatják vagy feltételhez köthetik az olyan tárgyak bevitelét, amelyek rendszerint nem szükségesek egy iskolában. Tipikusan ide tartoznak a tanulók által használt mobiltelefonok, hiszen a szülő szeretné gyermekét biztonságban tudni az iskola falain kívül is, hazafelé menet és a kapcsolattartást ezek az eszközök jelentősen megkönnyítik. A Budapesti Békéltető Testület ezért azt az ajánlást teszi az iskoláknak, hogy az adott tanítási nap vagy óra elején mindig gyűjtsék össze a tanárok, osztályfőnökök az adott osztályban a mobiltelefonokat, és a nap végén adják vissza. Egyúttal jó felkészülni már előre is a szülőknek a nemvárt balesetekre, betegségekre. Arról általában hallottak már, hogy Magyarországon a gyermekek automatikusan biztosítva vannak, de sokan nem ismerik ennek a részletesebb feltételeit, mint például, hogy mi is számít pontosan balesetnek vagy épp, hogy mekkora az ilyenkor kifizethető biztosítási összeg. Ezzel kapcsolatosan azt fontos tudni, hogy a 3-18 éves gyermekekre járó biztosítás, amelyet az állam fizet a biztosítónak, nem minden esetre terjed ki. Érdekes ezért ennek is megismerni a kondícióit, és amennyiben úgy tartja a szülő, hogy számára ez a védelem nem elegendő, úgy esetleg érdemes lehet egy olyan biztosítási termék után nézni, amely további, csekély összegért cserébe védelmet nyújt a balesetek, betegségek további körére is, magasabb biztosítási összeg erejéig. Jó, ha tudják a szülők azt is, hogy az iskoláknak - a nemrég történt jogszabály-módosítások folytán - már kötelező a többnapos tanulmányi és a külföldi iskolai kirándulások esetén felelősségbiztosítást kötni, amelynek kedvezményezettje a tanuló. Ha esetleg az ilyen utak során a tanulót bármilyen kár éri, az iskola kártérítési felelősséggel tartozik.

Sok iskolában szednek emellett osztálypénzt a különböző kiadások fedezésére, de ilyenkor átvételi elismervény, papír átadása nem feltétlenül követi a pénzmozgást, márpedig ezek hiányában a tanuló, szülő nem tudja igazolni a befizetést. Ragaszkodjanak ezért a szülők ahhoz, hogy legalább ilyen írásos bizonyíték legyen a kezükben, egyúttal ne feledjék, hogy kérhetik a részletes elszámolást, ami az osztálypénz kezelését illeti, mire költötték azt. Tartsák észben azt is, hogy az Oktatási Jogok Biztosa a 2016. évi beszámolójában (forrás: [http://www.oktbiztos.hu/ugyek/jelentes2016/ojb\\_2016\\_beszamolo.pdf](http://www.oktbiztos.hu/ugyek/jelentes2016/ojb_2016_beszamolo.pdf)) már elvi élel és elsődlegesen az állami fenntartású iskolákra nézve azt az állásfoglalást tette, hogy a szülők nem kötelezhetőek az osztálypénz befizetésére, és maguk dönthetik el, kívának-e ilyet fizetni. Ha pedig amellet döntenek, hogy nem, úgy emiatt sem érheti hátrány a tanuló.

V. Az internet, a közösségi média használata egyre inkább terjed a gyermekek körében is, különösen, hogy már rendelkezésükre állnak általában az ezek eléréséhez szükséges eszközök, mint például az okostelefonok. Az iskolakezdés beköszöntével a közösségi oldalak használata még inkább előtérbe kerül a tanulók körében, aktívabban tartják egymással a kapcsolatot, megbeszélve a napi iskolai történéseket, megnézve egymás idővonalát, adatlapjait, az iskolatársak bejegyzéseit, de sokan itt kérnek segítséget a másiktól a tanuláshoz is, praktikus tanácsokat a felkészüléshez. A digitális csatornák térnyerésével fokozódnak azonban a gyermekekre leselkedő potenciális veszélyek, kockázatok, hiszen a közösségi oldalakon pusztán néhány kattintással egy-egy bejegyzés, információ, megosztott kép több százezer vagy akár több millió más felhasználóhoz juthat el – akit a gyermek és a szülő egyáltalán nem ismer. El kell magyarázni ezért a gyermekeknek, hogy csak felelősségteljesen tegyenek közzé képeket, bejegyzéseket a közösségi médiában, hiszen azokat látják

ismerőseik, tanáraik, barátaik, rokonaik, családtagjaik, sőt ismeretlenek személyek is. A bejegyzéseknek, kiírt tartalmaknak tehát súlya van, legalább akkora, mintha ugyanazt a való életben mondanák vagy tennék meg. Épp ezért ügyelni kell a felelősségteljesen történő közösségi média és internet-használatra is. Másrészt az új csatornák a tekintetben is megnövelik a kockázatokat, hogy idegen, rossz szándékú személyek szintén felvehetik a kapcsolatot a gyermekekkel, ami különösen a fiatalabb korosztály (6-14 év) számára még inkább a veszélyek lehetőségét hordozza magában. El kell ezért azt is magyarázni számukra, hogy az idegen emberektől érkező üzeneteket mindig kellő gyanúval fogadják, és soha ne találkozzanak ismeretlen személyekkel, ha pedig ilyen személy találkozót kér tőlük, tiltsák le az illető felhasználót! Emellett, a közösségi oldalakon kívüli internet-használat is kockázatokkal járhat, ha a gyermek olyan tartalmakkal találkozik, amelyek fejlődését károsíthatják. Az internet-hozzáférést nyújtó szolgáltatók a honlapjaikon olyan ingyenes szűrőprogramokat tesznek közzé, amelyeket javasolt telepíteni a gyermek által használt elektronikus kommunikációs eszközökön, ez kiszűri a számukra potenciálisan káros tartalmakat.

