

SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez
(területi kamarák részére)

Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint): Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara	
Közreműködő szervezet címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99	Levelezési címe: 1535 Budapest, Pf. 903
Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: 10102086-02614502-00000004	Közreműködő adószáma: 18067666-2-41
Szerződés szám: A megvalósított feladat címe: A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2016. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész

Szakmai beszámoló A békéltető testületek 2016. évi meghatározott finanszírozási időszakaiban végzett tevékenységéről

A szakmai beszámolót készítő személy neve: Dr. Baranovszky György	A beszámolót készítő személy telefonszáma: 06-1-488-2131

A statisztikai adatlapok kitöltése és a részletes szöveges szakmai beszámoló elkészítése minden egyes (szerződésben előre meghatározott) beszámolási időszakban szükséges. Az adatlapokat a www.bekeltetes.hu honlapon lévő program használatával kell kitölteni. Amennyiben az adott beszámolási időszakban a kérdés nem releváns, kérjük, nyilatkozzanak erről (pl. promóciót nem valósítottak meg a kérdéses időszakban). A válaszoknál a sorok bővíthetők.

1. Kérem ismertesse a testület nevét, elérhetőségét és honlapcímét. Változott-e a testület felépítése és finanszírozása, ideértve a békéltető testületi tagok személyére, javadalmazására, megbízatásuk idejére és arra a szervezetre vonatkozó információkat, amelynek a megbízásában állnak. Ismertesse előző félévhez képest a testületben történt lényegesebb változásokat. (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei stb.)

A Testület neve: Budapesti Békéltető Testület.

Elérhetőségek

Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefon: 06-1-488-2131

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlapcím: www.bekeltet.hu

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény pontosan meghatározza, hogy a békéltető testületek éves beszámolót kötelesek készíteni, amelyet a tárgyévet követően kell eljuttatni a fogyasztóvédelemért felelős miniszter részére. Ettől függetlenül a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara, és a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara között aláírt szerződés negyedéves beszámolási kötelezettséget határoz meg. A hivatkozott szerződés aláírására 2016. második félévében került sor. A jelen beszámoló mindezek figyelembe vételével úgy lett összeállítva, hogy az nem helyettesíti és helyettesítheti az éves beszámoló első félévére vonatkozó információkat. A részletesebb beszámolót, összhangban az Fgytv.-vel, 2017. január 31-ig el fogjuk juttatni.

A Budapesti Békéltető Testület 2016. január elsején új összetétellel alakult meg négy évre szóló megbízatással, összesen negyven taggal, ezt leszámítva nem történt változás a Testület felépítésében és finanszírozásában.¹ Az Fgytv. a feladatainkat egyértelműen nevesíti²: legfőbb célunk, hogy a fogyasztók és vállalkozások közötti viták (fogyasztói jogviták³) ingyenesen, gyorsan megoldásra kerüljenek. A 2016. év első félévének tapasztalatai jól mutatják, hogy az eljárás egyre népszerűbbé vált az érintettek körében és nő azoknak a száma, akik bíróság helyett inkább a békéltető testületet választják az ügy rendezése érdekében. Mint korábban, azon dolgoztunk 2016. első félévében is, hogy feladatainkat a fogyasztók és vállalkozások megelégedésére lássuk el. Egyúttal azon igények kielégítésére törekedtünk, amelyek a tizennégy százalékos ügyszámnövekedésből (2016. első félévében 2468 ügy érkezett be), valamint abból álltak elő, hogy nem csökkent a Testülethez ingyenes fogyasztóvédelmi tanácsért forduló aránya és a tárgyidőszakban több mint kétezer-hatszázán kérték segítségünket.

A békéltető testületi eljárás sikerének egyik kulcsa a vállalkozásoknak a Budapesti Békéltető Testületbe vetett bizalma. Amelyik cég ugyanis nem bíz a Testületben, az kevésbé, vagy egyáltalán nem él egyezségi ajánlattal, ez pedig kihat egyúttal a fogyasztói jogviták rendezésének eredményességére is. Épp ezért 2016. első félévében tovább erősítettük a békéltető testületi eljárásban gyakran érintett vállalkozásokkal fennálló jó kapcsolatainkat, amelyek fogyasztóvédelmi referenst kötelesek foglalkoztatni. E referensek egyik feladata ugyanis épp a békéltető testületekkel való kapcsolattartás.⁴ A Testület emellett tudatosan megtervezett kommunikációs stratégia részeként a beszámolás tárgyát képező időszakban egy sor sajtóközleményt kiadott, médiakampányt hajtott végre 2016 februárjában (másik online kampányunk jelenleg is tart), amellet, hogy honlapját is rendszeresen frissítette, ezáltal pedig számos fogyasztóhoz és vállalkozáshoz jutott el.

A „Mindennapi fogyasztóvédelem” c. újság 2016. évi tavaszi számának megjelentetésével pedig folytattuk azt a még 2014-ben indult kezdeményezést, amellyel célunk a fogyasztók és vállalkozások, egyúttal a fogyasztóvédelmi szakma megszólítása. E lapszámban minden eddiginél szélesebb körben adtunk közre olyan publikációkat, aktualitásokat, amelyek közérthetően mutatják be a fogyasztóvédelmet és azt, hogyan szövi át ezer szállal a

¹ „Fgytv. 18. § (2) A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület.”

² „Fgytv. 18. § (1) A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.”

³ „Fgytv. 2. § s) fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.”

⁴ „Fgytv. 17/D.§ (2) A fogyasztóvédelmi referens feladata a vállalkozás fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése, a vállalkozás alkalmazottai részére a fogyasztóvédelmi szemlélet erősítését, valamint a fogyasztóvédelmi szabályok ismeretének elmélyítését elősegítő fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés rendszeres szervezése. A fogyasztóvédelmi referens kapcsolatot tart a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.”

fogyasztók életét a mindennapokban. A fogyasztói ismeretek széleskörű elterjesztése mellett pedig beszámoltunk a békéltetés tapasztalatairól. Erre szükség is volt, hiszen nem reprezentatív kérdőíves rendszerünk eredménye szerint a Budapesti Békéltető Testület személyes meghallgatásain résztvevő fogyasztók többsége nyilatkozott úgy, hogy azt megelőzően nem hallott az eljárásról. Épp ezért folytattuk a korábbi évben elkezdett további kampányokat és hírleveleket adtunk ki, valamint fővárosi általános- és középiskolákban javítottuk a diákok és tanáraik fogyasztóvédelmi ismereteit.

Egyúttal arra törekedtünk, hogy kielégítsük a Testülettel szemben támasztott szakmai elvárásokat és igényeket a fogyasztók és vállalkozások részéről. Ezért tagjaink képzését és szakmai tudásuk naprakészen tartását ugyancsak kiemelt szempontként kezeltük és kezeljük. Mint ahogy korábban, a testületi tagokat folyamatosan elláttuk ezért minden fontos információval, amely feladatellátásukhoz kapcsolódik, valamint szakmai üléseken, továbbképzéseken vettek részt és gyarapították ismereteiket.

Mindezek azt a célt szolgálták, hogy a lehető legnagyobb hatékonysággal lássuk el feladatainkat és a fogyasztók, valamint a vállalkozások elégedetten távozzanak a Budapesti Békéltető Testület meghallgatásairól.

2.A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama hogyan alakult az elmúlt időszakban? Kérem ismertesse az általános tapasztalatokat a békéltető testületek hatáskörébe tartozó ügyek tekintetében az elmúlt időszokról.

A Budapesti Békéltető Testületnél az átlagos ügyintézési határidő hozzávetőlegesen 50-80 nap között alakul, ennyi időn belül került az eljárások többsége lezárásra 2016. első félévében.

Az alábbiakban ismertetjük 2016. első félévének tapasztalatait.

I.Szavatossági-jótállási viták

2016. első félévében a fogyasztók legtöbbször azért keresték meg a Budapesti Békéltető Testületet, mert viszonylag rövid időn belül **elromlott vagy tönkrement** a kereskedőtől megvásárolt termék, akár annak **nagy vételára vagy a neves márka ellenére**. Legyen a hiba akár hat hónapon belül vagy jelentkezzen például tartós fogyasztási cikkek esetén a kötelező egyéves jótállásnál egy éven belül, mindkét esetben igaz, hogy a **vállalkozást bizonyítási kötelezettség terheli. Be kell bizonyítania, hogy a hiba oka a megvásárlását követően keletkezett**, ha ezt nem teszi, úgy megilleti a fogyasztót elsősorban az ingyenes javítás vagy csere joga.

A vállalkozások által becsatolt szakvélemények hiányosságai

Számtalan kérelem azzal függött össze, hogy a kérelmező ezen igények elutasítását tapasztalta, az egyértelmű fogyasztóvédelmi előírások ellenére. A vállalkozások által elkészített szakvélemények (amellyel bizonyítási kötelezettségüket teljesíteni igyekeznek) a Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai szerint **nem mindig felelnek meg azoknak a követelményeknek**, amelyek elvárhatóak egy szakvéleménnyel szemben. Márpedig ilyen esetben a fogyasztó kijavítási- vagy éppen csereigénye megalapozottnak bizonyulhat az adott eljárásban. Így többször előfordult, hogy a szakvélemény olyan meghibásodást említ, ami nem is tapasztalható az adott terméknél vagy éppen olyan ellentmondásokat rögzít, amelyek

eleve megkérdőjelezi az írásba foglalt vélemény szakmai hitelességét. Rendszeresen visszatérő eset az is, hogy a vállalkozás által a fogyasztó számára csatolt, vagy a Budapesti Békéltető Testület előtti eljárásban megküldött szakvélemény **csak általánosságban fogalmaz** és például csupán a termék „nem rendeltetésszerű használatáról” szól. Holott a szakértő feladata, hogy feltárja a hiba eredetét pontosan és választ adjon arra a kérdésre, pontosan miért került sor a tönkremenetelre és abban a fogyasztó közrehatott-e.

Sokszor pedig azért a **függetlenség követelménye szenved csorbát**, mert például a vállalkozás saját alkalmazottja, ügyvezetője végzi el a vizsgálatot és utasítja el később ugyanezen dokumentum tartanára hivatkozva a fogyasztó igényét. Holott a fogyasztóval fennálló vita esetén nyilvánvalóan az ellenérdekű fél (a vásárló) elutasításához fűződik az anyagi érdeke, épp ezért nagyon fontos, hogy a szakértői vizsgálatot egy valóban független, külső harmadik személy végezze el.

Mindezek miatt a szakvélemények nem mindig minősülnek a fogyasztó és vállalkozás közötti vita eldöntésére indult eljárásban megfelelő bizonyítéknak és a vállalkozás pedig – ellenkező bizonyíték híján – nem mentesülhet a „hibás teljesítési vélelem” alól (ami a gyakorlatban az őt terhelő és korábban bemutatott bizonyítási kötelezettséget jelenti). De az is megtörténik sokszor, hogy **a vállalkozások a bizonyítással nem is foglalkoznak** és az egyértelmű kötelezettség ellenére csak például egy elutasító jegyzőkönyvet állítanak ki már rögtön akkor, amikor a fogyasztó visszaviszi az elromló terméket.

A fentiek rendszerint az úgynevezett „cipős” ügyeknél figyelhetőek meg (pozitív, hogy a Budapesti Békéltető Testület előtt **mégis sokszor egyezséggel végződtek az ügyek**), **de mindenféle más, hibás árucikk esetében (például: gépjármű, mobiltelefon, számítógép) is gyakran igaznak bizonyultak az előző megállapítások**. Ennek pedig az az oka, hogy természetesen nem csak a hibás lábbelik, hanem például tartós fogyasztási cikkek vagy más egyéb termékek meghibásodásakor is be kell bizonyítania a vállalkozásnak azt, miszerint a hiba oka a fogyasztónak történő átadást követően keletkezett (tartós fogyasztási cikkeknel egy éven belüli hiba esetén, más termékeknel pedig hat hónapon belüli hibánál).

A kötelező jótállás automatikus megvonása

A tartós fogyasztási cikkekre (például: televíziók, laptop, tablet PC, klímaberendezés, stb.) általában 10.000 Ft eladási felett kötelező jótállás vonatkozik, ami nem vonható meg automatikusan. Ugyanakkor sokszor arról számolnak be a fogyasztók a Budapesti Békéltető Testülethez címzett kérelmeikben, hogy a hiba bejelentését követően **a forgalmazó azonnal megvonja ezt a jogszabály alapján járó, kötelező garanciát**. Ez akkor fordult elő az esetek többségében, ha a jótállási jegy valamilyen korlátozó vagy épp kizáró feltételt tartalmazott és ha e feltételek bekövetkeztét tapasztalta a vállalkozás, úgy azt rögtön a garanciális javítási vagy csereigény elutasítása követte. Így például arra hivatkozott, hogy a hálózatra csatlakoztatott, de nem töltődő elektronikai cikk javítását elutasítja automatikusan és a garanciát is megvonja azért, mert a terméken valamilyen sérülést fedezett fel.

Annak ellenére, hogy ilyenkor a kötelező jótállás nem köthető feltételhez (azzal a kivétellel, ha a termék megfelelő üzembe helyezését más módon nem lehet biztosítani és a megkövetelt feltétel teljesítése nem jelent aránytalan többletterhet a fogyasztóra nézve). A fenti **feltételek bekövetkezése és tények megállapítása (így például a sérülés felfedezése) tehát nem mentesíti automatikusan a vállalkozást a bizonyítási kötelezettsége alól**. A vállalkozás jótállási kötelezettsége ugyanis teljes körű, mindenféle hibára kiterjed, így ilyen esetekben is

bizonyítaniuk kell, hogy a törés, sérülés, folyadék hatásaként előállt hiba az értékesítés utáni nem rendeltetésszerű használatra vezethető vissza, nem pedig pl. anyag- vagy konstrukciós hibára, összeszerelési hibára stb. Ennek ellenére a különösen nagy értékű, akár 100.000-200.000 Ft közötti árazású mobiltelefonok esetében is például úgy történt meg többször a „korróziónyom észlelésére” való hivatkozás a vállalkozások részéről, hogy emiatt meg is vonták bármiféle szakértői vizsgálat nélkül a garanciát.

Ugyanakkor az is látszik, hogy a **fogyasztók nincsenek mindig tisztában azzal, milyen kötelezettségeik vannak** a vállalkozással szemben, ha garanciális vagy szavatossági problémájuk támad. A kérelmekből megállapítható ugyanis, hogy **a fogyasztók sokszor késlekednek** hibás termékeknél a **hiba bejelentésével**, holott azt mihamarabb meg kell tenni. A kereskedő pedig joggal utasíthatja el az igényt akkor, ha a fogyasztó a bejelentési kötelezettségének két hónapot meghaladóan tesz csak eleget.

Magas vételár, rossz minőség

Többször visszaköszönt a fogyasztói kérelmekben az, hogy a fogyasztók kiváló minőséget tulajdonítanak a megvásárolt termékeknek akár azok magas vételára okán vagy pedig a neves gyártó, márka miatt. Mégis épp az érintett árucikkeknél tapasztalják azt sokszor, hogy alig a vásárlást követően romlik a termék használhatósága vagy az teljesen tönkremegy. Ez különösen igaz a nagy értékű lábbeliknél, a mobiltelefonoknál és többször előfordult például közkedvelt gyártó által készített laptopok esetében is.

Elzárkózás a cserétől, pénzvisszafizetéstől

A beadványok tanúsága szerint a vállalkozások rendszerint elzárkóznak a fogyasztókat megillető, kijavítást meghaladó, - egyébként törvényes - fogyasztói jogok érvényesítésétől. Bizonyos esetekben ugyanis már egyértelműen kérhető a csere, a vételár leszállítása sőt akár a teljes kifizetett összeg visszafizetése, illetve a hibás termék kijavítása vagy kijavíttatása a kereskedő költségére. Mindezzel szemben gyakran leírt eset a kérelmekben, hogy a kijavítás sikertelen és az érintett termék újra elromlik. Többszöri meghibásodás esetén a gyakorlatban már megalapozottnak bizonyulhat a csereigény, ennek ellenére a vállalkozások ezt automatikusan elutasítják és ismét csak az ingyenes kijavítást ajánlják fel, mint lehetőséget. Így fordul elő az a Budapesti Békéltető Testület előtt, hogy a fogyasztók **akár ötször, tízszer is meghibásodó és rendeltetésszerűen nem használható árucikkek miatt indítanak eljárást** a vállalkozással szemben, amely rendre elzárkózik a cserétől vagy pénz visszafizetésétől. Azonban pozitív, hogy az eljárás hatására számos esetben megegyeznek a felek és a fogyasztó igényét teljesíti végül a cég.

Ismét a **tartós fogyasztási cikkek**nél merül fel a **kötelező három munkanapos csere problémája**, amikor is a vállalkozások szintén csak díjmentes kijavításra hajlandóak, más egyébre pedig nem. Pedig a kötelező jótállás hatálya elő tartós fogyasztási cikkek esetében, ha meghibásodnak a vásárlástól számított három munkanapon belül, a vállalkozás nem hivatkozhat arra, hogy a csereigény számára aránytalan többletköltséget jelent és köteles azt teljesíteni. Ezzel szemben itt is gyakran visszaköszönő eset a „garancia” automatikus megvonása például telefonoknál a korróziónyomok miatt és a csere elutasítása. Miközben már a **bírói gyakorlat is megerősítette** azt, hogy ilyen esetben nem választható az árucikk kijavítása, hanem ki kell már cserélni rögtön a hibás árut, méghozzá bármi vizsgálat nélkül. (Kúriai ítélet szól ugyanis arról, hogy ha mégis gyanús a vállalkozás számára a hiba eredete és

később bebizonyosodik, hogy valóban nem rendeltetésszerű használat okozta a tönkremenetelt, akkor polgári peres eljárásban érvényesíthető a fogyasztóval szembeni igény.)

A vállalkozások oldalán emellett több esetben volt az megfigyelhető, hogy **a fogyasztó kérését indokolatlanul tagadták meg** a cégek arra hivatkozással, miszerint az áru csak esztétikai hibás. Pedig az esztétikai probléma (különösen a nagy értékű tartós fogyasztási cikkek, például bútorok, műszaki cikkek, stb.) is okot adhat a fogyasztó minőségi kifogására, hiszen a rendeltetésszerű használat mellett ez lényeges tulajdonsága a terméknek, hisz az már visszaköszön általában annak magas vételárában, épp ezért **tudatos fogyasztói döntést is jelentős mértékben befolyásolja.**

A fogyasztók kevésbé tudják jogaikat érvényesíteni a vállalkozások jogsértései miatt

Többször felmerült annak gyanúja is a fogyasztók beadványai alapján, hogy **bizonyos vállalkozások olyan fogyasztóvédelmi rendelkezéseket sértettek meg**, amelyeket be kellett volna tartaniuk a fogyasztókkal szemben. Ennek eredménye az volt a Budapesti Békéltető Testület előtti eljárásban, hogy elnehezült a fogyasztói jogérvényesítés és a hatékony jogorvoslat lehetősége.

