BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

2012. ELSŐ FÉLÉV

Készítette: Dr. Baranovszky György

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék **2**

Bevezetés **3**

Általános tendenciák, megállapítások **4**

Az egyes ügytípusok jellemzői **6**

Egyéb szolgáltatások 6

Kereskedelem 6

Építőipari szolgáltatások 7

Utazási szerződések 7

Közüzemi szolgáltatások 8

Pénzügyi-biztosítási ügyek 8

A döntések típusai, megoszlása **9**

Vállalkozói magatartás, együttműködés a vállalkozásokkal **11**

Tanácsadás **13**

Fogyasztói és vállalkozói visszajelzések **14**

Bírósági ügyek **17**

A fogyasztóvédelmi törvény módosítása **19**

Bevezetés

A Budapesti Békéltető Testület tevékenységét 2012. első félévében is a korábbi évekhez hasonlóan az a törekvés jellemezte, hogy tevékenysége megfeleljen a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.) és más, a működésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek, valamint a fogyasztók és a vállalkozások megelégedettségére lássa el feladatait. A Testület egyértelmű és folyamatos célja a Budapesti Békéltető Testület ismertségének és elismertségének növelése.

Az elsődleges tevékenység a fogyasztói jogviták intézése, melyek növekedése, a változó jogszabályi környezet és a 2012. január 1-jén megalakuló Testülettel kapcsolatos feladatok nagy kihívás elé állították a Budapesti Békéltető Testületet 2012-ben is. Összesen nyolc új taggal kezdte meg a 30 fős Testület a tevékenységét, így szakmailag olyan feladatok elvégzésére is szükség volt, melynek hatására az új testületi tagok szakmai tudásának és a régi, nagy tapasztalatokkal rendelkező testületi tagok ismeretanyagának egyensúlyba hozását feltételezte.

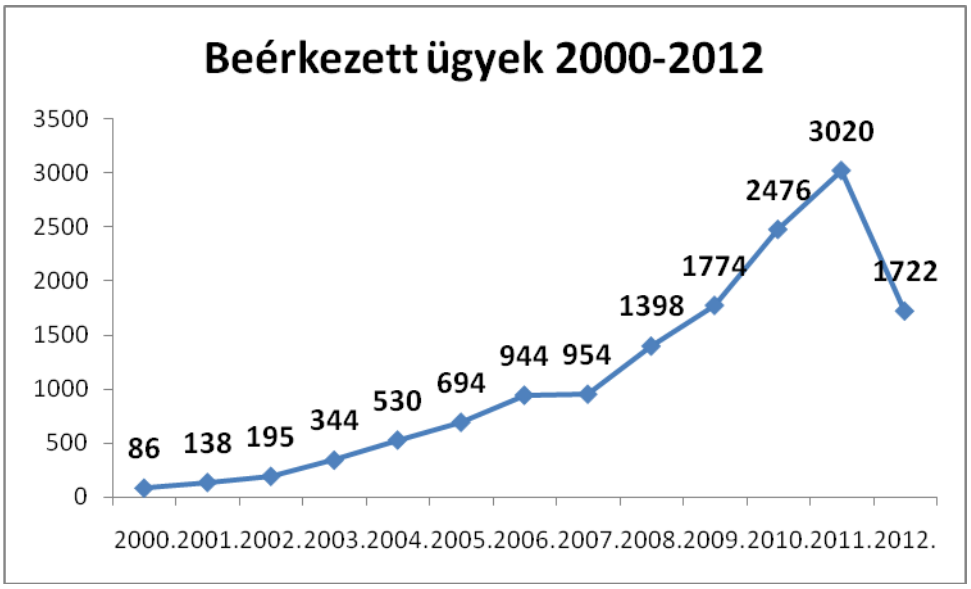
A dinamikus ügyszámnövekedés nem hagyott alább 2012-ben sem, hiszen ha csak a beérkezett ügyeket tekintjük, 2011. első félévéhez képest közel 11%-kal nőtt azok száma. A Testületre ezen túlmenően további munkaterheket rótt a tájékoztatást kérő fogyasztók és vállalkozások egyre nagyobb számának kezelése, akik a már 2011-ben megújuló és 2012-ben további, az Fgytv. módosuló rendelkezéseinek megfelelő ügyfélszolgálati rendszer keretein belül fordulhattak a Testület munkatársaihoz.

Nem szabad ugyanakkor elfelejteni aktív együttműködési tevékenységünket sem, amely a testületi eljárásokkal leginkább érintett vállalkozásokhoz kapcsolódik. Ugyancsak részletesen elemezzük a fogyasztói és vállalkozói visszajelzésekre kidolgozott kérdőívek eddig beérkezett eredményeit.

Általános tendenciák, megállapítások

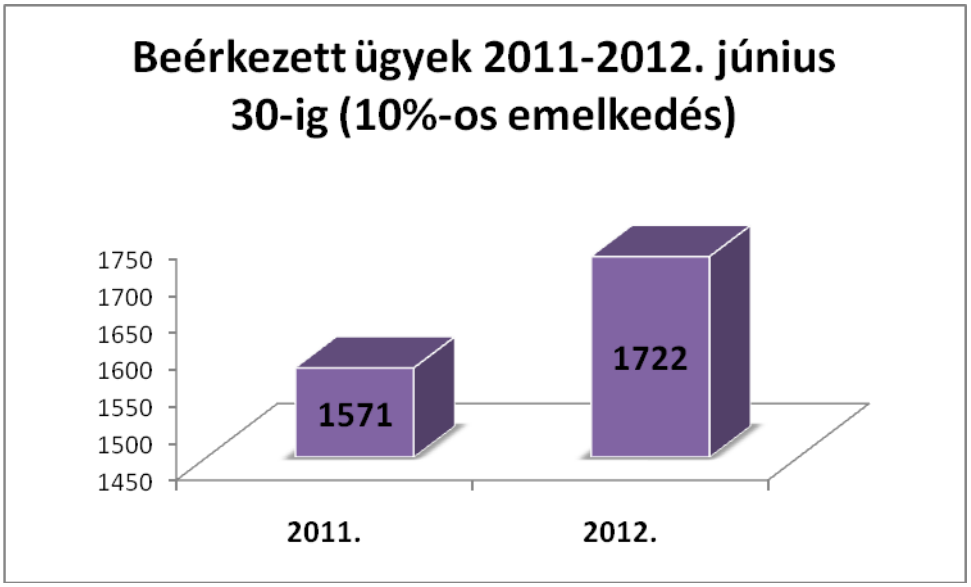
Mindenekelőtt szólnunk kell a megnövekedett ügyszámokról, melyek mind a beérkezett, mind a lezárt ügyek tekintetében egyértelműek.

Mint az alábbi táblázatból egyértelműen látható, 2000-től kezdődően folyamatosan és idén is dinamikus emelkedéssel szembesült a Budapesti Békéltető Testület a beérkezett ügyek számát illetően.

