

## SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez  
(területi kamarák részére)

Kedvezményezett szervezet neve (támogatási szerződés szerint): Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara	
Kedvezményezett szervezet címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99	Levelezési címe: 1535 Budapest, Pf. 903
Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: 10102086-02614502-00000004	Kedvezményezett adószáma: 18067666-2-41
Szerződés szám: FOHÁT/371/2018-NFM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: <b>A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2018. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása</b>	

## I. rész

## Szakmai beszámoló

**A békéltető testületek 2018. évi meghatározott finanszírozási időszakában 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 (negyedéves beszámolási időszakban szükséges. Az adatlapokat a [www.bekeltetes.hu](http://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. Kérem, személyekre lebontva adja meg a békéltető testületi tagok javadalmazására, megbízatásuk idejére és arra a szervezetre vonatkozó információkat, amelynek a megbízásában állnak. Ismertesse előző negyedévhez 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](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Honlapcím: [www.bekeltet.hu](http://www.bekeltet.hu)

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 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 közötti szerződés negyedéves beszámolási kötelezettséget határoz meg. A jelen beszámoló mindezek figyelembe vételével úgy lett összeállítva, hogy az nem helyettesíti és helyettesítheti az éves beszámolót. Az éves beszámolót, összhangban az Fgytv.-vel, el fogjuk juttatni.

Az Fgytv. a feladatainkat egyértelműen nevesíti<sup>1</sup>: legfőbb célunk, hogy a fogyasztók és vállalkozások közötti viták (fogyasztói jogviták<sup>2</sup>) ingyenesen, gyorsan megoldásra kerüljenek. A tapasztalatok jól mutatják, hogy az eljárás egyre népszerűbbé vált az érintettek körében és

---

<sup>1</sup> „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.”

<sup>2</sup> „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,”

nő azoknak a száma, akik bíróság helyett inkább a békéltető testületet választják az ügy rendezése érdekében.

Mint korábban, azon dolgoztunk most is, hogy feladatainkat a fogyasztók és vállalkozások megaláztatására lássuk el. Együttal azon igények kielégítésére törekedtünk, amelyek a már évek óta megfigyelhető dinamikus ügyszámnövekedésből álltak elő.

A békéltető testületi eljárás sikerének egyik kulcsa a vállalkozásoknak a Budapesti Békéltető Testületbe vetett bizalma. Amelyik cég ugyanis nem bízik a Testületben, az kevésbé, vagy egyáltalán nem él egyezségi ajánlattal, ez pedig kihat egyúttal a fogyasztói jogviták rendezésének eredményességére is. Épp ezért 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.<sup>3</sup>

A „Mindennapi fogyasztóvédelem” c. újság 2018. évi I. és II. számának megjelentetésével pedig folytattuk azt a még 2014-ben indult kezdeményezést, amellyel célunk a fogyasztók és vállalkozások, egyúttal a fogyasztóvédelmi szakma megszólítása. A lapszámban minden eddiginél szélesebb körben adtunk közre olyan publikációkat, aktualitásokat, amelyek közérthetően mutatják be a fogyasztóvédelmet és azt, hogyan szövi át ezer szállal a fogyasztók életét a mindennapokban. A fogyasztói ismeretek széleskörű elterjesztése mellett pedig beszámoltunk a békéltetés tapasztalatairól.

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, szakmai továbbképzésen vettek részt és gyarapították ismereteiket.

Mi sem indokolta ezt jobban, hogy jelentősen bővültek a fogyasztók digitális jogérvényesítési lehetőségei, és az Európai Bizottság által kifejlesztett uniós békéltető honlapnak (platform) köszönhetően már játszi könnyedséggel rendezhetőek az Európai Unióban az online vásárlásból fakadó viták.<sup>4</sup> A Budapesti Békéltető Testület az online vitarendezésben kiemelt feladatot kapott, hiszen Magyarországon egyedül döntheti és dönti el a fogyasztók és vállalkozások közötti, internetes megrendelésekből származó határon átnyúló ügyeket (a pénzügyi tárgyúak kivételével).<sup>5</sup> Ezzel a lehetőséggel pedig az érintettek egyre inkább éltek és

<sup>3</sup> „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.”

<sup>4</sup> A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU Rendelet (a továbbiakban: OVR-rendelet) 1. cikke:

„E rendelet célja, hogy hozzájáruljon a belső piac és különösen annak digitális dimenziója megfelelő működéséhez a magas szintű fogyasztóvédelem megvalósítása révén azáltal, hogy létrehoz egy európai online platformot, amely elősegíti a fogyasztók és kereskedők közötti jogviták független, pártatlan, átlátható, eredményes, gyors és méltányos, bírósági eljárásán kívüli online rendezését.”

<sup>5</sup> „Fgytv. 28. § (5) Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.”

élnék is. A kizárólagos illetékesség mellett a szakmai elvárások annak folytán is nőttek, hogy többek között az uniós békéltető honlap kezelésében és a hazánkban érvényesíthető digitális fogyasztói jogokat illetően a Testület segíti az érintett feleket, tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pontként.<sup>6</sup>

Több megkeresés érkezett is a külföldi ajkú fogyasztóktól az Európai Unió különböző tagállamaiból, amellet, hogy számos belföldről kapott kérdést is megválasztoltak tanácsadóink. Az online vitarendezés és ezzel a Testület szerepe is a jövő, valamint az Európai Unió különböző kezdeményezései fényében még inkább felértékelődik, ezért e területre szintén prioritásként tekintettünk és tekintünk. 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 időszakról.**

A Budapesti Békéltető Testületnél az átlagos ügyintézési határidő hozzávetőlegesen 60-90 nap között alakul, ennyi időn belül került az eljárások többsége lezárásra.

Az alábbiakban ismertetjük a tapasztalatokat:

### **I.Szavatossági-jótállási viták**

A fogyasztók legtöbbször azért keresték meg továbbra is 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

---

<sup>6</sup> „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.”

„OVR-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;”

terheli. Be kell bizonyítania, hogy a hiba oka a vásárlást 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 például az előbb említett igények (kijavítás, csere) 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 termékénél vagy éppen olyan ellentmondásokat rögzít, amelyek cleve megkérdőjelezzik az írásba foglalt vélemény szakmai hitelességét. Rendszeresen visszatérő csct 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 tartamára 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, például karcolást 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 termékeknel 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 érvényesítése, 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 cikkeknel 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 alá eső 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 a három munkanapon belül meghibásodó tartós fogyasztási cikknél nem választható az árucikk kijavítása, hanem ki kell már cserélni rögtön a hibás árut, még hozzá 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 szintén lényeges tulajdonsága a terméknek, hisz az már visszaköszön általában annak magas vételárában, épp ezért a 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 elhúzódo javításokra igaz ez – az elszennvedett érdeksérelem ilyenkor már akkora mértékű, hogy megalapozottá válhat 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 nem egyszer a cégek nem töltenek 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 kifogását. 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 meglepészenek 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.

Míndezekkel 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

Már több éve annak, hogy szigorodtak a termékbemutatók szervezésére vonatkozó fogyasztóvédelmi szabályok. A cégeknek tilos kölcsönszerződést aláírni a rendezvényeken, nem hívhatják a fogyasztókat az ingyenes ajándékok, sorsolás reklámjával és kötelező ügyfélszolgálatot is fenntartaniuk.

A Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai szerint a módosítások hatására csökkent a visszaélések száma, és több ügy is oldódik meg a Testület előtt a cégeket terhelő együttműködési kötelezettségnek köszönhetően. A jogalkotó ezzel rálépett arra az útra, amely bizonyos, tisztességtelen cégek piacról való kiszorításához és ahhoz szükséges, hogy a fogyasztók korrekt, fogyasztóbarát magatartással találkozzanak a rendezvényeken. Ehhez természetesen még továbbra is van mit tenni, mivel egyes vállalkozások továbbra is a jogszabályi kiskapuk kijátszására törekednek és ez dühíti fel leginkább a fogyasztókat.

Mint ahogy arról szó volt, a termékbemutatók szabályozását illetően még 2015 december végén és 2016 elején több tekintetben is szigorított a jogalkotó. 2016. január 25-től ugyanis meghatározásra került egy sor, ügyfélszolgálat fenntartására és működtetésére irányuló fogyasztóvédelmi előírás. Ezek alapján például a fogyasztóknak panaszuk bejelentésére lehetőséget kell biztosítani személyesen, telefonon, írásban és elektronikus úton is. Sőt akár személyes ügyintézésre is foglalhatnak időpontot. Ezzel együtt már 2015. december 12-től tilos kölcsönszerződést aláírni a termékbemutatókon, valamint tilos a termékbemutatók reklámja során ajándéksorsolásra, nyereményre vagy más vagyoni előny biztosítására hivatkozni.

A Budapesti Békéltető Testület tapasztalatait tekintve jól látszik, hogy a szigorításokat követően csökkent a termékbemutatókat illető visszaélések száma. Azaz összességében pozitívan változott a helyzet.

*Bizonyos vállalkozások még mindig a fogyasztók kárára működnek*

Arról is szót kell ejteni, hogy az „átverések” – amelyekről a fogyasztók kérelmeikben beszámolnak és amilyen szóval a kereskedelmi gyakorlatokat jellemzik – azért továbbra sem szűntek meg teljesen. Habár kisebb arányban, mégis visszatérő tendenciát mutatnak ugyanis azok a panaszok, amelyek a médiában már több alkalommal megjelentek.



E szerint ugyanis bizonyos vállalkozások reagáltak a jogalkotói megkötésekre és szigorításokra, és most már nem termékbemutatóra, hanem ingyenes egészségügyi szűrésekre invitálják a fogyasztókat telefonon és kijelentik számukra előzetesen, hogy az érintett rendezvényen nem kerül sor semmilyen termék bemutatására, vagy előadás tartására, hanem csupán díjmentes egészségügyi vizsgálat történik a helyszínen. A kérelmek jellemzője, miszerint arról számolnak be a fogyasztók, hogy a telefonhívást követően ellátogatnak a vizsgálat helyszínére, amely környezetében is és az ott dolgozókat illetően is valamilyen egészségügyi szolgáltatói környezetet tükröz. Fehér ruhás személyzet, „orvosok” fogadják az érintetteket, és különböző műszerekkel vizsgálják a vizsgálatra ellátogató fogyasztót, ott különböző, a fogyasztó által nem ismert „orvosi eszközökkel” (idézet a kérelmekből: „lágylézer készülék, „lézer karkötő”, „háromszög alakú mellkasra helyezendő, szívvizsgálatra szolgáló eszköz”, stb.) kerül sor a vizsgálatra. Ennek eredménye kiértékeléséig a fogyasztónak rendre meg kell hallgatnia egy előadást a korábbi ígérek ellenére, ahol bemutatják számára a termékeket. Ezt követően az eredmények közlése útján – amint arról a beadványok szólnak – veszik rá a panaszost a szerződés megkötésére úgy, hogy a megállapított „egészségügyi bajra, gondra” kizárólag a bemutatásra került terméket kínálják egyedüli megoldásként. Ezen árucikkek vételára továbbra is több százezer forint, így a panaszosok nem tudják általában azt kifizetni a megtakarításaikból. Az egyértelmű jogszabályi tilalom ellenére pedig több ügyben is találkozott a Budapesti Békéltető Testület olyan üggyel, amelyben ott helyben, a rendezvényen sor került a kapcsolt hitelszerződés („áruvásárlási kölcsön”) megkötésére.

További probléma a bizonyos esetekben feltehetően megtévesztő tartalmú információk közlése, miszerint a fogyasztót orvos végzettségű személyek vizsgálják meg. Ez valóságtartalmát tekintve megkérdőjelezhető, különösen akkor, amikor több beadványban is azt írták le a panaszosok, miszerint maga az érintett orvos (Dr. X.Y, ahogy a fogyasztók számára bemutatkoznak különböző nevekkel) fenyegeti meg a fogyasztót azzal, hogy amennyiben nem fizeti ki a termék vételárát vagy nem veszi át az árucikket, akkor rá „végrehajtót” küldenek és csak emiatt a tény miatt további, több tízezer forintos eljárási költséget lesz kénytelen a fogyasztó viselni.

*Egyáltalán nem vagy alig érkezik panasz viszont a termékbemutatók ügyfélszolgálataira*

A szigorításokat illetően (a kölcsönszerződéseket illető probléma mellett) ami még megfigyelhető, hogy a fogyasztók – szemben a korábbi évekkkel – már egyáltalán nem vagy csak alig sérelmezik azt, miszerint a termékbemutatót céget ne tudnák elérni.

Ez pedig azt jelenti, hogy a módosítások ügyfélszolgálatra vonatkozó előírásai beváltak – a Testület tapasztalatai szerint – az ahhoz fűzött reményeket.

*Megtévesztő gyakorlatok továbbra is előfordulnak*

Tény: az ingyenes ajándék és sorsolás reklámja és más hasonló, tilalmazott kereskedelmi gyakorlatok tanúsítására sem kerül már sor a tiltásoktól számítva – e körben pusztán annyi történt az elmúlt időszakban, hogy (mivel csak maga a reklámozás tilos) – ettől függetlenül ugyanúgy sor kerül az ún. „sorsolások” megtartására az egyes rendezvényeken. Ez azt jelenti, hogy a „nyeremények”, amelyekről a fogyasztók beszámolnak, a gyakorlatban úgy köszönnek vissza, miszerint azt csupán „levásárolhatja” a vásárló az adott, több százezer forintos termék vételárából. Így kerül sor a gyakorlatban például egy 700.000 Ft-os készülék 300.000 Ft-ért történő megvételére – a 400.000 Ft-os nyeremény „igénybe vételét” követően.

A fogyasztók itt arról számolnak be, hogy még ezen összegek viselése is gondolt jelent számukra, egyúttal visszatérő elem a beadványokban az, miszerint akár a „vélt” vagy valós sorsolás ténye, akár a fenyegetőzés, akár pedig a cég részéről történő, „rossz egészségügyi állapotra” történő hivatkozás miatt átgondolatlanul döntenek az árucikkek megvásárlása mellett és így vállalják az azzal járó fizetési kötelezettséget.

