

BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

2010.

Készítette: Dr. Baranovszky György

Tartalomjegyzék

Bevezetés	3
Általános tendenciák, megállapítások	4
Az egyes ügýtípusok jellemzői	7
Kereskedelem	7
Egyéb szolgáltatások	8
Pénzügyi-biztosítási ügyek	9
Építőipari szolgáltatások	10
Utazási szerződések	11
Közüzemi szolgáltatások	12
A döntések típusai, megoszlása	13
Vállalkozói magatartás	16
Tanácsadás	19
Bírósági ügyek	22
Sajtó, továbbképzések, együttműködések	25
Szabályozási javaslatok	27

Bevezetés

A Budapesti Békéltető Testület tevékenységét 2010-ben 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.

Az elsődleges tevékenység a fogyasztói jogviták intézése, melyek növekedése és az Fgytv. 2010. év közbeni – a pénzügyi szolgáltatási területet érintő – változása szükségessé tette a testület tagjai létszámának növelését. A korábbi 30 főről 34 főre emelkedett a testületi tagok száma, valamint lemondás és sajnálatos haláleset miatt további két új tag is bekerült a testületbe.

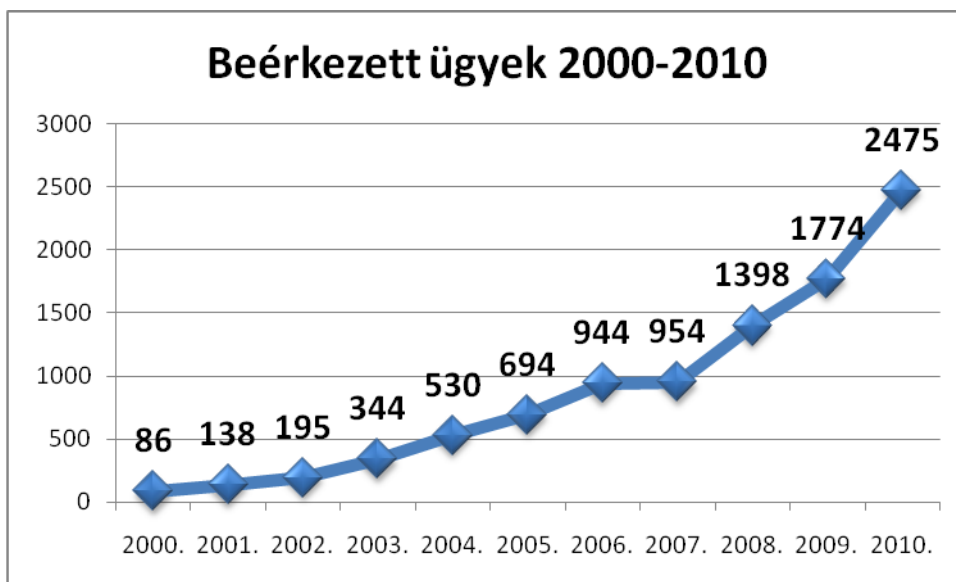
A későbbiekben részletes statisztikai adatokkal elemzett dinamikus ügyszámnövekedés minden korábbi változást felülmúlt, hiszen ha csak a beérkező ügyeket tekintjük, 2009-hez képest közel 40%-kal nőtt azok száma.

A Testületre ezen túlmenően további munkaterheket rótt a később részletesen bemutatott FIN-Net hálózatban való részvétel, valamint a tájékoztatást kérő fogyasztók és vállalkozások nagy számának kezelése. Ugyancsak szólunk a megnövekedett bírósági ügyekről, illetve a Testület aktív és hatékony PR és sajtótevékenységéről, akárcsak a szakmai továbbképzésekről és konferenciákról, melyeket egyrészt a módosult jogszabályi környezet, másrészt a részben megváltozott testületi tagság is indokolt.

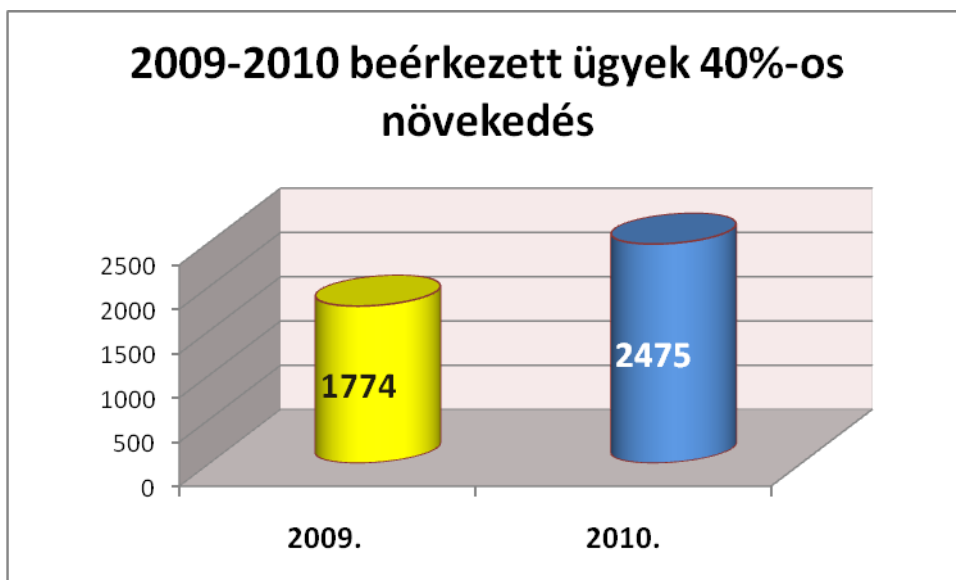
A Budapesti Békéltető Testület 2010-ben is kimagasló szakmaisággal látta el tevékenységét, amelyet az ügyek növekvő száma, a fogyasztói és vállalkozói elégedettségi visszajelzések, valamint a jogerősen lezárt és a Testületet érintő kedvező döntéssel záruló bírósági ügyek száma is jól mutat. Azonban nem mehetünk el szó nélkül azon részletek mellett sem, melyek akadályozzák a Testület munkájának hatékonyságát, gondolunk itt egyes jogszabályi hiányosságokra, finanszírozási problémákra.

Általános tendenciák, megállapítások

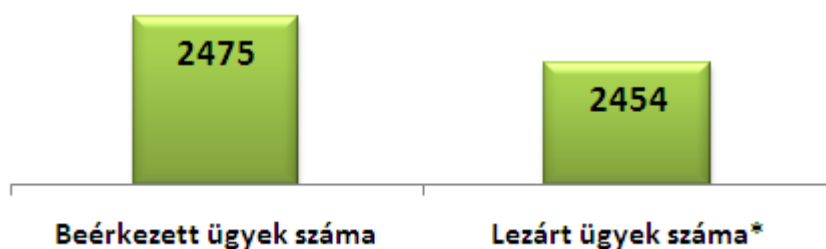
Mint az alábbi táblázatból egyértelműen látható, 2007 után dinamikus emelkedéssel szembesült a Budapesti Békéltető Testület a beérkezett ügyek számát illetően.



A korábbi dinamika a 2009 és 2010-es év relációjában még jobban megnőtt, az ügyszámnövekedés 40%-os.

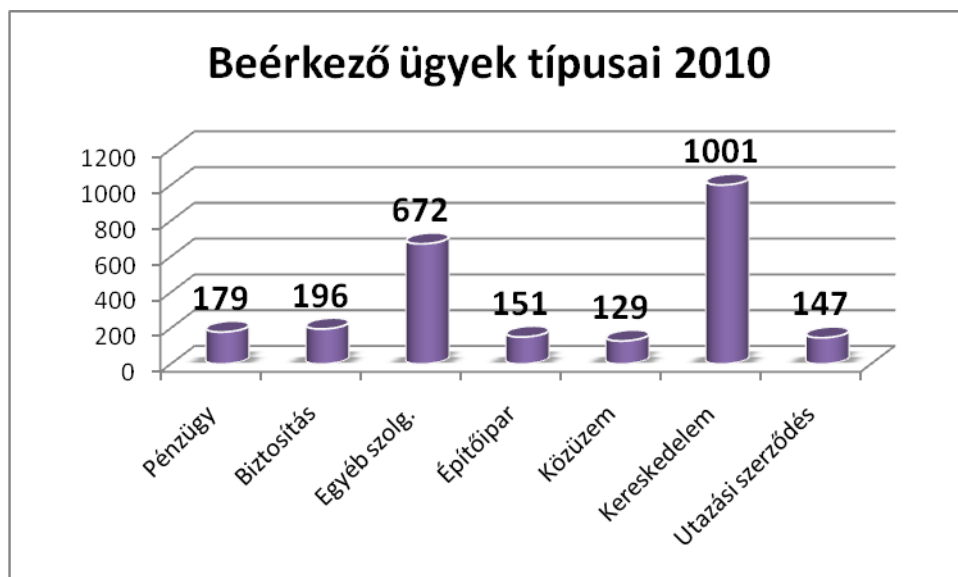


Ami a beérkezett és lezárt ügyek számának viszonyát illeti: 2009-ből 122 ügyet hozott át a Testület a 2010-es évre, így a beérkezett és lezárt ügyek eltérő száma ennek, valamint annak köszönhető, hogy 2011-re 141 ügyet visz át a Testület.