VI. A szülők mindezek mellett jelentős összegeket spórolhatnak a diákigazolványok által nyújtott kedvezmények igénybevételével, évről évre viszont sok kérdés merül fel bennük arra vonatkozóan, hogy meddig érvényesek a diákigazolványokon az előző tanév matricái vagy épp, hogy aki még most kezdi az iskolát meg és nincs diákigazolványa, mit kell tennie. Ugyancsak az igénybe vehető utazási kedvezmények is értelemszerűen sok szülőt foglalkoztatnak. A 2017/2018. tanév matricája 2018. október 31-ig érvényes, így eddig is jogosít fel az utazási kedvezmények igénybevételére, hiszen érvénytelen, lejárt diákigazolvánnyal azok nem vehetőek igénybe. Aki esetleg még a matricát nem kapta meg, az iskolától kell igényelnie ideiglenes diákigazolványt, amely hatvan napig érvényes. Aki pedig még most kezdte az iskolát és nem rendelkezik diákigazolvánnyal, ehhez először az okmányirodába kell elmenni, ahol sor kerül a fényképkészítésre és a gyermek NEK (Nemzeti Egységes Kártyarendszer) azonosítót kap. Ezek birtokában lehet igényelni már az iskolától a diákigazolvány elkészítését, és azt – legyártást követően – szintén az oktatási intézménytől lehet átvenni. Az igénylésről olyan igazolást (ez nem az iskolalátogatási igazolás, hanem több annál!) kapnak a tanulók, amely az ideiglenes diákigazolvány funkciójával bír és ezzel is már igénybe vehetőek az egyes utazási kedvezmények. Ide tartoznak többek között a vasúton és távolsági buszon – nappali vagy esti tagozatos tanuló esetén – a féláron váltható menetjegyek; emellett pedig a 90 %-os kedvezményű utazási bérletek a lakóhely és a tanintézet között a távolsági buszos vagy vasúton történő utazás során. Az utazási kedvezmények igénybevétele előtt nem nélkülözhető azonban a pontos feltételek megismerése, hiszen, ha a szülők vagy tanulók ezekkel nincsenek tisztában, annak könnyen pótdíjazás lehet a vége. Ilyen lehet adott esetben például, ha a diákigazolvány érvénytelen vagy pedig az érvényes diákigazolványt vagy bérletet otthon felejtette a tanuló. Ha büntetésre került sor, azt sem érdemes félvállról venni és utána kell járni az esetleges bemutatás lehetőségének, amikor is a pótdíj csökkenthető. Ellenkező esetben, amennyiben ennek befizetésével nem foglalkoznak, a büntetés összege már a sokszorosára növekedhet.


VII. Az egyetemista, főiskolai hallgatók életében ugyancsak nagy változást jelent az első félév elkezdése, különösen, ha az másik, messzi településen történik. Ilyenkor sokan rögtön az albérletre, mint lakhatási megoldásra gondolnak, ugyanakkor érdemes lehet összevetni az albérletek árait is a helyben szokásos lakásárakkal. Ugyanis, például egy ötéves képzés során már elképzelhető, hogy a hallgató összességében jobban jár egy saját lakás megvásárlásával, mintsem, ha öt évig fizeti az albérleti díjakat. Amennyiben albérlet mellett döntenek, ott is

tudatosan kell eljárni és például nem nélkülözhető az írásbeli szerződéskötés, amely a hallgató, azaz a bérlő jogait is védi. Ugyanígy érdemes a tipikusan a félévkezdéshez kapcsolódó egyéb taneszközök beszerzése során is körültekintő magatartást tanúsítani, hiszen ezzel jelentős összegeket spórolhatnak a hallgatók. Az egyes internetes árösszehasonlító oldalak használata, az egyes akciók előzetes és megfontolt feltérképezése, vagy éppen a szükséges tankönyvek kapcsán a konkrét tantárgyi követelmények megismerése, a felsőbbéves hallgatók tapasztalatainak kikérése vagy épp a jegyzettámogatás igénybevétele, a könyvtárba való beiratkozás és annak szolgáltatásai igénybevétele ugyancsak csökkentheti a felmerülő kiadásokat. Csakúgy, mint az is, ha az egyetemisták, főiskolák tudatában vannak fogyasztói jogaiknak, ami az internetes vásárlásokat, vagy épp a hibás termékek miatt érvényesíthető lehetőségeket illeti.