*Egyes cégek még mindig korlátozzák az indokolás nélküli elállási jog érvényesítését*

Külön kell szólni végül bizonyos termékbemutató cégek azon gyakorlatáról, miszerint automatikusan elutasítják az indokolás nélküli elállási jog gyakorlását a szerződés székhelyen, telephelyen vagy üzletben történő megkötésére való hivatkozással.

A kapcsolódó kérelmek tanúsága szerint a fogyasztókat árubemutatóra hívják, akik pedig a szerződéskötés körülményei alapján azt feltételezik, később bármilyen probléma esetén élhetnek a tizennégy napos indokolás nélküli elállási joggal. E vélekedés alapja, hogy az érintett jogügyletek megkötésének helyszíne például egy társasházi lakás vagy - ahogy az tűnik - egy egészségügyi szolgáltató központ, ami olvasatukban nem felel meg az üzletekkel szemben általában támasztott követelményeknek (Vásárlók Könyve kihelyezése, nyitvatartási idők feltüntetése, stb.).

Ennek ellenére később igényük elutasításra kerül, ha vissza kívánják adni a terméket az átvételt követő tizennégy napon belül. Indokként pedig az szerepel, hogy a szerződést jogi értelemben véve a vállalkozás üzletében írták alá, mivel az érintett lakás vagy egyéb helyiség a cégbírósági nyilvántartásban bejegyzett székhelyként, telephelyként szerepel avagy ezt (az üzletben történő vásárlás tényét) a szerződésben előre írásban kikötötték.

A békéltető testületi eljárás során is gyakran e hivatkozás található meg az érintett cégek Testületnek megküldött válaszaiban és ez alapján tartják a fogyasztók vételár-visszatérítésre irányuló igényét megalapozatlannak.

### 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 sejtelve 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, 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, méghozzá 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 voltaival. 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 lejártá 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 az ígértől 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 bizonyíthaták 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. A hűség szerződésekről való döntés 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) megghiúsul, akkor fennmarad a korábbi szolgáltatóval megkötött szerződés és annak számláit tovább kell fizetni. Sokszor okozott problémát a kérelmezőknek, hogy egyszerre több telefonszámukat is szeretnék 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 közszolgáltatásokkal 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 díktálási 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 követhetetlennek. 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 megtörténtét követően. Sérelemzik gyakran azt is a fogyasztók, hogy előzetes tájékoztatásuk nélkül kerül sor a követelés eladására, pedig az nem szükséges az engedélyezés szabályai szerint.

Az elmúlt időszakban 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 sérelmezik, 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 szerződészegésre történő hivatkozás esetén a bizonyítás terhe a szolgáltatón van.

A fentiek kapcsán gyakori eset, hogy a közszolgáltató szolgáltató azon bizonyítási kötelezettséget sérti meg, amely a fogyasztó szerződészegésének megtörténtére vonatkozik. Ilyenkor ugyanis a közszolgáltatónak 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 kérik 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 elszivárgott 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 vízvesztés 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 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 megfelelését. Ugyanis az első ellenőrzés megghiúsulása miatti, második ellenőrzésről szóló kötelező értesítésnek már nagyon szigorú feltételei vannak, így például sorszámozottan, lakcímre szólóan kell azt kiállítani és oly módon, hogy a vállalkozás igazolni tudja valahogyan a megfelelő tartalmú tájékoztatás megtörténtét.

Nem egyszer a fogyasztók kérelmeikben arról adtak számot, hogy az ellenőrzés kiértékelés időpontjában otthon tartózkodtak, mégis a szolgáltató emberei nem csengettek be hozzájuk, mivel már ottjártukról is csak a kint 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 problémákat illetően 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 megtévesztő információkat adtak. Ez pedig adott esetben akár felvetheti a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megvalósulásának gyanúját is.

Sokszor pedig az állt a kérelmek benyújtásának hátterében, 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 szolt 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, csakúgy, 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 elállni 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 légifuvarozó 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 légifuvarozó 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, járatörléseknél 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 függnek 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 mobilalkalmazások 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 egyrésztől a parkolási cég általi pótdíjazás, másrészt az, hogy a fogyasztó jogtalanul tartja a büntetést, hiszen ő a parkolásért fizetett.

## IX. Üdülési jog, kuponos szolgáltatások

Az üdülési joggal összefüggő kérelmek tárgya 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 milliós 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 szólnak. 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 figyelmellensége 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 megtévesztő 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 még tovább csökkent, 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-hitelt ígérenk 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.

A pénzügyi tárgyú ügyeknél egyúttal meg kell említeni a hallgatói hitellel összefüggő kérelmeket is, amelyek benyújtására leggyakrabban a tapasztalatok szerint a fogyasztói körültekintő magatartás hiánya folytán kerül sor. Ezek a beadványok rendszerint a fennálló tartozás összegét vitatják.

**3. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 3.1.-3.7. kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.**

**3.1. 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 (jogszabálymódosítás, egyeztetés az érintett szakmai érdekképviselői 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 eszközrendszert 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 jóállásból 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 körülményekintő magatartásról

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

2016-ban 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:

-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.

2017-ben pedig a következő ajánlásokat bocsátotta ki a Testület és tette közzé internetes honlapján:

-1/2017. számú ajánlás az utazási szolgáltatások kapcsán elvárható fogyasztói és vállalkozói magatartásról,

- 2/2017. számú ajánlás az internet használata körében tanúsítandó körülményekintő fogyasztói magatartásról,

- 3/2017. számú ajánlás a lakásfelújítás és –karbantartás során a körülményekintő fogyasztói magatartásról,

- 4/2017. számú ajánlás a közüzemi szolgáltatások igénybevétele során követendő tudatos fogyasztói magatartásról.

**3.2. 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 számadatok is adhatóak, ugyanakkor nem igaz ez a Budapesti Békéltető Testületnél, amely az említettől lényegesen nagyobb számú 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 - 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.

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.<sup>7</sup> Az eljárásnak köszönhetően tehát a legtöbb esetben a felek megegyeztek békés úton.

Álláspontunk az, hogy a jogviták kialakulásának megelőzése, valamint hatékonyabb rendezése végett szükséges felhívni egyszersmind 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 álláspontunk szerint még mindig nem tudnak elegendően a fogyasztók és vállalkozások a testületek létéről és az általuk kínált, gyors, ingyenes és hatékony eljárás adta lehetőségéről.

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.

---

<sup>7</sup> „Fgytv. 30. § (1) Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezés hiányában az eljárást folytatja.”

### **3.3. 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 korábbi pontokban kifejtetteknél utaltunk rá: azok az MKIK-iktatóprogram szerint rendelkezésre állnak. A Testület kötelező erejű döntést<sup>8</sup> akkor hozhat, ha a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás:

- alávetési nyilatkozatot<sup>9</sup> vagy

- egyezségi ajánlatot<sup>10</sup>

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 kötelezettségéből és ennek eredményeként a fogyasztónak már kisebb összegű tartozást kell megfizetnie.

---

<sup>8</sup> Fgytv. 36. § (3) *Ha a vállalkozás a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajta végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását, a békéltető testület elnökének egyidejű értesítése mellett.*

<sup>9</sup> „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,*”

<sup>10</sup> „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.*”

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

A kötelezést tartalmazó határozatok kapcsán már szóltunk azok csekély mennyiségéről. Ez amiatt van, hogy a jogvitával érintett kereskedők feltehetően nem ismerik még elegenden a békéltető testületeket. Nyilvánvalóan pedig nem fognak alávetési nyilatkozattal élni – vagy a döntés meghozatala előtt úgy nyilatkozni, hogy magukra nézve azt elfogadják kötelezőként – egy számukra eddig 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 elérés-megtartása érdekében a később részletesen kifejtett válaszuk szerint is rendszeresen vesznek részt tagjaink különböző szakmai képzéseken, 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, hogy az ajánlásokat nagy arányban a vállalkozások teljesítették annak ellenére, hogy számukra az nem kötelező. Ehhez hozzá kell tenni azt, hogy a fogyasztó köteles visszajelezni, ha elmarad az önkéntes teljesítés.<sup>11</sup> 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.<sup>12</sup> Épp ebből fakad, hogy az érintett, nem teljesített ajánlásokat nyilvánosságra is hoztuk a Testület internetes honlapján. Külön megemlítendő, hogy a fogyasztói visszajelzések szerint is teljesített ajánlásokról – a vállalkozásoknak a Testületbe vetett bizalma és a fogyasztói tudatosság javítása érdekében – szintén listát vezetünk. Ezzel együtt tovább vezettük és frissítettük, és ezek alapján közzétettük továbbra is azt a még korábban bevezetett, újabb pozitív listát, amelyben azon, fogyasztói jogvitával érintett vállalkozások nevét hozzuk

<sup>11</sup> „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.”

<sup>12</sup> „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”.



nyilvánosságra, amelyek készek voltak a békéltető testületi eljárásban a fogyasztóval történő egyezségkötésre és ezt határozatával az eljáró tanács jóváhagyta.

### **3.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának háttérében álló okokat, és ezek testületnél előforduló arányát.**

A kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának háttérében álló okok többfélék.<sup>13</sup> 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 kitűzése 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 korábban 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.

### **3.5. Részletezze az eljárást megszüntető döntések okait, és mutassa be azok százalékos arányát.**

Az eljárást megszüntető okok kapcsán utalunk arra, amelyről már szoltunk korábban is: az eljárások eredményét illető és a meghozott döntések típusainak arányaira vonatkozó MKIK-statisztikai adatokból egyértelműen megállapítható az, hogy a Budapesti Békéltető Testület

---

<sup>13</sup> „Fgytv. 29. (4) Az elnök az eljárást meghallgatás kitűzése 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.”

eljárásai - 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. 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 ténytől, 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”<sup>14</sup> 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 jelzésre, mivel ennek hatására a kereskedő teljesítette igényét. Ez esetben is tehát egyezségről beszélünk, mégsem fér bele ez az Fgytv.-ben rögzített „egyezség” fogalmi körébe.<sup>15</sup>

### **3.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.**

A Budapesti Békéltető Testületnél az átlagos ügyintézési határidő hozzávetőlegesen 60-90 nap között alakul, ennyi időn belül került az eljárások többsége lezárásra.

---

<sup>14</sup> „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.”

<sup>15</sup> „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.”

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

Jelen kérdésnél utalunk arra, hogy a vállalkozások jelentős része 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.<sup>16</sup> Ezért pedig, ha a kérelmező ilyen jelzéssel nem élt, vélelem szól amellet, 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.<sup>17</sup>

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

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

**4. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat! (pl.: Tudják-e tartani az eljárási határidőket, mennyi az átlagos ügyintézési határidő, egy testületi tag által, illetve írásban lefolytatott eljárások száma, értékelje a vállalkozások együttműködési készségét, alávetések alakulása, nyilvánosságra hozatal oka, száma, módja, a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok száma, eredménye, stb.)**

A korábbi kérdésekben már kifejtettük a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat, a Testület működését segítő/gátló körülményeket pedig a vonatkozó, egyéb kérdésekben fejtjük ki.

Így már szóltunk többek között az átlagos ügyintézési határidőről, amennyiben pedig a kérdés megválaszolásához szükséges adatokat az MKIK-program rögzíti, úgy azok elérhetőek az MKIK-statisztikából, emellett érintettük már és értékeltük például a vállalkozások együttműködési készségét, a nyilvánosságra hozatalok okait.

---

<sup>16</sup> „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.”

<sup>17</sup> „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”.

**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 Budapesti Békéltető Testület működését akadályozó tárgyi feltételeket illetően szólunk az MKIK-iktatóprogram hiányosságairól. Előző beszámolóinkban már érintettük ezt, ezért itt annyit jegyzünk meg, hogy az nem megfelelő egy olyan jelentős ügyszámmal bíró testület adminisztrációs feladatainak elvégzésére, mint a Budapesti Békéltető Testület, így például nem biztosítja a kellő részletességgel az ügyek közötti keresés lehetőségét vagy épp a beérkezett ügyek nyomon követését.

Az MKIK-iktatóprogramot leszámítva, a működésünkhöz szükséges minden eszköz (irodák, tanácsadó pont, irodaszerek, számítógépek, egyéb infrastruktúra, telefon, internetkapcsolat) a rendelkezésünkre áll.

Pozitívnak tartjuk azt, hogy a 2018. évi költségvetési törvényben a békéltető testületek támogatására már a 2017. évi háromszázharminc millió forintos finanszírozási összegnél hetvenmillió forinttal több szereppel (és azt is, hogy 2016. végén a tanácsadási tevékenységre plusz juttatás nyújtására került sor), ugyanakkor e tendenciát majd az elkövetkező évek során nem szabad megszakítani, hanem az anyagi erőforrások további növelésére van szükség a jövőben is – a dinamikus ügyszámnövekedésnek megfelelően és ahhoz igazodva.

Hozzátesszük ugyanakkor, hogy - sajnálatos módon - még ezek az összegek sem fedezik azon feladataink maradéktalan ellátását, amelyek az online vitarendezéssel függenek össze. Szükséges tehát az erőforrások növelésekor e tényezőt is külön figyelembe venni.

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

Meg kell jegyezni: széleskörű együttműködési tevékenységünk hatékonyabb feladatellátást eredményezett, amely nem csak belföldi, hanem nemzetközi vetülettel is bírt a finanszírozási időszak során, többek között az online vitarendezésben betöltött szerepünk folytán.

Korábban szakmai egyeztetést folytattunk például az elsőfokú fogyasztóvédelmi hatósági feladatkörrel is rendelkező járási hivatalokkal azért, hogy a fogyasztók és vállalkozások egységes gyakorlattal találkozzanak, ami az egyéni fogyasztói jogok érvényesítését illeti. Ennek eredményeként a járási hivatalok a tájékoztatási tevékenységük útján is rendszeresen felhívják a hozzájuk forduló fogyasztók figyelmét a Testület eljárására. Ugyancsak az együttműködéshez soroljuk a már korábban is említett együttműködési tevékenységünket: a fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatására kötelezett vállalkozásokkal való informális 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 ismét 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.