*2009-ből 122 áthozott ügy
2011-re átvitt ügy: 141

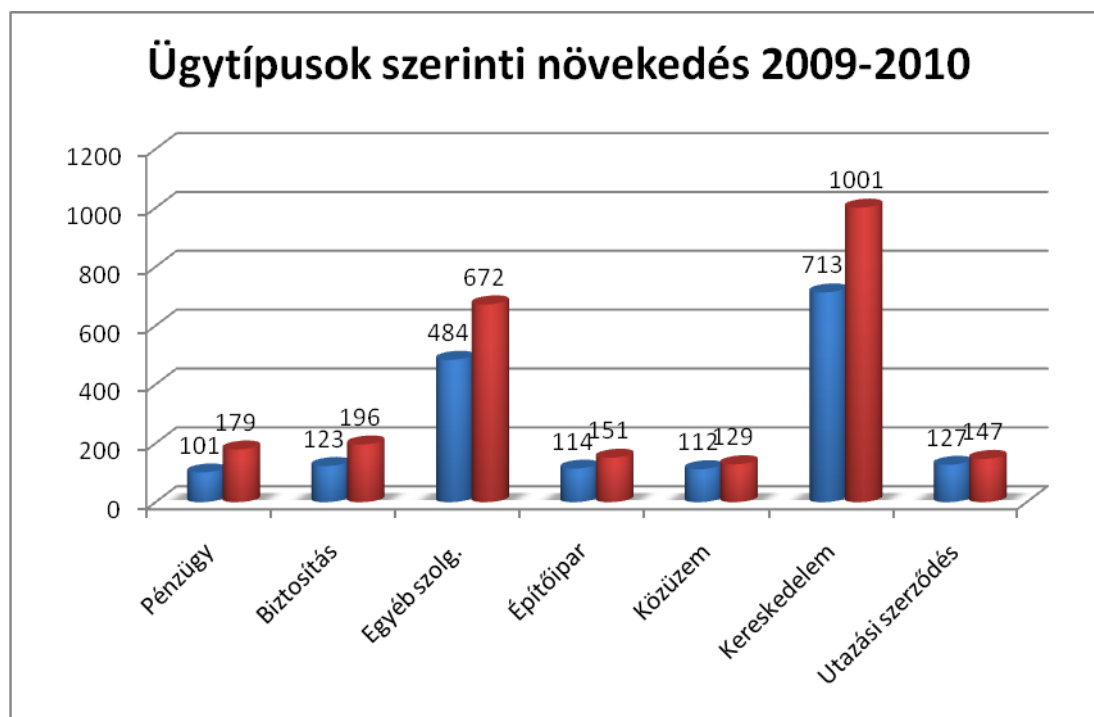
Az egyes ügytípusoknál külön-külön elemezni kívánjuk az adott típusra jellemző ügyszámváltozást, annak mértékét, valamint az azokra jellemző legfontosabb tulajdonságokat. Általánosságban az alábbi megoszlásban érkeztek be az egyes ügytípusokban fogyasztói kérelmek 2010-ben.



Mindez azt jelenti, hogy a beérkezett ügyek több mint 40%-a a kereskedelem tárgykörében érkezett, míg 27%-ban az egyéb szolgáltatások tárgykörében.



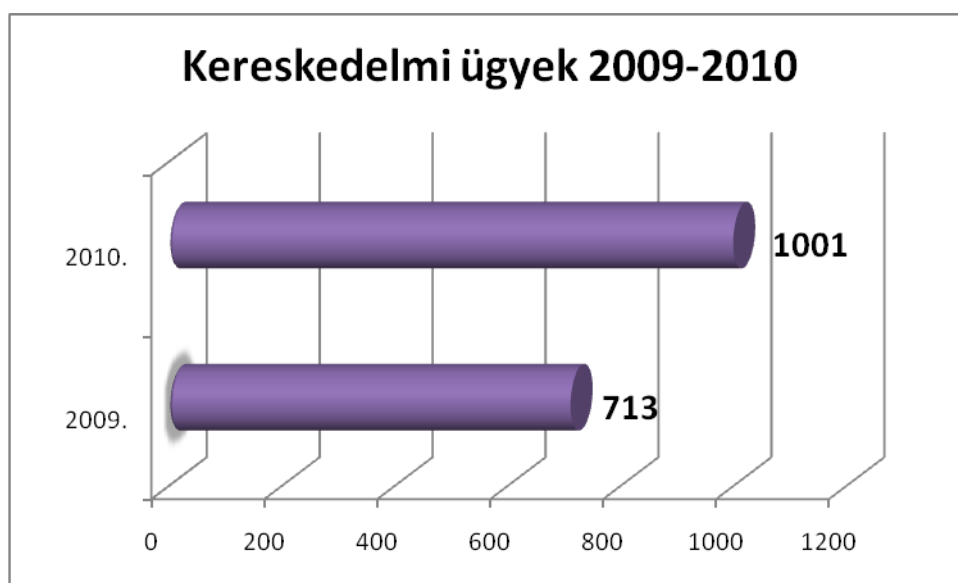
Az alábbi táblázat jól mutatja, hogy ugyan mindegyik ügýtípusban emelkedés következett be az ügyszámokat illetően, azok mértéke azonban közel sem azonos. A pénzügyi és biztosítási ügyek nőttek a legnagyobb mértékben – 77%-kal és 59%-kal – míg a legkevésbé a közüzemi szolgáltatásokkal – 15%-kal – kapcsolatos ügyek.



Az egyes ügytípusok jellemzői

Kereskedelem

Mint a fentiekben láttuk, mind a 2009-es, mind a 2010-es év során a kereskedelmi ügyek érkeztek a legnagyobb számban a Testülethez. Ide tartozik minden olyan ügy, ami az általános kereskedelemmel kapcsolatos, így a szavatossági, jótállási ügyek elsősorban. Nem véletlen, hogy ezen ügytípus körében hatalmas mértékben nőtt a beérkezett kérelmek száma, 40%-kal, hiszen a leggyakrabban a mindennapi életben ezekkel találkozunk a fogyasztók és élnek egyben kifogással.



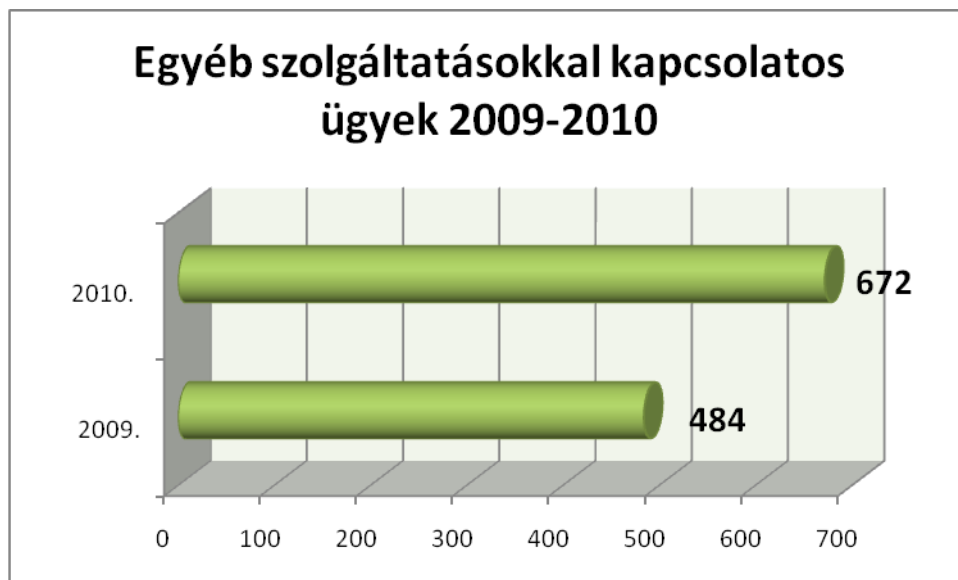
Továbbra is rengeteg az úgynevezett „cipős-ügy”, és sajnálatos módon nem csökkent az elsősorban az idősebb korosztályt célzó termékbemutatókkal kapcsolatos eljárások száma sem. Örök téma a termékek árával kapcsolatos problémakör, a szavatosság és a jótállás feltételeinek betartása, illetve be nem tartása.

Ugyancsak 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. Meglehetősen sokszor fordul elő a szerződésben meghatározott elállási jog gyakorlása során felmerülő problémák és békéltető testületi eljárások. Szintén sokszor érzik úgy a fogyasztók, hogy megtévesztették vásárlásuk során, és emiatt próbálják jogaikat békéltető testület előtt érvényesíteni.

A tárgykörben komoly problémát jelent a vállalkozók részéről a szakértők igénybevételeének 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 olyan „szakvéleményeket” adnak ki, melyek a minimális elvárásoknak sem felelnek meg sem tartalmi, sem formai szempontokból.

Egyéb szolgáltatások

38%-os növekedést mutatnak az egyéb szolgáltatásokkal kapcsolatos kérelmek. Ebbe a körbe főleg olyan ügyek tartoznak, mint a javító-karbantartó szolgáltatások, az autópálya-bírsággal és a parkolási díjakkal kapcsolatos ügyek.



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.