Amennyiben pedig az adott szak típusa folytán annak természetes velejárója lehet az előreláthatólag sok, évről évre akár több ezer oldal kinyomtatása, érdemes megfontolni egy jó minőségű lézernyomtató beszerzését is, hiszen a hallgatók ilyenkor hosszú távra terveznek. A lézernyomtatók általában drágábbak (használtan viszont már olcsón beszerezhetőek), de rendszerint hosszabb élettartamúak is a tintasugaras nyomtatóknál, emellett gyorsabb nyomtatást is tesznek lehetővé, és egy-egy tonerkazettával sokkal több oldalt lehet kinyomtatni mint egy-egy tintapatronnal. A Diákhitel jelentős segítséget nyújthat ugyanúgy a felmerülő kiadások fedezéséhez, ugyanakkor a hallgatóknak nem szabad elfelejteniük, hogy az ugyanolyan hitel, mint a többi, és azt később kamatostul vissza kell fizetni! Csak úgy írjanak alá ilyen szerződést ezért, ha tisztában vannak a konstrukció lényeges elemeivel, és értik annak feltételeit! Amennyiben nem így járnak el, és például nem élnek az előtörlesztés lehetőségével, az is előfordulhat, hogy a később megállapított törlesztő-részlet rendszeres fizetése ellenére sem csökken a tartozás összege, sőt ellenkezőleg, még nő. Végül a felsőoktatási diákigazolvány kapcsán ugyanúgy érdemes tudni, hogy az előző félévi matricák még érvényesek 2018. október 31-ig, ezt követően viszont az utazási kedvezményeket már csak a 2018/2019. tanév első félévére érvényes, diákigazolványra felragasztott matricával vagy érvényes ideiglenes diákigazolvánnyal lehet igénybe venni. Aki most kezdte a főiskolát, egyetemet, és még nincs NEK-azonosítója, itt is először az okmányiroda kell elmenni, ahol fényképet is készítenek a hallgatóról, majd ezt követően magától az oktatási intézménytől tudja igényelni a diákigazolványt, annak tanulmányi rendszerén keresztül. Annak elkészültéig és megérkezéséig pedig az ideiglenes diákigazolvánnyal vehetőek igénybe az utazási kedvezmények. Ezek kapcsán is igaz az, hogy a kellő tudatossággal kell eljárni és nem nélkülözhető a kedvezmények pontos feltételeinek megismerése. Amennyiben pótdíjazásra került sor vasúton, távolsági buszon vagy a helyi közlekedésben, érdemes utánajárni az utólagos bemutatás esetleges lehetőségének, ha például az érvényes diákigazolvánnyal a hallgató a helyszínen nem rendelkezett, amikor azt az ellenőr kérte. Azonban, ha a büntetéssel a hallgató nem foglalkozik, fontos tudni, hogy annak összege később már a többszörösére is nőhet!

**A Budapesti Békéltető Testület azt javasolja az általános- és középiskolásoknak, szüleiknek, valamint az egyetemi, főiskolai hallgatóknak, hogy vegyék figyelembe a számukra iskolakezdés alkalmából tett ajánlást, hiszen ez esetben jelentős összegeket spórolhatnak meg és az új tanévnek is tudatosabban, felkészültebben vághatnak neki.**

Budapest, 2018. augusztus 9.

  
Dr. Baranovszky György  
elnök  
Budapesti Békéltető Testület

# **A Budapesti Békéltető Testület 3/2018. számú ajánlása a használtautó-vásárláskor tanúsítandó fogyasztói és vállalkozói magatartásról**

## **I. Ajánlás a fogyasztók számára**

**1. Különösen fontos a tudatos, megfontolt döntés a használt személygépkocsik vásárlásakor!** Gyakran előfordul, hogy egy-egy vásárlásra azért szánjuk el magunkat, mert a csábító **ajánlatot** olyan **kedvezőnek tartjuk**, hogy nem akarjuk elszalasztani a lehetőséget. Egy autó vásárlásánál azonban **soha ne döntsünk hirtelen ötlettől vezérelve!** Gondoljuk át **milyen célra vásároljuk a gépkocsit, hogyan fogjuk azt használni!** Fontos szempont lehet például az üzemanyag-fogyasztás, de nem biztos, hogy egy kis autó megfelel a hétfégi vidéki családi kirándulásokhoz. Hosszabb utazások esetén a vezető és az utasok kényelme is szempont lehet.

Ha kiválasztottuk, hogy milyen gépkocsit szeretnénk, **vessük össze a lehetőségeket a költségvetésünkkel.** Igaz, hogy sok esetben a használt gépkocsik vásárlásához is felvehető hitel, azonban azt is vissza kell fizetni, továbbá a jármű fenntartásának is vannak állandó költségei. A megfontolt és lehetőségeinket számba vevő hitelfelvétel ebben az esetben is fontos.

Ne feledkezzünk meg arról sem, hogy lehet viszonylag olcsón kapni idősebb korú használt autót, de **a javításhoz szükséges új alkatrészek nem a használt gépkocsi árához, hanem annak újkori értékéhez igazodnak.** Így egy-egy jelentősebb alkatrész meghibásodása és cseréje akár az olcsón beszerzett gépkocsi árának jelentős részét is kiteheti.

**2. Tájékozódjunk részletesen az igényeinknek megfelelő gépkocsik kínálatáról!** Miután felmértük az igényeinket és a lehetőségeinket, tájékozódjunk a kínálatról. **Erre számtalan lehetőség kínálkozik,** kezdve a különböző hirdetésektől a speciális, használtautós keresőoldalakon keresztül a személyes tájékozódásig, a használtautó kereskedésekben. A tájékozódás első lépéseként számba vehetjük a nekünk megfelelő kínálatot, szükség **szerint módosítva és összhangba hozva az eredeti szándékunkat a piaci lehetőségekkel.**

És még mindig nem a vásárlás következik. Ha megvan a favorizált típus, érdemes még a vásárlás előtt utána nézni, hogy **van-e az adott szériának valamilyen típushibája.** Ilyenkor jól jön egy ismerős szakember, de különböző weboldalakon is hozzá lehet jutni speciális információkhoz. Ezt azért is célszerű, megtenni, mert célirányosabban lehet nézni a kiválasztott gépkocsi esetén az esetleg jellemző hibákat.