**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 megteesszük javaslatainkat: ahogyan erre sor került korábban az Fgytv. 2015. szeptember 11-től hatályos módosítása előtt is.

**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 a korábbi években és igénybe veszi az Fgytv-ben meghatározásra került és egyéb olyan lehetőségeket, mint például a nyilvánosságra hozatal, az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság értesítése az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásokról. Ezzel együtt már kiterjedt kapcsolatrendszer áll rendelkezésünkre az említett cél elérésére.

Ennek megfelelően 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 pontban.

Ugyancsak utalunk itt a már korábban kifejtettükre: az együttműködési készséget jelentősen fokozta, hogy szakmai egyeztetést folytattunk le korábban 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.

Mindezek mellett erősítettük a vállalkozásokkal fennálló jó kapcsolatainkat, amelynek eredményeként korábban a Testület ingyenes, kihelyezett fogyasztóvédelmi tájékoztatást tartott a Media Markt Kft, valamint a CCC Hungary Shoes Kft. üzleteiben, segítve a fogyasztókat, egyszersmind a vállalkozások panaszkezeléssel foglalkozó munkatársainak munkáját. 2018-ban ezt a kampányt folytattuk, és kihelyezett fogyasztóvédelmi tájékoztatás tartására került sor a 2018 februárjában megrendezésre került Utazás Kiállításon a Hungexpo-n. Az érintett vállalkozással való együttműködés keretében pedig 2018. március 23-án, a „Fogyasztók Napja” alkalmából ugyancsak ingyenes, kihelyezett fogyasztóvédelmi tájékoztatással vártuk kilenc különböző Auchan-áruházban a fogyasztókat és vállalkozásokat.

Ennek során tanácsot adtunk a fogyasztókat megillető jogokról, kötelezettségekről és népszerűsítettük körükben a békéltető testületi eljárást. Emellett a Media Markt Kft-vel a együttműködési megállapodás aláírására került sor, amely szerint a vállalkozás vállalta többek között, hogy a Testület előtt a kilenc budapesti és az egy budaörsi üzleténél, valamint az online kereskedelmével kapcsolatosan keletkező fogyasztóvédelmi ügyekben a békéltető testületi eljárásban alávetési nyilatkozatot tesz.

Emellett még korábban, a Testület külön felkérés alapján, fogyasztóvédelmi előadást tartott a Thermotechnika Kft. részére, amelyen a vendéglátóipari cégeket kiszolgáló vállalkozásnak az ügyfélszolgálati és értékesítő munkatársai vettek részt.

Mindezekén túlmenően is az együttműködési készség fokozása érdekében a Budapesti Békéltető Testület a fogyasztóbarát vállalati szemléletet és a kiemelkedő gyakorlatokat népszerűsítő, egyszersmind azokat jutalmazó, „Jó gyakorlatok a fogyasztóvédelemben” c. díjat alapított még 2017-ben. Célunk ezzel, hogy a vállalkozások jó fogyasztóvédelmi gyakorlatainak megismertetésén és bemutatásán keresztül hívja fel a nyilvánosság figyelmét az együttműködő vállalati magatartás jelentőségére.

Ugyancsak a kérdés tárgyát képező cél érdekében került sor előzőleg - többek között - az Observer Mediafigyelő Kft-vel egyeztetésre, amelynek eredményeként az említett cég ügyfelei hozzáférnek a Testület internetes honlapján elhelyezésre került, számukra hasznos fogyasztóvédelmi információkhoz.

Emellett találkozott a Testület nem csak a fogyasztók, hanem a vállalkozások képviselőivel is azon a kihelyezett, ingyenes fogyasztóvédelmi tanácsadás során, amelyre korábban került sor Óbudán a Zichy udvarban (Fő tér 1. ), a Civil Udvarban megtalálható, a Budapesti II. és III. Kerületi Bírósággal közös sátorban.

Például a fenti kezdeményezéseknek is köszönhető, hogy a Budapesti Békéltető Testület eljárásai során többek közt az érintett 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. Ez igaz továbbá a következő, a fogyasztóvédelmi referenseket foglalkoztató vállalkozásokra is, amelyekkel még az elmúlt években a Testület szintén rendkívül jó kapcsolatot alakított ki, és több szakmai konferenciát rendezett részükre: BKK Zrt, Magyar Telekom Nyrt, ELMŰ Nyrt, Leder & Schuh Kft, CCC Hungary Shoes Kft, Szinga Sport Kft, Reno Cipő Kft, Vodafone Magyarország Zrt, XIII. Kerületi Közszolgáltató Zrt. (parkolási ügyekben), N-U-R Neckermann-utazás Szolgáltató Kft, Magyar Posta Zrt, Fővárosi Vízművek Zrt, Wizz Air Hungary Kft, Intrum Justitia Követeléskezelő Zrt. (például: közüzemi-, hírközlési szolgáltatók eladott követeléseivel összefüggő ügyekben), Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt, Szinga Sport Kft.

A fentiekén túlmenően ugyancsak prioritásként tekintettünk az internet nyújtotta lehetőségek kiaknázására, ezért internetes webcímünkön (<http://www.bekeltet.hu>) 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.

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. Szintén az együttműködési készség erősítése érdekében a már korábban vázolt, ajánlásokat fogyasztói visszajelzések alapján teljesítő cégekről vezetett pozitív listát tett és tesz közzé a Testület, itt megemlíjtük ugyancsak a már 2016 szeptemberétől folyamatosan vezetett és közzétett másik pozitív listát, amelyen azok a vállalkozások szerepelhetnek, amelyek a Testület eljárásaiban egyezséget kötöttek a fogyasztóval és készek voltak a vita ingyenes, békés, gyors lezárására. E körben külön említjük még a „Mindennapi fogyasztóvédelem” c. ingyenes újságunk korábbi számait vagy akár a 2018. évi I. és II. számot, hiszen azok nem csak a fogyasztóknak, hanem a vállalkozásoknak is szólnak és fokozzák együttműködési készségüket, megismerteti velük is a békéltetés intézményét amellet, hogy számos más hasznos és érdekes, fogyasztóvédelmi információval szolgál számukra. Ugyancsak 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-ban további három ajánlással folytattuk, majd pedig ezt követte a 2017. évben kiadott, újabb négy ajánlásunk. 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 el a jogkövető magatartás tanúsítása érdekében.

**8. Kérem, ismertesse, hogy a békéltető testület eleget tett-e a közreműködési szerződésben vállalt azon kötelezettségnek, hogy az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásokról az eljárás lezárultát követő 15 napon belül értesítik az illetékes járási hivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében?**

A fogyasztóvédelmi törvény értelmében a kihirdetett békéltető testületi döntéseket a kihirdetéstől számított harminc napon belül kell megküldeni a feleknek (ezzel szemben a közreműködői szerződés ennél rövidebb, tizenöt napos értesítést határoz meg az eljárás lezárultától számítva): „Fgytv. 33.§ (5) *A tanács határozatát, illetve ajánlását annak meghozatala napján hirdeti ki. A kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt egy-egy példányát legkésőbb harminc napon belül meg kell küldeni a feleknek.*” Az illetékes járási hivatallal történt egyeztetés szerint a fogyasztóvédelmi hatóság értesítésekor szükséges magának az írásba foglalt döntés másolatának is a megküldése a hatóság számára. Mivel pedig a békéltető testületi eljárás lezárultának napja az adott döntés kihirdetésének napja, a megszabott tizenöt napos határidő végén az írásba foglalt döntés még nem biztos, hogy rendelkezésre áll a hatóság értesítéséhez. A fogyasztóvédelmi törvény értelmében ugyanis harminc nap az írásba foglalás, és a feleknek történő megküldés határideje.

**9. Mutassa be a promóciós kampányuk elemeit, azok eredményességét. Csatolja a hirdetések másolatát, TV és rádió spot esetén CD mellékletet.**

A Budapesti Békéltető Testület 2018-ban megjelentette az ismertségének további erősítése érdekében a Mindennapi fogyasztóvédelem c. újság I. és II. számait.

1. Az I. számban közérthető cikk formájában dolgoztuk fel például azt a témát, mire kell ügyelniük a fogyasztóknak az egyes közszolgáltatások, így például a földgáz- és villamos energia-, víziközmű-, valamint távhőszolgáltatás kapcsán. Az olvasók így megtudták, hogy a mérőórák állapotát rendszeresen ellenőrizni kell, és például annak sérülését haladéktalanul be

kell jelenteni a szolgáltatónak, de szóltunk arról az esetről is, hogy ingatlan vásárlása esetén hogyan lehet elkerülni, hogy az előző tulajhoz fűződő követelést a szolgáltató adott esetben az új tulajdonoson kérje számon. Segítettünk a fogyasztóknak abban is, hogy milyen lényegesebb fogyasztóvédelmi előírások vonatkoznak az egyes ügyfélszolgálatok üzemeltetésére a szolgáltatók esetében, így milyen fogyasztói jogaik vannak ezzel kapcsolatosan, de a távfűtéssel fűtő fogyasztóknak ugyancsak hasznos fogyasztóvédelmi jótanácsokat adtunk. Beszámoltunk a hitelkártya-választás legfontosabb szempontjairól, egyúttal a Budapest Főváros Kormányhivatala (BFKH) Fogyasztóvédelmi Főosztályával történő együttműködés eredményeként a BFKH fogyasztóvédelmi főosztályának tollából született cikk arról, mikor is számít ésszerűen tájékozottnak a fogyasztó a fogyasztóvédelmi hatóság gyakorlatában. Népszerűsítettük ugyancsak az újságban az online vitarendezést, bemutattuk, hogy az hatékony megoldást kínál az online vásárlásból fakadó fogyasztóvédelmi vitás ügyek rendezésére, szerte az Európai Unióban. Lépésről lépésre is bemutattuk, hogyan kell ezt igénybe venni, egyúttal erősítettük a fogyasztók és vállalkozások online vitarendezésbe vetett bizalmát a már megoldott vitás ügyek sorából összeállított pozitív példák közzétételével.

Kitértünk emellett az üdülési joggal kapcsolatos gyakori fogyasztói panaszokra, de a békéltető testületi eljárás menetét is ismertettük közérthetően, így segítve a fogyasztókat többek között a békéltető testületi kérelem benyújtásában, mire kell figyelniük a hatékony jogérvényesítés érdekében.

2. A II. számban például bemutattuk közérthetően a békéltető testületi meghallgatást, illetve a vállalkozásokat a békéltető testületi eljárásban terhelő együttműködési kötelezettség bevezetése kapcsán a pozitív tapasztalatokat, az egyezségek gyarapodását, de szóltunk az autópálya-matricákat érintő, fogyasztók számára kedvező változásokról, emellett felhívtuk az olvasók figyelmét a szabálytalan vételezéssel összefüggő legfontosabb tudnivalókra és hasznos fogyasztóvédelmi jótanácsokkal láttuk el őket.

Ismertettük azt, milyen szempontokat és miként vegyenek figyelembe a fogyasztók, amikor döntésük tárgya a kiterjesztett garancia megvásárlása egy adott termék kapcsán, de ugyanúgy cikkeztünk arról is, hogy ha például egy hibás termék kárt okoz a fogyasztónak, akkor milyen igényrel léphet fel a kereskedővel szemben. Szintén cikkeztünk arról is, hogy ha esetleg a fogyasztó otthonában az áramszünet okozott kárt, ez esetben hogyan és milyen módon érvényesítheti a kár miatti igényét, mire kell ügyelnie.

Emellett a békéltető testületi eljárásról szóló cikk keretében ismét segítettünk a fogyasztóknak, hogyan kell benyújtani például a kérelmet az eredményes jogérvényesítés érdekében, de cikkeztünk a 2018. július elsejétől bevezetésre kerülő új utazási jogszabályról, a legfontosabb változásokról is.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal összefüggő fogyasztói tudatosságot szintén külön cikkben erősítettünk, de kitértünk például arra is, hogy a használt ruházati termékek esetében milyen fogyasztóvédelmi jogaik vannak a fogyasztóknak. Az internetes vásárlások kapcsán szóltunk arról, mikor nem lehet élni a tizennégy napos, indokolás nélküli elállási joggal, egyúttal a lakásfelújításokhoz is hasznos tanácsokkal szolgáltunk – fogyasztóvédelmi szempontból.

3.A Testület egyúttal kiemelt szempontként tekint arra, hogy magával a békéltetéssel, a Budapesti Békéltető Testülettel, és feladatellátásával, szerepével a fogyasztóvédelmi szakma,



és a további érintettek is megismerkedjenek, épp ezért kiterjedt terjesztési stratégiát alkalmaz az újság népszerűsítésére. Az rendszeresen továbbításra kerül valamennyi országgyűlési képviselő, valamint a fővárosi kerületek polgármesterei számára, illetve a minisztériumok részére, egyúttal azt megkapják a fogyasztóvédelmi feladatkörrel rendelkező hatóságok is, mint például a Gazdasági Versenyhivatal, a Magyar Nemzeti Bank, a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság vagy épp a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, és a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal. Emellett is, a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületeket is értesítjük az újságról, mellékelve annak egy-egy példányát.

Egyúttal a Testület - a további terjesztés érdekében - az újság ingyenes rendelkezésre bocsátásának lehetőségéről (több százas, akár ezres példányszámban), értesíti rendszeresen a fővárosi kerületi jegyzőket, valamint a megyei szintű járási hivatalokat, a visszajelzések alapján pedig a magazin rendkívül népszerű az említettek és a szakma további körében is.

