

Budapesti Békéltető Testület

Szakmai beszámoló

2013.



TARTALOM

<i>I. Bevezetés</i>	3
<i>II. A beérkező ügyekkel kapcsolatos általános tapasztalatok</i>	4
<i>III. A vállalkozói magatartás a Testület előtti eljárások során</i>	12
<i>IV. A Budapesti Békéltető Testület 2013. évi tevékenysége számokban</i>	14
<i>V. Tanácsadás a Budapesti Békéltető Testületnél</i>	19
<i>VI. A fogyasztói jogvitában érintett felek által kitöltött kérdőívek tapasztalatai</i>	22
<i>VII. Vállalkozások, lakásszövetkezetek, társasházak, egyházak és civil szervezetek fogyasztóként történő fellépése</i>	27
<i>VIII. A Testület ismertségének javítására irányuló tevékenység</i>	29
<i>IX. A Budapesti Békéltető Testület peres gyakorlata 2013-ban</i>	31
<i>X. A szakmaiság erősítését szolgáló törekvések</i>	34
<i>XI. Nemzetközi tevékenység 2013-ban</i>	36
<i>XII. Összegzés</i>	38

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 alakult meg új összetétellel. Az Fgytv. 18. § (1) bekezdésében került meghatározásra legfőbb feladatunk: a fogyasztók és vállalkozások közötti fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése. A felek között egyezséget kísérlünk meg létrehozni, ennek eredménytelensége esetén pedig a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében hozunk döntést a vitás ügyekben.

Testületünk 2013-ban ellátta legfontosabb, azaz alternatív vitarendezési funkcióját és figyelemmel volt a Magyarország IV. középtávú Fogyasztóvédelmi Politikájában meghatározásra kerülteknek megfelelően arra, hogy ismertségét növelje a fogyasztók és vállalkozások körében. Széleskörű sajtó- és PR-tevékenységünk részeként arra is felhívtuk a mikro-, kis- és középvállalkozások, civil szervezetek, társasházak, lakásszövetkezetek és egyházak figyelmét, hogy immár fogyasztóként léphetnek fel vállalkozással fennálló vitájuk megoldása érdekében. Folyamatosan fogadtuk továbbá azon érdeklődőket, akik éltek az Fgytv-ben biztosított lehetőséggel és a jogaik kapcsán előzetesen tanácsot kértek. A hozzánk fordulók nagy száma továbbra is igazolja a békéltető testületek tanácsadási tevékenységének létjogosultságát: sőt tapasztalataink szerint egyre gyakoribbak az olyan megkeresések, amelyek már túllépnek a hagyományosnak mondható, általános fogyasztói jogokról való tanácsadás keretein. Mint már korábban is, további célunk volt a szakmaiság erősítése, ezért 2013-ban rendszeresen szerveztünk szakmai továbbképzéseket a testületi tagok számára az egyes döntések egyöntetűsége érdekében, emellett folyamatosan tájékoztatást kaptak a feladataikat érintő jogszabály-változásokról, egyéb fontos hírekről. Mindemellett több alkalommal folytattunk le szakmai egyeztetéseket a megyei békéltető testületek tagjaival is, amelyek köszönhetően mód nyílt a legjobb gyakorlatok átvételére.

A Budapesti Békéltető Testület emellett kiterjedt nemzetközi tevékenységet fejtett ki 2013-ban. Részt vett ugyanis az Európai Bizottság szakértői üléseinek brüsszeli egyeztetésein, amelyeken a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendeletének (fogyasztói online vitarendezési rendelet) jövőbeni gyakorlati alkalmazásáról, valamint az Európai Bizottság által létrehozásra kerülő ún. online vitarendezési platformmal (OVR-platform) kapcsolatos technikai kérdésekről folyt a konzultáció. Magyarországot e megbeszéléseken a Budapesti Békéltető Testület képviselte, részt vettünk ezen kívül a FIN-Net hálózat ülésein is.

Végül, de nem utolsósorban kérdőíveink segítségével képet kaptunk a fogyasztók és a vállalkozások visszajelzéseiből a jogvitával érintett felek békéltető testületi eljárással kapcsolatos tapasztalatairól: ezáltal feladatainkat hatékonyabban, a fogyasztók és vállalkozások megalégedésére láthattuk és látjuk el.

II. A beérkező ügyekkel kapcsolatos általános tapasztalatok

A Budapesti Békéltető Testülethez 2013-ban beérkező ügyek száma 3239, míg ugyanez a szám 2012-ben 3136 volt: az előző évhez képest tehát 3,3 %-os növekedés tapasztalható. Az ügyek általános jellemzőit a következő hat tárgykör szerinti csoportosításban tárgyaljuk részletesen: kereskedelmi ügyek, egyéb szolgáltatások (ez a legkülönbélebb ügycsoport, ide tartoznak például: a légi szállítással és utasjogokkal kapcsolatos panaszok, parkolási- és autópálya bírságok, elektronikus hírközlési szolgáltatások), közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyek, pénzügyi-biztosítási tárgyú ügyek, utazás és végül az építőipar. E sorrend jelzi egyben az adott tárgykörhöz tartozó, Testülethez beérkező fogyasztói kérelmek számának alakulását is: legtöbb esetben a benyújtásra került kérelmek a kereskedelem kategóriába tartozó ügyekkel voltak kapcsolatosak, míg a legkevesebb fogyasztói beadvány az építőipar ügýítýpusban érkezett. Az ügyek tárgykör szerinti megoszlására vonatkozó pontos szám adatok a későbbiekben, külön fejezetben kerülnek ismertetésre.

I. Kereskedelem

A kereskedelmi tárgyú ügyek közül a beérkező kérelmek legtöbbje azzal volt kapcsolatos, hogy a fogyasztóknak a hibás teljesítés miatti szavatossági, jótállási igénye elutasításra került a kereskedők által. A speciális értékesítési formákkal (üzleten kívüli kereskedelem, távollevők között kötött szerződések) összefüggésben benyújtott ügyek pedig a legkülönbélebb fogyasztói kifogásokat tartalmazták, mégis általánosságban levonhatóak egyes következtetések ezen kereskedési formákra vonatkozóan is.

I.1. Termékszavatosság

A termékszavatossági ügyek számottevően a **lábbelikkal** kapcsolatos minőségi kifogásokról árulkodnak. Tipikus az az eset, amikor a vásárlást követő hat hónapon belül a fogyasztó szavatossági igényt érvényesít a kereskedővel szemben, aki ebben az esetben szakvéleményt készített el annak bizonyítására, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) értelmében ugyanis vélelem szól az első hat hónapon belül felismert hiba kapcsán amellet, hogy az már az adásvételkor megvolt a termékben. E vélelem megdöntése érdekében kerülnek elkészítésre az említett szakvélemények: a fogyasztók sok esetben ezek tartalmát és megállapításait kifogásolták, mivel azok alapján utasította el a vállalkozás igényüket.

Bizonyos kereskedőkkel szemben különösen gyakoriak a fogyasztói kifogások, mégis válaszirataikban kifejtik, hogy az ügyben csak a polgári bíróság döntését tartják relevánsnak és a Budapesti Békéltető Testület eljáró tanácsa által megalapozottnak bizonyult fogyasztói igény esetén nem követik az ajánlásban foglaltakat.

A már említett szakvélemények kapcsán megállapítható, hogy azok gyakran *csak tényszerű megállapításokat tartalmaznak a cipő állapotára vonatkozóan*, illetve csupán azt, miszerint *a vásárló kifogását alaptalannak tartják*, ugyanakkor emellet nem vonultatnak fel semmilyen racionális érvet. A Testület gyakorlata szerint e szakvélemények nem alkalmasak arra, hogy a kereskedő mentesüljön a Ptk. szerint őt terhelő szavatossági igény teljesítésének kötelezettsége alól. A fogyasztók emellet gyakran megkérdőjelezzik a szakvéleményt elkészítőnek a megbízó vállalkozással szembeni *függetlenségét és pártatlanságát* is.

A fogyasztók ismét sokszor jelzik kérelmükben, hogy az általuk márkásnak tartott és több tízezer forint ellenében megvásárolt cipők kapcsán nem tartják elfogadhatónak azt, hogy az hetekkel, esetleg már napokkal később *használatatlanná válik*.

A cipők mellett leggyakrabban **mobiltelefonokkal** kapcsolatos panasz képezi a kérelem tárgyát. Rendszerint ezen árucikkekre – bruttó vételáruk folytán, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet értelmében – egy éves kötelező jótállási idő vonatkozik a vásárlástól számítva. A Ptk. 248. § (1) bekezdése értelmében ez esetben csak akkor mentesül a forgalmazó a kijavítási, kicserélési, vételár-leszállítási, visszatérítési igény teljesítésének kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A fogyasztók ennek kapcsán azért keresik meg a Budapesti Békéltető Testületet, mivel a meghibásodott mobilkészüléket egyes kereskedők *nem hajlandók kicserélni* még akkor sem, ha az már több alkalommal került kijavításra - sikertelenül. A jótállási kötelezettség keretében bizonyítási eszközként az eljáró tanácsokhoz benyújtott szakvélemények több esetben a már lábbelikkal összefüggésben taglalt hiányosságban szenvedtek.

Mindezekon kívül gyakorinak bizonyulnak a **bútorokkal** kapcsolatos fogyasztói beadványok is, amelyek szerint az árucikkek eleve *rossz méretben, esetleg nem a kiválasztott színben*, illetve más, nem a szerződésben meghatározásra került tulajdonságokkal kerülnek leszállításra. A bútorokkal összefüggő kérelmek további jellemzője, hogy a fogyasztó hibás teljesítés miatt érvényesít jótállási igényt az adásvétel után, mivel a használat során a bútor meghibásodik. Az árucikkek pedig az esetek többségében a jótállás keretében történő *kijavítást követően sem találkoznak a kérelmek szerint az elvárt tulajdonságokkal* és emiatt fordulnak a fogyasztók a Budapesti Békéltető Testülethez a fogyasztói jogvita megoldása érdekében.

A cipőkön, mobiltelefonokon és bútoron kívül emellett **rendkívül szerteágazó azon tárgyak köre**, amelyek minőségét a fogyasztók sérelmezték. Így megtalálható közöttük a babakocsi, antenna, bőrrönd, ágynemű, GPS-készülék, víztisztító berendezés, gépjárműalkatrész, kazán, viceszterek és egyéb számítástechnikai eszközök, de ugyanúgy a Budapesti Békéltető Testületnél léptek fel a fogyasztók jogaik érvényesítése iránt többek közt hibás szaunával, órával, nyomtatópatronokkal, tablet készülékkel, továbbá szén-monoxid jelző berendezéssel összefüggésben is.

I.2. Speciális értékesítési formák

1. A kereskedelmi ügyletek speciális formájának minősülnek az úgynevezett **üzleten kívül között szerződések**, hétköznapi néven termékbemutatók. Az üzleten kívül fogyasztóval között szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet (Korm.rendelet) értelmében azok a termék értékesítésére vagy szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések tartoznak e körbe, 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.

A Budapesti Békéltető Testülethez beérkező, termékbemutatókkal kapcsolatos kérelmekből kirajzolódnak azok a gyakori problémák, amelyek miatt a fogyasztók a Testület segítségét kérik. A beadványok legtöbbször az *időskorú, nyugdíjas fogyasztóktól érkezik*, a tapasztalatok szerint – életkorukból, egészségi állapotukból fakadóan – az átlagosnál könnyebben

befolyásolhatóak, hiszékenyebbek, és nem is a szükséges körültekintéssel, odafigyeléssel járnak el a szerződéskötések kapcsán.

A kérelmekben a fogyasztók arról számolnak be, hogy a termékbemutatók szervezésével foglalkozó cégek ingyenes orvosi vizsgálat, garantált ajándék, nyeremény stb. ígéretével, szórólapokkal, meghívókkal elhívják egy olyan rendezvényre, amellyel a valódi cél az, hogy bizonyos termékeket eladjanak részükre. Az *eredetileg vásárolni nem is szándékozó fogyasztók* azt is kifogásolják, hogy a vállalkozások alkalmazottai a rendezvényen erős rábeszéléssel, pszichikai nyomással, jelentős árkedvezmények ígéretével ösztönzik őket a vásárlásra – így annak ellenére kerül sor a szerződéskötésre, hogy az a kérelmezőnek nem is állt szándékában. A beadványokból az is kirajzolódik, hogy a hatalmasnak mondott, kizárólag az adott konkrét rendezvény keretében igénybe vehető árkedvezmény ellenére az ilyen termékek vételára a valós forgalmi értéknek a többszöröse. Az is visszatérő elem a kérelmekben, miszerint a vásárlás során *nem kaptak lehetőséget az írásbeli szerződés aláírás előtti elolvasására*, vagy épp nem tartották fontosnak a szerződés áttanulmányozását, illetve az általuk aláírt szerződésből nem kaptak írásos példányt. Többben pedig azt említették, hogy az aláírt papír ellentétes tartalmú azzal a szóbeli tájékoztatással, amit az adásvétel során a vállalkozástól kaptak.

A már említett Korm. rendelet értelmében üzleten kívül kötött szerződések esetén a termék kézhezvételének (szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződéskötés) napjától számított nyolc munkanap elteltéig indokolás nélküli elállási jog illeti meg a fogyasztót, amelyről a vállalkozás legkésőbb a szerződés megkötésekor köteles írásban tájékoztatást adni. A viták forrása gyakran az, hogy a fogyasztó hiába él az indokolás nélküli elállási jogával, azt csak telefonon, vagy egyéb, *nem igazolható módon teszi meg*, emiatt pedig a vállalkozások az elállását nem veszik figyelembe.

Végül, de nem utolsósorban több fogyasztó is utalt rá kérelmében, hogy a szerződésben automatikusan a *vállalkozás üzletét, telephelyét jelölte meg a kereskedő a szerződéskötés helyszínéként úgy, hogy az aláírásra ténylegesen nem is ott került sor*. Az ilyen termékértékesítésekre nem terjed ki a Korm. rendelet hatálya, azaz ezekben az esetekben a fogyasztók nem gyakorolhatják a nyolc munkanapos indokolás nélküli elállási jogot.

2. Szintén a speciális értékesítési formák közé tartoznak az **úgynevezett távollevők között kötött ügyletek**, a 17/1999. (II.5.) Korm. rendelet szerint azon szerződések tartoznak e körbe, amelyeket fogyasztó és vállalkozás köt egymással termék, illetve szolgáltatás értékesítésére irányuló, a vállalkozás által működtetett távértékesítési rendszer keretében oly módon, hogy a szerződés megkötése érdekében a vállalkozás kizárólag távközlő eszközt alkalmaz.

A Budapesti Békéltető Testülethez beérkező, kapcsolódó fogyasztói megkeresések rendszerint ismét az e speciális kereskedési forma esetében gyakorolható indokolás nélküli elállási jog érvényesítésével függnek össze.

A fogyasztókat ezen jog a termék átvételétől számított nyolc munkanapon belül illeti meg – egyes cégek ennek gyakorlását arra hivatkozással utasítják el, hogy csupán az adott termék megrendelése történt interneten keresztül, és az *átvételre már személyesen a vállalkozás üzletében került sor*.

