

BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

2012.

Készítette:

Dr. Baranovszky György

elnök



I. Bevezetés

A Budapesti Békéltető Testület a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 18. § (2) bekezdése alapján a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő független testület, amely 2012. január elsején új összetétellel alakult meg. Legfőbb feladata az Fgytv. 18. § (1) bekezdésében került meghatározásra: ez alapján célunk az, hogy a fogyasztó és vállalkozás közötti fogyasztói jogvitákat bírósági eljáráson kívül rendezzük. Egyezséget kísérünk meg létrehozni a felek között, ennek eredménytelensége esetén pedig a vitás ügyekben döntést hozunk a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A Testület 2012-ben sokrétű tevékenységet fejtett ki amellet, hogy betöltötte legfontosabb, azaz alternatív vitarendező funkcióját, amelynek létjogosultságát a korábbi évek gyakorlata szerint a dinamikusan növekvő ügyszám igazolja. Magyarország IV. középtávú Fogyasztóvédelmi Politikájának megfelelően törekedtünk a Budapesti Békéltető Testület fogyasztók és vállalkozások általi ismertségének javítására sajtó- és PR-tevékenységünk révén. Az Fgytv. 2012. július 29-től hatályos módosítása óta már mikro-, kis- és középvállalkozások, civil szervezetek, társasházak, lakásszövetkezetek és egyházak is kezdeményezhetnek békéltető testületi eljárást fogyasztói jogvitájuk megoldására, kulcsfontosságú volt ezért, hogy e lehetőségre minél több vállalkozás és az érintettek további körének figyelmét felhívjuk. Az Fgytv-ben ezen kívül rögzítésre került a békéltető testületek által a fogyasztók részére történő tanácsadás lehetősége, amelynek keretében előzetesen tájékozódhatnak jogaikról: ez szintén nagy kihívást jelentett a Testületnek az érdeklődők nagy száma miatt.

A fogyasztó fogalmának jogszabályi kibővítése és a tanácsadás lehetősége miatt elsődleges szempontként tartottuk számon fogyasztóvédelmi tevékenységünk során a szakmaiságot és annak erősítését. Ezt szolgálták többek közt a Budapesti Békéltető Testület tagjai részére rendszeresen szervezett szakmai továbbképzések, emellett folyamatos tájékoztatásuk a feladataikat érintő jogszabály-változásokról.

Az Fgytv. módosítása szükségessé tette azt is, hogy a hazai békéltető testületek egységes gyakorlatot kövessenek a megváltozott rendelkezések alkalmazása során, a Budapesti Békéltető Testület ezért több szakmai egyeztetést folytatott a megyei békéltető testületek, hatóságok képviselőivel. A Testület továbbá nem csak hazai, hanem nemzetközi együttműködés keretében vett részt szintén a FIN-Net hálózat, valamint az Európai Bizottság üléseinek egyeztetéseiben.

II. A beérkező ügyekkel kapcsolatos általános tapasztalatok

A Budapesti Békéltető Testülethez 2012-ben beérkező ügyek általános jellemzőit és tapasztalatait a következő hat tárgykör szerinti csoportosításban tárgyaljuk részletesen: egyéb szolgáltatások (ez a legkülönbélebb ügycsoport, ide tartoznak például: a légi szállítással és utasjogokkal kapcsolatos panaszok, parkolási- és autópálya bírságok, elektronikus hírközlési szolgáltatások), kereskedelmi ügyek, közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyek, pénzügyi-biztosítási tárgyú ügyek, építőipar és végül az utazás. E sorrend jelzi egyben az adott tárgykörhöz tartozó, Testülethez beérkező fogyasztói kérelmek számának alakulását is: legtöbb esetben a benyújtásra került kérelmek az egyéb szolgáltatás kategóriába tartozó ügyekkel voltak kapcsolatosak, míg a legkevesebb fogyasztói beadvány az utazás ügýtípusban érkezett be. Az ügyek tárgykör szerinti megoszlására vonatkozó pontos szám adatok a későbbiekben, külön fejezetben kerülnek ismertetésre.

1. Egyéb szolgáltatások

1.1. Légi szállítás, utasjogok

A MALÉV Zrt. váratlan leállása, majd felszámolási eljárása rendkívüli helyzetet eredményezett a Budapesti Békéltető Testületnél is. Rövid időn belül többszáz panaszos jelentette be a vállalkozás szerződésszegése miatti kártérítési igényét és kezdeményezte a Budapesti Békéltető Testület eljárását hivatkozva az Európai Parlament és a Tanács 261/2004 EK rendeletére, amely a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szól és amelyet egyébként a hazai jogban közvetlenül is alkalmazni kell. A Budapesti Békéltető Testületnek azonban 2012. február 14-től kezdődően már nem volt hatásköre a felszámolás alatt lévő Malév Zrt. „f.a.” vagyonával kapcsolatos igényről való döntésre, azaz a fogyasztói jogvita elbírálására a hatályos jogszabályok értelmében. A csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. törvény (Cstv.) 38. § (3) bekezdése ugyanis úgy rendelkezik, hogy „*a felszámolás kezdő időpontja után a gazdálkodó szervezet ellen a felszámolás körébe tartozó vagyonnal kapcsolatos pénzkövetelést csak a felszámolási eljárás keretében lehet érvényesíteni*”. Emiatt a fogyasztói kérelmek érdemben nem kerültek elbírálásra a Testületnél.

További légitársaságokkal szemben is az utasjogok megsértése vagy poggyász elveszése illetve sérülése miatt kezdeményeztek eljárást közel negyven esetben. A tapasztalatok alapján általánosságban és nem csak a légi szállításra vonatkozóan az állapítható meg, hogy a fogyasztók alapvető jogait sem tudják érvényesíteni és így jogaik is sérülnek, ha a velük szerződött vállalkozás felszámolási eljárás alá kerül. Ebben az esetben a vállalkozásnak a szerződés teljesítésére előre kifizetett összeg visszakövetelésére csak a felszámolási eljárásban van lehetőség. Az igényérvényesítés költséggel jár, eredménye kétséges.

Azt is tapasztaljuk, hogy több légitársaság a mai napig nem alkalmazza a vonatkozó jogi normákat és elutasítja a fogyasztók igényeit légi járat törlése, vagy késése esetén: holott a kérdésben egyértelmű az Európai Unió szabályozás, valamint a nemzetközi bírói gyakorlat, miszerint a fogyasztók fellephetnek igényeikkel ekkor a légitársaságokkal szemben. 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 hatályaon kívül helyezéséről szóló, 2004. február 11 i 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet értelmében ugyanis a járatok törlése esetén különböző mértékű kártalanítás illeti meg az utasokat. Ehhez kapcsolódóan az Európai Bíróság korábban már 2009. november 19-én ítéletet hozott, és rámutatott arra, hogy a jogszabályban meghatározott késésre is ugyanazon kártalanítási kötelezettségek vonatkoznak, mint törlés esetén. 2012. október 23-án pedig újabb, a korábbi ítéletet egyértelműsítő és pontosító döntés született az Európai Bíróság által.

1.2. Szárazföldi és vízi közlekedés, úthasználat

Ebben a pontban foglalkozunk a nem légi szállítással kapcsolatos eljárásokkal, valamint az úthasználattal, azaz a díjköteles utak igénybevételeével és a díjfizetési kötelezettség mellett történő parkolással kapcsolatos ügyekkel. Közel félszáz esetben a díjköteles utak használatára vonatkozó pótdíj miatt tettek panaszt a fogyasztók. Az ún. díjrendelet, azaz a 36/2007. (III.26) GKM rendelet 2013 januárjában módosult, a pontosabb szabályok az érintett vállalkozás számára is egyértelműbbé teszik a pótdíjazás során követendő eljárást.

Az említett esetekben is előfordult, de a parkolási ügyeket érintően sokkal jelentősebb azon fogyasztói kifogások aránya, amelyek a pótdíj jogosságát vitatják, mert magáról a pótdíjazásról sem volt tudomásuk. A parkolás üzemeltetők számára ugyanis nincs más kötelezettség, mint a pótdíj kiszabási értesítőnek a gépjármű szélvédőjén való elhelyezése. A fogyasztók kérelmének alapja egyrészt a pótdíjazási eseményről való tudomásszerzés késői volta, valamint az ügyviteli költség. Emiatt csupán az alappótdíj megfizetését szeretnék elérni akkor is, ha egyébként elfogadják, hogy a pótdíj kiszabás ténye jogos volt. Ugyancsak tipikus probléma a jegyváltás és az ellenőrzés időpontja közötti idő (5perc) miatt a pótdíj mentesülése lehetőségének elvesztése, mert a bizonylat bemutatására 5 naptári nappal később kerül sor.

A Budapesti Békéltető Testület kialakult gyakorlatában az igény érvényesítésével kapcsolatos költség (ügyviteli költség) mértékét és jogosságát a vállalkozásnak kell bizonyítania, amely azonban többnyire nem történik meg, valamint amennyiben a fogyasztó a díjővezetben érvényes parkolási díjat megfizette, de arra tévedésből a határterületen levő más parkolásüzemeltető automatájából került sor, a fogyasztót nem terhelheti pótdíjfizetési kötelezettség.

Közel 150 parkolási ügyben járt el a testület, amelyekben kevés számban került csak sor egyezség vagy ajánlás meghozatalára: az ügyek döntő többségében tehát a fogyasztó nem tudja igénye jogosságát bizonyítani, még akkor sem, ha egyébként méltányolható körülmények (pl. betegség vagy munkaszüneti napok) akadályozták a mentesülését bizonyító iratok bemutatásában.

Többször vasúttársaság volt az ügyben érintett vállalkozás, melyek során csekély számban születtek ajánlások. Az autóbuszos személyszállító vállalkozások esetében pedig néhány alkalommal volt a fogyasztói igényérvényesítés - így a békéltető testületi eljárás folytatása is - problematikus a vállalkozás elérhetetlensége miatt. A kérdés megoldása meghaladja a békéltető testület lehetőségeit.

1.3. Távközlési szolgáltatások

Általánosságban és hosszabb távon az a tapasztalat, hogy a szolgáltatásokkal szembeni fogyasztói panaszok tekintetében élen járnak a távközlési ügyek. A panaszok jelentős része a díjfizetéssel, díjhátralékkal kapcsolatos, hozzávetőlegesen ezek száma meghaladja a kétszázat, és ehhez mindössze pár díjcsomagváltási, valamint díjmelési ügy számítható hozzá. A vállalkozás követelésének megalapozatlanságát a fogyasztónak szinte lehetetlen bizonyítania, amennyiben a kifogás a forgalomarányos díjakra vonatkozik. Ebben az esetben ugyanis a jogszabály vélelmet állít fel a számlázott díjak helyességéről, ha a vállalkozás számlázási rendszerének megfelelőségét a jogszabályban meghatározott szervezet tanúsította. Mindez nem igaz azon fogyasztók esetében, akik az ún. túlforgalmazásdíjas internethasználat miatt a néhány ezer forintos internetes csomagjukon felül több tízezer forintot kénytelenek kifizetni a túlforgalmazási díj miatt. Az eljáró tanácsoknak nincs lehetősége a szerződésben megállapított díjak, illetve a szolgáltatás és ellenszolgáltatás arányosságának vizsgálatára, mert az meghaladja hatáskörét.

Továbbra is probléma az emelt díjas szolgáltatások akaratlan igénybevétele. A számlát kiállító távközlési vállalkozás arra hivatkozik, hogy a szolgáltatásnak ő csak közvetítője, és a fogyasztót az emelt díjas számlázást indukáló tartalomszolgáltatóhoz irányítja, amely viszont a fogyasztó számára elérhetetlen. Jellemző, hogy egyetlen esetben sem indult eljárás az ilyen tartalomszolgáltató ellen.

Ugyancsak tipikusnak mondható probléma a nem szerződésszerű teljesítés miatti panasz, a fogyasztók gyakorta kifogásolták a szolgáltatás megkezdésének idejét, módját, a kábeltévé szolgáltatás díjcsomagjait, vagy annak bekötését.

A távközlési szolgáltatók a válasziratot általában rendre elküldik, azonban a bizonyítékok, különösen a hangfelvétel beszerzése, és bizonyítékként való csatolása szinte minden esetben a fogyasztó feladata. Emiatt több esetben is a meghallgatások elhalasztására került sor. Ugyancsak bizonyítási probléma, hogy a személyes ügyfélszolgálaton elhangzottakat semmilyen módon nem rögzítik, ezért az ilyen jogvitákban az egyes állítások bizonyítása szinte lehetetlen.