**3. Körültekintően járjunk el a szerződés megkötése előtt és legyünk tisztában azzal, ki adja el nekünk a kiválasztott járművet!** Ha már megtaláltuk a kiszemelt autót, **tisztáznunk kell, hogy ki az eladó.** Előfordulhat, hogy a gépkocsit nem a tulajdonos értékesíti, hanem bizományos. A bizományos szerződés alapján a bizományos a megbízó javára, a saját nevében köti meg az adásvételi szerződést. A **bizományos akkor áll helyt** mindazoknak a kötelezettségeknek a teljesítéséért, amelyek a vele szerződő felet a szerződés folytán terhelik, **ha ezt kifejezetten elvállalta.** Ilyenkor az eladó helyett a kereskedő (bizományos) köteles helytállni, tehát **amennyiben a vevő jogosan reklamál a hibás teljesítés miatt, azért a bizományos kereskedő a felelős.** Azonban gyakran a kereskedő és az eladó között

„közvetítói-megbízási” szerződés jön létre, ebben az esetben **viszont a jármű esetleges hibáiért az eladó felel.**

Legyünk tisztában azzal, hogy amennyiben valaki úgy ad el egy gépkocsit, hogy a kereskedőnél aláír egy **biankó adásvételi szerződést**, amelynek a másik rubrikájába a majdani vevő írja be a saját adatait, akkor **jellemzően a vevő a tényleges eladóval – azaz a korábbi tulajdonossal – nem találkozik**, de vele szemben érvényesítheti esetleges szavatossági igényét. Már amennyiben tudja. Mert nem ritkán külföldi a megbízó, azaz az eladó, különösen külföldről behozott, de Magyarországon értékesített gépkocsik esetén.

Az **eladó kilétének tisztázása** az esetleges **későbbi jogérvényesítés szempontjából is fontos**. Ha a szerződésben **eladóként a kereskedő** szerepel, a vásárló a minden megyében megtalálható **békéltető testületek ingyenes eljárását** is igénybe veheti a felek közötti esetleges jogvitában, míg **magánszemélyek közötti** vagy autókereskedésen kívüli ügyletek esetén nem lehet élni az említett ingyenes jogorvoslati lehetőséggel, **csak más jogi – többnyire polgári peres – eljárással**.

Az eladó kilétének tisztázása után az eladótól vagy megbízottjától célszerű még a gépkocsi meg szemlélése előtt **megtudni** a következőket:

- Az autóhoz van-e **törzskönyv**, esetleg vezetett **szervizkönyv**
- Az autó újonnan **mikor és hol lett forgalomba helyezve**
- Az autó az adásvétel idejét közvetlenül megelőzően **ki van-e vonva, vagy ki volt-e vonva a forgalomból**
- A **kilométeróra állása**, illetve az adatok szerint a jármű által megtett kilométerek száma
- **Milyen hibái vannak** az autónak
- Van-e a gépkocsi állapotáról készült ún. „**Állapotlap**” és azt ki készítette

A fenti kérdésekre kapott válaszok alapján ismét mérlegelnünk kell, fenntartjuk-e a választott járműre a vételi szándékunkat. A gépjárművet csak a tulajdonostól lehet megvásárolni, tehát ha nincs törzskönyv, a tulajdonjog igazolása más módon lényeges. Ha a magyarországi **forgalomba helyezés éve több évvel eltér a jármű gyártási évétől**, akkor feltételezhető, hogy első ízben külföldön forgalomba helyezett gépkocsiról van szó. Ha az autó a vásárlást megelőzően **ki volt vonva a forgalomból, a gépjárműadót az adott évre időarányosan** a vásárlónak kell majd megfizetnie, míg ellenkező esetben annak, aki a tárgyév első napján volt a jármű üzembentartója, ennek hiányában pedig tulajdonosa.

A **gépkocsi kilométer teljesítménye** utalhat az elhasználódás mértékére. Sajnos **előfordul**, hogy az eladó által közölt adatok utóbb **megkérdőjelezhetők**. Azaz a kilométeróra nem az addig megtett távolságot mutatja, hanem egy olyan értéket, amely a járművet eladhatóvá teszi. Nem árt tudni, hogy 2015. augusztus 24-én bevezetésre került a **Gépjárműadat-lekérdező szolgáltatás, amely lehetővé teszi, hogy a Belügyminisztérium nyilvántartásából** ügyfélkapus regisztrációt követően csekély szolgáltatási díj ellenében a rendszám alapján megtudjuk a megvásárolni szándékozott autó vagy autók hatóságilag nyilvántartott adatait, ezek között például az összes, az adott gépjárműre vonatkozóan rögzített kilométeróra-állást és a rögzítések időpontját, az esetleges körözés tényét, de a forgalmazási korlátozás tényét is.

Általánosságban is igaz, hogy **a megfelelő állapotlap nélkül történő gépkocsivásárlás jelentős kockázatokat rejt**, a szavatossági igények érvényesítését igencsak megnehezíti.

**4. A kiválasztott gépkocsit alaposan vizsgáljuk át, különösen az un. látható hibákat vegyük számba!** Amennyiben előzetesen mindent rendben találtunk, következhet a nagy pillanat, az áhított jármű szemrevételezése, kipróbálása.

A szemrevételezést **mindenképpen alaposan, lehetőleg jó látási viszonyok között végezzük** el. Fontos tudni, hogy a jogszabályok és a bírói gyakorlat alapján **azokért a hibákért, amelyeket a vevő az adásvétel során felismert, illetve kellő körülmények mellett felismerhetett volna, nem lehet szavatossági igényt érvényesíteni.** A jármű átvizsgálásához ilyenkor segítség a megfelelően kiállított „Állapotlap”, ha nincs ilyen dokumentum, akkor magunk is készíthetünk hasonlót, de a **hitelességéhez szükséges, hogy az abban tett megállapításokat az eladó és a vevő is elismerje.**

A fényezést elemről elemre haladva gondosan több szögből vegyük szemügyre, hogy az apróbb horpadásokat, karcokat esetleg korrózióra utaló jeleket kellő eredményességgel észlelhessük. Újrafényezett elemekre utal, ha a színárnyalat vagy fényesség tekintetében az elem a többi hasonló színűtől eltér. Ebben az esetben a jármű előéletére vonatkozóan „sérülésmentes” állítást kezeljük kellő fenntartással. Célszerű, ha a **fényezés rétegvastagságát is ellenőrizzük** vagy ellenőriztetjük, így szintén kiszűrhetők az esetleges korábbi javítások.