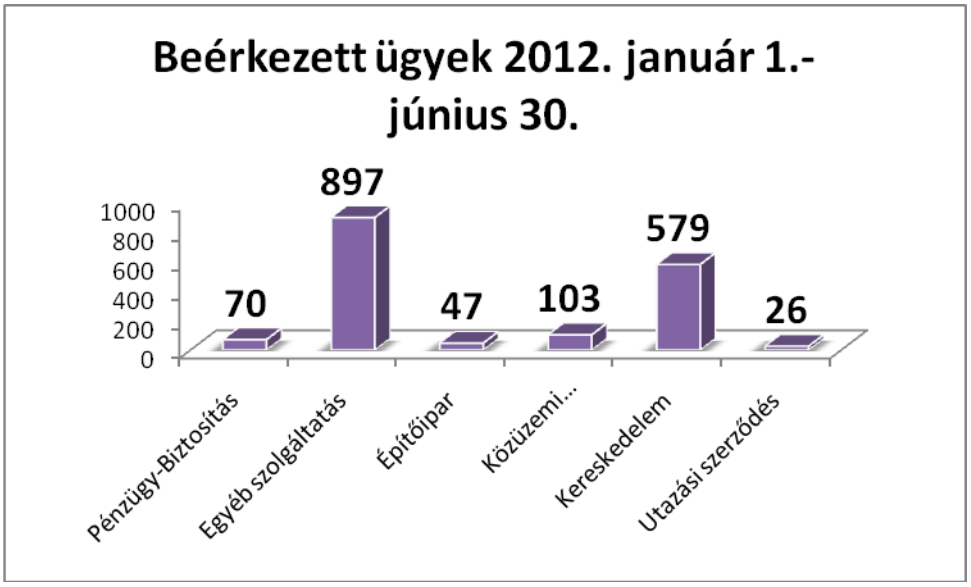


2000-2011 teljes év
2012: június 30-ig

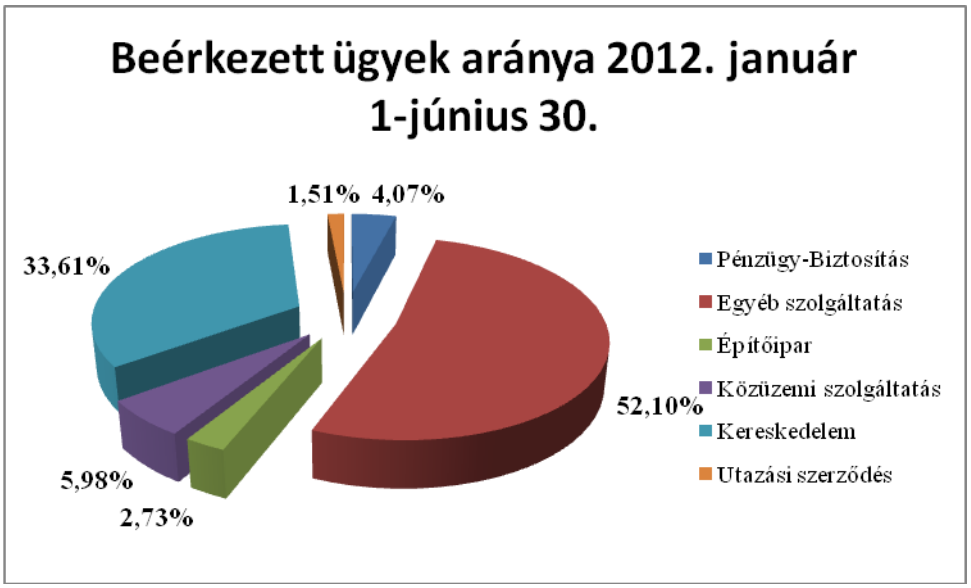
A korábbi dinamika a 2011 és 2012-es év relációjában még jobban megnőtt, az ügyszámnövekedés 10%-os.



Az egyes ügytípusok vonatkozásában általánosságban az alábbi megoszlásban érkeztek be fogyasztói kérelmek 2012-ben.



Mindez azt jelenti, hogy a beérkezett ügyek több mint 52%-a az egyéb szolgáltatás tárgykörében érkezett, míg közel 34%-a a kereskedelem tárgykörében.



Az egyes ügytípusok jellemzői

Egyéb szolgáltatások

Mint a fenti táblázatból kitűnik, a beérkezett ügyek több mint fele az egyéb szolgáltatás kategóriájába tartozik. Ebbe a körbe főleg olyan ügyek tartoznak, mint a javító és karbantartó szolgáltatások, az autópálya-bírsággal és a parkolási díjakkal kapcsolatos ügyek. Ugyancsak e körbe tartoztak a Malév megszűnésével kapcsolatos fogyasztói jogviták is.

A javító-karbantartó szolgáltatások tekintetében sok vita van azon, mire is terjed ki a jótállási kötelezettség, illetve általánosságban is elmondható, hogy kérdéses, egy-egy szolgáltatás esetén hol húzható meg a megfelelő szolgáltatás határa, vagy a hibás teljesítés mikor áll fenn.

Igen gyakori mind az autópálya-, mind a parkolási bírságokkal kapcsolatos azon fogyasztói reklamáció, mely szerint a 15 napos befizetési határidőt túllépve többszörös bírság fizetésére kötelezik a fogyasztót, és e tekintetben nem gyakorol méltányosságot a vállalkozás.

Szintén sokszor fordul elő az autópálya használattal kapcsolatos azon ügy, melyben nem megfelelő, vagy félreérthető táblázás miatt kénytelen bírságot fizetni a fogyasztó.

A hírközléssel kapcsolatos szolgáltatások esetén az ügyek nagy része olyan számla panasz, amely a díjcsomagok átláthatatlansága miatt okozott problémát a fogyasztóknak. Szintén gyakori a hűségszerződések megszüntetése miatt keletkező kötbérfizetési kötelezettséggel kapcsolatos vitás ügy, valamint a szolgáltatás minőségének nem megfelelő nyújtásával kapcsolatos kifogás. A Testület többször folytatott le egyeztetést a Magyar Telekom Nyrt.-vel a vitás ügyek hatékonyabb rendezése érdekében.

Kereskedelem

A kereskedelmi ügyek körébe tartozik minden olyan ügy, ami az általános kereskedelemmel kapcsolatos, így a szavatossági, jótállási ügyek elsősorban. Nem véletlen, hogy ezen ügytípus körében hatalmas mértékű a beérkezett kérelmek száma, hiszen a leggyakrabban a mindennapi életben ezekkel találkoznak a fogyasztók és élnek egyben kifogással.

Továbbra is rengeteg az úgynevezett „cipős-ügy”, és nem csökkent az elsősorban az idősebb korosztályt célzó termékbemutatókkal kapcsolatos eljárások száma sem. Örök téma a termékek árával kapcsolatos problémakör, a szavatosság és a jótállás feltételeinek betartása, illetve be nem tartása.

