

BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

2011.

Készítette: Dr. Baranovszky György

Tartalomjegyzék

Bevezetés.....	3
Általános tendenciák, megállapítások	4
Az egyes ügýtípusok jellemzői	8
Kereskedelem	8
Egyéb szolgáltatások	9
Pénzügyi-biztosítási ügyek	10
Építőipari szolgáltatások.....	11
Utazási szerződések	12
Közütemi szolgáltatások	13
A döntések típusai, megoszlása.....	14
Vállalkozói magatartás	17
Tanácsadás.....	22
Bírósági ügyek.....	24
Sajtó-és PR tevékenység	26
Szakmai továbbképzések.....	28
Együttműködések	28
FIN-Net hálózat	29
A békéltető testület tagjai mandátumának lejárta, új tagok kijelölése	30
Szabályozási javaslatok a jövőre nézve	31

Bevezetés

A Budapesti Békéltető Testület tevékenységét 2011-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, a változó jogszabályi környezet és a 2011. december 31-én lejáró testületi mandátumok nagy kihívás elé állították a Budapesti Békéltető Testületet 2011-ben is.

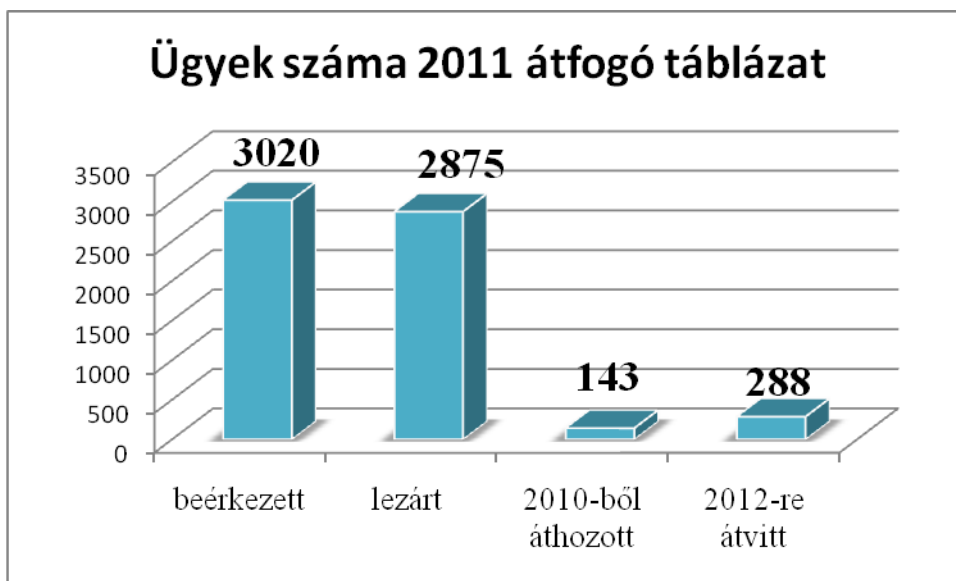
A későbbiekben részletes statisztikai adatokkal elemzett dinamikus ügyszámnövekedés minden korábbi változást felülmúlt, hiszen ha csak a beérkezett ügyeket tekintjük, 2010-hez képest közel 22%-kal nőtt azok száma, úgy, hogy 2011. július 1-jétől egy meglehetősen nagy ügyszámmal rendelkező ügýtípus – a pénzügyi-biztosítási – kikerült a megyei, fővárosi kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek hatásköréből.

A Testületre ezen túlmenően további munkaterheket rótt a tájékoztatást kérő fogyasztók és vállalkozások egyre nagyobb számának kezelése, akik 2011-ben megújuló ügyfélszolgálati rendszer keretein belül fordulhattak a Testület munkatársaihoz. Ugyancsak szólunk a megnövekedett számú bírósági ügyekről, illetve a Testület aktív és hatékony PR és sajtótevékenységéről, akárcsak a szakmai továbbképzésekről, melyeket többek között a rohamosan módosuló jogszabályi környezet is indokolt.

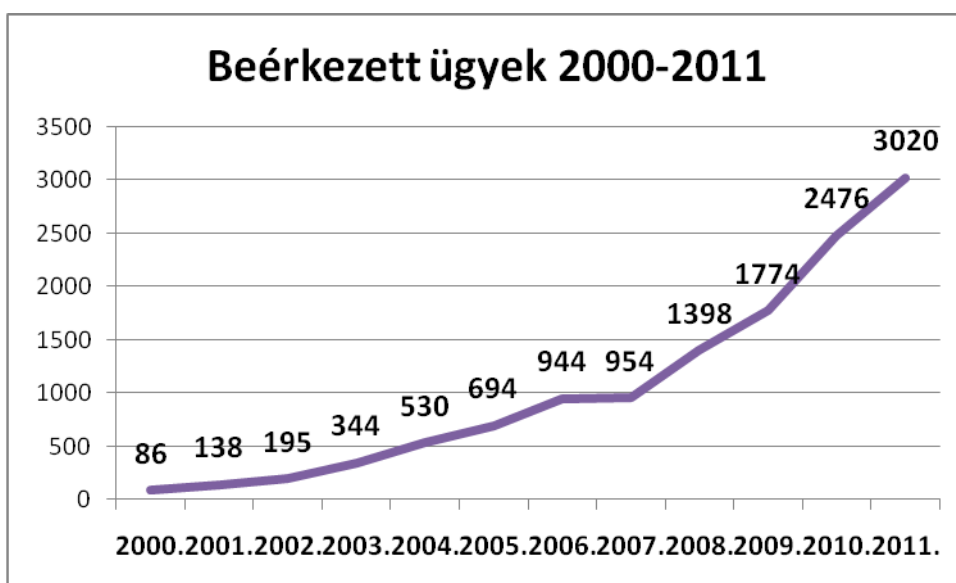
A Budapesti Békéltető Testület 2011-ben is kimagasló szakmaisággal látta el tevékenységét, amelyet az ügyek növekvő száma, a fogyasztói és vállalkozói elégedettségi visszajelzések, valamint a jogerősen lezárt és a Testületet érintő kedvező döntéssel záruló bírósági ügyek száma is jól mutat. Azonban ahogy korábban, úgy idén sem mehetünk el szó nélkül azon részletek mellett, melyek akadályozzák a Testület munkájának hatékonyságát, gondolunk itt egyes jogszabályi hiányosságokra és finanszírozási problémákra egyaránt, melyekről részletesen szólni kívánunk.

Általános tendenciák, megállapítások

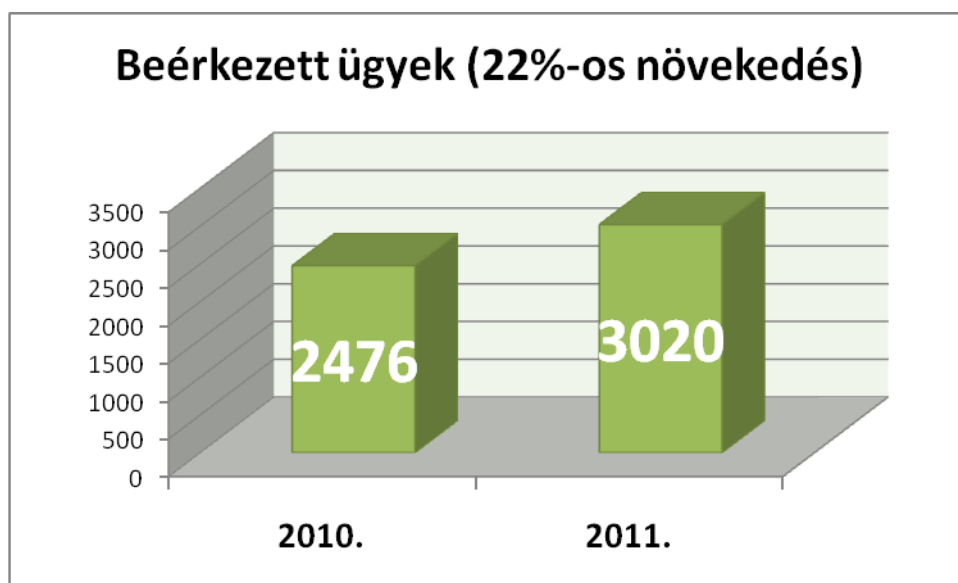
Mindenekelőtt szólnunk kell a megnövekedett ügyszámokról, melyek mind a beérkezett, mind a lezárt ügyek tekintetében egyértelműek. Alábbi táblázatunk magyarázattal szolgál arra is, a 2011-es évben miért eltérő számú a beérkezett és a lezárt ügyek száma – ennek oka a 2010-es évből áthozott, illetve a 2012-es évre átvitt ügyek száma.



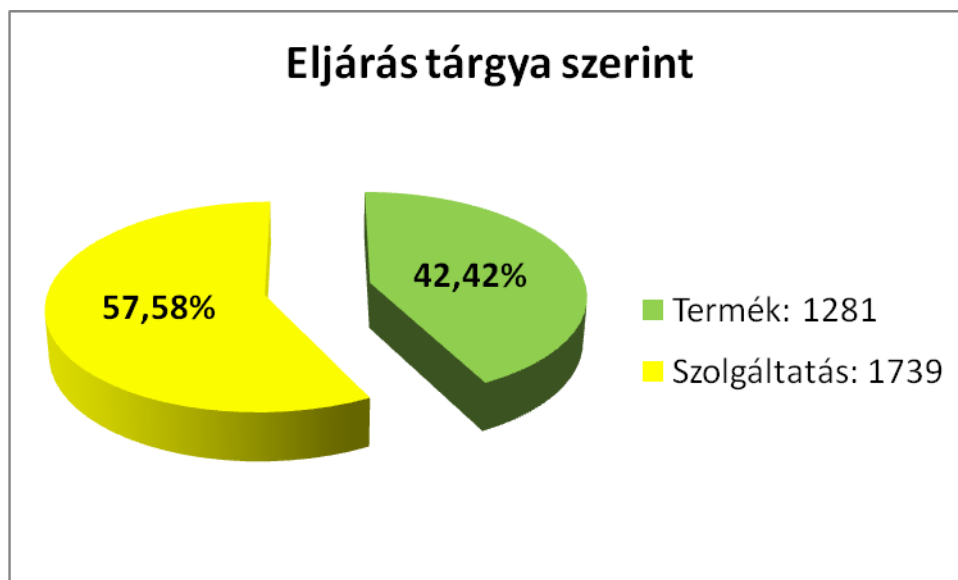
Mint az alábbi táblázatból egyértelműen látható, 2000-től kezdődően folyamatosan és idén is dinamikus emelkedéssel szembesült a Budapesti Békéltető Testület a beérkezett ügyek számát illetően.



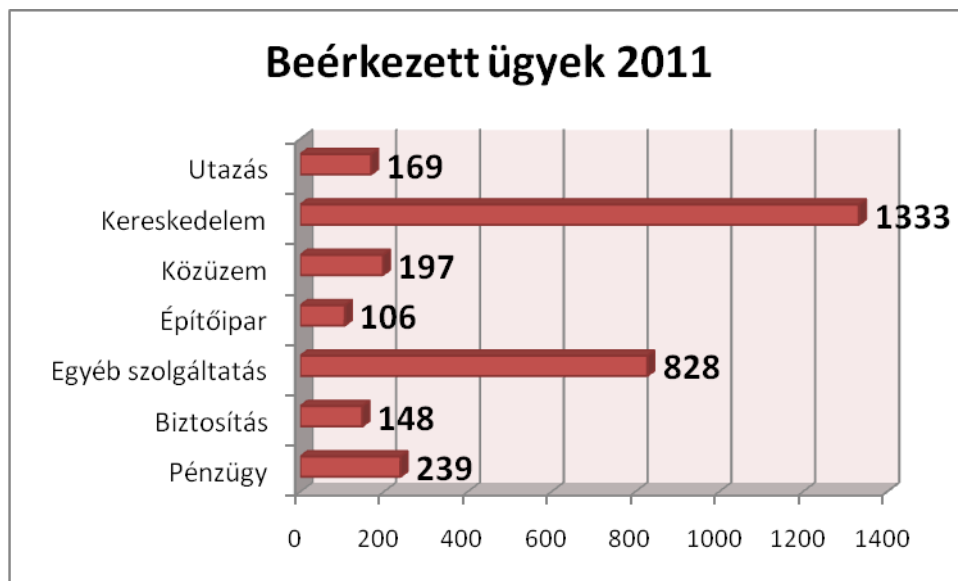
A korábbi dinamika a 2010 és 2011-es év relációjában még jobban megnőtt, az ügyszámnövekedés 22%-os.