Évről évre visszaköszönő problémát jelent így a fogyasztói kérelmekből kitűnően, hogy a **hibás termékek akár hónapokig állnak javítatlanul a szervizekben**, és még ekkor sem tesznek eleget a fogyasztók csereigényének. Ez esetben a fogyasztóvédelmi előírások szerint ugyan törekedni kell(ene) arra, hogy a kijavításra sor kerüljön tizenöt naptári napon belül, azonban a kérelmek tanúsága szerint ezt az előírást a vállalkozások tágan értelmezik. Holott – különösen az elhúzódó javításokra igaz ez – az elszenvedett érdeksérelem ilyenkor már akkora mértékű, hogy megalapozottá válik a csere, illetve a pénz visszafizetésének kérése a panaszos részéről. Mégis a gyakorlatban sokszor e kötelezettség teljesítése a kereskedők részéről elmarad.

Több olyan élethelyzet van továbbá, amikor a vállalkozás köteles a fogyasztó jelzéséről valamilyen írásos dokumentumot felvenni, ha nem orvosolta azonnal a kifogást. Így a bejelentett szavatossági, jótállási igényről jegyzőkönyvet szükséges kitölteni, ugyanez a teendő bármilyen panasz esetén. Ugyanakkor a kérelmekből kitűnik, hogy **a cég nem tölt ki semmilyen dokumentumot**, amikor a fogyasztó szóban jelzi a problémáját. Szintén többször írják le a beadványban azt, hogy a korábban írásban megtett panaszra nem érkezett semmilyen válasz. Annak ellenére, hogy **a vállalkozások harminc napon belül kötelesek érdemben megválaszolni** a fogyasztók írásbeli kifogást. Ezek hiányában viszont előfordulhat, hogy nem tudja a fogyasztó az állítását írásos bizonyítékkal alátámasztani. Nem is beszélve arról, hogy a békéltető testületi eljárásban igazolnia kell a kérelmet benyújtónak, miszerint előzetesen megkísérelte a vitával érintett vállalkozással az előzetes egyeztetést. Egyúttal **sokan a kérelmezők közül meglegészenek csak azzal, hogy a hibát szóban jelentik be** és – amennyiben annak nem marad nyoma – írásos bizonyíték hiányában kevesebb eséllyel vihetik sikerre ügyüket. Épp ezért **érdemes a fogyasztóknak mindig igazolható módon, így például e-mailben, ajánlott postai levél útján bejelenteni a problémát.**

Mindezekkel együtt az is látszik a Budapesti Békéltető Testület eljárásai tapasztalatából, hogy a fogyasztók nincsenek tisztában azzal, mit kérhetnek és nem kérhetnek a vállalkozásoktól és utóbbiaknak milyen kötelezettségeik vannak.

II. Termékbemutatók

2016. első félévének tapasztalatai jól mutatják, hogy a szigorodó előírások ellenére **még mindig sok a probléma a termékbemutatókkal**. Az elmúlt év példáihoz hasonlóan, továbbra sem árubemutatóra hívják a fogyasztókat az érintett vállalkozások, hanem **egészségügyi szűrésre** vagy éppen valamilyen **orvostechnikai eszköznek hívott árucikk tesztelésére** csábítják el a panaszost. Jellemző itt az olyan kommunikáció alkalmazása, amely szerint, ha nem veszi igénybe a fogyasztó a készüléket rendszeres használatra, akkor az állítólagos „vizsgálati eredmény” szerint az negatív hatással fog bírni egészségére. Az időskorú fogyasztók jellemzően **nem olvassák át a szerződéseket aláírás előtt, miközben magas kamatra szóló kölcsönszerződést is aláírnak**. Itt kell megjegyezni, hogy **hiába került betiltásra a pénzügyi szolgáltatás nyújtása termékbemutatók során** 2015 decemberében, a Budapesti Békéltető Testület több olyan kérelmet kapott, ami szerint a vételár csak elenyésző részét kérte a cég készpénzben és később már a rendezvényen sor került a kölcsönszerződés aláírására. Ehhez hasonlóan pedig több fogyasztó számolt be arról, hogy a termékbemutató során **sorsolás, nyereményjáték, „borítékhúzás”** történt, amelynek során, habár a tájékoztatás szerint „nyertek”, mégis az adott termék átvételéért cserébe tetemes összegeket, akár több százezer forintokat kértek el. A sorsoláshoz, ajándékjuttatáshoz, nyereményhez kapcsolódó reklámozás már 2015 decemberében szintén betiltásra került a termékbemutatókon.

Az árubemutatók szervezésével foglalkozó cégek ügyfélszolgálatainak elérhetetlenségét a fogyasztók nem vagy alig kifogásolják, ezzel szemben a problémák gyakori forrása, hogy bizonyos vállalkozások pedig továbbra is **korlátozzák a fogyasztókat megillető, tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog gyakorlásának lehetőségét**. A kérelmek szerint ugyanis gyakori, hogy akár a magas vételár vagy az érintett termék használhatatlansága miatt a fogyasztók már a vásárlást követően meggondolják magukat és bejelentik elállási igényüket. Az írásos elállási nyilatkozat tehát már eljut az érintett vállalkozáshoz, amely részéről viszont elmarad a vételár visszatérítése, többször annak ellenére, hogy nem vitatják és elismerik a fogyasztó igényének jogosságát írásban. Rendszeres az is, hogy egyenesen elutasításra kerül a vállalkozás által az indokolás nélküli elállás arra hivatkozással, hogy esetükben nem érvényesül a fogyasztókat megillető, tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog, mert a szerződést a vállalkozás székhelyén, telephelyén írták alá.

Pedig, ha a cég erre hivatkozik, **bizonyítania kell azt, hogy valóban üzlethelyiségben került sor a szerződés megkötésére**, egy a jogszabályoknak megfelelően üzemeltetett, jegyzőnél bejelentett üzletben.

Itt ugyanakkor meg kell jegyezni, hogy tovább nőtt az együttműködési és egyezségkötési **hajlandóság** a termékbemutatós vállalkozások részéről és sokszor látni azt, hogy a korábban elutasított elállás ellenére a cég a Budapesti Békéltető Testület előtti eljárásban eltekint a fogyasztóval szembeni követelésétől.

Egyúttal meg kell jegyezni, hogy a tudatosabb és körültekintő fogyasztói magatartás kevesebb problémát okozna a fogyasztók és a vállalkozások között.

III. Internetes vásárlások

Az internetes vásárlással összefüggő fogyasztói kérelmek rendszerint a **tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog** érvényesítésével, másrészt a **megrendelést követően nem**

sokkal használhatatlanná váló árucikkekkel kapcsolatosak. Internetes vásárlásnál a fogyasztók nincsenek abban a helyzetben, hogy fizikailag megvizsgálják a terméket és sokszor csak az átvételkor derül ki számukra, az mégsem olyan, mint amelyet vártak. Ezért egyes kivételekkel, a termék átvételétől számított tizennégy napon belül meggondolhatják magukat, ezt hívjuk indokolás nélküli elállási jognak. A kérelmek itt arról árulkodnak, hogy bizonyos vállalkozások tévesen értelmezik a fogyasztóvédelmi előírásokat és olyan kivételre való hivatkozással utasítják el a fogyasztó igényét, amelyet a jogszabály nem is ismer. Többször előfordult, hogy a termék higiéniai jellege miatt automatikusan megtagadták a fogyasztó által kifizetett összeg megtérítését, holott erre csak akkor lehet hivatkozni, ha a fogyasztó az árucikket fel is bontotta. A szóban forgó esetek közül sokban azonban a **csomagolás eredeti volt és sértetlen állapotú**. Szintén többször előfordult, hogy a webáruház automatikusan használati díjat vont le az indokolás nélküli elállási jog érvényesítése miatt, holott erre csak akkor van lehetőség, ha a fogyasztó ténylegesen a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó mértékben használta a terméket. Erről is viszont tájékoztatni kell előzetesen a fogyasztót, ha pedig ez nem történt meg, akkor nem lehet levonni semmilyen költséget, így használati díjat sem.

Gyakran pedig abból fakad a vita, hogy **a fogyasztó nem megfelelő módon (például csak telefonon) jelzi elállását**, holott ezt írásban is szükséges megtenni a későbbi bizonyíthatóság érdekében. A vállalkozások oldalán többször merült fel az is, hogy a fogyasztó **elállása ellenére nem kerül sor a kifizetett összeg megtérítésére**. Ez azoknál az internetes oldalaknál jellemző, amelyeket egy távoli kontinensről üzemeltetnek, gyakran a fogyasztónak sejtelme sincs arról, hogy az adott cég az USA-ban van bejegyezve.

A kérelmek benyújtásának hátterében áll tehát sokszor az is, hogy **a fogyasztó nem tájékozódik arról, hogy voltaképp kivel is köt szerződést** és nem veszi igénybe az internet nyújtotta lehetőségeket (keresőmotorok alkalmazása, fórumok-kommentek felkutatása). Az online vásárlásokkal kapcsolatos további problémákat jellemzően az okozza, hogy a webáruházak elutasítják a fogyasztóknak a hibás termékek kapcsán támasztott igényét, miközben nem mentik ki magukat az alól a vélelem alól, hogy az árucikk már eleve az átvételkor hibás volt. Holott új termékeknél a hat hónapon belüli, míg bizonyos tartós fogyasztási cikkeknel a kötelező egyéves jótállás ideje alatt jelentkező hiba esetén bizonyítaniuk kellene, hogy a hiba oka csak a fogyasztónak történő átadást követően keletkezett. Rendszeresen visszaköszönő momentum ezzel kapcsolatban, hogy a webáruházak a javítás érdekében eljáró szervizük elutasító álláspontjára hivatkozva **nem tesznek eleget például a kijavítási, kicserélési igényeknek** és nem teljesítik az előbb említett bizonyítási kötelezettségüket.

Az is jól látszik, hogy a fogyasztók a gyakorlatban **nincsenek mindig tisztában az indokolás nélküli elállási jog és a szavatossági-garanciális igények közötti különbségekkel**. Így például a megkapott hibás termék esetében, hiába irányul eredeti szándékuk a pénz visszatérítésére, írásban már az árucikk hibáját jelzik csak, amelyet a vállalkozás a kijavítás, kicserélés iránti igény érvényesítésének tud be. Holott erre irányuló és kifejezett nyilatkozat esetén (amennyiben persze ezt leírja) tizennégy napon belül a fogyasztó a pénzét is visszakaphatná, még hozzá indokolás nélkül.

Az online igénybe vett szolgáltatások esetében sokszor az általános szerződési feltételek megismerésének hiánya okozza a vitát a fogyasztók és több, online piactér között, mivel a kérelmezők előzetesen nem tájékozódnak az aukciós oldalak igénybe vételének feltételeiről és

úgy igényelnek egy szolgáltatást, hogy nincsenek tisztában annak fizetős voltával. Többször pedig azt hozták fel sérelemként a fogyasztók beadványaikban, **nem volt tudomásuk az online nyújtott szolgáltatás automatikus meghosszabbításának lehetőségéről**. Egyes vállalkozások ugyanis azt a gyakorlatot alkalmazzák határozott időre megkötött szerződések esetében, hogy az automatikusan meghosszabbodik, amennyiben a határozott idő lejárt előtt nem jelzi a fogyasztó írásban felmondási szándékát. A kérelmezők az előzetes, ÁSZF-ben megtalálható írásos tájékoztatás ellenére e lehetőségről nem tudnak, később pedig ez okozza a vitát a felek között.

A Budapesti Békéltető Testület előtti kérelmek azt is mutatják, hogy a fogyasztók könnyelműen ikszelnek és **a mielőbbi igénybe vétel reményében automatikusan elfogadják a szerződési feltételeket** az online felületen, ha internetes vásárlásról van szó. Ez kiváltképp igaz a **mobil alkalmazásokra**, amikor is például mobiltelefonra töltenek le fizetős szoftvereket és nincsenek tisztában azzal, hogy azok felhasználhatósága gyakran korlátozott az ÁSZF-ekben (annak csupán felhasználási jogát szerzik meg, nem pedig a korlátlan tulajdonjogot).

A fentiek ellenére számos egyezség születik a fogyasztók és az online értékesítést, szolgáltatást nyújtó vállalkozások között, amelyek a Budapesti Békéltető Testület előtti eljárásban végül elfogadják a fogyasztó indokolás nélküli elállását vagy éppen egyedi **mérlegelés alapján eltekintenek az ÁSZF alapján fennálló fizetési kötelezettség követelésétől**.

IV. Telekommunikációs szolgáltatások

A fogyasztók körében közkedvelt elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatosan ugyancsak számos beadvány érkezik, amelyek tárgya rendszerint a **fizetési felszólítás, számlatartozás összegének vagy éppen a tartozás jogosságának vitatása**.

Mind a kérelmet benyújtók, mind pedig a vállalkozások oldalán több különböző ok is felmerül, amelyek végül vitát eredményeznek. A megkötésre kerülő szerződések aláírását a fogyasztók részéről sokszor jellemzi a kellő körültekintés és az írásba foglalt szerződés tartalma megismerésének hiánya. A Budapesti Békéltető Testület meghallgatásain és a kérelmekben gyakran említik fel a kérelmezők, hogy **kétség nélkül bíztak a szóban kapott tájékoztatásban** és ennek ellenére kaptak később magasabb összegű számlát a szolgáltatás ellenértékéről. Ez különösen a **fogyasztóknak címzett, telefonon felkínált új szolgáltatások** vagy a már meglévő előfizetések módosítása kapcsán gyakori, többször derült ki, hogy a hírközlési szolgáltatók **ügyfélszolgálatára téves információt adott** a szolgáltatás valamely lényeges eleméről. Ebben az esetben a fogyasztók által díjmentesen kikérhető és a Testület előtti meghallgatásokon visszahallgatott **hangfelvételek bizonyíthatták** kétséget kizáróan a tájékoztatás megtévesztő voltát. Az ilyen és ehhez hasonló ügyekben a hírközlési szolgáltatók szinte kivétel nélkül méltányosságot gyakorolnak és a vita így rendeződik. Ebből pedig az is látszik, hogy a fogyasztók egyre inkább élnek a hangfelvételek **ingyenes kikérésének lehetőségével** és ilyen tekintetben tudatosabbak is.

Továbbra is sok a **hűség szerződésekkel** kapcsolatos probléma, amikor a fogyasztók nem számolnak a szerződés megkötésekor azzal, hogy kötelezettséget vállaltak a szolgáltatás meghatározott ideig történő igénybe vételére. Ez különösen a fogyasztó lakóhelyéhez kötötten kínált szolgáltatások esetében igaz, amikor például új lakás vásárlása vagy albérlet váltás miatt a korábbi előfizetési helyen már nem tud élni a szolgáltatással, viszont annak átírására

sincsen mód, mert az új tartózkodási helyen nem adottak erre a technikai feltételek. Ekkor pedig **csak súlyos kötbér fejében szabadulhat attól a szolgáltatástól, amelyet nem is tud igénybe venni.** A szolgáltató ugyanis az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasíthatja, ekkor pedig a szerződés pedig fennmarad. A hűség szerződésekről való döntés tehát ilyen értelemben is felelős döntést igényel, és e kockázattal is tisztában kell lenni a szerződéskötéskor.

Ugyancsak gyakran kerül sor olyan **fizetési kötelezettség követelésére a fogyasztótól, amely már elévült.** Elektronikus hírközlési szolgáltatások esetében az elévülési idő ugyanis egy év, és sokszor ennek elteltével kerül sor a fizetési felszólítás megküldésére, miközben a szolgáltatók nem tudják igazolni a Budapesti Békéltető Testület előtti meghallgatáson azt, hogy az elévülés megszakadt volna. Az elévült követelés jogi úton már nem hajtható be, ha viszont a fogyasztó mégis önként befizeti, akkor utólag már nem követelheti azt vissza. A **szolgáltatás minőségét** szintén gyakran kifogásolják a fogyasztók és a békéltető testületi eljárásban ezért kötbér igényt érvényesítenek a szolgáltatókkal szemben. Azonban erre sokszor úgy kerül sor, hogy a hibát közvetlenül be sem jelentik a cég felé, aminek fényében a későbbi kötbér igény megalapozatlannak bizonyulhat. Szintén visszatérő a fogyasztók részéről a számlakifogásuk elutasítása miatti békéltető testületi eljárás kezdeményezése, és nem egyszer azt írták le kérelmükben, hogy a számla olyan hívásokat, illetve internetes letöltéseket is tartalmazott, amelyeket nem is kezdeményeztek.

Azt kevés fogyasztó tudja, hogy **ha számlakifogást nyújt be a számlázási rendszer zártságát illetően tanúsítvánnyal rendelkező szolgáltatóhoz, akkor neki is kell bizonyítania azt, hogy a díj számlázása és megállapítása helytelen volt.** Ha viszont ilyen tanúsítással a szolgáltató nem rendelkezik, akkor a bizonyítási teher már a vállalkozáson van.

Rendre előfordulnak olyan beadványok is, amelyek szerint a fogyasztók azért vitatják a tartozást, mert arról nem kaptak számlát, és a fizetési felszólítással ezért egyáltalán nem foglalkoznak. Holott a bírói gyakorlat szerint is ilyenkor az ellenszolgáltatás jár a szolgáltatónak, annak a díját meg kell fizetni – és például az adminisztrációs hiba csak arra van kihatással, hogy kérhet-e késedelmi kamatot a cég vagy sem. **Ha tehát a fogyasztó nem kapott számlát, akkor jár el helyesen, ha ezt külön jelzi a szolgáltatónak.**

Emellett több olyan esettel találkozni, amikor a fogyasztó adatvédelemre hivatkozik és azért vitatja a szolgáltató követelését, mert az a személyes adatait hozzájárulás nélkül adta tovább. Ebben az esetben azonban törvény biztosít lehetőséget az adatoknak a követelés érvényesítése céljából való kezelésére és továbbításukra.

Az is látszik, hogy a fogyasztók **a számhordozási előírásokkal sincsenek tisztában teljes körűen** és nem számolnak azzal, miszerint ha bármilyen okból a számhordozás (és ezzel a szolgáltatóváltás) meghiúsul, akkor **fennmarad a korábbi szolgáltatóval megkötött szerződés** és annak számláit tovább kell fizetni. Sokszor okozott problémát a kérelmezőknek, hogy egyszerre több telefonszámukat is szerették volna áthordozni más szolgáltatóhoz, mégis, a számhordozási eljárást csak egy adott számra indították meg. Ekkor pedig a korábbi szolgáltató ismét tovább számláz a régi számokra.

V. Közszolgáltatások

A közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos kérelmek tapasztalata az, hogy a fogyasztók vitatják a szolgáltató által részükre megküldött díjkövetelések, számlatartozások jogosságát.

Sokszor azért fordul elő vita, mert a **fogyasztók nem teljesítik a szerződésben vállalt havi diktálási kötelezettségeiket**, amelynek hiányában a villamos energia- és földgáz szolgáltatók becsléssel állapítják meg az elfogyasztott energia mennyiségét. Később pedig a beadványban ezt kifogásolják, mivel a becsléssel kiállított számla rendszerint több fogyasztásról szól, mint amit a mérőóra mutat a fogyasztó számára. Jellemző az is, hogy nem értik, miből állt elő pontosan a kiszámlázott energia mennyisége és például - mint írják sokszor - igazságtalannak érzik, hogy rendszeres havi fizetési kötelezettség van akkor is, ha energiafogyasztásra az adott hónapban egyáltalán nem kerül sor. Így **többen vitatják az alapidíj-fizetési kötelezettséget**, miközben erről is jogszabály rendelkezik. A másik oldalról viszont az is gyakran fordul elő, hogy a fogyasztó akár egyszerre tíz-húsz sztornószámlát kap évekre visszamenőleg, például egy a számlázási rendszerben fennálló technikai hiba miatt és emiatt bizonyul az számára követelhetetlennek. Ekkor nem tudják a kérelmezők, melyik számla a helyes, melyiket kell befizetni és melyek esetében mellőzhetik a fizetést.