Egyre több az úgynevezett távollévők között kötött szerződésekkel – így elsősorban interneten rendelt áruval – kapcsolatos eljárások száma. A „cipős-ügyek” mellett gyakoriak a mobiltelefonok és laptopok hibás működésével kapcsolatos jogviták is. Sokszor fordulnak elő a szerződésben meghatározott elállási jog gyakorlása során felmerülő problémák és békéltető testületi eljárások. Szintén sokszor érzik úgy a fogyasztók, hogy megtévesztették őket vásárlásuk során, és emiatt próbálják jogaikat békéltető testület előtt érvényesíteni.

Ahogy a korábbi években, úgy 2012-ben is komoly problémát jelent a tárgykörben a vállalkozók részéről a szakértők igénybevételének kérdésköre. A vállalkozások gyakorta alkalmaznak ugyanis általuk szakértőnek nevezett személyeket, akik véleménye – akár rendelkeznek szakértői jogosultságokkal, akár nem – több okból is megkérdőjelezhető. Egyrészt a vállalkozással szorosan együttműködve fejtik ki tevékenységüket, így függetlenségük aligha érvényesül, másrészt többször olyan „szakvéleményeket" adnak ki, melyek a minimális elvárásoknak sem felelnek meg sem tartalmi, sem formai szempontokból.

Építőipari szolgáltatások

Az építőipari szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói jogviták száma a korábbi évekhez hasonlóan folyamatosan csökken, melynek oka lehet az építőipar alacsony aktivitása, a gazdasági válság hatása.

Az építőipari szolgáltatásokkal kapcsolatban több típusú panasszal fordultak a Testülethez a fogyasztók. Több alkalommal megtörtént, hogy teljes felújításra szerződtek a felek, de a szolgáltatás teljesítésének minősége nem felelt meg a fogyasztónak. Előfordult, hogy a fogyasztó kész lakást vásárolt, de véleménye szerint hibás teljesítés történt, ami érinti a minőségi, de a biztonságos, rendeltetésszerű használat kérdéskörét is.

Az az eset sem ritka, amikor a fogyasztó és a vállalkozás vállalkozási szerződést köt építési-szerelési feladatok elvégzésére, és ezzel kapcsolatban merül fel vita. Gyakori eset, amikor a fogyasztó építési célú terméket vásárol, illetve a fogyasztó szolgáltatást rendel.

Szintén sok fogyasztói panasz, és ennek megfelelően békéltető testületi eljárás van a nyílászárók cseréjével, felújításával kapcsolatban. Ezen körben igen gyakori, hogy az ország másik feléből, rendkívül kecsegtető ajánlattal érkező vállalkozás szolgáltatását igénybe veszi a fogyasztó, majd amikor a teljesítéssel probléma merül fel, a vállalkozás vagy nem hajlandó az együttműködésre, vagy nem is érhető el.

Ugyancsak több eljárás indult amiatt, hogy a lakásfelújítás során a vállalkozás a szolgáltatás hibás teljesítését követően elérhetetlenné vált. Nem ritkák azon panaszok és békéltető testületi eljárások sem, melyek az új redőny-reluxa feltételével, illetve az elromlott redőny-reluxa megjavításával kapcsolatosak.

Utazási szerződések

Az utazási szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek körébe tartoznak az utazási vállalkozások szolgáltatásai miatti kifogások, valamint a légi járatok késésével, vagy törlésével kapcsolatos ügyek. Meglehetősen gyakori volt azon vitás ügy, melynek során az utazási vállalkozás – elsősorban külföldi partnere miatt – nem nyújtotta azon minőségben a szolgáltatásokat, melyeket kínált, így a szállás, utazás és étkezés területén is problémák adódtak.

Ami a légi járatokat illeti: a vitás ügyek elsősorban továbbra is abból származtak, hogy az Európai Bíróság (EB) ítéletei ellenére a légi társaságok nem megfelelően alkalmazzák a

visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, 2004. február 11-i 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet szabályait.

Közüzemi szolgáltatások

Viszonylag nagy számú a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói jogviták köre, annak ellenére, hogy a társasházakban lakók jogvitáik esetében 2012. július 29-ig még nincs hatásköre a Testületnek akkor, amikor nem fogyasztó, azaz nem természetes személy kezdeményezi az eljárást, illetve amikor belső elszámolási vita áll fenn.

Függetlenül a közüzemi szolgáltatás típusától (áram-, gáz-, ivóvíz-, csatorna-, távhőszolgáltatás, stb.), a fogyasztók általában a mérőóra állások alapján készített számlát, a számla alapját képező mérőóra hitelességét vitatják. Bár a jogszabályok a fogyasztó kötelességévé teszik, hogy a mérőórák állásának megfelelő működését ellenőrizze – akár azok havonkénti leolvasásával is – ezt jelentős többségük elmulasztja.

Víz és csatornaszolgáltatás esetén az ügyek jelentős része az ivóvíz szolgáltatással kapcsolatos. Az ügyek többsége a magas számla kifogásolása miatt indul, ennek oka egyrészt a fogyasztói vezetéken történő vízelfolyás illetve, a társasház bekötési mérőjének feltételezhető hibájából adódott. Áramszolgáltatásánál rendszeresen előfordulnak olyan ügyek, amelyeknél a mérő +60% feletti mérési hibáját a mérő mágnesezésével indokolja a szolgáltató, illetve a plombasérülések miatti kötbér kivetésekkel szemben indítanak békéltető testületi eljárást a fogyasztók. Vélhetően a később elemzett jogszabályi módosítások hatására ezen ügyek száma nagy mértékben megnő majd a Testület előtt.

Pénzügyi-biztosítási ügyek

2011. július 1-jétől pénzügyi, biztosítási fogyasztói jogvitában kizárólagos hatáskörrel a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület rendelkezik kizárólagos hatáskörrel az alternatív vitarendezési fórumok körében.

Ugyanakkor nagy mértékben nem csökkennek ezen ügytípusok sem a Budapesti Békéltető Testület előtt, melynek oka kettős: sok fogyasztó nem ismeri ugyanis a jogszabályi változást (ezen esetekben hatáskör hiánya miatti áttételre kerül sor), továbbá létezik olyan, pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos kör, mely nem tartozik a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe. Ez pedig a fogyasztói csoportok területe, melyek Fgytv.-beli betiltásuk ellenére komoly anyagi problémákat okoznak fogyasztók széles körének.