Több fogyasztó pedig azt sérelmezte, hogy az eredeti csomagolást kibontva tudott csak meggyőződni arról, miszerint a neki valóban kellő termék került-e leszállításra, azonban ez

esetben a kereskedő arra hivatkozott, hogy az *eredeti, sértetlen csomagolás megléte esetén tudja csak visszavenni a terméket*.

Gyakran képezi kifogás tárgyát az is, hogy a vállalkozás nem tudja szállítani a megrendelt terméket esetleg készlethiány vagy más ok miatt a szerződésben meghatározásra került határidőben úgy, hogy a fogyasztó közben már átutalt a termék vételára kapcsán előleget vagy annak teljes összegét. Ugyanakkor a Korm. rendelet szerint haladéktanul, de legkésőbb harminc napon belül vissza kell utalni a kifizetett összeget, ha a kereskedő nem tudja teljesíteni a megrendelést – *több alkalommal ez azonban elmaradt* és a fogyasztó a Budapesti Békéltető Testülethez fordult jogai érvényesítéséért.

II. Egyéb szolgáltatások

II.1. Légi szállítás, utasjogok

A **légi utas jogok** kapcsán benyújtásra került kérelmek szerint a fogyasztók a legtöbb esetben azért indítottak békéltető testületi eljárást, mivel járatuk késett, azonban kártalanítást nem kaptak a légi fuvarozó vállalkozástól. 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 Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete szerint ugyanis kártalanítás csupán járat törlés esetén illeti meg az utasokat. A vállalkozások pedig rendszerint arra hivatkoznak a Budapesti Békéltető Testület előtt, hogy a fogyasztói jogvitával érintett ügyben *nem került sor járat törlésre, hanem csupán járat késésről* volt szó. Emiatt pedig nem tartják megalapozottnak a fogyasztók igényét.

Ugyanakkor az Európai Bíróság 2012. október 23-án meghozott ítélete szerint a 261/2004 EK európai parlamenti és tanácsi rendeletben meghatározott kártalanításhoz való jog a késedelemmel érintett légi járatok utasait is megilleti abban az esetben, ha a végső célállomásukat az eredeti, menetrend szerinti érkezési időponthoz képest három, vagy annál több óras késéssel éri el. Az ítélet indokolása értelmében tehát a késéssel közlekedő járatok és a törölt járatok utasait a kártalanításhoz való jog szempontjából hasonlóan kell tekinteni akkor, ha a késés mértéke eléri az előbbieken említett három órát.

Az utaspanaszok tárgya a fentiekén kívül az EK rendeletben meghatározásra került ellátási kötelezettség teljesítésének elmulasztása, amikor is a *légifuvarozó nem ajánl fel díjmentes étkezést, frissítőt a késést szenvedő vagy törölt járat utasainak*. Jellemzőek mindezek mellett a *légipoggyász elvesztése* vagy annak az utazás során bekövetkezett sérülése miatti fogyasztói kifogások is.

II.2. Szárazföldi és vízi közlekedés, úthasználat

A tárgyalt témakörbe többek közt azon ügyek tartoznak, amelyek úthasználattal, azaz a **díjköteles utak igénybevételével** és a díjfizetési kötelezettség mellett történő parkolással kapcsolatosak.

A díjköteles utak használata ellenértékét képező díjfizetés elmulasztása miatt pótdíjazásra került fogyasztók kérelmei többnyire azzal kapcsolatosak, hogy a kapott fizetési felszólítás a *az eredeti pótdíj összegének* meg nem fizetése miatt már annak *többszörösére vonatkozik*. Némely esetben előfordult, hogy a fogyasztónak nem volt tudomása arról, hogy díjfizetési

kötelezettség terhelte volna, illetve gyakran a pótdíj összegének méltányosságból történő eltörlésére irányult az igény.

A **parkolási ügyek** kapcsán általában az okozza a fogyasztók és a parkolási cégek közötti jogvitát, hogy a fogyasztó *hiába vált jegyet a hozzá legközelebb eső parkolóautomatából, mégis pótdíjazásra kerül* amiatt, hogy az automata eltérő díjövezetre vonatkozik, mint ahol parkolt. Többször előfordult emellett az is fővárosi parkolás esetén, hogy a fogyasztó szélvédőjén felejtette egy korábbi parkolási esemény kapcsán parkolójegyét és hiába váltott a parkolási eseményt követő öt percen belül érvényes jegyet, mégis vele szemben pótdíj alkalmazására került sor arra való hivatkozással, hogy korábbi parkolójegye lejárt – azaz bizonyos parkolási cégek ezt az esetet *egyetlen várakozási eseménynek tekintik és pótdíjat alkalmaznak*.

A **közösségi közlekedéssel** kapcsolatos ügyek körébe tartozó vasúti személyszállítási szolgáltatásokkal kapcsolatban rendszerint *a szerelvény késése* miatt fordultak az utasok a Budapesti Békéltető Testülethez, mivel kártérítésre vonatkozó igényük elutasításra került a vállalkozás által. Az autóbuszos személyszállító vállalkozások esetében pedig ugyanígy a *járatok késése* miatt kerültek kérelmek benyújtásra.

II. 3. Távközlési szolgáltatások

Az egyéb szolgáltatás ügýtípusban jelentős a **távközlési szolgáltatások** kapcsán benyújtott kérelmek aránya, ezek legtöbbje *díjhátralékkal, díjfizetéssel* függ össze, de többször előfordult, hogy a fogyasztónak *díjcsomagváltás*, illetve a *díjemelés* miatt támadt vitás ügye a vállalkozással.

Továbbra is jellemző, hogy az előfizető amiatt kéri a Budapesti Békéltető Testület segítségét, mivel megrendelte az adott hírközlési szolgáltatást, azonban a szolgáltató ígérete ellenére azt *mégsem építette ki határidőben*, illetve annak teljesítésére csak a szerződésben meghatározásra került feltételektől eltérően képes.

Ugyancsak tipikus az az eset, amikor a fogyasztó *akaratlanul veszi igénybe az emelt díjas szolgáltatást* és közvetlenül a távközlési vállalkozáshoz fordul számlakorrekció miatt, azonban igénye elutasításra kerül. Az elektronikus hírközlési szolgáltatók rendszerint arra hivatkoznak, hogy az emelt díjas tartalomnak ők csak közvetítői és a fogyasztó számára később elérhetetlennek bizonyuló tartalomszolgáltatóhoz irányítják tovább a reklamálót.

II. 4. További különféle szolgáltatások

Az előző pontokban felsoroltakon kívül azoktól eltérő jellegű szolgáltatások miatt is fordultak a fogyasztók a Budapesti Békéltető Testülethez.

Több alkalommal azért nyújtottak be kérelmet, mert kedvezményes szolgáltatásra jogosító **kupont vásároltak** meg, azonban később azt *nem tudták felhasználni, illetve beváltani* a megjelölt helyen. A beadványokból kiderül, hogy a vállalkozások elutasították a kárigényeket, mivel az általános szerződési feltételekben felelősségüket a kedvezményes szolgáltatásért eleve kizárták vagy korlátozták.

Ezekben az esetekben hiába áll a fogyasztó szerződéses kapcsolatban a kuponos céggel, amikor az igénybe venni kívánt valódi szolgáltatást részére már a harmadik fél, azaz a másik

vállalkozás nyújtja. A beadványok szerint, ha a panaszos magához a kedvezményes árú szolgáltatást nyújtó vállalkozáshoz fordul igényével, úgy utóbbi rendszerint a szerződéses kapcsolat hiányára hivatkozik, azt elutasítja. Mindezek miatt a fogyasztók annak kapcsán is **bizonytalanok**, hogy mely kereskedőhöz forduljanak panaszukkal.

Mindemellett megtalálhatóak például a **felnyitóképzési szerződésekkel**, azaz az oktatás minőségével kapcsolatos kérelmek is: a fogyasztók ezekkel összefüggésben rendszerint a tanfolyamok *lebonyolításának módjával elégedetlenek*, illetve előfordult olyan eset is, miszerint az el sem indult, és a fogyasztó *mégsem kapta vissza a befizetett tandíjat*.

Ezen kívül továbbra is problémás az **üdülési jogra** vonatkozóan megkötött szerződések esete. Többször megtörtént ugyanis az, hogy a fogyasztóktól a szállás időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre vonatkozó szerződésekről, valamint a tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenységről szóló 141/2011. (VII. 21.) Korm. rendeletben meghatározásra került *előlegfizetési tilalom ellenére fogadtak el pénzüsszeget*, még a tizennégy napos indoklás nélküli elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő letelte előtt. Itt is megfigyelhető továbbá az, hogy *nem teljesen tisztázott a fogyasztók előtt, voltaképp kivel is szerződnek*: sokszor eltér egymástól a szolgáltatás nyújtója, és az, akinek részére befizetést teljesítenek.

A **javító-karbantartó szolgáltatások** esetében kivétel nélkül a szolgáltatás *hibás teljesítése miatt* nyújtottak be kérelmet a fogyasztók, amelyek között megtalálható volt többek közt a kérelem tárgya szerint a gépjármű-, a hűtőgép-, gázkészülék javítás is. Végül, de nem utolsósorban találni példát arra, hogy különböző szépség-egészségipari szolgáltatások kapcsán (fodrászat-kozmetika, fogászati kezelés) kérték a Budapesti Békéltető Testület segítségét, de ugyanígy ruhatisztítással kapcsolatosan is benyújtásra került fogyasztói kérelem.

III. Közüemi szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek

A különböző **közüemi szolgáltatásokkal** kapcsolatos kifogások tárgya rendszerint a szolgáltató *számlázásával, illetve díjkövetelésével* függ össze. Gyakori, hogy a ki nem egyenlített tartozásokat a vállalkozás követeléskezelőre engedményezi, és a fogyasztótól már ez utóbbi követeli az összeget – immár saját költségeivel növelten. Ez esetben a fogyasztó nincsen tisztában azal, hogy kifogásait az engedményes vállalkozással szemben érvényesítheti.

A havonta díktálás útján mérőállást közlő fogyasztók esetében pedig többször az okoz problémát, hogy *elmulasztják bediktálni mérőóra állásukat*, amely miatt a számla becslés útján kerül kiállításra, ennek összegét a kérelmező utóbb jogtalanul tartja.

A fenti esetek nem csupán a Budapesti Békéltető Testület eljárása által érintett villamos energia- és a gázszolgáltatók, hanem a víziközmű-szolgáltatók kapcsán is jellemzőek. Az utóbbiak esetében többször fordult elő a mérőóra meghibásodása, amely miatt a vonatkozó jogszabályok értelmében becsült fogyasztás alapján került a számla kiállításra, a fogyasztó pedig ennek összegét vitatta. Gyakori továbbá az a jelenség, amikor társasházak, illetve lakásszövetkezetek tagjai kezdeményeznek eljárást, mivel vitatják a lakásukban mért, elfogyasztott hő mennyiségét.

IV. Pénzügyi-biztosítási szolgáltatások

A **pénzügyi-biztosítású tárgyú jogviták** elbírálására a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület rendelkezik kizárólagos hatáskörrel, ennek ellenére nagy számban még mindig a Budapesti Békéltető Testülethez nyújtották be a fogyasztók többek közt a hitelintézetekkel, biztosítókkal kapcsolatban fennálló vitájuk rendezésére kérelmüket. Mindegyik beadvány áttételre került ez esetben a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumhoz.

Meg kell azonban jegyezni, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a fogyasztói csoportokkal kapcsolatos fogyasztói jogvitában mégsem jogosult eljárni, annak ellenére, hogy az Fgytv. 2.§ i, pontja értelmében a csoport célja a tagjai pénzének összegyűjtése, a fogyasztói csoportot szervező vállalkozás tehát a fogyasztóktól *pénzt szed be és azt kezeli*.¹

Azaz az említett ügyek egyértelműen **pénzügyi tárgyúnak minősülnek** és esetükben a fővárosi- és a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek rendelkeznek hatáskörrel eljárni az Fgytv. 18. § (1) bekezdése szerint.

A Budapesti Békéltető Testület előtt lévő, fogyasztói csoportokkal kapcsolatos kérelmekben a panaszosok továbbra is hasonló problémákról számolnak be, mint korábban: a csoportokat szervező vállalkozások *szóban készpénzt-hitelt ígérnek* a fogyasztó részére, aki a szerződés átolvasása nélkül, a gyors pénzhez jutás eredményében a szerződést aláírja. Gyakran sor kerül előtörlesztésre is, azaz még a fogyasztó fizet be ilyenkor előre általa törlesztő-részletnek gondoltan több tízezer forintot, illetve akár százezer forintos összegű ún. regisztrációs díjat. Ez után pedig csak később szembesül azzal, hogy *se a befizetett pénzt nem kapja vissza, emellett nem kapja meg a felvenni kívánt hitelt sem*.

V. Utazási szerződések

Az **utazási szerződések** kapcsán a legtöbb fogyasztói kifogás az utazási vállalkozás *hibás teljesítésével* kapcsolatos. A kérelem tárgya így azzal függ össze, hogy a prospektusokban, a vállalkozás internetes honlapján vagy programfüzetében *ígért szolgáltatás nem található az út során tapasztalt komfortfokozattal*. Jellemzően a programok elmaradnak, illetve csak részben kerülnek teljesítésre, illetve többször a szálláshely, valamint az étkezés minősége miatt fordulnak a fogyasztók a Budapesti Békéltető Testülethez. Néhány alkalommal pedig az utasok azért éltek kifogással, mivel az utazásszervező *megemelte az előzetesen egyeztetett részvételi díjat*.

VI. Építőipar

Az **építőipari szolgáltatásokkal** kapcsolatos ügyek javarészt a nyílászárókkal, illetve felújítási munkálatokkal, azok hibás elvégzésével függ össze: így például az ablakot-ajtót *rossz méretben, nem a szerződésnek megfelelően* gyártják le. A jogvitával érintett vállalkozások létéről és az általuk nyújtott szolgáltatásokról a fogyasztók jellemzően

¹ „Fgytv. 2. § i) fogyasztói csoport: 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.”.

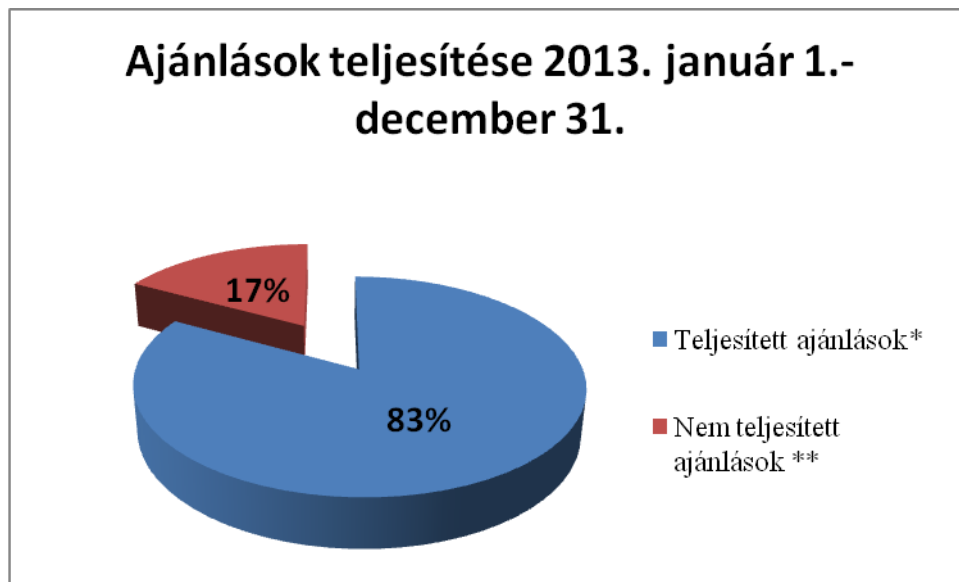
különböző szórólapok útján nyernek tudomást, amelyen csak egy telefonszám található. A szerződéskötés rendre a fogyasztó lakásán történik, gyakran foglaló-előleg is átadásra kerül a dokumentum aláírásával egyidejűleg. A kereskedő pedig ezt követően *eltűnik, utolérhetetlenné válik* a fogyasztó számára.