Ugyancsak a közüzemi szolgáltatásoknál köszön vissza az, hogy sokszor nem értik a fogyasztók az engedélyezés gyakorlatban vett jelentését és **akkor is a közüzemi szolgáltatót jelölik meg vitás félként beadványaikban, ha azzal már nem állnak jogviszonyban**. Ilyen esetben az engedélyes (a követelést megvásárló) vállalkozással szemben érvényesíthetik már ugyanis kifogásaikat az engedélyezés megtörtént követően. Sérelemzik gyakran azt is a fogyasztók, hogy előzetes tájékoztatásuk nélkül kerül sor a követelés eladására, pedig az nem szükséges az engedélyezés szabályai szerint.

A 2015. év tapasztalataival szemben 2016. első félévében **csökkent a jogtalan kikapcsolás (aminek megvannak a szigorú feltételei) miatt indított fogyasztói kérelmek aránya**, ugyanakkor a szabálytalan vételezéssel összefüggésben még mindig sok a probléma.

Ezzel függ össze az, hogy amennyiben a szolgáltató a **mérőóra befolyásolására** utaló nyomokat vagy az óra sérülését tapasztalja, gyakran követi azt a fogyasztónak megküldött több százezer forintos, kötbér megfizetésére vonatkozó felszólítás. Az ilyen és ehhez hasonló esetekben a kérelmezők arról számolnak be szinte kivétel nélkül, hogy **a kötbérkövetelést nem tartják jogosnak, mivel nem nyúltak hozzá az órához**. Több, a fogyasztó és szolgáltató közötti vita abból eredt, miszerint a fogyasztót fel kell kérni arra, hogy végig az ellenőrzés helyén tartózkodjon, azonban a beadványok alapján ez a felkérés elmaradt, vagy ha az meg is történt, a meghallgatáson arról számoltak be a fogyasztók, hogy rövid időre a helyszínt elhagyták, azonban ezt nem rögzítették az ellenőrzésről elkészült jegyzőkönyvben. Utóbbi esetben ugyanis ez szintén feltüntetésre kell, hogy kerüljön az ellenőrzési eljárás eredményét rögzítő dokumentumban.

Sokszor előforduló momentum ugyancsak a kérelmekben, és a fogyasztók gyakran sérelemzik, hogy **nem hívták fel figyelmüket arra a lehetőségre az ellenőrzéskor, miszerint a jegyzőkönyvben rögzíthetik az eljárással összefüggő észrevételeiket**. Így például azt is, hogy vitatják a szabálytalan vételezést. A mérőóra ellenőrzéssel összefüggésben emellett számos beadvány tanúskodott arról, hogy sor került az ellenőrzés során az óra leszerelésére, azonban elmaradt még a leszerelés előtti állapotot tanúsító fénykép elkészítése vagy pedig ez megtörtént ugyan, viszont abból a fogyasztó a kötelező előírások ellenére saját példányt nem kapott. Több esetben ez okozta a vita tárgyát a felek között, holott szerződésszegésre történő hivatkozás esetén a bizonyítás terhe a szolgáltatón van.

A fentiek kapcsán gyakori eset, hogy a **közüzemi szolgáltató azon bizonyítási kötelezettséget sérti meg, amely a fogyasztó szerződésszegésének megtörténteire vonatkozik.** Ilyenkor ugyanis a szolgáltatónak, egész pontosan a hálózati engedélyesnek kell bizonyítania azt, hogy valóban megvalósult a szabálytalan vételezés és hozzányúltak az órához. A fogyasztónak pedig lehetősége van a szolgáltatót arra kérni, hogy független igazságügyi szakértő vizsgálja meg a mérőórát, ha vitatja a szabálytalan vételezést.

Ezzel kapcsolatosan többször előfordult, hogy a szakértői vélemények, amelyeket a szolgáltatók a Testület rendelkezésére bocsátanak, nem mindig bizonyulnak az eljárásban bizonyító erejű dokumentumnak és **tartalmuk az eljárásban megkérdőjelezhető,** ekkor pedig a szolgáltatói követelés megalapozatlannak bizonyulhat.

A **távhőszolgáltatásokkal** összefüggésben továbbra is az elszámolt hőmennyiség képezte a vita tárgyát leggyakrabban a fogyasztó és a távhőszolgáltató között. E kérelmek rendre arról szólnak, hogy a **kézhez kapott elszámolás felülvizsgálatát kéri a fogyasztók,** mivel álláspontjuk szerint nem fogyasztották el a számlában szereplő hőmennyiséget, ezért pedig visszatérítést kérnek az összegből túlfizetésre hivatkozva. Ugyanakkor a Budapesti Békéltető Testület eljáró tanácsai ezekben az ügyekben azt állapították meg kivétel nélkül, hogy a fogyasztók **nincsenek jogviszonyban a távhőszolgáltatóval,** mivel a közszolgáltatási szerződések közvetlenül mindig a lakóközösséggel (társasházzal vagy lakásszövetkezettel) kerülnek megkötésre. Azaz kifogásokat e társasházak, lakásszövetkezetek terjeszthetnének elő a távhőszolgáltatóval szemben. Másfelől pedig a hatályos előírások alapján **az elszámolási arányszámokat szintén a lakóközösség állapítja meg saját hatáskörében és a szolgáltatónak azt el kell fogadnia a fogyasztóknak szóló számlák összegének számításakor.**

Azoknak a fogyasztóknak tehát, akiknek ilyen sérelmeik vannak, **a közös képviselőhöz kell fordulniuk vagy pedig a lakóközösség közgyűlésén kell kezdeményezniük az arányszámok módosítását.**

A **víziközmű-szolgáltatással** összefüggő kérelmek legtöbbször ugyancsak **számlakifogás miatt** került legtöbbször benyújtásra. Általában a felek közötti vita abból fakadt, hogy a **fogyasztó vízvezeték hálózatában csőtörés következett be és a víziközmű-szolgáltató kiszámlázta ennek díját.** Ezt arra hivatkozással teszik meg rendszerint, hogy a vízdíj elszámolásakor nincs kötelezettségük a meghibásodás miatt elszívárgott vízmennyiségnek a figyelmen kívül hagyására és a **számlázás a mérőóra által mutatott fogyasztás alapján történik.** Csak és kizárólag akkor lehet ugyanis a bekötési vízmérő helyett a mellékvízmérő az elszámolás alapja, ha a mellékvízmérőkön és a bekötési vízmérőkön mért fogyasztási adatok, valamint a helyszíni ellenőrzés alapján ki lehet zárni a karbantartás elmaradására visszavezethető vízveszteség vagy az elszámolatlan vízvétel lehetőségét. További feltétel emellett, hogy valamennyi elkülönített vízhasználói hely hatályos mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkezzen és az ivóvízvételi helyek fogyasztását hiteles, plombával vagy záró bélyeggel ellátott mellékvízmérőkkel mérjék. Meg kell jegyezni azt is, hogy **kevesebb vitára kerülne sor akkor, ha a fogyasztók eleget tennének karbantartási kötelezettségüknek és rendszeresen ellenőriznék a vízmérő állapotát** (különösen a téli hidegben), egyúttal, ha megemelkedett vízfogyasztást tapasztalnak, azt rögtön célszerű bejelenteni.

A **kéményseprőipari közszolgáltatásoknál** pedig többször sérelmezték a kérelmezők, hogy **nem megfelelő módon kerültek kiértékelésre a kötelező ellenőrzések időpontjáról** és a szolgáltatók később a Budapesti Békéltető Testület eljárásában nem tudták igazolni az

értesítés jogszabályoknak való megfeleléségét. Ugyanis az első ellenőrzés meghiúsulása miatti, második ellenőrzésről szóló kötelező értesítésnek már nagyon szigorú feltételei vannak, így például **sorszámozottan, laccímre szólóan kell azt kiállítani és oly módon, hogy a vállalkozás igazolni tudja valahogyan a megfelelő tartalmú tájékoztatás megtörténtét.**

Azonban jellemzően a **tájékoztatás módja okozott problémákat a felek között**, több olyan eset is előfordult, amelyben a szolgáltató azt állította, hogy – a korábban hatályos jogszabály szerint, amit akkor alkalmazni kellett - családi házas övezetekben plakátolással tette közzé az éves kötelező ellenőrzés időpontját, ezzel szemben pedig a fogyasztók szomszédjai tanúként igazolták, hogy, miszerint náluk a tájékoztatás a postaládába történő értesítéssel történt. Nem egyszer a fogyasztók kérelmeikben arról is számot adtak, hogy az ellenőrzés kiértesített időpontjában otthon tartózkodtak, mégis **a szolgáltató emberei nem csengettek be hozzájuk**, mivel már ottjártukról is csak a kiint hagyott értesítő által szereztek tudomást.

A fentiek szerint tehát ezekben az ügyekben a fogyasztók leginkább a **szolgáltatók által elvégzett ellenőrzés miatt felszámított pótdíjat vitatták**, mivel ha sem az első, sem pedig a második alkalommal nem tudja elvégezni a közszolgáltató az ellenőrzést, akkor már köteles a harmadik kiszállás díját kiszámlázni.

VI. Utazási szolgáltatások

Az utazási ügyekkel összefüggő fogyasztói problémák hasonló tendenciákat mutatnak a 2015. évvel, a kérelmekből kiderül, hogy a vállalkozások sokszor **nem olyan minőségű szolgáltatást** nyújtanak, mint amit korábban ígértek akár a programfüzetben vagy egyéb tájékoztatóikban.

Előfordul sokszor, hogy a szálláshely nem rendelkezik azokkal a korábbi vállalások szerinti minőséggel vagy éppen elhelyezkedésében közel sem nyújt olyan élményt, ami miatt a fogyasztó az adott utazási irodát kiválasztotta. A fogyasztók többször arról számoltak be, hogy véleményük szerint számukra **megettévesztő információkat adtak**. Ez pedig adott esetben akár felvetheti a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megvalósulásának gyanúját is.

Sokszor pedig az állt a kérelmek benyújtásának háttérében, hogy **elmaradtak az előzetesen vállalt programok** és azt a vállalkozás egyáltalán nem vagy olyan mértékben pótolta csak, amely nem feleltethető meg helyettesítő szolgáltatásnak. A **nyújtott ellátás, étkeztetés kifogásolása, az idegenvezetés hiánya** miatt szintén többen fordultak kifogással a Testülethez, és sérelmezték, hogy nem kaptak mindezért cserébe anyagi kompenzációt vagy pedig az utazási iroda által **felajánlott kártérítés mértéke elenyésző volt**.

A fogyasztó és vállalkozás közötti viták gyakori forrása az is, hogy a kérelmezők legtöbbször **nem bír tudomással arról a tényről, hogy a külföldi országokban lévő „csillagos rendszer” feltételei eltérnek a belföldön használatos rendszertől**. Emiatt pedig a más országokban nyújtott szálláshelyek minősége elmaradhat a belföldön ugyanolyan számú csillagos besorolásba tartozó szállodáétól.

Mindezek mellett rendre arról számoltak be a fogyasztók, hogy hiába jelezték felmerült kifogásukat az út során azonnal az utaskísérőnek, mégis elmaradt az ilyenkor kötelező jegyzőkönyv-felvétel az utazási iroda képviselője részéről.

Végül azt is meg kell jegyezni, hogy **nem mondható jelentősnek az utazási ügyekkel összefüggő fogyasztói beadványok száma.**

VII. Építőipari ügyek, javító-karbantartó munkálatok

Az építőipari ügyek esetében arra panaszkodnak leginkább a fogyasztók, hogy a megrendelt lakásfelújítási, kivitelezési, kőműves vagy épp egyéb munkálat **hibásan kerül elvégzésre**, és tulajdonságaik (például: méret, szín, funkciók) nem egyeznek az eredeti megállapodásban vállaltakkal. Ez gyakran abból fakad, hogy a vitával érintett felek a szerződés megkötésekor eltekintettek annak tartalma írásbeli rögzítésétől és csupán szóban állapodtak meg.

Írásba foglalt szerződés hiányában viszont a fogyasztó **nehéz helyzetbe kerül akkor, amikor a békéltető testületi eljárásban igazát bizonyítani szeretné.** Sokszor előfordul ugyanis, hogy utólag már nem lehet kideríteni, mire is szólt az eredeti megállapodás, mivel írásos dokumentum hiányában a fogyasztó szava áll szemben a vitával érintett vállalkozás nyilatkozatával. Az ilyen és ehhez hasonló esetekben pedig bizonyíthatatlanság hiányában a fogyasztói igény megalapozatlan lehet. Kevesebb félreértés és vita származna így, ha a fogyasztók ragaszkodnának a megrendelt szolgáltatás lényeges elemeinek írásban történő rögzítéséhez, sőt akár teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalásához, két tanú segítségével.

Sokszor megtörténik az is, hogy a hiba felmerülését és jelzését követően teljesen eltűnik a vállalkozás a fogyasztó látóteréből, ami arra utal, hogy az érintett kérelmezők **nem választják meg kellőképpen körültekintően azt, kivel kötnek valójában szerződést.** Holott erre ma már a megfelelő nyilvános, online elérhető adatbázisok rendelkezésre állnak és amennyiben előre tájékozódnak, nem kerülne sor arra, hogy felszámolási eljárás alatt lévő vállalkozástól rendelik meg a munkát.

A kérelmekben leírt sérelmek gyakori velejárója az a momentum is, miszerint az érintett építőipari vállalkozás megsérti a számla-, nyugtaadási kötelezettségét és a fogyasztó **nem kap semmilyen papírt a befizetett összegről.** Ez ugyancsak a jogérvényesítés elnehezülését eredményezi, csak úgy, mint az, ha nem kap a fogyasztó a vállalkozástól az írásban előterjesztett panaszára semmilyen választ – egyébként ezt is gyakran megemlítik a Budapesti Békéltető Testület előtti meghallgatásokon.

Az építőipari ügyek tapasztalataival nagy hasonlóságot mutatnak a különböző, **javító-karbantartó szolgáltatásokkal** összefüggő kérelmek. Sokszor a megrendelt munka, így például az elromló bojler megjavítása hibásan kerül elvégzésre, a fogyasztói kérelmek erről és általában a **vállalkozás későbbi elérhetetlenségéről** szólnak. Itt is jellemző az, hogy nem gondolják végig kellően körültekintően a kérelmezők, kivel kötnek szerződést és nem néznek utána előzetesen az adott cégnek. Jellemzően **az első, kezükbe kerülő hirdetést választják ki** például a kerületi kisokosokból vagy éppen a postaládájukba bedobozott szórólapról, amin még csak egy székhely, telephely cím sem található az adott vállalkozáshoz.

Gyakran elmarad itt is a számla, nyugta átadása és **az sem közismert tény a fogyasztók körében, hogy a húszezer forintot meghaladó, javító-karbantartó szolgáltatásoknál kötelező hat hónapos jótállást kell a cégnek vállalnia.** Ugyanakkor az átadott jótállási jegy vagy éppen a nyugta, számla hiányában ezt a garanciát **nem tudják érvényesíteni.** Végül itt is sokszor elmulasztják a felek a szóbeli megállapodást írásbeli formába önteni, ez pedig a későbbiekben vitára adhat okot.

VIII. Személyszállítási szolgáltatások, parkolási ügyek

A légi személyszállítási szolgáltatások esetében jól látszik, hogy a fogyasztók körében egyre népszerűbb az internetes vásárlás, több vita ebből is fakadt. A tapasztalatok szerint a kérelmezők körében ismertebb az, hogy online szerződésnél tizennégy napon belül el lehet állni indokolás nélkül az ügylettől, ugyanakkor az már kevésbé ismert, hogy ez a **meggondolási lehetőség nem vonatkozik a repülőjegyekre**. A félreértés többször ebből fakadt, mivel ilyenkor a légitfuvarozó saját döntésén múlik, biztosítja-e az utasoknak az általános szerződési feltételekben azt, hogy később bármilyen levonás nélkül meggondolják magukat. Ismét csak a repülőjegyek online felületen történő megvásárlásával függ össze, hogy az ÁSZF-eket a fogyasztók itt sem ismerik meg kellőképpen és a **foglalás során vétett hibák későbbi korrekciója miatt felszámított plusz díjakat kifogásolják**. A légitfuvarozó vállalkozások részéről az a magatartás okozza a legtöbb problémát, hogy elutasítják a fogyasztók kártalanítási igényét még akkor is, ha az nyilvánvalóan jogos. Legtöbbször váratlan műszaki hibára hivatkoznak, pedig több bírósági ítélet van arról, hogy ez csak rendkívül szűk körben adhat kimentési alapot. Szintén a hosszú ideig tartó késéseknél, járattöréseknél pedig olyan bont, kuponokat bocsátanak csak a repülőtéren rekedt fogyasztók rendelkezésére, amelyek az adott reptéri árak mellett nem jelentenek érdemi segítséget.

A vasúti és autóbuszos személyszállítási szolgáltatásoknál szinte kivétel nélkül a járatok késésével függenek össze a beadványok, illetve azzal, hogy a fogyasztó **büntetést kap, mert nem tudja igazolni az utazási kedvezményre való jogosultságát**. A tapasztalatok szerint itt is a félreértést az okozza, ha esetleg az utas nem tájékozódik kellőképpen az utazási feltételekről, másik oldalról viszont a viták háttérében áll, hogy a személyszállítási szolgáltató személyzete hibázik. Ez utóbbi esetekben szinte kivétel nélkül méltányosságot gyakorol a vállalkozás a Budapesti Békéltető Testület előtt és ha a fogyasztó előtt közvetlenül nem is, de később a békéltető testületi eljárás során és annak köszönhetően orvosolja a kifogást.

A parkolási ügyeknél szintén a parkolási büntetések miatt kerülnek benyújtásra a fogyasztói kérelmek, itt különösen az áll a viták háttérében, hogy a **fővárosi parkolás elindítására szolgáló mobilapplikációk még nem kiforrottak és többször tévesen mérik be a fogyasztó helyzetét**, aki pedig ellenőrzés nélkül bízik az automatikusan felkínált zónakódban. Így a parkolás másik díjfizetési övezetre kerül elindításra, aminek az eredménye egyrészt a parkolási cég általi pótdíjazás, másrészt az, hogy a fogyasztó jogtalanul tartja a büntetést, hiszen ő a parkolásért fizetett.

Ugyancsak ezen ügyeknél látható, hogy a parkolási társaságok **a fogyasztók által vitatott, plusz díjakat számláznak ki** például ügyviteli költség vagy lekérdezési díj címen, pedig a pótdíj összegét a mögöttes parkolási szabályok konkrétan meghatározzák és nem szólnak a további költségek érvényesítésének lehetőségéről.

IX. Üdülési jog, kuponos szolgáltatások

Az üdülési joggal összefüggő kérelmek tárgya a 2016. első félévében az előző évek tapasztalataihoz képest már megváltozott és jól látszik, hogy a fogyasztók már nem üdülési jogot akarnak venni, hanem épp a korábban megvásárolt joguktól szabadulnának.