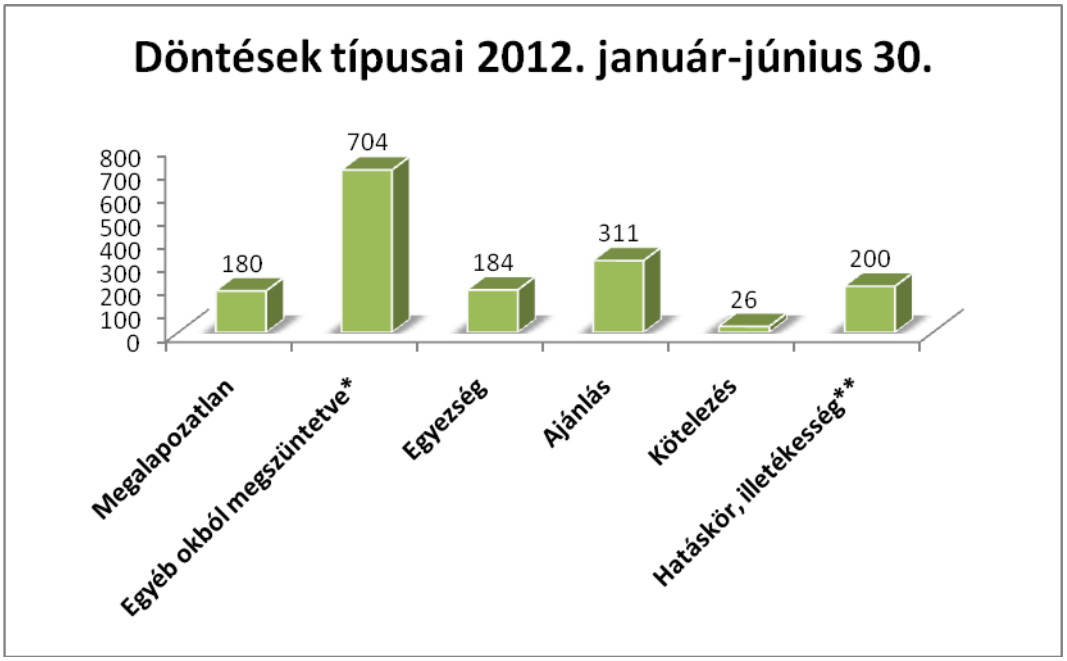
A döntések típusai, megoszlása

Az alábbi táblázat hónapokra lebontva megmutatja az egyes döntések megoszlását. Jól látható, hogy az ügyek jelentős részében került sor az eljárás egyéb okból történő megszüntetésére, mert a felek már a meghallgatás előtt megegyeztek, vagy a fogyasztó kérelmét visszavonta, vagy az eljárás folytatása lehetetlen.

Ugyancsak nagy számban került sor az eljárás megszüntetésére, vagy mert az eljárás lefolytatására nincs szükség, vagy mert a fogyasztó kérelme megalapozatlan. Gyakori az az eset, amikor hatáskör vagy egyéb okból nem indítható meg az eljárás, illetve a fogyasztó a kérelem hiányát nem pótolta.

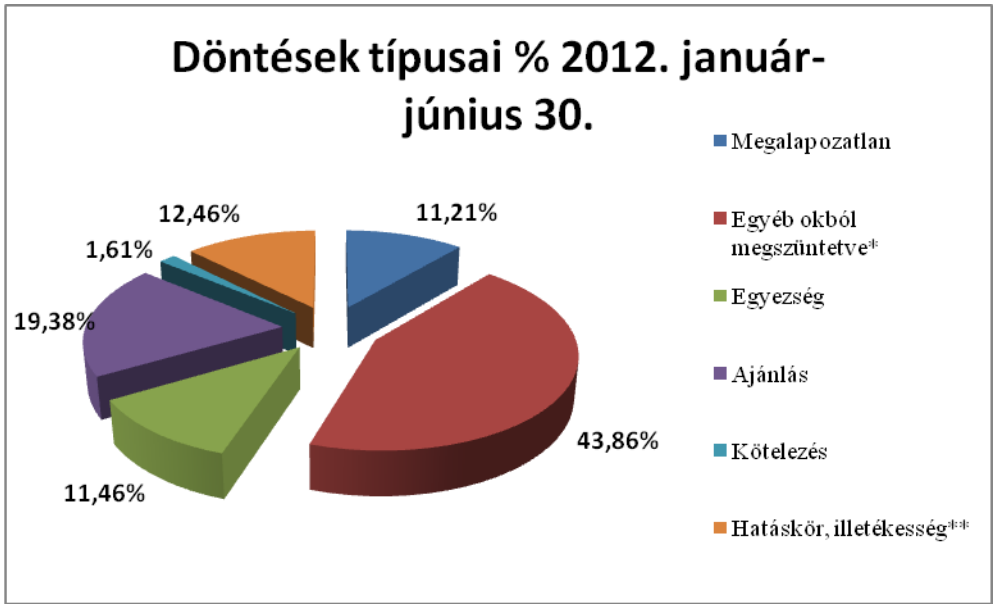
Rengetek eljárás ugyanakkor ajánlással végződik, azaz a fogyasztói kérelem megalapozottságának megállapításával. Folyamatosan nőnek az egyezségek és az ajánlások számai, és a kötelezést tartalmazó határozatok is javuló tendenciát mutatnak.

Döntések típusai 2012.							
2012	Eljárás megszüntetve		Egyezség	Ajánlás	Kötelezés	Hatáskör, illetékesség**	Összesen
	Kérelem megalapozatlan	Egyéb okból*					
január	33	51	32	58	7	22	203
február	42	46	38	54	7	22	209
március	28	287	18	45	10	46	434
április	22	219	31	38	2	25	337
május	32	74	42	98	0	47	293
június	23	27	23	18	0	38	129
július							
augusztus							
szeptember							
október							
november							
december							
összesen	180	704	184	311	26	200	1605
*lehetetlen, visszavonás, eljáráson kívüli egyezség							
**hatáskör hiánya, illetékesség hiánya, kérelem nem pótolt hiányossága							



**lehetetlen, eljáráson kívüli egyezség, visszavonás*
***hatáskör, illetékesség hiánya kérelem nem pótolt hiányossága*

Mint az alábbiakban látszódik, az ügyek közel 31%-ban a fogyasztóra nézve kedvező döntés születik (egyezség vagy ajánlás), ugyanakkor arányaiban rendkívül alacsony a kötelezések száma.