A fogyasztói jogérvényesítés ekkor meglehetősen elnehezül: szinte valamennyi esetben elmarad a számla, nyugta átadása a befizetett összegről, így ennek hiányában a panaszos csupán egy telefonos elérhetőséggel és egy névvel rendelkezik, és mit sem tud a kereskedő székhelyéről, telephelyéről, amely ugyanakkor szükséges lenne a Budapesti Békéltető Testület eljárásának megindításához.

III. A vállalkozói magatartás a Testület előtti eljárások során

A Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai szerint a fogyasztói jogviták megoldásának sikeressége szempontjából kiemelkedő fontossággal bír a vállalkozások magatartása. Döntően befolyásolja ugyanis az adott ügy kimenetelét az, hogy mennyire működnek együtt az egyes kereskedők a Testülettel, megjelennek-e a személyes meghallgatáson avagy küldenek-e az ügyben válasziratot. Már szó volt arról, hogy az Fgytv. 18. § (1) bekezdése szerint elsődleges célunk a fogyasztói jogvitában az egyezség létrehozatala: erre akkor van mód a legnagyobb eséllyel, ha létrejön a felek kommunikációja.

A fentiek kapcsán lényeges adat, hogy 2013-ban a vállalkozások több mint 80 %-a teljesítette a Budapesti Békéltető Testület ajánlását, annak ellenére, hogy az Fgytv. 32. § b, pontja szerint számukra az ajánlás teljesítése nem kötelező.



**fogyasztói visszajelzések alapján teljesítettek*

*** nem teljesített: fogyasztói visszajelzések alapján*

A teljesített ajánlások száma 2013-ban 620: ennek kapcsán megjegyezzük, hogy az Fgytv. 31. § (5) bekezdése szerint a fogyasztó köteles az ajánlásban foglaltak teljesítésének elmaradásáról értesíteni a békéltető testületet. Vélelem szól tehát amellett, hogy azokban az esetekben, ahol a fogyasztó nem élt ilyen visszajelzéssel, úgy az ajánlást az adott vállalkozás teljesítette. (Érdemes megjegyezni, hogy 2012-ben a teljesített ajánlások száma 510 volt.)

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 összesen 129, ezek listája a következő internetes linken érhető el: <http://www.bekeltet.bkik.hu/ajanlasok>. 2012-ben a vállalkozások összesen

142 esetben nem teljesítették a Testület ajánlását, azaz 2013-ra ez a szám – habár kismértékben, de – csökkent.

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 2013-ban a fentiek alapján összesen 241 vállalkozás említett adatait hozta nyilvánosságra internetes honlapján, amelyek elérhetőek az alábbi címen: <http://www.bekeltet.bkik.hu/17-Vallalkozasoknak>. Ugyanez a szám 2012-ben még 26 volt, 2013-ban tehát jelentősen megnőtt a nem együttműködő vállalkozások aránya.

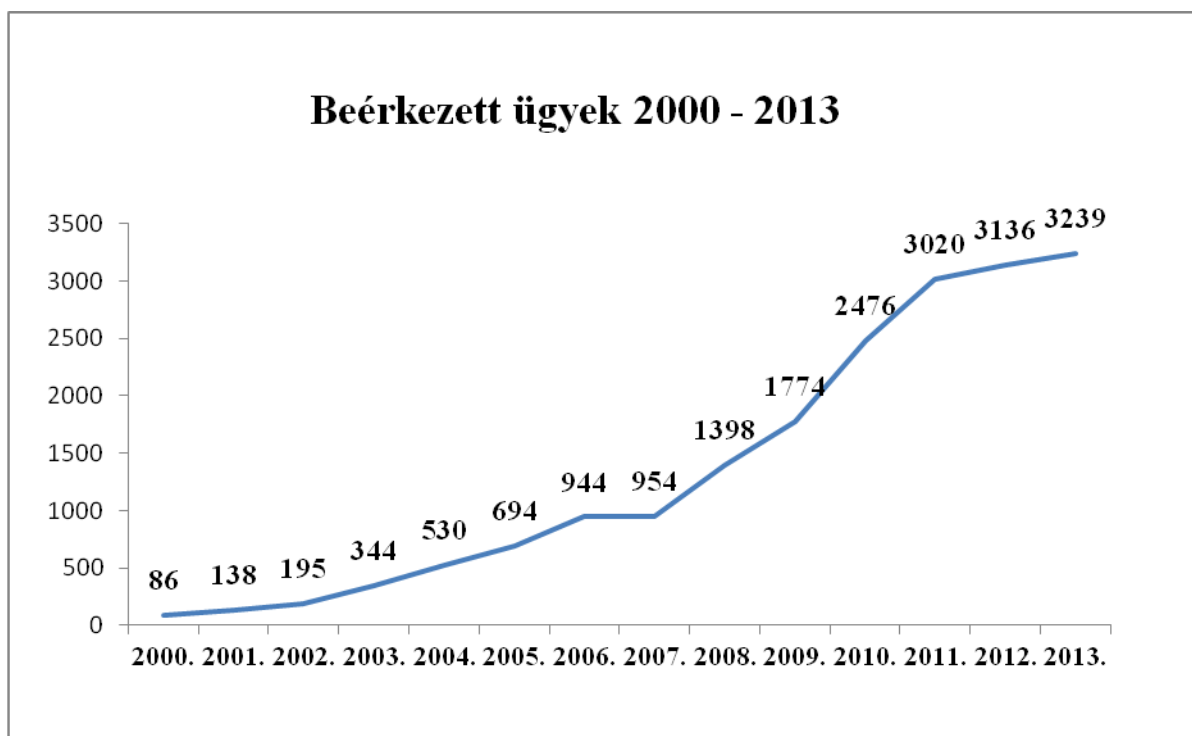
Rendkívül fontosnak tartjuk ugyanakkor azt is, hogy a fogyasztók ne csupán az ún. „feketelista” által tartalmazott vállalkozásokról tájékozódhassanak, hanem hogy a Testülettel együttműködő, ajánlásait teljesítő kereskedőkről-cégekről is tájékoztatást nyerjenek. Épp ezért került bevezetésre már 2011-ben az úgynevezett **pozitív lista**, amely az előbbieknél megfelelően azon vállalkozások felsorolását tartalmazza, amelyek megfelelnek az említett feltételeknek. E listára 2013-ban 84 (2012-ben pedig 75) vállalkozás kerülhetett fel, és az alábbi internetes linken tekinthetőek meg: <http://www.bekeltet.bkik.hu/17-Vallalkozasoknak>. A kellő fogyasztói tudatosság érdekében a visszajelzés alapján teljesített ajánlásokat szintén nyilvánosságra hozzuk, ezek itt 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.

IV. A Budapesti Békéltető Testület 2013. évi tevékenysége számokban

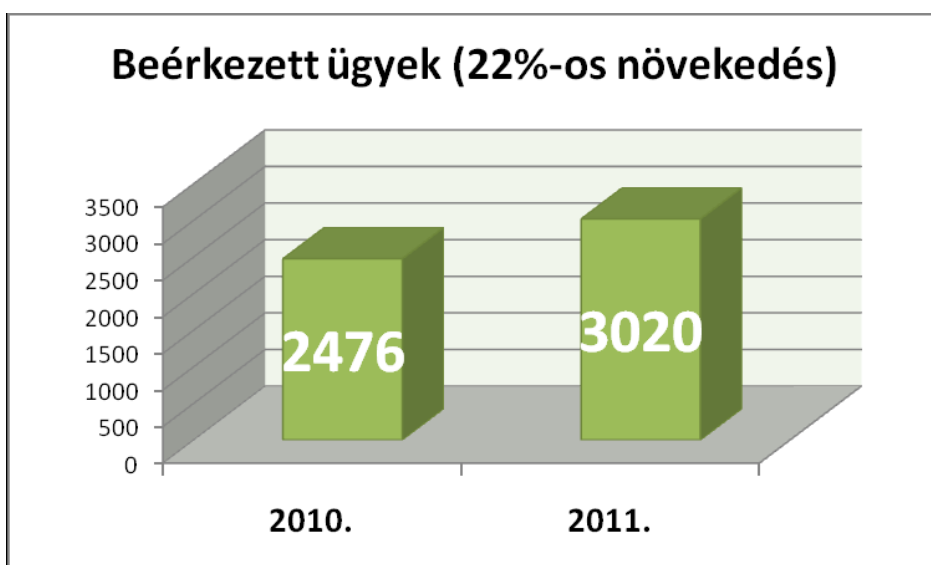
Legelőször szólnunk kell a Budapesti Békéltető Testülethez 2013-ban beérkezett ügyek számáról: ez összesen 3239 vitás ügyet jelent. A 2012-es évből 191 ügy áthozatalra került, míg 2014-re fennmaradóan még 261 ügy vár elbírálásra:



A következő táblázatból kiderül, hogy az elmúlt évekhez hasonlóan 2013-ban 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.



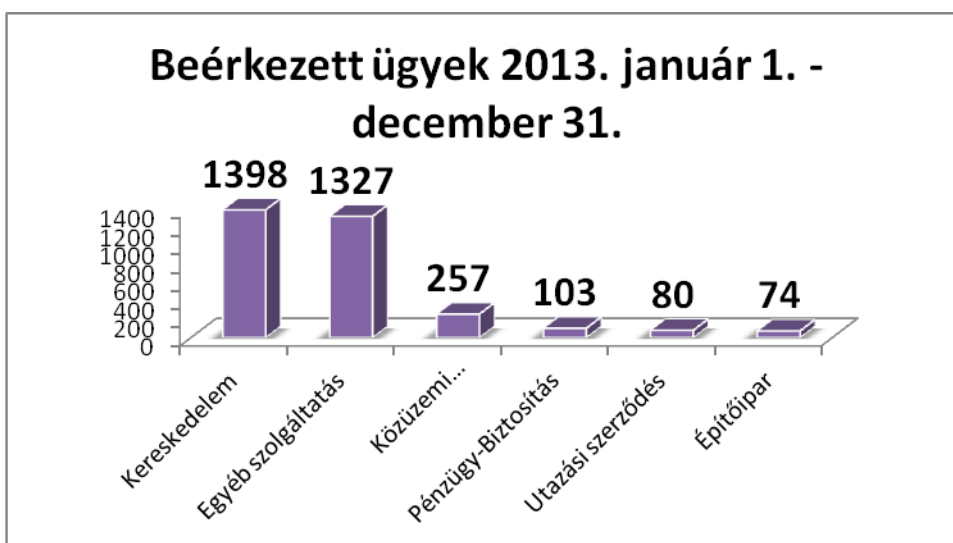
Ha csupán a 2012-es és a 2013-as évben beérkezett ügyeket vesszük alapul, úgy azok száma 3,3 %-os növekedést mutat. Figyelembe véve a 2011-2012-es adatokat (2012-ben az ügyszámnövekedés 3,8 %-os volt a 2011. évhez képest) kijelenthető, hogy az **átlagosan 3 %-os növekedési arány megmaradt**. Meg kell jegyezni azonban: ez rendkívül alacsony figyelembe véve, hogy például 2011-ben a 2010-es évhez képest még 22 %-os ügyszámnövekedés volt tapasztalható. A korábbi évek ügyszám növekedési aránya (20-25%) tehát jelentősen csökkent mind 2012-ben és 2013-ban is. Jól példázzák az előző megállapításokat a következő táblázatok.



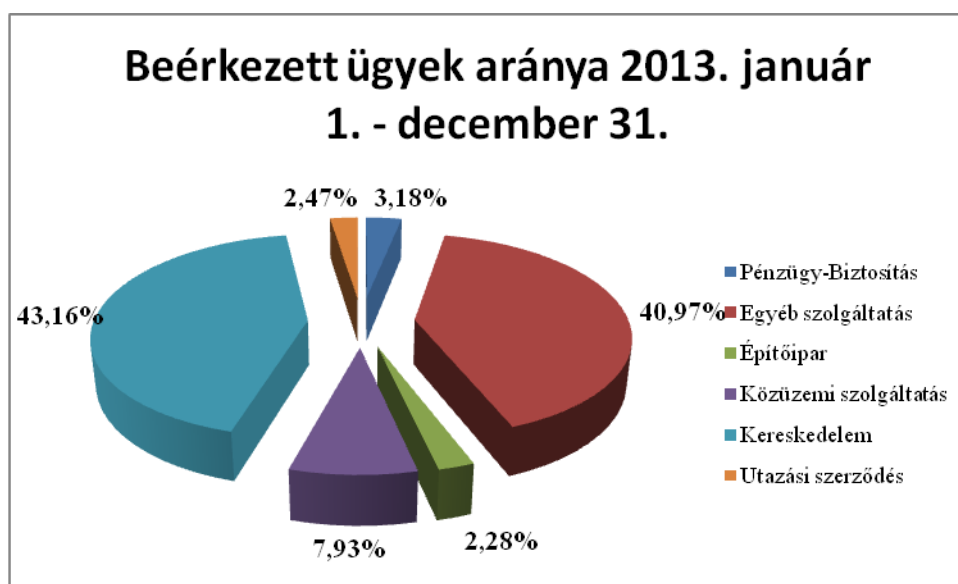
A dinamikus növekedési arány csökkenésének egyszerű oka van: még 2011. július elsején felállításra került a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (most már a Magyar Nemzeti Bank) mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület, ez pedig **kizárólagos hatáskörrel** rendelkezik a pénzügyi-biztosítási tárgyú fogyasztói jogviták elbírálására. A mindig is nagy ügyszámmal rendelkező pénzügyi-biztosítási tárgyú ügytípus tehát két és fél évvel ezelőtt

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 2013-ban. Ebből kiderül, hogy a 2012-es évvel ellentétben az egyéb szolgáltatások immár csak a második helyen (1327 db.) szerepelnek, mivel **legnagyobb számban (1398 db.) a kereskedelem tárgykörében** érkeztek ügyek a Budapesti Békéltető Testülethez. Ez nem meglepő adat, 2012-ben ugyanis a MALÉV Zrt. működésének váratlan leállása miatt négyszázat meghaladó számban érkeztek be fogyasztói kérelmek és ez utóbbi légi szállítással kapcsolatos viták az egyéb szolgáltatás ügycsoportba tartoztak, ezért is szerepelt még ezen tárgykör az első helyen korábban.



Százalékokban számítva ez azt jelenti, hogy a 2013-ban beérkezett összes ügyek közel fele, egész pontosan 43,16 %-a tartozik a kereskedelem tárgykörbe, míg az egyéb szolgáltatás ügycsoport aránya az összeshez viszonyítva 40,97 %.