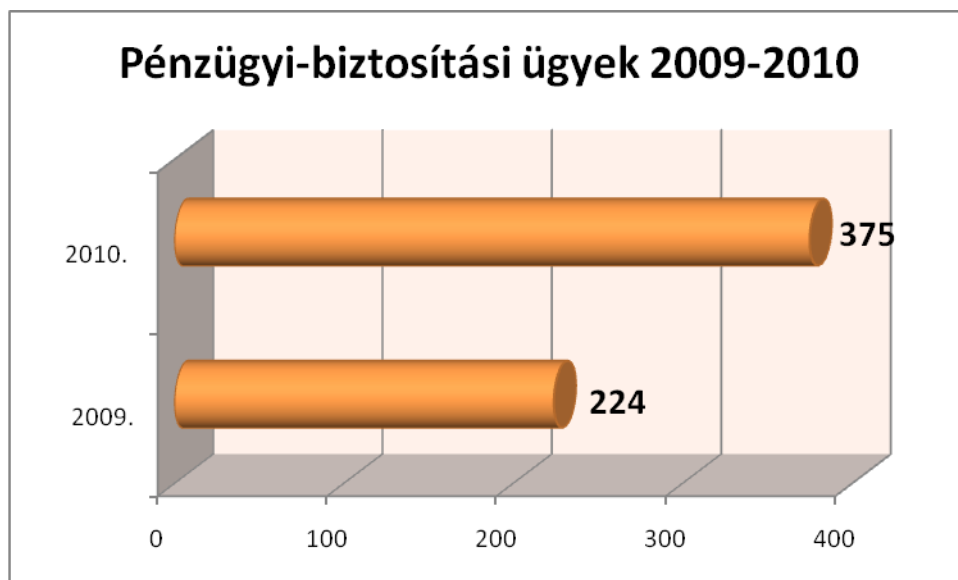
Szintén gyakori az autópálya használatával kapcsolatos azon ügy, melyben nem megfelelő, vagy félreérthető táblázás miatt kénytelen bírságot fizetni a fogyasztó. Megnővekedett a 2010-es évben a Centrum Parkolás Szolgáltató Kft-vel szembeni ügyek száma (ezen belül is a mozgáskorlátozott helyen parkolás - 1 órai várakozási díj 300-szorosa a pótdíj - tekintettel arra, hogy az elutasító levélben a jogszabálynak megfelelően tájékoztatják a fogyasztót a békéltető testületi eljárás lehetőségéről).

2010-ben egy elmaradt fesztivál miatti helytállási kötelezettség elmulasztása miatt indultak nagy számban eljárások a jegyár visszatérítése miatt. (Ticketpro ügy).

A hírközléssel kapcsolatos szolgáltatások esetén az ügyek nagy része olyan számla panasz, amely a díjsomagok 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.

Pénzügyi-biztosítási ügyek

A legnagyobb arányban a pénzügyi-biztosítási szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek nőttek – összesítve 67%-kal! Ennek oka elsősorban a pénzügyi válság hatása, amely érintette közvetlenül az egyes fogyasztók meglehetősen széles körét.



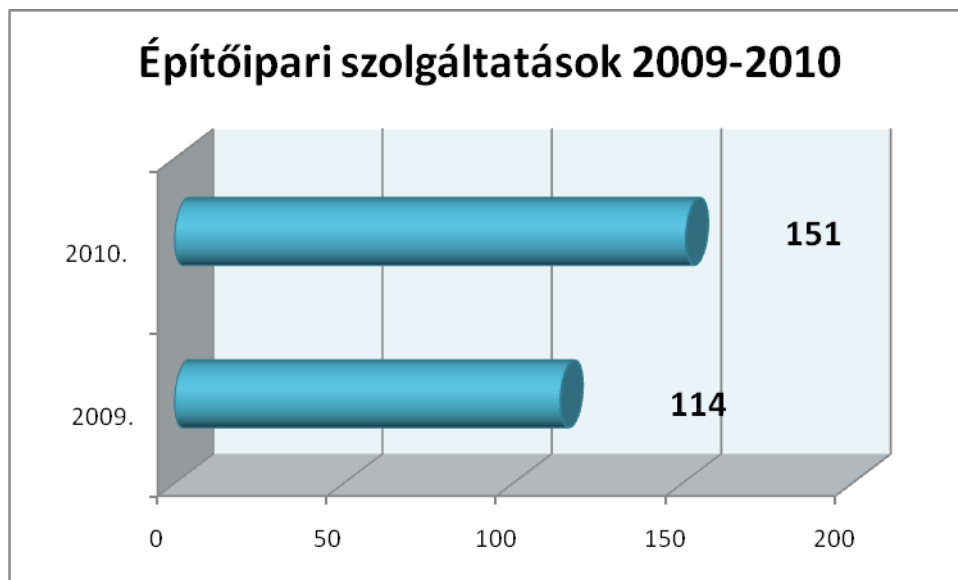
A pénzügyi szolgáltatások döntően a bankok és biztosítók tevékenységével kapcsolatosak, szinte minden termékét érintve e szolgáltatásoknak. Elvétve fordulnak elő befektetésekkel és nyugdíjpénztári szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok. Egyre nőnek az úgynevezett fogyasztói csoportokkal kapcsolatos kérelmek. Meg kell említenünk, hogy rendkívül nagy e körben a válasziratok száma, azaz a hitelintézetek és vállalkozások együttműködési hajlandósága, ugyanakkor a személyes meghallgatásokon való megjelenés igen alacsony. A pénzügyi-biztosítási szolgáltatásokkal kapcsolatosan gyakori a kérelem megalapozatlansága miatti megszüntetés, ennek oka pedig a hitelintézetek, pénzügyi vállalkozások nagyfokú védettsége a jogszabályok és az általános szerződési feltételek által.

Gyakori azon panasz pénzügyi-biztosítási szolgáltatásokkal kapcsolatban, melynek során a fogyasztót nem kellőképpen tájékoztatják szerződése tartalmi elemeiről, és emiatt a későbbiekben jogvita alakul ki közte és a vállalkozás között. Szintén többször előfordult, hogy arról tájékoztatták a fogyasztót a szerződés megkötésekor, hogy hitele kiváltása semmilyen költséggel nem jár, majd amikor erre sor került, plusz költségeket számoltak fel neki. Rengeteg az úgynevezett fogyasztói csoportokkal kapcsolatos ügy: rendszeresen megtörténik, hogy hiába kívánja ingyenesen felmondani szerződését a fogyasztó, amelyre a szerződése által lehetősége van, a vállalkozás mégis további költségeket ró ki a fogyasztóra.

Itt kell említést tennünk arról, hogy a jogalkotói döntés következtében a pénzügyi-biztosítási szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói jogviták alternatív vitarendezése 2011. július 1-jétől kikerül a kamarák mellett működő békéltető testületek hatásköréből a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete mellett felállítandó Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe.

Építőipari szolgáltatások

32%-kal nőttek 2009-hez képest az építőipari szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek, azaz az átlag alatti mértékben. Ennek 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.

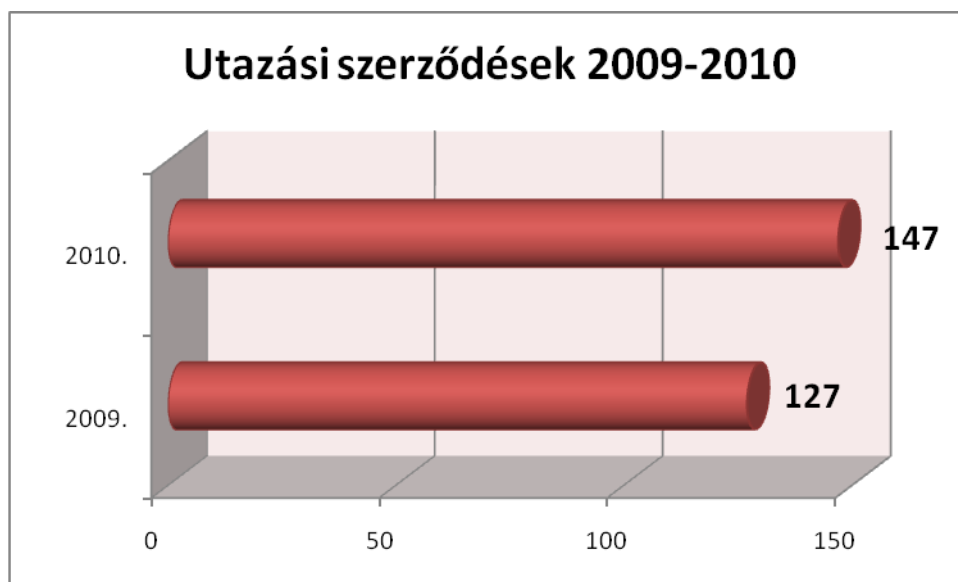
Az az eset sem ritka, amikor a fogyasztó és a vállalkozás vállalkozási szerződést köt építési-szerelési feladatok elvégzésére, és ezzel kapcsolatban merül fel vita. Gyakori eset, amikor a fogyasztó építési célú terméket vásárol, illetve a fogyasztó szolgáltatást rendel.

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

Csak kis mértékben, 16%-kal nőttek az utazási szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek. Ide tartoznak az utazási vállalkozások szolgáltatásai miatti kifogások, valamint a légi járatok késésével, vagy törlésével kapcsolatos ügyek.



Az ügyek száma annak ellenére nem nőtt, hogy több utazási vállalkozás is csődbe ment 2010 folyamán, ennek oka pedig az, hogy ebben az esetben csak bírósági úton tudják érvényesíteni jogaikat a fogyasztók.