1.4. Nyereményjátékok - kuponakciók

Itt említjük meg, hogy a tizet alig haladja meg azon esetek száma, amikor a vállalkozás által kezdeményezett és a vásárlást valamilyen formában ösztönző nyereményjátékokra vagy pontgyűjtő akcióra vonatkozó fogyasztói igény miatt indult eljárás. A fogyasztói jogviszony vagy szerződés hiánya esetén azonban az eljárás folytatása többnyire lehetetlen. Volt arra is példa, hogy a vállalkozás egyezségi ajánlatot tett, melyet a fogyasztó elfogadott. A tisztességtelen kereskedelmi tevékenység vizsgálata viszont már meghaladja a Budapesti Békéltető Testület hatáskörét.

Új jelenség, és a húszhoz közelít a kuponos vásárlással érintett fogyasztói jogviták száma. Ilyenkor az interneten a fogyasztó kupont vásárol egy vállalkozástól, az ellenértéket neki fizeti, és a kupont később, de akár az online fizetés után azonnal egy másik vállalkozás termékének vagy szolgáltatásának többnyire kedvezményes megvásárlására lehet felhasználni. A jogvita forrása többnyire az, hogy a meghirdetett termék – aminek kedvezményes vásárlására a kupont megvásárolták – nem áll rendelkezésre vagy a vállalkozás

nem hajlandó a kupon beváltására. A kupont értékesítő pedig arra hivatkozik, hogy a kupon több termék vagy szolgáltatás kedvezményes vásárlását teszi lehetővé, és önmagában nem visszaváltási illetve elállási jogot keletkeztető ok az, ha egy vállalkozás vagy termék esetében az nem használható fel. A fogyasztók bizonytalanok abban is, hogy kihez forduljanak a panasszal. Ezekben az esetekben is felmerülhet a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabály megsértése, aminek megállapítására a Testületnek nincs hatásköre.

1.5. További különféle szolgáltatások

Megközelíti a félszázat azon esetek száma, amelyek az előzőekben felsoroltakon kívül eső szolgáltatásokra vonatkoznak. Ezek közül is feltűnőek az oktatásra (felnőttképzésre) vonatkozó, nyelviskolai képzésekkel kapcsolatos problémák.

Változatlanul gond van az üdülési jogokra vonatkozó szerződésekkel, amelyekből mindössze néhány alkalommal volt lehetőség egyezségkötésre, a meghozatalra került pár ajánlás mellett feltűnő, hogy az előbbinél több esetben vonta vissza a fogyasztó a kérelmét.

Kisebbszámú, de a tízes számot meghaladó gyakorisággal fordultak elő gépkocsijavításra, a különböző javító-karbantartó szolgáltatásokra mint pl. gázkészülék, gázbojler javítás, víz- és villanszerelés, ingatlan adásvételre illetve -közvetítésre, postai kézbesítésre, csomagküldésre és szállításra, valamint tisztítási, továbbá társkeresési szolgáltatásokra vonatkozó panaszok. Többször, de 10 alatti esetszámban panaszoltak fodrász-kozmetikai szolgáltatást, s a futárszolgálat működését a fogyasztók.

Ugyanebben a gyakoriságban olyan ügyekben is a Budapesti Békéltető Testülethez fordultak, amelyekben a hatáskör hiánya nyilvánvaló volt, mert az ügy tárgya munkaügyi jogvita, vagy a közös képviselőnek a társasházi tevékenységére vonatkozó kifogása volt.

2. Kereskedelem

A kereskedelmi tárgyú kérelmek többségében a fogyasztók a termék valós vagy vélt hibája miatti panaszuk vállalkozás általi elutasítását sérelmezték és szavatossági, vagy jótállási (garancia) igényük érvényesítése miatt fordultak a Budapesti Békéltető Testülethez. Továbbra sem problémamentes a speciális értékesítési formák területe, legalábbis erre következtethetünk a termékbemutatókkal vagy a távollevők között kötött szerződésekkel kapcsolatos panaszokból.

2.1. Termékszavatosság

A szavatossági ügyek jelentős részét a **cipőkkel** kapcsolatos minőségi kifogások alkotják. Az ilyen tárgyú kérelmek kb. 40 %-a (közel félezer!) olyan lábbelikre vonatkozó reklamáció, amelyet a vállalkozás az általa készített szakvéleményre hivatkozva elutasított, de ezzel az állásponttal a fogyasztó nem értett egyet. A megindult eljárások alapján az eljáró tanácsok az ügyek felében a fogyasztó álláspontjával értettek egyet és ajánlásban hívták fel a vállalkozást a vita megfelelő rendezésére.

Vannak olyan vállalkozások, amelyekkel szemben gyakoriak a panaszok, azonban rendre nem követik a Budapesti Békéltető Testület eljáró tanácsának ajánlását, csak a bíróság döntését

tartják relevánsnak. Az ajánlás tartalmának nyilvánosságra hozatala minden bizonnyal számukra nem jár számottevő piacvesztéssel, ezért nincs motivációjuk az ajánlás teljesítésére. Azonban az öröndetes, hogy majdnem száz esetben az eljárás során, továbbá többször már a meghallgatást megelőzően egyezség született és közel huszonöt kötelezést tartalmazó határozat is a fogyasztó igényének alaposságát tartalmazta.

A tapasztalatok továbbá azt mutatják, hogy az ügyek többségében a fogyasztó javára dől el a jogvita, azonban ez nem biztos, hogy meglegedésére szolgál, ha a vállalkozás az ajánlásban foglaltakat nem követi és szavatossági jogaival a fogyasztó nem tud élni. A Budapesti Békéltető Testület eljáró tanácsai gyakran találkoznak olyan szakvéleményekkel, amelyek a hiba okát nem jelölik meg, hanem csak azt tartalmazzák, hogy a fogyasztó szavatossági igénye nem megalapozott. Mivel a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerint fogyasztói szerződés alapján az első hat hónapban felismert hiba esetén jogi vélelem szól a hibás teljesítés mellett, ezért a nem megfelelő tartalmú vagy a tényeknek ellentmondó szakvéleményeket a Budapesti Békéltető Testület eljáró tanácsai nem tartják alkalmasnak a vállalkozás szavatossági felelőssége alóli mentesülésre. Jellemző a szakvélemények tartalmának fogyasztók általi megkérdőjelezése, mivel több esetben is magával a szakvélemény készítőjével szemben kívántak fellépni és ellene kezdeményezni az eljárást.

A fogyasztók gyakran említik problémaként, hogy nincs olyan független szakértői intézmény, amelyet egyszerűen és olcsón igénybe tudnának venni. Továbbá gyakran a márkanév miatti magasabb ár vagy az ismert bolthálózatban történő vásárlás biztonságérzete alapján a fogyasztó nem tudja elfogadni a nem egyszer néhány heti vagy hónapi használat utáni kifogásra azt a szakértői megállapítást, hogy a hiba oka a természetes elhasználódás. A meghallgatások tapasztalatai alapján jellemzőnek mondható, hogy a forgalmazók általánosságokat tartalmazó használati-kezelési útmutatókat adnak a lábbelikhez, nem jelölik a konkrét termékre vonatkozó speciális ismereteket. (Így például a fehér vászoncipők nedves tisztítása esetén történő elszíneződést a szakértők annak ellenére a szakszerűtlen tisztításra vezetik vissza, hogy a használati-kezelési útmutató csak általánosságokat tartalmaz.)

Ugyancsak jelentős – százat is meghaladó – számú minőségi kifogást tartalmazó kérelmet regisztráltunk a **mobiltelefonokkal** kapcsolatban. Előfordul, hogy a termék a jótállási időn belül többször meghibásodik, a vállalkozás azonban a többszöri hiba és a fogyasztó kérése ellenére sem cseréli ki a készüléket aránytalan többletköltségre hivatkozva. Azonban a panaszosok nincsenek könnyű helyzetben, mert a hibát illetve annak okát itt is a forgalmazó vagy annak megbízott szervize állapítja meg, a fogyasztónak itt sem áll rendelkezésére egyszerű eszköz igazának bizonyítására. Sokakban pedig máig él az a tudat, hogy a garanciális időn belüli öt meghibásodás megalapozza a csere vagy az elállás jogát. A Budapesti Békéltető Testület gyakorlatában az ismétlődő azonos hibák arra utalnak, hogy a kijavítás sem volt megfelelő, illetve a termék nem felel meg a Ptk. 277. §-ban foglaltaknak, azaz nem rendelkezik a szokásos minőséggel.

Probléma a garancia megvonása és a hiba térítés ellenében történő kijavításának felajánlása a készülék belsejében jelentkező „ismeretlen eredetű folyadék” okozta korrózió miatt. A fogyasztók nincsenek megfelelően tájékoztatva, hogy ez a hiba nem csak akkor keletkezhet, ha vízbe ejtik a készüléket, hanem az bekövetkezik akár esőben történő nedves ruházat miatti ázás vagy párosodás miatt is. Előfordult, hogy ütés - por- vagy csepp- illetve vízállónak

hirdetett készüléknél is leesésre vagy beázásra hivatkozott a szerviz, megtagadva a garanciális javítást.

Nem sokkal marad el darabszámban a **bútorokkal** kapcsolatos minőségi kifogás, amely a százhoz közelít. Előfordult, hogy a szállított bútor minősége vagy kivitele nem egyezett meg az üzletben kiállított mintával, de jellemzően a használat során előforduló elváltozások adtak okot a reklamációra. Bőrbútorok esetén például egyes gyártók külön felhívják a figyelmet arra, hogy minden egyes termék egyedi sajátosságokkal bír, továbbá a bőr használat közbeni megnyúlása is természetesnek mondható, a vásárlás során a fogyasztókat az eladók – a panaszosok szerint – nem vagy nem kellően tájékoztatták ezekről. A bútorok garanciális javítása többször problematikus, mivel a garanciális javítás után sem lesz megfelelő minőségű. Tény az is, hogy – tartós fogyasztási cikkről lévén szó – a fogyasztók megpróbálják igényüket érvényesíteni akkor is, ha az téves vásárláson alapul. Tipikusnak mondható a „vendégágy” funkciójú ülőbútor nap használatával kapcsolatos vita úgy az alkalmasság, mint a minőség (kényelem) tekintetében. A született döntések is igazolják a „sokszínűséget”. Az ügyek közel felében ugyanis az eljárás megszüntetésére vagy a kérelem visszavonására illetve elutasítására került sor.

Külön teszünk említést a termékbemutatókon értékesített masszázsfotelekről, matracokról, de az eddig említett három termékcsoporthoz teszi ki a termékszavatossággal kapcsolatos ügyek csaknem kétharmadát. A hagyományos kereskedelemben történő értékesítés után más termékekre vonatkozó jótállási-szavatossági ügyek elemzésétől eltekintünk, mert nincs olyan szignifikáns új információ az egyes termékcsoporthoz vonatkozóan, amely különleges figyelmet érdemelne.

Harmincnál kevesebb alkalommal volt a minőségi kifogás tárgya: TV, laptop, hűtőgép, szemüveg, ruhanemű, matrac, masszázsfotel, egészségügyi termék, bioptron lámpa, víztisztító. Közel 10 esetben például az igény tárgya gépkocsi, gépkocsi alkatrész, akkumulátor, gáztűzhely, háztartási kisgép, indukciós főzőlap, kávéfőző, porszívó, takarítógép, mosógép, mosogatógép, fényképezőgép, I-pod, különféle számítástechnikai eszközök mint pl. nyomtató, merevlemez, mp4 lejátszó stb. valamint zuhanykabin, ágynemű, babakocsi, edény, ékszer, táska, élelmiszer, étrend kiegészítő volt.

2.2. Speciális értékesítési formák

1. A kereskedelmi ügyletek speciális formái az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII. 29.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó ügyletek, vagyis azok a termék értékesítésekre vagy szolgáltatás nyújtására irányuló szerződések, amelyek megkötésére vállalkozás vagy a vállalkozás nevében, illetve javára szerződést kötő személy és fogyasztó között, a vállalkozás kezdeményezésére, a vállalkozás üzletén, telephelyén kívül, illetve annak hiányában kerül sor.

Több mint húsz esetben víztisztító készülékkel kapcsolatos volt a jogvita tárgya. Az egyik speciális értékesítési formát alkalmazó vállalkozás telefonos megkeresés alapján a mintaboltjával azonos helyiségben levő termékbemutatóra invitálja általában a fogyasztókat. Itt különböző termékek (bioptron lámpa, lég és víztisztító) előnyös tulajdonságait kiemelve ilyen készülékek vásárlására ösztönzik a fogyasztókat kedvezményekkel és áruvásárlási kölcsönrel fokozva a vásárlási hajlandóságot. A fogyasztók panaszuk szerint a szerződés megkötése után a beszereléskor szembesülnek a készülék méreteivel és azzal, hogy az

üzemeltetés is költségekkel jár, mert a készülékben levő vízsűrítőt időszakonként cserélni kell. A víztisztítókkal kapcsolatban azonban más **termékbemutatókon** forgalmazó cégre is érkezett panasz. Ezekben az esetekben csak ritkán a termék minősége a kifogás tárgya, bár ilyen is előfordul. Sokkal inkább az indokolás nélküli elállási jog gyakorlása illetve annak lehetősége a fogyasztói kérelem tárgya.