Itt rendszerint abból adódik probléma, hogy a fogyasztók nem járnak el kellően körültekintően és **úgy adnak át a jövőbeni értékesítésért cserébe a vállalkozásoknak**

millióss összegeket, hogy el sem olvassák, mit vállal a szerződéses partnerük. Gyakran visszatérő elem a kérelmekben az, hogy az írásba foglalt szerződések már nem a meglévő üdülési jog értékesítésére vállalt kötelezettségről, hanem kizárólag marketing-, reklám- vagy promóciós tevékenységről szóltak. Ha pedig a vállalkozás igazolni tudja, hogy e vállalásokat teljesítette, úgy az akár több százezer forintos megbízási díjak nem járnak vissza a fogyasztónak.

Nem ritka eset, hogy az eladni kívánt üdülési jog ellenére a kérelmező a figyelmetlensége folytán a meglévő mellé még egy újabbat vásárol a kapott szóbeli tájékoztatás miatt. Ezzel összefügg az a vállalkozások oldalán, hogy a kérelmek tartalma szerint rendszeres részükről a **megettévesztő szóbeli információk** adása az ügyletről.

A kuponos szolgáltatásokat illetően azt kell megjegyezni, hogy a fogyasztók **nem tudják pontosan továbbra sem, kitől várhatják az akciós szolgáltatás nyújtását**, illetve azzal kapcsolatban hol reklamálhatnak: a kuponos oldalnál avagy egy harmadik személynél. Többször került sor így a vitával érintett vállalkozás személyének téves megadására, amely a békéltető testületi eljárásban az igény megalapozatlanságát eredményezheti.

X. Pénzügyi szolgáltatások

A bankokkal, nyugdíjpénztárakkal vagy éppen hitelintézetekkel szemben benyújtásra kerülő ügyekben a Pénzügyi Békéltető Testület jár el, ennek ellenére számos, elszámolási tárgyú kérelmet is a Budapesti Békéltető Testülethez nyújtottak be a fogyasztók.

A fogyasztói csoportokkal kapcsolatos vitákat ugyanakkor a békéltető testületek döntenek el. Ezek kapcsán pedig látható, hogy a kérelmek száma tovább csökkent 2016. első félévében, ami a csoportok betiltásának köszönhető. Azonban a kieső tagok helyére még lehet tagokat felvenni, a tapasztalatok szerint ezt használják ki a cégek és továbbra is **szóban készpénzt-hitellet ígérnek** a becsapottaknak, miközben ilyen fajta szolgáltatást a fogyasztói csoport nem nyújt. A másik oldalon viszont a fogyasztók is a szerződés átolvasása nélkül mennek bele az ügyletekbe, sőt előre átadnak bizonyos összegeket „előtörlesztés”, stb. címen, amit később nem kapnak már vissza. Meg kell jegyezni, hogy a vállalkozások a Testület előtt nem tudják igazolni azt, miszerint kieső tag helyére történt a fogyasztó felvétele, így pedig viselik is ennek következményeit az eljárásban.

3. Kérem számoljon be arról, hogy a testület tagjai számára rendszeresen szervez-e képzést?

Mint ahogy már jeleztük az 1. kérdésre adott válaszukban is, a Budapesti Békéltető Testület rendszeresen szervez képzést (szakmai üléseket és szakmai továbbképzéseket) a testületi tagok számára. A későbbi, vonatkozó kérdésekben fejtjük ki ezeket bővebben.

4. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 4.1.-4.7. kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.

4.1. A ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2 számú melléklet) ismertesse a főbb panasz okokat, milyen panaszok mögött húzódnak meg valószínűsíthetően nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt-e változás az előző félévhez képest, előfordultak-e, s ha igen milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok. A problémák leküzdése érdekében milyen intézkedéseket javasolnak (jogszabály-

módosítás, egyeztetés az érintett szakmai érdekképviseleti szervezetekkel, fogyasztók tájékoztatása, fokozottabb hatósági fellépés, stb.)? Ehhez kapcsolódóan mutassa be, hogy milyen ajánlásokat fogalmazott meg a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen típusú problémák ne forduljanak elő.

A 2. számú kérdésre adott válaszukban már ismertettük részletesen a fogyasztói jogvitákkal összefüggő főbb panasz okokat, a nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségeket, ezért e kérdésnél nem kívánjuk megismételni a korábban már megadott válaszukat.

Véleményünk szerint a 2. kérdésben bemutatott problémák leküzdése érdekében olyan **átfogó eszközenszert** szükséges alkalmazni, amely kiterjed a tudatos fogyasztói magatartás elterjesztését ösztönző tájékoztatási tevékenység erősítése mellett egyrészt a hatékonyabb hatósági ellenőrzésekre és fellépésre, amellett, hogy a probléma a gyökerénél fogva is megoldásra kerül. Ugyanakkor szükség van a prevencióra, azaz a megelőzésre: a szerződéseket már eleve a kellő fogyasztói tudatosság birtokában kellene megkötni, amelyek révén az ügyek kisebb mértékben jutnának el a fogyasztói jogvita szakába.

Épp ehhez kapcsolódóan bocsátotta ki a Budapesti Békéltető Testület 5 db. különböző ajánlását 2014-ben, amelyek egyértelmű létjogosultsággal bírnak a fogyasztók és vállalkozások közötti gyakori viták elkerülése érdekében:

-1/2014. számú ajánlás az üzleten kívül kötött szerződések kapcsán javasolt tudatos fogyasztói magatartásról

-2/2014. számú ajánlás az üdülőhasználati jog értékesítése során tanúsítandó körültekintő fogyasztói döntésekről

-3/2014. számú ajánlás a jótállásból eredő fogyasztói igények rendezése során elvárt jogkövető vállalkozói magatartásról

-4/2014. számú ajánlás az elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételekor tanúsítandó előfizetői és szolgáltatói magatartásról

-5/2014. számú ajánlás az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások igénybevétele során javasolt tudatos fogyasztói magatartásról

Emellett 2015-ben újabb ajánlások kerültek kibocsátásra:

-1/2015. számú ajánlás a fogyasztói jogérvényesítés eredményessége érdekében tanúsítandó körültekintő magatartásról

-2/2015. számú ajánlás a szolgáltató-váltáskor tanúsítandó fogyasztói magatartásról.

2016. első félévében pedig a következő ajánlásokat bocsátottuk ki és tettük közzé internetes honlapunkon a kereskedői normák javítása és a felek között fogyasztói jogvitát eredményező gyakori problémák elkerülése érdekében (figyelemmel a 2. kérdésben ismertetett tapasztalatainkra is):

-1/2016. számú ajánlás a szabálytalan vételezés kapcsán elvárt szolgáltatói eljárásról,

-2/2016. számú ajánlás a fővárosi parkolási szolgáltatás kapcsán elvárt fogyasztói és szolgáltatói magatartásról,

-3/2016. számú ajánlás az üdülési jog értékesítésére adott megbízás esetén elvárt fogyasztói és vállalkozói magatartásról.

4.2. Az ügyek tárgya szerint, hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek aránya, az eljárások milyen eredményre vezettek, (megszűnés, egyezség, ajánlás, kötelezés aránya) a jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni a fogyasztók, illetve a vállalkozások felé.

A Budapesti Békéltető Testület számára nem áll rendelkezésre olyan kimutatás, amely alapján pontos választ tudnánk adni arra a kérdésre, hogy egész pontosan az ügyek tárgya szerint hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek aránya. Amennyiben az MKIK iktatóprogramja e pont megválaszolására alkalmas, úgy a szakmai beszámoló elbírálásának feladatát ellátó, a szoftverhez nyilvánvalóan hozzáféréssel rendelkező személy számára ezek az információk **rendelkezésre állnak** és azok bármikor lekérdezhetőek.

Itt hangsúlyozzuk, hogy egy száz-négyszáz éves ügyszámmal bíró testület esetében még erre alkalmas informatikai háttér nélkül is pontos válasz és ezzel szám adatok is adhatóak, ugyanakkor nem igaz ez a Budapesti Békéltető Testületnél, amely már évi több mint négyezer ügyet kezel.

Az eljárások eredményét illető és a meghozott döntések típusainak arányára vonatkozó MKIK-statisztikai adatokból egyértelműen megállapítható az, hogy a Budapesti Békéltető Testület eljárásai 2016. első félévében - az Fgytv. szerint nevesített különböző döntéstípusokat alapul vége - milyen eredménnyel zárultak. Ugyanakkor ezek mindenképp magyarázatra szorulnak, mivel az Fgytv. jelenlegi, rugalmatlan és a gyakorlathoz nem igazodó eljárási szabályai nem adják vissza a döntés háttérében megbújó valódi okokat.

Így például hiába került sor legmagasabb arányban az MKIK iktatóprogramja szerint az eljárás megszüntetésére: ez az adat félrevezető, mivel a Budapesti Békéltető Testület kimutatása szerint épp az **egyezség számít a leggyakoribb döntéstípusnak** 2016. első félévében is.

A békéltető testületi eljárás célja ugyanis az Fgytv. 18. § (1) bekezdése értelmében a felek között egyezség létrehozatala. Azonban mégsem az egyezség, mint döntés jogi kategóriájába sorolja a törvény azokat az ügyeket – holott jellemzőek – amelyekben a fogyasztó kéri az eljárás megszüntetését (visszavonja kérelmét), mivel jelzi: a Budapesti Békéltető Testület eljárásának hatására vagy pusztán attól a tényről, miszerint békéltető testületi eljárást kezdeményezett, a vállalkozás mégis teljesítette igényét. Számos esetben a felek közösen állapodnak meg az eljárás megszüntetésében: erre épp amiatt kerül sor, hogy a fogyasztói jogvitában megegyeztek – mégis a törvény szerint ez esetben eljárást megszüntető döntés

születik. Ugyancsak sokszor fordul elő, hogy a meghallgatáson rendelkezésre álló iratokból vagy nyilatkozatok alapján kiderül: a felek már megegyeztek a meghallgatás előtt és rendeződött a fogyasztói jogvita. Ez esetben az egyezség ugyancsak a békéltető testületi eljárásnak köszönhető: mégis az Fgytv. 31. § (3) bekezdés d, pontja ez esetben „megszüntető” döntés meghozatalának kötelezettségét írja elő. Végül, de nem utolsósorban gyakori eset, hogy a fogyasztó nem teljesíti hiánypótlását az eredeti beadott kérelme kapcsán egész egyszerűen azért, mert a vállalkozással fennálló vitája időközben megoldódott a békéltető testületi eljárás megindításának tényéről szóló, kereskedőhöz intézett jelzésére, mivel ennek hatására a kereskedő teljesítette igényét. Ez esetben is tehát egyezségről beszélünk, mégsem fér bele ez az Fgytv-ben rögzített „egyezség” fogalmi körébe.⁵

Az eljárásnak köszönhetően tehát a legtöbb esetben a felek megegyeztek békés úton, arányában ezt követi azon fogyasztói kérelmek száma, amelyek megalapozatlannak bizonyultak és a jogszabályok nem tették lehetővé a fogyasztó igényének teljesítését. Ezt követi csökkenő sorrendben az ajánlások száma, amikor is a kérelmező igénye megalapozottnak bizonyult, de a vállalkozás nem tett alávetési nyilatkozatot az eljárás során. Az egyezségek arányához képest pedig csekély azon ügyek száma, amelyekben hatáskör hiánya miatt a Testület nem járhatott el. Ha a beadvány tárgya szerint a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) hatáskörrel rendelkezett, úgy e kérelmek áttételre kerültek a PBT-hez minden esetben. Legritkábban pedig kötelezést tartalmazó határozat született a Budapesti Békéltető Testület előtt.

Álláspontunk az, hogy a jogviták kialakulásának megelőzése, valamint hatékonyabb rendezése végett szükséges felhívni egyszerre mind a fogyasztók, valamint a vállalkozások figyelmét arra, hogy lehetőségük van előzetes tanácsadásra egyedi konkrét ügyükben a békéltető testületeknél. Emellett egyértelműen **javítani kell** a békéltető testületek ismertségét, mivel későbbiekben ismertetésre kerülő kérdőíveink eredménye szerint még mindig nem megfelelő számban értesültek a testületek létéről és az általuk kínálta, gyors, ingyenes és hatékony eljárás adta lehetőségről. Épp ez utóbbiak kapcsán is javasoljuk további célzott kampányok lefolytatását, amelynek során megismerkedik az érintett célcsoport az említett lehetőséggel: erre kiváló eszközzel szolgált például a 2016. februárban indított információs kampányunk, valamint a jelenleg is folyamatban lévő online médiakampányunk.

Végül hozzá kell tenni azt is, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2015. szeptember 11-én érvénybe lépett módosítása a vállalkozásoknak a békéltető testületek meghallgatásain való személyes megjelenését nagymértékben ösztönözte tapasztalataink szerint.

4.3. Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a fogyasztói visszajelzések arányát a határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását, stb.)

Az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezők elemzésekor azok számára nem kívánunk kitérni, mivel a 4.2. pontban kifejtetteknél utaltunk rá: azok az MKIK-iktatóprogram szerint rendelkezésre állnak.

⁵ „Fgytv. 30. § (1) Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezség hiányában az eljárást folytatja.”

A Testület kötelező erejű döntést⁶ akkor hozhat, ha a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás:

- alávetési nyilatkozatot⁷ vagy

- egyezségi ajánlatot⁸

tesz az eljárásban.

A tapasztalatok szerint igencsak sokrétűek azok az okok, amelyek a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozások egyezségi ajánlatának megtétele mögött húzódnak. Számos esetben kerül sor arra, hogy a cég üzletpolitikája szerint fontos a fogyasztó megtartása a vásárlók körében, ezért pedig egyezséget köt a fogyasztóval. Ez akkor is gyakori, ha egyébként a rendelkezésre álló adatok és bizonyítékok alapján látható, hogy a fogyasztói igény megalapozatlan.

Szinte kivétel nélkül egyezségi ajánlat kerül megtételre akkor is, amennyiben a vállalkozás magatartása egyértelműen közrehatott a vita kialakulásában, így például félretájékoztatás történt a termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságait illetően. Ugyancsak gyakori eset, hogy – habár úgy nyilatkozik, miszerint egyáltalán nem tartja megalapozottnak a kérelmet – a bírósági út elkerülése érdekében a vita minél gyorsabb, békés lezárása motiválja a vállalkozást akkor, amikor egyezségkötési hajlandóságáról értesíti a Budapesti Békéltető Testületet írásban vagy szóban.

Jellemző, hogy a fogyasztó már azon szolgáltatói ajánlatot is elfogadhatónak tartja (például: elektronikus hírközlési szolgáltatásoknál vagy parkolási bírságoknál), ha a cég hozzájárul a fizetési kötelezettség átütemezéséhez vagy biztosítja a részletfizetés lehetőségét. Sokszor erre úgy kerül sor, hogy az érintett szolgáltató még az adott összeg bizonyos mértékét is elengedi az eredeti fizetési kötelezettségből és ennek eredményeként a fogyasztónak már kisebb összegű tartozást kell megfizetnie.

Az egyezséget akadályozó-segítő tényezők között egyértelműen a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozásoknak a **meghallgatáson való személyes részvétele** esik latba a legnagyobb súllyal. Tapasztalataink alapján ugyanis ez esetben sokkalta könnyebb a felek között egyezséget létrehozni. Ennek megfelelően, a személyes meghallgatásról való távolmaradás pedig akadályozza azt, hogy a vitás felek között egyezséget érjünk el: rendkívül fontos ugyanis a felek egy asztalhoz való leültetése és személyes kommunikációja. E

⁶ Fgytv. 36. § (3) *Ha a vállalkozás a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását, a békéltető testület elnökének egyidejű értesítése mellett.*

⁷ „Fgytv. 32. § *Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében*
a) *kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás – a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt – általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte,*”

⁸ „Fgytv. 30. § (1) *Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezség hiányában az eljárást folytatja.*”

tekintetben jelentős javulás állapítható meg az Fgytv. 2015. szeptember 11-én hatályba lépett módosításának köszönhetően.

A kötelezést tartalmazó határozatok kapcsán már szoltunk azok csekély mennyiségéről. Ez amiatt van, hogy a jogvitával érintett kereskedők feltehetően nem ismerik még a békéltető testületeket, arról nem hallottak (az ezen tapasztalatainkat megalapozó kérdőíves rendszerről a kapcsolódó pontban szoltunk). Nyilvánvalóan pedig nem fognak alávetési nyilatkozattal élni – vagy a döntés meghozatala előtt úgy nyilatkozni, hogy magukra nézve azt elfogadják kötelezőként – egy számukra eleddig ismeretlen olyan intézmény esetében, amely ez esetben olyan határozatot hozhatna, amely tőlük jogi értelemben véve is számon kérhető-kikényszeríthető.

Utalunk egyben arra is, hogy mind a kötelezést, egyezség elérését segítő tényezőként tartjuk számon a vállalkozásoknak a Budapesti Békéltető Testületbe vetett **bizalmát**. Ennek elérése-megtartása érdekében a későbbi pontban részletesen kifejtett válaszuk szerint is rendszeresen vesznek részt tagjaink különböző, egy- és kétnapos szakmai továbbképzéseken, ezzel együtt elektronikus úton rendszeresen beszámolunk minden, a Testület döntéseinek egyöntetűségét és a kiszámítható, egységes jogalkalmazást segítő hírről, körülményről. Nyilvánvaló ugyanis, hogy a vállalkozói bizalom híján elmarad az alávetési nyilatkozatok, valamint egyezségi ajánlatok megtétele. Ugyanakkor, esetlegesen azon mikro-, kis- és középvállalkozások esetében még gátló tényezőnek számíthat az, amennyiben még nem hallottak a békéltető testületi eljárásról és nincsenek tisztában azzal – erre már utaltunk jelen pontban.

Az **ajánlásban foglaltak betartása alakulásának** kapcsán jellemző adat, hogy 2016. első félévében az összesen meghozatalra került 207 ilyen döntésből a teljesített ajánlások száma 169, míg a fogyasztói visszajelzések alapján nem teljesített ajánlások száma csupán 38. Azaz a vállalkozások 82 %-a, így több mint háromnegyede teljesítette a Budapesti Békéltető Testület ajánlásait, annak ellenére, hogy számukra az nem kötelező.

Ehhez hozzá kell tenni azt, hogy a fogyasztó köteles visszajelezni, ha elmarad az önkéntes teljesítés.⁹ Ezért pedig, ha a kérelmező ilyen jelzéssel nem élt, vélelem szól amellett, hogy az ajánlást a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás teljesítette. Emellett az ajánlás teljesítésének elmaradásáról szóló jelzés esetén nyilvánosságra hozza a 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.¹⁰

Épp ebből fakad, hogy a már említett 38, nem teljesített ajánlást nyilvánosságra is hoztuk a Testület internetes honlapján.

⁹ „Fgytv. 36. § (5) A fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.”

¹⁰ „Fgytv.36. § (1) Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, 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 - nyilvánosságra hozza. A kézbesítési vélelemre tekintettel nyilvánosságra hozott ajánlások esetén, ha a kézbesítési vélelmet megdöntik, a békéltető testület haladéktalanul intézkedik a nyilvánosságra hozatal megszüntetéséről”.

Külön megemlítenéd, hogy a fogyasztói visszajelzések szerint is teljesített ajánlásokról – a vállalkozásoknak a Testületbe vetett bizalma és a fogyasztói tudatosság javítása érdekében – szintén listát vezetünk és azokat nyilvánosságra hozzuk, természetesen a fogyasztó adatait anonimizálva.