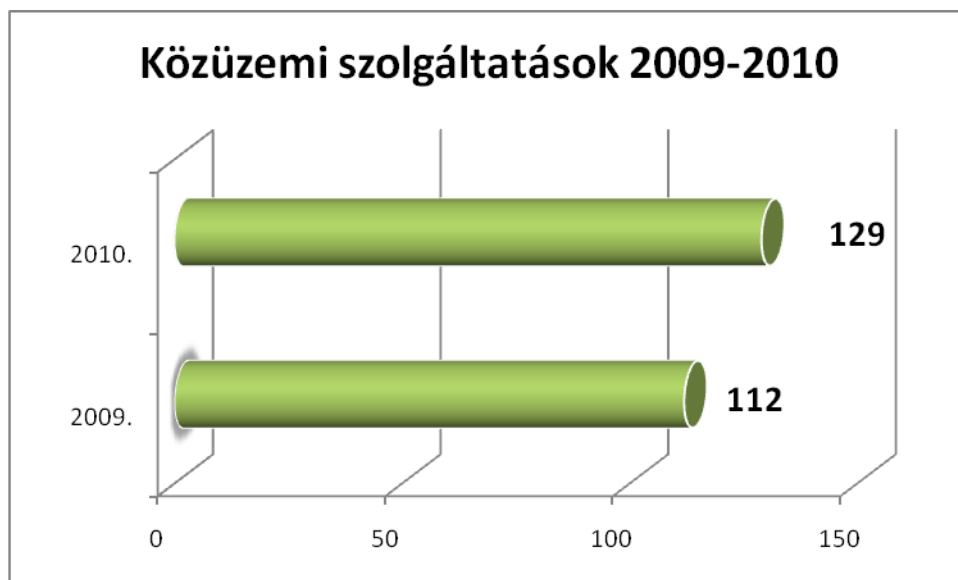
Meglehetősen gyakori volt azon vitás ügy, melynek során az utazási vállalkozás – elsősorban külföldi partnere miatt – nem nyújtotta azon minőségben a szolgáltatásokat, melyeket kínált, így a szállás, utazás és étkezés területén is problémák adódtak.

Ami a légi járatokat illeti: a vitás ügyek elsősorban 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.

Azaz műszaki hiba esetén sem tudják érvényesíteni jogaikat a fogyasztók késés vagy törlés esetén, pedig az EB ítélete alapján ez nem tartozik a rendkívüli körülmény mentesítő kategóriájába. Szintén jár három óránál nagyobb késés esetén a kártalanítás a fogyasztóknak járat törléshez hasonlóan, melyet ugyancsak nem vesznek figyelembe a légi járatokat üzemeltető vállalkozások.

Közüemi szolgáltatások

A legkisebb mértékben a közüzemi szolgáltatások ügyei nőttek 2009-hez képest 2010-ben, 15%-kal. Ennek oka lehet az, hogy a társasházakban lakók szembesültek azzal, hogy nincs hatásköre a Testületnek abban az esetben, ha nem fogyasztó, azaz nem természetes személy kezdeményezi az eljárást, illetve amikor belső elszámolási vita áll fenn.



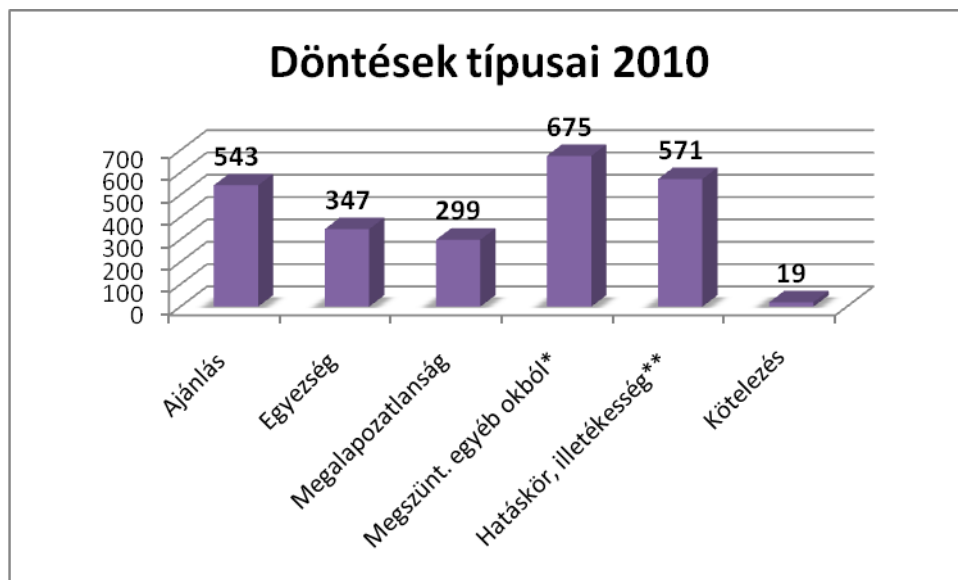
Függetlenül a közüzemi szolgáltatás típusától (áram-, gáz-, ivóvíz-, csatorna-, távhőszolgáltatás, stb.), a fogyasztók általában a mérőóra állások alapján készített számlát, a számla alapját képező mérőóra hitelességét vitatják. Bár a jogszabályok a fogyasztó kötelességévé teszik, hogy a mérőórák állásának 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 vízfolyás 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.

A döntések típusai, megoszlása

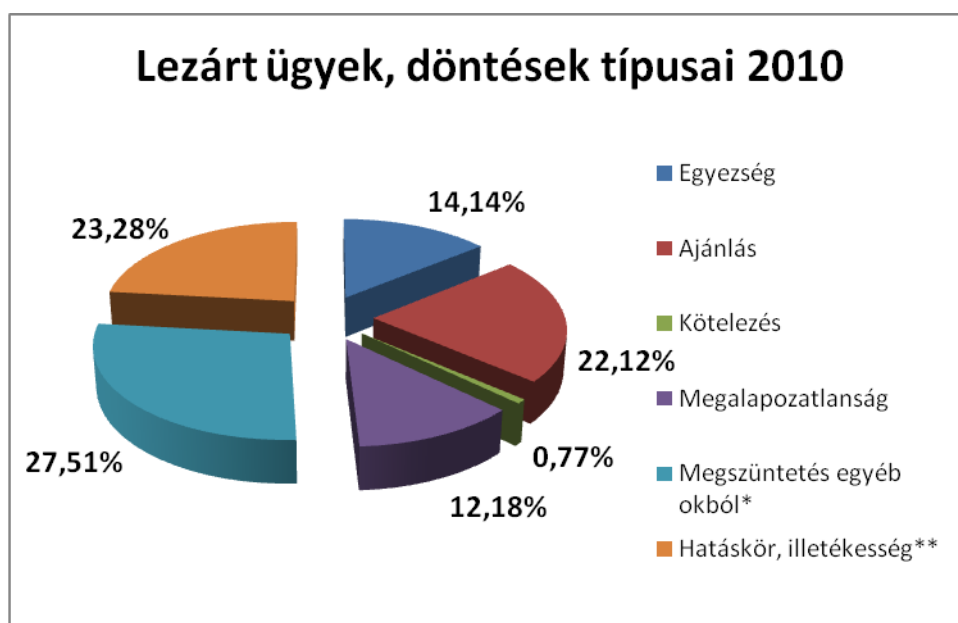
Az alábbi táblázat hónapokra lebontva megmutatja az egyes döntések megoszlását. Jól látható, hogy az ügyek jelentős részében kerül sor az eljárás megszüntetésére, vagy mert az eljárás lefolytatására nincs szükség, vagy mert a fogyasztó kérelme megalapozatlan. Ugyancsak gyakori az az eset, amikor hatáskör vagy egyéb okból nem indítható meg az eljárás, illetve a fogyasztó a kérelem hiányát nem pótolta.



*lehetetlen, eljáráson kívüli egyezség, visszavonás

**hatáskör, illetékesség hiánya kérelem nem pótolta hiányossága

Az ügyek közel 37%-ban a fogyasztóra nézve kedvező döntés születik, ugyanakkor rendkívül alacsony a kötelezések száma.