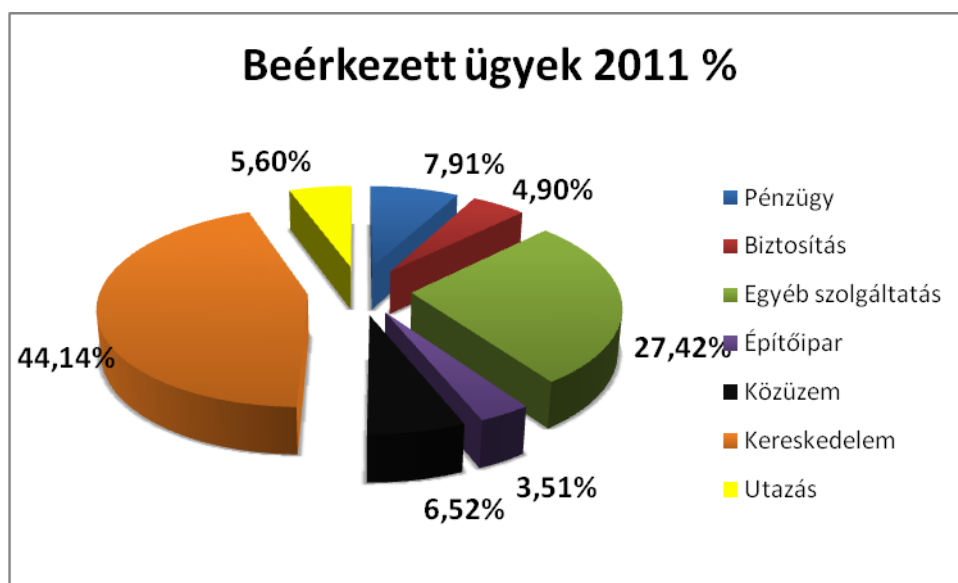
Amennyiben a termék és szolgáltatás megkülönböztetést alkalmazzuk az eljárás tárgya tekintetében, megállapíthatjuk, hogy enyhe fölényben voltak a szolgáltatások számai a termékekkel szemben 2011. során.



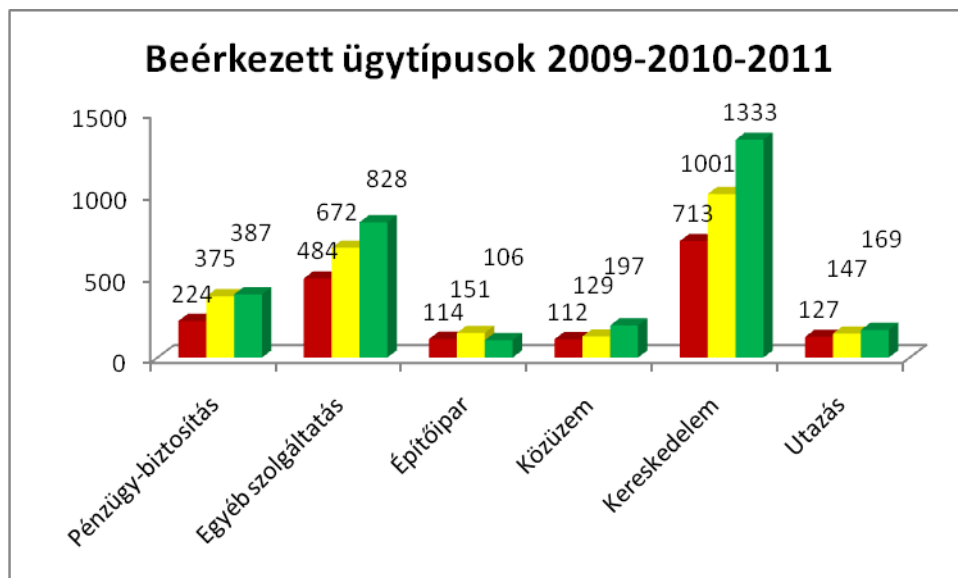
Az egyes ügýtípusoknál külön-külön elemezni kívánjuk az adott típusra jellemző ügyszámváltozást, annak mértékét, valamint az azokra jellemző legfontosabb tulajdonságokat. Általánosságban az alábbi megoszlásban érkeztek be az egyes ügýtípusokban fogyasztói kérelmek 2011-ben.



Mindez azt jelenti, hogy a beérkezett ügyek több mint 44%-a a kereskedelem tárgykörében érkezett, míg közel 28%-a az egyéb szolgáltatások tárgykörében.



Az alábbi táblázat jól mutatja, hogy ugyan majdnem mindegyik ügytípusban emelkedés következett be az ügyszámokat illetően mind 2009-hez, mind 2010-hez képest, azok mértéke azonban közel sem azonos.



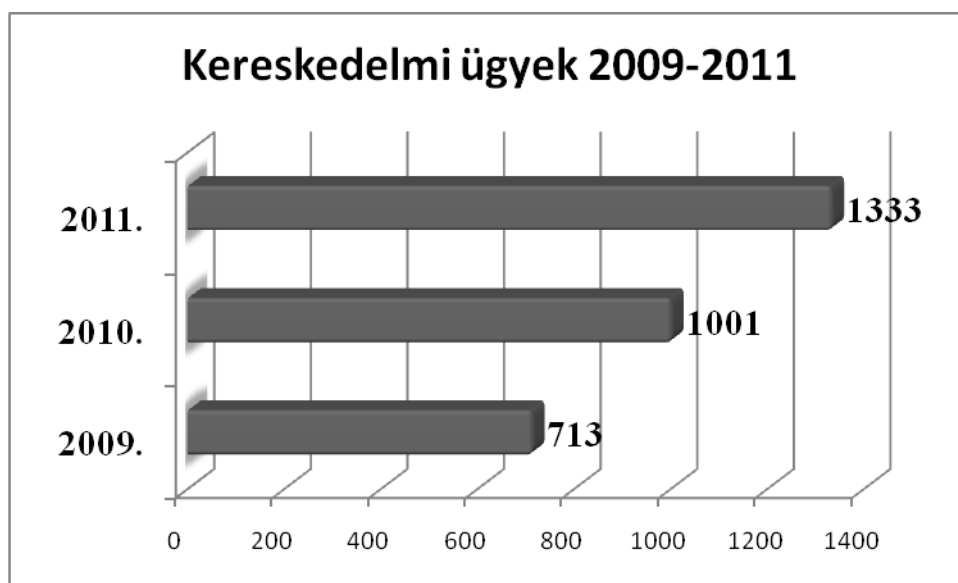
A táblázatból először is kitűnik, hogy egyetlen ügytípusban, az építőipari szolgáltatások területén következett be csökkenés 2010-hez képest, míg nagyjából stagnált az utazási szerződésekkel (15%-os növekedés) kapcsolatos ügyek száma. Ugyancsak elmondható ez a pénzügyi-biztosítási jogvitákra is (3%-os növekedés), azzal a különbséggel, hogy mindössze 2011. június 30-ig járhattak el a megyei, fővárosi kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek ezen ügyekben. Ezt követően hatáskör hiánya miatt kénytelenek voltak megszüntetni az eljárást.

A korábbi évekhez hasonlóan nem kis mértékben nőttek a kereskedelemmel (33%) és az egyéb szolgáltatásokkal (23%) kapcsolatos ügyek, míg a közüzemi szolgáltatások körében 52%-os, kiemelkedően nagy az ügyszámnövekedés. Az egyes ügytípusokról és azok arányainak változásáról az alábbiakban részletesen szólunk.

Az egyes ügytípusok jellemzői

Kereskedelem

Mint a fentiekben láttuk, mind a 2009-es, a 2010-es és a 2011-es év során is 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, az előző évhez képest 33%-kal, hiszen a leggyakrabban a mindennapi életben ezekkel találkozunk a fogyasztók és élnek egyben kifogással.



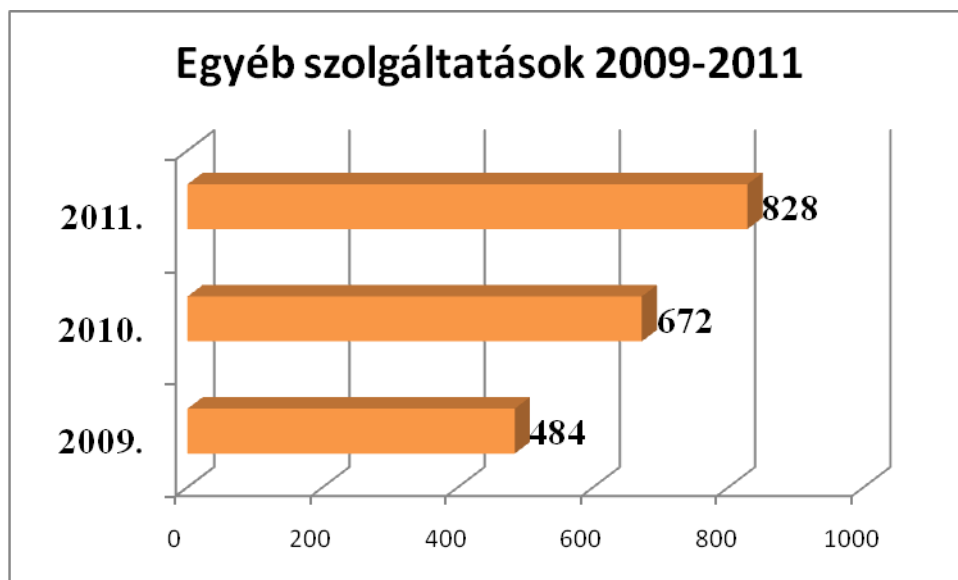
Továbbra is rengeteg az úgynevezett „cipős-ügy”, és nem csökkent az elsősorban az idősebb korosztályt célzó termékbemutatókkal kapcsolatos eljárások száma sem. Örök téma a termékek árával kapcsolatos problémakör, a szavatosság és a jótállás feltételeinek betartása, illetve be nem tartása.

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 2011-ben is komoly problémát jelent a tárgykörben a vállalkozók részéről a szakértők igénybevételének kérdése. 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.

Egyéb szolgáltatások

23%-os növekedést mutatnak az egyéb szolgáltatásokkal kapcsolatos kérelmek az előző évhez képest. Ebbe a körbe főleg olyan ügyek tartoznak, mint a javító és 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.

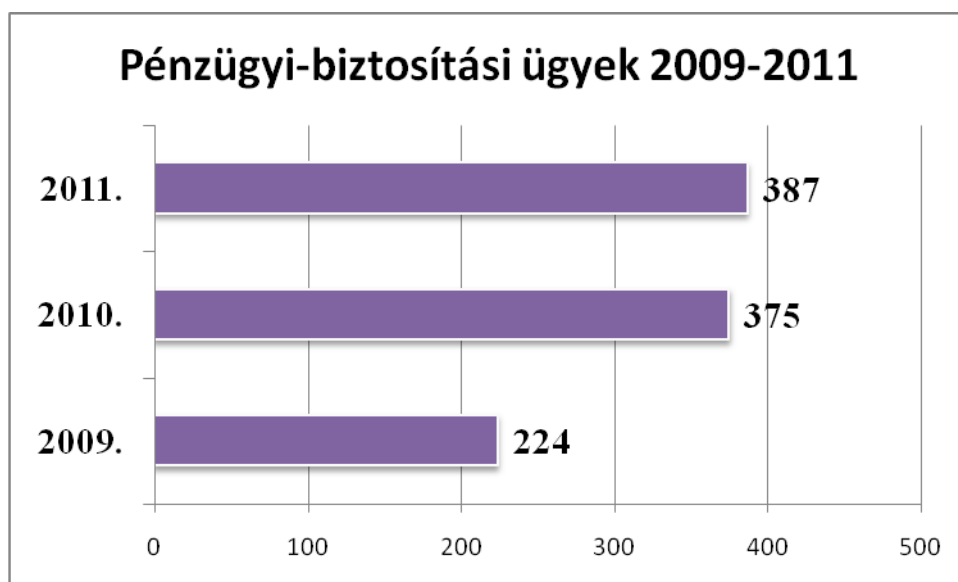
Szintén sokszor fordul elő az autópálya használatával kapcsolatos azon ügy, melyben nem megfelelő, vagy félreérthető táblázás miatt kénytelen bírságot fizetni a fogyasztó.