Ezeket az ajánlásokat pedig nem csupán közzétesszük, hanem ezzel összefüggésben már 2011-től pozitív listát vezetünk. Ezen azok a vállalkozások szerepelhetnek, amelyek esetében a fogyasztó maga igazolta vissza döntésünk teljesítését és a vállalkozás az eljárásban is együttműködő volt a Testülettel. A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elnöke által korábban adott állásfoglalás szerint e pozitív lista is elősegíti a vállalkozások jogkövető magatartását. E listára 2016. első félévében kilenc vállalkozás kerülhetett fel.

4.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kizűzése nélküli elutasításának háttérében álló okokat, és ezek testületnél előforduló arányát.

A kérelem meghallgatás kizűzése nélküli elutasításának háttérében álló okok többfélék.¹¹ Így előfordult, hogy az iratokból kiderült: a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt korábban más békéltető testület előtt eljárást vagy közvetítői eljárást indítottak, esetleg per volt folyamatban vagy pedig annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak.

Az említett okok közé tartozik az is, ha megállapítható a fogyasztói beadványból, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására, vagy amennyiben a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor, esetleg a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű. Végül ugyancsak ide soroljuk azokat az eseteket és elutasításra kerül sor akkor, ha a fogyasztó a hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesíti.

A kérelem meghallgatás kizűzése nélküli elutasításának háttérében rejlő okok kapcsán megjegyezzük, hogy a Budapesti Békéltető Testület számára nem áll rendelkezésre olyan kimutatás, amely alapján pontos választ tudnánk adni arra a kérdésre, hogy egész pontosan például hány ügyben került sor azért elutasításra, mert közvetítői eljárás volt folyamatban.

Jelen kérdés kapcsán utalunk ismét arra a már 4.2. pontban is említettek szerint, hogy amennyiben az MKIK iktatóprogramja e pont megválaszolására alkalmas, úgy a szakmai beszámoló elbírálásának feladatát ellátó, a szoftverhez nyilvánvalóan hozzáféréssel rendelkező személy számára ezek az információk **rendelkezésre állnak** és azok bármikor lekérdezhetőek.

¹¹ „Fgytv. 29. (4) Az elnök az eljárást meghallgatás kizűzése nélkül megszünteti, ha tudomására jut, hogy

a) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt

aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak,

ab) közvetítői eljárást indítottak,

ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak,

b) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor,

c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű,

d) a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy

e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesítette.”

4.5. Részletezze az eljárást megszüntető döntések okait, és mutassa be azok százalékos arányát.

Az eljárást megszüntető okok kapcsán utalunk arra, amelyről már szoltunk a 4.2 pontban is: az eljárások eredményét illető és a meghozott döntések típusainak arányaira vonatkozó MKIK-statisztikai adatokból egyértelműen megállapítható az, hogy a Budapesti Békéltető Testület eljárásai 2016. első félévében - az Fgytv. szerint nevesített különböző döntéstípusokat alapul vége - milyen eredménnyel zárultak.

Ismét meg kell jegyeznünk itt, hogy ezek a tekintetben szorulnak magyarázatra, hogy az Fgytv. jelenlegi, rugalmatlan és a gyakorlathoz nem igazodó eljárási szabályai nem adják vissza a döntés háttérében megbújó valódi okokat. Így például hiába került sor legmagasabb arányban az MKIK iktatóprogramja szerint az eljárás megszüntetésére: ez az adat félrevezető, mivel a Budapesti Békéltető Testület kimutatása szerint épp az **egyezség számított a leggyakoribb döntéstípusnak** 2016. első félévében is. A békéltető testületi eljárás célja ugyanis az Fgytv. 18. § (1) bekezdése értelmében a felek között egyezség létrehozatala. Azonban mégsem az egyezség, mint döntés jogi kategóriájába sorolja a törvény azokat az ügyeket – holott jellemzőek – amelyekben a fogyasztó kéri az eljárás megszüntetését (visszavonja kérelmét), mivel jelzi: a Budapesti Békéltető Testület eljárásának hatására vagy pusztán attól a tényről, miszerint békéltető testületi eljárást kezdeményezett, a vállalkozás mégis teljesítette igényét. Számos esetben a felek közösen állapodnak meg az eljárás megszüntetésében: erre épp amiatt kerül sor, hogy a fogyasztói jogvitában megegyeztek – mégis a törvény szerint ez esetben eljárást megszüntető döntés születik. Ugyancsak sokszor fordul elő, hogy a meghallgatáson rendelkezésre álló iratokból vagy nyilatkozatok alapján kiderül: a felek már megegyeztek a meghallgatás előtt és rendeződött a fogyasztói jogvita. Ez esetben az egyezség ugyancsak a békéltető testületi eljárásnak köszönhető: mégis az Fgytv. 31. § (3) bekezdés d. pontja ez esetben „megszüntető”¹² döntés meghozatalának kötelezettségét írja elő. Végül, de nem utolsósorban gyakori eset, hogy a fogyasztó nem teljesíti hiánypótlását az eredeti beadott kérelme kapcsán egész egyszerűen azért, mert a vállalkozással fennálló vitája időközben megoldódott a békéltető testületi eljárás megindításának tényéről szóló, kereskedőhöz intézett jelzésére, mivel ennek hatására a kereskedő teljesítette igényét. Ez esetben is tehát egyezségről beszélünk, mégsem fér bele ez az Fgytv.-ben rögzített „egyezség” fogalmi körébe.¹³

4.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.

A Budapesti Békéltető Testületnél az átlagos ügyintézési határidő hozzávetőlegesen 50-80 nap között alakul, ennyi időn belül került az eljárások többsége lezárásra 2016. első félévében.

¹² „Fgytv. 31. § (3) A tanács az eljárást megszünteti, ha

a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja,

b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,

c) az eljárás folytatása lehetetlen,

d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható – nincs szükség,

e) a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut.”

¹³ „Fgytv. 30. § (1) Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezség hiányában az eljárást folytatja.”

4.7. Ismertesse az ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozások általi teljesítésére vonatkozó adatokat, amennyiben ismeretesek a testület előtt.

Jelen kérdésnél utalunk arra, hogy 2016. első félévében az összesen meghozatalra került 207 ajánlásból a teljesített ajánlások száma 169, míg a fogyasztói visszajelzések alapján nem teljesített ajánlások száma csupán 38. Azaz a vállalkozások 82 %-a, így több mint háromnegyede teljesítette a Budapesti Békéltető Testület ajánlásait, annak ellenére, hogy számukra az nem kötelező. Ehhez hozzá kell tenni azt, hogy a fogyasztó köteles visszajelezni, ha elmarad az önkéntes teljesítés.¹⁴ Ezért pedig, ha a kérelmező ilyen jelzéssel nem élt, vélelem szól amellett, hogy az ajánlást a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás teljesítette. Emellett az ajánlás teljesítésének elmaradásáról szóló jelzés esetén nyilvánosságra hozza a 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.¹⁵

Épp ebből fakad, hogy a már említett 38, nem teljesített ajánlást nyilvánosságra is hoztuk a Testület internetes honlapján.

Megjegyezzük továbbá, hogy a kötelezést tartalmazó és az egyezséget jóváhagyó határozatok kapcsán nem kaptunk arra vonatkozó külön jelzést a fogyasztók részéről, miszerint az adott döntést ne teljesítette volna a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás.

5. Ismertesse a testület működését segítő, illetve akadályozó körülményeket! (pl.: Személyi, tárgyi feltételek, jogszabályi környezet, finanszírozás, a kamarával való együttműködés értékelése, együttműködés más szervezetekkel, stb.)

A tárgyi feltételeket megfelelőnek tartjuk, a Budapesti Békéltető Testület működését gátló körülményekről (MKIK iktatóprogram nem megfelelő volta) előző beszámolóinkban már szóltunk részletesen: ezeket leszámítva minden szükséges eszköz (irodák, tanácsadó helyiség, irodaszerek, számítógépek, egyéb infrastruktúra) a rendelkezésünkre áll.

Hozzáteesszük azt is, hogy sajnálatos módon – az évről évre tapasztalható dinamikus ügyszámnövekedés ellenére – arányosan folyamatosan csökken a Budapesti Békéltető Testület számára rendelkezésre álló támogatási összeg, amiből gazdálkodni tud, ez pedig azt fogja eredményezni, hogy feladatellátásunk veszélybe kerül. Meg kell jegyeznünk szintén, hogy a Testület online vitarendezéssel összefüggő feladatai maradéktalan ellátásának érdekében szükséges a rendelkezésre álló anyagi erőforrások jelentős növelése.

¹⁴ „Fgytv. 36. § (5) A fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezés és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.”

¹⁵ „Fgytv.36. § (1) Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, 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 - nyilvánosságra hozza. A kézbesítési vélelemre tekintettel nyilvánosságra hozott ajánlások esetén, ha a kézbesítési vélelmet megdöntik, a békéltető testület haladéktalanul intézkedik a nyilvánosságra hozatal megszüntetéséről”.

Mindezek ellenére tesszük dolgunkat kötelességből és tisztességből, holott már mindenki előtt ismert, hogy a Testület működése alulfinanszírozott: nem érezzük a megfelelő támogatást anyagilag.

A jogszabályi környezet kapcsán - az Fgytv. 2012. július 29-től hatályos módosítása után több mint négy éves tapasztalat birtokában - véleményünk az, hogy a békéltető testületi eljárások **hatékonyabbá váltak**, a gyakorlatban felmerülő igényekhez került hozzáigazításra a jogszabályi háttér, itt külön nevesítjük a tanácsadási jogkört, amelynek lehetőségével egyre több és több fogyasztó és vállalkozás él, emellett az eljárási határidők módosítása és a kézbesítési vélelem intézményének bevezetése is találkozik az elvárásokkal. A fentiekkel a Budapesti Békéltető Testület hatékonyan végzi munkáját – ez a Testület feladatellátását segítő körülmény volt.

E körbe tartoznak továbbá egyértelműen az Fgytv. 2015. szeptember 11-i módosításának köszönhető változások: az együttműködési kötelezettség rögzítése, és annak megsértése esetén a kötelező bírság alkalmazása, ezek mind nagymértékben **előmozdították a vállalkozások együttműködési készségét**. Ezzel együtt – a szintén korábban változó illetékességi szabályoknak köszönhetően – számtalan vidéki fogyasztó fordult hozzánk, kérve azt, hogy ügyében a Budapesti Békéltető Testület folytassa le az eljárást.

Hatékonyabb feladatellátást eredményezett széleskörű együttműködési tevékenységünk, amely nem csak belföldi, hanem nemzetközi vetülettel is bírt a finanszírozási időszak során. Egyrészt ugyanis szakmai egyeztetést folytattunk a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületekkel azért, hogy a testületekhez forduló fogyasztók és vállalkozások egységes eljárási gyakorlattal találkozzanak.

Megemlíjtjük még, hogy a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és az egyes Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi osztályai tájékoztatási tevékenységük útján is rendszeresen felhívják a hozzájuk forduló fogyasztók figyelmét a Testület eljárására. Szintén ide soroljuk a már 1. pontban is említett együttműködési tevékenységünket: a fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatására kötelezett vállalkozásokkal való kapcsolattartás és az annak eredményeként megvalósult szakmai egyeztetések a Budapesti Békéltető Testület hatékonyabb működését, ezzel együtt ismertségének javítását eredményezték és eredményezik jelenleg is.

E körben megemlíjtjük nemzetközi együttműködésünket, amelynek keretében a Testület részt vett a FIN-Net hálózat tevékenységében, valamint az Európai Bizottság által létrehozott, online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózatában is, mivel annak tagja.

Ugyanakkor a Testület működését közvetetten akadályozó tényezőként tartjuk számon, hogy feltehetően még mindig **nagyobb azon fogyasztók és vállalkozások aránya, akik nem tudnak a békéltető testületi eljárásról** és annak ingyenes, gyors eljárásáról, mint azok, akik az utóbbival tisztában vannak. Ezt igazolják ugyanis a még 2012 májusában a Budapesti Békéltető Testület által bevezetett kérdőíves rendszer adatai. Ennek keretében az eljárásban résztvevő feleket arra kértük, hogy a meghallgatáson történő részvétel után töltsék ki a rendelkezésükre bocsátott kérdőíveket. A kérdőíveken többek közt a Testület tevékenységével kapcsolatos tapasztalatokra kérdeztünk rá, ügyelve arra, hogy megnevezésre kerüljön az, hogy a kitöltő személy fogyasztói vagy vállalkozói minőségben vett részt a Budapesti Békéltető Testület eljárásában.

2016. augusztus 2-ig összesen 1793 kérdőív került kitöltésre, amelyből a fogyasztóként fellépő kérelmezők (ide soroljuk a nem természetes személy kérelmezőket is az Fgytv. szerint) összesen 1419 kérdőívben adtak részünkre visszajelzést. A fogyasztói jogvitával érintett vállalkozások részéről a kitöltők száma 374. Ezekből mindenképp árukladó adat, hogy az eljárásban résztvevő **fogyasztók közel 80 %-a 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 40 %-a válaszolt úgy, hogy már ismerte a békéltető testületi eljárást. A fenti – természetesen nem reprezentatív – arányok fényében tovább kell erősíteni a békéltető testületek ismertségét.

Épp ezért indította el a Testület 2016 februárjában egy hónapig tartó információs médiakampányát, valamint 2016 augusztusában online médiakampányát, amely utóbbi még jelenleg is tart. Ezek nagymértékben növelték és növelik reputációnkat és segítették cncnk folytán működésünket – minden egyéb vonatkozó tevékenységeink mellett.

6. Ismertesse a testületeket, illetve a fogyasztóvédelmet érintő esetleges jogi szabályozásra vonatkozó észrevételeit, javaslatait!

A Budapesti Békéltető Testületnél folyamatos a fogyasztói jogviták rendezésére és tanácsadásra irányuló tevékenységünk kapcsán a tapasztalatok gyűjtése és feldolgozása a minél hatékonyabb feladatellátás érdekében.

Ezek alapján pedig jelenleg is zajlik ezek kiértékelése, amelyeket ütköztetünk egyrészt tagjaink, másrészt ügyintézőink észrevételeivel: mindezek mentén kerül a későbbiekben kialakításra végleges álláspontunk a szóba jövő következő, esetleges módosítás lehetőségének egyes sarokpontjaira és annak részelemeire vonatkozóan.

Természetesen e folyamat lezárultával, azt követően megtesszük javaslatainkat: ahogyan erre sor került korábban az Fgytv. 2015. szeptember 11-től hatályos módosítása előtt is. A működéssel, finanszírozással kapcsolatos problémákról pedig már korábban több ízben tájékoztattuk a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumot.

7. Ismertesse, hogy mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, mik az ezt akadályozó körülmények, illetve az együttműködés milyen módon ösztönözhető!

Testületünk a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében először is teljes mértékben **igénybe vette és veszi az Fgytv-ben meghatározásra került és egyéb lehetőségeket**, mint azt kifejtettük (például: nyilvánosságra hozatal, az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság értesítése az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásokról). Ezzel együtt már kiterjedt kapcsolatrendszer állt rendelkezésünkre az említett cél elérésére.

Ennek megfelelően 2016. első félévében is széleskörű tevékenységet fejtettünk ki és mindent megtettünk annak érdekében, hogy fokozzuk a vállalkozások együttműködési készségét, amelynek kapcsán az akadályozó körülményekről már szóltunk és azokat nevesítettük a vonatkozó, 4.3. pontban.

Ugyancsak utalunk itt az 1. pontban már kifejtettükre: az együttműködési készséget jelentősen fokozta, hogy **szakmai egyeztetést** folytattunk le a fogyasztóvédelmi referenseket foglalkoztatni köteles vállalkozásokkal. A cégek egyezségkötésre való hajlandósága ugyanis nagymértékben függ a békéltető testületi eljárásba vetett bizalomtól és attól is, hogy megítélésük alapján a hozott döntések megfelelnek-e a szakmaiság követelményének. Épp ezért 2016 májusában – többek között a Budapesti Békéltető Testület tagjainak részvételével - konferenciát tartottunk „Fogyasztóvédelem – online vitarendezés” címmel, ahol kitértünk az online vitarendezési platform működésének és alapelveinek bemutatására, vállalkozói oldalról felkért képviselő ismertette a vállalkozások szemszögéből a békéltetés jelentőségét. A Pénzügyi Békéltető Testület képviselője ugyancsak ismertette működésük során a legfontosabb tapasztalatokat, emellett sor került természetesen a Budapesti Békéltető Testület gyakorlati ismereteinek bemutatására az eljárások során tapasztalt vállalkozói együttműködést illetően. Mindezekben is túlmenően „Digitális kereskedelem” címmel kerültek ismertetésre a digitális kereskedelem fejlődése kapcsán várható hazai és európai uniós irányok, kormányzati célok.

A rendezvényen többek között olyan vállalkozások vettek részt, mint például a Budapest Gyógyfürdői és Hévízei Zrt, a CCC Hungary Shoes Kft, a Deichmann Cipőkereskedelmi Kft, az E.ON Ügyfélszolgálati Kft, az ELMŰ Nyrt, az Extreme Digital Zrt, Magyar Posta Zrt, JYSK Kereskedelmi Kft, Magyar Telekom Nyrt, Telenor Magyarország Zrt, UPC Magyarország Kft, Vodafone Magyarország Zrt, Wizz Air Hungary Kft.

Például a fenti kezdeményezéseknek is köszönhető, hogy a Budapesti Békéltető Testület eljárásai során többek közt a felsorolt cégek képviselői gyakorta élnek az egyezségi ajánlatok megtételének lehetőségével. Épp ezeknek eredményeként kerülnek a fogyasztói jogviták nagy arányban megoldásra és az eljáró tanácsoknak is könnyebb dolguk van az ügyeket békésen lezáró egyezségek elérésében.

Itt említjük 2016 februári, valamint 2016 augusztusában elindított médiakampányainkat, amelyeket többek közt a Testületbe vetett bizalom fokozása érdekében folytattunk. Emellett részt vettünk 2016. márciusában a nagy tömegbázist vonzó Utazás Kiállításon is, ahol népszerűsítettük a vállalkozások és fogyasztók körében a békéltető testületeket és javítottuk fogyasztói tudatosságukat.

Ismertségünk további növelése érdekében pedig 2016-ban sajtótájékoztatókat tartottunk.

A Budapesti Békéltető Testület a fentiek mellett 2016-ban tovább folytatta programját és fővárosi általános-, valamint középiskolákban tartott ingyenes fogyasztóvédelmi előadásokat diákok és tanáraik számára. Legnagyobb örömeinkre felkérést kaptunk arra is, hogy tagunk része legyen annak a zsűrinek, amely a budapesti Széchenyi István Kereskedelmi Szakközépiskolában folyt fogyasztóvédelmi vetélkedőben értékelt a diákok fogyasztóvédelmi tudását.

Ugyancsak fogyasztóvédelmi előadást tartottunk a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem hallgatói számára, valamint felkérésre Testületünk képviselője előadóként vett részt ugyancsak 2016. első félévében a víziközmű-szolgáltatók szakmai konferenciáján. Ezt a Magyar Víziközmű Szövetség (MAVÍZ) szervezte a víziközmű szolgáltatók fogyasztóvédelmi referensei és képviselői számára.