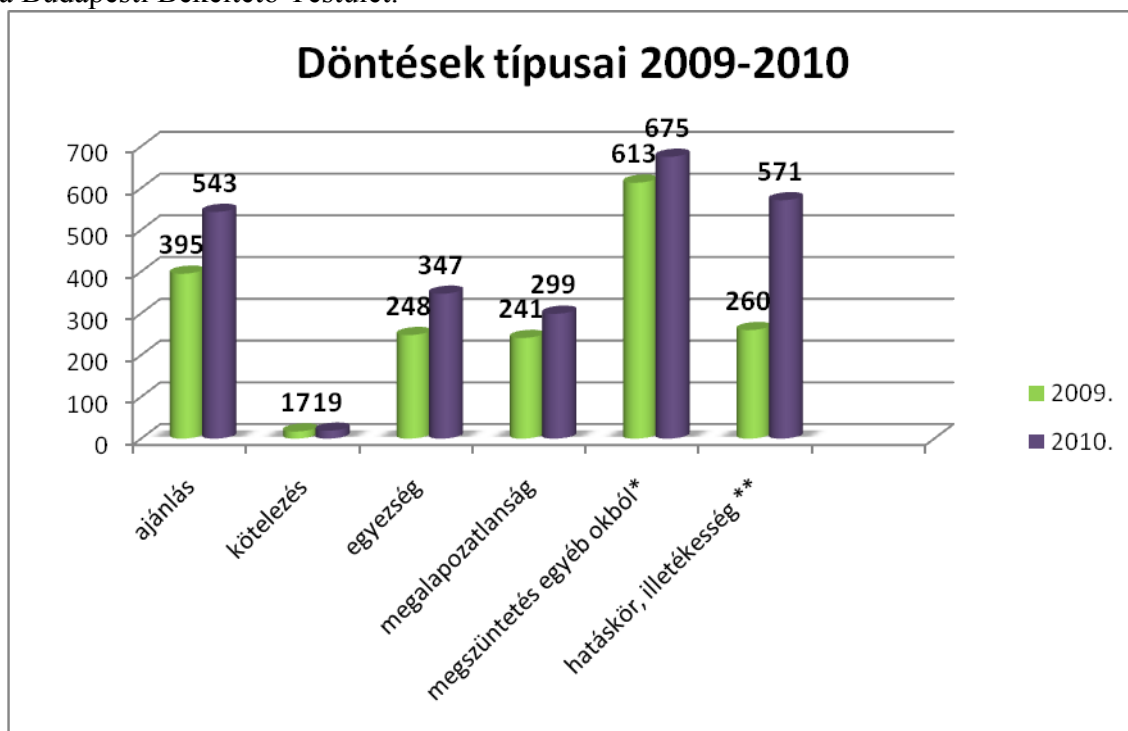


*lehetetlen, eljáráson kívüli egyezség, visszavonás

**hatáskör, illetékesség hiánya kérelem nem pótolta hiányossága

Érdeemes megvizsgálni, hogyan változtak a döntések számai 2009 és 2010 között. Alig nőtt a megalapozatlanság és az egyéb okból történő megszüntetés köre. Jelentősen nőttek az ajánlások, illetve kisebb mértékben az egyezségek számai is. Hatalmas mértékben – 222%-kal – emelkedtek a hatáskör, illetékesség hiánya és a kérelem nem pótolta hiányossága miatti ügyek száma. Ennek oka, hogy rendkívül nagy azon ügyek száma, amelynek során a fogyasztó nem a vele szerződéses jogviszonyban lévő vállalkozást jelöli meg az eljárásban, hanem például a szervizt, vagy a szakvéleményt adó személyt, szervezetet. Szintén gyakori, hogy hiánypótlásra hívja fel a Testület a fogyasztót, aki a hiánypótlási határidőn belül megegyezésre jut a vállalkozással, ezt azonban vagy nem jelzi a Testület felé, vagy ennek következtében visszavonja a kérelmét. Ennek megfelelően örömteli tendencia, bár a statisztika nem tesz különbséget és így nem is látható azok száma, hogy egyre több az olyan okból megszüntetett eljárás, mely szerint a kérelem benyújtását követően – a hiánypótlási felhívás kiküldése, vagy a Testület által adott tájékoztatás után – a jogvitával érintett felek álláspontja megváltozik, és a panasz rendeződik.

Mint a statisztikából látszik, gyakori azon ügyek száma, amelyekben a panasz tárgya nem fogyasztói jogvita. Ez egyrészt akkor fordul elő, ha a kérelmező nem fogyasztó, hanem vállalkozás, így összefügg az ügy a vállalkozás gazdasági, szakmai tevékenységével. Emellett jelentős a társasházak által kezdeményezett vagy a lakók által a társasház közösség, illetve közös képviselő ellen irányuló kérelem. Azt is hangsúlyoznunk kell, hogy sok esetben a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság illetékes szervei irányítják a békéltető testületekhez a hozzájuk forduló panaszosokat, amelyek ezt követően kénytelenek tudomásul venni, hogy vitájuk nem fogyasztói jogvita. Kisebbszámban szerződésen kívüli kártérítési ügyeket próbáltak a Testület előtt rendezni. Ezekben az esetekben hatáskör hiánya miatt nem járhatott el a Budapesti Békéltető Testület.



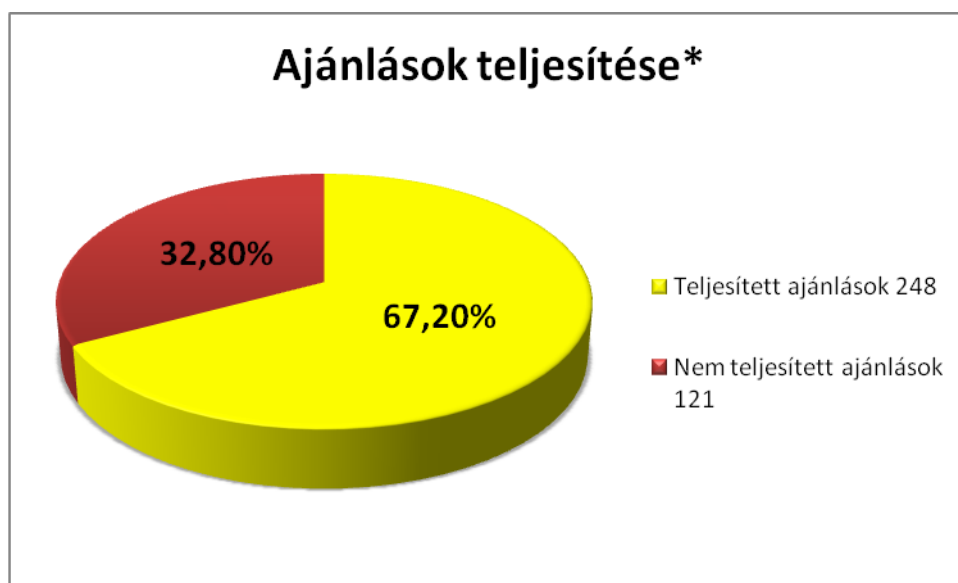
*lehetetlen, eljáráson kívüli egyezés, visszavonás

**hatáskör, illetékesség hiánya kérelem nem pótolta hiányossága

Vállalkozói magatartás

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, 67%-os azon ajánlások száma, amelyeket a vállalkozás a döntés meghozatalát követően teljesített, és az esetek 33%-ban jelezték vissza a fogyasztók a teljesítés elmaradását.



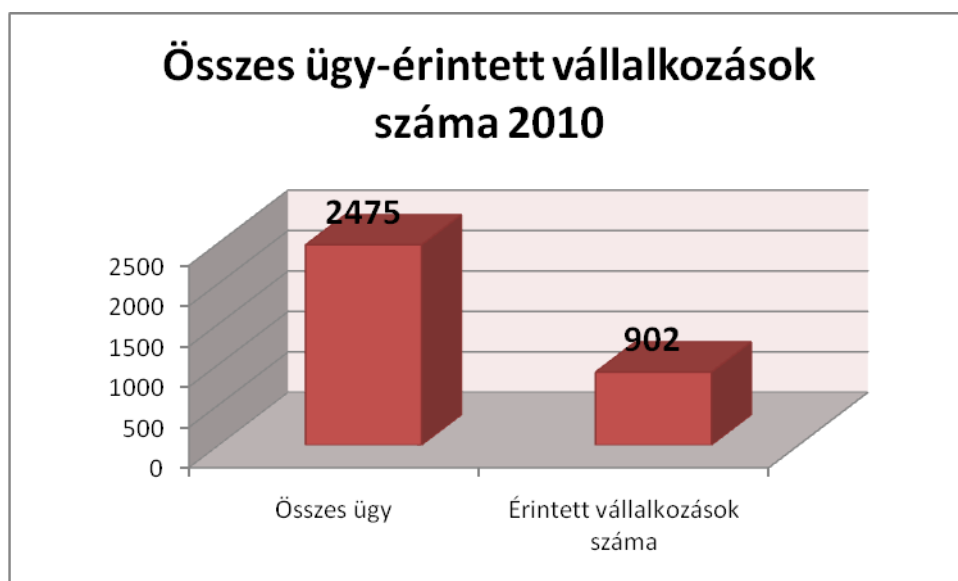
*fogyasztói visszajelzések és vélelem alapján teljesítettek, nem teljesített: fogyasztói visszajelzések alapján;

A határidő a teljesítésre nem minden 2010-ben hozott ajánlás tekintetében járt le

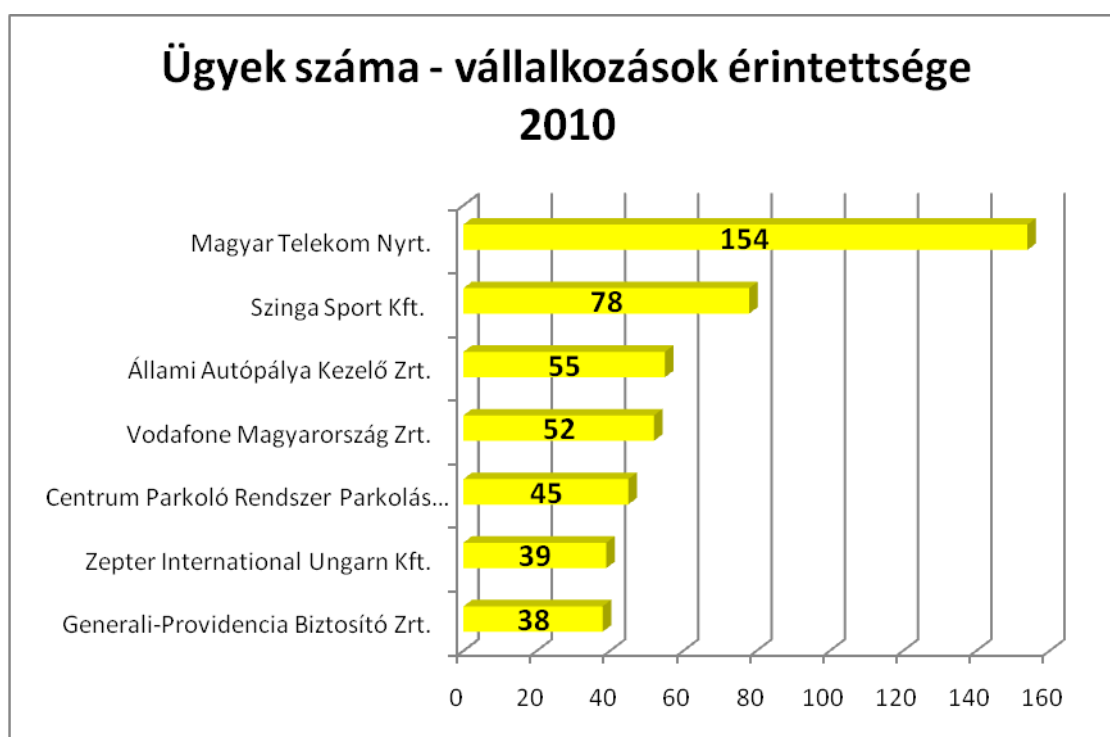
Az Fgytv. lehetőséget ad arra, hogy a vállalkozások általános alávetési nyilatkozatot tegyenek a békéltető testületi eljárásokat illetően. Összességében elmondható, hogy a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamaránál az általános alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások száma nem kiemelkedő mértékű, de a kamara és a Testület mindent megtesz, hogy ez a szám növekedjen. 2010-ben összesen 73 vállalkozás tett általános alávetési nyilatkozatot a Budapesti Békéltető Testület eljárásait illetően.