Egy-egy sérülés kijavítása – ha az szakszerűen történt – általában nem befolyásolja a jármű használhatóságát, de vannak olyan **hibák, amelyek jelentősen kihatnak a jármű használhatóságára.** Ilyen például az **elázás**, amikor a jármű pl. vízbe esett vagy rendszeresen beázott, az utastérbe nagy mennyiségű víz került. Egy **jelentős ütközés** során olyan gyűrődések keletkezhetnek a jármű teherhordó elemein, amelyek általában sosem tűntethetők el teljesen. Ha erre utaló nyomokat találunk, szintén meggondolandó az adott gépkocsi megvásárlása. Sok esetben **romokból újraépített gépkocsikkal** is lehet találkozni a piacon, **árulkodó jel lehet a nem eredeti alváz, illetve motorszám.** Nem biztos, hogy a javítás során a jármű eredeti állapotát sikerült reprodukálni.

Szenteljünk időt a jármű **motorterének alapos átvizsgálására** is. Frissen mosott motornál is keressük az esetleges olajiszap lerakódásra, olajfolyásra utaló jeleket. Ha ilyet látunk, számíthatunk arra, hogy komolyabb javításra lesz szükség.

Nem szabad elhanyagolni a jármű **alsó részének** átvizsgálását sem. Ha másként nem, szükség esetén egy zseblámpa és **tükör segítségével** meggyőződhetünk a kipufogórendszer állapotáról, illetve az esetleges más hiányosságokról.

**A próbaút fontos része** a vásárlásnak. Nem mindig van lehetősége a vásárlónak saját magának vezetnie a gépkocsit, különösen nem közúti forgalomban, tehát a próbaút csak éppen a legfontosabb menettulajdonságok felmérésére elegendő. De ekkor is **felfigyelhetünk** rendellenességekre, **szokatlan zajokra.**

Nem lehet eléggé hangsúlyozni a jármű állapota megfelelő felmérésének szükségességét és annak jelentőségét a későbbi esetleges jogérvényesítés során.

A következőkes bírói gyakorlat szerint a **felismerhető hibák** körébe tartoznak azok, amelyeket a jogosultnak a kötelezett **tájékoztatása**, a szerződéskötés körülményei, illetőleg a dolog **életkora, állapota és használati foka** alapján egyébként **számításba kell vennie.**

Ennek alapján **felismerhető hibának számíthatnak** azok a hibák is, amelyek fennállása, illetve jelentkezése ugyan ténylegesen nem volt ismert, de a **szerződéskötéskor alappal feltételezhetőek, előre láthatóak**. Ilyenek lehetnek az ún. kopó, forgó alkatrészek. Azonban, amennyiben az eladó kifejezetten azt állítja, hogy azt nemrég cserélték, a vevőnek nem kell az alkatrész hibájára számítania.

Lehetőség szerint még az adás-vételi **szerződés megkötése előtt vizsgáltassuk át a gépkocsit szakszervizben**, a vizsgálat eredményéről kérjünk dokumentációt. Különösen fontos annak, aki nem rendelkezik kellő szakértelemmel, mert így a látottakon kívül a gépjármű egyéb hibáira is fény derülhet. A gépkocsi állapotának megfelelő dokumentálása az eladó érdeke is, mert így elkerülhetők a viták egy esetleges jármű meghibásodást követően.

Fontos a **tartozékok meglétének ellenőrzése is**, így különösen a gépkocsi eredeti két kulcsának megléte. Hiánya esetén zárcsere szükségessége merülhet fel.

**5. Az adásvételi szerződés tartalma lényeges, ne elégedjünk meg az autó állapotát nem részletesen tartalmazó megállapításokkal, a szavatossági igény lehetőségének korlátozásával!** Ha minden rendben volt az okmányokkal és az autóval, következhet az adásvételi szerződés megírása. Ennek az okiratnak a **tartalmára a jogszabályok meghatározott feltételeket írnak elő**. A megfelelően kitöltött szerződés **bizonyító erővel igazolja, hogy megtörtént a tulajdonosváltás, rögzítve annak időpontját is**. Adásvételi szerződésmintából számtalan található a neten és a Kormányhivatal oldaláról is letölthető, de természetesen, amennyiben kereskedéstől vásárolunk, többnyire a kereskedő rendelkezik a megfelelő szerződéssel. Ebből összesen **legalább négy példányt kell készíteni, az eladó és a vevő is két-két példányt**, az okmányirodában elvesznek a felektől egyet-egyet.

**Semmi esetre se célszerű megkötni** olyan adásvételi szerződést, amelyben a következő kitételek is szerepelnek:

*„Az eladó a vevőt a gépkocsi műszaki állapotáról, (esetleges) sérüléseiről részletesen tájékoztatta, aki ezt tudomásul vette.”*

*„ Az eladó kijelenti, hogy a gépkocsi jövőben előforduló hibáiért szavatosságot nem vállal.”*

*„A gépkocsi vételárát felek az eladó által ismerttetett hibák és a gépkocsi állapota alapján állapították meg a fent összegben, ezért az eladó a szavatossági felelősségét kizárja, vevő ezt tudomásul veszi.”*

Az ilyen feltételek **megnehezítik a vásárló számára a szavatossági jogok érvényesítését**, az eladó ugyanis egy jogvita esetén arra hivatkozhat, hogy a vevő a hibát ismerve vásárolta meg a gépkocsit.

Az **eredetvizsgálatot** a vevőnek kell a gépkocsi átírása előtt elvégeztetnie. Amennyiben az eredetvizsgálatra nem kerül sor az adás-vételi szerződés megkötése előtt, **célszerű a szerződésben kikötni, hogy a vevő elállhat a szerződéstől, ha a gépkocsi az eredetvizsgálaton nem felel meg**.