Például a II. szám esetében is, számos példányt bocsátottunk további terjesztés érdekében - természetesen ingyenesen - a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyében működő Fogyasztóvédelmi Főosztály, a fővárosi V. kerületi Fogyasztóvédelmi Főosztály, a Rákosmenti Vállalkozásfejlesztési Iroda, a Nógrád Megyei Kormányhivatal, a Heves Megyei Kormányhivatal, a XVII. kerületi Polgármesteri Hivatal, a Veszprém Megyei Kormányhivatal, a Csongrád Megyében működő Fogyasztóvédelmi Főosztály, a Baranya Megyében működő Fogyasztóvédelmi Főosztály, a Tolna Megyei Kormányhivatal, a Békés Megyei Kormányhivatal, a Bács-Kiskun Megyében működő Fogyasztóvédelmi Főosztály, a Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal, és a Pest Megyei Fogyasztóvédelmi Főosztály részére, de abból ugyanúgy kapott például a Polgári Központi Kerületi Bíróság is.

**10. Ismertesse a békéltető testületek részére nyújtott képzésről szóló tapasztalatokat és eredményeket. A testület maga tar-e bármilyen felkészítő tanfolyamot, képzést a tagjai számára? Milyen időközönként, milyen tartalommal valósultak meg ezek a képzések? Milyen tapasztalatok vannak?**

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 több szakmai ülést és egy kétnapos szakmai továbbképzést is tartott tagjai számára, amelyekkel kapcsolatosan rendkívül pozitív tapasztalataink vannak. Ezekről a releváns, következő kérdésben szólunk.

**11. Ismertesse, milyen szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai. Mutassa be és csatolja a testület kiadványait és publikációit.**

1. A Budapesti Békéltető Testület kiemelt hangsúlyt fektetett és fektet arra is, hogy tagjai a feladataik ellátásakor rendelkezzenek a kellő szakmaisággal és felkészültséggel. Egyszersmind céljaink között szerepelt és szerepel az eljáró tanácsok által meghozott határozatok egyöntetűségének elérése is a fogyasztók és a vállalkozások jogalkalmazásba vetett bizalmának megőrzése, valamint fokozása érdekében. Ezért több szakmai ülést, valamint egy alkalommal kétnapos szakmai továbbképzést is szervezett a Testület tagjai számára. Ezek során sor került az eljáró tanácsstagok között a tapasztalatok megosztására, valamint az egyes, konkrét ügyeket illetően a szakmai érvek és vélemények ütköztetésére

azon eljárások kapcsán, ahol egymástól eltérő döntések születtek. Ezekre az egyöntetűség elérése és fokozása érdekében került sor, emellett tagjaink az üléseken bármilyen kérdésüket feltehetik a fentieken kívül is, továbbá olyan szakmai információk kerülnek számukra átadásra, amelyek révén naprakész, hasznos, és a tagságukat, feladataikat érintő tudásanyagra tesznek szert.

Ezekben az üléseken bemutattuk tagjaink számára a Testület előtt lévő ügyek alapján kirajzolódó és levonható gyakorlati tapasztalatokat, következtetéseket, elemezve és rendszerezve azon gyakori okokat, amelyek a fogyasztói kérelmek benyújtásának háttérében álltak. Az aktuális peres gyakorlat ismertetése ugyancsak visszatérő elem, amely nagy segítségül van tagjaink számára abban, hogy eljárásjogi és anyagi jogi nézőpontból hogyan járjanak el a meghallgatások, a döntések meghozatala vagy éppen azok írásba foglalása során.

A fentieken túlmenően e szakmai megbeszélésen ugyancsak megtörténik az eljáró tanácsstagok és tanácselnökök között a különböző szakmai álláspontok ütköztetése, az eljárási tapasztalatok megvitatása, a döntések egyöntetűségének javítására irányuló törekvéseink elérése érdekében.

Kétnapos szakmai továbbképzést egy alkalommal tartottunk a beszámolás tárgyát képező időszakban. Ezen sor került a Budapesti Békéltető Testület 2017. évi tevékenységének, és az elmúlt év fogyasztóvédelmi tendenciáinak értékelésére, illetve a Testület előtt a jövőben álló kihívások ismertetésére. Emellett részletesen bemutattuk tagjaink számára a Testület előtt folyt online vitarendezési eljárások tapasztalatait, összegezve a kérelmek benyújtásának háttérében álló gyakori okokat, illetve ismertettük emellett az online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatainak ellátása során nyert gyakorlati ismereteket is, egyúttal a fogyasztóvédelmi ismereteket és tudásanyagot bővítő esettanulmányokat mutattunk be számukra a Testület gyakorlatából.

Figyelembe véve, hogy jelentősen módosultak 2018. január elsejétől a polgári perrendtartás szabályai, és ezek hatással bírhatnak, bírnak a Testület bírósági gyakorlatára is, ezért e témában szintén külön előadás megtartására került sor.

Emellett is, ügytípusok szerint bemutatásra kerültek a Budapesti Békéltető Testület előtt tárgyalta ügyek tapasztalatai, mind az „Utazás”, a „Kereskedelem”, az „Egyéb szolgáltatás” (telekommunikációs szolgáltatások, posta- és távközlés, üdülési jog, parkolási- és autópálya bírságok, stb.), a „Közüzemi szolgáltatások”, illetve az „Építőipar” ügytípusok szerint.

A tapasztalatok szerint ugyanis a megértést különösen segíti az egyazon tematika köré csoportosuló esettanulmányok bemutatása, amelynek során kiemeltük azokat az ügyeket, amik jól szemléltették a Testület előtt kialakult egységes jogalkalmazási gyakorlatot és az egyöntetűséget, jó példaként szolgálva az eljáró tanácsok számára. Emellett is elemzésre kerültek részleteiben azok a konkrét ügyek és esetek, ahol esetlegesen másféle döntés született, és ezt követően került sor a szakmai továbbképzésen az egységes álláspontok kialakítására, például egy-egy az adott ügytípusra jellemző tényállási elem vagy az ügy érdemi eldöntése, annak mikéntje kapcsán.

A fenti egynapos szakmai ülések, valamint a kétnapos szakmai továbbképzés a bemutatottak fényében egyértelműen hasznosnak bizonyultak, mindezt alátámasztják a testületi tagok részéről érkezett visszajelzések. Tagjaink emellett részt vettek a 2018 márciusában megtartásra került, „20 éves a fogyasztóvédelmi törvény” c. szakmai konferencián, amelynek

köszönhetően ismét csak a releváns szakmai ismereteik erősödtek a fogyasztóvédelmi szakma egyes szereplői részéről megtartott előadások révén, amelyek során tagjaink betekintést nyertek többek között a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal, a Magyar Energetikai- és Közműszabályozási Hivatal, a média- és hírközlési biztos tevékenységébe gyakorlati szemszögből és feladatellátásába. Emellett is sor került a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya részéről a másodfokú fogyasztóvédelmi hatóság bemutatására és 2017. évi tevékenységének értékelésére, de a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium piacfelügyeleti és utasjogi főosztályvezetője ugyancsak bemutatta hatósága tevékenységét, valamint az egyes utasjogok gyakorlatban vett érvényesülését. Mindezeknek köszönhetően sor került a konferencián a legjobb gyakorlatok cseréjére.

A fentieken kívül meg kell még jegyeznünk, 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.

2. Mindezek mellett a „Mindennapi fogyasztóvédelem” c. ingyenes fogyasztóvédelmi lap újabb számait adtuk ki 2018-ban, amelyről már szoltunk a korábbi kérdésekben.

3. Mindezek mellett a Budapesti Békéltető Testület publikációinak minősülnek közvetetten azon hírek, amelyekben a média beszámolt sajtóközleményeinkről. A Magyar Távirati Iroda ugyanis rendszeresen közreadja a Testület által kibocsátott híreket, amelyeket pedig mind országos hatókörű, mind pedig regionális sajtótermékek is átvesznek.

**12. Kérem, ismertesse, hogy a közreműködési szerződésben foglaltaknak megfelelően a testület együttműködött-e a területükön működő megyeszékhely szerinti járási hivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel. Ennek keretében kezdeményezett-e szakmai egyeztetéseket a járási hivatallal és azokon havonta elnöki/elnökhelyettesi szinten részt vett-e. Kérem, ismertesse ezek tartalmát, valamint szíveskedjen az együttműködés eredményéről beszámolni.**

A Testület együttműködött a területén működő megyeszékhely szerinti járás hivatallal és vele szakmai egyeztetést kezdeményezett, amelyre – és az elnöki szinten való részvételre – 2018. április 6-án sor került. Szakmai egyeztetés történt a fogyasztóvédelmi tapasztalatokról, együttműködési kötelezettséget sértő vállalkozások esetében követendő eljárásról, közös fogyasztóvédelmi programokról, valamint a jövőbeni kapcsolattartás elektronikus és telefonos csatornájáról. Meg kell jegyeznünk azonban, hogy a Testület már korábban is kiváló kapcsolatot ápolt és ápol jelenleg is a területén működő megyeszékhely szerinti járási hivatallal, csakúgy, mint a többi fővárosi kerületi járási hivatallal. Ez többek között annak is köszönhető, hogy korábban - ahogy erről már szoltunk – 2017-ben „Járási hivatalok a fogyasztóvédelemben” címmel került sor szakmai konferencia megtartására fővárosi és pest megyei járási hivatalok hivatalvezetői és fogyasztóvédelemmel foglalkozó munkatársaik részére. A kialakult jó kapcsolatnak köszönhetően a járások felhívják a hozzájuk forduló fogyasztók figyelmét a Budapesti Békéltető Testület eljárására, illetve nem egyszer sor is kerül az adott járási hivatal részéről a hozzájuk beadott fogyasztói panasz továbbítására, a békéltető testületi eljárás lefolytatása érdekében.

Emellett is, a Testület részéről kapcsolatfelvételt kapott sor a beszámolás tárgyát képező időszakban valamennyi fővárosi kerületi járási hivattal, amelynek során felmértük egy a közeljövőben megrendezendő, újabb, és a 2017. évi konferenciához hasonlóan széles körben megvalósítandó fogyasztóvédelmi szakmai egyeztetés igényét.

**13. Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási rendszerét. Kérjük, ismertesse a fogyasztók és vállalkozások felé történő személyes és a telefonos ügyfélfogadás rendjét (pl. heti szinten hány kolléga/milyen időtartamok szerint látott el félfogadást személyesen, illetve telefonon keresztül). Kérjük, ismertesse, hogy a személyes/telefonos ügyfélfogadás során havonta átlagosan hány darab fogyasztói megkeresés érkezett.**

A Budapesti Békéltető Testülethez számos megkeresés érkezik a fogyasztóktól és vállalkozásoktól, amelyek tárgyát tekintve két különböző csoportba lehet azokat besorolni.

Először is ide tartoznak azok az érdeklődések, amelyek az eljárással kapcsolatos kérdéseket tartalmaznak, így például annak időtartamára vonatkoznak, vagy éppen arra, hogy az eljárás során milyen különböző döntések kerülhetnek meghozatalra és ezek milyen joghatással bírnak a felekre nézve.<sup>18</sup> Ugyanakkor számtalan olyan fogyasztóvédelmi kérdéssel is találkozunk és azokat megválaszoljuk, amelyek nem a békéltető testületi eljárással, hanem a fogyasztókat megillető konkrét jogokkal, kötelezettségekkel függenek össze. Az erre vonatkozó igény egyértelműen megmutatkozik mind a fogyasztók, mind a vállalkozások részéről, hiszen szeretnének iránymutatást az egyedi vitás fogyasztóvédelmi ügyekben, arról, mit kérhetnek, követelhetnek a másik féltől a jogszabályok alapján. Ezt az igényt a jogalkotó már korábban is felismerte, amelynek köszönhetően 2012. július 29-től meghatározásra került az Fgytv-ben, hogy a békéltető testület tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és kötelezettségekkel kapcsolatban.<sup>19</sup> Ugyanakkor a Budapesti Békéltető Testület ezt megelőzően sem utasította el a fogyasztóvédelmi tanácsot kérők megkereséseit és már 2011 óta, folyamatosan végzi a tanácsadást, kiszolgálva az ügyfelek igényeit. Évről évre egyébként az is látszik, hogy a Testülettel szemben támasztott tanácsadási elvárások fokozottan nőnek.

#### *A tanácsadási szolgáltatás népszerűsítése*

Az ingyenes fogyasztóvédelmi tanácsadási szolgáltatásról a fogyasztók és vállalkozások több különböző kommunikációs csatornán keresztül is értesülnek, épp ennek köszönhető a hozzánk fordulók nagy száma. Legyen szó akár webcímünkről vagy épp a Mindennapi fogyasztóvédelem c. újságokról vagy más hasonló forrásról, a célcsoport e csatornák révén is tudomást szerez a fogyasztóvédelmi törvényben rögzített azon lehetőségről, miszerint nem csak a békéltető testületi eljárással, hanem ingyenes tanácsadással is az érdeklődők

<sup>18</sup> „Fgytv. 26/A. § (1) A békéltető testület bárki kérésére köteles haladéktalanul, írásban vagy más megfelelő formában tájékoztatást adni a hatásköréről, illetékességéről, eljárásának szabályairól és költségeiről, a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hozatalának feltételeiről, a határozatok kikényszerítésének módjáról, az ajánlás és a kötelezést tartalmazó határozat hatályon kívül helyezésének feltételeiről, és arról, hogy a békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.”

<sup>19</sup> „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.”

segítségére vagyunk. A sajtóból, internetről történt tájékozódás mellett egyúttal jól látszik az, miszerint a tanácsadás nagy terhet vesz le a fogyasztóvédelmi hatóság válláról és azt tehermentesíti, tekintve, hogy a hatóság a fogyasztókat tájékoztatja a békéltető testülethez való fordulás lehetőségéről és őket a testülethez irányítja.