Egyre gyakoribb az az eset, amikor hiába váltanak jegyet a legközelebbi parkoló automatából a fogyasztók, mégis bírságot kapnak, mire visszaérnek a gépjárművükhöz. Az ok pedig, hogy az adott automata másik parkolás-üzemeltető társasághoz tartozik. Ez leginkább útkereszteződéshez közeli parkolás esetén fordul elő kerülethatárnál, illetve fővárosi-kerületi kezelésben lévő útszakasz találkozásánál, például az Andrásy út, Bajcsy-Zsilinszky út környékén.

A hírközléssel kapcsolatos szolgáltatások esetén az ügyek nagy része olyan számla panasz, amely a díjsomagok átláthatatlansága miatt okozott problémát a fogyasztóknak. Szintén gyakori a hűség szerződések megszüntetése miatt keletkező kötbérfizetési kötelezettséggel kapcsolatos vitás ügy, valamint a szolgáltatás minőségének nem megfelelő nyújtásával kapcsolatos kifogás.

Pénzügyi-biztosítási ügyek

A pénzügyi-biztosítási jogviták tekintetében speciális helyzetbe kerültek 2011 során a megyei, fővárosi kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek. 2011. július 1-jétől ugyanis pénzügyi, biztosítási fogyasztói jogvitában kizárólagos hatáskörrel a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület rendelkezik kizárólagos hatáskörrel az alternatív vitarendezési fórumok körében. Ennek megfelelően alábbi táblázatunkban a 2010-es év teljes, míg a 2011-es év csak fél év viszonylatában létezhette, amennyiben nem érkeztek volna utóbbi időszakban is pénzügyi-fogyasztói jogviták rendezésére irányuló kérelmek; természetesen ezen esetekben hatáskör hiánya miatt nem volt megindítható az eljárás. Még így, „fél éves hatáskörrel” is nőttek összességében a pénzügyi-biztosítási jogvitákkal kapcsolatos ügyek.



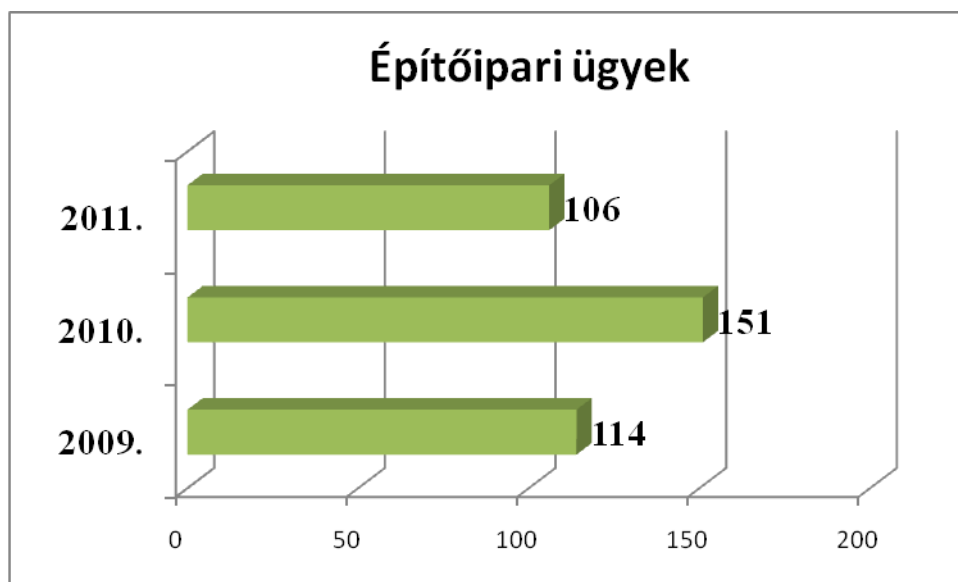
A pénzügyi szolgáltatások döntően a bankok és biztosítók tevékenységével voltak kapcsolatosak, szinte minden termékét érintve e szolgáltatásoknak. Elvértve fordultak elő befektetésekkel és nyugdíjpénztári szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok.

Egyre nőttek azonban az úgynevezett fogyasztói csoportokkal kapcsolatos kérelmek, melyek az év második felében is a megyei, fővárosi kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek hatáskörében voltak, ezen körre tehát nem terjedt ki a Pénzügyi Békéltető Testület hatásköre.

Meg kell említenünk, hogy rendkívül nagy volt 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 volt a kérelem megalapozatlansága miatti megszüntetés, ennek oka pedig a hitelintézetek, pénzügyi vállalkozások nagyfokú védettsége a jogszabályok és az általános szerződési feltételek által.

Építőipari szolgáltatások

Az építőipari szolgáltatások egyedül azok, amelyek mind 2010-hez, mind 2009-hez képest csökkentek a 2011. évben, 2010-hez képest 30%-kal. 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.

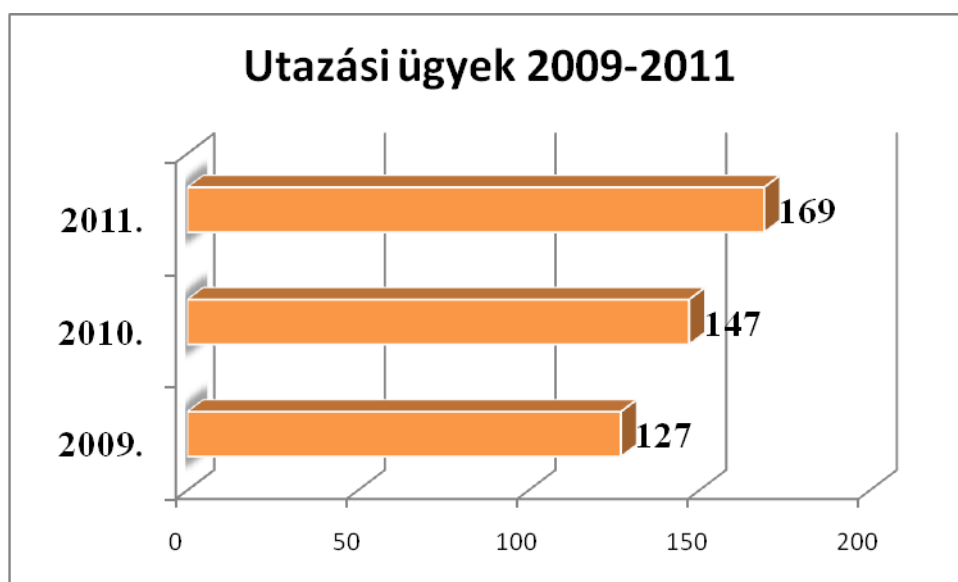
Az az eset sem ritka, amikor a fogyasztó és a vállalkozás vállalkozási szerződést köt építési-szerelési feladatok elvégzésére, és ezzel kapcsolatban merül fel vita. Gyakori eset, amikor a fogyasztó építési célú terméket vásárol, illetve a fogyasztó szolgáltatást rendel.

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 kecsesítő 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, 15%-kal nőttek az utazási szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek. Ide tartoznak az utazási vállalkozások szolgáltatásai miatti kifogások, valamint a légi járatok késésével, vagy törlésével kapcsolatos ügyek.

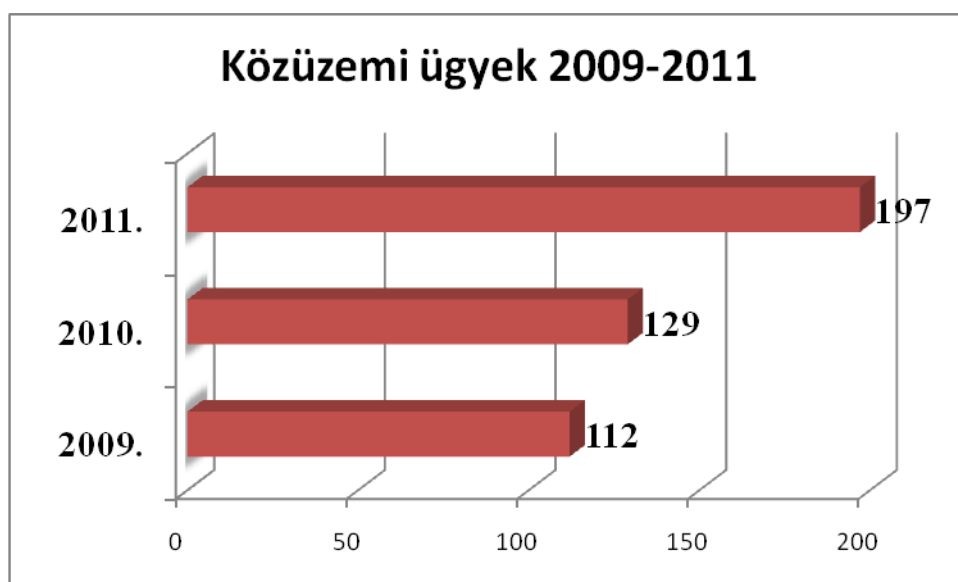


Meglehetősen gyakori volt azon vitás ügy, melynek során az utazási vállalkozás – elsősorban külföldi partnere miatt – nem nyújtotta azon minőségben a szolgáltatásokat, melyeket kínált, így a szállás, utazás és étkezés területén is problémák adódtak.

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.

Közütemi szolgáltatások

2010-hez képest 2011-ben 52%-kal nôttek a közüzemi szolgáltatások számai, annak ellenére, hogy a társasházakban lakók jogvitáik esetében 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 vízfolyás illetve, a társasház bekötési mérőjének feltételezhető hibájából adódott.

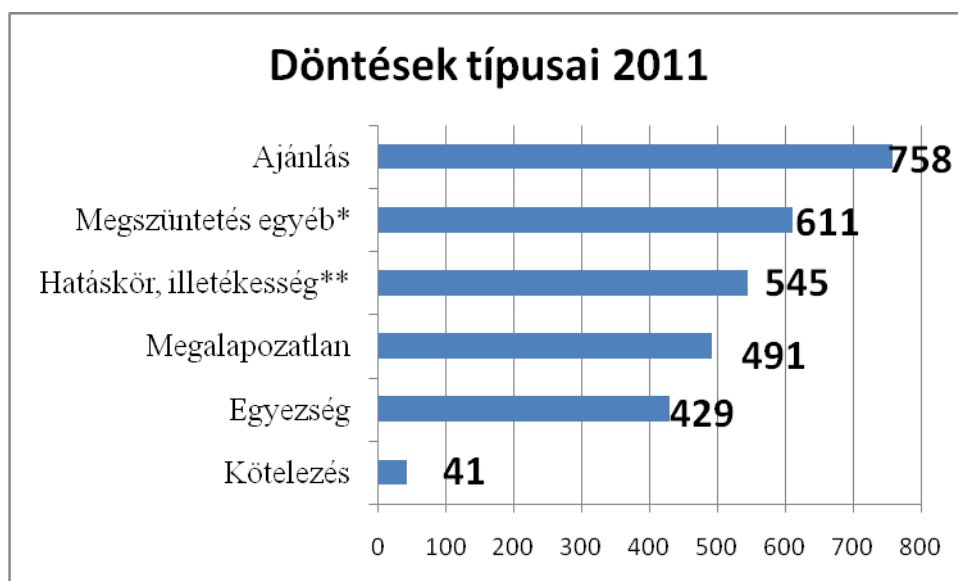
Áramszolgáltatásánál rendszeresen előfordulnak olyan ügyek, amelyeknél a mérő +60% feletti mérési hibáját a mérő mágnesezésével indokolja a szolgáltató, illetve a plombasérülések miatti kötbér kivetésekkel szemben indítanak békéltető testületi eljárást a fogyasztók.

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.