Összességében a körülbelül száz ügyet elemezve levonható az az általános következtetés, hogy az üzleten kívüli értékesítés során sérelmet szenvedett és a Budapesti Békéltető Testülethez forduló fogyasztók többnyire az őket védő jogszabályok ellenére is kiszolgáltatott helyzetben vannak, az ügyletkötés során nincsenek tisztában jogaikkal. A szerződéseket gyakran elolvasás és értelmezés nélkül írják alá, és nem ritkán csak hozzátartozóik-ismerőseik információi alapján utólag döbbennek rá, hogy a szerződés tárgyát képező termékre nincs is szükségük vagy annak megvásárlása súlyos anyagi terhet jelent és használata sem jár a várt életminőség javulásával.

2. Ugyancsak a speciális értékesítési formák között tartjuk számon a **távollevők között kötött ügyleteket**. Ide tartoznak azok a szerződések, amelyeket fogyasztó és vállalkozás köt egymással termék, illetve szolgáltatás értékesítésére irányuló, a vállalkozás által működtetett távértékesítési rendszer keretében olyan módon, hogy a szerződés megkötése érdekében a vállalkozás kizárólag távközlő eszközt alkalmaz. Az ilyen ügyletek esetén előfordul, hogy a vállalkozás a fogyasztót nem megfelelően tájékoztatja erre az ügyletre vonatkozó jogairól, azaz arról, hogy a szerződéstől nyolc munkanapon belül indokolás nélkül elállhat.

A fogyasztók számára továbbá nem egyértelmű, hogy az interneten meghirdetett termékek esetében mikor minősül az ügylet olyanak, amely alapján a 8 munkanapos elállási jog is megilleti. Gyakori, hogy a vállalkozás csak megrendelésként kezeli a fogyasztónak az online felületen bejelentett igényét, azt annak megfelelően is igazolja vissza. A fogyasztó a vállalkozás üzletében veszi át a terméket, kibontására, kipróbálására többnyire nincs lehetőség. Amikor a vásárló szembesül azzal, hogy nem a kívánt terméket rendelte meg a weboldalon, akkor a vállalkozás a téves vásárlás miatt már elzárkózik a cserétől vagy az elállási szándékra tekintettel a vételár visszatérítésétől. A fogyasztó azonban úgy véli, hogy a megrendeléssel és annak elfogadásával a szerződés lényegében létrejött, az átvétel és a vételár megfizetése ugyan később az üzletben történik, de a többletjogok megilletik.

3. Közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek

Kétszáz esetet meghaladó számban kezdeményeztek fogyasztók eljárást a különböző közüzemi szolgáltatókkal szemben. Az ügyek csaknem háromnegyede számlázással vagy a vállalkozás díjkövetelésével kapcsolatos kifogás. A panaszosok többnyire nem értik, miért követeli az adott összeget a szolgáltató, noha a számláikat szerintük rendben kifizették. Vita tárgya, ha a havi leolvasást választó fogyasztó nem időben közölt mérőállás értéket és emiatt a számlán egyébként a jogszabályoknak megfelelően a társaság átalány fogyasztás alapján számlázott.

A fogyasztók továbbá nincsenek tudatában az engedményezés jogkövetkezményeinek, azaz annak, hogy az engedményezett követelés esetén a kifogásaikat is az engedménnyessel szemben tudják érvényesíteni. Ez a megállapítás igaz a más – elsősorban távközlési – szolgáltatók által átadott (engedményezett), de a fogyasztó által vitatott követelések esetén is.

A víziközmű és csatorna szolgáltatókkal szembeni panaszok gyakoriak, hasonlóan az áramszolgáltatókhoz. A gázszolgáltatókkal és a távhő- illetve annak elszámolását végző szolgáltatókkal szemben kezdeményezett eljárások aránya 15-15 %. A fennmaradó részben a követeléskezelők, közös képviselők, illetve több közüzemi szolgáltatást nyújtó vállalkozás ellen kezdeményeztek eljárást.

A jogszabályok – ideértve a távhő elszámolására vonatkozó új kormányrendeletet is – változása ellenére gyakori, hogy a kérelmet távfűtéses társasházban lakó fogyasztó adja be amiatt, mert vitatja a mért hőmennyiséget. Azonban a társasház belső viszonyait érintő és az alapító okiratban vagy a működési szabályzatban szereplő kérdések alapján megítélendő elszámolási jogvita elbírálása nem a békéltető testület hatásköre. Tipikus fogyasztói probléma továbbá a műszaki hiba (csőtörés, elfagyás) miatt elfolyt vízmennyiség alapján kiküldött magas összegű számla.

4. Pénzügyi-biztosítási szolgáltatások (fogyasztói csoportok)

Annak ellenére hogy 2012-ben már a pénzügyi-biztosítási tárgyú fogyasztói jogviták a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe tartoztak, százat is meghaladó számban a Budapesti Békéltető Testületnél kezdeményezték a fogyasztók az eljárást. Ezek az ügyek fele részben érintették a biztosítókat, és felerészben az egyéb pénzügyi szolgáltatókat. Valamennyi kérelem haladéktalanul áttételre került a hatáskörrel bíró szervhez.

Csaknem 30 esetben kezdeményeztek a fogyasztói csoportra vonatkozó szerződés miatt eljárást a fogyasztók, annak ellenére hogy az Fgytv. 16/B. § szerint 2014.01.01-ig fogyasztói csoport nem hozható létre. Jellemző, hogy több vállalkozás is érintett volt e tárgykörben. A Budapesti Békéltető Testület vonatkozó álláspontja az, hogy amennyiben a vállalkozás nem tudja bizonyítani, hogy az új fogyasztói szerződést egy a fogyasztói csoportban már meglévő tag helyére történő jogutódlás érdekében kötötte, akkor az új taggal kötött szerződés jogszabályba ütközik, ezért semmis. Az ezen álláspont alapján született döntések hatásai azonban csak a jövőben lesznek érzékelhetőek.

A fogyasztói csoportok nem véletlenül kerültek e ponton belül elhelyezésre, az Fgytv. 2. § i, pontja értelmében ugyanis *„fogyasztói csoportnak számít a szervezők - díjazás ellenében történő - közreműködésével a csoport tagjai pénzének összegyűjtésén alapuló minden olyan csoport, amelynek célja, hogy minden tagja az általa előre meghatározott dolog tulajdonjogát a tagok befizetéseiből, előre meghatározott időtartamon belül – véletlenszerű vagy többletfeltételek vállalásától függő kiválasztás útján – a csoport segítségével megszerezze.”*

Látható a törvényi fogalom alapján, hogy a fogyasztói csoportot szervező vállalkozás a fogyasztóktól pénzt szed be. A fogyasztói csoportokkal kapcsolatos egyedi fogyasztói jogviták esetében azonban a Pénzügyi Békéltető Testület nem rendelkezik hatáskörrel, mivel a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló törvény hatálya nem terjed ki a fogyasztói csoportokra. Épp ezért az utóbbiakkal kapcsolatos fogyasztói jogviták elbírálására a fővárosi- és megyei békéltető testületek rendelkeznek hatáskörrel eljárni. Hozzáteesszük, hogy az Európai Unió gyakorlata szerint is - a hazai példával ellentétben - a fogyasztói csoportok szervezésére irányuló tevékenység közvetített pénzügyi szolgáltatásnak minősül.

5. Építőipar

E tágykörben szintén évek óta visszatérő probléma a nyílászárókkal kapcsolatos minőségi kifogás. Jócskán túllépi a félszázat azon kérelmezők száma, akik emiatt fordultak a Budapesti Békéltető Testülethez. A tipikus probléma, hogy egy vállalkozás szórólapos hirdetés vagy „házas” útján kedvező ajánlatot tesz a fogyasztónak, gyakran hivatkozva a közös képviselőre, vagy az energiamegtakarításra. A szerződéskötésre többnyire a fogyasztó lakásán kerül sor, előleg (foglaló) felvétele mellett. A munka elvégzése azonban nem ritkán csúszik, de volt olyan eset, hogy el is maradt, továbbá a gyártásra kerülő nyílászárók nem méretpontosak, vagy nem működnek megfelelően.

A vállalkozások ugyan különböző, esetenként akár 5 éves garanciát is hirdetnek, azonban jótállási kötelezettségüknek nem tesznek eleget. E körben van a legtöbb olyan vállalkozás, amely a Budapesti Békéltető Testület felhívására sem válaszol, így a fogyasztó jogai teljes mértékben sérülnek. Nyilván az új lakások építésével kapcsolatos tendenciával függ össze, hogy mindössze pár esetben fordult elő az épületekkel, illetve lakás-szavatossággal kapcsolatos minőségi kifogásokkal összefüggő panasz.

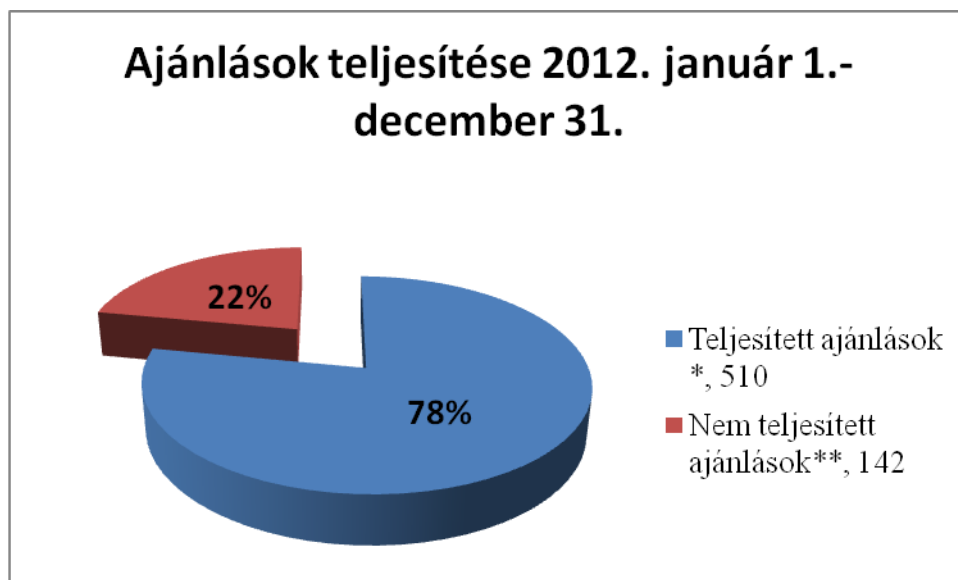
6. Utazási szerződések

Az utazási szerződésekkel kapcsolatos panaszok száma meghaladja a félszázat, amely többnyire nem szerződésszerű teljesítésre vonatkozott. Jelentős azon ügyek száma ahol a fogyasztó csak panaszbejelentést tett, de a Budapesti Békéltető Testület hiánypótlási felszólítására nem válaszolt, vagy utóbb a kérelmét visszavonta. A fogyasztói panaszok nagy része évek óta a szálláshelyeknek nem a katalógusban meghirdetett minőségére, a programok elmaradására, vagy változására vonatkozik.

III. A vállalkozói magatartás a Testület előtti eljárások során

Hatékony fogyasztóvédelem nem létezik vállalkozások nélkül – ez a megállapítás hatványozottan igaz a Budapesti Békéltető Testület eljárásai kapcsán is, mivel a fogyasztói jogviták megoldása szempontjából a vállalkozások magatartása kiemelt szereppel bír. Ide tartozik például az, hogy mennyiben működnek együtt az eljárások során, küldenek-e az adott ügy kapcsán válasziratot, vagy megjelennek-e a személyes meghallgatáson: mindezek döntően befolyásolják az adott ügy végkimenetelét, azaz, hogy sikerül-e egyezséget létrehozni a fogyasztói jogvitával érintett felek között.

Érdekes adat a 2012-es év kapcsán, hogy a vállalkozások 78 %-a, így több, mint kétharmada teljesítette a Budapesti Békéltető Testület ajánlását, annak ellenére, hogy az Fgytv. 32. § b, pontja szerint számukra az ajánlás teljesítése nem kötelező:



**fogyasztói visszajelzések és vélelem alapján teljesítettek*

*** nem teljesített: fogyasztói visszajelzések alapján*

A fenti táblázat kapcsán megjegyezzük, hogy az Fgytv. 31. § (5) értelmében a fogyasztó köteles az ajánlásban foglaltak teljesítésének elmaradásáról értesíteni a békéltető testületet, így vélelem szól amellett, hogy azon esetekben, ahol a fogyasztó ilyen jelzéssel nem élt, úgy az ajánlást a vállalkozás teljesítette.