#### *Tanácsadási, ügyfélszolgálati rendszer a Budapesti Békéltető Testületnél*

A tapasztalatok szerint egyre növekvő, fogyasztók és vállalkozások által támasztott igények kiszolgálása érdekében a Budapesti Békéltető Testület komplex, minden egyes részfeladatra kiterjedő tanácsadási és ügyfélszolgálati rendszert vezetett be azért, hogy az ügyfélmegkeresések kezelését a lehető leghatékonyabb módon oldja meg. Részét képezte ennek egyúttal természetesen az is, hogy minden, a tanácsadáshoz és az ügyfélszolgálatához szükséges infrastruktúra kiépítésre és felszerelésre került a felmerülő feladatok minél nagyobb hatékonysággal történő ellátása érdekében. A Budapesti Békéltető Testületnél a telefonos ügyfélfogadásra hétfőtől csütörtökig reggel 8.00 – 16.30 óra között van lehetőség, pénteken pedig reggel 8.00 óra és 14.30 óra között. Három-öt kolléga fogadja egyszerre a telefonos megkereséseket, amellyel az érdeklődők jelentős számban élnek. Az iratok személyes leadását a Testület az említett napokon és időtartamban biztosítja a fogyasztók és vállalkozások számára a székhelyén, de a kérelem benyújtására mód van egyéb elérhetőségeinken is, így például e-mailben.

Emellett is, a fogyasztók és vállalkozások tájékoztatását az eljárással kapcsolatosan a Testület internetes honlapján közzétett információkkal segítjük. Ezen kívül pedig, a kérelmek beadásához szükséges kérelem formanyomtatványok, kitöltési tájékoztatók, Mindennapi fogyasztóvédelem c. újságok kerültek kihelyezésre személyesen. Mindemellett, a Budapesti Békéltető Testület eljárására vonatkozó, „Gyakori kérdések és válaszok” c. anyag került összeállításra, amelyet közzétettünk ugyancsak honlapunkon, de e-mail útján is megküldünk az érdeklődő fogyasztók és vállalkozások számára.

Egyszerre tehát több csatornát biztosítunk az érdeklődők megkereséseinek fogadására: kérdésüket, észrevételüket feltehetik e-mail címünkön, postai úton, faxon, telefonon amellet, hogy akár személyesen is felkereshetnek bennünket, ugyanezen csatornákon természetesen lehetőség nyílik a tanácsadási időpont lefoglalására is. Mint ahogy írtuk, a kérelmek benyújtása szintén több csatornán biztosított: XXI. századi, a digitális forradalom korához igazodó módon biztosítjuk annak lehetőségét is, hogy a fogyasztók és vállalkozások kérelmüket Testületünk internetes honlapján beadhassák, amellet, hogy módjuk van már ugyanitt a bizonyíték feltöltésének, csatolásának lehetőségére. A jelek szerint ez kedvező fogadtatásban részesült, természetesen, aki számára ez inkább úgy kényelmes, kérelmet ugyanúgy leadhatja a jelzettek szerint személyesen, postai úton, faxon, és e-mail címünkre is megküldheti.

Tapasztalatunk az, hogy a Budapesti Békéltető Testület ügyfélszolgálatja jelentős segítségére van a Budapesten - és akár vidéken - megtalálható, fogyasztóvédelmi tájékoztatást végző egyéb szervezeteknek. A megkeresések fokozódó száma ezzel együtt szükségessé tette azt, hogy személyes ügyfélszolgálatunkat-tanácsadási rendünket szintén a változó igényekhez igazítsuk és erre megfelelő technikai (telefon, számítógép, internetkapcsolat), egyszersmind személyi apparátus áll rendelkezésünkre a fejlesztésnek köszönhetően.

Így például az ügyfelek fogadására a Budapesti Békéltető Testület székhelyén külön tanácsadó pont került kialakításra és azt megfelelő infrastruktúrával szereltük fel, így

tanácsadónk rendelkezésére számítógép, internetkapcsolat áll annak érdekében, hogy szakzerű, egyszersmind naprakész információkkal szolgáljunk a tanácsot kérő fogyasztók és vállalkozások számára.

Erre azért is szükség volt, mert a fogyasztóvédelem az egyik legszerteágazóbb jogterületnek minősül, amely napról napra módosulhat és módosul is, következésképp elengedhetetlen, hogy a tanácsadásra naprakész, hatályos előírások alapján kerüljön sor. Épp ezért internetes jogtár segíti a tanácsadókat, akik így elérik többek között a kérdés megválaszolását segítő hatályos jogszabályokat is vagy akár a tanácsot kérő személy által kifogásolt vállalkozás internetes honlapját, annak általános szerződési feltételeit. Többször előfordultak ugyanis olyan fogyasztóvédelmi tanácskérések, amelyek szempontjából jelentőséggel bírtak az érintett szolgáltató által korábban alkalmazott általános szerződési feltételek is. Természetesen sok olyan vitás ügy is előfordul, amelyben a fogyasztóvédelmi tanácsot kérők segítséget kérnek, mert az érintett vállalkozás már egyértelműen elzárkózik a fogyasztó igényének teljesítésétől. Ilyenkor a vitás ügy ingyenes rendezésére egyedüli mód csak a békéltető testületi eljárás lehet, így ezekben az esetekben tanácsadónk átveszi a fogyasztóktól a kitöltött, eljárás lefolytatására irányuló kérelmeket is.

### *A fogyasztóvédelmi tanácsadás-kérések tapasztalatai és tárgya*

Ami a tanácsadás során érintett fogyasztóvédelmi témaköröket illeti, azok hasonlóan széles területet ölelnek fel, ahogy az korábban bemutatásra került a lezárt ügyek tapasztalatait bemutató fejezetben.

Így számos olyan kérdéssel találkozunk, amelyek hibás teljesítéssel, garanciális-jótállási jogok érvényesítésével függenek össze. Leginkább e körben olyan érdeklődésekkel találkozni, amelyek a fogyasztókat, vállalkozásokat terhelő bizonyítási kötelezettséggel és annak teljesítése módjával kapcsolatosak. A határidők hossza szinte valamennyi, e témakörben feltett kérdés együttes velejárója, így a hibás teljesítési vélelem esetén a fogyasztók az első hat hónapban bekövetkezett hibát illetően kívánnak jogaikról tájékozódni és azokat érvényesíteni, egyúttal tisztában lenni azzal, mire is terjed ki ekkor a vitával érintett vállalkozás kötelezettsége pontosan. Ennél kevesebb, de ugyanúgy jelentősnek mondható azok aránya, akik új termékeknél – de nem a kötelező jótállás alá tartozó árucikkeknek – a hat hónapon túl bekövetkezett hiba esetén az ügyben kérnek tanácsot, hol találhatnak és milyen díjtétel ellenében vehetnek igénybe független szakértői véleményt a hiba okának felderítésére és annak bizonyítása érdekében, miszerint az érintett árucikk már eleve hibás volt a vásárlás pillanatában. Az is látszik, hogy az érvényesíthető fogyasztói jogokat illetően a tanácsot kérők nem mindig vannak tisztában a fogyasztók által hibás teljesítés esetén érvényesíthető jogokkal, és azok sorrendiségével, így például azzal, hogy ha egy termék tönkrement, első körben a fogyasztó köteles elfogadni a – a pénzvisszafizetés helyett – a díjmentes kijavítás cég általi felajánlását.

Az internetes vásárlásoknál szintén a fogyasztókat megillető meggondolási lehetőség, így a tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog érvényesíthetőségével kapcsolatos a fogyasztóvédelmi tanácsadás-kérések témája legtöbbször. Nem egyszer a kérdés arra vonatkozott e körben, hogy jogos-e az érintett vállalkozás által támasztott azon kifogás, hogy az aktuális ügy épp azon kivételek közé tartozik, amikor is a fogyasztó nem gyakorolhatja az indokolás nélküli elállási jogát. Az elektronikus hírközlési szolgáltatások esetében szintén meglehetősen szerteágazóak a tanácsadás-kérések. Többször képezte kérdés tárgyát például a hírközlési szolgáltató által rögzítésre kerülő hangfelvétel kiadásának lehetősége és feltételei,

rendszerint ezekre azért volt és van szükségük a fogyasztóknak, mivel az érintett esetekben telefonon más tartalom hangzott el a szolgáltatás lényeges tulajdonságait illetően, mint amivel később a fogyasztó a szolgáltatás igénybevételét követően találkozott (például: magasabb összegű számla, vagy igénybe egyáltalán nem vehető, vagy esetleg csak további feltételek teljesülésénél igénybe vehető részszolgáltatások).

Az üdülési joggal összefüggésben a legtöbbször az ügyben kértek tanácsot, hogyan tudnák felbontani a korábban hosszú (akár kilencvenkilenc évre szóló) határozott időre megkötött time-share szerződéseket, mivel számukra a megvett üdülési jog feleslegesnek bizonyult, egyúttal az éves fenntartási díj fizetése nehézségekbe ütközik. A javító-karbantartó és az építőipari szolgáltatások területén – a garanciális ügyekhez hasonlóan – a tanácsadás-kérések során legtöbbször elhangzó kérdés a megrendelt munkát hibás elvégzése esetén érvényesíthető fogyasztói jogokkal függött össze. A javító-karbantartó szolgáltatásokat illetően meg kell jegyezni, hogy a tapasztalatok szerint a tanácsot kérők nem rendelkeznek arról tudomással, miszerint a húszezer forintot meghaladó díjú javító-karbantartó szolgáltatások esetében a vállalkozást hat hónapos jótállási kötelezettség terheli az elvégzett munkát illetően.

Gyakran képezik emellett fogyasztóvédelmi tanácsadás-kérés tárgyát a közszolgáltatások. A villamos energia- és a földgáz szolgáltatók által támasztott követeléseket illetően több ízben az irányadó elévülési időről érdeklődtek a fogyasztók. Ezzel együtt jól látszik, hogy némely esetben itt is jellemzőek még olyan fogyasztói tévhitiek, amelyekkel ellentétes tartalmú jogi szabályozás már régóta érvényben van. Így például, különösen az idényszerűen használt nyaralók, hétvégi házakba bekötött közszolgáltatások, például villamos energia, földgáz esetében hangoznak el olyan kérdések, miszerint jogos-e az, ha a hónapokig üresen álló ingatlan ellenére az adott szolgáltató mégis követelést támaszt a fogyasztóval szemben. Pedig bizonyos díjtételeket (például: alapidíj) akkor is szükséges megfizetni a számlában, ha az érintett elszámolási időszakban egyáltalán nem történt energiafogyasztás, és ennek elmulasztása is akár a szolgáltatásból történő kikapcsolást eredményezheti.

Az utazási szerződésekkel kapcsolatosan érkező tanácsadás-kérések esetén a fogyasztók az álláspontjuk szerint hibásan teljesített szerződések kapcsán érvényesíthető jogaikról érdeklődnek. E körben vegyes a tapasztalat a tekintetben, bizonyítani tudja-e a fogyasztó a hibás teljesítés tényét és a tanácsadás nem egyszer a megfelelő bizonyítékok becsatolásának jelentőségére történő figyelemfelhívást is magában foglalja.

A tapasztalatokból emellett jól látszik az is, hogy a különböző fogyasztóvédelmi területekkel összefüggő megkeresések, a fogyasztókat megillető anyagi jogokról és kötelezettségekről történő tudakozódás mellett jelentős számban fordulnak elő az arról szóló fogyasztói kérdések is, miszerint adott szituációban a vállalkozásokat milyen, kötelező fogyasztóvédelmi előírások terhelik.

Fontosnak tartjuk azt is megjegyezni, hogy vállalkozások nélkül nem lehet, nem működhet hatékony fogyasztóvédelem, ezért kiemelt szempontként kezeljük a cégeknek történő fogyasztóvédelmi tanácsadást is a fogyasztókat megillető jogokkal, kötelezettségekkel kapcsolatosan. Ki kell emelni, hogy az e-kereskedelem térnyerésével párhuzamosan a webáruházakat működtető, többek között kis- és középvállalkozások visszatérően keresik a Budapesti Békéltető Testületet kapcsolódó fogyasztóvédelmi tanácsadás-kérésekkel. Mindezekben túlmenően a fogyasztóvédelmi tanácsadás keretében több vállalkozás azzal kereste meg a Testületet, hogy a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló

524/2013/EU Rendeletben meghatározásra került, online vitarendezési platformra vonatkozó előzetes tájékoztatási követelményeknek hogyan feleljenek meg. Ezen túlmenően sokszor képezte kérdés tárgyát, hogy ennek megsértése milyen szankcióval jár, illetve járhat.

A fentiekkel párhuzamosan – a fogyasztók mellett – vállalkozások (különösen mikro-, kis- és középvállalkozások) is többször kértek és kérnek tanácsot, iránymutatást abban, hogyan juttassák érvényre az őket kötelező fogyasztóvédelmi előírásokat.

#### **14. 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. Ugyancsak nem dönthet a PBT a hallgatói hitellel kapcsolatos ügyekben (és később azokban a beadványokban sem, amelyek a Nemzeti Otthonteremtési Közösségek által nyújtott szolgáltatással fognak összefüggni). 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 rendszeres üléseken 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 korábbi években.

2. Emellett a Budapesti Békéltető Testület tagja az Európai Bizottság (Bizottság) által létrehozott, online vitarendezést segítő kapcsolattartó pontok hálózatának (hálózat) is és részt vesz annak tevékenységében.<sup>20</sup> A hálózat egyik legfontosabb feladata a legjobb nemzeti példák, gyakorlatok megosztása, valamint az online vitarendezési platform működése során tapasztalt problémák megvitatása.<sup>21</sup>

2.1. A meghatározásra került feladatok minél hatékonyabb elvégzése érdekében a Testület korábban 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.

---

<sup>20</sup> 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.”

<sup>21</sup> 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 megvitatassák az online vitarendezési platform működése során tapasztalt visszatérő problémákat.”



Elektronikus úton került sor például annak a tesztnek a végrehajtására, amely során a Bizottság, a Testület és az Európai Unió további tagállamainak online vitarendezési kapcsolattartó pontjai folyamatos kapcsolatban álltak egymással. A tesztelés elvégzéséhez szükséges instrukciók – igazodva a platform sajátosságaihoz – elektronikus úton kerültek megküldésre előzőleg, és ez tartalmazta az érintettek feladatait. E szerint a Testület 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 például 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 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 válaszadásra. 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.<sup>22</sup> 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 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.<sup>23</sup>

<sup>22</sup> „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 kétfévente jelentést készítenek a Bizottságnak és a tagállamoknak;”

<sup>23</sup> „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.”