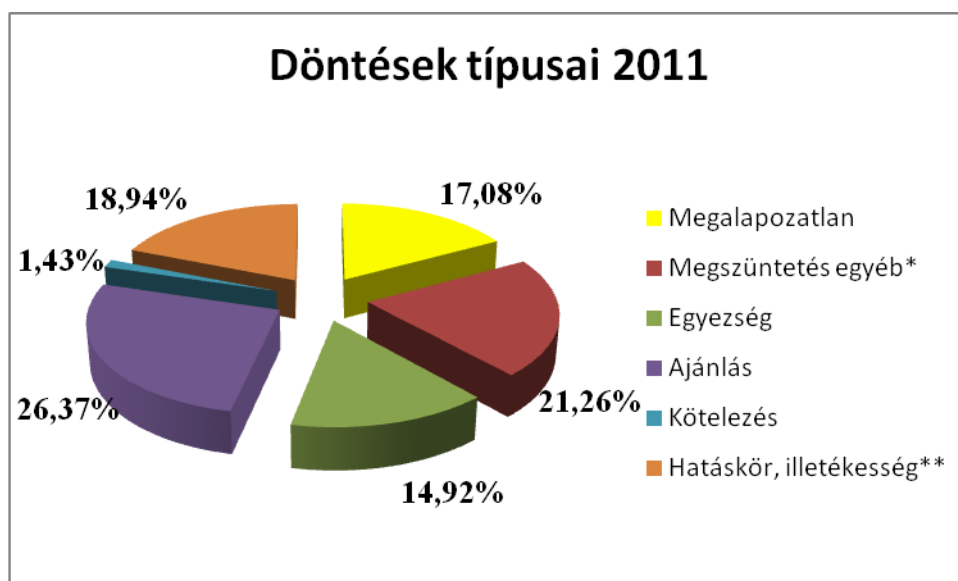
A legtöbb eljárás ugyanakkor ajánlással végződik, azaz a fogyasztói kérelem megalapozottságának megállapításával. Későbbi táblázatunkban jól látszódik az egyes döntések változásainak tendenciája a korábbi évekhez képest, előljáróban azonban már itt megjegyezzük, hogy megnöttek az egyezségek és az ajánlások számai, és a kötelezést tartalmazó határozatok is javuló tendenciát mutatnak.

Határozat fajtája							
2011	Eljárás megszüntetve		Egyezség	Ajánlás	Kötelezés	Elnöki hatáskör	Összesen
	Kérelem megalapozatlan	Egyéb okból					
január	14	19	13	26	1	19	92
február	49	63	52	76	0	51	291
március	39	42	50	103	2	41	277
április	50	47	41	73	1	60	272
május	40	48	26	76	2	36	228
június	36	42	31	42	2	47	200
július	43	35	25	48	5	20	176
augusztus	42	55	22	49	4	79	251
szeptember	58	59	43	53	4	60	277
október	34	69	41	52	4	16	216
november	37	60	29	61	5	39	231
december	49	72	56	99	11	77	364
összesen	491	611	429	758	41	545	2875
%	17,08%	21,26%	14,92%	26,37%	1,43%	18,94%	100,00%



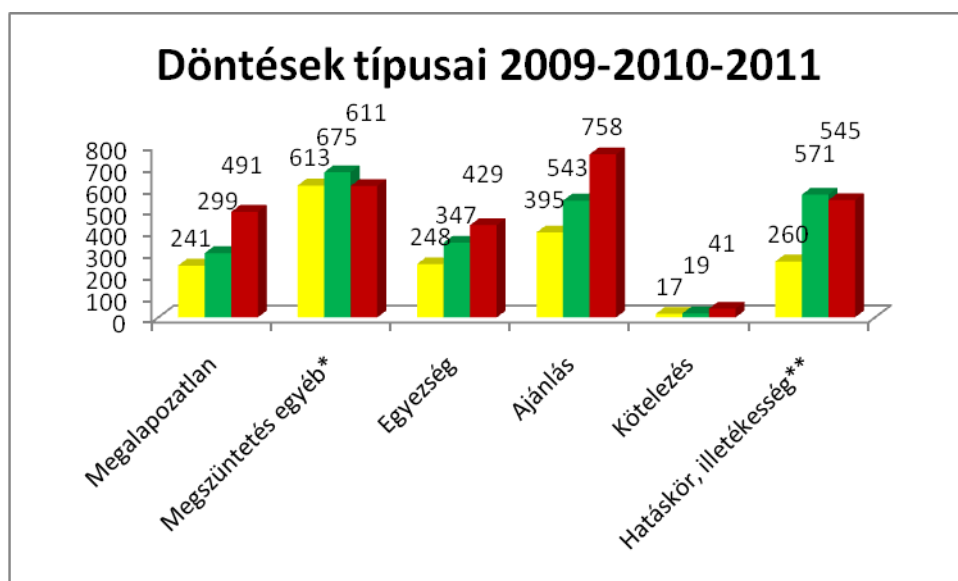
*lehetetlen, eljáráson kívüli egyezség, visszavonás
 **hatáskör, illetékesség hiánya kérelem nem pótolta hiányosságát

Mint az alábbiakban látszódik, az ügyek közel 42%-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 pótolta hiányosságát

Érdeemes ugyanakkor megvizsgálni, hogyan változtak a döntések számai 2009, 2010 és 2011 között.



2009 sárga, 2010 zöld, 2011 piros színnel

*lehetetlen, eljáráson kívüli egyezség, visszavonás

**hatáskör, illetékesség hiánya kérelem nem pótolta hiányosságát

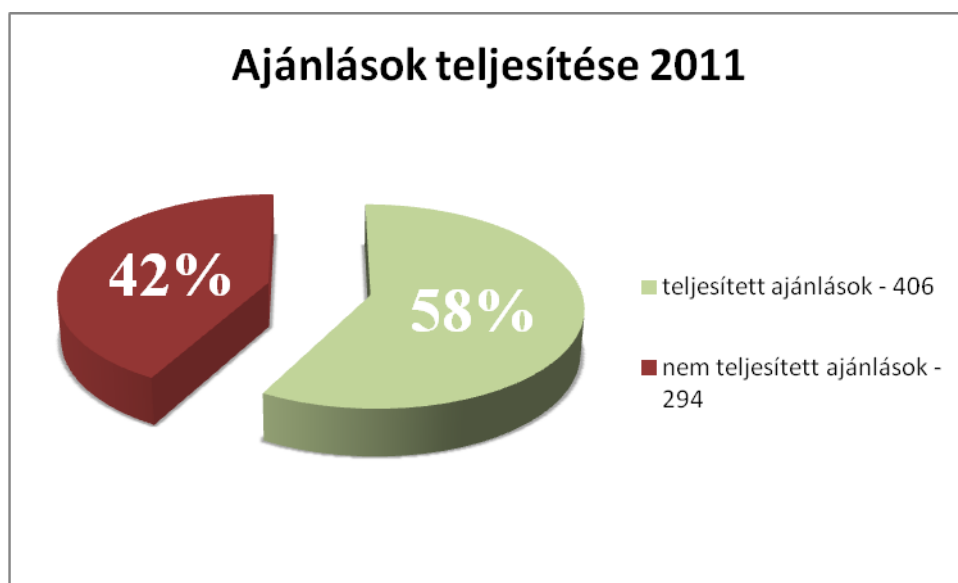
Mivel a békéltető testületi eljárás alapvető célja az egyezség létrejötte a fogyasztó és a vállalkozás között, ezért ki kell emelnünk elsősorban, hogy az egyezségek 24%-kal megnöttek 2010-hez képest. Az ajánlások tekintetében ez az arány már 40%, azaz elmondható, 2010-hez képest 33%-kal nőtt azon döntések száma, amelyek során a fogyasztó javára született döntés a kérelem megalapozottsága miatt. Tekintve, hogy az összes beérkező ügy 22%-os növekedést mutat, ezen 33%-os változás feltétlenül pozitív eredményt mutat.

Ugyancsak értékelendő, hogy 16%-kal nőtték a kötelezések számai, és a békéltető testület presztízsének növekedését mutatja, hogy 2011-ben több kötelezést tartalmazó döntés született, mint az azt megelőző két évben összesen. Ugyanakkor azt is ki kell emelnünk, hogy 64%-kal nőtték a megalapozatlan ügyek számai, azaz amikor a fogyasztónak nincs igaza, és emiatt szünteti meg az eljárást az eljáró tanács. Örömteli azonban, hogy 2011-ben 2010-hez képest csökkentek mind az egyéb okból történő megszüntetések, mind a hatáskör, illetékesség, vagy kérelem nem pótolta hiányossága miatt lezárt döntések.

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, 58%-os azon ajánlások száma, amelyeket a vállalkozás a döntés meghozatalát követően teljesített.

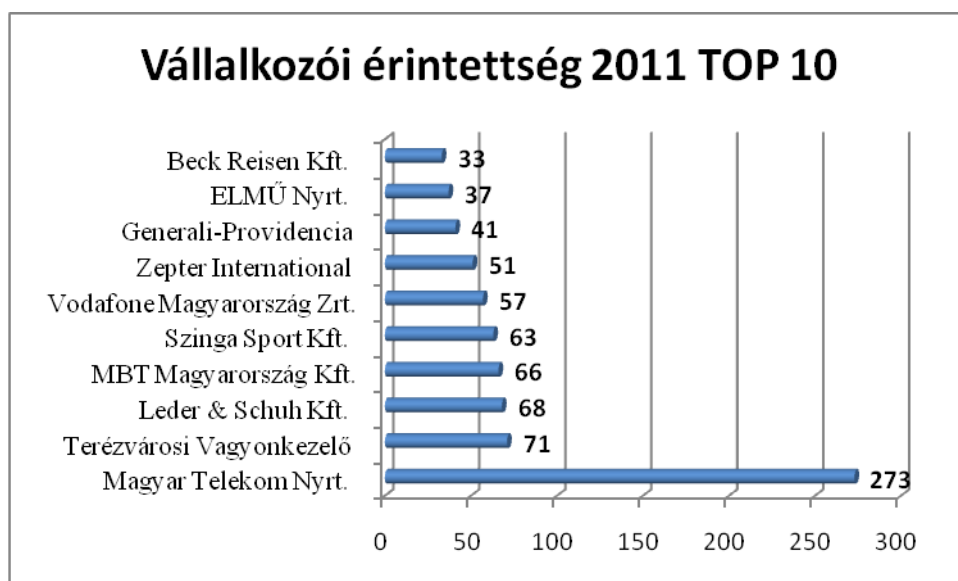


*fogyasztói visszajelzések és vélelem alapján teljesítettek, nem teljesített: fogyasztói visszajelzések alapján;

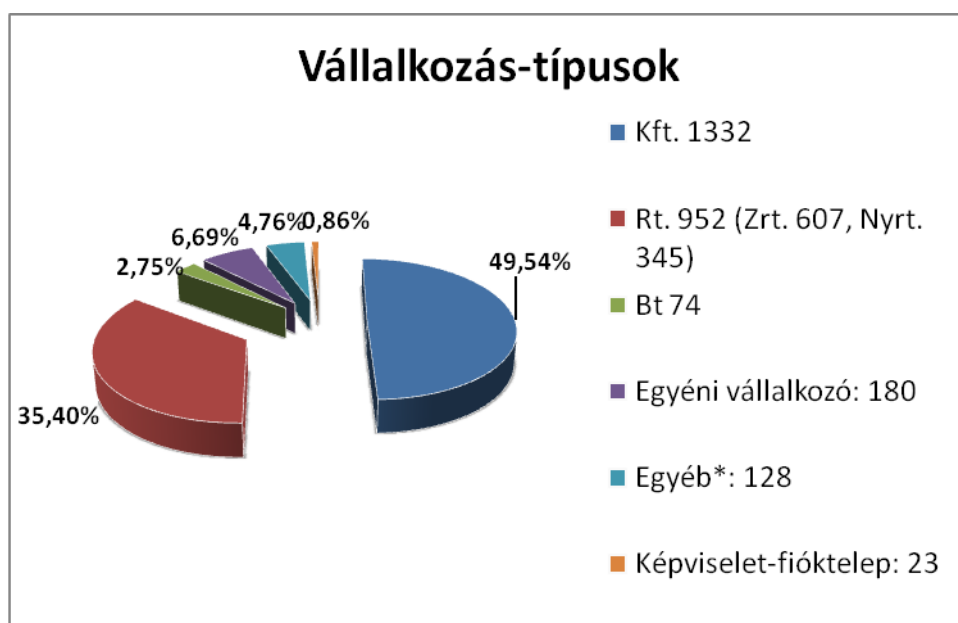
A határidő a teljesítésre nem minden 2011-ben hozott ajánlás tekintetében járt le

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 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.