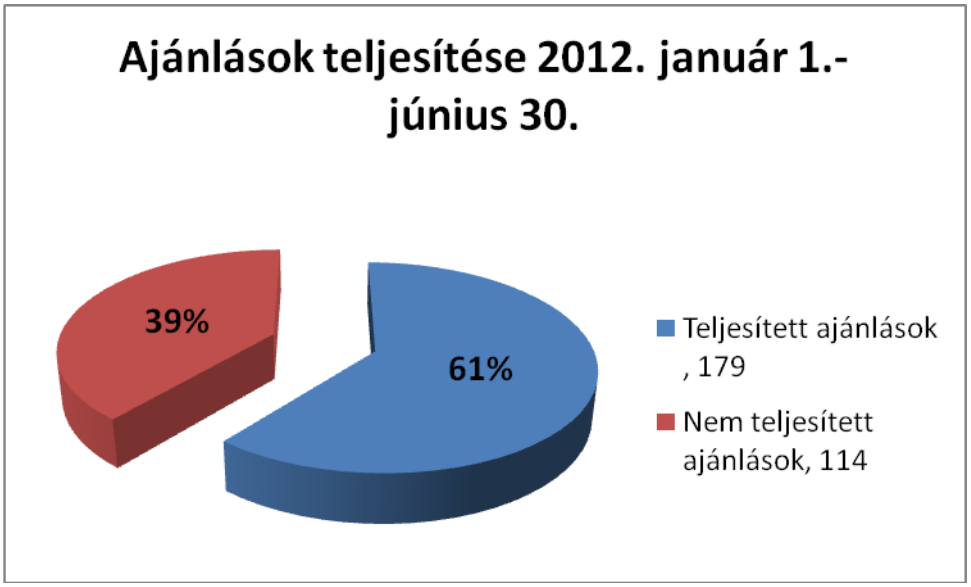


**lehetetlen, eljáráson kívüli egyezség, visszavonás*
***hatáskör, illetékesség hiánya kérelem nem pótolt hiányossága*

Vállalkozói magatartás, együttműködés a vállalkozásokkal

A fogyasztói jogviták megoldása, a békéltető testületi eljárások hatékonysága szempontjából kiemelt jelentősége van a vállalkozások magatartásának. Annak, mennyire működnek együtt az eljárások során, hiszen a válaszirat küldése, a személyes meghallgatáson való megjelenés döntően befolyásolja az ügy végkimenetelét, az esetleges egyezség meghozatalának esélyét.

Mint az alábbi táblázat mutatja, meglehetősen nagy, 61% azon ajánlások aránya, amelyeket a vállalkozás a döntés meghozatalát követően teljesített.



**fogyasztói visszajelzések és vélelem alapján teljesítettek, nem teljesített: fogyasztói visszajelzések alapján; A határidő a teljesítésre nem minden 2012-ben hozott ajánlás tekintetében járt le*

Az Fgytv. lehetőséget ad arra (2012. július 29-től pedig kötelezettséget), hogy ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – jogosult a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét – legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével – nyilvánosságra hozni. A Budapesti Békéltető Testület által nyilvánosságra hozott ajánlások itt érhetőek el: http://www.bekeltet.bkik.hu/ajanlasok

Az Fgytv. lehetőséget ad arra is, hogy a vállalkozások általános alávetési nyilatkozatot tegyenek a békéltető testületi eljárásokat illetően. Összességében elmondható, hogy a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamaránál az általános alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások száma nem növekedett kiemelkedően a korábbi évhez képest (jelenleg 824 vállalkozásnak van alávetési nyilatkozata), de a kamara és a Testület mindent megtesz, hogy ez a szám növekedjen.

Az Fgytv. nem együttműködő vállalkozásoknak nevezi azon vállalkozásokat, melyek sem válasziratot nem küldenek, sem a személyes meghallgatáson nem vesznek részt. Az alábbi táblázat azt mutatja meg, milyen volt a nem együttműködő vállalkozások száma és aránya.

Az Fgytv. a nem együttműködő vállalkozás esetén lehetőséget (2012. július 29-től kötelezettséget) biztosít arra, hogy a békéltető testület honlapján, valamint az illetékes minisztérium honlapján nyilvánosságra hozza a nem együttműködő vállalkozások nevét, székhelyét és tevékenységi körét. A Budapesti Békéltető Testület 2012. első felében nyilvánosságra hozott nem együttműködő vállalkozások listája ide kattintva érhető el: http://www.bekeltet.bkik.hu/17-Vallalkozasoknak.

A Budapesti Békéltető Testület ugyanakkor rendkívül fontosnak tartja az együttműködő, és az ajánlásokat teljesítő vállalkozások részvételét is, így 2011. január 1-jétől úgynevezett pozitív listát is vezet az ajánlásokat teljesítő vállalkozások tekintetében. Ennek listája megtekinthető a http://www.bekeltet.bkik.hu/17-Vallalkozasoknak ide kattintva. Ugyancsak nyilvánosságra hozza testületünk a teljesített ajánlásokat, mely elérhetőek honlapunkon: http://www.bekeltet.bkik.hu/15-Teljesitett-ajanlasok

Mint arról korábban említést tettünk, Testületünknek rendkívül fontos, hogy a vállalkozások együttműködési hajlandóságát növelje. Ezért több egyeztetést is kezdeményezett különböző vállalkozásokkal, így a Terézvárosi Vagyonkezelő Zrt.-vel, a Magyar Telekom Nyrt.-vel, valamint az ELMÜ-vel, melyek eredményeképpen a fogyasztói jogviták rendezése hatékonyabbá válhatott.

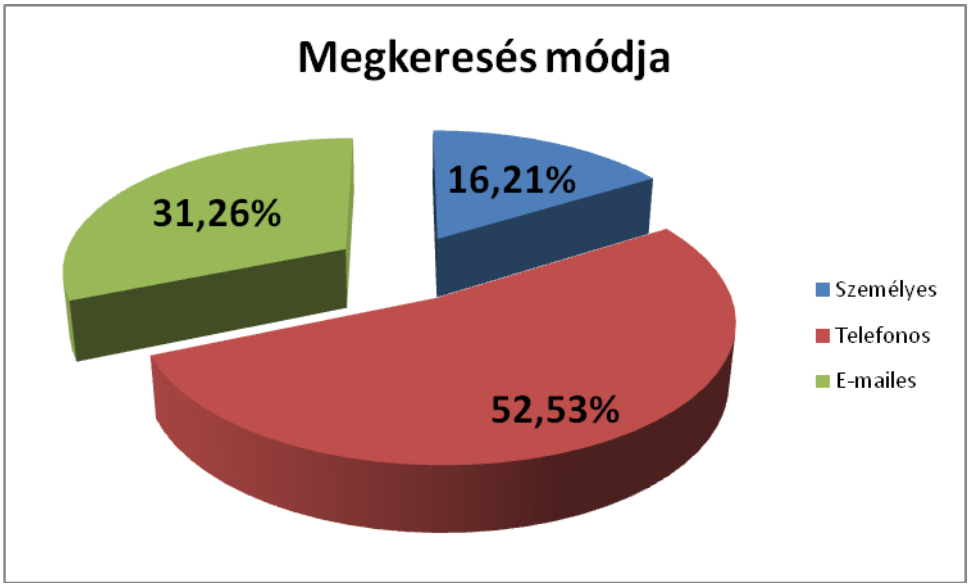
Tanácsadás

Kiemelt feladatot jelent a személyesen, telefonon, illetve e-mailben a Testülethez forduló, tanácsadásra váró fogyasztók és vállalkozások tájékoztatása. A 2012. július 29-ig hatályos Fgytv. értelmében a békéltető testület csupán eljárási szabályairól – hatáskör, illetékesség, nyilvánosságra hozatal, stb. – adhatna felvilágosítást, de – mint az alábbi táblázatból is látható – nem csupán ilyen, hanem egyéb jogi, azaz tartalmi kérdésekkel is a Testülethez fordultak, és 2011. április 1-jétől megújuló, bővített ügyfélszolgálati időben várják a fogyasztókat és a vállalkozásokat egyaránt testületünk munkatársai. Ráadásul a 2012. július 29-én módosuló Fgytv. értelmében a fogyasztó, vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a békéltető testület a fogyasztót megillető jogokról és kötelezettségekről. Ennek megfelelően módosította Testületünk 2012. július 1-jétől ügyfélforgalmi táblázatát is.