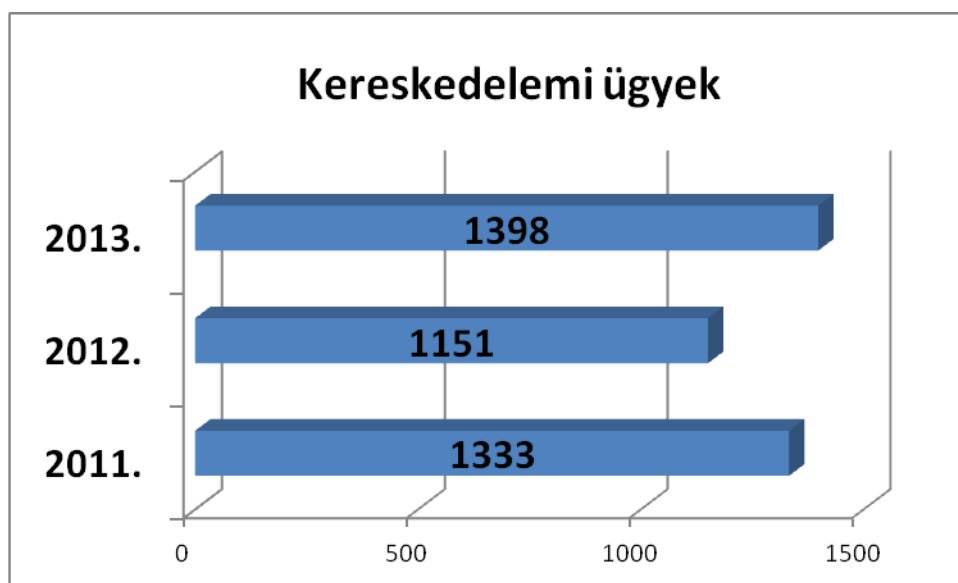


Végül, de nem utolsósorban a már korábban említett 3,3 %-os ügyszámnövekedés kapcsán újra utalunk arra, hogy a 2012-ben beérkezett **3136 ügyből 465 kérelem** a MALÉV Magyar Légi közlekedési Zrt. tevékenységének beszüntetése miatt került benyújtásra. 2013-ban azonban nem történt hasonló, előre nem látható esemény, amely a fogyasztók széles körét érintette volna: ennek ellenére nem csökkent az ügyszám, hanem épp ellenkezőleg, a dinamikus növekedés megmaradt.

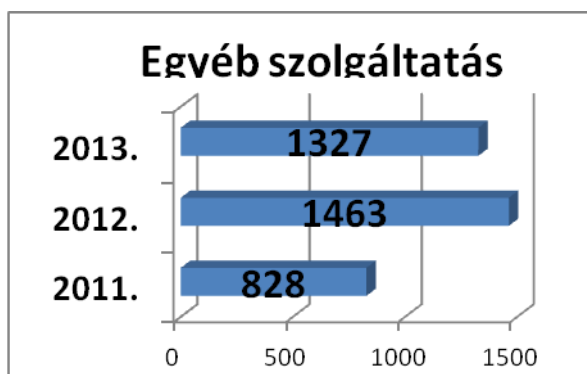
A beérkező ügyek konkrét tárgykör szerinti megoszlása az előző évekhez képest

Amennyiben megvizsgáljuk a Budapesti Békéltető Testülethez az elmúlt három év során beérkezett ügyeket a konkrét tárgykörük szerinti megoszlás alapján, úgy az alábbi következtetések vonhatóak le. 2013-ban a kereskedelmi ügyek száma körülbelül húsz százalékkal nőtt a 2012-es évhez képest, ugyanakkor az egyéb szolgáltatás tárgykörbe tartozó kérelmek száma csökkent. A közüzemi ügyek száma hozzávetőlegesen 23 %-kal növekedett, azonban a pénzügy-biztosítási tárgyú kérelmek mennyisége kevesebb lett. Az utazási ügyekkel kapcsolatos kifogások aránya szinte megegyezik a 2012. évi adatokkal, míg az építőiparral összefüggő kérelmek száma közel egyharmaddal csökkent. Az említett tendenciák jól láthatóak az alábbi táblázatokból, amelyekben a kellő mélységű összehasonlítás végett a 2011. évi adatok is feltüntetésre kerültek.

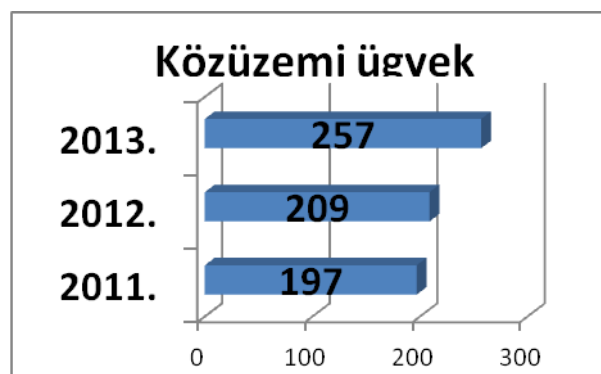
1. Kereskedelem



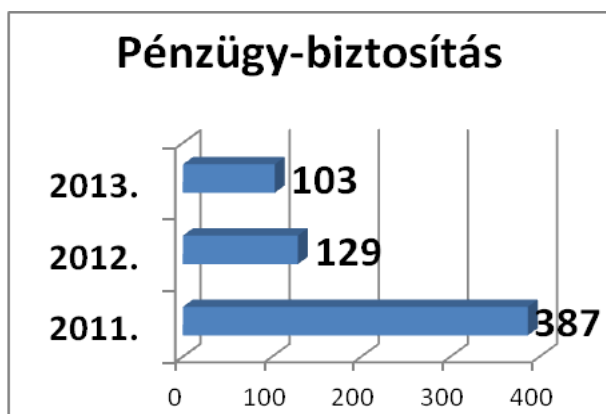
2. Egyéb szolgáltatás



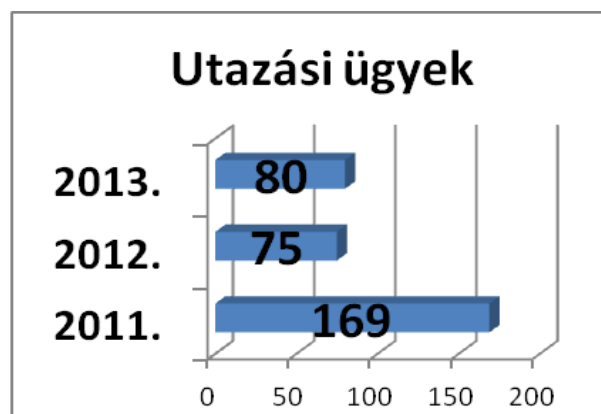
3. Közüemi ügyek



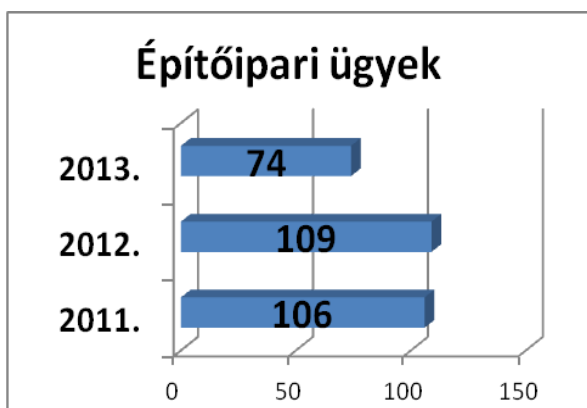
4. Pénzügy-biztosítás



5. Utazási ügyek



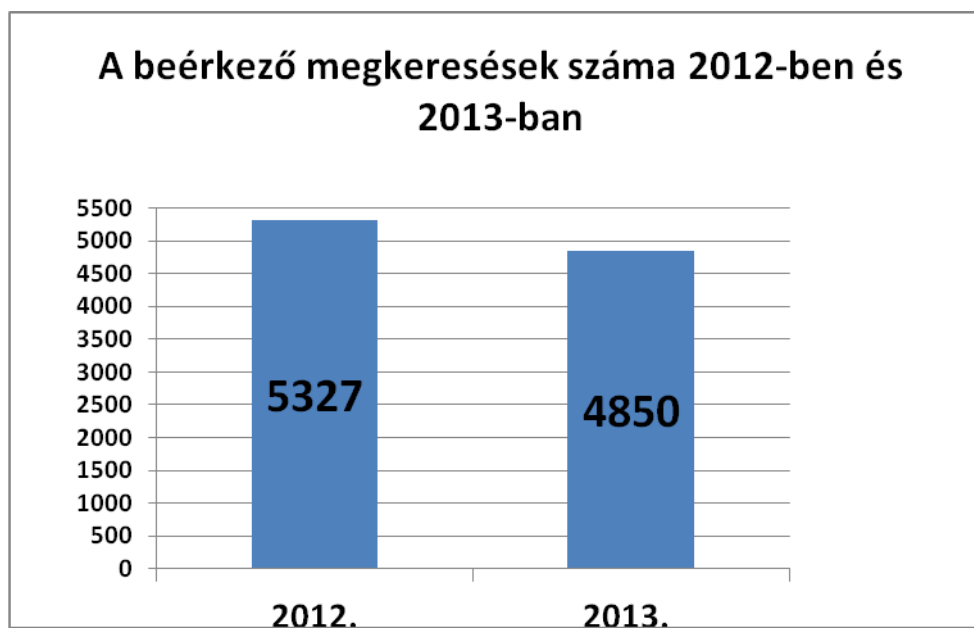
6. Építőipari ügyek



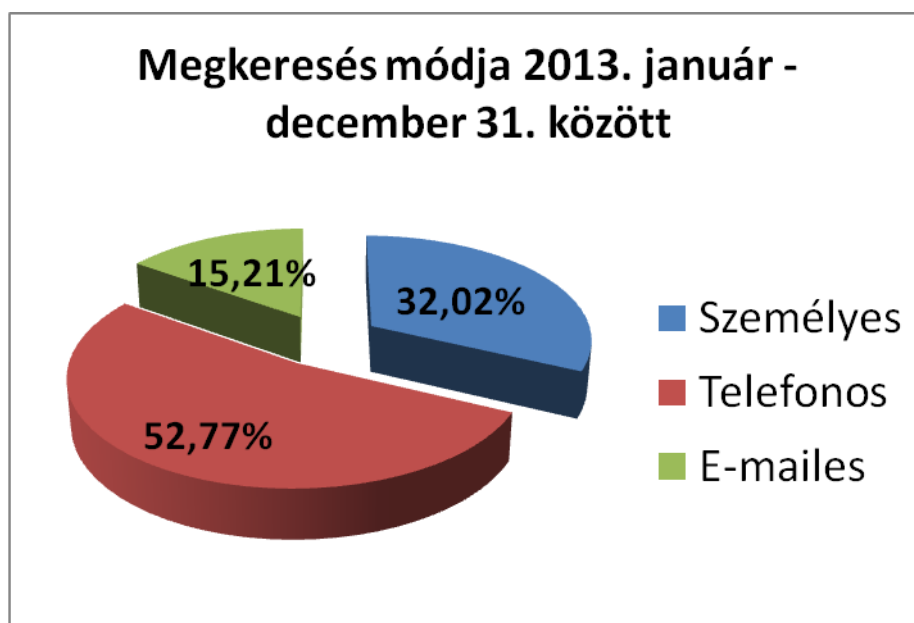
V. Tanácsadás a Budapesti Békéltető Testületnél

Az Fgytv. 2012. július 29-től hatályos módosításának köszönhetően a békéltető testületek már előzetesen is tanácsot adnak a fogyasztói jogokról, épp ezért külön részben tárgyaljuk tanácsadási tevékenységünket. A Budapesti Békéltető Testület már az említett dátum előtt sem utasította el a fogyasztók és vállalkozások tanácsadás kérésére irányuló és egyre erősödő igényét: már korábban **felvilágosítást nyújtott** a vonatkozó kérdések kapcsán az érdeklődőknek. A megkeresések zöme ugyanis a Testület eljárására, illetékességére, hatáskörére vonatkozó kérdések mellett az ügy érdemi részével kapcsolatos jogi és általános jellegű fogyasztóvédelmi tájékoztatás kérését is tartalmazott és tartalmaz rendszerint, épp ezért már 2011 óta végezzük tanácsadási tevékenységünket. Az említett törvénymódosítás óta, és 2013-ban is egyértelműen azt tapasztaltuk a fentiek szerint, hogy a fogyasztók és vállalkozások részéről igény mutatkozik arra, hogy egyedi ügyük kapcsán tanácsot kapjanak az őket megillető jogokról és élnek az Fgytv-ben biztosított lehetőséggel. Egyértelműen kijelenthető, hogy ez az elvárás mind mennyiségi, mind pedig minőségi szempontból fokozottan nő. Tanácsadási tevékenységünk részeként mind **személyesen, telefonon, illetve e-mailben** is biztosítottuk a Testülethez való fordulás lehetőségét 2013-ban: ennek eredményeként a jogszabályváltozás óta 2013. december 31-el bezárólag 7073 egyéni ügyben adtunk tanácsot, ebből a 2013-ra eső tanácsadások száma 4850. Ha összehasonlítjuk a 2012-ben és a 2013-ban beérkező megkeresések arányát, azt látjuk, hogy 2013-ban csökkent a tanácsot kérők száma (4850) a 2012. évhez (5327) képest hozzávetőlegesen 9 százalékkal. Érdekes azonban a számok mögé nézni.

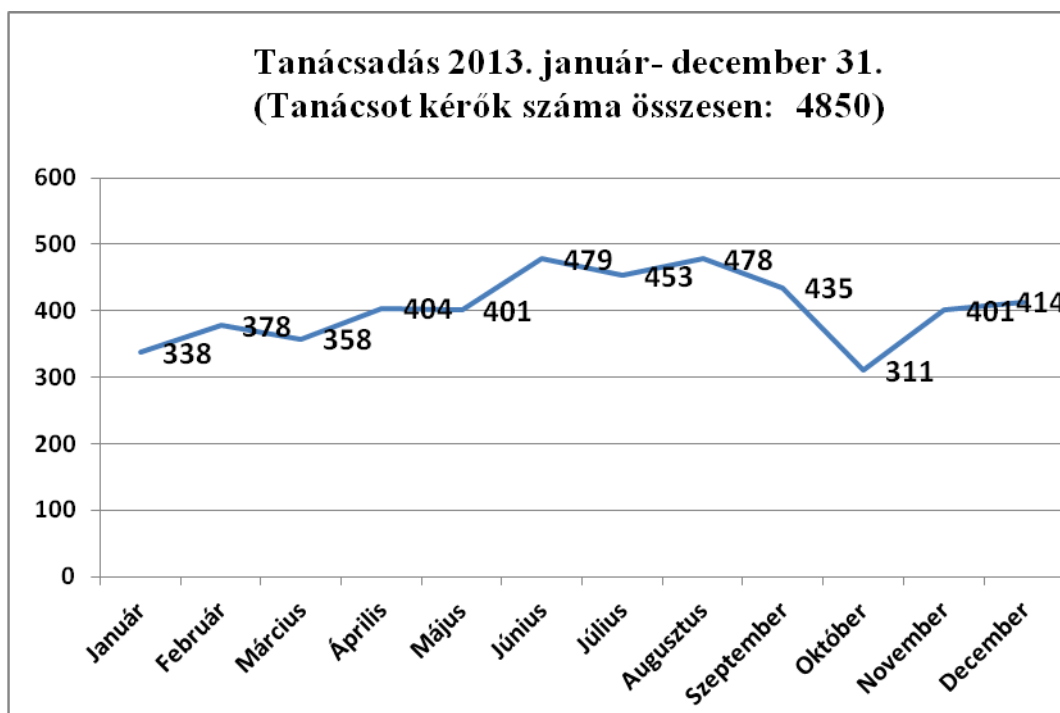
Korábban már említést tettünk a MALEV Zrt. esetéről és annak a Budapesti Békéltető Testület 2012. évi ügyszámára gyakorolt hatásáról: nincs ez másként a beérkező megkeresések száma kapcsán sem. Ugyanis 2012 februárjában a szokásos havi 300-400 megkeresés helyett összesen 856-an érdeklődtek jogaikról a Testületnél, azaz kétszer annyian, mint egy átlagos hónapban. 2013-ban ugyanakkor nem történt olyan váratlan esemény, amely miatt hirtelen ugrásszerűen megnőtt volna a tanácsot kérők száma. A fentiek fényében kijelenthető, hogy számszakilag hiába csökkent 2013-ban a megkeresések száma 2012-hez képest, a légi fuvarozó tevékenységével összefüggő tanácsadás kéréseket figyelembe nem véve az érdeklődések számának növekedését tapasztaljuk.