Természetesen a beérkezett ügyek számához képest eltérő az érintett vállalkozások száma, hiszen – mint az lentebb látható – voltak vállalkozások, amelyek ellen többször is indult békéltető testületi eljárás.

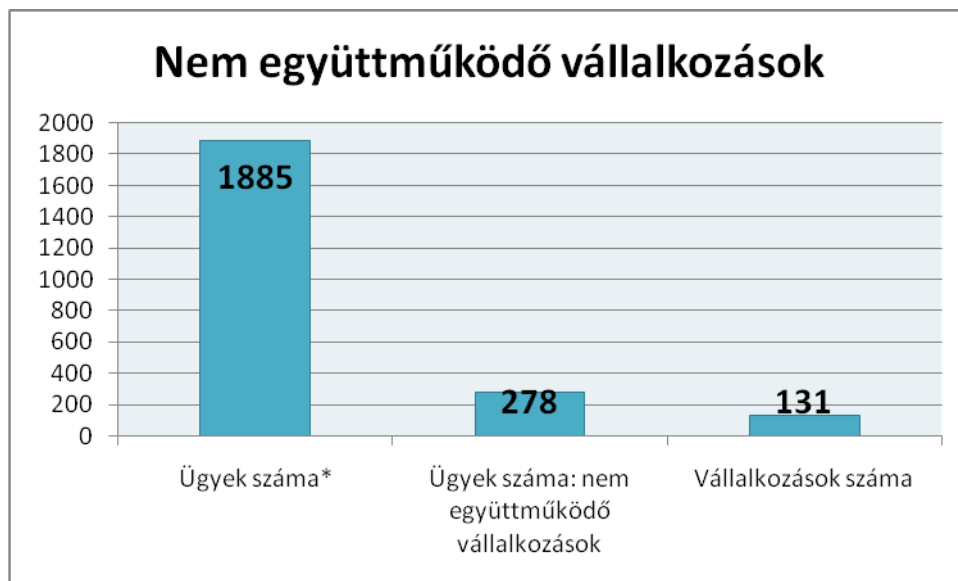
Mint alábbi táblázatunkból látszik, összesen 902 vállalkozást érintett a Budapesti Békéltető Testület eljárása 2010. során.



Figyelemreméltó, hogy az összesen 902 érintett vállalkozásból melyek azok, amelyekkel szemben több alkalommal is békéltető testületi eljárást indítottak a fogyasztók. Hozzá kell tennünk azonban az alábbi táblázathoz, hogy nem minden esetben került sor a fogyasztói kérelem megalapozottságának megállapítására.



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



*Azon lezárt ügyek száma, ahol személyes meghallgatásig jutott az ügy

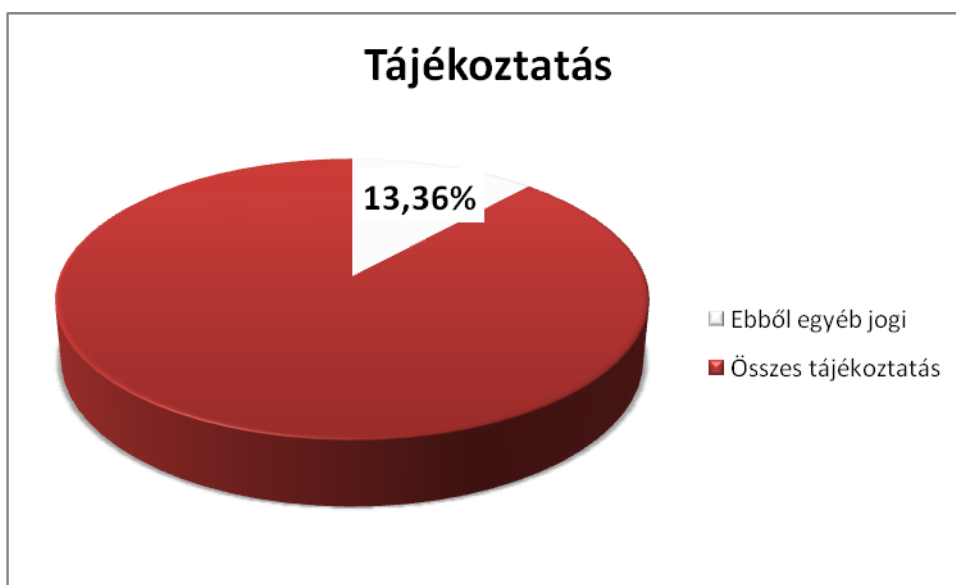
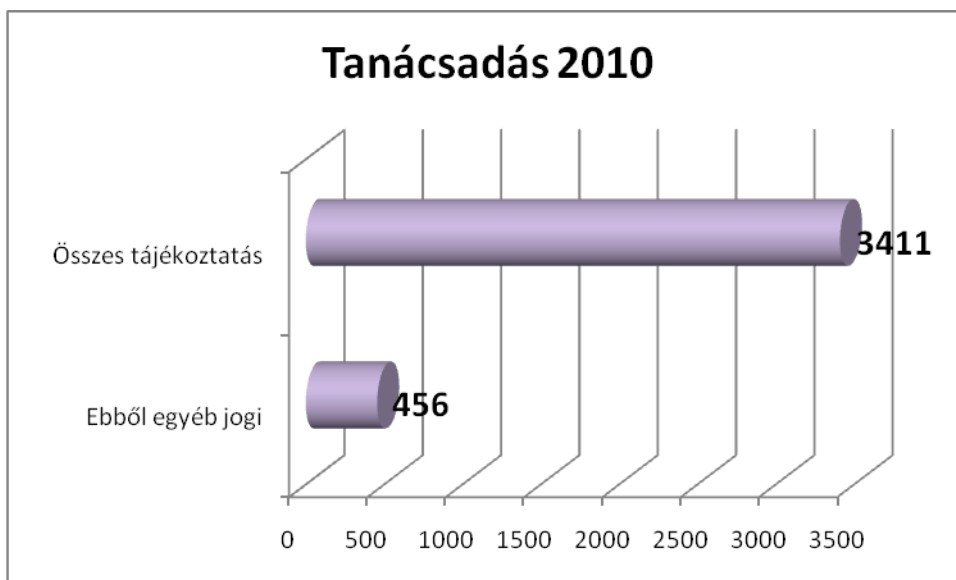
Ez alapján tehát az 1885, érdemi döntéssel zárult ügy közül 278-ban nem működött együtt a vállalkozás, és ez összesen 131 vállalkozást érintett. Mindez azt jelenti, hogy csupán az ügyek 14,74%-ban nem működött együtt az eljárásban érintett vállalkozás, amely jól mutatja a Budapesti Békéltető Testület elismertségének mértékét.



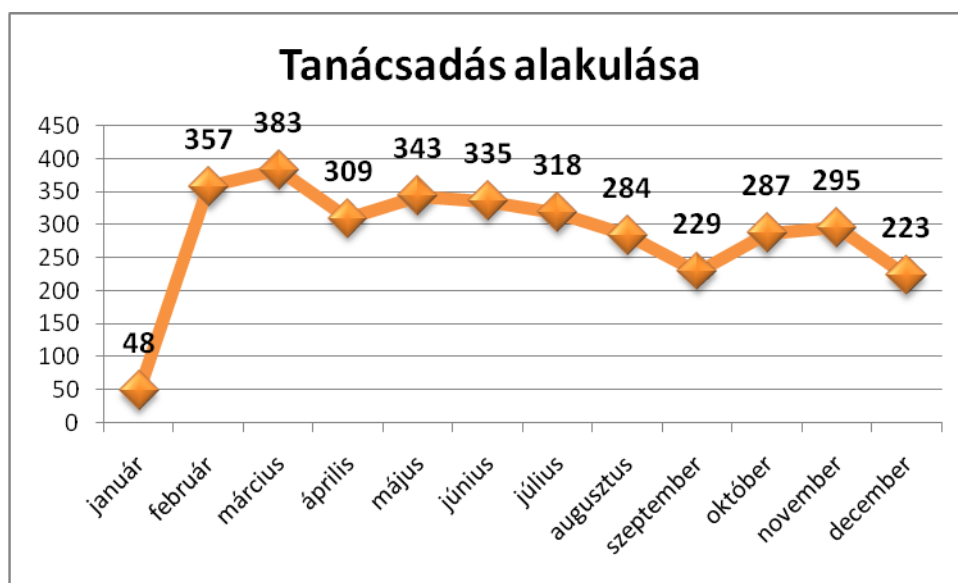
Tanácsadás

Kiemelt feladatot jelent a személyesen, telefonon, illetve e-mailben a Testülethez forduló, tanácsadásra váró fogyasztók és vállalkozások tájékoztatása. A 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.