2.4. Emellett 2016. március 17-én sor került az európai uniós tagállamok online kapcsolattartó hálózata újabb ülésének megtartására is, amelyen Magyarországot ismét 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.

2.5. Az ezt követő, online kapcsolattartó hálózat újabb ülésének megtartására 2016 decemberében került sor. A megbeszélésen a hálózat tagjai, köztük a magyar online vitarendezési kapcsolattartó pont is, megosztották az online vitarendezési platformmal kapcsolatos tapasztalataikat, miszerint az felhasználóbarát, azonban a gyakorlatban még van mit javítani annak működésén.

Elhangzott emellett észrevételként nem egy tagállam képviselőjétől, miszerint, ha az online vitarendezési eljárással érintett vállalkozás nem jelöl meg harminc napon belül alternatív vitarendezési fórumot az érintett ügy eldöntésére, akkor a platformon az ügy automatikusan megszüntetésre kerül. Egy-két felszólaló problémának tartotta azt is, hogy tagállamukban nem kötelező a nemzeti szabályozás alapján a vállalkozásoknak együttműködniük az alternatív vitarendezési fórumokkal, így pedig a cégek egyszerűen elutasíthatják az eljárást.

A gyakori észrevételek között szerepelt az is, hogy a fogyasztó ilyenkor megkapja az elutasító üzenetet, míg a vállalkozások esetében nem érvényesül szankció azon magatartás miatt, hogy nem egyeztek bele az online vitarendezési eljárás lefolytatásába. Emellett is többen aggodalmukat fejezték ki annak folytán, hogy a fogyasztók negatív visszajelzésekkel illetik a platformot. Megoldásként vázolták fel erre azt a lehetőséget, miszerint szülessen egységes, európai szintű szabályozás arra vonatkozóan, hogy kötelező legyen a vállalkozások számára az online vitarendezési eljárásban való részvétel. A hálózat tagjai közül sokan azt is jelezték, hogy az online vitarendezési platform még nem bír a kellő ismertséggel hazájukban.

Az Európai Bizottság képviselőinek egyértelmű reakciója mindezekre az volt, hogy tagállami hatáskörbe tartozik a vállalkozások online vitarendezési eljárásban történő kötelező részvételének rögzítése, egyúttal rámutattak arra is, hogy a platform népszerűsítése szintén az európai uniós tagállamok feladata.

Mindezek mellett sor került a hálózat tagjai jó gyakorlatainak ismertetésére, átvételére is.

2.6. Ez után a következő, uniós online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózata ülésének megtartására 2017 júliusában került sor, amelyen Magyarországot kijelölt nemzeti kapcsolattartóként a Budapesti Békéltető Testület képviselte.

Az ülésen a hálózat tagjai megosztották tapasztalataikat és a legjobb gyakorlatokat az uniós békéltető honlap működését illetően, illetve ismertették a felhasználóktól, így többek között a fogyasztóktól, vállalkozásoktól érkező visszajelzéseket. Ezek alapján a honlap egyre inkább felhasználóbarát jelleget nyer, és egyre többen tudnak az online vitarendezés lehetőségéről. Magyarország részéről elhangzott, hogy a legtöbb megkeresés e-mailben érkezett be. Tárgyát

tekintve a kérdések két fő témaköre csoportosítható, amely szerint azok leggyakrabban az online vitarendezési eljárás menetére, a kérelem benyújtásának mikéntjére vonatkoznak, míg a megkeresések másik nagy csoportját azon érdeklődések teszik ki, amelyek a Magyarországon érvényesíthető fogyasztói jogokkal (így például az internetes vásárlás kapcsán érvényesíthető lehetőségekkel) kapcsolatosak. Az utóbbiak körében a legtöbb segítségkérés az e-kereskedelemmel függött össze, de jelentős a légi személyszállítással kapcsolatos kérdések aránya is.

A magyar online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait ellátó Budapesti Békéltető Testület – amely emellett kizárólagos illetékességgel rendelkezik a határon átnyúló, online vásárlásból fakadó viták eldöntésére a pénzügyek kivételével – beszámolt arról is, hogy Magyarországon az online vitarendezésben érintett nagyobb szolgáltatók már mindegyike tud az előzetes tájékoztatási kötelezettségéről, ami az uniós békéltető honlap linkjének és az online vitarendezés lehetőségének a szerepeltetését illeti.

Várhatóan a jövőben még többen veszik igénybe az online vitarendezési eljárást a fogyasztók és vállalkozások közül az internetes vásárlásból fakadó viták rendezésére, tekintettel annak egyszerű, gyors, költséghatékony voltára és arra, hogy az személyes megjelenést nem igényel. Ennek köszönhetően pedig a felek jelentős időt spórolhatnak meg.

Mindezekon túlmenően is a Testület – az ülést követően a Bizottság kérésére – írásos észrevételekkel segítette a Bizottság munkáját és megküldte javaslatait többek között azon módosítási terveket illetően, amelyek az online vitarendezési kapcsolattartó pontok által gyűjtendő statisztikákra és ezen belül is a megadott pontos adatokra vonatkoznak.

3.Külön pontban ismertetjük végül azon további, konkrét megkeresésekkel összefüggő gyakorlati tapasztalatainkat, amelyekre az online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózatában való részvétel révén tettünk szert.

A magyar online vitarendezési kapcsolattartó pont az OVR-rendelet értelmében nem csupán az online vitarendezési eljárás igénybe vételében nyújt teljes körű segítséget az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórumok számára, hanem egyúttal tájékoztatást ad a Magyarországon érvényesíthető, adásvételi és szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatos fogyasztó jogokról is. A feladatellátásnak köszönhetően és a feleknek történő segítségnyújtás, valamint a beérkező kérdések tapasztalatai alapján pedig egy sor következtetés levonható.

Az online vitarendezést illetően beérkezett tájékoztatás- és tanácskérések tartalma rendkívül szerteágazó.

Tudniillik, az online értékesítéssel érintett vállalkozások számára egy sor uniós előírás meghatározásra került, amelyeket szükséges betartaniuk, így előzetesen tájékoztatniuk kell a fogyasztókat az uniós békéltető honlapról. Jól látszik a beérkező és megválaszolt kérdések alapján, hogy a vállalkozások nem voltak tisztában e tájékoztatási kötelezettségeikkel a kérdés feltevését és a válaszuk elolvasását megelőzően, többen kérték a háttérjogszabályok pontos megnevezését és szövegét és igényelték iránymutatást ezek alkalmazását illetően.

Emellett több, vállalkozások képviselőjében eljáró ügyvédi irodától kapott a magyar online vitarendezési kapcsolattartó pont megkeresést, amelyben többek között állásfoglalást kértek az előbb említett, kötelező írásos tájékoztatások megadásának módjáról és formájáról. Ugyancsak többen nem voltak tisztában azzal a kereskedői oldalról, hogy az online

vitarendezési eljárásban a magyar vállalkozásokat együttműködési kötelezettség terheli és meg kell küldeniük reagálásukat írásban.

Sokszor segítettünk azáltal is, hogy elmagyaráztuk számukra az online eljárás pontos menetét egészen a kérelem benyújtásától számítva a lezáró békéltető testületi döntés meghozataláig.

Az uniós békéltető honlap (online vitarendezési platform) használata mellett az online vásárlással összefüggő jogokról és kötelezettségekről is több ízben érdeklődtek a vállalkozások képviselői, akik leggyakrabban az adott, konkrét esetre alkalmazható jogértelmezésben kértek segítséget.

A fogyasztók oldalán a várakozásoknak megfelelően ugyancsak jócskán érkezett kérdés az online vitarendezési platform használatával kapcsolatban, ez is mutatja, hogy a felhasználóknak meg kell tanítani a digitális jogaik érvényesítése érdekében a jogérvényesítési lehetőségeiket. A tapasztalatok szerint ugyanis még mindig nem tudják, hogy milyen kötelezettségeik vannak pontosan online vásárlásnál és ezzel kapcsolatban kértek segítséget a Testülettől. Ez nem csak a kérdést feltevő magyar, hanem más EU-s országból érdeklődő fogyasztók esetében is igaz volt.

Jellemző ugyanis, hogy nem számolnak azzal, milyen fizetési kötelezettséggel jár, ha később meggondolják magukat a külföldi webáruházból való vásárlásnál. Ekkor ugyanis, ha a vállalkozás nem vállalta saját költségén azt előzetesen, úgy nekik kell állni a csomag visszaküldésének költségét, ami eltérő tagállam esetén magas összeg is lehet. Mint a belföldi online ügyleteknél, a külföldi webáruházból való vásárlásoknál is többször merült fel olyan eset, amikor a vállalkozás a megrendelést és a fizetést követően elérhetetlenné vált, honlapja nem működött. Ehhez társult, hogy a fogyasztó a megrendelt terméket kézhez sem kapta. A tapasztalatok szerint továbbá nem egyedi az sem, hogy a webáruház a honlapján megtévesztő információkat közöl az adott termékről és például a kézhez kapott termék mérete, színe vagy más egyéb, lényeges tulajdonsága különbözik az eredetileg vállalttól.

A külföldi, idegen ajkú fogyasztók számára nem egy esetben jelentett problémát az is, hogy korábban még nem mindegyik európai uniós országban került felállításra a nemzeti online tanácsadó pont. Ezért többször fordultak a Testülethez és kértek segítséget digitális jogaik érvényesítése érdekében többek között ezekből az előbb említett országokból is.

Az online segítségnyújtás során a jogaikról érdeklődő fogyasztók sokszor arról is beszámoltak, hogy az interneten megvásárolt termékek esetében nem megfelelő minőségű árucikket értékesítettek számukra és azok többszöri kijavítás után újra elromlottak. Gyakran fejezték ki a fogyasztók nemtetszésüket azért is, mert valamilyen hiba folytán téves ár került feltüntetésre a webáruházak honlapján, ekkor pedig az ÁSZF-ek felelősség-kizárása miatt nem kaphatták meg a weblapon feltüntetett áron a termékeket. Az internetes vásárlások mellett leggyakrabban azt szerették volna tudni a megkereséssel élők, mihez kezdhetnek, ha hibás a megkapott termék. De emellett több más területről is válaszoltunk meg kérdéseket, így érkezett kérdés például utazási ügyekkel, légi utas jogokkal kapcsolatban.

Az érintett árucikkek tárgya szintén rendkívül széleskörű volt, így az interneten megrendelt tartós fogyasztási cikkekkel kapcsolatos jogoktól, a nem megfelelő minőségű szépségápolási cikkek kapcsán érvényesíthető lehetőségekig, számtalan különböző termék szerepelt a palettán.

4. Mindezekén túlmenően is, a magyar online vitarendezési kapcsolattartó pont már korábban is, tudatosan felépített kommunikációs stratégia keretében vállalta fel annak feladatát, hogy a magyar fogyasztók és vállalkozások, békéltető testületek körében ismertté váljon az online vitarendezési eljárás és az annak kapcsán elérhető új, ingyenes szolgáltatások. Ennek érdekében a magyar online vitarendezési kapcsolattartó pont több sajtóközleményt kiadott és kiad és folytatja az érintettek tájékoztatását. A kapcsolattartó pont működtetése során egyértelművé vált az is, hogy az online értékesítésben érintett vállalkozások nem mindegyike van tisztában az új uniós fogyasztóvédelmi kötelezettségeikkel, amelyek az OVR-rendeletben meghatározásra kerültek a fogyasztók tájékoztatása érdekében.

Ezért, a cégek jogkövető magatartásának elősegítése érdekében ismét több sajtóközleményt bocsátottunk ki, felhívva a figyelmet többek között az online vitarendezési eljárással és a platformmal kapcsolatos előzetes tájékoztatási kötelezettségre. Szintén a vállalkozások jogkövető magatartásának elősegítése, valamint a fogyasztói tudatosság javítása érdekében beszámoltunk már korábban is az online vitarendezés tapasztalatairól és az online vitarendezés kínálta előnyökről.

Ezen túlmenően is internetes honlapunkon részletes, az online vitarendezési eljárás igénybevételét segítő gyakori kérdéseket és válaszokat állítottunk össze és tettünk közzé, mind magyar, mind pedig angol nyelven, az jelenleg is elérhető. Ugyancsak a fogyasztók és vállalkozások közötti viták megelőzése, valamint a fogyasztói jogérvényesítés elősegítése, illetve a békéltető testületi eljárás igénybevételének megkönnyítése érdekében mintaleveleket, formanyomtatványokat, valamint szintén gyakori kérdéseket és válaszokat helyeztünk el webcímünkön az online vásárlás témakörében.

A fentiekén kívül több állami szervezettel, minisztériumokkal, hatóságokkal került sor kapcsolatfelvételre, amelynek eredményeként együttműködő partnereink maguk is felhívták sajtót, rendelkezésükre álló eszközökkel a fogyasztók és vállalkozások figyelmét az online vitarendezési platform kínálta lehetőségekre. Így többek között szakmai egyeztetésre került sor korábban az Igazságügyi Minisztériummal, a Miniszterelnöki Kabinetirodával, a Nemzeti Fejlesztési Minisztériummal, a Nemzetgazdasági Minisztériummal, a Gazdasági Versenyhivatallal, valamint a Hamisítás Elleni Nemzeti Testületet működtető Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatalával is.

Annak érdekében pedig, hogy az érintett célcsoport közvetlenül is értesüljön új kötelezettségeikről, továbbá a magyar online vitarendezési kapcsolattartó pont tevékenységéről, illetve az elektronikus eljárás lehetőségéről, megkereséssel éltünk hazai vállalkozások felé, amelyek online kínálnak árukat és szolgáltatásokat a fogyasztók részére.