A megkeresés módját illetően 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:



Érdekes képet mutat a 2013. évi megkeresések **hónapok szerinti megoszlása**: jellemzően a nyári hónapokban, továbbá az Ünnepek közeledtével megnövekedett az érdeklődők száma, ugyanakkor 2013. október havában lecsökkent.



A Budapesti Békéltető Testület tanácsadással kapcsolatos tapasztalatai alapján kijelenthető: a folyamatosan érkező megkeresések kezelése nagy kihívással jár a Testület számára, azonban 2013-ban is a kellő eredményességgel láttuk el tanácsadási feladatainkat és tájékoztattuk jogaikról a fogyasztókat és vállalkozásokat **közel ötezer egyedi ügyben**. Visszajelzéseink pedig teljes mértékben pozitívak: az érdeklődők **örömmel nyugtázzák**, hogy vitás ügyük kapcsán gyors és ingyenes segítséget kapnak. Tapasztalataink szerint Testületünk mindezekkel nem csupán a bíróságokat tehermentesíti és vállal részt a fogyasztói viták feloldásában, hanem ugyanez hatványozottan igaz a fogyasztói tájékoztatást végző hatósági irodák, valamint a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek esetében is.

A tanácsadásra hozzánk érkezők ugyanis rendre arról számolnak be, hogy a kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőiségei, illetve a fogyasztóvédelmi civil szervezetek tagjai irányították őket hozzánk az ingyenes és érdemi tanácsadás lehetősége miatt. Jellemzően a fogyasztóvédelemmel összefüggően tesznek fel kérdéseket és érdeklődnek jogaikról, ugyanakkor ezen belül is nagy változatosságot mutat az a terület, amellyel kapcsolatosan információt kérnek. Legtöbb alkalommal a **szavatossággal-jótállással** függnek össze a kérdések, a speciális értékesítési formák (internetes vásárlás, üzleten kívüli értékesítés) kapcsán is számos megkeresés érkezik. Többen amiatt keresték fel Testületünket, mert vitatták az elektronikus hírközlési szolgáltató tarifaemelését, avagy számlázását jogtalanak tartották, gyakran pedig parkolási bírságra vonatkozóan kérték segítségünket. Előfordult, hogy a fogyasztó őrizetén, lakásán kívül elhelyezett villany mérőóra feltételezett megrongálása miatt tájékozódtak jogaik felől és a kötbér törlésének lehetőségéről.

Egyre gyakoribb ugyanakkor az is, hogy nem természetes személy fordul hozzánk tanácsért, így például kis- és középvállalkozások vezetői szintén felkeresnek bennünket. Ilyen volt például az az eset, amikor egy korlátozott felelősségű társaság képviselője kérte már előzetesen álláspontunkat abban, hogy több millió forintért megvásárolt és az eredeti szerződéstől eltérő tulajdonságokkal bíró gépjármű esetében a gyakorlat szerint mekkora mértékű árleszállításra tarthat igényt a kereskedővel szemben.

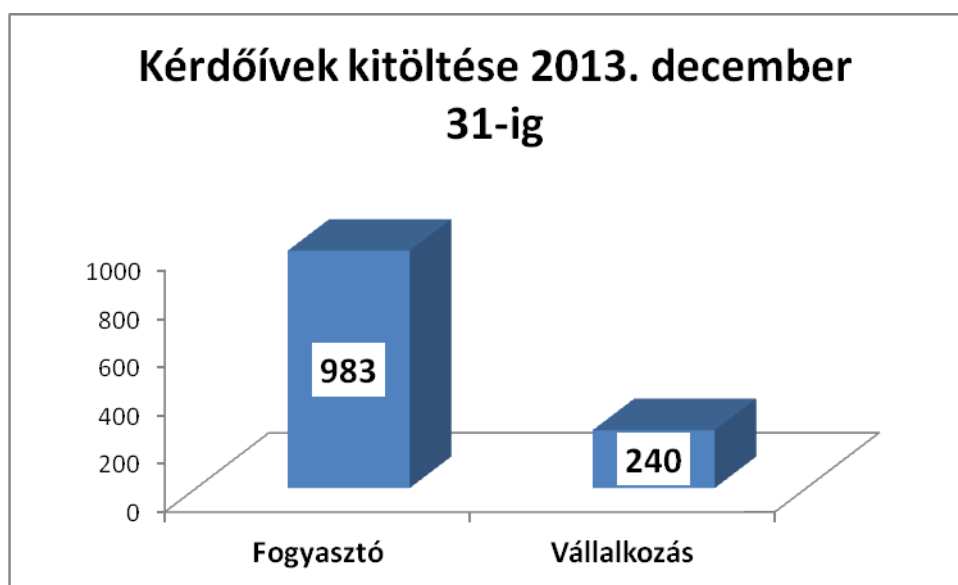
A már korábban említett **minőségi változás** kapcsán továbbra is az a tapasztalatunk, hogy nő az olyan megkeresések száma, amely meghaladja a hagyományos fogyasztóvédelmi tanácsadás kereteit. Így például már folyamatban lévő bírósági ügy kapcsán akadt, aki ügyvéd híján kért tanácsot, de találkoztunk olyan esettel is, amikor egy vállalkozás kért segítséget és előzetes véleményünket egy viszonteladói szerződés kapcsán. Ide tartozik ugyanígy az az eset, amikor egy társasházi lakó tudakozódott arról, hogyan lehet a közgyűlés határozatát utólagosan semmisnek nyilvánítani. Ugyanakkor szintén jellemzőek a mikro-, kis- és középvállalkozások azon irányú megkeresései, amelyekben a **Vásárlók könyvére, panaszfelvételre és -kezelésre vonatkozó fogyasztóvédelmi előírásokról** kérdeznek.

Végül megjegyezzük, hogy az Fgytv-ben meghatározásra kerülteknek megfelelően a Budapesti Békéltető Testület **nyomon követhető jegyzéket** vezet a Testülettől tanácsot kérők - és a tanácsot adók - személyéről, valamint a jogvita legfontosabb adatairól.

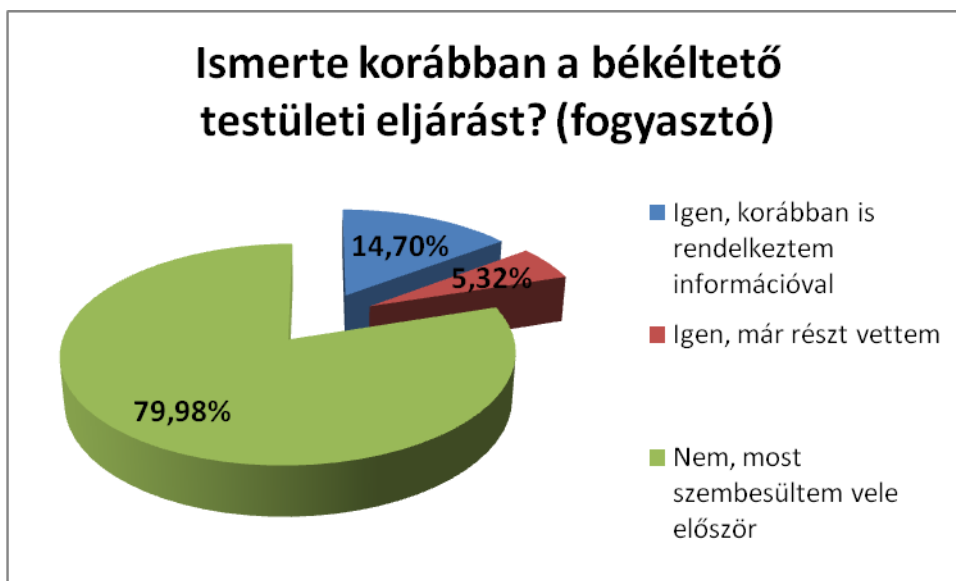
VI. A fogyasztói jogvitában érintett felek által kitöltött kérdőívek tapasztalatai

2012 májusában a Budapesti Békéltető Testület új, **kérdőíves rendszert vezetett be** annak érdekében, hogy a fogyasztói és vállalkozói visszajelzéseket rendszerezett formában gyűjthesse össze. Ennek keretében az eljárásban résztvevő feleket arra kértük, hogy a meghallgatáson történő részvétel után töltsék ki a rendelkezésükre bocsátott kérdőíveket. Ezekon többek közt a Testület tevékenységével kapcsolatos tapasztalatokra, a békéltető testületi eljárás előnyeire és hátrányaira kérdeztünk rá, ügyelve arra, hogy megnevezésre kerüljön az, hogy a kitöltő személy fogyasztói vagy vállalkozói minőségben vett részt a Budapesti Békéltető Testület eljárásában.

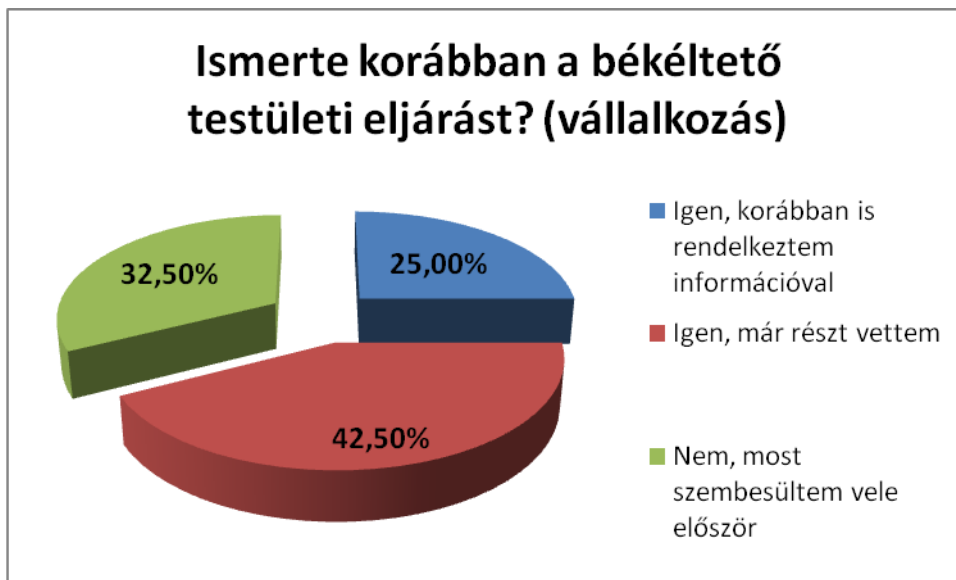
A kérdőíveket 2013. december 31-ig összesen **1223-an töltötték ki**: a fogyasztók részéről egyértelműen **pozitív fogadtatást** nyert az új kérdőíves rendszer és időt szántak annak kitöltésére, ugyanakkor a vállalkozói minőségben résztvevő felekről ez már nem mondható el, hiszen mindössze 240 vállalkozás töltötte azt ki, a fogyasztók esetében ugyanez a szám 983, amely az előző számadat több mint négyszerese. A megállapításokat jól tükrözi az alábbi táblázat:



A békéltető testületek ismertsége kapcsán nem meglepő az az adat, miszerint az eljárásban résztvevő fogyasztók több mint háromnegyede válaszolt úgy, hogy **korábban nem ismerte** a békéltető testületek intézményét és csak az aktuális eljárás kapcsán szerzett tudomást a testületek létéről.



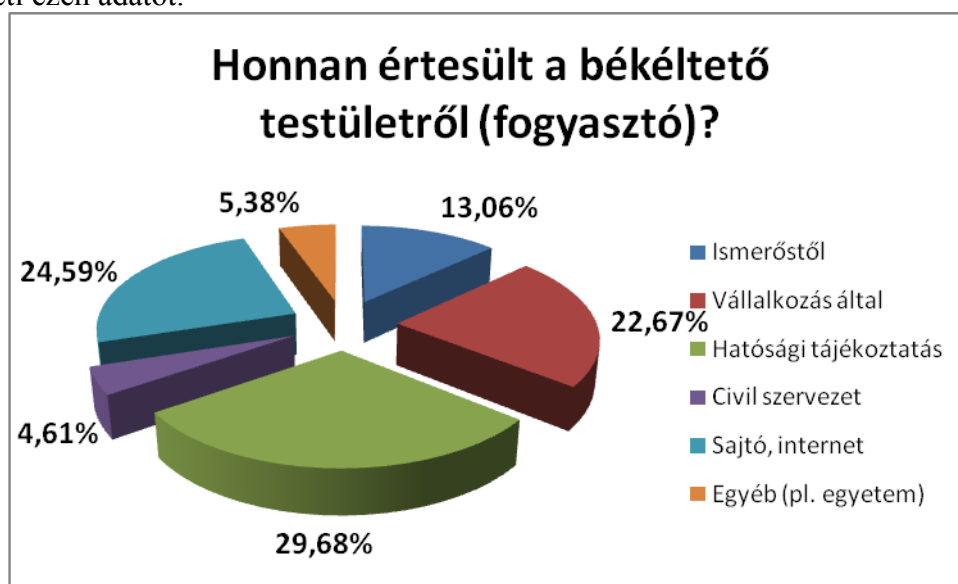
A Budapesti Békéltető Testület előtti eljárásban részt vett vállalkozások kapcsán jobbnak mondhatóak az ismertségre vonatkozó adatok, hiszen a vállalkozások **több mint negyven százaléka** válaszolt úgy, hogy már ismerte a békéltető testületi eljárást:



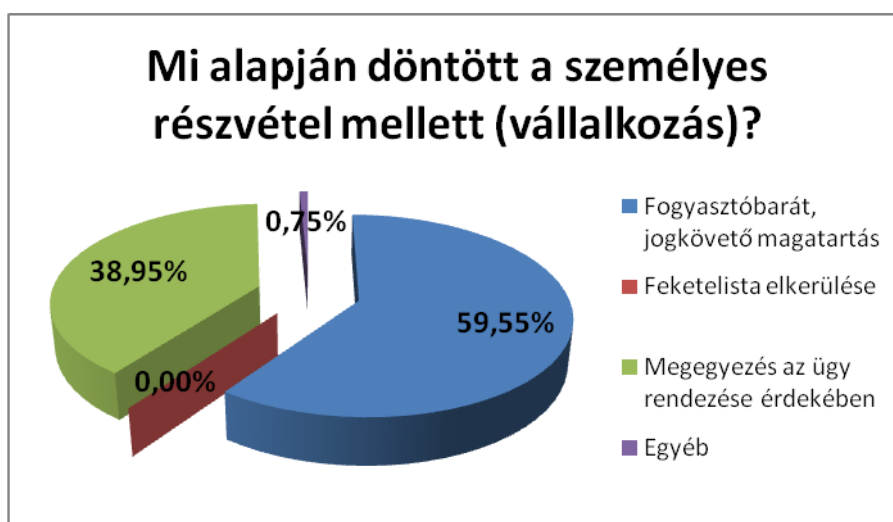
Természetesen ez az adat annak köszönhető, hogy a vállalkozások gazdasági tevékenységük folytán az ellenérdekű - azaz a fogyasztóval szembeni - oldalon gyakrabban keverednek fogyasztói jogvitába.