**6. A megvásárolt gépkocsira és a nevünkre (üzembentartó nevére) szóló kötelező biztosítással kell rendelkezni, mielőtt a járművel a közúti forgalomban részt szeretnénk venni!** Az adásvételi szerződés megkötését követő lépés a **kötelező biztosítás megkötése**. A **korábbi tulajdonos (üzembentartó) biztosítása megszűnik az adásvétellel egyidejűleg**. A

vevőnek kell rendelkeznie a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással, ennek elmulasztása esetén jobb esetben fedezetlenségi díjat számolhat fel a biztosító, de akár egy kisebb koccanás után is nagyobb kellemetlenségekkel és anyagi konzekvenciákkal kell számolni.

**7. A lehető legkorábbi alkalommal keressük fel a gépjármű típusához értő szakszervizt!** Autó a tulajdonunkban, okmányok rendben, jöhet az első szerviz. Ennek keretében többnyire **célszerű egyes műveleteket elvégeztetni**, mint pl. a motorolaj, a fékfolyadék és a szűrők cseréje. **Elengedhetetlen** azonban az **állapotfelmérés** annak érdekében, hogy ellenőrizni tudjuk, helyesen jártunk-e el a gépkocsi kiválasztásakor, **nincs-e olyan ok, ami miatt mielőbbi cselekvésre van szükség.** Ne feltétlenül arra gondoljunk, hogy az eladóhoz megyünk reklamálni és tőle kérjük az esetleges javítás költségét, hanem **saját biztonságunk és mások biztonsága érdekében** is fel kell mérnünk a jármű műszaki állapotát, azt, hogy milyen javításokra van, illetve lesz szükség.

Ha jótanácsaink ellenére mégsem sikerült megfelelően a vásárlás és a jogvitát sem sikerült rendezni a kereskedővel, forduljon a békéltető testülethez.

## **II. Ajánlás a használtautót értékesítők számára**

**1. Készüljenek fel az értékesítésre úgy a gépkocsi műszaki állapotát illetően, mint az egyéb dokumentációk rendelkezésre állása tekintetében. A kereskedő – amennyiben tovább-értékesítésre vesz át autót – az eredeti tulajdonostól tájékozódjon részletesen a gépkocsi állapotát és jellemzőit illetően.** Ne feledje, hogy amennyiben ő lesz az eladó a vevő vele szemben fogja érvényesíteni a szavatossági jogait az olyan hibák tekintetében, amelyeket az adás-vétel során nem ismert.

**2. Készítsenek részletes állapotlapot,** amely majd az adás-vételi szerződésnek is melléklete lehet a gépkocsi átadáskori állapotát illetően!

**3. Amennyiben a vásárló igényli, tegyék lehetővé számára a szakszervizben történő előzetes átvizsgálást** akár úgy, hogy az eladó is jelen van és közösen nézik át a gépkocsit!

**4. Részletesen tájékoztassák a vásárlót a kiválasztott gépkocsi állapotáról, jellemzőiről!**

**5. Mellőzzék az adás-vételi szerződésben az olyan feltételeket, amelyek a törvényben biztosított fogyasztói jogokkal ellentétesek,** ezek a feltételek ugyanis, mint jogszabályba ütközők semmissek!

**6. Szükség esetén nyújtsanak segítséget a vásárlónak a biztosítási szerződés megkötésében,** hívják fel a figyelmet arra, hogy új, a vásárló által kötött kötelező felelősségbiztosítás nélkül a megvásárolt gépkocsival nem vehet részt a közúti forgalomban!

**7. Tájékoztassák a vásárlókat a gépkocsi átírásához szükséges további teendőiről ( eredetvizsgálat szükségessége, illeték fizetés stb.)!**

**8. Tájékoztassák a fogyasztót, hogy szavatossági jogait hogyan érvényesítheti!**



## **Indokolás az ajánlásokhoz:**

I. A statisztikai adatok szerint a hazai személygépkocsi állomány összetétele 2018-ban jelentősen változott. Az első félévben nagyjából 70 ezer új autót helyeztek forgalomba, és szintén bővült az import használt autók behozatala is. Az új autók egy része a régi jármű cseréjét szolgálta, így nem véletlen, hogy új csúcsot ért el a hazai használtautó-piac. Minden jel arra utal, hogy a tavalyi 700 ezres számot meghaladóan cserélnek gazdát a hazai használt személygépkocsik. A vásárlás számtalan buktatót is rejthet magában, ezért célszerű itt is a fogyasztói tudatosság, a körültekintő vásárlás.


II. A békéltető testület eljárását kezdeményező vagy tanácsért hozzák forduló fogyasztók gyakori panasza használtautó-vásárlása esetén, hogy a megtekintés után megvásárolt gépkocsi rövid időn belül – akár néhány kilométer megtétele vagy néhány nap eltelte után – meghibásodott, de az eladó elhárította a panaszt azzal, hogy használt autót vett megtekintett kipróbált állapotban. A Kúria álláspontja szerint a megtekintett állapotban történő vétel esetében az ún. nyílt hibák, tehát az egyszerű észleléssel megállapítható hibák tartoznak ebbe a körbe. Használt dolog vétele esetében azok a hibák, amelyeket a vevőnek a felek eltérő megállapodása, illetve az eladó eltérő tájékoztatása hiányában a dolog életkorára és használati fokára tekintettel a szerződéskötéskor számításba kellett vennie. A szavatossági igény érvényesítéséhez szükséges tényeket a jogosult számos esetben a hibajelenség észlelésekor maradéktalanul – további vizsgálódás nélkül is - megismeri. Más esetekben viszont ehhez az is szükséges, hogy szakember bevonásával vizsgálja meg azt, hogy az adott hibajelenséget mi idézte elő, és így megállapítsa a hiba terjedelmét, jelentőségét és következményeit. Ezért fontos a használt gépkocsi állapotának megfelelő felmérése, azoknak a hibáknak a pontos meghatározása amelyeket a vevő megismert illetve elismert.