Ehhez kapcsolódik, hogy az Fgytv. 36. § (1) bekezdése értelmében az ajánlás teljesítésének elmaradása esetén nyilvánosságra hozza a békéltető testület – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét, legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével. A Budapesti Békéltető Testület által az idézett jogszabályhely értelmében nyilvánosságra hozott ajánlások száma 2012-ben összesen 142, ezek listája a következő internetes linken érhető el: <http://www.bekeltet.bkik.hu/ajanlasok>.

Külön szólni kell emellett a nem együttműködőnek minősülő vállalkozásokról is, az Fgytv. szerint azok a vállalkozások minősülnek ilyennek, amelyek nem küldenek válasziratot a békéltető testületi eljárás során, és nem vesznek részt a személyes meghallgatáson. Ennek kapcsán szintén az Fgytv-ben került az meghatározásra, hogy a békéltető testületeknek kötelezettségük nyilvánosságra hozni a nem együttműködő vállalkozások nevét, székhelyét és tevékenységi körét. A Budapesti Békéltető Testület 2012-ben a fentiek alapján összesen 26 vállalkozás említett adatait hozta nyilvánosságra internetes honlapján, amelyek elérhetőek az alábbi címen: <http://www.bekeltet.bkik.hu/17-Vallalkozasoknak>.

Rendkívül fontosnak tartjuk ugyanakkor azt is, hogy a fogyasztók ne csupán az ún. „feketelista” által tartalmazott vállalkozásokról tájékozódhassanak, hanem hogy a Testülettel együttműködő, ajánlásait teljesítő kereskedőkről-vállalkozásokról is tájékoztatást nyerjenek. Épp ezért került bevezetésre már 2011. január 1-jén az úgynevezett pozitív lista, amely azon vállalkozások felsorolását tartalmazza, amelyek megfelelnek az előbbi feltételeknek. E listára 2012-ben hetvenöt vállalkozás kerülhetett fel, és az alábbi internetes linken tekinthető meg: <http://www.bekeltet.bkik.hu/17-Vallalkozasoknak>. A kellő fogyasztói tudatosság érdekében a teljesített ajánlásokat szintén nyilvánosságra hozzuk, ezek az alábbi linken érhetőek el: <http://www.bekeltet.bkik.hu/15-Teljesített-ajanlasok>. Ez utóbbiakkal célunk az volt, hogy a vállalkozások Budapesti Békéltető Testülettel szembeni együttműködési hajlandóságát növeljük.

Külön érdemes pár pozitív példát megemlíteni egyes vállalkozások Budapesti Békéltető Testülettel szemben tanúsított magatartása kapcsán. A Wizz Air Hungary Kft. ellen indított eljárások közül több mint tíz esetben zárult egyezséggel az ügy, azaz a vállalkozás hajlandóságot mutatott a vitás ügyek békés rendezésére.

A díjköteles utak igénybevételevel kapcsolatos szolgáltatásokkal összefüggő, Budapesti Békéltető Testület előtt lévő vitás ügyek érintettje egyetlen cég, az Állami Autópályakezelő Részvénytársaság volt, amely minden esetben érdemi válasziratot küldött a kifogásolt pótdíjakra vonatkozóan. Az érdemben elbírált eseteket tekintve néhány alkalommal tett ajánlást az eljáró tanács. Ilyen volt például amikor a tulajdonos a gépkocsiját bizonyítottan eladta, de a pótdíjazás alapjául szolgáló esemény idején a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala nyilvántartásban üzemmentartóként még a régi tulajdonos szerepelt. Az eljáró tanács ajánlásában a pótdíj törlésére hívta fel a vállalkozást, amely az ajánlásnak eleget is tett. További 15 esetben pedig a vállalkozás egyezségi ajánlatot tett - többnyire részletfizetést, vagy az alappótdíj megfizetésének lehetőségét felajánlva -, amelyet a fogyasztók a jogvita rendezésére elfogadtak.

Érdekesség továbbá, hogy 2012-ben a Budapesti Közlekedési Központ mint parkolás üzemeltető ellen nem, és a BKV Zrt. ellen is csak egy esetben kezdeményeztek a fogyasztók a Budapesti Békéltető Testületnél eljárást, azonban utóbbi is megszüntetésre került. Végül, de nem utolsósorban a közüzemi szolgáltatók kapcsán említésre érdemes, hogy azok válasziratküldési kötelezettségüknek általában eleget tesznek. Ezek közül azonban a Testület előtti megjelenés csak a Fővárosi Vízművek Zrt. részéről mondható el, megfigyelhető továbbá a szolgáltató egyezségkötési hajlandósága, amennyiben arra a körülmények alapján lehetősége van.

IV. A Budapesti Békéltető Testület 2012. évi tevékenysége számokban

Beérkezett ügyek

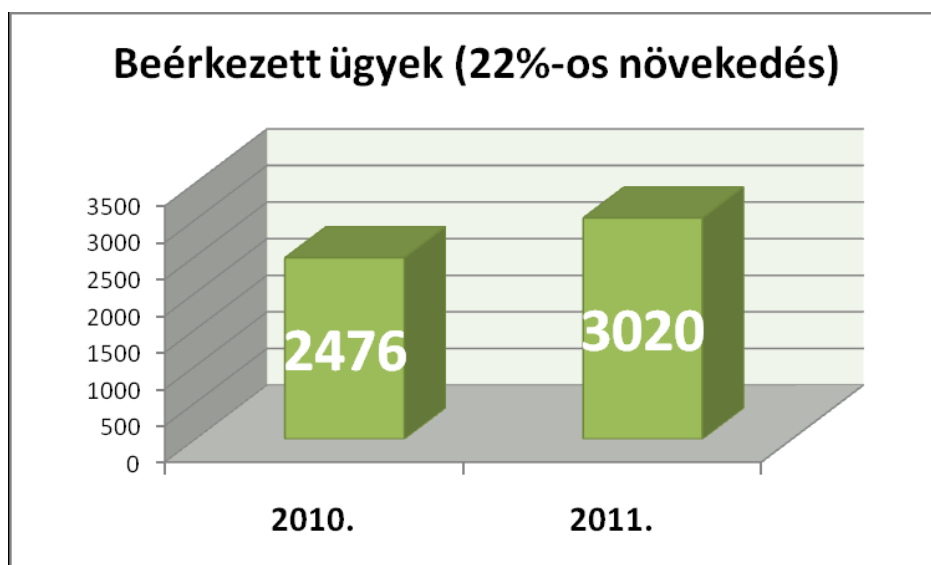
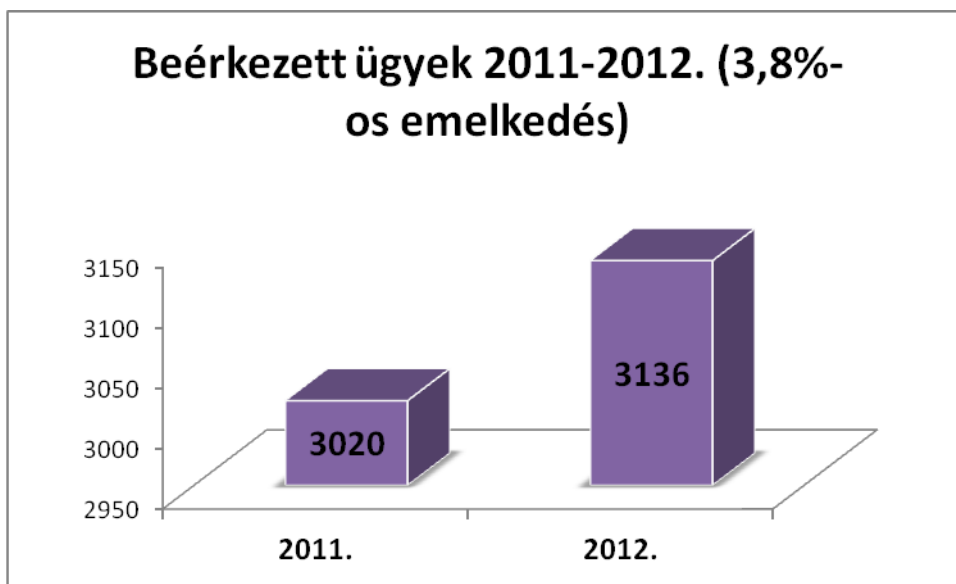
Legelőször szólnunk kell a Budapesti Békéltető Testülethez 2012-ben beérkezett ügyek számáról: ez összesen 3136 vitás ügyet jelent, míg a lezárt ügyek száma 3232. A számok eltérésének oka nyomon követhető az alábbi táblázat alapján, mivel még a 2011-es évből 287 ügy áthozatalra került, míg 2013-ra fennmaradóan még 191 ügy vár elbírálására:



A következő táblázatból kiderül, hogy az elmúlt évekhez hasonlóan 2012-ben is nőtt a Budapesti Békéltető Testülethez beérkező ügyek száma: e szerint a fogyasztók egyértelműen igénylik, hogy a kereskedővel szemben fennálló jogvitájukat ne kelljen bíróság elé vinniük, hanem az peres eljáráson kívül, költséghatékonyan, gyorsan és békés úton kerüljön rendezésre.



Ha csupán a 2011-es és a 2012-es évben beérkezett ügyeket vesszük alapul, úgy azok száma 3,8 %-os növekedést mutat: ez rendkívül alacsony figyelembe véve, hogy 2011-ben az azt megelőző évhez képest még 22 %-os ügyszámnövekedés volt tapasztalható. A korábbi évek ügyszám növekedési aránya (20-25%) tehát jelentősen csökkent.

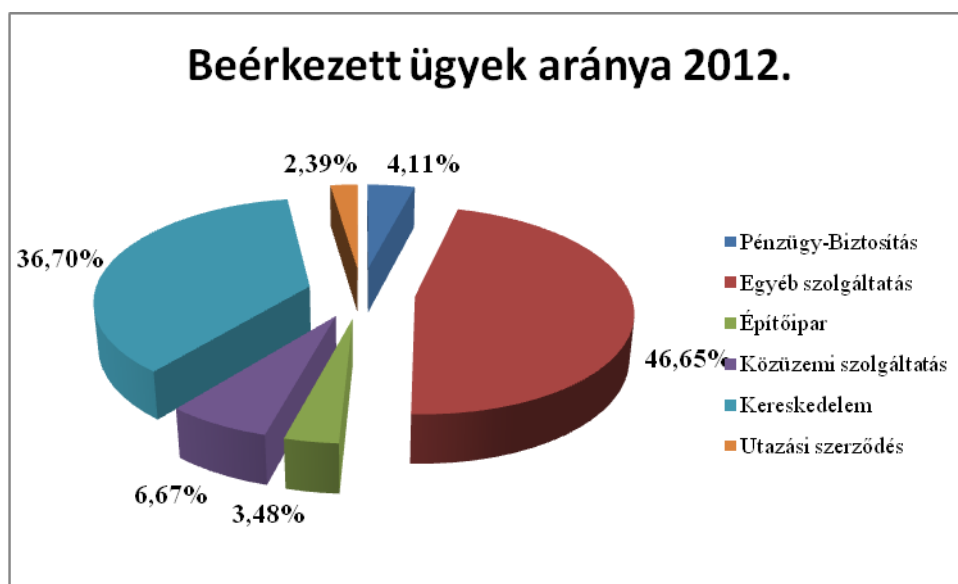


A dinamikus növekedési arány csökkenésének oka egyértelmű: a 2011. július elsején felállításra került Pénzügyi Békéltető Testület kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a pénzügyi-biztosítási tárgyú fogyasztói jogviták elbírálására. A mindig is nagy ügyszámmal rendelkező pénzügyi-biztosítási tárgyú ügýtípus tehát kikerült a megyei, fővárosi kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek hatásköréből, ez pedig érintette a Budapesti Békéltető Testületet is.

Érdeemes továbbá azt is külön megvizsgálni, hogy az egyes ügytípusok kapcsán milyen megoszlásban érkeztek be fogyasztói megkeresések 2012-ben. Ebből kiderül, hogy a 2011-es évvel ellentétben a kereskedelmi ügyek immár csak a második helyen (1151 db.) szerepelnek, mivel legnagyobb számban (1463 db.) az egyéb szolgáltatások tárgykörében érkeztek ügyek a Budapesti Békéltető Testülethez, ennek oka a MALEV Zrt-vel szemben benyújtásra került fogyasztói kérelmek nagy száma és hogy ez utóbbi, légi szállítással kapcsolatos viták az egyéb szolgáltatás tárgykörébe tartoznak.