Jellemző továbbá, hogy a fogyasztók **közel egyharmada hatósági tájékoztatás útján** szerzett tudomást a békéltető testületek létéről: az egyes Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségei és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság tehát nagy szereppel bírnak a

testületek ismertségének javítására irányuló törekvésekben. A következő táblázat jól szemlélteti ezen adatot.

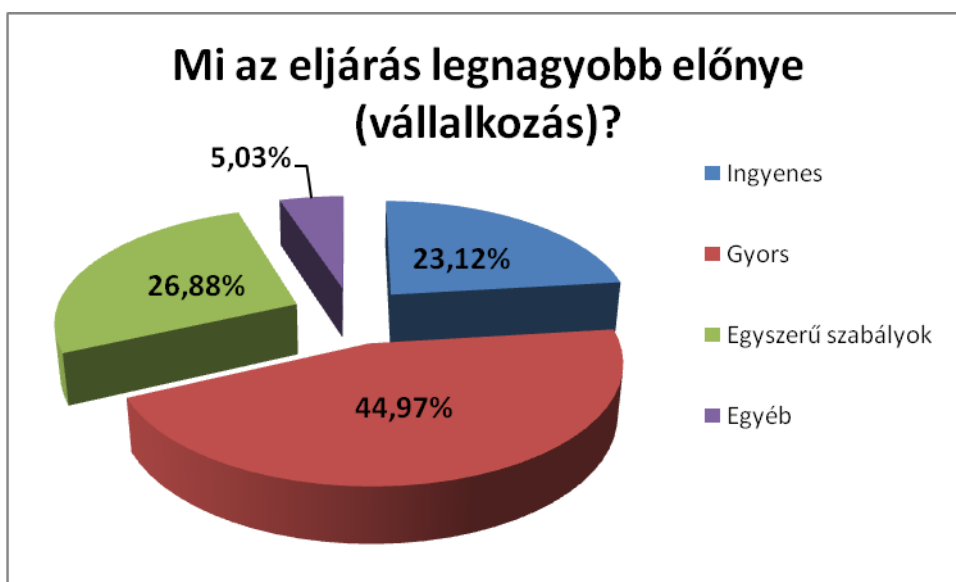
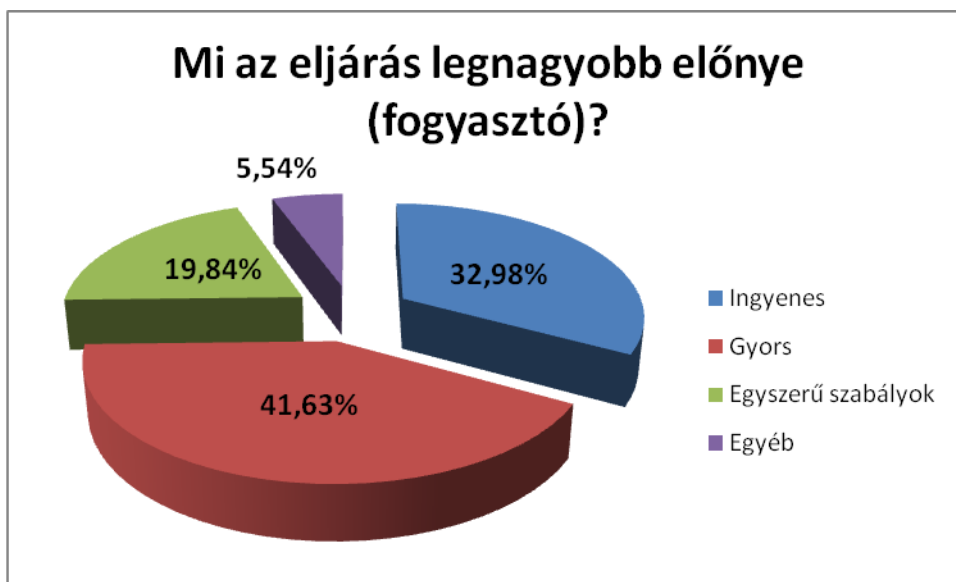


A Budapesti Békéltető Testület a kérdőívek révén arra a kérdésre is választ szeretett volna kapni, hogy vajon mennyire játszik szerepet a vállalkozásoknál az eljárásban való személyes részvételükkel összefüggésben az, hogy elkerüljék a Fgytv. 36/B. §-ban foglaltak² szerinti feketelistán való közzétételt. Rendkívül árulkodó volt azon adat, miszerint a **válaszadó 240 vállalkozás közül egy sem jelölte be ezt a rubrikát a kérdőíveken**. Visszajelzésük szerint ugyanis sokkal inkább az motiválta őket a személyes meghallgatáson történő részvételkor, hogy a fogyasztóval szemben fogyasztóbarát, jogkövető magatartást tanúsítsanak. A válaszadók több mint egyharmada pedig az ügy rendezése és békés megoldása érdekében tanúsított együttműködő magatartást a Budapesti Békéltető Testület eljáró tanácsával. A vállalkozások személyes részvételének háttérében rejlő okok jól látszanak az alábbi táblázatból:

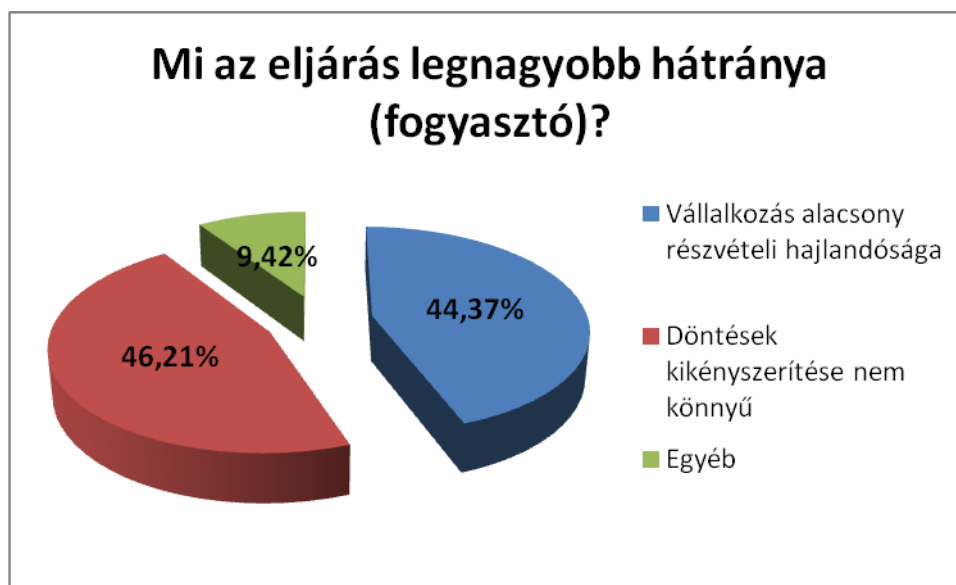


² „Fgytv. 36/B. § A békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó – a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú – nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását. Erre az értesítésben a vállalkozás figyelmét fel kell hívni.”

Az is kiderül a következő két táblázatból, hogy mind a fogyasztók, mind pedig a vállalkozások esetében a **gyorsaság** került megjelölésre a békéltető testületi eljárás legnagyobb előnyeként; a fogyasztók számára emellett még az ingyenesség jelent meg, mint legfőbb pozitívum:



Végül szintén árulkodóak arra a kérdésre adott válaszok, hogy mit tartanak a fogyasztók a békéltető testületi eljárás legnagyobb hátrányának. A fogyasztók közel fele jelölte meg ennek kapcsán azt, hogy nem könnyű a békéltető testületi döntések kikényszerítése, azonban nem sokkal marad el ettől azon válaszadók aránya, akik szerint **alacsony a vállalkozások részvételi hajlandósága** a békéltető testületi eljárásban: azaz vélhetően az aktuális ügyükkel összefüggésben a vállalkozások személyes meghallgatásról való távolmaradásával szembesültek.

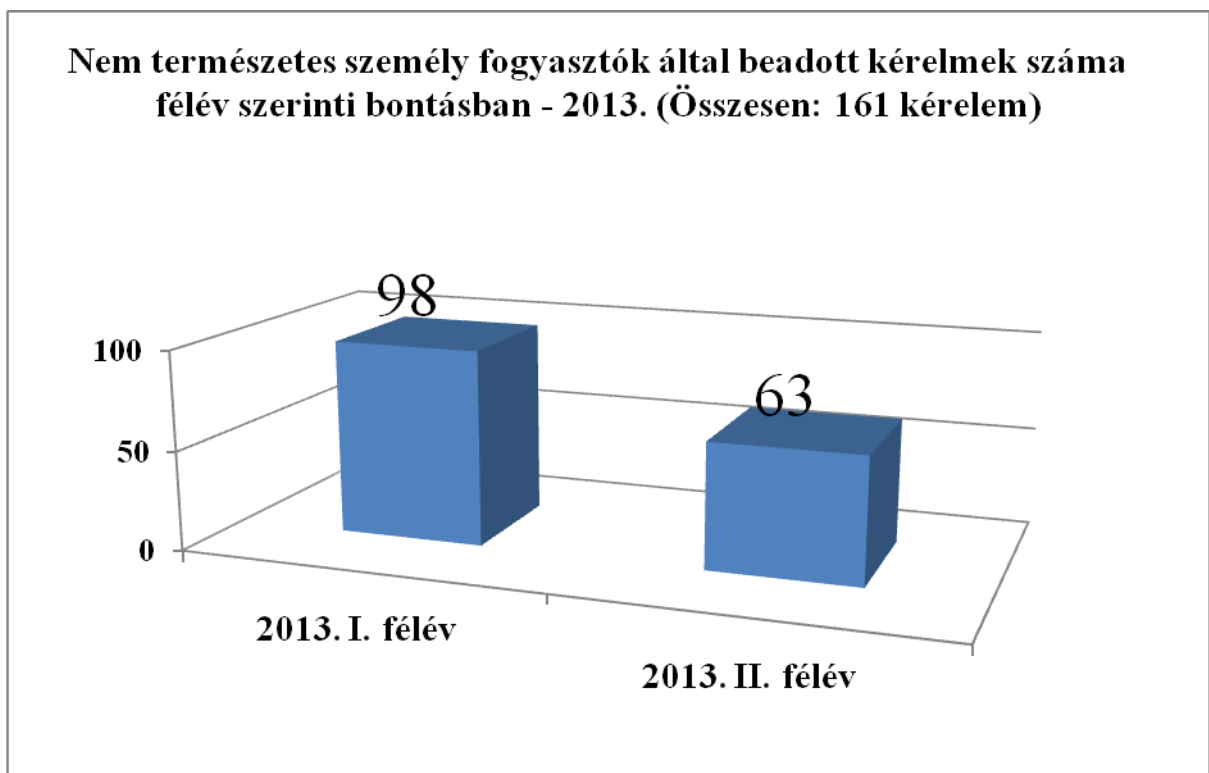


A kérdőívek fenti tapasztalatai alapján további **tanulságok** is levonhatóak. Az első és legfontosabb az, hogy - habár az adatok korántsem minősülnek reprezentatívnak - a vállalkozások, ha a meghallgatáson személyesen vesznek részt, azt közel sem azért teszik, hogy a már idézett, Fgytv. 36/B. §-ban meghatározásra került közzétételt és ezzel a „feketelistán” való szereplésüket elkerüljék. E megállapítás pedig felveti annak kérdését, hogy esetleg az említett jogszabályhely nem jelent túlságosan nagy motivációt számukra és nem lehet általa rászorítani hatékonyan az egyes vállalkozásokat arra, hogy személyesen vegyenek részt a békéltető testületek előtti meghallgatásokon.

A másik fontos megállapítás pedig az, hogy a Magyarország IV. középtávú Fogyasztóvédelmi Politikájának megfelelően a **békéltető testületek ismertségét egyértelműen erősíteni szükséges**, fel kell hívni a fogyasztók figyelmét az alternatív vitarendezési fórumok létre, valamint az általuk kínálta ingyenes, gyors eljárás lehetőségére.

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

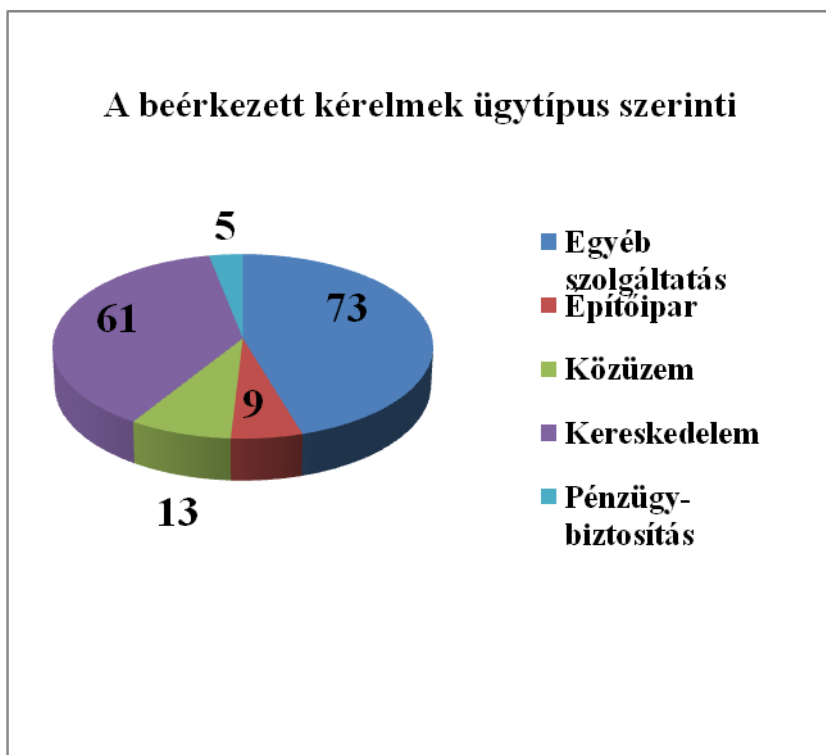
2012. július 29-től az Fgytv. lehetővé tette azt a **nem természetes személy fogyasztók** számára is, hogy a békéltető testületek előtt lépjenek fel jogaik érvényesítése érdekében.³ A Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai szerint a törvényben biztosított lehetőséggel az érintett és kibővített fogyasztói kör kevésbé élt 2013-ban: összesen ugyanis 161 nem természetes személy fogyasztó kérelme került iktatásra.