Még azonban 2012. első felében a Budapesti Békéltető Testület összesen 2684 esetben foglalkozott valamilyen módon az ügyfelekkel, és ebből 946 esetben nem az eljárással kapcsolatos kérdéskörben. Nem véletlen, hogy támogattuk azon Fgytv. módosítási javaslatot, mely szerint 2012. július 29-től jogi alapja is lesz a békéltető testületek tanácsadó tevékenységének.

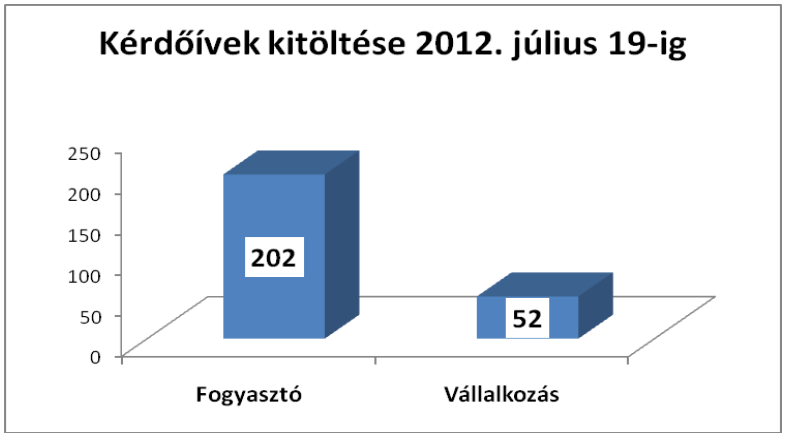
Ügyfélforgalom 2012 BBT	Békéltető testületi tájékoztatás	Ebből egyéb tanácsadás a fogyasztói jogokról és kötelezettségekről	Éves összesített
Január	392	109	392
Február	856	306	1248
Március	364	121	1612
Április	354	135	1966
Május	366	142	2332
Június	352	133	2684
Július			
Augusztus			
Szeptember			
Október			
November			
December			
Összesen	2684	946	

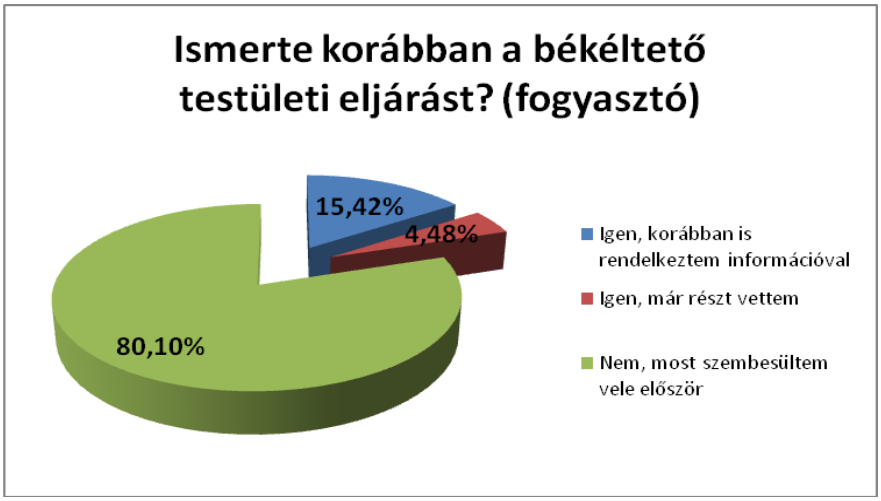
A fogyasztók leggyakrabban telefon útján keresik meg a Budapesti Békéltető Testületet, de a korábbi évekhez képest jelentősen megnőtt a személyesen, illetve az elektronikus úton kérdést feltevő panaszosok száma is.

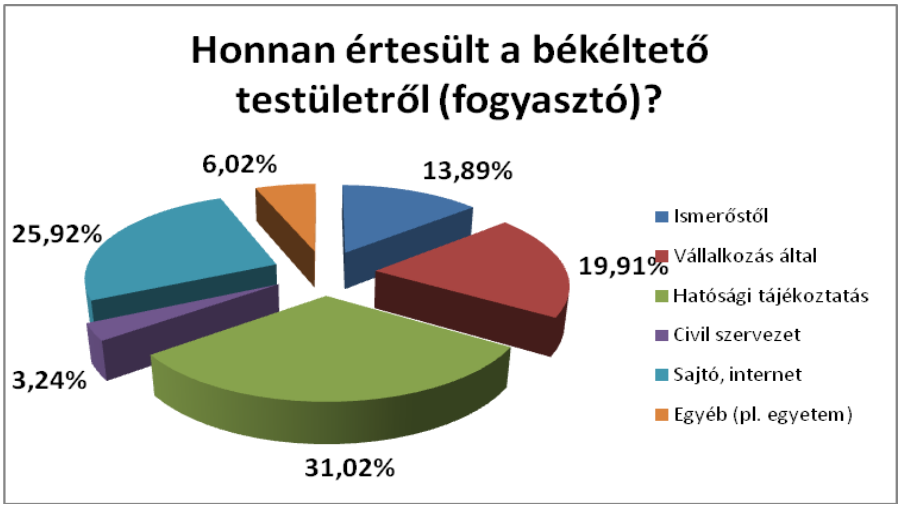


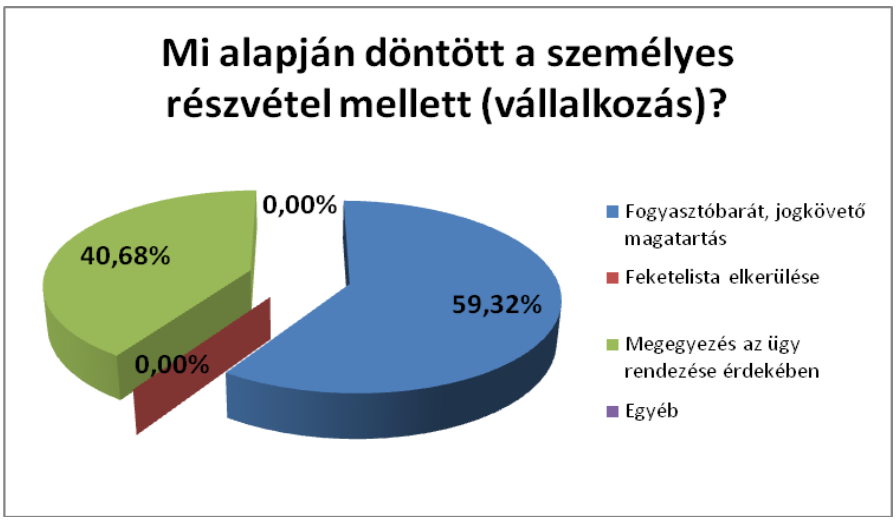
Fogyasztói és vállalkozói visszajelzések