Az online vitarendezési tanácsadásokon sor került az uniós békéltető honlap és az online vitarendezési eljárás lényeges ismérveinek bemutatására, valamint szó esett a vállalkozásokat az online eljárásban terhelő együttműködési kötelezettségről is. Láthatóan egyértelmű volt az igény a vállalkozások részéről, hogy amikor csak lehet, számukra költségkímélő módon és az interneten keresztül szeretnének részt venni a vitarendezésben, amelyre a honlap lehetőséget is nyújt. Ehhez viszont meg is kell tanítani annak használatát. A Budapesti Békéltető Testület többek között ebben is segít és tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pontként támogatást nyújt a feleknek az uniós békéltető honlap működését illetően. A tapasztalatok szerint ez a vállalkozásoknak legalább olyan fontos, mint a fogyasztóknak: a megegyezésre való hajlandóság ugyanis nagymértékben elősegíti a vita - köztük az online benyújtott vitás ügyek - mindkét fél számára ingyenes, gyors lezárását.

A fenti, korábbi szakmai egyeztetésekről is folyamatosan tájékoztattuk a közvéleményt. Ismét az e-kereskedelem gazdasági szereplői álltak azon, korábbi konferencia fókuszában, amelyet a magyar online vitarendezési kapcsolattartó pont "Fogyasztóvédelem – online vitarendezés" címmel rendezett meg még 2016 májusában. Ennek célközönségét ismét az áruk, szolgáltatások online értékesítésében érintett több vállalkozás képezte. A rendezvényen sor került többek között az uniós békéltető honlapon folyt eljárások legújabb gyakorlati tapasztalatainak megosztására, és a platform működésének bemutatására, valamint a vállalkozói oldalról is ismertetésre került, miért bír nagy jelentőséggel a békéltető testületi eljárás a cégek szempontjából. A Budapesti Békéltető Testület Mindennapi fogyasztóvédelem c. lapjában pedig külön is foglalkoztunk és foglalkozunk az online vitarendezéssel több aspektusból is. A platformon benyújtásra kerülő fogyasztói kérelmekkel maguk a megyei békéltető testületek és a Pénzügyi Békéltető Testület is érintettek lehetnek, mivel a belföldi, internetes vásárlásból fakadó viták eldöntésekor akár megyei békéltető testület előtt is folyhat az online vitarendezési eljárás, a Pénzügyi Békéltető Testület pedig a belföldi és a határon átnyúló, pénzügyi tárgyú eldöntésekor kizárólagos illetékességgel bír. Ezért a magyar online vitarendezési kapcsolattartó pont korábban mind a megyei békéltető testületek, mind pedig a Pénzügyi Békéltető Testület tagjai és a Magyar Nemzeti Bank egyéb, illetékes munkatársai számára szakmai workshopot tartott, amelyeken szintén sor került az uniós békéltető honlap működésének és az online vitarendezési eljárásnak a bemutatására. Meg kell jegyezni, hogy kezdeményezéseinknek is köszönhető az, hogy a kizárólagos illetékesség folytán Budapesti Békéltető Testülethez került online vitarendezési ügyekben a kérelmekkel érintett vállalkozások a legtöbb esetben együttműködők voltak. Nem egy esetben pedig a Testületnek megküldött nyilatkozatban már arról szóltak a cégek tájékoztatásai, hogy az online vitarendezési eljárás megindulását követően – megjegyezzük, annak hatására – már eleget tettek a fogyasztó által korábban elektronikusan jelzett kérésnek.

**15. Ismertesse az OVR rendelet által létrehozott online platform működésének gyakorlatát és a tapasztalatokat. Kérjük adja meg, hogy hány darab esetben került lefolytatásra online vitarendezési eljárás és ezek milyen eredménnyel zárultak. A fővárosi illetékességű békéltető testület esetében kérjük annak külön megadását is, hogy hány magyarországi fogyasztó nyújtott be panaszt az online platformon keresztül, valamint hány magyarországi vállalkozással szemben került benyújtásra panasz, amelyben a fővárosi illetékességű békéltető testület járt el.**

E pontnál megjegyezzük, hogy a Testület már 2014. január 13-tól ellátja Magyarországon a tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait<sup>24</sup>, amelynek háttérében a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete (a továbbiakban: EU rendelet) áll.<sup>25</sup>

<sup>24</sup> „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.”

<sup>25</sup> 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.”

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 tájékoztatást adunk az online vitarendezési platform működéséről, ezzel együtt részletes támogatást nyújtunk a felek által kijelölt békéltető testület igénybe vételéhez az eljárási szabályokról. Annak érdekében pedig, hogy minél többen szerezzenek tudomást fenti ingyenes szolgáltatásainkról, több sajtóközleményt bocsátottunk és bocsátunk 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 fogyatékkal 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 kapsán 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 kapsán 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.

### **16. 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 kapsán. Így számtalan fogyasztó és vállalkozás szerzett tudomást a létünkről, híreinket többek közt az alábbi sajtóorgánumok jelentették meg: Népszabadság, Hírado.hu, Jogiforum.hu, Napi.hu, Tözsdefórum 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, emellett sajtótájékoztatokat tartottunk, amely ugyancsak számos megjelenést eredményezett.

2.További kommunikációs csatorna útján ugyanúgy felhívtuk a figyelmet létünkre. Ennek megfelelően internetes webcímünkön (<http://www.bekeltet.hu>) folyamatosan frissülő

tartalommal, a fogyasztókat és vállalkozásokat érintő aktualitásokkal láttuk és látjuk el a felhasználókat és beszámoltunk itt is a Testület tevékenységéről.

Emellett is rendszeresen tájékoztatást adtunk honlapunkon a fogyasztóvédelmi jogszabály-változásokról, egyéb hasznos információkról, így például a legújabb ajánlásainkról, amelyeket a fogyasztók és vállalkozások közötti utazási vitás ügyek háttérében gyakran álló okokról állítottunk össze és amelyben javaslatot tettünk, hogyan járjanak el a viták megelőzése érdekében.

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

3. A Budapesti Békéltető Testület ismertségének erősítése érdekében jelentettük meg továbbá a Mindennapi fogyasztóvédelem c. újságunk 2018. évi I., II. számait, amelyekről már korábban szoltunk.

### **17. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlap látogatottsági adatait, a fogyasztók visszajelzését a honlappal kapcsolatban.**

A Budapesti Békéltető Testület kiemelt figyelemmel van arra, hogy feladatellátása során az internetes honlapján keresztül is naprakész információkkal lássa el mind a fogyasztókat, mind pedig a vállalkozásokat. Épp ezért folyamatos a Testület honlapjának frissítése és a fogyasztóvédelmi hírek közzététele, amelyek között megtalálhatóak mind a gyakorlati tapasztalatainkból merített és összeállított sajtóközlemények, amelyekben többek között számot adunk arról, melyek a fogyasztók és a vállalkozások közötti, gyakori vitás esetekre okot adó körülmények. Ezekből ugyanis kirajzolódik az mind a fogyasztók és vállalkozások oldalán, hogy mire kell ügyelniük egy-egy adott élethelyzetben, amely a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos.

Ezáltal nagymértékben segíti a Testület a tudatos fogyasztói magatartás széleskörű elterjesztését, a vállalkozásokat pedig jogkövető magatartásra ösztönzi.

Hasonló a hatása annak, hogy közzétételre kerülnek rendszeresen a Testület által vezetett, különböző pozitív- és feketelisták, amelyekről korábban már szoltunk, a média a tapasztalatok szerint ezekre is nagy érdeklődéssel tekint.

Az egyes közzétételre kerül hírekben emellett megtalálhatóak a saját, különböző fogyasztói tájékozottságot növelő kampányokról, programokról történő beszámolók, amelyeknek köszönhetően még nagyobb publicitást biztosítunk a Testület ismertségének és feladatellátásának.

Emellett is törekszünk arra, hogy a fogyasztók mindennapjait is érintő közlemények kerüljenek közzétételre, és beszámolunk például a fogyasztóvédelmi jogszabály-változásokról közérthetően.

De ugyanúgy európai uniós vetülettel is bír e tevékenység, hiszen az Európai Unió egyes fogyasztóvédelmi aktualitásairól, a jogszabály-módosításra, alkotásra irányuló javaslatokról ugyancsak beszámolunk, ezáltal is erősítve a tudatos fogyasztói magatartást a honlapunkra ellátogató fogyasztók és vállalkozások körében.

Végül, de nem utolsósorban ugyanúgy közzétételre kerülnek a Testület bírósági gyakorlatából a közérdeklődésre számot tartó ítéletek is, természetesen szintén közérthető hírek formájában.

**18. 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!**

Ez idáig még nem került erre sor, de kiemelten fontosnak tartjuk a kérdés tárgyát képező közvélemény-kutatást, felmérést, hiszen előremutató eredményeket hozhatnak a tekintetben, honnan tájékozódtak a fogyasztók a békéltető testületekről és kijelölhetik például a jövőbeni kommunikáció további irányait is.

Ezért a Testület 2018-ban közvélemény-kutatást tervez folytatni.

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

Ami a jövő várható tendenciáit és szakmai kihívásait illeti, 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 - bizonyos kivételekkel - kötelesek megjelenni a Testület előtt, ellenkező esetben fogyasztóvédelmi bírságra számíthatnak. Ha pedig a magyar fogyasztó interneten vásárolt meg valamit az Európai Unió bármely másik tagállamából egy vállalkozástól (vagy ha az Unióban egy külföldi fogyasztó rendelt online egy magyar vállalkozástól), akkor a hazai békéltető testületek közül a Budapesti Békéltető Testület kizárólagos illetékességgel jogosult eljárni a konkrét vitában a fogyasztóvédelmi törvény alapján (a pénzügyi tárgyú ügyeket kivéve). Emellett - ahogy már említettük, tagállami kijelölt online vitarendezési kapcsolattartó pontként - a Testület segíti az online vitarendezésben érintett feleket, többek között az uniós online békéltető honlap igénybevételeiben. Összegezve, minden eddiginél hatékonyabb eljárást vehetnek és vesznek igénybe tehát a kérelmezők a közelmúlt módosításainak köszönhetően és a Budapesti Békéltető Testület szerepe még nagyobb súllyal esik latba a fogyasztók és a vállalkozások közötti vitás ügyek rendezésében.

Ugyancsak említjük itt az online vitarendezés jelentőségének egyre erőteljesebb növekedését, hiszen egyértelműen az e-kereskedelem került a fogyasztóvédelem fókuszába, így már 2016-ban is például már a hazai online kiskereskedelem több mint egymilliárd eurós forgalmat bonyolított. Ez ismét kihat jövőbeni feladatainkra, és tovább nőnek a Testülettel szembeni elvárások és igények, mind a mennyiséget, mind pedig a minőséget illetően.

Teljesítményünket tehát a fenti módosítások és tényezők tovább javítják és ösztönzik, egyúttal a Testület továbbra is folytatja a tevékenysége során szerzett tapasztalatok kiértékelését, és azok alapján például 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. Ezt úgy érjük el, hogy – hagyományos feladataink mellett – folytatjuk többek között a népszerűsítésre, ingyenes fogyasztóvédelmi tanácsadásra, valamint a Testületbe vetett bizalom erősítésére irányuló, korábbiakban kifejtett széleskörű tevékenységünket.

**20. Kérem nyilatkozzon az alábbiakról:**

- 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 tűzi 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, valamint arról, hogy 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 általános 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, és az időtartam meghosszabbításának lehetőségére is.
- az elnök egyenlő bánásban részesíti a feleket, lehetőséget 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 március 1-jéig a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek, kérésre elektronikus úton rendelkezésre bocsátja.

## 21. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei

Kérjük, a közreműködési szerződésben foglaltak szerint a beszámolási időszakban meghozott, összesen 10 db határozatot szíveskedjen meg megküldeni felé azok anyagi- és eljárásjogi szempontoknak való megfelelőségének vizsgálata céljából, amelyből legalább 3 db határozat az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozással szemben került meghozatalra.

*Mellékelten megküldjük a határozatokat.*

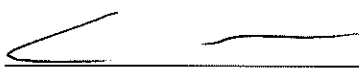
Kérjük továbbá, hogy az alábbi mellékletet nyújtsák be a negyedéves finanszírozási időszakonként a szakmai beszámoló részeként:

- (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
- (M3) megoszlásáról
- (M4) A fogyasztói jogviták intézésének módja  
Statisztikai adatlap a békéltető testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról

### ***A szakmai beszámoló hitelesítése***

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

Dátum: 2018.04.16.

  
a testület elnökének cégszerű aláírása

# Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
levelezési cím: 1253. Budapest, Pf.: 10.  
tel.: 488-213 1; fax: 488-2186  
e-mail cím: bekelte.to.testulet@bkik.hu

BBT/...../.....

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon ...név... (cím:.....) fogyasztó kérelmére az ..név... (.....) vállalkozással szembeni ügyben az eljáró tanács alulírott napon az eljárást a fogyasztói kérelem visszavonása miatt

## MEGSZÜNTETI.

### INDOKOLÁS

#### 1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelme szerint .....-én vásárolt a vállalkozás főtí üzletében egy férfi kerékpárt ..... Ft-ért a gyermekének ajándékba. Az első kipróbáláskor a bicikli hátsó villai felmondták a szolgálatot és a gyermeke rendeltetészerű használat mellett óriásit esett a biciklivel és mindamellett, hogy összetörte magát a bicikli is használhatatlanná vált.

A biciklit leadta vállalkozásnál októberben garanciális javíttatásra, már akkor is szóvá téve, hogy a kerékpár kiállítási darab lévén vagy a gyártó hibájából nem volt szakszerűen összeszerelve.

A biciklit átvették és 2-3 hét maximum időintervallumot ígértek. Teltek-múltak a hetek és semmi hír nem jött. Sokadik telefonhívása után egy csepeli kerékpárszervizes elérhetőségét sikerült kiderítenie, aki segítőkészen tájékoztatta a kerékpár útjáról, hogy létéről. Kiderült, hogy a biciklit a gyártónak visszaküldték az esztergomi kerékpár gyárba. Majd rá egy hónapra szintén tőle jutott a tudomására, hogy hozza sem nyúltak egy hónapig mert leltározott az esztergomi kerékpár gyár.