Szintén 2016. első félévében két alkalommal is személyesen képzést tartottunk a hazai, digitális kereskedelemben érintett vállalkozások képviselői számára az online vitarendezésről, amelyekről több pozitív visszajelzést is kaptunk. 2016 júniusában pedig a Budapesti Békéltető Testület is képviseltette magát meghívott vendég előadóként azon a szépkorúak részére megtartott tudatosságnövelő fogyasztóvédelmi rendezvényen, mely a X. kerületi Körösi Csoma Sándor Művelődési Központban került megrendezésre.

A fentiekén túlmenően ugyancsak prioritásként tekintett az internet nyújtotta lehetőségek kiaknázására, ezért internetes webcímünkön (<http://www.bekeltet.hu>) 2016. első félévében is folyamatosan frissülő tartalommal, a fogyasztókat és vállalkozásokat érintő aktualitásokkal láttuk el a felhasználókat és beszámoltunk itt is a Testület tevékenységéről.

Kiterjedt sajtótevékenységünk által továbbá a Testület rendszeresen szerepelt mind az országos, mind pedig regionális, nyomtatott és online sajtó hasábjain, amelyet csak tovább erősített további, célzott információs médiakampányunk. Ennek során a Duna Tv-ből, az M1 televízióból, a Kossuth Rádióból és a Karc FM rádióból értesültek a nézők és hallgatók a Testületről, főbb feladatáról.

2016 augusztusában vette pedig kezdetét online médiakampányunk, amelynek célcsoportja ezúttal az internetet használó fogyasztók és vállalkozások köre, kihasználva az említett kommunikációs csatorna térnyerését.

Mindezekkel közvetve a vállalkozások együttműködési készségét is fokoztuk, mivel ezáltal megismertettük velük a testület eljárását: ennek eredményeként pedig a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozások nagyobb hajlandóságot mutatnak a Testület igénybe vételére vitáik rendezése iránt, mint azelőtt, hogy azt még nem ismerték.

E körben külön említjük még „Mindennapi fogyasztóvédelem” c. **ingyenes újságunkat**, annak elkészült 2016 tavaszi számát, hiszen az nem csak a fogyasztóknak, hanem a vállalkozásoknak is szól és fokozza együttműködési készségüket, megismerteti velük is a békéltetés intézményét amellet, hogy számos más hasznos és érdekes, fogyasztóvédelmi információval szolgál számukra.

Szintén a **kereskedői normák javítása érdekében** – és a fogyasztói jogviták kialakulásának megelőzésére, a fogyasztói tudatosság javítására – még 2014-ben öt különböző ajánlást, 2015-ben pedig újabb két ajánlást is megfogalmaztunk a vállalkozások számára, e sort pedig 2016. első félévében további három ajánlással folytattuk. Mindezekben számot adtunk a fogyasztói jogviták elbírálása, valamint tanácsadási tevékenységünk ellátása során szerzett tapasztalatokról, ugyancsak ezek alapján ajánlást fogalmaztunk meg a vállalkozások részére azért, hogyan járjanak fel a jogkövető magatartás tanúsítása érdekében.

Végül, de nem utolsósorban a fogyasztók, vállalkozások tájékoztatása érdekében részletes hírleveleket is elhelyeztünk internetes honlapunkon. Ezekben egyrészt felhívtuk a fogyasztóvédelmi aktualitásokra a figyelmet amellet, hogy szemelvényeket bocsátottunk közre a közérdeklődésre számot tartó ügyek tapasztalataiból, valamint ismertettük az Európai Unió kapcsolódó kezdeményezéseit.

8. Ismertesse a békéltető testületek részére nyújtott képzésről szóló tapasztalatokat és eredményeket. A testület maga tart-e bármilyen felkészítő tanfolyamot a tagjai számára? Amennyiben igen, milyen tapasztalatokkal rendelkezik?

E kérdés első része kapcsán megjegyezzük, hogy annak „*Ismertesse a békéltető testületek részére nyújtott képzésről szóló tapasztalatokat és eredményeket.*” c. részét nem tudjuk és nem is áll szándékunkban értelmezni.

Ugyanakkor a Budapesti Békéltető Testület saját maga természetesen 2016. első félévében is több szakmai ülést és kétnapos szakmai továbbképzést tartott tagjai számára, amelyekkel kapcsolatosan rendkívül pozitív tapasztalataink vannak. Ezekről a releváns, következő kérdésben szólunk.

9. Ismertesse, milyen szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai. Mutassa be és csatolja a testület kiadványait és publikációját.

1. A Budapesti Békéltető Testület kiemelt hangsúlyt fektetett arra 2016. első félévében is, hogy tagjai a feladataik ellátásakor rendelkezzenek a **kellő szakmaisággal és felkészültséggel**. Egyszersmind céljaink között szerepelt az eljáró tanácsok által meghozott határozatok egyöntetőségének elérése is a fogyasztók és a vállalkozások jogalkalmazásba vetett bizalma megőrzése, valamint fokozása érdekében.

Ezért 2016. első félévében **több szakmai ülést és kétnapos szakmai továbbképzést** is szervezett a Testület tagjai számára, amelyek során az eljáró tanácsstagok egyrészt megosztották egymással tapasztalataikat, valamint véleményüket kifejtették az olyan konkrét ügyek kapcsán, amelyekben egymástól eltérő döntések születtek: mindezek az egyöntetőség elérését szolgálták, a résztvevők ezen kívül bármilyen kérdésüket feltehetik ezeken az üléseken, amellett, hogy a békéltető testületi tagságukat érintő rendkívül hasznos és naprakész szakmai információkkal is gazdagodnak.

Szakmai ülés megtartására került sor 2016. február elsején, február 23-án, április elsején, április 27-én. E rendezvényeken a testületi tagok megismerkedtek a Budapesti Békéltető Testület előtt lévő ügyek alapján levonható tapasztalatokkal, kigyűjtve és rendszerezve a kérelmek tárgya szerint az egyes fogyasztói jogviták jellegzetességeit, a kérelem benyújtásának hátterében megbújó tipikus okokat. Ezzel együtt bemutattuk számukra a Testület aktuális peres gyakorlatát, amelyből látták maguk is, milyen, fontos szempontokat szükséges figyelembe venniük mind eljárásjogi, mind pedig anyagi jogi nézőpontból mind az eljárás, mind pedig az azt lezáró döntés meghozatala, valamint írásba foglalása során. Emellett szintén e rendezvényeken rendszeresen sor kerül többek között a közvetlen eljárási tapasztalatok megvitatására, az álláspontok ütköztetésére, amely pedig tovább erősíti a döntések egyöntetőségének javulására irányuló törekvéseinket.

Kétnapos szakmai továbbképzéseket két ízben tartottunk, először 2016. március 7-8-án, majd 2016. június 6-7-én. Az első szakmai továbbképzés során bemutattuk a Testülethez beérkező ügyek számadatait, típusait, jellegzetességeit, a tendenciákat, a kérelmek tipikus jegyeit, tapasztalatait, a fogyasztói jogvita kapcsán gyakran problémákat eredményező okokat. Sor került a tanácsadási tapasztalatok ismertetésére, a vállalkozói magatartás értékelésére, a Testület bírósági gyakorlatának és média-, valamint PR-tevékenységének bemutatására és az egyéb további kezdeményezésekről is szó esett az online vitarendezés mellett. A vállalkozásokkal való kapcsolattartáson túlmenően a testületi tagok által esettanulmányokat

mutattunk be, rávilágítva a kiragadott ügyek kapcsán az esetleges problémára és sor került az egységes álláspontok kialakítására is.

A második szakmai továbbképzésen ugyancsak bemutattuk a Budapesti Békéltető Testület eljáró tanácsai által meghozott döntések tanulságait, esettanulmányok útján alakítottuk ki az egységes álláspontokat külön ügytípusok szerint, valamint részletesen ismertettük a Testület sajtótevékenységét, valamint e témában a fogyasztóvédelem további szereplőinek jó gyakorlatait, példáit. Ezután pedig a fogyasztói jogviták alternatív rendezésére irányuló ismeret- és készségfejlesztő tréning megtartására került sor többek között.

A fenti egynapos szakmai ülések, valamint kétnapos szakmai továbbképzések a bemutatottak fényében egyértelműen hasznosnak bizonyultak, mindezt alátámasztják a testületi tagok részéről érkezett visszajelzések. Tagjaink egyúttal részt vettek a már említett, 2016 májusában megtartásra került „Fogyasztóvédelem – online vitarendezés” c. konferenciánkon, valamint ezt megelőzően számukra is sor került az online vitarendezéssel összefüggő fő ismeretek átadására.

Meg kell jegyeznünk azt is, hogy a testületi tagok különböző szakmai információkkal való ellátása kapcsán arra szintén ügyelünk és ügyeltünk a már említettek szerint, 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 és információról, jogszabály-változásról tagjait, amely a feladatellátás még hatékonyabbá tételét eredményezte.

Végül kiemeljük: amellett, hogy békéltető testületi tagjaink számára biztosítottuk az említett képzéseken való részvételt, maguk is részt vállalhattak és vállaltak is abban, hogy erősítsék a Budapesti Békéltető Testület ismertségét – például a fiatal fogyasztók körében. Ennek eredményeként tagjaink több budapesti középiskolában is felkérés alapján előadást tartottak a diákok, valamint tanáraik számára, ahol megismertették a békéltető testületek szerepét, valamint több, a fogyasztókat alapjaiban érintő területet (hibás teljesítés, üzleten kívüli értékesítés, távollévők között kötött szerződések, panaszügyintézés) és közérthető prezentáció során azokat bemutatták, ezzel együtt a diákság számos felmerülő kérdésére választ adtak, egyúttal megosztották a fogyasztói jogviták rendezése során nyert érdekes tapasztalataikat a hallgatósággal.

Tagjaink emellett részt vállaltak további, szakmai együttműködést és a Testület PR-tevékenységét segítő feladataink ellátásában is, mint ahogy arra sor került a korábban említettek szerint a víziközmű-szolgáltatók szakmai napján, az időskorú fogyasztók számára tartott fogyasztóvédelmi előadáson vagy épp a vállalkozások számára megtartásra került online vitarendezési workshopokon is.

2. Mindezek mellett is 2016 tavaszán kiadtuk a „Mindennapi fogyasztóvédelem” c. ingyenes fogyasztóvédelmi lap újabb számát.

Az „Aktuális” rovatban közérthetően mutattuk be az online vitarendezés előnyeit és az eljárás menetét, egyúttal segítséget nyújtottunk a vitás feleknek abban, hova fordulhatnak segítségért, ha valamit nem értenek. Felhívtuk a figyelmet a termékbemutatók szabályainak szigorítására, valamint az étrend-kiegészítők fogyasztásával összefüggésben tudni érdemes kérdésekre világítottunk rá. Kitértünk a Testület előtt lévő, érdekesebb ügyek tapasztalataira és hogy azok alapján mire érdemes a fogyasztóknak odafigyelniük, így például a lakásfelújítással

összefüggő körütekintő magatartásra hívtuk fel a figyelmet. A rég elfeledett – esetleg elévült – fogyasztói követelésekkel összefüggésben is jótanácsokat fogalmaztunk meg.

3. Mindezek mellett a Budapesti Békéltető Testület **publikációinak minősülnek** közvetetten azon hírek, amelyekben a média beszámolt sajtótájékoztatóinkról és sajtóközleményeinkről, e tevékenységünket a kapcsolódó, releváns pontban mutatjuk be részletesen. A Magyar Távirati Iroda ugyanis rendszeresen közreadja a Testület által kibocsátott híreket, amelyeket pedig mind országos hatókörű, mind pedig regionális sajtótermékek is átvesznek.

10. Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási rendszerét, illetve ügyfélszolgálatának működését.

1. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2012. július 29-i módosítása óta a Budapesti Békéltető Testület egyértelműen azt tapasztalta és tapasztalja, hogy a fogyasztók és vállalkozások részéről igény mutatkozik arra, hogy egyedi ügyük kapcsán tanácsot kapjanak az őket megillető jogokról. Egyértelműen kijelenthető az is az elmúlt időszakok távlatából, hogy ez az elvárás mind mennyiségi, mind pedig minőségi szempontból fokozottan nőtt és nő a beszámoló 1. pontjában is említettek szerint. Az egyre **gyarapodó számok** egyben jelzik a Testület kampányainak sikerességét, azt, hogy a célcsoport körében ismertségünk nő.

Az említett minőségi változás kapcsán pedig tapasztalatunk az, hogy egyre gyakoribbak Testületünknel az olyan megkeresések, amelyek túllépnek a hagyományosnak mondható, általános fogyasztói jogokról való tanácsadás keretein. Emellett egyre több alkalommal pedig vállalkozások keresik meg a Budapesti Békéltető Testület, tanácsot kérve már akár részletesen arról, hogy a fogyasztói panaszok kezelése, a Vásárlók könyvére vonatkozó kötelezettségek, valamint a fogyasztói kifogásról szóló jegyzőkönyvek felvétele körében milyen konkrét jogszabályi előírásoknak kell megfelelniük. Természetesen a **legtöbb megkeresés továbbra is a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos**, a „klasszikus” kérdések zöme az előbbiekhöz hasonló változatosságot mutat.

A megkeresések kommunikációs csatornájára vonatkozóan megfigyelhető, hogy az elektronikus úton érkező megkeresések száma a legnagyobb, ezt követi csökkenő sorrendben a telefonos tanácskérési forma, valamint a személyes érdeklődések.

2. Az előző alponban részletesen kifejtett tapasztalataink alapján a fogyasztók és vállalkozások egyre növekvő igénye érdekében a Budapesti Békéltető Testület komplex, minden egyes részfeladatra kiterjedő tanácsadási és ügyfélszolgálati rendszert, valamint protokollt vezetett be még korábban azért, hogy az ügyfelek kiszolgálását a lehető leghatékonyabb módon oldja meg.

Ennek egyik alapvető eleme, hogy egyszerre **több csatornát biztosítunk** az érdeklődők megkereséseinek fogadására: kérdésüket, észrevételüket feltehetik e-mail címünkön, postai úton, faxon, telefonon amellet, hogy akár személyesen is felkereshetnek bennünket. A kérelmek benyújtása szintén több csatornán biztosított: legújabb fejlesztésünknek köszönhetően XXI. századi, a digitális forradalom korához igazodó módon már biztosítjuk annak lehetőségét is, hogy a fogyasztók és vállalkozások kérelmüket Testületünk internetes honlapján beadhassák, amellet, hogy módjuk van már ugyanitt a vonatkozó bizonyítékok feltöltésének, csatolásának lehetőségére. A jelek szerint ez kedvező fogadtatásban részesült, természetesen, aki számára ez inkább úgy kényelmes, kérelmét ugyanúgy leadhatja a jelzettek szerint személyesen, postai úton, faxon, és e-mail címünkre is megküldheti.

Ügyfélszolgálati-tanácsadási rendszerünk kapcsán is igaz az, hogy figyelemmel voltunk arra: egyre gyarapszik azok száma, akik telefonos úton keresik meg a Budapesti Békéltető Testületet. A hívások egyre növekvő mennyisége, a híváskiosztások racionalizálása, az ügyintézők feladatainak hatékonyabb ellátása és egyszersmind tehermentesítése érdekében a Testület még 2014-ben **call center rendszert fejlesztett ki**. Ennek bevezetése szükségessége már a korábbiakban is felmerült, ugyanakkor a rendszer élesítését tesztüzem előzte meg és annak menüpontjait, az egyes gombok által elérhető információkat folyamatosan frissítettük ügyintézőink jelzése alapján. Mindezek eredményeként kerültek kialakításra a call centeres telefonos rendszerünkben megtalálható menüpontokban foglalt tájékoztatások tartalma, az ott szereplő és meghallgatható információk tartalmazzák ugyanis a fogyasztók és vállalkozások, azaz érdeklődők számára **mindazon releváns tudnivalókat**, amelyeket a Budapesti Békéltető Testület eljárása kapcsán tudni érdemes. Tehát egyrésztől általános, előre meghatározott információkat nyer a telefonáló a vonatkozó, őt érdeklő menü kiválasztásával. Így a bevezető szövegben például rögtön tájékoztatást kap arról, hogy kérelmét internetes honlapunkon is benyújthatja.

Mindezek mellett a **fogyasztók és vállalkozások igényeihez igazítottuk** a már említett, általános információkat hordozó tartalmakat, így külön-külön menüpont alapján válogattuk szét azokat, amelyek ügyintézőink jelzése alapján a leggyakrabban kérdés-érdeklődés tárgyát szokták képezni. Tagállami kijelölt kapcsolattartó pontként pedig az elvárásoknak megfelelően **angol nyelvű menüpontot** - sőt az online vitarendezést illető kérdések megválaszolására külön telefonszámot is - biztosítunk, azzal együtt, hogy már itt információt nyújtunk arról, hogy a Budapesti Békéltető Testület látja el az online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait és tájékoztatjuk a telefonálót arról, hogy ez mit is jelent számára, miben segítjük határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén, ha az online vásárlással vagy szolgáltatással kapcsolatos. Ezzel együtt természetesen angol nyelven beszélő kollégáinkat is elérhetik az idegen ajkú fogyasztók és vállalkozások.

3. Az említett **fejlesztések** mind egyértelműen szükségesek voltak az igények kiszolgálása érdekében, mivel a szakmai beszámoló 1. kérdésében bemutatott számadatok szerint egyre nőtt mind a hozzánk kérdéssel forduló, mind a kérelmet benyújtó fogyasztók és vállalkozások száma. Tapasztalatunk az, hogy a Budapesti Békéltető Testület ügyfélszolgálatára jelentős segítségére van a Budapesten - és akár vidéken - megtalálható, fogyasztóvédelmi tájékoztatást végző egyéb szervezeteknek. Már ismertetett kérdőíves rendszerünk alapján ugyanis például a hozzánk forduló hozzátétőlegesen egyharmada Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Osztályától, illetve a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságtól értesül létünkről és azt javasolják számukra, hogy mind egyedi igényük elbírálása érdekében, mind pedig az ingyenes tanácsadási szolgáltatásért forduljanak hozzánk. A jelek szerint tehát Testületünk nagy terhet vesz le ezzel a fogyasztóvédelmi-, és más társhatóságok válláról, azzal együtt, hogy megjegyezzük: közüzemi szolgáltatások kapcsán is jellemzőek a tanácsadáskérések, azaz a Testület a Kormányhivatal illetékes rezsipontja feladatában szintén részt vállal.

Ezzel együtt nem csak a beérkező kérelmek számának dinamikus növekedését, hanem egyúttal a tanácsadáskérések számának mennyiségének emelkedését is magával vonta az Fgytv. 2014. január 13-i módosítása, amelynek köszönhetően a Budapesti Békéltető Testület már bármely illetőségű fogyasztó ügyében eljárhat anélkül, hogy az érintett vállalkozás székhelye vagy telephelye vagy a szerződéskötés helye megalapozná illetékességét – ahogy még a módosítás előtti rendelkezések szóltak. E törvénymódosításról ugyancsak hírt adtunk és

figyelemfelhívásunknak köszönhetően - mint azt jeleztük - **egyre több vidéki fogyasztó és vállalkozás keresi meg a Testületet** és nem csak azért, hogy kérelmét beadja, hanem céljuk az előzetes, ingyenes tanácskérés is az adott ügyben. Nem egyszer az érdeklődő azért utazik fel – tapasztalataink szerint – mert például lakhelyén nem áll rendelkezésre olyan lehetőség, hogy feltegye fogyasztóvédelmi kérdését személyesen egy szakembernek, ingyenesen.