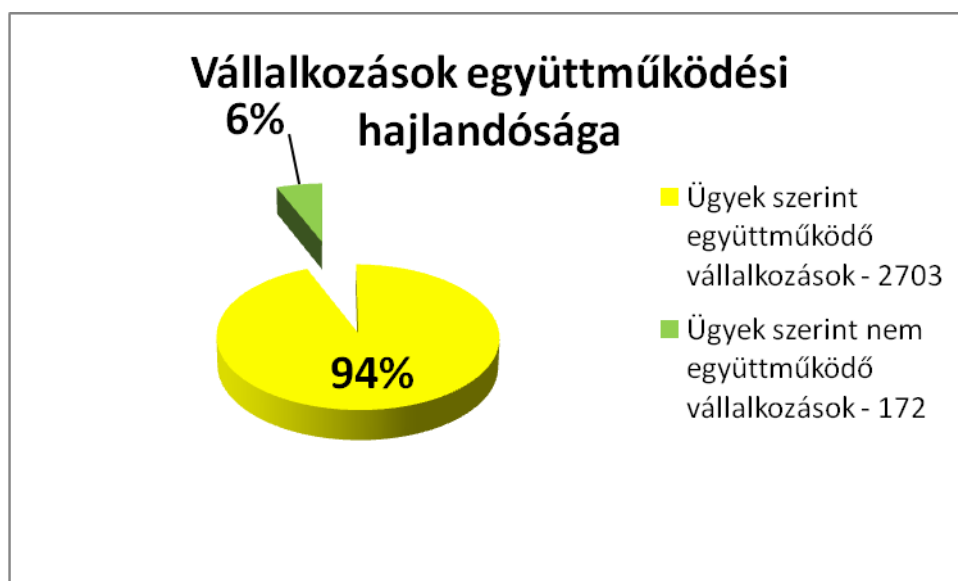
Figyelemreméltó, hogy az érintett vállalkozásból melyek azok, amelyekkel szemben több alkalommal is békéltető testületi eljárást indítottak a fogyasztók. Hozzá kell tennünk azonban az alábbi táblázathoz, hogy nem minden esetben került sor a fogyasztói kérelem megalapozottságának megállapítására.



Csupán az érdekesség kedvéért célszerű megtekinteni, milyen vállalkozástípusokkal szembesült a Testület 2011. békéltető testületi eljárásai során.



Az Fgytv. nem együttműködő vállalkozásoknak nevezi azon vállalkozásokat, melyek sem választatot 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 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 2011. folyamán az alábbi vállalkozások és ügyek esetén élt ezzel a lehetőséggel:

**Budapesti Békéltető Testület
nem együttműködő vállalkozások jegyzéke**

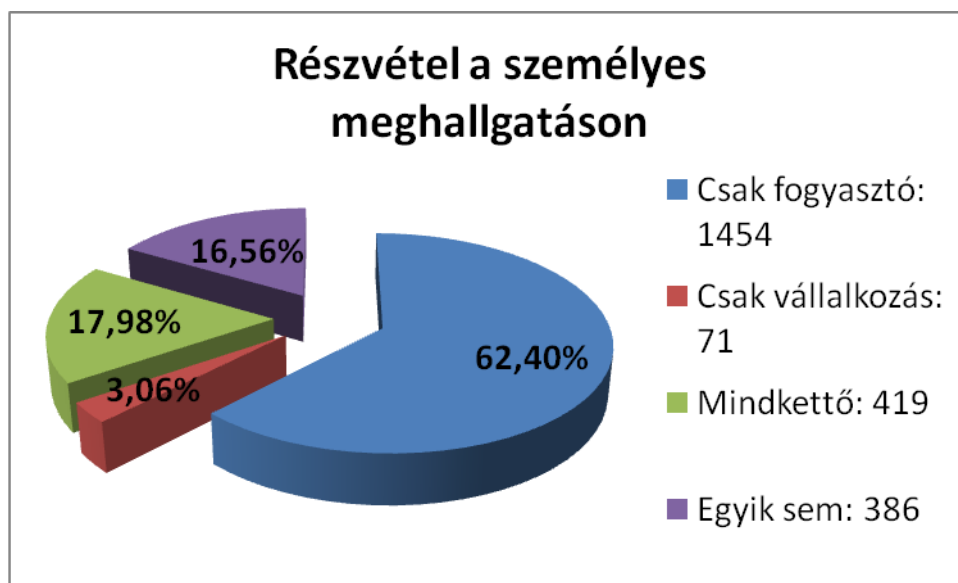
Fgytv. 36/B. §-a szerint: „A békéltető testület közzéteheti annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó – a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú – nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását. Erre az értesítésben a vállalkozás figyelmét fel kell hívni.” – Az értesítésben minden esetben a vállalkozás figyelmé fel van hívva a közzététel szabályairól, így ez külön nincs jelölve a táblázatban.

Ügyszám:	Vállalkozás neve:	Vállalkozás székhelye:	Eljárással érintett tevékenység:
78/11	Sun and Light Kft.	1077 Budapest, Rottenbiller u. 44.	Termékszavatosság
352/11	Zara Magyarország Kft.	1052 Budapest, Kristóf tér 2.	Termékszavatosság
475/11	Vero-Medical Kft.	9023 Győr, Körkemence u. 8.	Termékszavatosság
339/11	Hovány Dél-Alföld Kft.	6000 Kecskemét, Szent László krt. 20.	Termékszavatosság
523/11	Fészek Klub '94 Bt.	3528 Miskolc, Csokonai u. 10.	Építőipar
129/11	Euromobilien Kft.	1055 Budapest, Bajcsy-Zs. út 60.	Pénzügyi szolgáltatás
788/11	Miger-Ablak Kft.	1119 Budapest, Etele út 65.	Építőipar
654/11	MBT Magyarország Kft.	1117 Budapest, Október 23. u. 25.	Termékszavatosság
896/11	MBT Magyarország Kft.	1117 Budapest, Október 23. u. 25.	Termékszavatosság
1127/11	JYSK Kft.	1239 Budapest, Bevásárló u. 7.	Termékszavatosság
1193/11	MBT Magyarország Kft.	1117 Budapest, Október 23. u. 25.	Termékszavatosság
1184/11	Wintherm-Tech Kft.	1135 Budapest, Forgách köz 7. I/4.	Építőipar

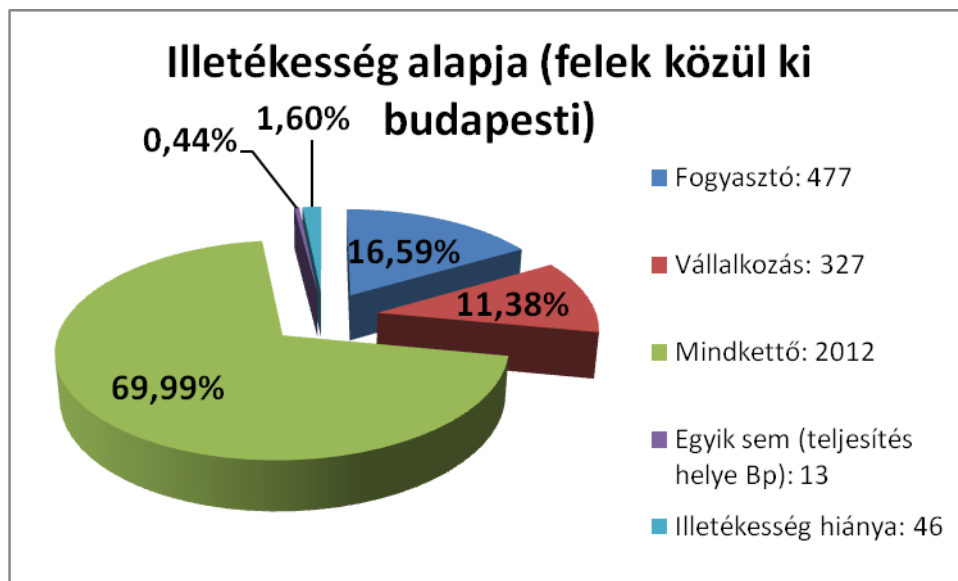
1193/11	MBT Magyarország Kft.	1117 Budapest, Október 23. u. 25.	Termékszavatosság
1184/11	Wintherm-Tech Kft.	1135 Budapest, Forgách köz 7. I/4.	Építőipar
1178/11	Vero-Medikoma Kft.	9028 Győr, Fehérvári u. 80. fszl.	Termékszavatosság
1222/11	Kellek Plusz Kft.	1213 Budapest, Rákóczi F. u. 195-197.	Termékszavatosság
1267/11	Kellek Plusz Kft.	1213 Budapest, Rákóczi F. u. 195-197.	Termékszavatosság
1399/11	Álom-mester Team Kft.	1181 Budapest, Csontváry K. T. u. 7.	Termékszavatosság
1293/11	Szollár Sándor egyéni vállalkozó	1134 Budapest, Váci út 47/b.	Egyéb szolgáltatás
1506/11	MBT Magyarország Kft.	1117 Budapest, Október 23. u. 25.	Termékszavatosság
1564/11	MBT Magyarország Kft.	1117 Budapest, Október 23. u. 25.	Termékszavatosság
1571/11	FÁRAÓ 2003. Kft.	2688 Ványarc, Tabán u. 20.	Építőipar

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 www.bekeltet.hu oldalon.

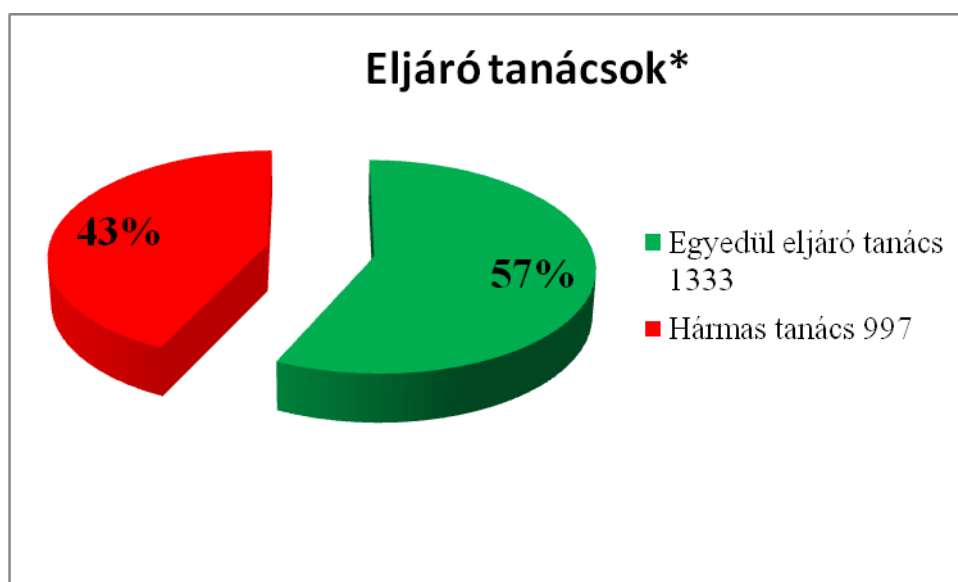
Érdemes azt is szemügyre venni, hogy milyen volt a felek részvételi hajlandósága azokban az ügyekben, emlyekben személyes meghallgatás tartására került sor. Mint látható, az esetek 62%-ban csak a fogyasztó jelent meg, míg 16%-ában egyik fél sem. Mindez azt jelenti, hogy a vállalkozások az ügyeknek mindössze 21%-ban vettek részt a személyes meghallgatásokon.



Ugyancsak az érdekesség kedvéért vessünk egy pillantást arra, mi alapozta meg az eljárásokban az illetékességet: azaz a fogyasztó, a vállalkozás, vagy mindkét fél volt budapesti, illetve kis számban olyan eset is előfordult, amikor kizárólag a szerződés telejsítésének helye volt Budapest. Ezen eseteken túl illetékesség hiánya miatt az eljárás nem volt megindítható.



Mint az alábbi táblázatból látszik, a meghallgatások 57%-ában – egyszerű megítélési ügyekben – egyedül eljáró tanácsok kijelölésére került sor.