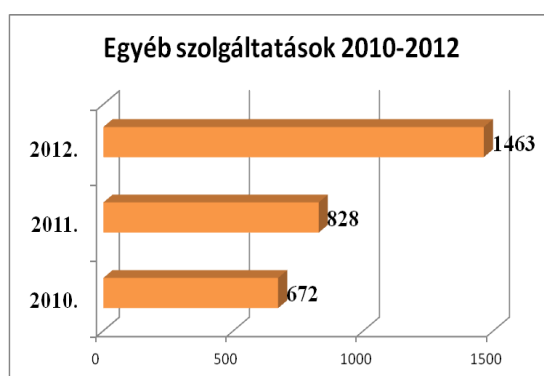
Százalékokban számítva ez azt jelenti, hogy a 2012-ben beérkezett összes ügyek közel fele, egész pontosan 46,65 %-a tartozik az egyéb szolgáltatás tárgykörbe, míg a kereskedelmi ügyek aránya az összeshez viszonyítva 36,70 %.



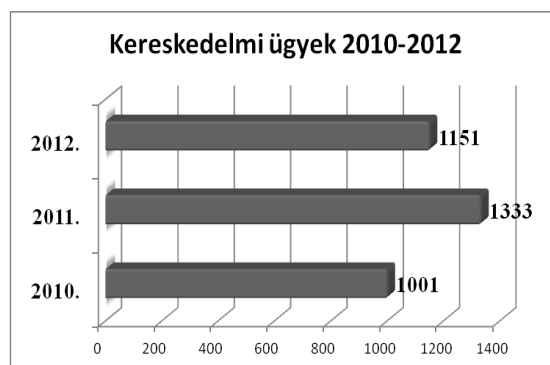
A beérkező ügyek konkrét tárgykör szerinti megoszlása az előző évekhez képest

Amennyiben megvizsgáljuk a Budapesti Békéltető Testülethez az elmúlt három év során beérkezett ügyeket a konkrét tárgykörük szerinti megoszlás szerint, úgy több helyen is szokatlan, egyben érdekes adatokat találunk. Így például az egyéb szolgáltatás (parkolási-, autópálya bírságok, üdülési joggal, elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos jogviták, stb.) tárgykörbe eső ügyek száma 2011-hez képest közel a duplájára nőtt. A közüzemi- és az építőipari ügyek mennyisége az előző évhez viszonyítva csupán rendkívül kis mértékkel lett kevesebb, a különbség elenyésző. Ugyanez nem mondható már el azonban a pénzügyi-biztosítási tárgyú, valamint az utazási ügyekről: mindkettő esetében ugyanis az ügyszám körülbelül az egyharmadára csökkent. Az említett tendenciák jól láthatóak az alábbi táblázatokból, amelyekben a kellő mélységű összehasonlítás végett a 2010. évi adatok is feltüntetésre kerültek.

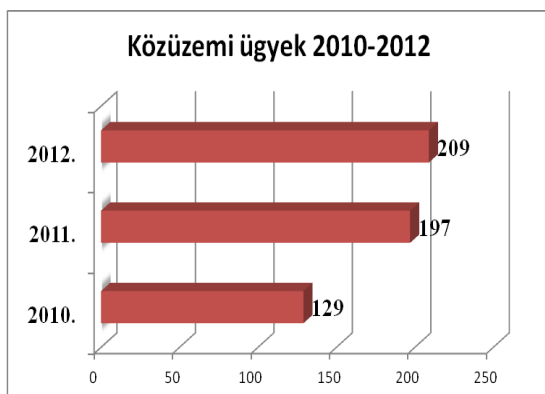
1. Egyéb szolgáltatás



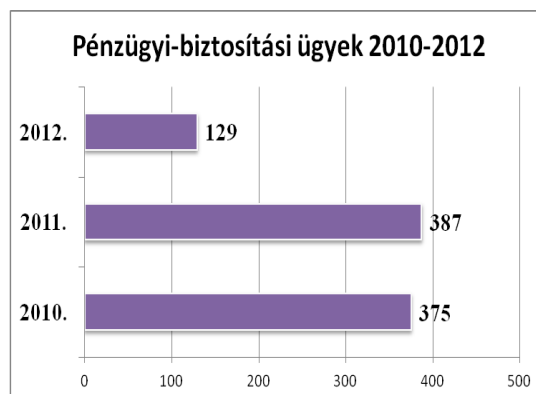
2. Kereskedelmi ügyek



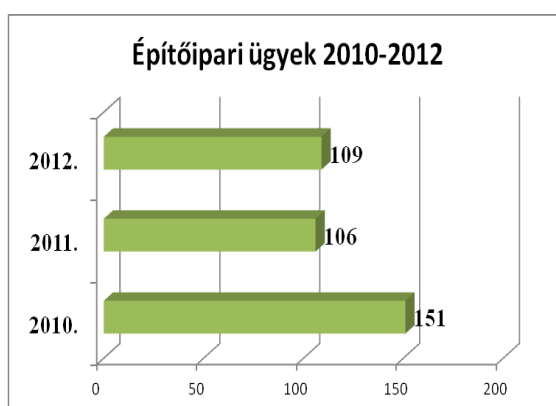
3. Közüzemek ügyek



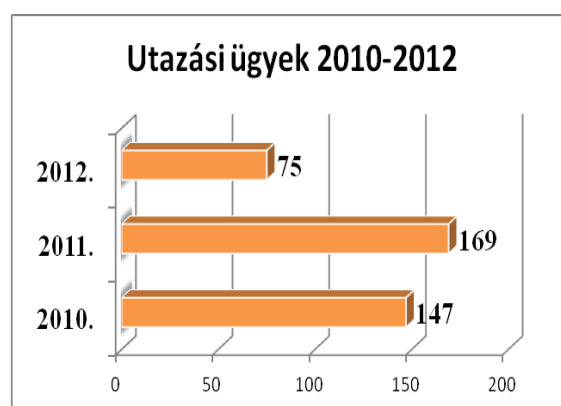
4. Pénzügy-biztosítás



5. Építőipari ügyek



6. Utazási ügyek



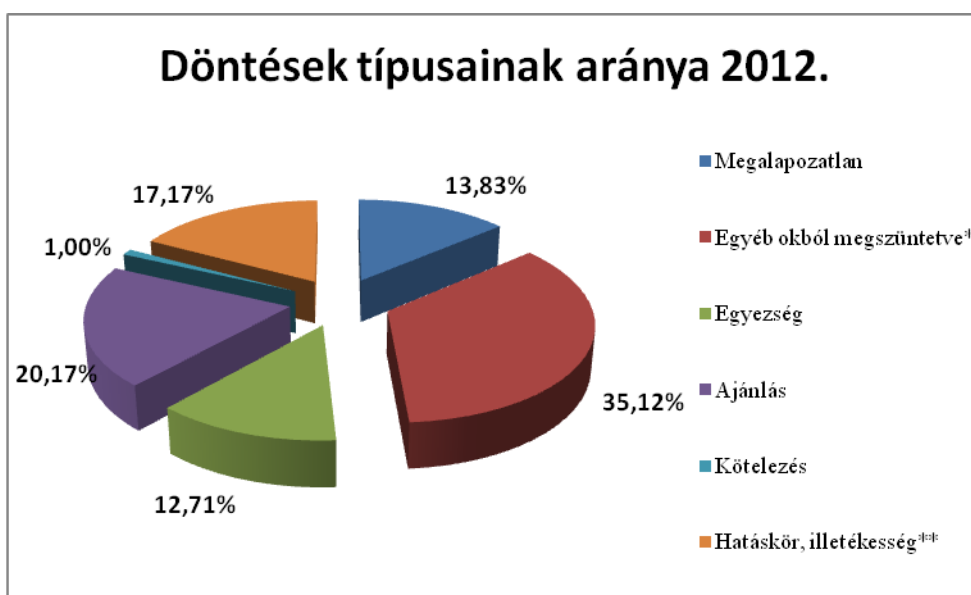
Lezárásra került ügyek

Az alábbi két táblázat jól szemlélteti a döntések megoszlását, és hogy az ügyek közel egyharmadában született a fogyasztóra nézve kedvező döntés (ajánlás vagy egyezség), azonban meglehetősen alacsony a kötelezést tartalmazó határozatok száma.



*lehetetlen, visszavonás, eljáráson kívüli egyezség

**hatáskör hiánya, illetékesség hiánya, kérelem nem pótolta hiányosságát



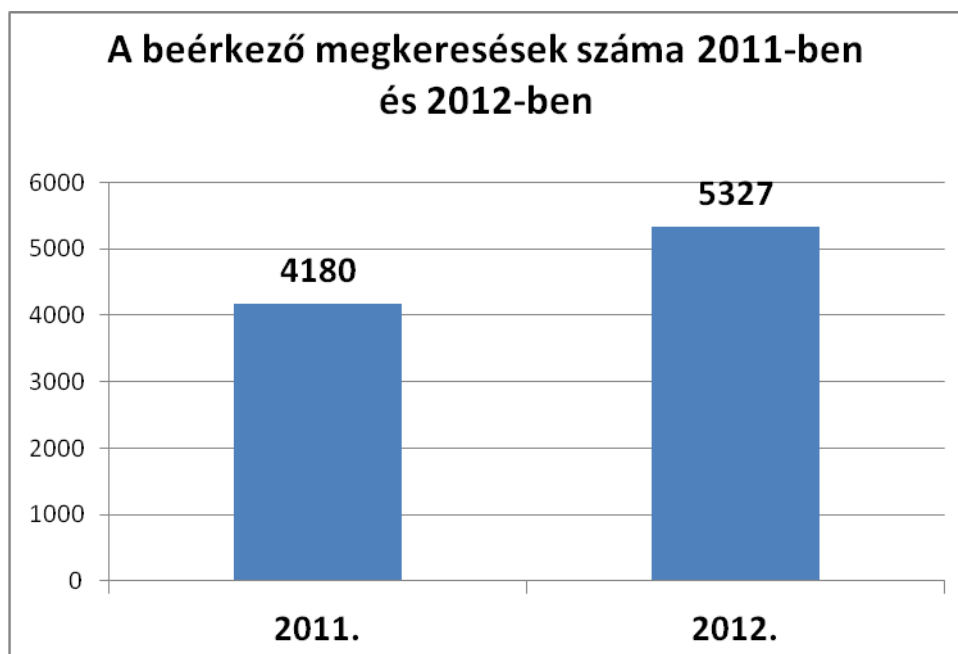
*lehetetlen, visszavonás, eljáráson kívüli egyezség

**hatáskör hiánya, illetékesség hiánya, kérelem nem pótolta hiányosságát

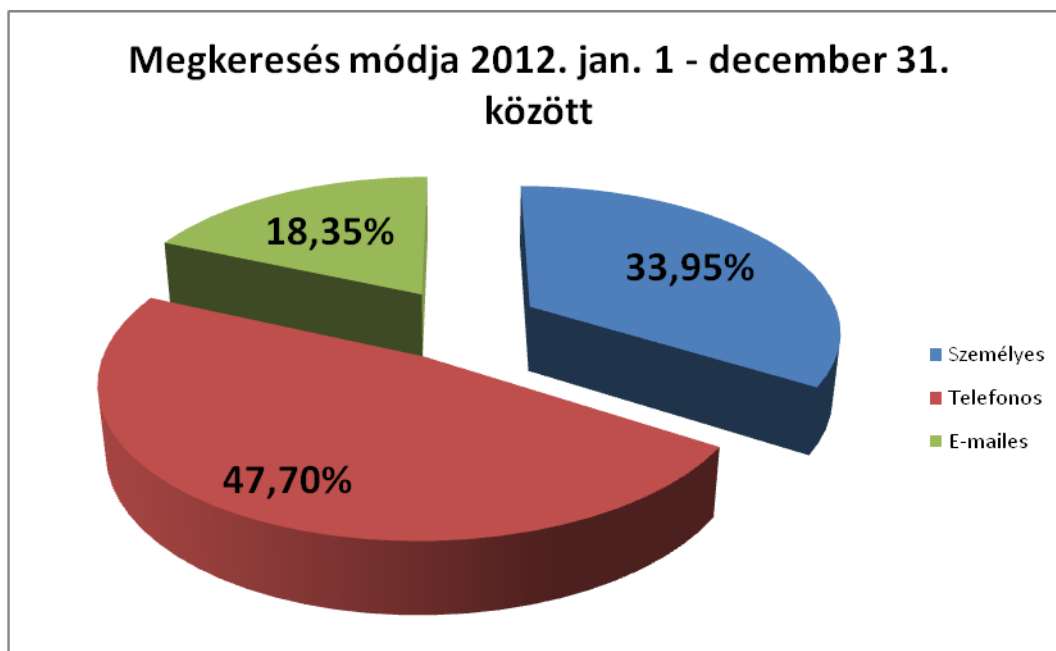
V. Tanácsadás a Budapesti Békéltető Testületnél

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2012. július 29-től hatályos módosítása megteremtette a békéltető testületek számára a tanácsadás jogi kereteit – ennek jelentőségére való tekintettel külön tárgyaljuk tanácsadási tevékenységünket. 2012-es és a korábbi évekre visszanyúló tapasztalataink az előbbi jogszabályváltozás indokoltságát támasztják alá, mivel az érdeklődők részéről egyértelmű igény mutatkozott meg, hogy már előzetesen tájékozódhassanak jogaikról. A megkeresések legtöbb esetben ugyanis a Testület hatáskörére, illetékességére, eljárására vonatkozó kérdések mellett az ügy érdemi részével kapcsolatos jogi és egyéb általános jellegű fogyasztóvédelmi kérdést is tartalmaztak, melyeket már a tanácsadási lehetőség említett jogszabályban történő rögzítése előtt is megválasztunk – azaz a Testület és annak Titkársága már 2011-ben is tanácsadási tevékenységet látott el. Tény, hogy a Testület számára e feladat 2012-ben is nagy kihívást jelentett: törekedtünk arra, hogy a fogyasztók és vállalkozások részére a megfelelő szakmaiság jegyében kerüljön sor jogaik kapcsán a válaszadásra. Ezzel együtt természetesen érvényre juttattuk az Fgytv. már említett módosításának részét képező azon követelményt, hogy a korábban fogyasztónak tanácsot adó testületi tag nem vehet részt a kérelem benyújtása esetén az igény elbírálásában: már 2012. július elsejétől módosítottuk ugyanis az ügyek megfelelő nyomon követhetősége érdekében az ügyfelek megkereséseinek regisztrálására szolgáló elektronikus táblázatunkat.

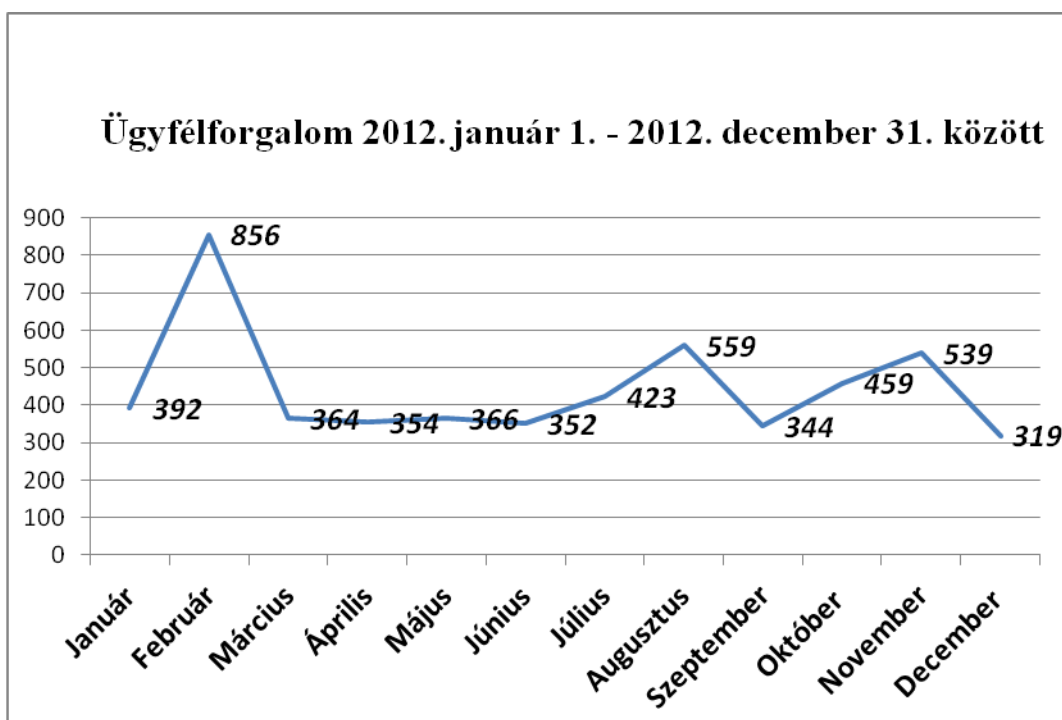
Tanácsadási tevékenységünk részeként mind személyesen, telefonon, illetve e-mailben is biztosítottuk a Testülethez való fordulás lehetőségét: ennek eredményeként a jogszabályváltozás óta 2012. december 31-el bezárólag 2223 egyéni ügyben adtunk tanácsot, ugyanez a szám éves szinten összesen már 5327. Említésre érdemes, hogy ez 27 %-os növekedést jelent a 2011-es évhez viszonyítva, mivel akkor csupán 4180 megkeresés érkezett be a Testülethez.



Az alábbi táblázat jól szemlélteti, hogy a fogyasztók és vállalkozások legtöbbje telefon útján kereste meg a Testületet, amely mellett a személyes érdeklődést preferálták még leginkább:



Vegyes képet mutat a 2012. évi megkeresések hónapok szerinti megoszlása: érdekes módon az Ünnepek közeledtével kissé megcsappant az érdeklődők száma, ugyanakkor a MALÉV Magyar Légi közlekedési Zrt. 2012 februárjában bekövetkezett helyzete és a károsult utasok nagy száma egyértelműen tetten érhető a vonatkozó hónap ügyfélforgalmi adatai kapcsán, ekkor ugyanis 856 fogyasztó fordult kérdésével hozzánk.



A megkeresések tartalmát tekintve elmondható, hogy a legtöbb kérdés továbbra is a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos, azonban szintén nagy az ettől eltérő jellegű tanácsadások száma, tagjaink ugyanis a legkülönbözőbb kérdésekkel találkoztak a 2012-es év során. Így akadt olyan eset, hogy adójogi problémával fordultak a Testülethez, vagy azt szerették volna tudni, hogy személyiségi jogok megsértése esetén hol kereshető jogorvoslat. A „klasszikus” fogyasztóvédelmi kérdések zöme hasonló változatosságot mutat. A leggyakoribbak a szavatossági-jótállási kötelezettséggel kapcsolatos kérdések, legyen akár szó egy meghibásodott irodai cikkről vagy egy újonnan vásárolt, de mégis hamar elromló gépjárműről.

Emellett további, tipikusnak mondható ügyekben is kéri tanácsunkat az érdeklődők: szinte „slágertémának” számít a hagyományostól eltérő értékesítési formák esete, azaz sokszor kérnek felvilágosítást termékbemutatók vagy internetes vásárlás esetén a vásárlót megillető jogokról. Többen kértek ezen kívül segítséget, hogy mit tehetnek, ha szerintük jogtalanul került sor autópálya- vagy parkolási bírság kiszabására, vagy például nem az elvárt szolgáltatást kapták az adott szállodában, egy kellemesnek indult utazás alatt. Ugyanígy jelentős volt a közüzemi vitás ügyekkel és hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdések száma. További, általános tapasztalatunk az, hogy a 2012. július 29-től hatályos Fgytv. módosítás óta a természetes személy fogyasztók mellett már egyre többen érdeklődnek vitás ügyekben jogaikról a vállalkozások, lakásszövetkezetek és társasházak képviselői is.

Végül, de nem utolsósorban megemlíjtük, hogy a megkereséssel élők közel egyharmada számol be arról, miszerint a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságtól vagy pedig az egyes Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségeitől értesültek a Budapesti Békéltető Testület létéről és a tanácsadási lehetőségéről: az említettek tehát kimagasló szereppel bírnak a Testület ismertségére irányuló törekvések javításában, a közös együttműködési tevékenységnek köszönhetően.

VI. Vállalkozások, lakásszövetkezetek, társasházak, egyházak és civil szervezetek fogyasztóként történő fellépése

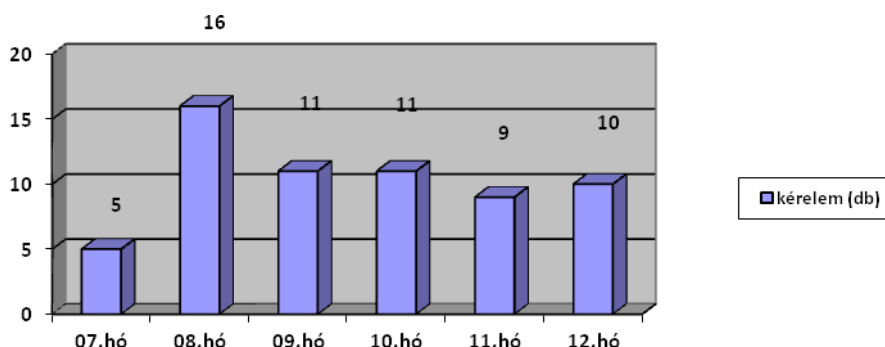
2012. július 29-től az Fgytv-ben kibővítésre került a békéltető testületi eljárások kapcsán fogyasztónak minősülő személyek köre, a hatályos rendelkezés értelmében pedig az alábbiak szerint került meghatározásra a fogyasztó fogalma:

„Fgytv.2. § E törvény alkalmazásában:

a, fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje; ettől eltérően a pénzügyi jogok biztosára vonatkozó szabályok alkalmazásában a pénzügyi szervezet szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy – ideértve az egyéni vállalkozót is – és mikrovállalkozás,”

A Budapesti Békéltető Testülethez az első vállalkozás által benyújtott kérelmek 2012.07.30-án – a jogszabály-módosítás hatályba lépését követő napon érkeztek. A 3 db. és még további 2 kérelemből arra lehetett számítani, hogy a lehetőséggel élni fognak azok a szervezetek, akik eddig nem vehették igénybe az ingyenes és gyors alternatív vitarendezési eljárást. Időközben azonban kiderült, hogy a várakozások nem igazolódtak, a nem természetes személy fogyasztók által kezdeményezett eljárások száma csekély.

A nem természetes személyek által összesen 62 db. benyújtott kérelem megoszlása havonként a következő:



Tény tehát, hogy nem tapasztalható az ügyszám jelentős emelkedése! Összehasonlításképpen: a vizsgált időszakban 1228 db. kérelmet iktatott összesen a Budapesti Békéltető Testület, tehát a nem természetes személy kérelmezők aránya: 5,04 %. A változás jelentősen nem növelte a Testület munkaterhét. Továbbá megállapítható, hogy az ilyen eljárások többségét, azaz körülbelül 84 %-át a mikro-, kis- és középvállalkozások kezdeményezték. Ezen 52 eseten kívül 9 alkalommal (14,5%) társasház és további 1 (1,5%) esetben civil szervezet nyújtott be kérelmet. Az összes kérelemhez viszonyított arány az egyes csoportok esetén: 4,2%-0,7%-0,01%.

A civil szervezet távközlési szolgáltatásra vonatkozó számla kifogása miatti kérelme elutasításra került. A társasházak 3 esetben más vállalkozás szolgáltatása – villanszerelés, tetőjavítás, hibaelhárítás – miatt kezdeményezett eljárása egy esetben a kérelem visszavonása miatt megszüntetésre került, a másik két esetben az eljáró tanács ajánlást tett. A további kérelmek közüzemi szolgáltatásra vonatkoztak, a 4 vízdíj elszámolási- és 2 áramszolgáltatóval szembeni jogvita eredménye: egyezség egy esetben, ajánlás egy esetben, elutasítás két alkalommal, megszüntetés egy esetben, míg jelenleg hiánypótlásra vár egy ügy. A társasházak által kezdeményezett eljárások kimenetele sem mutat jelentős különbséget a természetes személy fogyasztók hasonló ügyeitől. A közüzemi szolgáltatók számlázása elleni panaszok többnyire nem megalapozottak, a szolgáltatókkal szembeni minőségi kifogások esetén az eljáró tanács több alkalommal ajánlásában hívta fel a jogvita rendezésére a másik felet.

A vállalkozások által kezdeményezett eljárások eredményei sem mutatnak az általánostól eltérő jellemzőket: feltűnően sok - 21 - esetben távközlési szolgáltató tevékenysége vagy az általa forgalmazott termék (mobiltelefon) minősége miatt kezdeményeztek eljárást. Ez pedig az összes vállalkozás által benyújtott kérelem 40 %-a. Ebből levonható az a következtetés, hogy a vállalkozások a távközlési szolgáltatókkal való jogvitáikat jellemzően a Budapesti Békéltető Testület előtt kísérlik meg rendezni, de ebben szerepet játszik az is, hogy sok esetben a használó természetes személy, azonban az előfizetés a vállalkozás nevére szól, tehát most már vállalkozásként eljárva is próbálják igényüket érvényesíteni. A vizsgált ügyek negyede termékszavatosságot érint, a harmadik legjelentősebb ügyszámmal érintett terület pedig az autópálya pótdíj (5) és parkolási bírság (3) kiszabása elleni jogorvoslati kérelem, melynek aránya 15%. A fennmaradó hányadot hirdetési szolgáltatás, közüzemi díjkövetelés, javítás és más egyéb szolgáltatás miatti panasz képezi.