4. A megkeresések fokozódó száma ezzel együtt szükségessé tette azt, hogy személyes ügyfélszolgálatunkat-tanácsadási rendünket szintén a változó igényekhez igazítsuk. Ennek megfelelően ügyfeleink fogadása során számítógép, internetkapcsolat segíti a tanácsadót abban, hogy naprakész és szakszerű információval lássa el a tanácsot kérőt. Ennek szükségessége azon alapult, hogy a fogyasztók és vállalkozások a legkülönbözőbb, fogyasztóvédelmet érintő jogi kérdésekben tesznek fel kérdéseket, és ez kifejezetten az a jogág, amely akár napról-napra változhat és változik is. Annak érdekében, hogy mindenkor a hatályos előírásoknak megfelelő, pontos információt adjanak tanácsadóink, jogtár segíti tanácsadóink munkáit, aki – amennyiben szükségessé válik – az internetkapcsolat által akár a fogyasztó által kifogásolt vállalkozás általános szerződési feltételeit is eléri az adott fogyasztói jogvita kapcsán azért, hogy megfelelő tanácsot adhasson a kérdést feltevőnek. Nem egyszer ugyanis a tanácsadóhoz intézett kérdések nem válaszolhatóak meg egyértelműen csak és kizárólag a jogi előírások mentén, mivel a felek közötti jogviszonyt tartalommal lényegében a szolgáltatók által alkalmazott ÁSZF-ek töltik meg: például adott elszámolási jogvita esetében, amely még évekkel ezelőtti, különös jelentősége lehet annak, hogy a vita alapját képező eseménykor pontosan milyen tartalmú általános szerződési feltételek voltak hatályban, ezek pedig rendszerint megtalálhatóak a szolgáltatók honlapjain.

Ezzel együtt minden szükséges, egyéb információról, például **elérhetőségről** is tájékoztatást adunk, amely a vita intézéséhez szükséges, így például, ha az egyedi fogyasztói jogvita mellett hatósági bejelentés vagy más jellegű tájékoztatás beszerzése is szükségessé válik, amely elősegítheti a fogyasztó számára ügye rendezését. Tanácsadóink ezen kívül az egyéb vonatkozó kérdések, valamint a Budapesti Békéltető Testület eljárását érintő általános jellegű információk mellett átveszi a kérelmezőktől a beadványt is.

Épp a fentiek folytán - figyelemmel a feltett kérdések természetére – már tanácsadóink kiválasztásakor is azt olyan **teszt kitöltése** előzte meg, amelyek alapján csak a legjobb eredményeket elért testületi tagok vehetnek részt a tanácsadásban. Ezt követően pedig az elért eredményekkel összefüggő **utánkövetés folyamatos**, így rendszeresen állítunk össze teszt sorokat a tanácsadásban részt vevő tagok számára, amelyekben olyan területeket érintünk, amelyek kapcsolódnak a fogyasztók és vállalkozások által leggyakrabban feltett kérdésekhez, egyúttal alapjukat képezik mindazon elektronikus tájékoztatások, valamint szakmai üléseken elhangzottak, amelyek nélkülözhetetlenek az említettek szerinti, naprakész információk és ismeretek birtokában történő tanácsadási feladatok ellátásához. Az Fgytv. rendelkezései ebben természetesen ugyanúgy helyet kapnak, amelynek előírásait ugyancsak **számon kérjük** az ügyfélszolgálaton dolgozó munkatársaktól - akik pedig a Testület eljárására, hatáskörére vonatkozóan adnak információt - azért, hogy magas színvonalú tájékoztatást és segítséget nyújtsanak az érdeklődő ügyfeleknek.

Tanácsadási tevékenységünkkel összefüggésben megjegyezzük, hogy a Budapesti Békéltető Testület az Fgytv. 26/A. § (2) bekezdésben meghatározásra kerülteknek megfelelően **vezeti a tanácsadásról szóló nyilvántartását** és abban rögzítjük a fogyasztó és vállalkozás nevét, a tanácsot adó személyét, a tanácsadás időpontját, valamint a tanácsadással érintett ügy rövid tartami összefoglalását. Így teljes mértékben elkerüljük azt, hogy esetlegesen a tanácsadási

feladatot ellátó tagunk esetlegesen részt vegyen azon fogyasztói jogvita elbírálásában, amelyre vonatkozóan korábban tanáccsal látta el a fogyasztót vagy a vállalkozást.

11. Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit.

1. A Budapesti Békéltető Testület már 2010. január elsejétől tagja a FIN-Net hálózatnak (financial dispute resolution network), ez a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók közötti határon átnyúló jogviták alternatív rendezésére jött létre. Meg kell jegyezni: a pénzügyi tárgyú viták elbírálására kizárólagos hatáskörrel bír a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület, így határon átnyúló, ezen ügycsoportba tartozó beadvány esetén is a PBT jár el.

Azonban ez már nem igaz azon kérelmek kapcsán, amelyek fogyasztói csoportszervező cégek tevékenységével függenek össze, mivel ezekben az előbb említett vitarendezési fórum már nem dönthet. Tehát a határon átnyúló, vonatkozó ügyekben továbbra is a Budapesti Békéltető Testület járt és jár el, ugyanis a hazai példa ellenére az Európai Unióban a fogyasztói csoportok szervezésére irányuló tevékenység közvetített pénzügyi szolgáltatásnak minősül. Ennek megfelelően Testületünk a FIN-Net hálózat tevékenységében is aktívan részt vett és vesz, így a hálózat többi tagjával rendszeresen kerültek különböző szakmai egyeztetések lefolytatásra. Ezen kívül évente két rendes ülésen személyesen szintén találkoznak egymással a FIN-Net hálózat tagjai, ahol sor kerül a legjobb gyakorlatok átvételére. E megbeszéléseken továbbra is részt vett a Budapesti Békéltető Testület ugyanúgy, mint a 2015. évet megelőző évek során.

2. Emellett a Budapesti Békéltető Testület tagja az Európai Bizottság által létrehozott, online vitarendezést segítő kapcsolattartó pontok hálózatának (hálózat) is és részt vesz annak tevékenységében.¹⁶ A hálózat egyik legfontosabb feladata a legjobb nemzeti példák, gyakorlatok megosztása, valamint az online vitarendezési platform működése során tapasztalt problémák megvitatása.¹⁷

2.1. A meghatározásra került feladatok minél hatékonyabb elvégzése érdekében a Testület 2015-ben is folyamatosan részt vett a Bizottság által szervezett, online vitarendezési platformot érintő tesztekben, amelyek arra irányultak, hogy a felhasználók minél könnyebben használhassák az uniós online békéltető honlapot (platform) és kiküszöbölésre kerüljenek a még fennálló hiányosságok.

Elektronikus úton került sor például annak a tesztnek a végrehajtására, amely 2015 nyarán folyt és annak során a Bizottság, a Testület és az Európai Unió további tagállamainak online vitarendezési kapcsolattartó pontjai folyamatos kapcsolatban álltak egymással. A tesztelés elvégzéséhez szükséges instrukciók – igazolva a platform sajátosságaihoz – elektronikus úton kerültek megküldésre előzőleg, és ez tartalmazta az érintettek feladatait. E szerint a Testület

¹⁶ EU rendelet: „7. cikk Az online vitarendezést segítő kapcsolattartó pontok hálózata

(5) A Bizottság létrehozza az online kapcsolattartó pontok hálózatát, amely lehetővé teszi a kapcsolattartó pontok együttműködését, és hozzájárul a (2) bekezdésben felsorolt feladatok eredményességéhez.”

¹⁷ EU rendelet: „7. cikk (6) A Bizottság évente legalább két alkalommal találkozára hívja össze az online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózatának tagjait, hogy megoszthassák egymással a legjobb gyakorlatokat, és megvitathassák az online vitarendezési platform működése során tapasztalt visszatérő problémákat.”

egy belga fogyasztó szerepében tesztelte a platformot, aki egy holland, elektronikus hírközlési szolgáltató csomagjára fizetett elő, azonban később azzal kapcsolatosan problémák merültek fel, viszont a cég ezzel összefüggésben mindennemű felelősséget elhárított.

A kapcsolódó tapasztalatokról ezt követően a Testület részletes észrevételekben tájékoztatta a Bizottságot, egyúttal javaslatokat fogalmaztunk meg az észlelt hiányosságokkal összefüggésben.

Így beszámoltunk arról, hogy ezúttal a felhasználói felületen az online úton megtett panasz visszakeresésére és megjelenítésére nem volt mód, holott ezt a funkciót a rendszernek biztosítani kell. Ugyancsak problémát jelentett, miszerint a honlapon ahhoz, hogy kérdését feltegye valamelyik fél az általa kiválasztott online vitarendezési kapcsolattartó pontnak, szükséges volt megadnia mindenképpen a folyamatban lévő ügy számát („Reference number”). Ennek kapcsán arra tettünk javaslatot, hogy kerüljön ez a feltétel törlésre, mivel a fogyasztók és vállalkozások jobb kiszolgálása érdekében nem indokolt így korlátozni a tájékoztatás kérés lehetőségét.

Ugyancsak felhívtuk a figyelmet a tapasztalt nyelvi problémára, mivel az eljáró békéltető testület végig holland nyelven kommunikált a fogyasztóval és e nyelven fogalmazta meg az eljárással összefüggő kéréseit, kérdéseit, illetve a kérelmező további teendőit. Rávilágítottunk ennek kapcsán arra szintén, hogy az eredményes online vitarendezés érdekében a rendszer automatikus fordító funkciója még továbbra is jelentős továbbfejlesztésre szorul, mivel a kapott üzeneteknek nagy részét a honlap nem tudta lefordítani és arra is csak hosszú várakozási idő után került sor.

Ugyancsak tájékoztatást adtunk azon jelentős, általunk tapasztalt problémáról, hogy hiába választotta ki a fogyasztó a honlap kapcsolódó kérdése után a nemzetiségét és az általa használt nyelvet, mégis, az ECAS-rendszerbe történő bejelentkezést követően valamennyi üzenetet és felhívást angolul kapott meg, nem pedig a korábban általa megjelölt saját nyelven.

Ez pedig megnehezíti a platform használatát azok számára, akik nem beszélnek idegen nyelvet.

A fentiekben jelzett észrevételeket a Bizottság figyelembe vette, és e problémák minden bizonnyal orvoslásra kerülnek.

2.2. A platform működésével kapcsolatosan tapasztaltak megvitatására nem csak elektronikus úton, hanem személyesen is sor került, amelyre kiváló alkalommal szolgált a 2015 decemberében a Bizottság által megrendezett ülés. Ezen az online vitarendezést segítő kapcsolattartó pontok hálózatának tagállami képviselői vettek részt, természetesen itt a Budapesti Békéltető Testület is képviselte Magyarországot.

Az ülésen a Bizottság részéről először megválaszolták a platformmal összefüggésben felmerült gyakorlati kérdéseket, majd párbeszéd folyt a résztvevők és a Bizottság képviselői között. Ennek során az online vitarendezési eljárással összefüggő lényeges témakörök kerültek megvitatásra, mint például, hogy szükséges-e valamilyen külön határidőt rögzíteni akkor, amikor a tanácsadók számára az EU rendelet „haladéktalan” tájékoztatási kötelezettséget ír elő az eljárásban érintett felek részére történő válaszára.

Ugyancsak beszámoltunk arról is, hogy a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 2013/11/EU irányelv átültetése Magyarországon már megtörtént, ezzel kapcsolatosan a többi tagállam képviselője is kifejtette, hogyan áll az implementálás folyamata hazájukban.

Felmerült kérdésként az is, miszerint a tapasztalatok alapján az EU rendelet megfelelően tartalmaz-e minden, az online vitarendezés támogatása kapcsán felmerülő feladatot és szükséges-e a jelenleginél részletesebben is meghatározni ezeket.

Szintén sor került a tapasztalatok megosztására a tekintetben, foglalkozik-e az érintett tagállam kapcsolattartó pontja a belföldi online viták megoldásának elősegítésével is, avagy csak a határon átnyúló viták online rendezésében nyújt segítséget, illetve ha mindkét típusú vitarendezéshez támogatást biztosít, akkor pontosan ez milyen feladatokra terjed ki.

Abban már az ülésen közös nevezőre jutottak a résztvevők, hogy a kellő hatékonyság érdekében szükséges a Bizottság részéről az online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózata tagjainak további támogatása, így többek között az információcsere, valamint a közöttük lévő folyamatos kommunikáció elősegítése.

2.3. Mindezekkel összefüggésben a Bizottság felkérte az online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózatának tagjait, hogy a felmerült kérdésekkel összefüggő észrevételeiket, javaslataikat juttassák el írásban is.

A Budapesti Békéltető Testület ezért ezek megküldésével szintén segítette a Bizottság munkáját, így tájékoztatást adtunk arról, hogy a Testület a belföldi, online fogyasztói jogviták kapcsán is segíti a feleket az elektronikus eljárás igénybe vételében, továbbá e körben is ellát minden olyan feladatot, amelyet a kapcsolódó EU rendelet tartalmaz.¹⁸ Arról is információt nyújtottunk, hogy tapasztalataink szerint az EU rendelet tartalmazza milyen olyan feladat részletezését kellőképpen, amely felmerülhet az online vitarendezést segítő tanácsadók tevékenységét illetően. Ugyancsak javaslattal éltünk arra vonatkozólag, hogy kerüljön meghatározásra egy olyan egységes határidő (öt munkanap), amelyen belül a tanácsadóknak szükséges reagálniuk az online vitarendezésben érintett felek kérdéseire. Egyúttal szorgalmaztuk, miszerint a rendelkezésre álló kommunikációs csatornák mellett olyan fejlesztés kerüljön végrehajtásra, amely lehetőséget biztosít a platformon történő valós idejű kommunikációra az online vitarendezési kapcsolattartó pontok között, így például chat-szobák révén. Végül, de nem utolsósorban hangsúlyoztuk a folyamatos kommunikáció

¹⁸ „EU rendelet 7. cikk (2) Az online vitarendezési kapcsolattartó pontok támogatást nyújtanak az online vitarendezési platformon keresztül benyújtott panaszokkal kapcsolatos viták rendezéséhez, a következő feladatok ellátása révén:

a) kérésre elősegítik a felek és a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum közötti kommunikációt, ami mindenekelőtt a következőket foglalhatja magában:

i. a panasz és adott esetben a vonatkozó dokumentumok benyújtásához nyújtott segítség;

ii. az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórumok általános jellegű tájékoztatása az adásvételi és szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatos azon fogyasztói jogokról, amelyek a vitarendezést segítő tanácsadókkal rendelkező online vitarendezési kapcsolattartó pontnak otthont adó tagállamban érvényesíthetők;

iii. tájékoztatás az online vitarendezési platform működéséről;

iv. magyarázat nyújtása a feleknek a kijelölt alternatív vitarendezési fórumok által alkalmazott eljárási szabályokkal kapcsolatban;

v. tájékoztatás a panaszos fél számára a jogorvoslat egyéb eszközeiről, amennyiben az adott vitát az online vitarendezési platformon keresztül nem lehet rendezni;

b) a feladataik ellátása során szerzett gyakorlati tapasztalataik alapján tevékenységükről két évente jelentést készítenek a Bizottságnak és a tagállamoknak;”

jelentőségét, így azt, hogy a Bizottság folyamatosan lássa el információval a kapcsolattartó pontokat és segítse elő még jobban a közöttük folyó információáramlást.

Mindezekkel függ össze az, hogy a Bizottság már 2015-ben nyilvántartásba vette a Budapesti Békéltető Testületet, mint az Európai Unióban létrejött, fogyasztók és vállalkozások közötti vitás ügyek megoldására hivatott alternatív vitarendezési fórumot.¹⁹

2.4. Emellett 2016. március 17-én sor került az európai uniós tagállamok online kapcsolattartó hálózata újabb ülésének megtartására is, amelyen Magyarországot a magyar online vitarendezési kapcsolattartó pontot működtető Budapesti Békéltető Testület képviselte.

A megbeszélésen a tagállamok képviselői megosztották tapasztalataikat és jó gyakorlataikat, amelyből kiderült, hogy a magyar kapcsolattartó pont élen járt és jár a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU rendeletben foglalt kötelezettségei teljesítésében.

Szó esett egyúttal a kapcsolattartó hálózat tagjainak jövőbeni együttműködéséről is, amellyel összefüggésben az Európai Bizottság megfogalmazta elvárásait az „ODR Contact Point Network – Cooperation Charter” c. dokumentumban.

12. Ismertesse az OVR rendelet által létrehozott online platform működésének gyakorlatát és a tapasztalatokat.

E pontnál megjegyezzük, hogy a Testület már 2014. január 13-tól ellátja Magyarországon a tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait²⁰, amelynek hátterében a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete (a továbbiakban: EU rendelet) áll.²¹

E körben pedig egy sor szolgáltatást kínálunk a fogyasztók és vállalkozások részére az online vitarendezési platformon (uniós békéltető honlap) keresztül benyújtott panaszokkal kapcsolatos viták rendezéséhez és támogatást nyújtunk számukra.

Az első és legfontosabb, hogy elősegítjük az online vitarendezésben érintett felek, így a fogyasztó, vállalkozás, valamint az eljáró békéltető testület kommunikációját számos funkció ellátásával, egészen a kérelem benyújtásától számítva a vitát lezáró békéltető testületi döntés meghozataláig. Ennek során segítséget adunk a panasz és annak mellékletei benyújtásához és

¹⁹ „Fgytv. 2. § o) békéltető testület: tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az e törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett,

Fgytv. 37/A. § (9) A fogyasztóvédelemért felelős miniszter az (5) bekezdés szerinti nyilvántartást megküldi az Európai Bizottság részére.”

²⁰ „Fgytv. 19. § A fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület látja el a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet szerinti tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait.”

²¹ EU rendelet: „7. cikk Az online vitarendezést segítő kapcsolattartó pontok hálózata
(1) Minden egyes tagállam kijelöl egy online vitarendezési kapcsolattartó pontot, amelynek nevét és elérhetőségét közli a Bizottsággal. A tagállamok az online vitarendezési kapcsolattartó pontok felelősségét átruházhatják az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának saját országukban található központjaira, fogyasztói szervezetekre vagy bármely más szervezetre. Valamennyi online vitarendezési kapcsolattartó pontban legalább két, online vitarendezést segítő tanácsadó működik.”

tájékoztatást adunk az online vitarendezési platform működéséről, ezzel együtt részletes támogatást nyújtunk a felek által kijelölt békéltető testület igénybe vételéhez az eljárási szabályokról. Azért, hogy az érdeklődők dolgát megkönnyítsük, mint önálló online vitarendezési kapcsolattartó pont, a Budapesti Békéltető Testület külön e-mail címet (onlinevita@bkik.hu) és telefont (+36-1-488-2033) üzemeltet az online vitarendezési eljárással kapcsolatban és ezen keresztül folytat kommunikációs tevékenységet az érintett és beérkező kérdésekkel összefüggésben.

Annak érdekében pedig, hogy minél többen szerezzenek tudomást fenti ingyenes szolgáltatásainkról, több sajtóközleményt bocsátottunk ki, egyúttal részletes tájékoztató anyagot helyeztünk el az online vitarendezési eljárást illetően magyar és angol nyelven Testületünk internetes honlapján.