*545 ügyben nem került sor meghallgatás kitűzésére (hatáskör, illetékesség hiánya, kérelem nem pótolta hiányosságait)

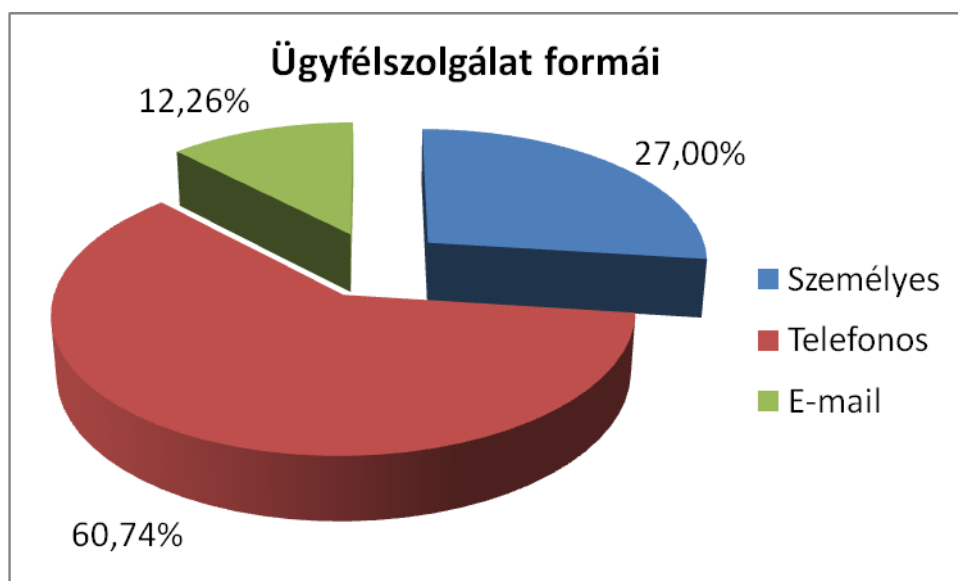
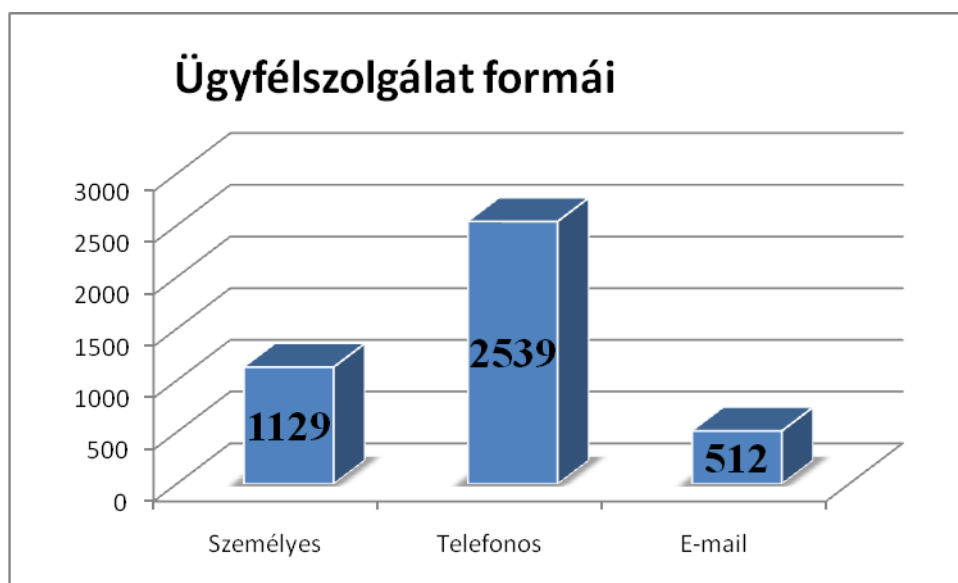
Tanácsadás

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, és 2011. április 1-jétől megújuló, bővített ügyfélszolgálati időben várják a fogyasztókat és a vállalkozásokat egyaránt testületünk munkatársai.

2011-ben a Budapesti Békéltető Testület összesen 4180 esetben foglalkozott valamilyen módon az ügyfelekkel, és ebből 684 esetben nem az eljárással kapcsolatos kérdéskörben. Támogatott tehát azon Fgytv. módosítási javaslat, mely szerint a jövőben jogi alapja is lesz a békéltető testületek tanácsadó tevékenységének, mivel a fogyasztók és a vállalkozások is egyre nagyobb arányban fordulnak segítségért ezen alternatív vitarendezési fórumhoz.

Tanácsadás, ügyfélszolgálat 2011					
Hónap	Személyes	Telefonos	E-mail	Összesen	Ezen belül jogi tanácsadás
Január	67	201	38	306	26
Február	72	162	41	275	25
Március	77	168	28	273	22
Április	77	216	42	335	41
Május	75	208	58	341	45
Június	77	235	43	355	57
Július	83	238	46	367	62
Augusztus	92	266	47	405	65
Szeptember	72	224	30	326	75
Október	164	207	55	426	90
November	166	213	57	436	97
December	107	201	27	335	79
Összesen	1129	2539	512	4180	684

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.



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 2011-ben lezárt peres eljárások közül két esetben idézés kibocsátása nélkül utasította el a keresetet a bíróság (Resort Service, MBIK Magyar Bútoripari Innováció Központ - RS Bútor).

A Legfelsőbb Bíróság utasította el az OTP Ingatlanbefektetési Alap által hatáskör hiányának megállapítása végett indított keresetét. A vállalkozás azért nyújtott be keresetet a Fővárosi Bírósághoz, mivel álláspontja szerint nem volt hatásköre a békéltető testületnek az ügyben. Mind az első, mind a másodfokú bíróság megállapította, hogy a Budapesti Békéltető Testület a jogszabályoknak megfelelően járt el, hatáskörrel rendelkezett az ügyben, és ez alapján hozta meg döntését. A vállalkozás ezt követően a Legfelsőbb Bírósághoz fordult, mely megszüntette a pert. Mivel az eljárás megszüntetésére a Pp. 130. (1) g) alapján került sor, a vállalkozás újra beadta keresetét, a bíróság pedig 2012. januárra tűzte ki az újabb ügyben az első tárgyalást.

A Fővárosi Ítéltábla határozott jogerősen és ítélte a Budapesti Békéltető Testület javára a Spar Magyarország Kft. által indított perben, melyben a kötelező jótállás körében felszámított díjakkal kapcsolatos kérdéskör volt a vita tárgya. A bíróság és a Budapesti Békéltető Testület álláspontja szerint a felperest az általa értékesített tartós fogyasztási cikk tekintetében a jogszabályon alapuló jótállási kötelezettség terhelte. A jótállási kötelezettség terjedelmét és feltételeit a felperesi vállalkozás nem jogosult egyoldalúan a fogyasztó hátrányára szűkíteni. Bármely a fogyasztó helyzetét az adott kormányrendeletben szabályozottaktól hátrányosan eltérő rendelkezés ugyanis semmis. A bíróság ítélete megállapította, hogy az sem kérdéses, hogy a perbeli villanytűzhely beüzemelése szakértelmet igényel. E körben azonban a perben ismertté vált adatok szerint a fogyasztó a tanács felé megfelelően igazolta, hogy a szakmában jártas vállalkozóval szereltette be a készüléket. Annak megítélése, hogy a jótállás körében értékelendő hiba minek a következménye, a bírósági eljárás kereteit meghaladta, e körben a bíróságnak vizsgálódási lehetősége nem volt.

Ugyancsak elutasította – első fokon – a Fővárosi Bíróság a Vízórás Kft. által indított keresetet, amelyben eljárási jogszabálysértésre hivatkozva kívánta hatályon kívül helyeztetni – sikertelenül – a vállalkozás a Testület ajánlását. A felperes álláspontja szerint a Testület nem biztosította az egyenlő elbánás követelményét, mivel nem volt elég ideje a válaszirat elküldésére, a meghallgatáson pedig nem tudott megjeleni, ezért a Testületnek a vállalkozási halasztási kérelmére pozitívan kellett volna reagálni. A bíróság megállapította, hogy a Budapesti Békéltető Testület a jogszabályoknak megfelelően járt el, és nem követett el eljárási szabálysértést az ügyben.

A Budapesti Békéltető Testületre 2011-ben nagy terheket rótt a Ticketpro Jegyterjesztő Kft. által 16 ajánlás esetében indított 5 különböző per. Ezek egyikében sem született a mai napig az ajánlást hatályon kívül helyező döntés a bíróság részéről. Két esetben a kereset elkészítésége

miatt került sor a per megszüntetésére, ebből egy esetben a Fővárosi Ítéltábla is megállapította az elkészttség tényét. Két esetben első fokon érdemi okból utasította el a vállalkozás keresetét a Fővárosi Bíróság, míg egy perben 2012-ben születik döntés. A 2011-ben nagy vihart kiváltó ügyben fogyasztók jegyet, illetve bérletet vásároltak a vállalkozástól a Part Fesztiválra, amely azonban elmaradt, a vállalkozás ugyanakkor megtagadta a jegyek árának visszatérítését.

A vállalkozás álláspontja szerint az ő feladata kizárólag a jegyértékesítés, ezáltal a rendezvényszervező és a jegyvásárló között létrejövő jogviszony elősegítése. Álláspontja szerint a részéről hibás teljesítés akkor merülhetett volna fel, ha a belépőjegyeket nem a rendezvényszervező által meghatározott formában, értékben és a vásárló által igényelt darabszámban adja át a vásárlónak. A szolgáltatási jogviszony a jegytulajdonos és a rendezvényszervező között jön létre véleménye szerint. Mind az eljáró tanácsok, mind a már érdemi döntést hozott bíróságok szerint a vállalkozás és a fogyasztók között fogyasztói jogviszony állt fenn, így a rendelkezésre álló dokumentumok, valamint a felek meghallgatása alapján a fogyasztók kérelme megalapozott volt. Ismételjük, több ügyben a bírósági döntés csak 2012-ben várható.

A fentiekén kívül több, 2011-ben hozott ajánlással szemben indított per jelenleg is folyamatban van. Az MBIK Magyar Bútoripari Innováció Központ ügyében a felek közötti jogviszony hiánya miatt került sor a kereset beadására egy bútorvásárlás kapcsán hozott ajánlás tekintetében.

A CIB Bank Zrt. végrehajtás alá vont, be nem számítható követelés ügyében fordult a bírósághoz az adott ajánlás hatályon kívül helyezése miatt, míg a Magyar Posta Zrt. kártérítéssel kapcsolatos biztosítási ügyben hozott ajánlással szemben indított pert, a Lombard Lízing Zrt. pedig vagyonadó áthárításának ügyében élt az Fgytv.-ben biztosított lehetőséggel.

Fentiekben már említettük a parkolási ügyek növekvő számát és tipikus példáit – több ügyben a Terézvárosi Nonprofit Kft. adott be keresetet a bírósághoz, akárcsak az EGYTP Air Légitársaság Magyarországi Kereskedelmi Képviselője, mely hatáskör hiányra hivatkozva fordult bírósághoz egy utazási ügyben. Meg kell azt is említenünk, hogy több esetben is a Fővárosi Bíróság Közigazgatási Kollégiumához került az ügy annak ellenére, hogy a békéltető testület nem közigazgatási hatóság, és nem hoz ennek megfelelően közigazgatási végzést sem. Sok esetben azonban maguk a bíróságok sem tudják, a békéltető testületek hol helyezkednek el a hazai jogalkalmazási rendszerben.

A szabályozási javaslataink körében is kifejtjük, hogy az Fgytv. 34. § (4) bekezdésének törlését javasoljuk, ugyanis jogpolitikai indoka és gyakorlati előnye sincs annak, ha a vállalkozások az ajánlásokat tartalmuk miatt is megtámadhatják. Az ajánlás hatályon kívül helyezésének elutasítása esetén sem válik erősebb eszközzé az adott döntés a fogyasztó kezében, és annak hatályon kívül helyezése esetén sem kimunkált a további jogalkalmazás. A testületek kvázi 0. fokú bíróságként működnek, miközben a vállalkozásokat nem ösztönzik az eljárásban történő részvételre, hiszen bíróság előtt tartalmi okból is megtámadható általuk az ajánlás. Ezért javasoljuk a kérdéses bekezdés törlését, ez segíti elő ugyanis mind a békéltető testületi eljárás hatékonyságának biztosítását, mind a bíróságok leterheltségének csökkentését.

Sajtó-és PR tevékenység

A Budapesti Békéltető Testület a korábbi időszakhoz hasonlóan 2011-ben is aktív PR és sajtótevékenységet folytatott. Amellett, hogy a sajtó munkatársai folyamatosan keresték a Budapesti Békéltető Testületet különböző témákkal kapcsolatban, a Testület összesen három alkalommal tartott sajtótájékoztatót székhelyén.