III. A szavatossági reklamáció intézése során a vásárlók sok esetben az autó ellenében annak vételárát szeretnék visszakapni, esetenként a járulékos költségeket is. Azonban a szavatossági jogok érvényesítésének sorrendje törvény által meghatározott.

A vásárló hibás teljesítés esetén ötféle szavatossági jogot érvényesíthet: kijavítást, illetőleg kicserélést kérhet, a kijavítási költség megfizetését követelheti, vagy árleszállítást igényelhet, illetve elállhat a szerződéstől. A szavatossági jogok közül a vásárló többnyire a hibás teljesítés természetbeni orvoslását jelentő kijavításra tarthat igényt (ún. első lépcsőbe tartozó jog), mert a kicserélés ugyanolyan terméket jelent, ami használt gépkocsi esetén szinte lehetetlen. Ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel megfelelő határidőn belül, a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül nem tud eleget tenni a fogyasztó választhat, a kijavítási költség megfizetését követelheti, vagy árleszállítást igényelhet, illetve elállhat a szerződéstől.

A más vállalkozásnak kifizetett javítási költség megfizetését pedig a vásárló akkor kérheti, ha az eladó az autó kijavítását megfelelő határidőre nem vállalja, vagy nem végzi el.

Budapest, 2018. október 16.

  
Dr. Baranovszky György  
elnök  
Budapesti Békéltető Testület

A 2018-ban kiadott „Mindennapi fogyasztóvédelem” c. ingyenes fogyasztóvédelmi magazin egyes számainak címlapjai, amelyeket a Budapesti Békéltető Testület jelentetett meg

BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET FOGYASZTÓVÉDELMI LAPJA

Budapesti  
Kereskedelmi és Iparkamara  
mellett működő  
Budapesti  
Békéltető Testület

**mindennapi**  
**FOGYASZTÓVÉDELEM**

V. évfolyam 1. szám 2018/1 [www.bekeltet.hu](http://www.bekeltet.hu)

**JÓ GYAKORLATOK  
A FOGYASZTÓVÉDELEMBEN**

**ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK  
MŰKÖDÉSE**

**BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI  
ELJÁRÁS:  
EZEKRE KELL FIGYELNI!**

**TÁVFŰTÉSES  
JÓTANÁCSOK**

VISSZAKÜLDHETJÜK-E  
A WEBÁRUHÁZBÓL  
VÁSÁROLT AJÁNDÉKOT,  
ha nem tetszik,  
vagy ha hibás?



## ONLINE VITARENDEZÉS

MILYEN ÜGYEKBEN SEGÍTHET?  
HATÉKONY ÚJDONSÁG A FOGYASZTÓVÉDELEMBEN!  
LÉPÉSRŐL LÉPÉSRE!



BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET FOGYASZTÓVÉDELMI LAPJA

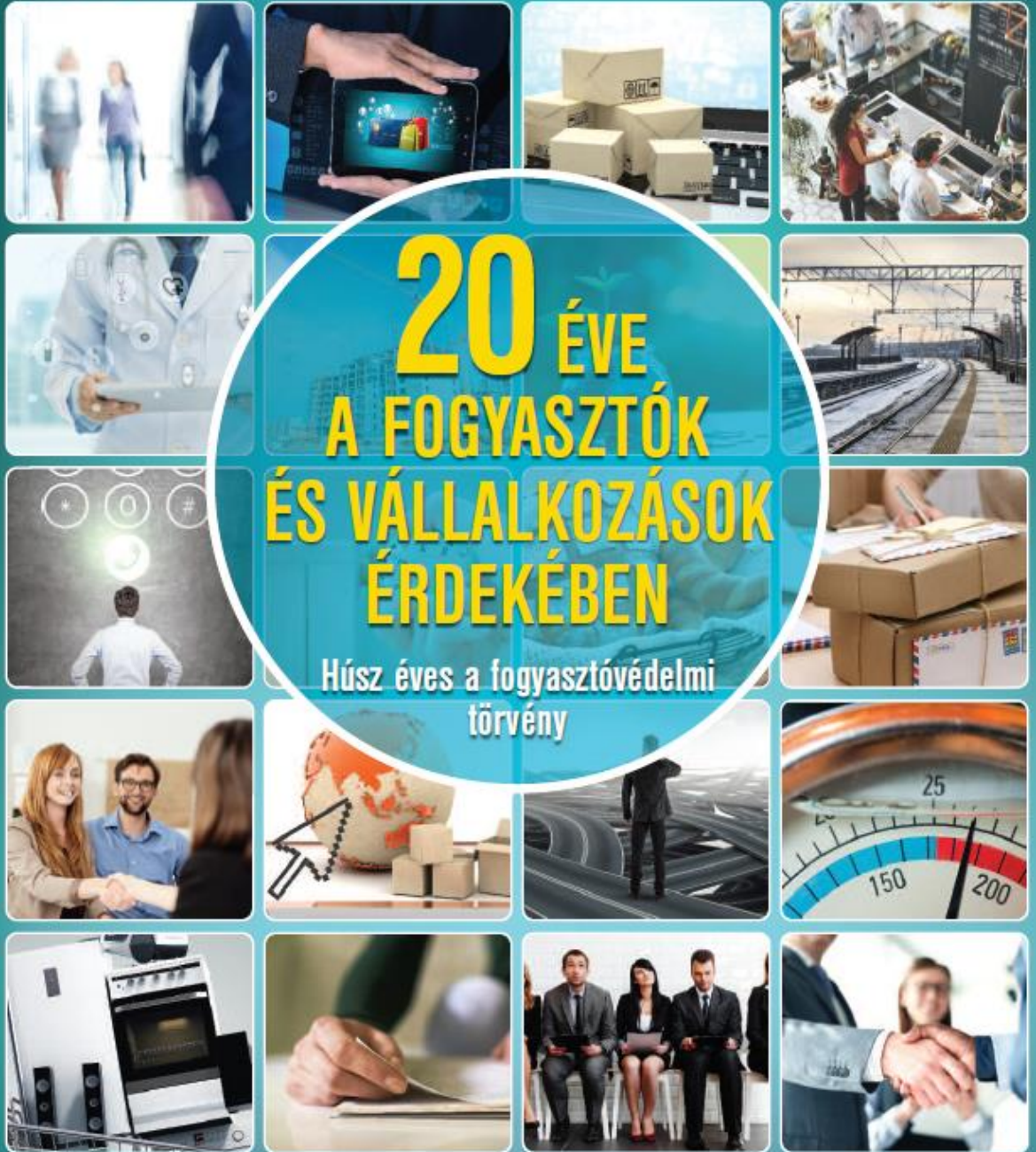
Budapesti  
Kereskedelmi és Iparkamara  
mellett működő  
Budapesti  
Békéltető Testület