³ „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, egyházi jogi személy, 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.*”

Általános tapasztalatunk, hogy a nem magánszemély fogyasztók által kezdeményezett békéltető testületi eljárások több tekintetben is **hasonlóságot mutatnak a természetes személy fogyasztók vitás ügyeivel**. Jellemző továbbá, hogy a legnagyobb számban az „Egyéb szolgáltatás” ügýtípusba tartozó kérelmek kerültek beadásra, így például: parkolási- és autópálya bírságokkal, elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal, javító-karbantartó szolgáltatásokkal voltak kapcsolatosak.



A legtöbb alkalommal (138 esetben) pedig mikro-, kis- és középvállalkozás kezdeményezte a Testület eljárását, civil szervezet elenyésző számban, egyház mindössze egy esetben, lakásszövetkezet pedig egyáltalán nem.



VIII. A Testület ismertségének javítására irányuló tevékenység

1. A Budapesti Békéltető Testület 2013-ban is minden rendelkezésre álló eszközzel arra törekedett, hogy a **fogyasztók és vállalkozások tudomására hozza**: létezik olyan alternatív vitarendezési fórum, amellyel elkerülhető a hosszadalmas és drága bírósági út és amelynek révén a fogyasztói jogviták ingyenes és gyors eljárás keretében kerülhetnek rendezésre. Ez teljes mértékben illeszkedett a Magyarország IV. középtávú fogyasztóvédelmi politikájának megvalósítására irányuló, 2014-ig szóló feladatterv végrehajtásához szükséges kormányzati intézkedésekről szóló 1011/2012. (I. 23.) Korm. határozatban meghatározásra került célhoz, miszerint növelni szükséges a békéltető testületek ismertségét, elsősorban célzott kampányok segítségével. Ennek megfelelően rendkívül széleskörű és kiterjedt sajtó- és PR-tevékenységet folytattunk.

Először is nagyszabású **információs médiakampányt** folytattunk le 2013. július 20. és augusztus 10. között, amelynek során országos és regionális televíziókban (többek közt M1, M2, Duna TV) került levetítésre húsz másodperces kisfilmünk, amelyből a nézők tudomást szereztek a Budapesti Békéltető Testület létéről, fő feladatáról. A rendelkezésre álló nézettségi adatok szerint ennek köszönhetően **több mint hét millió háztartásba** jutott el a Testület hirdetése. Második kampányunkban pedig a Juventus Rádió hallgatói szereztek tudomást létünkéről 2013. december 13-27. között, ezen kívül a rádió internetes honlapján, valamint a Gazdasági Rádió webcímén is elhelyezésre került egy a Budapesti Békéltető Testületet népszerűsítő banner, amely több tízezres látogatottságot ért el.

Mindezek mellett folyamatosan kapcsolatban álltunk a sajtóval: több sajtótájékoztatót tartottunk, valamint a sajtó munkatársai is rendszeresen keresték a Testületet a legkülönbözőbb fogyasztóvédelmi témák kapcsán.

2. Természetesen további, **célzott kampányokkal** is törekedtünk a Budapesti Békéltető Testület ismertségének javítására: így részt vettünk a 2013-as Utazás Kiállításon, valamint a Budapest Főváros X. Kerület Kőbánya Önkormányzata által 2013 júniusában megrendezett „Szent László Napok” rendezvénysorozaton. A Testület e helyszíneken a tájékoztató anyagai mellett ingyenes helyszíni tanácsadással várta az érdeklődőket, 2013 októberében pedig a vállalkozások számára megrendezett ún. „Business Expo” c. rendezvényen számolt be főbb feladatairól és tevékenységéről a Hungexpo Kiállítás területén. Ezek eredményeként is több száz fogyasztó és vállalkozás szerzett tudomást egyrészt jogairól, valamint a Testület létéről és elérhetőségéről.

Mindemellett a **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósággal** (Hatóság) közös együttműködési tevékenységünk keretében a Hatóság internetes honlapján több cikkünk is megjelentetésre került.

Itt jegyezzük meg, hogy a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamarával (BKIK) fennálló rendkívül jó kapcsolatunk is segítette a Budapesti Békéltető Testület ismertségének javítását: a BKIK-val lefolytatott szakmai konzultáció eredményeképpen jutott el a Testület a vállalkozásokhoz, amelyek tudomást szereztek létünkéről. Ebben nagy segítségünkre volt az is, hogy a BKIK által kiadásra kerülő Budapesti Üzleti Élet c. nyomtatott újságban többször közöltünk cikkeket amellet, hogy annak online hírlevelében is szerepeltünk.

3. Végül, de nem utolsósorban további kommunikációs csatorna útján hívtuk fel a figyelmet létünkre. Ennek megfelelően **internetes webcímünkön** (<http://www.bekeltet.hu>) 2014-ben is folyamatosan frissülő tartalommal, a fogyasztókat és vállalkozásokat érintő aktualitásokkal láttuk el a felhasználókat és beszámoltunk itt is a Testület tevékenységéről. Ennek keretében az érintettek, valamint a fogyasztóvédelmi szakma további képviselői is tájékoztatást nyertek többek közt a Testület peres gyakorlatáról, például arról, hogy a Fővárosi Ítéltábla ítélete alapján a békéltető testületek hatáskörrel rendelkeznek a fogyasztó és a vasúti személyszállítási szolgáltató közötti viták elbírálására. Emellett rendszeresen tájékoztatást adtunk a fogyasztóvédelmi jogszabály-változásokról: legutóbb az Fgytv. 2014. január 13-tól hatályos új módosításáról, amely alapján a fogyasztó bárhol az országban beadhatja kérelmét, annak elbírálására az adott békéltető testület illetékességgel rendelkezik.

2013-ban emellett a Testület továbbfejlesztette a **Facebook közösségi oldalon** regisztrált oldalát, amelyen többek közt a fogyasztói jogviták ingyenes, gyors megoldásának lehetőségéről adunk tájékoztatást.

Mindezek mellett pedig a Testület elnöke és munkatársai továbbá felkért előadóként többször vettek részt például a szépkorú és a fiatal fogyasztók tudatosságának javítására szolgáló rendezvényeken, amelyeken felhívták a figyelmet az ingyenes és gyors vitarendezés, valamint a tanácsadás lehetőségére.

IX. A Budapesti Békéltető Testület peres gyakorlata 2013-ban

Az Fgytv. 34. §-ában 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 2013-ban a vállalkozások összesen **öt alkalommal éltek**, fogyasztó pedig egy esetben sem támadta meg a Budapesti Békéltető Testület döntését. Mindezek mellett hat egyéb, az elmúlt évek során indult és még folyamatban lévő perrel kellett számolnunk az év kezdetén.



2013-ban mindösszesen **egy esetben került sor jogerősen** a Budapesti Békéltető Testület ajánlásának hatályon kívül helyezésére, amely bizonyítja, hogy az eljáró tanácsok döntéseinek meghozatalakor érvényesült a szakmaiság követelménye. A jogerősen lezárt 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 ország összes békéltető testülete részére, miszerint az egyes döntések meghozatalakor milyen szempontokat vegyenek figyelembe.

1. Ilyennek minősül az a két kereset, amelyeket a MÁV-START Zrt. nyújtott be a Fővárosi Törvényszékhez a Budapesti Békéltető Testület ajánlásainak hatályon kívül helyezése iránt. A vállalkozás mindkét perben arra hivatkozott, hogy a Testület **nem rendelkezik hatáskörrel** a fogyasztó és a vasúti személyszállítási szolgáltató közötti jogvita elbírálására, mivel álláspontja szerint ennek kapcsán a Nemzeti Közlekedési Hatóság a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény (Vtv.) szerint kizárólagos illetékességgel bír.

Első fokon a Fővárosi Törvényszék mindkét ítéletében hatályon kívül helyezte a Budapesti Békéltető Testület két ajánlását. Az indokolás szerint ugyanis a bíróság osztotta Felperes álláspontját a tekintetben, hogy „*a vasúti személyszállításra vonatkozó szabályok speciálisak az általános fogyasztóvédelemre irányadó szabályokhoz képest.*”

Ezt követően a Testület fellebbezésére tekintettel a Fővárosi Ítéltábla megváltoztatta az elsőfokú bíróság döntését és elutasította Felperes kereseteit. Indokolásában rámutatott arra, hogy az Fgytv. 18. § (1) bekezdése, valamint a Vtv. és annak miniszteri indokolása alapján a **Nemzeti Közlekedési Hatóság nem rendelkezik kizárólagos hatáskörrel** a vasúti közlekedéssel kapcsolatos panaszok elbírálására. A kizárólagosságot ugyanis jogszabály egyáltalán nem mondja ki, másrészt a törvények más-más eljárási rendet írnak elő a békéltető testületek, illetve a Nemzeti Közlekedési Hatóság számára, és a két szervnek eltérő jogkövetkezmények alkalmazását teszik lehetővé.

A Fővárosi Ítéltábla megállapította továbbá: a jogalkotó a Nemzeti Közlekedési Hatóságot elsősorban **hatósági jellegű feladat- és hatáskörrel kívánta felruházni**, amely feladat- és hatáskörökhöz hatósági, közigazgatási jellegű jogkövetkezmények alkalmazását rendelte. Ezzel szemben a békéltető testületek hatásköre egyedi fogyasztói jogviták bíróságon kívüli rendezésére terjed ki. Mindezek alapján pedig az Ítéltábla arra az álláspontra helyezkedett, hogy annak a vasúti közlekedéssel kapcsolatos panasznak az elbírálására, amely panasz

egyben fogyasztói jogvitának is minősíthető, mind a Nemzeti Közlekedési Hatóság, mind a **békéltető testületek hatáskörrel rendelkeznek**. A fogyasztó tehát az ilyen panaszát választása szerint mind a hatóság, mind a békéltető testület előtt előterjesztheti attól függően, hogy milyen jogkövetkezmény alkalmazását kívánja elérni.

2. Szintén tanulságos példával szolgál a **szavatossággal-jótállással** kapcsolatos kereskedelmi ügyek kapcsán a Wellis Magyarország Kft-nek a Budapesti Békéltető Testülettel szembeni, ajánlás hatályon kívül helyezése iránt indított pere.

A fogyasztói jogvitával érintett ügyben a fogyasztó a vállalkozástól 480.000 Ft. értékű hidromasszázs kádat vásárolt, amely azonban többször elromlott, reklamációs igénye alapján azt a vállalkozás többször kijavította, megtörtént a kád cseréje is, azonban az árucikk később újra meghibásodott. A fogyasztó emiatt újfent kérte a vállalkozástól a **jótállási időn belüli** cserét, azonban az később már elutasította igényét a víz minőségére való hivatkozással. Ezt követően a fogyasztó a Budapesti Békéltető Testülethez fordult, amely megalapozottnak látta kérelmét. Az eljárás során ugyanis megállapításra került, hogy a vállalkozás nem szerzett be olyan szakvéleményt, amellyel bizonyította volna azt a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 248. § (1) bekezdése értelmében, miszerint a hiba oka a teljesítés után következett be.

Ezt követően a vállalkozás a Fővárosi Törvényszékhez nyújtott be keresetet a Budapesti Békéltető Testület ajánlásának hatályon kívül helyezése iránt, mivel álláspontja szerint a víz keménysége-minőségének **megítélése szakértői kérdés**, így az azzal kapcsolatos vizsgálódás is szakértői bizonyítás körébe tartozik: ezért a Budapesti Békéltető Testület az ajánlását nem hozhatta volna meg és az eljárás megszüntetésének lett volna helye, mert az alperesi eljárásban szakértői bizonyítás lefolytatására nincs lehetőség.

A Fővárosi Törvényszék ezt követően hatályon kívül helyezte az ajánlást. Az indokolás értelmében az eljárásban egyértelműen felmerült azon tény, hogy csak szakértői véleménnyel bizonyítható, miszerint a jótállási időn belül a termék hibájának oka annak nem rendeltetésszerű használata. Erre való tekintettel pedig – és mivel korábban már az árucikk cseréjére is sor került – az eljáró tanácsnak észlelnie kellett volna, hogy az eljárás további folytatása lehetetlenné vált, mert az alperesi eljárásban nincs lehetőség szakértői bizonyítás elrendelésére. Mindezek miatt pedig az eljárás megszüntetésének lett volna helye a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 31. § (3) bekezdés c. pontja értelmében, így a Budapesti Békéltető Testület eljárása nem felelt meg a jogszabályoknak.

Testületünk az ügy kapcsán fellebbezéssel élt a Fővárosi Ítéltáblánál, amely a Fővárosi Törvényszék ítéletét megváltoztatta és elutasította a Felperes keresetét.

A másodfokú bíróság **teljes mértékben osztotta azon álláspontunkat**, miszerint felperes a békéltető testületi eljárás során nem mentette ki magát a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 248. § (1) bekezdésében meghatározásra került, jótállásra vonatkozó bizonyítási kötelezettség alól. Mint az Ítéltábla indokolásában is megjegyezte:

„Figyelemmel arra, hogy a felperes nem bizonyította, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett, így az alperes az Fgytv. 31. § (2) bekezdése alkalmazásával lefolytatta az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján helyesen döntött a vételár visszafizetése tárgyában.”

3. Végül, de nem utolsósorban említést kell tekinteni a **hatályon kívül helyezésre került ajánlásokról** is. Mindezekből összesen egy ítélet jogerős, az, amelyet a Kúria a Magyar Posta Biztosító Zrt-nek a Budapesti Békéltető Testülettel szemben indított perének felülvizsgálati eljárásában hozott meg. Ebben a Kúria helyben hagyta a Fővárosi Ítéltábla ítéletét, és megállapította, hogy a per tárgyát képező békéltető testületi eljárásban a rendelkezésre álló adatok alapján megalapozott döntés nem volt hozható az annak alátámasztására szolgáló bizonyítékok hiányában, ezért a fogyasztó kérelme elutasításra kellett volna, hogy kerüljön.

A nem jogerősen hatályon kívül helyezett ajánlások közé tartozik még ezen kívül a CIB Bank Zrt-vel szemben meghozatalra került döntés, amely jelenleg rendkívüli perorvoslati szakban van: a Kúriára vár az ügy eldöntése, amelynek tárgya, hogy a pénzügyi intézmény megfelelően élt-e beszámítással a fogyasztóval fennálló követelése kapcsán.