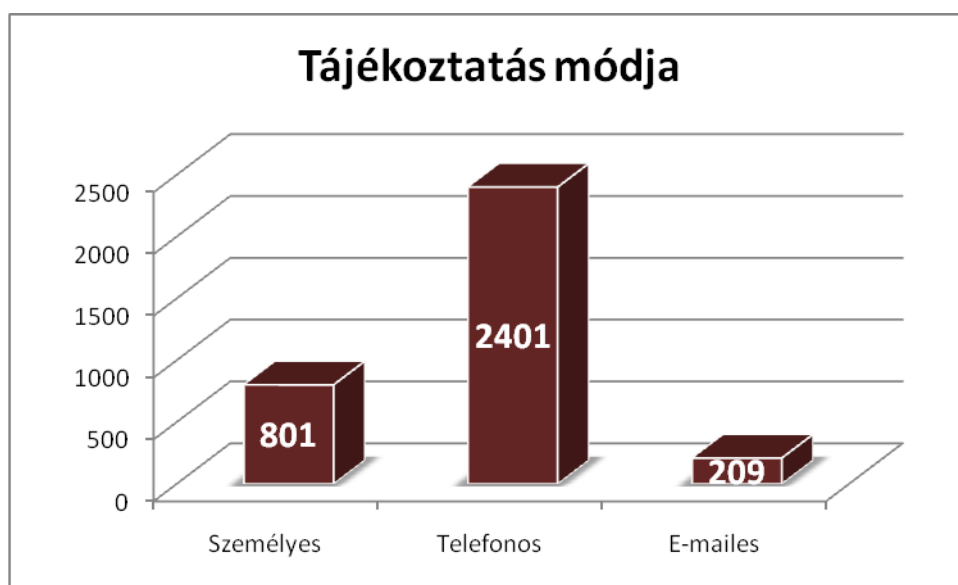
2010-ben a Budapesti Békéltető Testület összesen 3411 esetben foglalkozott valamilyen módon az ügyfelekkel, és ebből 456 esetben nem az eljárással kapcsolatos kérdéskörben. Ez az összes hozzánk fordulók 13%-át jelenti. Megfontolandó tehát, hogy a jövőben jogi alapja is legyen a békéltető testületek - de nem az eljáró testületi tagok! - tanácsadó tevékenységének, mivel a fogyasztók és a vállalkozások is egyre nagyobb arányban fordulnak segítségért ezen alternatív vitarendezési fórumhoz.



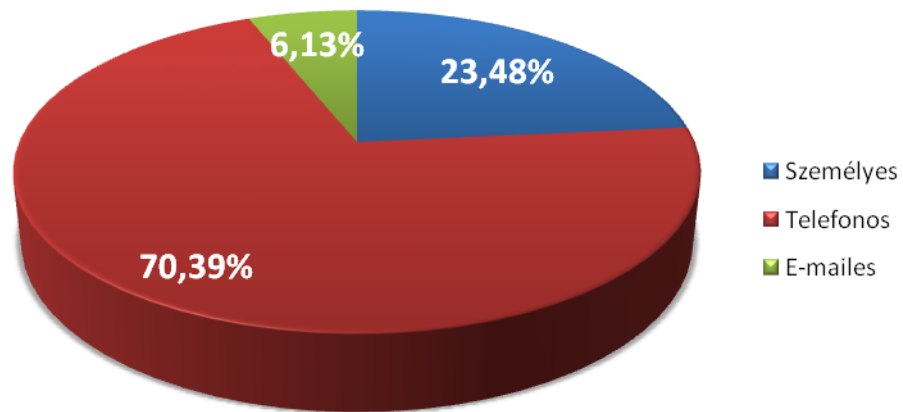
A Budapesti Békéltető Testület – bár nem feladata, de – 2010 eleje óta gyűjti statisztikai táblázatában az ügyfélfogadások számát, és mint az alábbiakban látható, havi 280-300 esetben fordulnak hozzá valamilyen módon fogyasztók és vállalkozások egyaránt.



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.



Tájékoztatás módja %-ban



Bírósági ügyek

A Testületre komoly feladatokat róttak a békéltető testület ellen indított perek, miután az Fgytv. hatályos szabályozása értelmében a vállalkozások a békéltető testület ajánlását abban az esetben is megtámadhatják bíróság előtt, ha az tartalmilag nem felel meg a jogszabályoknak. A 2010-ben lezárt peres eljárások közül öt esetben idézés kibocsátása nélkül elutasította a keresetet a bíróság (két esetben Rolotherm Kft, három esetben Cirma Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.).

Hatáskör hiánya miatt kérte az ajánlás hatályon kívül helyezését egy Alapkezelő, a Fővárosi Ítéltábla azonban jogerősen a Budapesti Békéltető Testületnek adott igazat, és elutasította a keresetet. (OTP Ingatlanbefektetési Alap).

ERKEZETT 2010 NOV 17

Fővárosi Ítéltábla
6 P/21.175/2010/4.

FŐVÁROSI BÍRÓSÁG
POLGÁRTORTENŐS
KÖZTÖRTÖRT
Cím: 2010 -11- 0 3
Jelölés: 26067/00

A MAGYAR KÖZTÁRSASÁG NEVÉBEN!

A Fővárosi Ítéltábla a Telek Ügyvédi Iroda – dr. Telek Péter ügyvéd (1137 Budapest, Szent István körút 2. V/27.) által képviselt OTP Ingatlanbefektetési Alap (1012 Budapest, Pálya u. 4-6.) felperesnek, a Budapesti Békéltető Testület (1013 Budapest, Krisztina körút 99.) alperes ellen, határozat érvénytelenítése iránt indított perében, a Fővárosi Bíróság 2010. április 26. napján meghozott, 29.P.26.067/2009/4. számú ítélete ellen, a felperes részéről 5 sorsszám alatt előterjesztett fellebbezés folytán – tárgyaláson kívül – meghozta a következő

Ítéletet:

A Fővárosi Ítéltábla az elsőfokú bíróság ítéletét helybenhagyja.

Az ítélet ellen fellebbezésnek nincs helye.

Indokolás

Az alperes a Bardi Csaba és a felperes közötti, befektetési jegy értékesítésével kapcsolatos jogvitában a 2009. szeptember 29-én meghozott, BBT/1081/2009. számú ajánlásával arra hívta fel a felperest, hogy fizesse meg a fogyasztónak 1.809.112 db befektetési jegy 2008. 11. 24. és 2009. 04. 05-i árfolyama közötti különbözetet, kamataival együtt. Az alperes eljáró tanácsa azért találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét, mert jogtalannak ítélte a felperes azon eljárását, miszerint a megbízást csak T+90 nappal teljesítette.

A felperes keresetében a Budapesti Békéltető Testület BBT/1081/2009. számú ajánlásának hatályon kívül helyezését kérte. Álláspontja szerint ugyanis a panasz elbírálása nem tartozik a Budapesti Békéltető Testület hatáskörébe. Hivatkozott arra, hogy a Tpt. 5. § 15. pontja szerint a befektetési jegy értékpapír, mely említett nem tartozik az 1997. évi CLV. törvény 1. § 1) pontjában meghatározott termék kategóriájába, így nem terjed ki rá ezen törvény hatálya.

Az alperes ellenkérelmében a felperes keresetének elutasítását kérte. Előadta, hogy a békéltető testület hatásköre az Fgy. tv. 18. § (1) bekezdésén alapul, mivel a jogvita szerződés teljesítésével kapcsolatban keletkezett.

Az elsőfokú bíróság ítéletével a felperes keresetét elutasította. Kötelezte a felperest, hogy fizessen meg az alperesnek 12.500 forint perköltséget. Az elsőfokú bíróság osztotta a felperes azon álláspontját, miszerint a befektetési jegy értékpapír, s mint ilyen az Fgy. tv. alkalmazásában nem minősül terméknek. A jogvita tárgya azonban nem maga az értékpapír, hanem a felperes szerződés teljesítése során tanúsított eljárása volt. Kiemelte: az azonban, hogy az értékpapír nem minősül terméknek, nem zárják ki az azokra irányuló szerződésekkel kapcsolatos fogyasztói jogvita megindítását. Ezért a jogvita egyrészt az Fgy. tv. 18. § (1) bekezdése szerint a szerződés teljesítésének kérdése miatt, más részt a szolgáltatás minőségével kapcsolatos kifogás miatt az alperes hatáskörébe tartozott. Emiatt az ajánlás hatályon kívül helyezésére nem látott lehetőséget.

Az elsőfokú bíróság ítélete ellen a felperes terjesztett elő fellebbezést, melyben az ítélet megváltoztatását és a kereseti kérelme teljesítését kérte. Kereseti érvelését megismételve arra hivatkozott, hogy az Fgy. tv. értelmező rendelkezései alapján a befektetési jegy mint értékpapír nem minősül terméknek, ezért nem lehet áru, így annak vétele nem minősül sem termék, sem ingatlan, sem vagyoni értékű jog átruházásának, sem szolgáltatásnak, így a befektetési jegyet vásárló Bordi Csaba nem minősül fogyasztónak, ezért alperesnek nem volt hatásköre az ajánlás meghozatalára.

Az alperes ellenkérelmében az elsőfokú bíróság ítéletének a helybenhagyását kérte.

A Fővárosi ítéletábra a fellebbezést a Pp. 256/A. § (1) bekezdése alapján tárgyaláson kívül bírálta el, és megállapította, hogy a fellebbezés nem alapos.

Az elsőfokú bíróság helyesen állapította meg a tényállást és helyes azon jogi következtetése is, miszerint az alperesnek a felperes és a fogyasztó között felmerült fogyasztói jogvita elbírálására hatáskörrel rendelkezett.

A felperes az 1997. évi CLV. törvény (Fgy. tv.) 34. § (3) bekezdés b) pontjára hivatkozással azért kérte az alperesi ajánlás hatályon kívül helyezését, mert vitatta hatásköre fennállását. Ezen törvényi rendelkezés alapján a fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítéstől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, ha a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra.

Az Fgy. tv. 18. § (1) bekezdése úgy rendelkezik, hogy a békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

Az Fgy. tv. 1. § (2) bekezdése pedig azt mondja ki, hogy a törvény hatálya – a békéltető testületekre és a békéltető testületi eljárásra vonatkozó rendelkezések kivételével – nem terjed ki a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló törvény és az abban meghatározott törvények alapján a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által felügyelt tevékenységet folytató szervezeteknek, személyeknek a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által felügyelt tevékenységére (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltatási tevékenység).

