

## KÖRKÉP

## A bíróságokat is tehermentesíti a Budapesti Békéltető Testület

A Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület 2019. első hét hónapjának közel háromszáz fogyasztóvédelmi jogvita rendezésében segített, ezzel tehermentesítve a bíróságokat – közölték honlapjukon.

A 2014–2018. években pedig közel 25 000 fogyasztóvédelmi ügyben járt el a fogyasztók és vállalkozások közötti vita rendezésében, és segítette a vállalkozásokat is a békéltető testület.

### Széles a skála

A fogyasztóvédelmi békéltetés jelentős terhet vesz le a magyarországi bíróságok válláról, és segít a fogyasztók és vállalkozások közötti vitás ügyek rendezésében. Legyen szó tönkrement laptorról vagy hibás műszaki termékről, meghíúsult vagy rémálommá vált több százezer forintos körutazásokról.

Magyarországon hatékony fogyasztóvédelmi jogorvoslati eljárások és lehetőségek állnak a fogyasztók és vállalkozások rendelkezésére. Természetesen nemcsak a fenti ügyekben, hanem akkor is eljárnak a békéltető testületek – és nemcsak Budapesten, hanem minden megyeszékhelyen működnek –, ha például vita van a hűségserződés miatt, vagy a közüzemi számla teljesítéséből kerekedik egy vita.

### Bevált alternatív vitarendezési mód

A békéltető testületi eljárásban nincs semmilyen illeték vagy befizetendő díj. A vállalkozások kötelesek együttműködni a békéltető testületekkel, ellenkező esetben fogyasztóvédelmi bírsággal számolhatnak.

Amennyiben a fogyasztó mégis úgy dönt, hogy a fogyasztóvédelmi jogvitájával azonnal a bírósághoz fordul, vagy akár nem ért egyet a békéltető testület döntésével – hiszen erre is lehetősége van –, úgy a magyar bíróságok professzionális eljárás keretében döntenek az ügyről. A bíróságok a fogyasztóvédelmi ítélezési gyakorlatukkal pedig irányt mutatnak a békéltető testületeknek, kijelölik a jogalkal-

mazás kereteit, és tovább erősítik a szakmaiságot, amelyet a testületek figyelembe vesznek a mindennapi munkájuk során.

Ugyanakkor a tapasztalatok azt mutatják, hogy minden fél számára a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott békéltető testületi eljárás eredményes és sikeres alternatív vitarendezési mód.

### Költséget is kímél

Folyamatosan növekszik azon ügyek száma, ahol azt követően, hogy a fogyasztók a Budapesti Békéltető Testülethez fordultak, és erről értesítették a vállalkozást, az utóbbi már teljesítette a fogyasztók igényét azért, hogy az egész eljárást elkerüljék. Ez az első hét hónap egyik fontos tapasztalata a Budapesti Békéltető Testületnél.

Ez mindkét fél számára költségkímélő. Általában a fogyasztó csak egy néhány soros levéllel kezdeményezi az eljárást, de a további bizonyítékok beküldésére már nincs is szükség, mert kiderül, hogy a kereskedő eleget tett a kérésének. Ugyanez igaz akkor is, amikor értesítik a testületet a kérelmezők, hogy már nem kéri az eljárást, és visszavonják a kérelmet, mert annak hatására a vállalkozás orvosolta a panaszt.

### Permegelőző hatás

Permegelőző hatással bír a testület ingyenes fogyasztóvédelmi tanácsadási szolgáltatása is. A fogyasztók és vállalkozások sok esetben eltekintenek a pereskedéstől, amikor tudomást szereznek a fogyasztókat megillető jogokról és kötelezettségekről. Így például arról, hogy a kereskedőnek teljesítenie kellett volna a kérést, vagy pedig a konkrét igény esetleg megalapozatlan a jogi előírások sze-

rint, és emiatt már nem érdemes továbbvinni az ügyet.

A kereskedőket is ez egyértelműen érinti, számukra is nagyon fontos a fogyasztóvédelmi tanácsadás, hiszen vállalkozások nélkül nincs, nem létezhet hatékony fogyasztóvédelem.

Ha a reklamációkat kezelő ügyintéző vagy munkatárs nincs tisztában a fogyasztóvédelmi jogokkal, úgy a fogyasztó maga hiába jár el tudatosan és tesz panaszt, nem fogják orvosolni a problémáját.

A Budapesti Békéltető Testület előtt a vállalkozások kiemelt szempontként tekintenek az együttműködésre is a vita rendezése érdekében, egyezsége törekvők, és fontos számukra a vásárló megtartása, elégedettsége.

### Önként tetek eleget

Az egyezségeken túlmenően a kereskedők utólag is felülvizsgálják a békéltető eljárásnak köszönhetően az álláspontjukat.

2019. első félévében így például egy Szlovákiából online rendelt, közel 80 000 Ft-os, de hibás gitárszettet vásárolt fogyasztó ügye rendeződött a testület előtt, egy másik ügyben a húszezer forintos hallókészülék árát kapta vissza a panaszos utóbb. Egy harmadik vitában a közel 150 000 Ft-os, de sérülten kiszállított fürdőszobabútorral kapcsolatos ügy oldódott meg végül, ahogy annak a fogyasztónak az ügye is, aki közel 100 000 Ft-os autót ülést vásárolt, de annak anyaga már pár hónappal később bomlani kezdett. Ez utóbbi ügyekben mind olyan ajánlások születtek, amelyek nem kötelező erejűek, ám később a vállalkozások mégis önként eleget tettek a testület döntésének.

### Magas szakmai színvonalon

A fogyasztóvédelmi békéltetés tehát nem csak a nagyobb, de akár a kisebb értékű vitákban is hatékony segítséget kínál a vita rendezése érdekében.

A fogyasztók és vállalkozások biztosak lehetnek abban, hogy ha kezdetben először az ingyenes és gyorsabb békéltető testületeket veszik igénybe, vagy pedig később a bíróságokat, mindenképp magas szakmai színvonalú, minőségi szolgáltatást nyújtó szervezetek járnak el Magyarországon az érdeklőkben.

Mindezt kiválóan kiegészíti a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara, amely szintén szakmai segítséget nyújt és segít a vállalkozásoknak a fogyasztóvédelmi jellegű kérdésekben is.

## Szeptembertől elektronikus kézbesítés a postán

Szeptember 1-jétől üzemel a Magyar Posta elektronikus kézbesítési rendszere, amelynek a kifejlesztésére a társaság 2,4 milliárd forint uniós támogatás mellett 1,9 milliárd saját forrást fordított.

Az elektronikus kézbesítési rendszeren keresztül a küldeményazonosítók megadásával az ügyfelek a Posta honlapján vagy mobilapplikáción keresztül követhetik az ajánlott és a tértivevényes levelek útját. A papíralapú tértivevények év végi kivezetését kormányrendelet írja elő, januártól csak elektronikusan hozhatók létre a kézbesítést igazoló visszajelzések a hivatalos iratok számára – szemlélte az Index a Világ-gazdaság cikkét.

A levelek után a következő két-három évben az automatizált csomagfeldolgozás és csomagkézbesítés kifejlesztése lesz a fő irány a Magyar Postánál.