A Budapesti Békéltető Testület 2013. évi pereinek kimenetelét jól szemlélteti az alábbi összefoglaló táblázat:

Budapesti Békéltető Testület pereit 2013					
Vállalkozás neve	Per száma	Ajánlás száma	Státusz	Tárgyalás időpontja	Bíró
MÁV-Start Zrt.	25.P.25.101/2011	1830/2011	Másodfokon Felperes keresete elutasítva	2013. szeptember 26. 11.00	Ocskó Eszter
Wellis Magyarország Kft.	28.P.21.689/2012	2983/2011	Másodfokon Felperes keresete elutasítva	2013. október 8. 10.00	Dálnoki Gyöngyi
Magyar Posta Biztosító Zrt.	29.P.20.972/2011	1827/2010	A Kúria által ajánlás hatályon kívül helyezve	2013. november 21. 10.30	Dálnoki Gyöngyi
MÁV-Start Zrt.	25.P.22.631/12	468/2012	Másodfokon Felperes keresete elutasítva	2014. január 9. 10.00	Németh László
Ruber Hungary Kft.	9.G.42.138/2012	1703/2012	Negyedik tárgyalás előtt (Elsőfok)	2014. február 14. 12.30	Juhász Csaba
FŐKÉTÜSZ Kft.	28.P.25.939/2013	1925/2013	Első tárgyalás előtt (Elsőfok)	2014. március 20. 8.30	Bene Lajos
Budapesti Közlekedési Zrt.	28.P.26.039/2013	2444/2013	Első tárgyalás előtt (Elsőfok)	2014. március 27. 13.00	Bene Lajos
Virág és Juhász Kft.	7.G.44.555/2013/4.	1010/2013	Első tárgyalás előtt (Elsőfok)	2014. április 23. 10.30	Kisrákói Annamária
Budapest Főváros II. kerületi Önkormányzat	7.G.43.797/2013	0557/2013	Első tárgyalás előtt (Elsőfok)	2014. április 23. 11.30	Kisrákói Annamária
Budapesti Közlekedési Zrt.	28.P.25.744/2013	1832/2013	Elsőfokú bíróság végzése fellebbezve (Másodfok)	Adat még nem áll rendelkezésre	Bene Lajos
CIB Bank Zrt.	18.P.22.139/2011	514/2011	Másodfokon ajánlás hatályon kívül helyezve, kúriai tárgyalás előtt	Adat még nem áll rendelkezésre	Salamon Laura

X. A szakmaiság erősítését szolgáló törekvések

1. A Budapesti Békéltető Testület 2013-ban is kiemelt hangsúlyt fektetett arra, hogy tagjai a feladataik ellátásakor rendelkezzenek a **kellő szakmaisággal és felkészültséggel**. Egyszersmind céljaink között szerepelt az eljáró tanácsok által meghozott határozatok egyöntetűségének elérése is a fogyasztók és a vállalkozások jogalkalmazásba vetett bizalma megőrzése, valamint fokozása érdekében.

Ennek megfelelően rendszeresen tartottunk **szakmai üléseket**, amelyek során kitértünk a Testület működését és feladatellátását érintő valamennyi kérdésre, így összefoglaltuk a fogyasztóvédelmet érintő jogszabály-változásokat, bemutattuk a peres gyakorlat alapján azokat a lényeges kérdéseket, amelyekre ügyelni kell a testületi döntések meghozatala során. Természetesen tagjaink e rendezvények alkalmával javaslatokat és észrevételeket is tesznek amellet, hogy esettanulmányok által segítjük elő a már előzőekben említett **egységesség biztosítása érdekében** a döntéshozatalt.

Az egynapos szakmai ülések mellett több **kétnapos szakmai továbbképzést** is tartottunk a testületi tagoknak, amelyek alkalmával a lehető legszélesebb tartalommal került sor a békéltető testületi feladatellátást érintő aktualitások megvitatására.

2. A tagok részére olyan rendezvényeken való részvétel lehetőségét is biztosítottuk és biztosítjuk, amelyek révén ismereteik még tovább bővültek-mélyültek: ilyen volt többek közt a 2013. január 21-én megtartásra került „Konferencia a hazai alternatív vitarendezési fórumok szakmaiságának erősítéséért” c. rendezvény, valamint a 2013. április 3-án a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósággal közösen szervezett **országos fogyasztóvédelmi konferenciánk** is. Ez utóbbi rendezvényen a békéltető testületi tagok két szekcióból is



választhattak arra vonatkozóan, hogy milyen témákban szeretnék tudásukat gyarapítani. Ezen kívül országos fogyasztóvédelmi konferenciát rendeztünk 2013. szeptember 2-án is: ezen részt vettek többek közt a megyei békéltető testületeknek a képviselői, amelynek révén a lehető legszélesebb körben került sor a legjobb gyakorlatok átvételére és szakmai egyeztetésre. Ezen kívül pedig folyamatosan együttműködtünk a hazai Európai Fogyasztói Központtal (EFK) és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósággal, amely újfent a szakmaiság erősítését célozta.

Mindezek mellett **egyeztetést folytattunk** a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületekkel több esetben azért, hogy a testületekhez forduló fogyasztók és vállalkozások egységes eljárási gyakorlattal találkozzanak.

Meg kell jegyeznünk, hogy a testületi tagok különböző szakmai információkkal való ellátása kapcsán arra szintén ügyelünk és ügyeltünk, hogy ne csupán az említett rendezvények, illetve testületi ülések során valósuljon meg az egyeztetés, hanem arra sor kerüljön az ülések között is: ezért a Testület **rendszeresen tájékoztatta elektronikus levél formájában** minden olyan

aktualitásról, jogszabály-változásról és egyéb információról, bírósági döntésekről tagjait, amely a feladatellátás még hatékonyabbá tételét eredményezte.

3. A szakmaiság erősítése érdekében mindemellett folyamatosan **nyomon követtük a békéltető testületeket érintő európai uniós jogalkotási folyamatot és ahhoz igazodtunk**, egyeztetve a hatáskörrel rendelkező hatóságokkal annak érdekében, hogy a jogszabályoknak megfelelően lássuk el feladatainkat.



2013. július 8-án ugyanis hatályba lépett a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (a továbbiakban: AVR Irányelv). Az AVR Irányelv 7. cikk (2) bekezdésében meghatározásra került, hogy a békéltető testületek internetes honlapjukon **közzéteszik többek közt arra vonatkozó ajánlásait**, hogyan és miként kerülhetők el a fogyasztók és vállalkozások között rendszeresen előforduló problémák, hogyan fokozható a kereskedői normák javítása.

Ennek kapcsán a Budapesti Békéltető Testület - megfelelően az AVR irányelvnek - meghozta **1/2013. számú ajánlását**, amely szerint:

„1/2013. számú ajánlás a nem teljesített és a teljesített ajánlásoknak, valamint a nem együttműködő vállalkozások adatainak a közzétételi idejéről:

A Budapesti Békéltető Testület internetes honlapján a közzétételtől számított egy évig őrzi meg és tárolja a nyilvánosságra hozatalra került nem teljesített és teljesített, anonimizált ajánlásokat, valamint a testülettel nem együttműködő vállalkozások jegyzékét. Az egy éves határidő leteltét követően az említett dokumentumok és információk haladéktalanul törlésre kerülnek.”

Természetesen ennek kapcsán már előzetesen állásfoglalást kértünk a **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság** elnökétől, aki megkeresésünkre úgy reagált, hogy a Testület nyilvánosságra hozatali gyakorlata, a pozitív listák (a teljesített ajánlások) közzététele és azok egyéves megőrzési ideje az **átláthatóságot, a nyilvánosságot, és a Testületbe vetett bizalmat erősíti**, és jogkövető magatartásra ösztönöz. A teljesített és a nem teljesített ajánlások anonimizált módon történő közzététele miatt pedig nem tartotta kifogásolhatónak az ajánlások személyes adatok nélkül történő nyilvánosságra hozatalát és egyéves megőrzését adatvédelmi szempontból.

A Testület ezért a nem együttműködő vállalkozások adatainak, a teljesített és nem teljesített ajánlásoknak a nyilvánosságra hozatalakor az 1/2013. számú ajánlása szerint jár el: azokat a közzétételtől számítva egy év leteltével eltávolítjuk internetes honlapunkról.

XI. Nemzetközi tevékenység 2013-ban

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).

1. Lényeges megemlíteni, hogy 2011. július elsejétől a pénzügyi-biztosítási tárgyú jogviták a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete - jelenleg a Magyar Nemzeti Bank - mellett működő békéltető testület **kizárólagos hatáskörébe** tartoznak, így ezekben – határon átnyúló jogvita esetén – a Pénzügyi Békéltető Testület jár el. A fogyasztói csoportokkal kapcsolatos egyedi fogyasztói jogviták esetében ez a megállapítás már azonban nem érvényesül, ugyanis ezek elbírálására nem terjed ki a Pénzügyi Békéltető Testület hatásköre – ellentétben a **Budapesti Békéltető Testülettel, amely viszont dönthet** az említett jogvitákban. Meg kell említeni, hogy az Európai Unió gyakorlata szerint is a hazai példával ellentétben a fogyasztói csoportok szervezésére irányuló tevékenység közvetített pénzügyi szolgáltatásnak minősül: így a Budapesti Békéltető Testület továbbra is a FIN-Net hálózat tagja, amelynek tevékenységében 2013-ban is aktívan részt vett.



Ennek megfelelően a FIN-Net hálózat többi tagjával rendszeresen folytattunk informális egyeztetéseket. Mindemellett meghívást kaptunk a Hálózat szokásos, évente két alkalommal megtartásra kerülő megbeszélésére is. Ezek közül az első Brüsszelben került megtartásra 2013. március 14-én, a másodikra pedig 2013. november 7-8-án került sor Londonban a brit pénzügyi ombudsman hivatala (Financial Ombudsman Service: FOS) szervezésében.

2. A Budapesti Békéltető Testület további nemzetközi együttműködés keretében 2013-ban **részt vett az Európai Bizottság szakértői üléseinek brüsszeli egyeztetésein**. Ezen üléseken az ún. AVR Irányelv, valamint a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendeletének (fogyasztói online vitarendezési rendelet) jövőbeni gyakorlati alkalmazásáról, valamint az Európai Bizottság által létrehozásra kerülő ún. online vitarendezési platformmal kapcsolatos technikai kérdésekről folyt és folyik a konzultáció.



A megbeszéléseken az Európai Unió egyes tagállamai részéről egy-egy felkért szakértő vesz részt: ezeken Magyarországot a **Budapesti Békéltető Testület elnöke képviselte**. Ennek megfelelően a Testület részt vett a 2013. június 26-i, 2013. szeptember 27-i, 2013. november 20-i üléseken. A 2013. szeptember 27-i konzultáción pedig az Európai Bizottság arra kérte fel az európai uniós tagállamok szakértőit, hogy saját maguk is segítsék az uniós OVR-platform fejlesztési folyamatát, ennek keretében pedig teszteljék azt. A Budapesti Békéltető Testület e szerint ellátta Magyarország részéről a platform **tesztelésének** feladatait 2013. szeptember 30. és 2013. október 25. között, amely folyamat annak komplex jellege miatt több részelemből állt.

Ennek során részletesen, írásban számoltunk be az Európai Bizottság számára az OVR-platform tesztelése során nyert gyakorlati tapasztalatainkról, problémákról, valamint megtettük javaslatainkat ez utóbbiak kiküszöbölése érdekében.

Végül, de nem utolsósorban megemlítendő, hogy Testületünk - amely regisztrált tagja az Európai Bizottság átláthatósági nyilvántartásának - 2013-ban **új nemzetközi kapcsolatokra** szintén szert tett, így szakmai egyeztetés valósult meg többek közt Törökország Vámügyi és Kereskedelmi Minisztériuma Fogyasztóvédelmi Főigazgatóságának háromfős, valamint a Lettországi Fogyasztóvédelmi Szervezet (Latvian National Association for Consumer Protection) négyfős delegációjával. E megbeszéléseken a nemzeti szabályok és rendszerek egymással történő megismertetése révén került sor a legjobb gyakorlatok átvételére.

XII. Összegzés

Az elmúlt hozzávetőlegesen másfél év távlatából kijelenthető: az Fgytv. 2012. július 29-től hatályos módosítása egyértelműen a fogyasztók és vállalkozások érdekeit szolgálta akkor, amikor megteremtette az előzetes, ingyenes tanácsadás lehetőségét, ezzel együtt a békéltető testületek eljárása hatékonyabbá vált.

Természetesen a változó jogszabályok sosem elégíthetik ki teljesen az időközben felmerült gyakorlati igényeket, így példának okáért utalunk itt a Budapesti Békéltető Testület kérdőíves rendszerének már bemutatott eredményére, amely szerint a válaszadó fogyasztók több mint negyven százaléka a békéltető testületi eljárások hátrányaként azt tartja számon, hogy a vállalkozások nem vesznek részt az eljárásban. E sorok írásakor ugyanakkor már hatályos - 2014. január 13-tól - az Fgytv. azon módosítása, amelyben megjelenik a nem együttműködő vállalkozásokkal szembeni hatósági fellépés lehetősége. A fogyasztóvédelmi hatóság az új rendelkezések szerint ellenőrzi a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozásnak az Fgytv-ben meghatározásra került válaszirat-küldésre vonatkozó rendelkezéseinek betartását és eljár azok megsértése esetén.

A Budapesti Békéltető Testület egyértelműen üdvözlí e módosítást azzal együtt, hogy a gyakorlat később eldönti: vajon elegendő-e csupán a válaszirat küldési kötelezettség megsértéséhez kötni a fogyasztóvédelmi hatóság eljárását avagy arra szükség van akkor is, amennyiben nem jelenik meg a vállalkozás képviselője személyesen az eljáró tanácsok előtti meghallgatásokon. Akárhogy is: amennyiben létrejön a felek kommunikációja, úgy a tapasztalatok szerint sokkal nagyobb arányban sikerül közöttük egyezséget elérni. Emellett a fogyasztói érdekek érvényesülését szolgálja az illetékességi szabályok változása és rugalmasabbá tétele, miszerint az a békéltető testület is eljárhat a fogyasztó ügyében, amelynél a kérelmet beadta.

2013. november 14-én kihirdetésre került az egyes törvények fogyasztóvédelmi célú módosításáról szóló 2013. évi CLXXXIII. törvény, amelynek értelmében 2014. január 13-tól a Budapesti Békéltető Testület látja el Magyarországon az online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait: ez a jövőben nagy kihívást jelent a Testület számára.

Természetesen a Budapesti Békéltető Testület 2014-ben is azt tartja feladatának, hogy betöltse az Fgytv-ben meghatározásra került szerepét, továbbá elősegítse – kijelölt magyarországi online vitarendezési kapcsolattartó pontként – a későbbiekben az uniós online vitarendezési platform használatát, az azt használó felek közötti kommunikációt, valamint tájékoztassa az érdeklődőket már előzetesen is jogaikról.

Mindezekkel együtt fontos hangsúlyozni: az európai uniós trendeknek megfelelően továbbra is javításra szorul hazánkban a békéltető testületek ismertsége, mind a fogyasztók, mind pedig a vállalkozások körében. Ezért a jövőben mindenképp szükséges további információs médiakampányok útján felhívni a figyelmet a testületek léte, ingyenes, gyors eljárásuk igénybevételeének lehetőségére.

Végül, de nem utolsósorban fontosnak tartjuk megemlíteni: szakmai munkánknak, ismertségünknek és elismertségünknek egyik alapja a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara

együttműködő tevékenysége is, amely lehetővé teszi a Testület számára a folyamatos működéshez szükséges anyagi források megelőlegezését.

Budapest, 2014. január 26.



Dr. Baranovszky György
elnök
Budapesti Békéltető Testület