Összefoglalva itt is az a jellemző, hogy a vállalkozások panaszai hasonlóak a természetes személy fogyasztók vonatkozó tárgyú panaszaihoz. (Távközlési díjakkal, szolgáltatókkal kapcsolatos panaszok, autópálya használati és parkolási pótdíjak.) Mindösszesen egy esetben (2369/2012 SYAVO Kft.-Monotrane Kft.) fordult elő, hogy külföldi vállalkozás kezdeményezett eljárást. Egy esetben pedig (1950/2012 Terézvárosi Textil-kereskedelmi és Szolgáltató Kft. - Terézvárosi NVZRT) az eljáró tanács az állapította meg, hogy a kérelmező nem minősül mikro-, kis- és középvállalkozásnak, ezért fogyasztónak sem, emiatt pedig az eljárás hatáskör hiányában megszüntetésre került. A panaszolt vállalkozások eljárás során tanúsított magatartását általában nem befolyásolta az, hogy az eljárás kezdeményezője nem természetes személy. Egy esetben hivatkozott a vállalkozás arra, hogy a jótállási kötelezettsége nem terjed ki a jövedelemszerző tevékenységre használt eszköz meghibásodására, de végül ebben az ügyben egyezség született. Azok a vállalkozások, amelyek a békéltető testületi eljárásban együttműködőek, a nem természetes személy kérelmezőkkel szemben is annak bizonyultak. (Társasház esetében a Fővárosi Vízművekkel, vállalkozások esetében az Állami Autópálya Kezelő Zrt-vel két esetben jött létre egyezség.)

Ugyanakkor a kezdeményezett ügyek számából egyértelműen adódik az a következtetés, hogy a békéltető testületi eljárás igénybevételének lehetőségét az érintettek minden bizonnyal nem ismerik, ezért a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara segítségével több mint 8000 vállalkozást kerestünk meg postai úton és felhívtuk figyelmüket arra, hogy már ők is fogyasztóként léphetnek fel a Budapesti Békéltető Testület előtt.

VII. A Testület ismertségének javítására irányuló tevékenység

1. A Magyarország IV. középtávú fogyasztóvédelmi politikájának megvalósítására irányuló, 2014-ig szóló feladatterv végrehajtásához szükséges kormányzati intézkedésekről szóló 1011/2012. (I. 23.) Korm. határozatban egyértelműen meghatározásra került, hogy növelni szükséges a békéltető testületek ismertségét, elsősorban célzott kampányok segítségével. A Budapesti Békéltető Testület ennek megfelelően maximálisan arra törekedett, hogy minél több fogyasztóval és vállalkozással ismertesse meg létét és a fogyasztói jogviták ingyenes, gyors és egyszerű eljárás keretében történő rendezésének lehetőségét - PR-tevékenysége igen szerteágazó volt 2012-ben.

Ehhez tartozik először is, hogy a Testület két sajtótájékoztatót is tartott és a sajtó munkatársai rendszeresen keresték a Budapesti Békéltető Testületet a legkülönbözőbb fogyasztóvédelmi témák kapcsán.

Mindezeknek köszönhetően számos sajtóorgánumban tudósítottunk a Budapesti Békéltető Testület működéséről, így a fogyasztók tudomást szereztek a Budapesti Békéltető Testület létéről és feladatairól többek között az alábbi sajtótermékekből: Magyar Nemzet, Piac és Profit Online Magazin, a Turizmus.com online újság, a HVG és annak internetes felülete és a Hirado.hu internetes hírportál. Rendszeresen publikáltuk továbbá cikkeinket a Budapesti Üzleti Élet című lapban is, emellett az ELMŰ Nyrt. fogyasztók részére megjelentetett kiadványában, a Hírármban szintén megjelent a Testülettel kapcsolatos lényegi tudnivalókat ismertető írás. Külön szólnunk kell a Gazdasági Rádióról, mivel annak fogyasztóvédelemmel is foglalkozó műsorába munkatársaink rendszeres meghívást kaptak.



2. A Budapesti Békéltető Testület emellett 2012 novemberében nagyszabású információs médiakampányt indított, ennek keretében a televízió-nézők húsz másodperces szpot keretében szereztek tudomást az M1 és M2 csatornákon keresztül a Testület fő feladatáról, elérhetőségéről. Ezen felül sor került 90 ezer darab, A5-ös méretű szórólap különböző bevásárlóközpontokban történő kiosztására is, ezáltal növelve a Testület ismertségét, bemutató alternatív vitarendezésre irányuló feladatát és elérhetőségeit.



A fentiekén kívül, a már említett IV. középtávú Fogyasztóvédelmi Politikának megfelelően egyéb célzott kampányokat is lefolytattunk a Testület ismertségének javítása érdekében. Ennek részeként a Budapesti Békéltető Testület fogyasztóvédelmi tanácsadással segítette az érdeklődőket, illetve ismertette velük a Testület szerepét a 2012-es Utazás Kiállításon, valamint a Hajógyári Sziget Fesztiválon a „Fogyasztóvédelmi Sziget” sátorban. A két rendezvényen történő megjelenés eredményeként több száz fogyasztó szerzett tudomást a Testület létéről, illetve nyert felvilágosítást fogyasztói jogait illetően.

A célzott kampányokhoz tartozott szintén, hogy az Fgytv. 2012. július 29-től hatályos változásairól tájékoztassuk a Budapesti Békéltető Testület előtti fellépés lehetőségéről azt a személyi kört, amely a módosítás előtt még nem kezdeményezhetett eljárást fogyasztóként: ide tartoznak többek közt a társasházak és lakásszövetkezetek is. Épp ezért a Testület 2012-ben (a már említett 8000 vállalkozás mellett) közel kétszáz olyan budapesti székhelyű vállalkozást keresett meg postai úton, amelynek fő gazdasági profiljába tartozik a társasházak és lakásszövetkezetek kezelésének tevékenysége. Levelünkben felhívtuk a figyelmüket arra, hogy már lakásszövetkezetek és társasházak is indíthatnak békéltető testületi eljárást.

Külön említésre érdemes a fentiek mellett a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósággal közös együttműködési tevékenységünk, amelynek részeként a Hatóság internetes honlapján a Budapesti Békéltető Testület a hazai békéltető testületek közül elsőként közölt a Testület ismertségének javítását szolgáló PR-cikkeket a fogyasztói tudatosságot erősítendő. A Hatóság és az egyes Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségei emellett egyéb tájékoztatási tevékenységük útján is rendszeresen felhívják a hozzájuk forduló fogyasztók figyelmét a Testület létére és a hozzá való fordulás lehetőségére.

3. Az előzőeken kívül további eszközökkel is felléptünk a Budapesti Békéltető Testület népszerűsítéséért: ehhez tartozik a legmodernebb kommunikációs csatorna, azaz az internet igénybe vétele. A Testület ugyanis önálló, saját profillal regisztrálásra került a legnagyobb internetes közösségi portálon, a Facebook oldalon, amelyen rendszeresen megosztásra kerülnek a Testület legfontosabb hírei, amellyel, hogy virtuális névjegyünkön szerepeltetjük elérhetőségeinket, valamint a fogyasztói jogviták ingyenes, gyors megoldásának lehetőségére hívjuk fel az internetezők figyelmét. Az internet nyújtotta lehetőségeket természetesen egyéb módokon is igyekeztünk kihasználni. Így a Budapesti Békéltető Testület internetes honlapja (<http://www.bekeltet.bkik.hu>) 2012-ben jelentős változáson ment keresztül, annak tartalmát folyamatosan bővítettük és fejlesztettük.



Végül, de nem utolsósorban megemlítendő, hogy a Testület elnöke és munkatársai több alkalommal vettek részt a szépkorú fogyasztók és vállalkozások fogyasztóvédelmi tudatosságának javítására szolgáló rendezvényeken 2012-ben felkért előadóként.

VIII. A Budapesti Békéltető Testület peres gyakorlata 2012-ben

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 34. §-ban meghatározásra került, hogy a békéltető testületek kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól. E lehetőséggel 2012-ben a vállalkozások összesen tizenkilenc alkalommal éltek, míg egy esetben pedig a fogyasztó támadta meg a Budapesti Békéltető Testület határozatát. Mindezek mellett tizenkettő egyéb, az elmúlt évek során indult és még folyamatban lévő perrel kellett számolni 2012. január elsején. A bírósági ügyek egyre növekvő száma ellenére 2012-ben összesen egy esetben került sor jogerősen a Budapesti Békéltető Testület ajánlásának hatályon kívül helyezésére. A 2012-es évben lezárult bírósági eljárások közül több is részletes ismertetést igényel, mivel azokból olyan általános jellegű következtetéseket lehet levonni, amelyek zsinórmértékül szolgálnak nem csak a Budapesti Békéltető Testület, hanem az összes hazai békéltető testület tagja számára, hogy döntéseik meghozatalakor milyen szempontokat vegyenek figyelembe.



1. Ezek közé sorolható először is a Kúria 2012. október 16-án kihirdetésre került, Spar Magyarország Kereskedelmi Kft. Budapesti Békéltető Testülettel szembeni felülvizsgálati eljárása eredményeként meghozott, Pfv.VII.20.194/2012/6. számú ítélete, amelyben a Testület javára döntött a bíróság. A Fővárosi Törvényszéket és a Fővárosi Ítéltáblát is megjárta ügy tárgya a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó, vállalkozást terhelő kötelező jótállás feltételhez kötésének kérdése volt. A Kúria az említett ítéletében két fontos állásfoglalást tett, amelyek lényege a következő:

Az ítélet indokolása alapján egyrészt megállapítható, hogy azon fogyasztói jogvitákban, amelyek az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Korm.rendeletben meghatározásra került jótállási kötelezettségek feltételhez kötésével kapcsolatosak, az eljáró tanácsnak azt kell vizsgálnia a kikötés jogszerűsége kapcsán, hogy az nem jelent-e a fogyasztó számára aránytalan terhet. Így ha például a vállalkozás a Korm.rendelet alapján fennálló kötelező jótállást a szakszerviz általi üzembe helyezéshez, mint feltételhez köti, a békéltető testület előtti eljárásban azt kell bizonyítania, hogy e feltétel nélkülözhetetlennek minősül a fogyasztói jogvita tárgyát képező termék üzembe helyezése szempontjából.

A békéltető testületek által meghozott ajánlások hatályon kívül helyezése iránt indított perekben továbbá az idézett Fgytv. 34. § (4) bekezdés alapján a bíróság nem csupán az ajánlás rendelkező részének, hanem annak teljes tartalma jogszabályoknak való megfelelőségét vizsgálja, indokainak megalapozottságával együtt.

Az utóbbi megállapítás amiatt is számít mérföldkönek, mivel a békéltető testületek döntéseinek hatályon kívül helyezésével kapcsolatos eddigi bírósági gyakorlat szerint e perekben nem tartozott a bíróság hatáskörébe a határozat indokai megalapozottságának vizsgálata. A Kúria szakított az eddigi gyakorlattal, mindez azt jelenti, hogy a jövőben az eljáró tanácsoknak tekintettel kell lenni a fogyasztói jogviták gyors, egyszerű, költséghatékony rendezésének céljára, de ez nem eredményezhet anyagi jogszabálysértést.

Vizsgálniuk kell továbbá, hogy megfelelően értékelték-e a bizonyítékokat, minden eléjük tárt tényt számba vettek, a döntés meghozatalában okszerű következtetésre jutottak és hogy mindezek alapján a döntésük megalapozott-e. Fontos tehát, hogy az ajánlás meghozatala esetlegesen ne a bizonyítottság rovására történjen, és annak teljes tartalma megfeleljen a jogszabályoknak.

2. Az MBIK Zrt. által a Budapesti Békéltető Testület ajánlásának hatályon kívül helyezésére indított perben megszületett ítélet szintén fontos megállapításokat tartalmaz. Az indokolása szerint ugyanis a Testület a jogszabályoknak megfelelő döntést hozott, mivel a békéltető testületi eljárásban benyújtásra került, rendelkezésre álló adatok és bizonyítékok alapján jutott alappal arra a következtetésre, hogy a vállalkozással szemben benyújtott fogyasztói kérelem megalapozott. Ez egyben azt is jelenti, hogy ha egy békéltető testületi ajánlás hatályon kívül helyezése iránti kereset kerül benyújtásra a bírósághoz, úgy abban a vállalkozás már nem hivatkozhat olyan új bizonyítékra, amelyet a békéltető testületi előtti eljárás során még nem csatolt be. Az eljáró tanácsoknak tehát mindig a fogyasztói jogvitában érintett felek által benyújtott, rendelkezésre álló bizonyítékok alapján kell döntenüik és mérlegelniük.