mindennapi

# FOGYASZTÓVÉDELLEM

V. évfolyam 2. szám 2018/2

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



BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET FOGYASZTÓVÉDELMI LAPJA

Budapesti  
Kereskedelmi és Iparkamara  
mellett működő  
Budapesti  
Békéltető Testület

mindennapi

# FOGYASZTÓVÉDELLEM

V. évfolyam 3. szám 2018/3

www.bekeltet.hu

**AMIT TUDNI KELL  
A REZSICSÖKKENTÉSÉRŐL**

**ELLOPOTT  
BANKKÁRTYA,  
DÍJVALTOZÁSOK**

**LÉGI UTAS JOGOK**  
JÁRATTÖRLÉS, JÁRATKÉSÉS,  
PLUSZ DÍJAK

**WEBSHOP  
VAGY NEM  
WEBSHOP?**

**SZIGORODNAK  
A KAZÁNCSERE  
SZABÁLYAI**



**MIKOR  
FORDULHATNAK  
A MÉDIA- ÉS  
HÍRKÖZLESI BIZTOSHOZ  
A FOGYASZTÓK,  
ÉS MIBEN SEGÍTHET?**

**VÉDETT FOGYASZTÓK  
A KÖZÖSSÉGI MÉDIÁBAN  
(FACEBOOK, A TWITTER ÉS A GOOGLE+)**

**DIGITÁLIS JÓLÉT ALAPCSOMAG**



BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET FOGYASZTÓVÉDELMI LAPJA

Budapesti  
Kereskedelmi és Iparkamara  
mellett működő  
Budapesti  
Békéltető Testület

mindennapi

# FOGYASZTÓVÉDELEM

V. évfolyam 4. szám 2018/4

www.bekeltet.hu

ÁRAMSZÁMLÁK  
ÉRTHETŐSÉGE

SZABÁLYTALAN  
VÉTELEZÉS

TELEFONFELTÜLTÉSES  
ÁTVERÉSEK

TÖRÖTT  
TELEVÍZIÓ A  
CSOMAGBAN



AMIT AZ ÉPÜLETEK  
ENERGETIKAI  
TANÚSÍTVÁNYÁRÓL  
TUDNI ÉRDEMES

ONLINE VITARENDEZÉS  
GYEREKEK A DIGITÁLIS TÉRBEN



BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET FOGYASZTÓVÉDELMI LAPJA

Budapesti  
Kereskedelmi és Iparkamara  
mellett működő  
Budapesti  
Békéltető Testület

mindennapi

# FOGYASZTÓVÉDELLEM

V. évfolyam 5. szám 2018/5

www.bekeltet.hu

**BÍRÓSÁGI  
KÖZVETÍTÉS**

**FOGYASZTÓVÉDELMI  
ABC**

**HŰSÉGIDŐ,  
KÖTBÉR**

**ISKOLAKEZDÉSI  
JÓTANÁCSOK**

**WIZZAIR,  
RYANAIR  
ELJÁRÁSOK**

**CSALÁDI  
KÖLTSÉGVETÉS**



ÚJ NYÍLÁSZÁRÓ SZERKEZET BEÉPÍTÉSE,  
A RÉGI CSERÉJE - Mire figyeljünk?

**ELLOPOTT  
TELEFONOK**



BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET FOGYASZTÓVÉDELMI LAPJA

Budapesti  
Kereskedelmi és Iparkamara  
mellett működő  
Budapesti  
Békéltető Testület

# mindennapi FOGYASZTÓVÉDELEM

V. évfolyam 6. szám 2018/6

www.bekeltet.hu



**NYELVET  
TANULNA  
GYERMEKE?**

**IRREÁLISAN MAGAS  
VÍZFOGYASZTÁS**

**KARÁCSONYI  
AJÁNDÉKVÁSÁRLÁS**

**ÉLELMISZEREK  
KETTŐS  
FORGALMAZÁSA**

**AUTÓVÁSÁRLÁS  
- mire figyeljünk!**

**SZABVÁNYOK  
ÉS ALKALMAZÁSUK**

**OKOSAN  
A PÉNZZEL!**

**VONATKÉSZÉS**

**TUDATOS  
DIÁKOK-TUDATOS  
FOGYASZTÓK**



BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET FOGYASZTÓVÉDELMI LAPJA

Budapesti  
Kereskedelmi és Iparkamara  
mellett működő  
**Budapesti  
Békeltező Testület**

# mindennapi FOGYASZTÓVÉDELEM

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



## BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET SZEREPE AZ ONLINE VITARENDEZÉSben