Általános tapasztalatok

Tapasztalataink szerint a platform a fogyasztók által valóban használható, fogyasztóbarát kezelőfelülettel bír. Egymástól jól láthatóan elkülöníthető menürendszerrel és szerkezettel rendelkezik, és a honlap kezelhető pusztán a billentyűzet által. A használatot megkönnyíti továbbá a honlap átláthatóságának értékelésére lehetőséget nyújtó eszközök használata, valamint különböző információs oldalak működtetése, ahol a felhasználót interaktív eszközök (például: „Gyakran Feltett Kérdések” alkalmazása) segítik az oldal böngészésekor.

Mindezek nagymértékben elősegítik a fogyasztók, vállalkozások és az online vitarendezésben résztvevő felek általi használhatóságát, és ezáltal a célcsoport is jobban megszólítható: a keresést biztosító menüpontok szintén megkönnyítik a weboldal használatát és azt, hogy a platform könnyen kezelhető legyen akár egyes tabletek és mobiltelefonok használata során is.

Egyúttal a rendszer fejlesztése során figyelembe vették a fogyatékossgal élő fogyasztók részéről felmerülő speciális igényeket is. E felhasználók közé tartoznak például a látás- és hallássérültek, azok, akik mozgásukban korlátozottak vagy például akik értelmi zavarokkal küszködnek.

A mozgásában korlátozott fogyasztóknál például elképzelhető, hogy nem tudják használni a számítógép egerét, ezért részükre alternatív megoldás biztosított azért, hogy megfelelően kihasználhassák a platform funkcióit, így azt a billentyűzettel is lehet használni. A fogyatékkal élő fogyasztók mellett ugyancsak gondoltak a fejlesztők a koruk folytán sérülékeny felhasználókra, így az idősekre és a fiatalokra is. Számoltak továbbá azokkal, akik nem asztali számítógépről érik el a platformot, hanem például okostelefon segítségével, de figyelembe vették azt is, hogy a honlap nyelvezete közérthető legyen és egyszerű: azaz annak tartalmát könnyen megértsék az alacsonyabb iskolázottságú felhasználók is.

Az előzőleg felsorolt sokrétű eszköztárnak köszönhetően a platform valóban használható webes felület, igénybe vételét elősegíti, hogy a népszerű internetes keresőalkalmazások az egyes, platformon használt kulcsszavak révén a platform webcímét még könnyebben felhozzák az arra rákeresők számára.

A kérelem benyújtása

Ahhoz, hogy a panaszt benyújtó kérelmet adjon be a platform útján avagy nyomon követhesse a már benyújtott panaszát, regisztrálnia szükséges az Európai Bizottság által kifejlesztett és a

platformot működtető informatikai rendszerben, az úgynevezett „ECAS”-ban (*European Commission Authentication Service*). A felhasználó a regisztráció során saját ECAS-fiókot hoz létre, majd ez után nyújthatja be panaszát a felületen keresztül.

A bepanaszolt ügy szembesül azzal, miszerint ellene panasz került benyújtásra, hogy egy elektronikus levélben értesítést kap, ami pedig egy a platform elérhetőségére mutató internetes linket tartalmaz. Ha a bepanaszolt rendelkezik már ECAS-fiókkal, úgy az elektronikus címére kapott értesítésben jelölt internetes link által manuálisan van módja arra, hogy a létező profiljához a beérkezett panaszt hozzárendelje, utána pedig a panaszt és annak érdemi tartalmát elérje.

Amennyiben még nem rendelkezik ECAS-azonosítóval, úgy a panasz tartalma számára az ahhoz való hozzáférés iránti kérelmének benyújtását követően válik láthatóvá. Ez utóbbi esetben, az ECAS-fiók létrehozását követően, a bejelentkezés után a panasz automatikusan társításra kerül a panaszolt profiljához.

Az ügykezelési folyamat a felek által kiválasztott alternatív vitarendezési fórum hatáskörének hiánya esetén

Ha a felek által kiválasztásra került és jóváhagyott testület úgy nyilatkozik, hogy nincs hatásköre az ügyben eljárni, úgy ennek tényéről mindkét fél értesül egy elektronikus levélben, a szóban forgó testület egyúttal a felek figyelmébe ajánlhatja azon testületeket, amelyek az ügyben már hatáskörrel rendelkeznek.

A munkafolyamat e szakaszában a panaszost a rendszer arra kéri fel, hogy jelezze, amennyiben panaszát újra be szeretné nyújtani. Ha a panaszos úgy határoz, hogy ismételten benyújtja kifogását, akkor a megfelelő opció kiválasztásával lehetősége van újra megtenni panaszát: ekkor a bepanaszolt fél az eredeti panasz másolatát újra megkapja, ezáltal értesülve a panasz újbóli benyújtásának tényéről. Ezzel együtt a bepanaszolt újra kijelölhet egy vagy több testületet az ügy elbírálására, ha ez megtörténik, a panaszos erről üzenet formájában szerez tudomást és ha jóváhagyja a vonatkozó fórumot, úgy ahhoz a panasz elbírálás és az eljárás megindítása végett továbbításra kerül.

Amennyiben viszont a panaszos úgy dönt, hogy nem szeretné az ügyet tovább vinni, lehetősége van az eljárás befejezésére a vonatkozó opció kiválasztásával, ez esetben a bepanaszolt fél erről is üzenetet kap.

A felek által kiválasztott testület a panaszban feltüntetésre kerülteken kívül bármikor **további információkat kérhet** a jogvitában érintett felektől, akkor is, ha még nem nyilatkozott arról, hogy fennáll-e az eljárása lefolytatását kizáró ok és vállalja-e az eljárás lefolytatását avagy sem. Erre azért van szükség, mert előfordulhat, hogy a panaszban megadott információkból még nem dönthető el egyértelműen, miszerint rendelkezik-e hatáskörrel az ügy elbírálására.

Az online vitarendezési kapcsolattartó pontokkal való kapcsolatfelvétel

A platformra bejelentkezett felhasználó háromféle módon is felveheti az online vitarendezési kapcsolattartó pontokkal a kapcsolatot. Erre lehetősége van telefonon, e-mailben és a platform felületén küldött üzenet által is. Rendkívül fontos emellett, hogy az egyes tagállamokban lévő kapcsolattartó pontok elérhetőségéről a platformra bejelentkezve a felhasználói kezelőfelület információt nyújt, emellett a kapcsolattartó pont internetes elérhetősége szintén rendelkezésre

áll. Lényeges, hogy a platform felhasználója – legyen szó akár a panaszosról, akár a bepanaszoltról – bármikor tájékoztatást kérhet a kapcsolattartó ponttól: akár a panasz benyújtása előtt, vagy a panasz rögzítésére szolgáló elektronikus formanyomtatvány kitöltése közben, majd a kifogás benyújtását követően is módja van erre. Természetesen a felek által kiválasztott békéltető testület is bármikor tájékoztatást kérhet a kapcsolattartó pontoktól.

A platformon keresztül mindezekre közvetlenül nyílik lehetőség mindössze egy gombnyomással, amely funkció a felhasználó profilján elérhető: a kiválasztott ország kapcsolattartó pontja kapcsán egyrészt megtudhatja annak elérhetőségeit, de ugyanúgy – szintén közvetlen – üzenetküldési funkcióval is bír a rendszer. Ennek során a felhasználónak meg kell adnia teljes nevét, elektronikus elérhetőségét, tagállamát, illetve, hogy panaszosi minőségben, valamint fogyasztói avagy vállalkozási minőségben lép fel, valamint a kapcsolattartó pontnak szánt üzenetét is le szükséges írnia. A platform használatára vonatkozó feltételeknek, valamint a személyes adatokról szóló nyilatkozatnak az elfogadása, és az esetlegesen csatolni kívánt dokumentumok feltöltését követően pedig egy kattintással továbbítható az üzenet a kapcsolattartó pontnak.

A kapcsolattartó pontok számára a rendszer szintén könnyen kezelhető felületet biztosít: a tanácsadó különböző jellemzők alapján történő csoportosítás szerint éri el a megkereséseket, amelyek kapcsán feltüntetésre kerül, hogy az milyen kommunikációs csatornán érkezett be és kitől, mikor, emellett közvetlenül látja a kérdést feltevő elérhetőségét is, az ügyszámot, valamint a megkeresés jelenlegi státuszát, azaz, hogy az megválaszolásra került-e avagy sem. Lehetősége van emellett további információt kérni a kérdést feltevő felhasználótól. Emellett átlátható számára az is, hogy milyen olyan új üzeneteket kapott a rendszerben, amelyek még olvasatlanok. A válaszadásra természetesen szintén a platformon keresztül van lehetőség. A kapott tájékoztatást a felhasználó ugyancsak a platformra bejelentkezve olvashatja el, amelyhez kapcsolódóan megjelenítésre kerül az előzőleg általa feltett kérdés is.

13. Mutassa be média és PR megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó).

1.A Budapesti Békéltető Testület folyamatosan kapcsolatban állt és áll a sajtóval, annak munkatársai rendszeresen keresték és keresik fel a Testületet a legkülönbözőbb fogyasztóvédelmi témák kapcsán. Így számtalan fogyasztó és vállalkozás szerzett tudomást a létünkről, híreinket többek közt az alábbi sajtóorgánumok jelentették meg: Népszabadság, Hirado.hu, Jogiforum.hu, Napi.hu, Tőzsdefórum Online, Hajdú Online, Piac&Profit, Hir.Ma. Sajtóközleményeinket számos további, vezető látogatottsággal-olvasottsággal bíró médium is leköszölte és ennek köszönhetően a Budapesti Békéltető Testület számtalan alkalommal jelent meg a médiában.

2.További kommunikációs csatorna útján ugyanúgy felhívtuk a figyelmet létünkre. Ennek megfelelően **internetes webcímünkön** (<http://www.bekeltet.hu>) 2016. első félévében is folyamatosan frissülő tartalommal, a fogyasztókat és vállalkozásokat érintő aktualitásokkal láttuk el a felhasználókat és beszámoltunk itt is a Testület tevékenységéről.

Emellett is rendszeresen tájékoztatást adtunk a fogyasztóvédelmi jogszabály-változásokról, így például az Fgytv. azon módosításáról, amely szerint a vállalkozások kötelesek együttműködni a békéltető testületekkel és hogy a Budapesti Békéltető Testület kizárólagos illetékességgel látja el a határon átnyúló online fogyasztói jogviták elbírálásának feladatát.

Mindezek mellett valamennyi, a tapasztalataink alapján kiadásra került sajtóközleményünket természetesen elhelyeztük webcímünkön. Ismertségünket emellett Facebook oldalunk is elősegíti.

3.A fenti pontokon túlmenően 2016. február 15-én a Budapesti Békéltető Testület ismertségét nagymértékben elősegítő 30 napos kampányt indítottunk, amelynek során televíziós és rádiós spotok kerültek megjelentetésre a hagyományos médiában és online felületeken is megjelentünk.

Ezeket társadalmi célú reklámként tettük közzé a Duna TV-ben, az M1 TV-ben, a Kossuth Rádióban és a KARC FM rádióban.

Mindezek mellett banner hirdetés került elkészítésre, ezt internetes felületeken helyeztük el, amelyre kattintva az a Budapesti Békéltető Testület honlapjára vitte a felhasználót. A hirdetések elhelyezésének helyszíneként a blikk.hu és a kiskegyed.hu került kiválasztásra, amelyek a fogyasztók körében nagy népszerűséggel bírnak.

A részünkre megküldésre került dokumentumok alapján a hagyományos média használattal 2.2 milliós elérést, az online hirdetésekkel pedig közel 100.000-es elérést produkált a kampány.

4. Szintén a Budapesti Békéltető Testület ismertségének javítását szolgálja és média-, PR-megjelenéseinkhez soroljuk, hogy a Testület olyan mobilapplikációt fejlesztett ki, amely a fogyasztók dolgát megkönnyíti akkor, amikor szeretnék kérelmüket benyújtani. Az applikáció segítségével a panasz az okostelefonokra való letöltéssel és a használattal könnyen beadható.

Ezen applikáció, valamint a Testületnek a fogyasztók és vállalkozások körében való népszerűsítése érdekében újabb kampányt indítottunk 2016. augusztus 10-én, ez még jelenleg is folyamatban van. Két db. különböző spotot készítettünk el és azokat online médiafelületeken tettük közzé. A spotok a békéltetés előnyeire hívják fel a figyelmet és az előbb említett applikációra és ezeket online hirdetések útján népszerűsítjük több különböző webhelyen, valamint a Facebook-on.

Az idáig részünkre továbbított eredmények alapján e folyamatban lévő kampány is nagy népszerűséggel bír, hiszen egy hét alatt 56.627 megjelenést regisztráltunk az AdWords Display felületen, a Facebook kampányban pedig 3 nap alatt 12.392 elérést és 5.100 közvetlen megtekintést értünk el.

14. Végez-e a testület bármilyen felmérést arra vonatkozóan, hogy a hozzá forduló fogyasztó hol tájékozódott arról, hogy jogvitáját a békéltető testületnél rendezheti? Amennyiben igen, ismertesse a felmérés(ek) eredményét!

Mint ahogy arról már korábban részletesen szoltunk, a Budapesti Békéltető Testület kérdőíves felmérést vezet, amelynek részét képezi a jelen pontban érintett kérdés is. A kiértékelt kérdőívek szerint jellemző adat, hogy a fogyasztók közel egyharmada hatósági tájékoztatás útján szerzett tudomást a békéltető testületek létéről, ezzel majdnem egyezik azok száma, akik a sajtóból, illetve az internetről értesültek a békéltető testületi eljárás lehetőségéről, ezt követi - mint forrás - a vállalkozások tájékoztatása.

15. Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, illetve írja le a teljesítményük javításának lehetséges módjait.

Véleményünk szerint a Testület által lefolytatott eljárások eredményességéhez nem fér kétség és nagy hatékonysággal látjuk el az Fgytv-ben rögzített feladatainkat. Látszik, hogy a Budapesti Békéltető Testület – és ezzel a békéltetés intézménye - egyre népszerűbb, hiszen 2016. első félévében több mint kétezer-négyszáz, egész pontosan 2468 ügy érkezett be.

Reprezentatív kérdőíves felmérésünk alapján a fogyasztók és a vállalkozások egyaránt elégedettek eljárásainkkal. A viták jelentős részét sikerrel oldottuk meg és ennek eredményeként a felek között az ügyek több mint 50 %-a rendeződött - az Fgytv. kapcsolódó, rugalmatlan törvényi definícióiról már szóltunk. Sőt, a nem kötelező ajánlások több mint háromnegyedét (82 %) is önként teljesítették a cégek, csak ez utóbbival további 169 ügy került megoldásra. Azaz a Testületbe vetett bizalom tovább erősödött mind a fogyasztók, mind a vállalkozások részéről.

A jövőben pedig még több egyezség megkötésére kerülhet sor véleményünk szerint, mivel a fogyasztóvédelmi törvény 2015. szeptember 11-én hatályba lépett módosítása eredményeként a vállalkozások együttműködési kötelezettsége szigorodott, és kötelesek megjelenni a Testület előtt, ellenkező esetben fogyasztóvédelmi bírságra számíthatnak.

Abban az esetben pedig, ha a fogyasztó interneten (online) vásárolt bármit az Európai Unió bármely másik tagállamából, akkor a Budapesti Békéltető Testület kizárólagos illetékességgel jogosult eljárni a konkrét vitában.

Minden eddiginél hatékonyabb eljárást vehetnek igénybe tehát a kérelmezők a közelmúlt módosításainak köszönhetően. Így a Budapesti Békéltető Testület szerepe még nagyobb súllyal esik latba, hiszen a cégek személyes képviselője kötelezővé vált. Több egyezség születhet.

Teljesítményünket tehát a fenti módosítások tovább javítják, egyúttal a Testület továbbra is folytatja a tevékenysége során szerzett tapasztalatok kiértékelését, és azok alapján további ajánlásokat tervezünk kibocsátani és tájékoztatjuk a fogyasztókat és vállalkozásokat, hogy a gyakori vitákat hogyan kerülhetik el.

Egyúttal természetesen továbbra is törekszünk a szakmaiságnak, a döntések egyöntetűségének a fokozására és arra, hogy a fogyasztókban és vállalkozásokban kialakult reputációnk tovább erősödjön.

16. A Budapesti Békéltető Testület ezúton nyilatkozik arról, hogy:

- a Testület naprakész internetes honlapot működtet,
- a Testület tagjai számára rendszeresen képzést szervez,
- az eljárás abban az esetben indul meg, ha a fogyasztó korábban közvetlenül megkísérelte vitás ügyét rendezni a vállalkozással,
- az eljárás megindítása esetén a Polgári Törvénykönyv elévülés nyugvására vonatkozó rendelkezései irányadók,
- az elnök az eljárás megindulásától számított hatvan napon belül tüzi ki a meghallgatási időpontot a felek számára,

- az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti,
- az elnök a meghallgatás időpontjáról a feleket kellő időben előzetesen értesíti és a felek az eljáró tanács tagjaira vonatkozó javaslatukat 8 napon belül megtehetik,
- a felek értesítése kiterjed arra, hogy a megtett egyezségi ajánlat elfogadása előtt a fogyasztó szabadon dönthet arról, hogy elfogadja a békéltető testület ajánlását, az egyezségi ajánlatot, valamint kötelezést tartalmazó határozatot, az eljárásban való részvétel nem zárja ki a bírósági eljárás keretében való jogorvoslatot, a döntés tartalma eltérhet a bíróság által meghozott határozat tartalmától, valamint a vállalkozás tett-e alávetési nyilatkozatot,
- a felek tájékoztatása kiterjed arra is, hogy milyen joghatása van a békéltető testületi eljárás meghozatalának, valamint hogy a felek nem kötelesek az eljárás során jogi képviselőt igénybe venni, de az eljárás bármely szakaszában kérhetnek független szakvéleményt, illetve képviselheti, segítheti őket harmadik fél. Az értesítés kiterjed az eljárás várható időtartamára, az időtartam meghosszabbításának lehetőségére is.
- az elnök egyenlő bánásban részesíti a feleket, lehetőségeket ad a felek számára álláspontjuk előadására, beadványai előterjesztésére, a tanács elnöke a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja,
- a tanács határozatát vagy ajánlását a meghozatal napján hirdeti ki, a kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt példányát legkésőbb 30 napon belül kell a feleknek elküldeni,
- a testületről szóló éves beszámoló továbbításra kerül a tárgyévet követő év január 31-ig a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek, kérésre elektronikus úton rendelkezésre bocsátja.

17. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei

Kérjük, az alábbi mellékletet nyújtsák be finanszírozási időszakonként a szakmai beszámoló részeként:

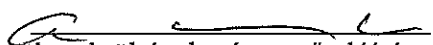
- (M1) Statisztikai adatlap a békéltető testület ügytípusainak megoszlásáról
- (M2/A) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Termékek szerinti megoszlásáról
- (M2/B) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Szolgáltatások szerinti megoszlásáról (a nyomtatás az MKIK rendszere által lehetővé tett módon történt)
- (M3) A fogyasztói jogviták intézésének módja

- (M4) Statisztikai adatlap a békéltető testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról

A szakmai beszámoló hitelesítése

Alulírott Közreműködő kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.

Dátum: 2016. augusztus


a testület elnökének cégszerű aláírása