3. 2012-ben több esetben is amiatt került elutasításra a Budapesti Békéltető Testület ajánlásának hatályon kívül helyezése iránt indított kereset, mert a vállalkozás nem tartotta be a benyújtására nyitva álló tizenöt napos törvényi határidőt. A Fővárosi Törvényszék és a Fővárosi Ítéltábla gyakorlata alapján az említett határidő egyértelműen anyagi jellegűnek minősül, azaz már elmulasztottnak számít akkor, ha a kereset nem érkezik be az ajánlás vagy kötelezést tartalmazó határozat kézhezvételétől számított tizenöt napon belül a bíróságra.

4. A nem jogerősen hatályon kívül helyezésre került ajánlások kapcsán megkérdőjelezhető indokokat tartalmaz a Fővárosi Törvényszék két ítélete, amelyekben hatályon kívül helyezte a Budapesti Békéltető Testület MÁV-Start Zrt-vel szemben meghozott két ajánlását. A bíróság indokolása szerint ugyanis a békéltető testület nem rendelkezett hatáskörrel a fogyasztó és a vállalkozás közötti egyéni fogyasztói jogvita elbírálására, mivel a vasúti személyszállítással kapcsolatos panasz esetén a Nemzeti Közlekedési Hatóság rendelkezik kizárólagos hatáskörrel a vonatkozó jogszabályok alapján.

Annak ellenére tette a bíróság a fenti megállapítást, hogy az Fgyv. 18. § (1) bekezdése egyértelműen rendelkezik a békéltető testületek hatásköre kapcsán, az alábbiak szerint:

„18. § (1) 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.”

Figyelmen kívül hagyta tehát a Fővárosi Törvényszék, hogy az Fgytv-ben nem került meghatározásra az, hogy e rendelkezéstől külön jogszabály alapján el lehet térni: az idézett jogszabályhely tehát általános hatáskörrel ruházta fel a békéltető testületeket a fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére, amely egyúttal magában foglalja a szolgáltatás minőségével, a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos ügyeket is.

Az ítélet szerint továbbá „...a vasúti személyszállításra vonatkozó szabályok speciálisak az általános fogyasztóvédelemre irányadó szabályokhoz képest.” A vasúti személyszállításra irányadó jogszabályok speciális jellege az Fgytv-hez képest azonban csupán annyiban érvényesül, hogy az utasok széles körének érdekeit sértő magatartás esetére jelöli ki a Nemzeti Közlekedési Hatóságot, mint eljáró szervet, amely hatósági eszközzel léphet fel az utasok érdekeinek védelmében. A békéltető testületek és a Nemzeti Közlekedési Hatóság részére a fogyasztói panaszok elbírálása kapcsán biztosított hatásköri rendelkezések tehát egymással nem ellentétesek, sőt, kiegészítik egymást a fentiek szerint. Ennek megfelelően a békéltető testületek rendelkeznek hatáskörrel a fogyasztó és vállalkozás közötti - jelen esetben vasúti szolgáltatással kapcsolatos - fogyasztói jogvitákban az egyéni igények elbírálására vonatkozóan, azonban hatósági jogkörrel nem bírnak. Így például nem bírsághozhatnak, mint ahogy nem is vonhatják vissza a vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése esetén a vasúti szolgáltató engedélyét sem. Ez utóbbi hatósági feladatok ellátására már ugyanis a Nemzeti Közlekedési Hatóság rendelkezik hatáskörrel. Végül megemlítendő, hogy a MÁV-Start Zrt. az üzletszabályzatában épp maga tájékoztatja úgy a fogyasztókat, miszerint a külön meghatározásra került, vasúti személyszállítási szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések megsértése esetén az utas a vasúti igazgatási szervhez, azaz a Nemzeti Közlekedési Hatósághoz fordulhat, míg minden más esetben – azaz a közte és a vállalkozás közötti egyéni jogviták rendezése és elbírálása érdekében – a békéltető testületnél kereshet jogorvoslatot. A Fővárosi Törvényszék említett ítéletei nem jogerősek, azok ellen fellebbezés került beadásra.

5. Jogerős ítélettel mindössze egy ajánlás került hatályon kívül helyezésre, amely az OTP Ingatlanbefektetési Alap által a Budapesti Békéltető Testülettel szembeni perben született. Az ajánlást azért helyezte hatályon kívül a bíróság, mivel az ítélet indokolása szerint az eljáró tanács a döntés meghozatalakor téves jogszabályhelyt alkalmazott.

IX. A szakmaiság erősítését szolgáló törekvések

A Budapesti Békéltető Testület a korábbi évekhez hasonlóan 2012-ben is kiemelt szempontként kezelte a szakmaiságot, azaz, hogy a testületi tagok egyrészt naprakész információkkal rendelkezzenek a békéltető testülettel kapcsolatos tevékenységüket érintő jogszabály-változásokról, emellett fontos szerepet kapott az is, hogy a Testület eljáró tanácsait egységesség jellemezze a döntések meghozatalakor.

Indokolta ezt különösen, hogy 2012. január elsejétől új, harminc tagot számláló Testület kezdte meg munkáját, amelyben a fogyasztói oldalról jelölt új tagok száma öt, míg a vállalkozói oldalról kijelölésre került új tagok száma három. Hozzájárult továbbá a szakmaiság követelménye erősítéséhez az Fgytv. 2012. július 29-én hatályba lépő és a Budapesti Békéltető Testület eljárását alapjaiban érintő rendelkezések változása, amelyek tagjaink részéről ismét csak a folyamatos szakmai felkészültség meglétét, az ismeretanyag bővítését követelték meg.

A fentiek érdekében a Budapesti Békéltető Testület 2012-ben rendszeresen tartott szakmai üléseket tagjai számára. Ezek alkalmával az általános, megvitatásra szoruló kérdéseken kívül a tagok is javaslatokat, észrevételeket tehettek amellet, hogy többek közt a feladatellátásukat érintő aktuális információkról, jogszabályokról és a Testület folyamatban lévő pereiről is tájékoztatást nyertek. Rendkívül lényeges kérdés volt a már említetteknek megfelelően az eljáró tanácsok döntéshozatala során az egységesség és egyöntetűség szempontja, így ez minden szakmai ülésen rendszeresen visszatérő napirendi pontként került megtartásra. Az egynapos szakmai üléseken kívül meg kell említenünk a Budapesti Békéltető Testület tagjai számára megrendezett kétnapos szakmai továbbképzéseket is, amelyek alkalmával az említett rendes szakmai feladatok mellett rendszeresen szerepet kap a Testület tagjai közötti csapatszellem erősítésének fontossága is – a minél hatékonyabb feladatellátás érdekében.



A Budapesti Békéltető Testület tagjai továbbá rendszeresen részt vesznek országos szakmai konferenciákon, amelyeken a szakmai egyeztetés lehető legszélesebb körben történő megvalósítására nyílik lehetőség. Ilyen volt többek közt az a konferencia is, amely az Fgytv. jelentősen változó eljárási rendelkezéseire való tekintettel került megrendezésre.

Fokozottan ügyelünk arra is, hogy a Budapesti Békéltető Testület tagjai ne csupán az említett szakmai üléseken, hanem azok között szintén naprakész fogyasztóvédelmi ismeretekkel rendelkezzenek. Épp ezért 2012-ben több olyan tájékoztató anyagokat állítottunk össze és küldtünk meg részükre elektronikus úton, amelyek révén tudomást szereztek a békéltető testületi tagsággal kapcsolatos legfontosabb információkról.



X. Nemzetközi tevékenység 2012-ben

A Budapesti Békéltető Testület kiemelten fontosnak tartja a határon átnyúló együttműködést is, ehhez kapcsolódik, hogy már 2010. január elsejétől tagja a FIN-Net Hálózatnak, amely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók közötti határon átnyúló jogviták alternatív vitarendezésére jött létre (angolul: financial dispute resolution network: FIN-Net).



Korábban már említésre került, hogy a fogyasztói csoportok esetében a Pénzügyi Szervezetek Állam Felügyelete mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület nem rendelkezik hatáskörrel, míg a Budapesti Békéltető Testület eljár e pénzügyi tárgyú ügyekben: így a Budapesti Békéltető Testület 2011. július elseje - azaz a Pénzügyi Békéltető Testület megalakulásának dátuma - után is tagja maradt a FIN-Net hálózatnak, és tevékenységében 2012-ben aktívan részt vett. Ennek megfelelően részletesen elemeztük a 2011. évi FIN-Net Activity Reportot, azaz a Hálózat előző évi munkájáról készített összefoglaló jelentést az Európai Bizottság számára, részt vettünk a FIN-Net hálózat többi tagjaival folytatott rendszeres informális egyeztetéseken. Mindemellett meghívást kaptunk a Hálózat szokásos, évente két alkalommal megtartásra kerülő megbeszélésére is: az első 2012. március 20-21-én került megrendezésre Brüsszelben, míg a másik 2012. október 18-án került megtartásra Budapesten a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyén.



Az Európai Unió nagyszabású jogalkotási programjának része a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló európai parlamenti és tanácsi irányelvtervezet (ADR) és a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletjavaslat (ODR). A Budapesti Békéltető Testület a két javaslatot több alkalommal is véleményezte nemzetközi együttműködése keretében, arról továbbá tájékoztatta mind tagjait, mind pedig a közvéleményt. Az ODR rendeletjavaslatot az áruk és szolgáltatások határon

átnyúló online értékesítésével kapcsolatban felmerült, fogyasztók és kereskedők közötti szerződéses vitáknak a peren kívüli, a fogyasztói ADR-irányelvnek megfelelő ADR-szervezet közreműködésével és az európai online vitarendezési platformon keresztül történő rendezésére kell alkalmazni elfogadása esetén. Az ODR rendeletjavaslathoz kapcsolódó kérdőív kitöltésével Testületünk hozzájárult annak hatékonyabbá tételéhez és a gyakorlatban megfelelőbb működéséhez.

Végül szintén „nemzetközi tevékenységünkhöz” köthető folyamatos együttműködésünk az Európai Fogyasztói Központtal, melynek keretében többek között az EFK által feltett, határon átnyúló fogyasztói jogvitákra vonatkozó kérdéssorozat is kitöltésre került Testületünk által. Ez utóbbiakhoz hozzátartozott többek közt 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 európai parlamenti és tanács 261/2004/EK rendeletének gyakorlati alkalmazásával kapcsolatos tapasztalataink EFK-val történő megosztása is.

XI. Összegzés

Véleményünk szerint a békéltető testületi eljárások hatékonyabbá váltak az Fgytv. 2012. július 29-től hatályos módosítása révén: általuk a testületek jobban betölthetik alternatív vitarendezési funkciójukat, ezen rendelkezések változását Testületünk korábban is javasolta és támogatta. Ugyanakkor a további hatékonyság érdekében a későbbiekben javasolt további módosítások igénybevétele, így például a döntések kikényszerítése kapcsán a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szerepének megjelenítése és erősítése.

Lényeges azt is hangsúlyozni, hogy még mindig kevés fogyasztó tud a békéltető testületek létéről, emiatt szükséges azok ismertségének további növelése. Egy példával illusztrálva: annak ellenére, hogy az Fgytv. változása biztosította a mikro-, kis- és középvállalkozások, egyházak, civil szervezetek, társasházak és lakásszövetkezetek számára a testületek előtt fogyasztóként történő fellépés lehetőségét, az mégsem járt a Budapesti Békéltető Testület ügyszámának jelentős emelkedésével, az nem növelte a Testület munkaterhét. Azonban közel sincs arról szó, hogy ezen új fogyasztói körnek ne támadna valamely vállalkozással szemben fogyasztói jogvitája, hanem sajnálatos módon még mindig nem tudnak arról, hogy vitás ügyük rendezésére immár a testületek intézményét is igénybe vehetik a bíróságok mellett.

Meg kell említenünk, hogy a Budapesti Békéltető Testület által 2012 novemberében indított nagyszabású információs médiakampány, és a fő feladatunkról, elérhetőségünkéről történő közérthető tájékoztatást tartalmazó spotok nagymértékben növelték a Testület ismertségét.

Ugyanakkor feltétlenül szükségesnek tartjuk a jövőben is hasonló médiakampányok kezdeményezését azért, hogy mind a természetes, mind pedig a nem természetes személy fogyasztók minél szélesebb köre ismerje meg a békéltető testületek létét, ingyenes, gyors eljárásuk igénybevételének lehetőségét fogyasztói jogvitájuk rendezésére.

Végül fontosnak tartjuk azt is megemlíteni, hogy szakmai munkánknak, ismertségünknek és elismertségünknek alapja a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara támogató és együttműködő tevékenysége is: a Kamara teszi ugyanis lehetővé a Budapesti Békéltető Testület számára a folyamatos működést azzal, hogy az aktuális finanszírozási problémákat áthidalja és konstruktív tevékenységével segíti feladataink ellátását.

Budapest, 2013. január 23.



Dr. Baranovszky György
elnök
Budapesti Békéltető Testület