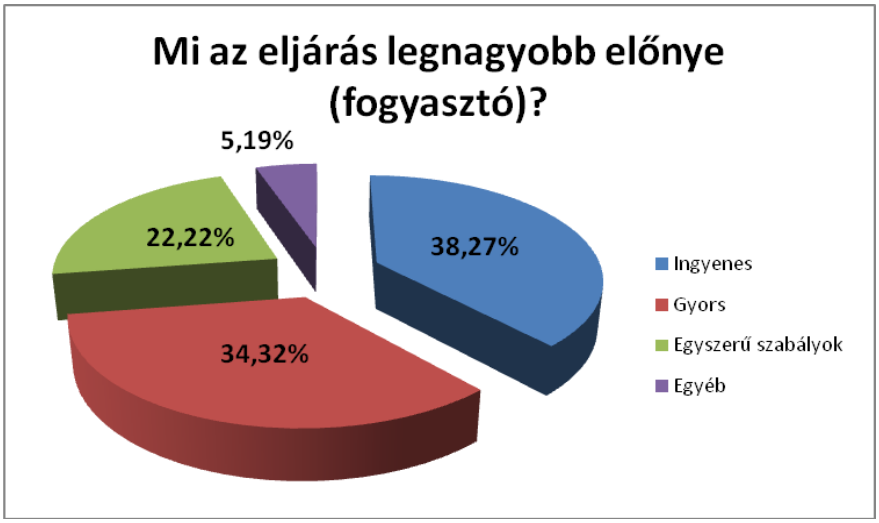
Testületünk folyamatos célja, hogy munkáját még hatékonyabbá, a felek által még elismertebbé tegye. Ezért a fogyasztói és vállalkozói visszajelzések rendszerezett összegyűjtése érdekében kérdőívet bocsátottunk ki a meghallgatáson jelenlévő felek részére 2012 áprilisától kezdve. Kérdéseink arra irányultak, hogy mennyire ismerik a békéltető testület munkáját, milyen tapasztalatokkal rendelkeznek, illetve véleményük szerint mik az eljárás előnyei és hátrányai. A kérdéseket és az arra adandó válaszokat az alábbi grafikonok tartalmazzák. Természetesen teljes képet csak hosszabb idő elteltével mutathatnak majd az eredmények, ugyanakkor kiindulásképpen érdemes a jelenleg rendelkezésre álló adatokból néhányat, nem teljes körűen áttekinteni.

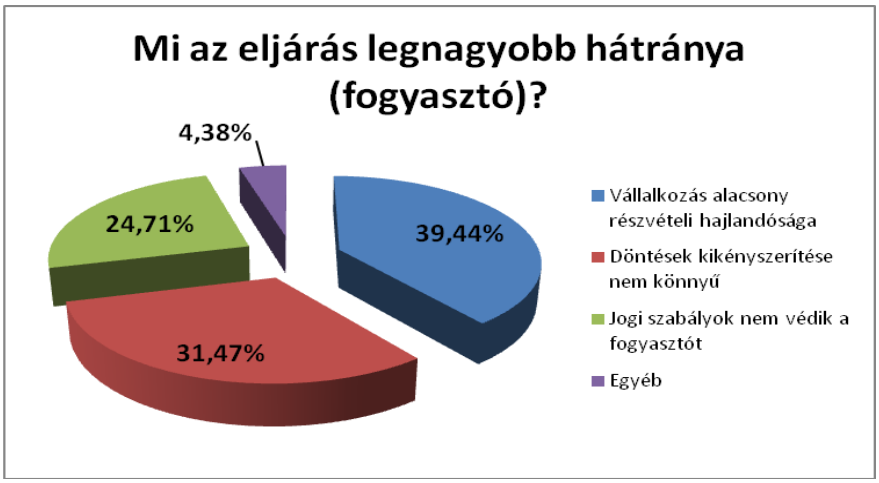



Ismerte korábban a békéltető testületi eljárást? (fogyasztó)
15,42%
4,48%
80,10%
Igen, korábban is rendelkeztem információval
Igen, már részt vettem
Nem, most szembesültem vele először


Honnan értesült a békéltető testületről (fogyasztó)?
6,02%
13,89%
25,92%
19,91%
3,24%
31,02%
Ismerőstől
Vállalkozás által
Hatósági tájékoztatás
Civil szervezet
Sajtó, internet
Egyéb (pl. egyetem)


Mi alapján döntött a személyes részvétel mellett (vállalkozás)?
0,00%
40,68%
59,32%
0,00%
Fogyasztóbarát, jogkövető magatartás
Feketelista elkerülése
Megegyezés az ügy rendezése érdekében
Egyéb


Mi az eljárás legnagyobb előnye (fogyasztó)?
5,19%
22,22%
38,27%
34,32%
Ingyenes
Gyors
Egyszerű szabályok
Egyéb


Mi az eljárás legnagyobb hátránya (fogyasztó)?
4,38%
24,71%
39,44%
31,47%
Vállalkozás alacsony részvételi hajlandósága
Döntések kikényszerítése nem könnyű
Jogi szabályok nem védik a fogyasztót
Egyéb

Bírósági ügyek

2012. első felében a korábbi évek tendenciájához hasonlóan nőttek a bírósági ügyek számai, azaz a vállalkozás által ajánlás hatályon kívül helyezése iránt indított perek. Ezek közül jelenleg jogerősen egy ajánlást sem helyeztek hatályon kívül, illetve a jogerős döntések nagy száma került elutasításra akár formai, akár tartalmi okokból, melyet alábbi táblázatok jól demonstrálnak.

Budapesti Békéltető Testület perei 2012				
Vállalkozás neve	**Per száma**	**Ajánlás száma**	**Státusz**	**Tárgyalás időpontja**
Lombard Lízing Zrt.	40.P.22.596/2011.	734/2011	**Megszüntetés elkésettség miatt**	
Ticketpro Kft.	24.P.27.710/2010.	1828/2010	**Kereset elutasítva**	
Ticketpro Kft.	4.Pf.21.747/2011	1580/2010 1482/2010 1481/2010 1472/2010 1543/2010	**Kereset elutasítva másodfokon**	
Ticketpro Kft.	4.Pf.21.633/2011	1391/2010 1397/2010 1419/2010	**Kereset elutasítva másodfokon**	
Resort Service Kft.	62.P.20.878/2012.	0469/2011	**Felperes elállt a keresettől**	
Terézvárosi Vagyonkezelő	22.P.20.694/2012.	2691/2011	**Idézés kibocsátása nélküli elutasítás**	
Terézvárosi Vagyonkezelő	31.P.21.205/2011	1485/2011	**Idézés kibocsátása nélküli elutasítás**	
Terézvárosi Vagyonkezelő	31.P.2.695/2012	2573/2011	**Idézés kibocsátása nélküli elutasítás**	
Terézvárosi Vagyonkezelő	8.P.20.601/2012.	2520/2011	**Megszüntetés elkésettség miatt jogerős**	
Terézvárosi Vagyonkezelő	8.P.20.134/2012.	1898/2011	**Megszüntetés elkésettség miatt jogerős**	
Terézvárosi Vagyonkezelő	33.P.21.804/2012.	2377/2011	**Idézés kibocsátása nélküli elutasítás**	