2011. január 28-án sajtótájékoztató megtartására került sor a következő témákban: a Budapesti Békéltető Testület 2010. évi tevékenysége, a Testülethez érkezett leggyakoribb panaszok, az előző évekhez viszonyított, beérkezett és lezárt ügyszámok és ügýtípusok változása, a vállalkozói magatartás az eljárással kapcsolatban, és a határon átnyúló pénzügyi vitarendezés.

2011. augusztus 31-én „Fogyasztóvédelmi panaszok – erősebb fogyasztóvédelem, tudatosabb fogyasztók, együttműködő vállalkozások”, címmel tartott sajtótájékoztatót a Budapesti Békéltető Testület, melynek során szóba kerültek a fogyasztóvédelem aktuális kérdései mellett az azt megelőző időszak tipikus fogyasztói panaszai, a fogyasztói és vállalkozói magatartások értékelése a testülethez érkezett ügyek alapján.

2011. december 7-én „Hatékonyabb fogyasztóvédelem, fogyasztói jogok és a vállalkozások szerepe a békéltető testületi eljárásban” című sajtótájékoztatóján várta a szép számban megjelent érdeklődőket a Testület. A témák között szerepeltek a decembert megelőző időszak tipikus fogyasztói panaszai, a fogyasztói és vállalkozói magatartások értékelése a testülethez érkezett ügyek alapján, valamint a közelgő ünnepi időszak miatt a közvélemény felhívására is sor került a tekintetben, hogy mire figyeljenek a karácsonyi vásárláskor?

A sajtókonferenciák és a sajtómegjelenések, meghívások mellett egyéb területeken is aktív PR tevékenységet folytatott 2011. során a Budapesti Békéltető Testület. Az Utazás Kiállítás során a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara standjánál várta az érdeklődőket munkatársunk, a Sziget Fesztiválon pedig önálló sátorral is megjelent a Testület két fogyasztóvédelmi társadalmi szervezettel együtt.

Hogy a Sziget Fesztivál helyszínén szórakozó fogyasztók egyben tudatos fogyasztók is legyenek, arról gondoskodtak a Budapesti Békéltető Testület munkatársai 2011. augusztus 10. és 15. között a „Fogyasztóvédelmi Szigeten”. A sátor rendkívül nagy népszerűségnek örvendett, és a fogyasztóvédelmi totó kiemelkedően közkedvelt volt. Naponta több százan ragadtak tollat és álltak neki a 13+1 kérdést tartalmazó kérdéssor átböngészésének, melynek végén a hibás válaszok, és a helyes megoldások ismeretével is nöött tudatosságuk.



Az összesen több mint ezer kitöltött totó eredményei azt mutatják, hogy a sátrat felkereső érdeklődők tudatosabb fogyasztóknak minősülnek az átlagnál, hiszen a megfejtők 85%-a 11

pont feletti eredményt ért el, és szép számmal akadtak olyanok is, akik hibátlan totóval szolgáltak, jutalmuk természetesen nem maradhatott el. A játékokon kívül rengetegen fordultak hozzánk konkrét fogyasztói panasszal, mesélték el tapasztalataikat, és kértek tanácsot arról, hova forduljanak, és mihez kezdjenek problémáikkal. Ugyancsak sokan érdeklődtek a békéltető testületekről, azok elérhetőségeiről, eljárási szabályairól.

Decemberben nagyszabású információs kampányt indított a Budapesti Békéltető Testület. Ennek során a Juventus Rádióban és a Gazdasági Rádióban jelent meg egy közel fél másodperces spot a Testület munkájáról, elérhetőségéről egy héten keresztül, míg a rádiók honlapjain, valamint a HVG Online weboldalon bannerek és PR cikkek népszerűsítették a Testületet és annak munkáját.

Ezen kívül 90 ezer darab, A5-ös méretű kiadvány kiadására is sor került, melyek többsége különböző bevásárlóközpontok vásárlói között került szétosztásra, ezúton is növelve a Budapesti Békéltető Testület ismertségét.

Ezen túlmenően rendszeresen jelent meg a Budapesti Békéltető Testület a Budapesti Üzleti Élet című lapban, valamint különböző témák kapcsán a nyomtatott médiában is. Természetesen a Testület népszerűsítése során igénybe vettük a legmodernebb információs csatornákat is, így amellet, hogy folyamatosan bővítettük és fejlesztettük honlapunkat (www.bekeltet.hu), a legnagyobb közösségi portálon, a facebookon is önálló profillal megjelent a Testület, melyen az érdeklődők egyre nagyobb száma a Testület munkájával, illetve a békéltető testületek működésével is megismerkedhet.

Szakmai továbbképzések

Természetesen a békéltető testületi munka hatékonyságához a feladatellátás kiemelt színvonalára is szükség van. Ezért a Budapesti Békéltető Testület tagjai rendszeres, negyedévenként tartandó szakmai üléseken sajátíthatták el a legfrissebb jogszabályi módosításokat, szembesülhettek a joggyakorlat kérdéseivel és problémáival, valamint beszámolhattak tapasztalataikról és véleményükről a többi testületi tag számára. Ezen felül tevékenységük eredményességét és hatékonyságát segítette elő a részükre elektronikus levelek útján küldött tájékoztatások is adott témakörben, gyakorlati kérdések, jogszabály-módosítások, vagy éppen bírósági ítéletek alapján.

A testületi tagok szakmai felkészültségének folyamatos szinten tartása, illetve fejlesztése érdekében a Budapesti Békéltető Testület szakmai üléseket tartott 2011. március 31-én, június 20-21-én, szeptember 16-án, október 27-én és december 1-2-án. A részletes szakmai programok keretében a testületi tagok tudásanyagának felfrissítésére, a tapasztalatok kicserélésére került sor. Ezen felül az eljáró tanács elnökei február 16-án kifejezetten a tanács elnöki feladatokkal összefüggésben üléseztek, míg december 29-én sor került a 2012. január 1-jétől mandátummal már nem rendelkező testületi tagok búcsúztatására.

Együttműködések

Ahhoz, hogy a békéltető testületek ismertsége tovább nőjön, és a fogyasztók tudják, mely jogérvényesítési csatornákat vehetik igénybe adott ügyük kapcsán, komoly és széleskörű együttműködés szükséges a békéltető testületek és különböző szervezetek között. Ezért a Budapesti Békéltető Testület 2011-ben amellet, hogy továbbra is együttműködött a különböző hatóságokkal, illetve az egyes fogyasztói érdekek védelmét ellátó társadalmi szervezetekkel, megkereste Budapest összes kerületi önkormányzatának jegyzőjét együttműködést és segítséget felajánlva. Az önkormányzatok többségénél kezdeményezésünk pozitív fogadtatásra talált, így az egyes önkormányzatok ügyfélszolgálatainak többségében már elérhető a Budapesti Békéltető Testület szóróanyaga, a Testület munkáját és eljárását bemutató kiadvány, valamint a békéltető testületi eljárás megindításához szükséges formanyomtatvány egyaránt.

A Testület komoly lépéseket tett továbbá annak érdekében, hogy a vállalkozói oldalt is hatékony bevonja az eljárás menetébe, ezáltal is erősítve a fogyasztói érdekérvényesítést. Ezért több, a legtöbb békéltető testületi üggyel rendelkező vállalkozással vette fel a kapcsolatot további egyeztetések céljából, melyek lefolytatására 2012 első negyedévében kerül sor.

A békéltető testületek népszerűsítésére, munkájuk megismertetésére nemcsak a sajtó, a fogyasztók és a vállalkozások tájékoztatása útján került sor, a Testület a jövő generációjának, a fiatalok tudatosságának növelését is célul tűzte ki, melyre remek apropóul szolgált azon meghívások köre, melyek során a Budapesti Békéltető Testület elnöke és egyes testületi tagjai a Budapesti Corvinus Egyetemen, és a Budapesti Műszaki Egyetemen tarthattak előadásokat, képzéseket többek között az alternatív vitarendezési fórumokat illetően.

FIN-Net hálózat

A Budapesti Békéltető Testület nemcsak a hazai, hanem a határon átnyúló együttműködések is fontosnak tartja, ezért kifejezetten örömteli, hogy a Budapesti Békéltető Testület 2010. január 1-jétől a FIN-Net hálózat tagja, mely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók közötti határon átnyúló pénzügyi viták alternatív vitarendezésére létrejött hálózata.

Ahogy korábban már említettük, 2011. július 1-jétől a pénzügyi-biztosítási jogviták a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete mellett működő békéltető testület hatáskörébe tartoznak. Így ezen körben határon átnyúló jogviták esetén szintén a Pénzügyi Békéltető Testület jár el. Nem igaz ugyanakkor ezen kitétel a fogyasztói csoportokra, és az azokkal kapcsolatos egyedi fogyasztói jogvitákra. Számtalan, a fogyasztói csoportok tevékenységet érintő fogyasztói jogvita kerül a Budapesti Békéltető Testület elé. Az Európai Unió gyakorlata szerint a magyarországi példával ellentétben a fogyasztói csoportok szervezésére irányuló tevékenység közvetített pénzügyi szolgáltatásnak minősül.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének jogállását rendező törvény szerint a Pénzügyi Békéltető Testületnek csak azon ügyek elbírálására van lehetősége, amelyek a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által ellenőrzött tevékenységekhez tartoznak, márpedig a fogyasztói csoportok kapcsán a PSZÁF-nak nincs hatásköre eljárni. Ezekben az esetekben tehát a megyei, fővárosi kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek rendelkeznek hatáskörrel, míg határon átnyúló, hasonló fogyasztói jogvita esetén a Budapesti Békéltető Testület, mely ezáltal továbbra is a FIN-Net hálózat tagja.

A Budapesti Békéltető Testület az Európai Bizottság Belső Piac és Szolgáltatások Főigazgatóságával (DG MARKT), valamint a többi FIN-Net taggal folytatott rendszeres informális egyeztetéseken túlmenően 2011-ben is meghívást kapott a FIN-Net hálózat szokásos, évente két alkalommal tartandó megbeszélésre.

A 2011. március 16-17-én az Európai Parlament brüsszeli épületében megrendezésre kerülő megbeszélés napirendi pontjai között szerepelt a fogyasztóvédelem a pénzügyi szektorban téma megtárgyalása, valamint szóba került a fogyasztói panaszok egységes metódus szerinti rögzítésének, feldolgozásának lehetősége, továbbá az új, fogyasztói direktíva értékelése és javaslatok megtétele. A jelenlévők érintették a teljes harmonizáció szerepét a közösségi fogyasztóvédelemben.

A Kollektív jogorvoslat címet viselő napirendi pont keretében a résztvevők meghallgathatták az Európai Bizottság javaslatát a kollektív jogorvoslatról az alternatív vitarendezési fórumok tekintetében. 2008 végén adta ki az Európai Bizottság az úgynevezett „Zöld könyvet”, mely szabályozási javaslatokat tett a kollektív jogorvoslat lehetőségére többek között az alternatív vitarendezési fórumok keretében. A FIN-Net jelenlévő tagjai a bankváltás, bankszámla szerződések módosítása, az alternatív vitarendezési fórumok szerepe hitelügyletek során címmel beszámoltak az egyes tagállamokban tapasztalható visszasságokról és problémákról.

A résztvevők részletesen tárgyalták a FIN-Net hálózat céljait és prioritásait. Így szóba került a FIN-Net honlap fejlesztése, majd elemezték a tagok a kétéves (2008-2009) tevékenységi beszámolót. A Pénzügyi Szolgáltatás Direktíva implementációjáról történő előadást követően

a jelen lévő FIN-Net tagok tapasztalatcserét folytattak a tagok által szembesült jogvitákkal kapcsolatban.

A 2011. október 21-én Málta fővárosában, Valettában megrendezésre kerülő FIN-Net megbeszélésen a hivatalos megnyitót követően a pénzügyi szektort, a fogyasztóvédelmet, illetve a kollektív jogorvoslat érintő legfrissebb tudnivalókról tájékoztatta az Európai Bizottság képviselője a jelenlévőket. Szóba kerültek az Európai Bizottság Belső Piac és Szolgáltatások Főigazgatóságának javaslatai az alternatív vitarendezési fórumokat (ADR), illetve az online vitarendezési fórumokat (ODR) illetően, különös tekintettel azok jövőbeni szerepével kapcsolatban.

Ezt követte a Világbank irányításában létrehozott összefoglaló megvitatása Közép-Kelet-Európa alternatív vitarendezési fórumait illetően. E tekintetben az előadó összehasonlította a Nyugat-és Kelet-Európai Testületek között meglévő markáns különbségeket, illetve bemutatta a Közép-Kelet-Európai szisztémák különbözőségeit, azok specifikumait, illetőleg közös vonásait.