Az alperes hatáskörének vizsgálata során az Fgy. tv. 18. § (1) bekezdését a törvény hatályáról rendelkező 1. § (2) bekezdésével összhangban kellett értelmezni. Mivel a békéltető testület eljárása tekintetében kiterjed az Fgy. tv. hatálya a pénzügyi szolgáltató tevékenységet folytató felperesre és tevékenységére, ezért a vele szemben a felek közötti szerződés teljesítésével kapcsolatban kezdeményezett jogvitára a békéltető testület rendelkezett hatáskörrel.

Ezért az elsőfokú bíróság jogszabálysértés nélkül utasította el a keresetet.

Fentiek alapján a Fővárosi Ítéltábla az elsőfokú bíróság ítéletét a Pp. 253. § (2) bekezdése alapján helybenhagyta.

Figyelemmel arra, hogy a felperes fellebbezése nem vezetett eredményre, pervesztes lett, így a Pp. 239. §-a folytán a Pp. 78. § (1) bekezdése alapján a másodfokú eljárás során felmerült költségeit maga viseli.

Az alperesnek a másodfokú eljárással költsége nem merült fel, így a másodfokú bíróságnak arról nem kellett rendelkeznie.

Budapest, 2010. október 22.

Dr. Molnár Ambrus s. k.
a tanács elnöke

Ugyancsak elutasította a keresetet a Fővárosi Bíróság egy közüzemi szolgáltató által indított perben is, ahol megállapította, hogy a testület ajánlása a jogszabályoknak megfelelt. (Fővárosi Vízművek Zrt.)

Egy esetben, a fellebbezési eljárás folytán – nem jogerősen – helyezte hatályon kívül a bíróság az eljáró tanács ajánlását, ahol a bíróság szerint a testület rendelkezésére nem állt megfelelő bizonyíték a döntés meghozatalához. (Wellis Magyarország Kft.). A jogerős döntés 2011 első felében fog megszületni.

Sajtó, továbbképzések, együttműködés

A Budapesti Békéltető Testület a korábbi időszakhoz hasonlóan 2010-ben is aktív PR és sajtótevékenységet folytatott. Összesen négy alkalommal került sor sajtótájékoztató tartására.

2010. január 27-én a határon átnyúló pénzügyi jogviták bíróságon kívüli rendezésének (FIN-Net hálózat) bemutatása mellett a Budapesti Békéltető Testület 2009. évi tapasztalatai és a leggyakoribb fogyasztói panaszok szerepeltek napirenden.

A békéltető testületek elnökei a fogyasztóvédelemben kiemelkedő fontossággal bíró és ugrásszerűen megnőtt fogyasztói panaszokkal szembesülő békéltető testületek szerepével, a jövőbeni működéssel kapcsolatos kérdések megvitatása érdekében szakmai konferenciát tartottak 2010. június 1-jén a Budapesti Békéltető Testület szervezésében.



A konferencián a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara, a Nemzetgazdasági Minisztérium képviselői, valamint a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság megyei vezetői is részt vettek.

A résztvevők megállapították, hogy a fogyasztóvédelmi jogszabályok módosítása, a finanszírozás problémájának kezelése, a függőség megszüntetése, a

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósággal és a helyi önkormányzatokkal való szorosabb együttműködés, a vállalkozásoknak az eljárásban való részvételének érdekeltté tétele a legfontosabb pontok azok között, amelyek megoldására szükség van a jövőben a békéltető testületek hatékonyabb működése, és ezáltal a fogyasztók erősebb védelme érdekében. A konferenciát követően sajtótájékoztató megtartására került sor, ahol a szakmai megbeszélés tapasztalatairól tájékoztatták a sajtó képviselőit a résztvevők.

2010. szeptember 29-én „Pénzügyi jogviták alternatív vitarendezése, avagy miért nem érdeklik a bankokat a fogyasztók?” címmel került sor sajtótájékoztató megtartására. A tájékoztató témája a Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai a pénzügyi-biztosítási viták alternatív rendezése és a határon átnyúló pénzügyi vitarendezés során voltak.

2010. november 19-én „Pénzügyi-biztosítási szolgáltatások helyzete Magyarországon, határon átnyúló vitarendezés” címmel konferencia megrendezésére került sor. Az ezt követő sajtótájékoztatón a békéltető testületek helye, szerepe és jövője, a pénzügyi-biztosítási jogviták alternatív rendezése, valamint a fogyasztóvédelmi törvény módosítása, a fogyasztóvédelem jövője került napirendre.

Mindezeken túlmenően a Budapesti Békéltető Testület vezetői számtalan alkalommal nyilatkoztak az elektronikus és nyomtatott média képviselőinek a Testület működésével kapcsolatos kérdésekről és tapasztalatokról.

A Budapesti Békéltető Testület gyakorlata változatlan a szakmai rendezvényeket illetően: negyedévente egy napos teljes ülésen történik a tapasztalatok megvitatása a szakmai színvonal magas szinten tartása és az eljáró tanácsok tevékenységének segítése érdekében.



A Testület tagjai ezenkívül folyamatosan részt vesznek a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezetek és más szervezetek által szervezett továbbképzéseken, konferenciákon is, bővítve így is tudásukat és tapasztalataikat.

2010. október 14-15-én Szegeden két napos továbbképzést tartott a Budapesti Békéltető Testület. A Testület működésével kapcsolatos legfontosabb kérdések mellett a résztvevők a pénzügyi jogviták alternatív vitarendezésének jövőjéről, a békéltető testületi ajánlások bíróság előtti megtámadásáról, és a fogyasztóvédelmi civil szervezetek szerepéről is értekeztek.

A továbbképzésen részt vett a Csongrád Megyei Békéltető Testület több tagja, a Fővárosi Bíróság békéltető testületi ügyeket is tárgyaló bírója, a Dél-Alföldi Regionális Fogyasztóvédelmi Egyesület elnöke, valamint a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete képviselője is.

A Testület 2010. decemberben értékelte a 2010-es év működését, a testület hatékonyságát, az esztendő pozitív és negatív aspektusait a békéltetés szempontjából. Ezenkívül a résztvevők tájékoztatást kaptak a 2011-es év várható fogyasztóvédelmi jogszabályi változásairól.



Szabályozási javaslatok

Ahhoz, hogy hatékonyabban tudják a békéltető testületek ellátni tevékenységüket, mind a békéltető testületek működését alapvetően meghatározó, anyagi és eljárásjogi kérdéseket egyaránt tartalmazó Fgytv. megfelelő módosítására, mind más, az eljárás érdemét érintő jogszabály változtatására is szükség van a jövőben. A testület hatáskörére is vonatkozó jogi szabályozást érintő javaslataink a következők: mivel jelentős a társasházak által kezdeményezett vagy a lakók által a társasház közösség (közös képviselő) ellen irányuló kérelem, az Fgytv. békéltető testületekre vonatkozó hatáskörének módosítása szükséges, melynek következtében társasházak és lakásszövetkezetek is félként léphetnének fel a békéltető testületi eljárások során.

Már korábban is javasoltuk a fentiekhez hasonlóan az iratok kézbesítési szabályaira vonatkozóan a kézbesítési vélelem rendszerének kidolgozását is, megakadályozandó, hogy egyes vállalkozások a kézbesített iratok átvételének megtagadásával akadályozzák az eljárások lefolytatását. Szükséges továbbá egyes eljárási határidők módosítása, így különösképpen a határozatok kézbesítésére vonatkozó 15 napos határidő meghosszabbítása, mivel a 15 napos határidő betartása az eljáró tanács elnökeinek leterheltsége és a szakmaiság követelménye miatt jelentős erőfeszítéseket okoz. Szükséges ezen felül a békéltető testületek és a fogyasztóvédelmi hatóság fokozottabb együttműködésének alapjául szolgáló jogi környezet kialakítása, illetve a békéltető testületek tanácsadó funkciójának kiterjesztése, valamint a vállalkozások megfelelő szankcionálása a tényleges együttműködés megvalósítása érdekében.

A határidők pontos figyelése, a megfelelő adatok naprakész nyilvántartása érdekében hosszú előkészítő munka után bevezetett saját iktató program mellett a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara ügykezelési programját – mely nem teljesen megfelelő a statisztikai adatok nyomon követésére sem – használnunk kellett, ami többletfeladatnak bizonyult. Ugyanakkor az MKIK programja nem teljes körű, amit már több ízben is jeleztünk, eredménytelenül.

(A Testület által használt szoftveralkalmazásával az ügyek iktatása mellett azok állása is naprakészen nyomon követhető, és alkalmas a rögzített adatok alapján a meghallgatási meghívók és más dokumentumok kezelésére, elkészítésére is, szemben a kötelezően használatos MKIK programmal.)

A Budapesti Békéltető Testület (így valamennyi testület) függő helyzetén haladéktalanul változtatni szükséges. A függetlenség kérdéskörét rendezni kell, az MKIK szerepe pedig továbbra is elfogadhatatlan az egyes testületek finanszírozását illetően. A támogatási szerződés megkötésének folyamatát rendezni kell, annak gyakorlata, hogy a pénzügyi források biztosítása több mint fél évet csússzanak és a folyamatban az MKIK is szerepet kap elfogadhatatlan. A likvid finanszírozás ugyanis egyedül és kizárólag a működtető fővárosi (megyei) kamara jóindulatán múlik, és e körben a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara minden elismerést megérdemel, mivel a Testület működésével kapcsolatos jelentős költségeket előre biztosította.

Budapest, 2010. január 6.



Dr. Baranovszky György