Pro-Heat Kft.	25.P.21.606/2012.	2884/2011	**Idézés kibocsátása nélküli elutasítás illeték hiány miatt**	
Dézsi Gábor fogyasztó	15.G.40.553/2012.	2650/2011	**elállt a keresettől**	
MÁV-Start Zrt.	8.P.24.886/2011/3. 25.P.24.886/2011	1332/2011	**elállt a keresettől**	
Invest Holding Kft.	6. Kpk.45.233/12	2828/2011	**idézés kibocsátása nélkül elutasítva elkésettség miatt**	
EGYPT Air	38.P.20.805/12	1318/2011	**idézés kibocsátása nélkül elutasítva elkésettség miatt**	
MBIK Zrt.	15.G.41.113/11	361/2011	**1. fokon elutasítva**	
Swiss Air		2906/2011	**idézés kibocsátása nélkül elutasítva elkésettség miatt**	
OTP Ingatlan Befektetési Alapkezelő	29.P.23.965/11	1081/2009	**1. fokon hatályon kívül helyezve**	
Magyar Posta Biztosító Zrt.	29.P.20.972/11	1827/2010	**1. fokon hatályon kívül helyezve**	
MÁV-Start Zrt.	29.P.25.101/11	1830/2011	1. tárgyalás előtt halasztva	
CIB Bank Zrt.	29.P.22.139/11	514/2011	1. tárgyalás előtt	**2012. szeptember 10. 14.00**
Terézvárosi Vagyonkezelő	33.P.26.059/11	1898/2011	1. tárgyalás előtt	**2012. szeptember 11. 13.00**
Wellis Magyarország Kft.	28.P.21.689/12	2983/2011	1. tárgyalás előtt	**2012. szeptember 13. 8.30**
Terézvárosi Vagyonkezelő	18.P.20.618/2012	2549/2011	1. tárgyalás előtt	**2012. október 1. 14.00**
SPAR Magyarország	Pfv.X.20.194/2012	395/2010	Felülvizsgálati kérelem	**2012. október 16. 10.30**
Kereknap Outlet Kft.	31.P.21.701/2012	94/2012	1. tárgyalás előtt	**2012. november 7. 11.30**

A fogyasztóvédelmi törvény módosítása

Az Fgytv. alapvető módosítására utoljára 2008 szeptemberében került sor. 2012. május 14-én ugyanakkor olyan módosításokat fogadott el a Magyar Országgyűlés, melyek alapvetően érintik a békéltető testületi eljárásokat. Ezen rendelkezések 2012. július 29-én lépnek hatályba, ugyanakkor olyan feladatokat róttak az egyes testületekre, melyek végrehajtására már 2012 első félévétől kezdve sor került. A legfontosabb szabályokat és az annak kapcsán a Budapesti Békéltető Testületnél megtörtént intézkedéseket az alábbiakban vesszük sorra:

A békéltető testületek kapcsán az első és legfontosabb változás, hogy **a jelenleginél sokkal szélesebb fogyasztói kör veheti igénybe a testületek gyors és ingyenes eljárását.** Az Fgytv. módosítása értelmében ugyanis a békéltető testület előtt **fogyasztónak minősülnek a civil szervezetek, az egyházak, a társasházak és a lakásszövetkezetek.** Ugyanígy a jövőben a **mikro-, kis- és középvállalkozások** is élhetnek vitás ügyeik során a bírósági eljárást megelőzve a minden megyében és fővárosban működő békéltető testületi eljárás igénybe vételének lehetőségével. Mindez azt jelenti, hogy az ügyek iktatásánál, kezelésénél fokozottabb figyelemre és nagyobb ügyteherre kell felkészülni. Az érdeklődőket folyamatosan tájékoztatjuk a bővítésről, honlapunk a korábban vázolt módon ennek megfelelően került átalakításra, és Testületünk felkészült a kiszélesített fogyasztói kör fogadására is.

A fogyasztók érdekeit szolgáló további módosítás, hogy az Fgytv-ben meghatározásra kerül a **békéltető testületek hatáskörének bővítése és ennek megfelelően az, hogy a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére a testület tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokról.** A tanácsadási jogkör jogszabályban rögzített lehetősége folytán tehát a fogyasztók már az eljárást megelőzően is tájékoztatást nyerhetnek jogaikra vonatkozólag. A tanácsadás megfelelő nyomon követése érdekében a békéltető testületnek nyilvántartást kell vezetnie a tanácsadásról, amelyben rögzítenie szükséges a tanácsot kérő fogyasztó vagy vállalkozás és a tanácsot adó személy nevét, a tanácsadás időpontját, valamint a tanácsadással érintett ügy rövid tartalmi összefoglalását. Ezen feladatot a Budapesti Békéltető Testület folyamatosan végzi, július 1-jétől már új ügyfélforgalmi statisztikát vezetve.

Új eljárási szabály **a kézbesítési vélelem fogalmi körének bevezetése.** Ha a címzett az átvételt megtagadja, úgy a postai úton megküldött iratokat a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni. Ha pedig az irat „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza, akkor azt a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni. Amennyiben a kézbesítési vélelem beáll, úgy annak tényéről a vélelem beálltát követő 8 napon belül kell a felet értesíteni, ehhez csatolni kell a kötelezést tartalmazó határozatot vagy az ajánlást is. A kézbesítési vélelem beálltának tényét, a vállalkozás nevét és székhelyét a békéltető testületek honlapján közzé kell tenni, feltüntetve az ügy konkrét számát is. Testületünk kidolgozta a kézbesítési vélelem kezelésének mechanizmusát és gyakorlatát, továbbá honlapján új alrovatként feltüntette a kézbesítési vélelem beálltának körét, melybe a fent meghatározott módon jeleníti meg az egyes ügyeket.

Természetesen az ezen felüli további módosításokat is figyelembe véve jár el Testületünk 2012. július 29-et követően is. Az egyes módosításokkal véleményünk szerint **a békéltető testületi eljárások hatékonyabbá válhatnak**, ezen rendelkezések változását Testületünk korábban is javasolta és támogatta. Ugyanakkor a további hatékonyság érdekében a későbbiekben javasolt további módosítások igénybevétele, így például a döntések kikényszerítése kapcsán a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szerepének megjelenítése és erősítése.

Végezetül feltétlenül szólnunk kell arról, hogy a Budapesti Békéltető Testület szakmai munkájának, ismertségének és elismertségének alapja a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara támogató és együttműködő tevékenysége is. A Kamara az, amely a finanszírozási problémák áthidalásával lehetővé teszi a folyamatos működést, és mely konstruktív tevékenységével a Testület munkáját nagy mértékben segíti.

Budapest, 2012. július 24.

Dr. Baranovszky György
elnök