Majd az ülésen bemutatkoztak a FIN-Net hálózat új tagjai, valamint jelöltjei, így a 2011-ben létrejött Magyar Pénzügyi Békéltető Testület, a 2004-ben megalapított Észt Fogyasztói Panaszbizottság, illetve az Olasz Pénzügyi Békéltető Testület. Majd az egyes FIN-Net tagok megvitták egymással a legfontosabb kérdéseket, újdonságokat, melyek munkájukat érintik.

Az ülés tagjai megosztották tapasztalataikat egymással azzal kapcsolatban, hogy adott országban milyen a viszony a jogalkotó szervek, illetve a hatóságok, valamint az alternatív vitarendezési fórumok között. Ugyancsak tapasztalatcserére került sor azon konkrét ügyekkel kapcsolatban, melyek a vállalkozói oldal részéről megtevesztésre irányultak fogyasztók széles körével szemben.

A békéltető testület tagjai mandátumának lejárta, új tagok kijelölése

A Budapesti Békéltető Testületre nem kis munkaterhet rótt a 2011 őszen lefolytatott jelölési, kijelölési és választási eljárás, mivel a békéltető testületi tagok mandátuma egységesen 2011. december 31-én lejárt. Az Fgytv., illetve a békéltető testületi tagok kijelölésének szabályairól szóló 215/2008. (VIII.29.) kormányrendelet rendelkezéseit figyelembe véve került sor a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek részére Hirdetmény kibocsátására, a fővárosi kereskedelmi és iparkamara részére pedig felhívás eljuttatására békéltető testületi tagok jelölése tekintetében.

A Budapesti Békéltető Testület elnöke 30 főben állapította meg a Testület létszámát, melyből a jogász szakképzettséggel rendelkező tagok minimális száma 8 fő. A Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara részéről 15 fő került érvényesen jelölésre, míg összesen hét fogyasztói érdekek védelmét ellátó társadalmi szervezet 24 főt jelölt testületi tagnak. Utóbbiak esetében a kormányrendeletben meghatározott szavazás lefolytatására 2011. október 19-én került sor, mely érvényesen és eredményesen lezajlott.

2012. január 1-jétől így 30 tagú Testület kezdhette meg munkáját az új Testületben, melyben a 15 fogyasztói oldalról jelölt tag közül 5, a 15 vállalkozói oldalról jelölt tag közül pedig 3 az új tagok száma.

Szabályozási javaslatok a jövőre nézve

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 a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló 211/1998. (XII. 24.) Korm. rendelet módosítására, valamint más, az eljárás érdemét érintő jogszabály változtatására is szükség van a jövőben.

Magyarország IV. Középtávú (2011-2014) Fogyasztóvédelmi Politikájának tervezete (a továbbiakban Politika), valamint az annak alapján létrejövő, Magyarország IV. középtávú fogyasztóvédelmi politikája megvalósítására irányuló, 2011-2014 közötti időszakra szóló feladatterv végrehajtásához szükséges kormányzati intézkedésekről szóló előterjesztés tervezete (a továbbiakban Előterjesztés) részletesen tartalmazza a békéltető testületeket, valamint kiemeli azok fontosságát, és az azokkal kapcsolatos változtatások szükségességét. Ez, az Fgytv. módosításának tervezetével (továbbiakban Fgytv. módosítás) együttesen megfelelő alapot ad a testületek munkája hatékonyságának növeléséhez, és ezért azokkal a Budapesti Békéltető Testület többnyire egyetért, ugyanakkor javasolja további módosítások megtörténtét, illetve a csak a Politikában, de az Előterjesztésben és az Fgytv. módosításban nem tartalmazó egyes pontok feltétlen alkalmazását is.

Először is javasoljuk a békéltető testületek önálló jogi személyiségét, mely az önálló gazdálkodás és működés feltételeinek biztosítása szempontjából elengedhetetlen, nem mellékesen pedig eljárásjogi kérdésekkel kapcsolatban is fontos relevanciával bír. Évről-évre hangoztatjuk, hogy a Budapesti Békéltető Testület (így valamennyi testület) függő helyzetén haladéktalanul változtatni szükséges. A függetlenség kérdéskörét rendezni kell, a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara (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 csúszzanak 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 továbbra is minden elismerést megérdemel, mivel a Testület működésével kapcsolatos jelentős költségeket előre biztosította.

Korábban a Budapesti Békéltető Testület is javasolta, ezért feltétlenül örömteli a békéltető testületek tanácsadási jogkörének deklarálása. Így azon társadalmi igény nyerhet megfelelő jogi háttérrel, amelynek bevezetését a békéltető testületek már évek óta szorgalmazzák, és amely gyakorlatot egyébiránt – ahogy a korábbiakban látható volt – a Budapesti Békéltető Testület hatékonyan végzi.

Testületünk nem ért egyet az Fgytv.-ben meghatározott korhatár megkötésével, és annak módjával. Információink szerint a jelenlegi békéltető testületi jelentős részét érintené a kérdés, az ország összes békéltető testületének tekintetében, holott szakmailag olyan tapasztalattal és információanyaggal rendelkező személyekről van szó, akik nélkül a békéltető testületek működésének eredményessége, és ezáltal a fogyasztói érdekérvényesítés hatékonysága komoly csorbát szenvedne. Ráadásul – ahogy arról már szóltunk – 2012. január 1-jétől a testületek új tagsággal rendelkeznek, a jelölési, választási eljárások mindenhol lefolytatásra kerültek, így értelmetlen lenne egy újabb jelölési, választási eljárás lefolytatása ennyire rövid időn belül.

Az Fgytv. módosítása szerint a testület elnöke által vezetett lista – mely tartalmazza a tagok nevét, szakterületüket és a jelölő szervezetek nevét – tekintetében a szakterület annak a felsőfokú végzettségnek az oklevél szerinti megjelölését jelenti, amelyhez kapcsolódóan a tag a jogszabályban meghatározott szakmai gyakorlatot igazolta. Ez azonban értelmetlen, hiszen a fogyasztó és a vállalkozás sem tudja ez alapján, adott területen (például közüzem, telekommunikáció) mennyire felkészült és tapasztalatokkal rendelkező tagról van szó, annak ellenére, hogy tudja, az adott tag jogász, orvos, pedagógus, stb. Így teljes egészében javasoljuk eltörölni a szakterület kifejezést a jogszabályból.

Támogatjuk az Fgytv. módosítását mind a kérelem beadásával kapcsolatos változtatások, mind a kézbesítési vélelem Fgytv.-be iktatását illetően, melyek az eljárás hatékonyságát egyértelműen megkönnyítik, és melyekre vonatkozóan több javaslattal is éltünk a korábbiakban. Több olyan eljárásjogi kérdés kapcsán is szólnunk kell, melyre vonatkozóan az Fgytv. módosítása nem tartalmaz rendelkezéseket. Így javasoljuk az Fgytv. 29. § (8) bekezdésében foglalt dokumentumok esetében annak meghatározását, hogy a vállalkozásnak minden esetben azokat két példányban kelljen benyújtania a testületek számára. A gyakorlatban ugyanis a vállalkozások a megküldött válaszirataikban, illetve az azokhoz csatolt mellékletekben sokszor akár 100 oldalas üzletszabályzatokat, általános szerződési feltételeket is csatolnak a testületek számára.

Az Fgytv. alapján a testületnek kötelezettsége ezen iratokat legkésőbb a meghallgatáson átadni a fogyasztónak, ez a szabály azonban a már említett ok miatt sokszor jelentős adminisztrációs többletköltséget hárít a testületekre. Mindezek miatt célszerű meghatározni a vállalkozások számára azt, hogy a nevezett iratokat két példányban küldjék meg a testületeknek, amelyekből egy a békéltető testületek számára marad meg, egyet pedig a fogyasztó részére adnak át a meghallgatáson.

Javasoljuk továbbá a kérelem megalapozatlanságát külön döntésként feltüntetni, nem az eljárás megszüntető okok közé helyezve. A hatályos Fgytv. ugyanis a megszüntetés körébe vonja azt az esetet, amikor „az eljárás folytatására bármely okból – ide értve a kérelem megalapozatlanságát is – nincs szükség”. Ez azonban hibás rendelkezés, hiszen itt érdemi döntésről van szó – ellenben a többi megszüntető okkal (kérelem visszavonása, megszüntetésben megegyezés, stb.), – ráadásul a döntések típus szerinti megkülönböztetésénél is komoly problémát okoz a különböző alapon született döntések egy kategóriába sorolása.

Itt jegyezzük meg, hogy szükséges a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló 211/1998. (XII. 24.) Korm. rendelet módosítása is, mivel az jelenleg differenciál az egyes döntéstípusok között. Így csökkentett díjazást határoz meg az eljárás megszüntetése esetére, holott egy kérelem megalapozatlansága miatt megszüntetett döntés esetén nem kevesebb munkateher hárul az eljáró tanács tagjaira, mint egy egyezség, vagy ajánlás esetén, sőt! Ezért javasoljuk a díjazás egységesítését a döntések egyes típusait illetően.

Ugyancsak javasoljuk „az eljárás folytatásának lehetetlensége” körében taxatív meghatározni azon okokat, melyek ide tartoznak, legyen szó a felek ismeretlen címzéséről, vagy olyan szakkérdésekben történő döntés igényéről, melyre az eljáró tanács tagjai sem kapacitással, sem kellő speciális szakértelemmel nem rendelkezhetnek.

Az egyes eljáró tanácsoknak a határozatok és ajánlások írásba foglalt példányát tizenöt napon belül kell a feleknek elküldeni, ez pedig sokszor nehézséget okoz a megsokszorozódott ügyszámok és feladatok miatt. Ezért javasoljuk a 15 nap felemelését 30 napra.

Javasoljuk továbbá az Fgytv. 36. § (1) bekezdésének módosítását is. Jelenleg a békéltető testület elnöke ugyanis csak jogosult eldönteni, mely nem teljesített ajánlás tekintetében él a nyilvánosságra hozatallal. A fogyasztói érdekek megfelelő érvényesüléséhez a jogosult kifejezés helyett a „köteles” kifejezést kell a norma szövegébe illeszteni.

Határozottan javasoljuk, hogy kerüljön sor az Fgytv. 34. § (4) bekezdésének törlésére, azaz a békéltető testületi döntések csupán formai okokból – hatásköri, illetékességi szabályok megsértésekor, stb. – kerülhessenek bíróság elé. Mint a fentiekben is írtuk, ez segíti elő a békéltető testületi eljárás hatékonyságának biztosítását, ráadásul hozzájárulhat a bíróságok leterheltségének csökkentéséhez is.

Korábban is többször javasoltuk a békéltető testületek hatáskörének bővítését, és örömmel vettük, hogy a Politika tervezete javasolja a mikro-, kis- és középvállalkozások fogyasztókként történő bevonását a békéltető testületi eljárásokba. Az Fgytv. módosítás ugyanakkor sem ezen kört, sem a társasház-és lakásszövetkezetek fogyasztókként történő bevonását az eljárásba nem tartalmazza, melyre pedig feltétlenül szükség lenne.

A Politika tervezete egyértelműen kijelenti a békéltető testületekkel nem együttműködő vállalkozásokkal szembeni szigorú hatósági fellépés követelményét, azonban ez az Fgytv. módosításban sehol sem jelenik meg, pedig arra feltétlenül szükség lenne. Ezért javasoljuk, hogy az Fgytv.-ben konkrétan kerüljön meghatározásra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság köteles fogyasztóvédelmi eljárást indítani abban az esetben, ha a vállalkozás megsérti a békéltető testületekre vonatkozó, Fgytv. 29.§ (8) bekezdésében foglalt kötelezettségeit.

Ismételten szeretnénk felhívni arra a figyelmet, hogy 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 2011-ben is 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.)

Álláspontunk szerint a Politika céljainak és intézkedési eszközeinek megfelelően az Fgytv. közeli módosítása elengedhetetlen ahhoz, hogy a békéltető testületek betölthessék alternatív vitarendezési funkciójukat, és gyors, egyszerű és olcsó eljárásukkal, a szakértelmet első helyen szem előtt tartva működhessenek a jövőben is.

Budapest, 2012. január 20.



Dr. Baranovszky György
elnök