Ezután kapta meg a szervizestől e-mailben a gyártói szakvéleményt miszerint nem rendeltetészerű használat miatt történt a biciklivel a probléma. Ezzel a fogyasztó nem ért egyet, hiszen a 45 kg-os fia használta kb. 12 percen keresztül. De mit lehet tenni a gyerekeknek bicikli kell, javítsak meg nem garanciálisan, ami még plusz költség 4.500 Ft.

.....-én személyesen ment el a vállalkozáshoz és tette fel kérdéseit, amikre senki nem tudott választ adni. Jelezte, hogy szándékában áll elállni a vásárlástól és szeretné visszakapni a vételárat. Válaszul azt kapta, hogy mivel nincs bent a sport osztály menedzser, ők nem tudnak eljárni az ügyben. 2 hónap és néhány nap/hét elteltével a bicikli visszaérkezett a főtí áruházba.

.....-én szerdai napon újra elment a vállalkozáshoz, a bicikli ott volt, de kérésére miszerint nem tart ígényt rá, ellenállásba ütközött és ragaszkodtak hozzá, hogy vigye el.

Mikor is kitalálta a biciklit a vevőszolgálati pultról, ami a gyártótól érkezett vissza 2 hónap után ugyanazokkal a problémákkal szembesült, mint amivel októberben leadta. A villák nem voltak a helyén a kerék szorult ... Befogott a fék.

Ezek után az áruház ügyeletes közölte, hogy vigye el a fogyasztó a szervizbe, vagy vigye haza. A fogyasztó válasza határozottan nem volt, így a kerékpár vissza lett küldve újra a szervizbe. A panaszkönyvbe újra regényt írt.

A bicikli .....-én másodszor lett vissza küldve javításra. 1 hónap elteltével SMS-ben értesítették, hogy a leadott kerékpár visszaérkezett. Elmentek a kerékpárért, mikor is újra az fogadta, hogy nem működő képes. Kérte a vevőszolgálaton, hogy orvosolják a problémát,

de erre csak a szokásos nem tudják kicserélni, nem tudják visszatéríteni az árát, nem tudnak mit kezdeni a helyzettel választ kapott. Folyamatosan azt mondták vigyék el ők a szakszervizbe és csináltassák meg. De nem érti a vállalkozás miért nem vállal felelősséget. Így a fogyasztó harmadjára is visszaküldte a biciklit a szervizbe. Újra panaszt tett, és a gyermekének még mindig nincs biciklije. A fogyasztó kérte a kerékpár vételárának ..... Ft visszatérítését a vállalkozástól.

A fogyasztó kérelméhez csatolta a jegyzőkönyveket a fogyasztói kifogásról, vásárlást igazoló nyugtát, Vásárlók Könyvébe tett bejegyzést, vállalkozás választát.

## **2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések**

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 25. § (4) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás ..... i időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, és felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 29. § (6) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. Felek határidőben ezirányú kérelmet nem terjesztettek elő.

Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőségeként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztette a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Felhívta figyelmét továbbá az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt, békéltető testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségére és arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

## **3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata**

A vállalkozás válasziratában az alábbi nyilatkozatot tette. Időközben felvette a panaszossal a kapcsolatot és rendezésre került a panasz. A terméket visszavásárolták a panaszostól. Mivel a panasz megoldódott, kérik a meghallgatás megtartásának mellőzését. A vállalkozás az eljáró tanács döntésének elismeréséről akként nyilatkozott, hogy kötelezőségeként nem fogadja el.

A vállalkozás válasziratához csatolta a visszáru bizonylatot.

## **4. Fogyasztó újabb bejelentése**

A fogyasztó újabb levelében bejelentette, hogy visszavonja a kérelmét, mert a békéltető testületi megkeresést követően a vállalkozás visszafizette a kerékpár vételárát. Köszöni a segítséget.

## **5. Meghallgatáson történtek**



A meghallgatáson szabályszerű értesítés ellenére sem a fogyasztó, sem a vállalkozás nem jelent meg, az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő.

## **6. Eljáró tanács által tett megállapítások**

Tekintettel a vállalkozás válasziratára és a fogyasztó levelére, az eljáró tanács elfogadta, hogy megoldódott a jogvita a meghallgatás megtartása előtt, ezért a fogyasztó a kérelmét visszavonta.

## **7. Záró rendelkezések**

A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 31. § (3) bekezdésének a) pontja szerint a tanács az eljárást megszünteti, ha a fogyasztó a kérelmét visszavonja.

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 30. § (3) bekezdése szerint: „Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.” Ezért a jelen döntésben szereplő személyes adatok, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, .....

.....  
**eljáró tanács elnöke**

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár

# Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
levelezési cím: 1253. Budapest, Pf.: 10.  
tel.: 488-213 1; fax: 488-2186  
e-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

BBT/.../.....

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon ...név... (cím: .....)  
fogyasztó kérelmére a ...név... (cím: ....., képv.: .....)  
vállalkozással szembeni ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács  
alulírott napon meghozta a következő

## HATÁROZATOT

**Az eljáró tanács kötelezi a vállalkozást, hogy az írásba foglalt határozat kézhezvételét követő 15 napon belül a kabátot cserélje ki, amennyiben cserélni nem tudja vagy nem vállalja a cserét, akkor ugyanezen határidőn belül fizesse vissza a vételárat, ..... Ft-ot – azaz ..... forintot - a fogyasztó részére.**

A határozat ellen fellebbezésnek nincs helye, végrehajtása kötelező. A határozat hatályon kívül helyezése a kézbesítéstől számított 15 napon belül – jogszabályban, az indokolásban meghatározott esetekben - kérhető a Fővárosi Törvényszéktől. Ezen kereset a Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő.

## INDOKOLÁS

### 1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelme szerint .....-án vásárolt kabátot a hazaérkezéskor vette észre a foltokat. A kabátot másnap .....-én visszavitte, ahol azt átvették, vizsgálatra küldték. A jegyzőkönyv szerint „szemrevételezést” követően megállapították, hogy a foltok a vásárlás után kerültek oda. Alaposabb megfigyelés után természetesen egyértelmű, hogy anyaghibáról van szó. Sem cserére, sem pénzvisszafizetésre nem került sor. A biztonsági kamera felvételeit nem nézhette meg, az esetet a Vásárlók Könyvébe bejegyezte. A fogyasztó kérte a kabát cseréjét, vagy vételárának ..... Ft visszatérítését a vállalkozástól.

A fogyasztó kérelméhez csatolta a jegyzőkönyvet a fogyasztói kifogásról, Vásárlók Könyvébe tett bejegyzést, vállalkozás elutasító válaszát, 3 db fényképfelvételt.

### 2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 25. § (4) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás .....-i időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, és felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 29. § (6) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el.

A felek ezirányú kérelmet nem terjesztettek elő.

Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztette a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Felhívta figyelmét továbbá az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt, békéltető testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségére és arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

### **3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata**

A vállalkozás válasziratóban az alábbi nyilatkozatot tette. A termékről készült fotókon is jól látszik, hogy a kérdéses foltok feltűnő helyen, a kabát elején található. A vásárló jogában állt, hogy az üzletben a vásárlás előtt a kabátot alaposan átnézze és felpróbálja. Minden bizonnyal, ha a foltok a vásárlás pillanatában már a kabáton lettek volna, a vásárlás nem történik meg. A reklamációt nem áll módjában elfogadni. Bizonyítékként a kabátról készült fotókra hivatkozik. A vállalkozás a tanács döntésének elismeréséről akként nyilatkozott, hogy kötelezőként elfogadja.

A vállalkozás válasziratóhoz csatolt 4 db fényképfelvételt a kabátról.

### **4. Meghallgatáson történtek**

A meghallgatáson mind a vállalkozás, mind a fogyasztó megjelent, az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő.

A fogyasztó a meghallgatáson bemutatta a kabátot is. Elmondta, hogy az Árkádban lévő üzletben nézegette a kabátokat, ott próbálta fel, de nem volt az ő méretében. Áttelefonáltak az Alléban lévő üzletbe, kiderült, hogy ott van sárga színben a méretében, félrerakatta. Ezt követően az Alléban már nem vizsgálta a kabátot, csak felpróbálta, hogy a méret megfelelő-e, és meg is vette. A kamerafelvételt ezért szerette volna megnézni, mert az bizonyítaná, hogy ennyi történt.

A vállalkozás nem vitatta, hogy tőle vásárolta meg a kabátot a jegyzőkönyvben is rögzített áron és dátummal a fogyasztó, de fenntartotta álláspontját, hogy a foltok a vásárláskor nem voltak rajta a kabáton. Egyezségi ajánlatot nem tett a fogyasztó részére.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, a fogyasztó és a vállalkozás meghallgatása, a kabát szemrevételezése alapján megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint.

### **5. Megállapított tényállás**

A fogyasztó a csatolt iratok tanúsága szerint .....-án vásárolta meg a kabátot a vállalkozástól ..... Ft vételárért. Másnap, .....-én visszavitte azzal a hibával, hogy a dzsekin több helyen is foltok vannak. A vállalkozás .....-én tájékoztatta a fogyasztót, hogy a cserét elutasítja, mert nem megalapozott a reklamáció. Szemrevételezést követően

megállapítható, hogy a terméken található folt nem vezethető vissza gyártási hibára, a hiba a termék használatba vételét követően keletkezett.

A termék hibáját a fogyasztó igazolhatóan hat hónapon belül jelentette be, így a vállalkozást terhelte annak bizonyítása, hogy a termék nem hibás, illetve a hiba (a hiba oka) a teljesítés időpontjában nem volt meg a termékben.

A vállalkozás nem szerzett be szakvéleményt ennek bizonyítására, mindössze a saját álláspontját fogalmazta meg a termék szemrevételezése alapján.

## **6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek**

**A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:34. §** szerint: A szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

A 6:123. § rendelkezik a szolgáltatás minőségéről, eszerint: A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta; alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak; rendelkeznie kell azzal a minőséggel, és nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos rendeltetésű szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a kötelezettnek vagy - ha nem a kötelezett állítja elő a szolgáltatás tárgyát - a szolgáltatás előállítójának és ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános kijelentését; rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.

A hibás teljesítésről a 6:157. § (1) bekezdése az alábbiakat mondja: A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

A 6:158. § alapján: Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Az igényérvényesítésről a 6:159. § (1-2) bekezdése rendelkezik: Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem

vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

## **7. Eljáró tanács által tett megállapítások**

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fent idézett jogszabály meghatározza, hogy a terméknek rendelkeznie kell azzal a minőséggel, illetve nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos fajtájú szolgáltatásoknál/termékeknél szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat. Ezzel szemben a vásárlást követő napon vette észre a hibákat a fogyasztó, és vált számára hordhatatlanná a dzseki.

Az eljáró tanács határozott álláspontja szerint egy szakértői vizsgálatnak a megbízás figyelembevételével az ügy minden lényeges körülményére ki kell terjednie, a szakértőnek a tudomány mindenkori állásának figyelembevételével a szóba jövő vizsgálati eljárásokat és módszereket alkalmaznia kell, és azok alapján körültekintően és részrehajlás nélkül kell megadnia szakvéleményét.

Jelen esetben ez egyáltalán nem történt meg, hiszen szakvélemény beszerzésére egyáltalán nem került sor.

Az eljáró tanács a dzsekin, ahogy a fotókon is látszik több különböző méretű foltot látott, ami kinézetét tekintve nem egy paca formáját vette fel, hanem szálirányosan terjeszkedett egymásra merőleges vonalakat hagyva. Ezekről a foltokról ránézésre egyáltalán nem lehet megállapítani, hogy mi okozta őket egy nappal a vásárlást követően, visszavezethető-e valamilyen anyag vagy gyártási hibára. Azonban tekintettel a jogszabályi vélelemre, a vállalkozásnak kellett volna szakvéleményt beszereznie.

## **8. Összegzés**

A jogszabály ellenkező bizonyításig vélelmezi, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt. A vállalkozás szakvélemény hiányában a saját véleménye alapján nem tudta kimenteni magát ez alól a vélelem alól.

Az eljáró tanács álláspontja szerint tekintettel a fogyasztói kérelemre és a jogszabályi sorrendre is elsősorban cserére, ennek hiányában elállásra jogosult a fogyasztó.

Ezért az eljáró tanács a becsatolt iratok, a fogyasztó és a vállalkozás meghallgatása, a dzseki szemrevételezése alapján a becsatolt bizonyítékokat mérlegelve a rendelkező részben foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

## **9. Záró rendelkezések**

A felek oldalán a békéltető testület eljárása igénybevételével összefüggésben - a célszerű és jóhiszemű eljárás követelményére figyelemmel - nem merült fel költség, amiről döntenie kellett volna. Az Fgytv. 33. § (3) bekezdés alapján: "Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte."

A tanács kötelezést tartalmazó határozata elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Azonban a fél az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján a kötelezést tartalmazó határozat, részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel

annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől (1055 Budapest, Markó u. 27. 1363 Bp. Pf. 16), amennyiben

- a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
- b) a békéltető testületnek az Fgytv. 18. § (1) bekezdése alapján nem volt hatásköre az eljárásra,
- c) a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye, az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból.

Az Fgytv. 34. § (5) bekezdése szerint a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az Fgytv. 34. § (6) bekezdése szerint a bíróság a tanács kötelezést tartalmazó határozatának végrehajtását a fél kérelmére felfüggesztheti.

Az Fgytv. 35. § (1) bekezdése alapján a határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcsere, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.

Az Fgytv. 36. § (3) bekezdése értelmében 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.

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

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 30. § (3) bekezdése szerint: „Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.” Ezért a jelen döntésben szereplő személyes adatok, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, .....

.....  
**eljáró tanács elnöke**

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár