

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: 10102086-02614502-000000004	Kedvezményezett adószáma: 18067666-2-41
Szerződés szám: FOHÁT/1124/2019-ITM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2019. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész

Szakmai beszámoló

A békéltető testületek 2019. II. félévi meghatározott finanszírozási időszakaiban végzett tevékenységéről

A szakmai beszámolót készítő személy neve: Dr. Baranovszky György	A beszámolót készítő személy telefonszáma: 0614882131

A statisztikai adatlapok kitöltése és a részletes szöveges szakmai beszámoló elkészítése minden negyedéves beszámolási időszakban szükséges. A területi kamaráknak a negyedéves szakmai beszámolók részét képező szöveges értékelésben az érintett negyedévre vonatkozó értékeléseket, adatokat, információkat szükséges bemutatniuk, ugyanakkor a statisztikai adatlapokban az adatokat összesítve kötelesek megadni olyan módon, hogy azok tartalmazzák a 2019. évi, előző negyedéves időszak(ok) adatait is (azaz a III. negyedéves szakmai beszámoló az I-II-III, negyedévek, a IV. negyedéves szakmai beszámoló a teljes 2019. év adatait tartalmazza). A testületeknek az adatokat a statisztikai adatlapokban pontosan és naprakészen kell feltüntetni, az adott negyedéves időszak utolsó napja szerint aktualizálva.

Az adatlapokat a www.bekeltetes.hu honlapon lévő program használatával kell kitölteni. Amennyiben az adott beszámolási időszakban a kérdés nem releváns, kérjük, nyilatkozzanak erről (pl. promóciót nem valósítottak meg a kérdéses időszakban). A válaszoknál a sorok bővíthetők.

1. Kérem, a megfelelő válasz aláhúzásával nyilatkozzon az alábbiakról:

A bekeltetes.hu honlapon a békéltető testületre vonatkozóan hiánytalanul és naprakészen feltüntetésre kerültek a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 37/A §-ban foglaltak szerint a testületek által közzéteendő információk: [igen/nem](#)

A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara által eljuttatott, 2019. év II. félévére vonatkozó közreműködői szerződés visszamenőleg határozza meg a szerződéses felek kötelezettségeit. Mindezekről függetlenül a II. féléves beszámoló – függetlenül a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben 36/A. § (1) bekezdésben meghatározott kötelezettségtől – teljes mértékig követi a beszámoló alapját képező és utólag meghatározásra került kérdésekre adott válaszokat. A bekeltetes.hu honlapon a békéltető testületre vonatkozóan hiánytalanul és naprakészen feltüntetésre kerültek a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 37/A §-ban foglaltak szerint a testületek által közzéteendő információk.

Az Fgytv. a feladatainkat egyértelműen nevesíti¹: legfőbb célunk, hogy a fogyasztók és vállalkozások közötti viták (fogyasztói jogviták²) ingyenesen, gyorsan megoldásra kerüljenek. A tapasztalatok jól mutatták, hogy az eljárás továbbra is népszerű és ismertebb az érintettek körében.

Mint korábban, azon dolgoztunk most is, hogy munkánkat a fogyasztók és vállalkozások megaláztatására lássuk el. A békéltető testületi eljárás sikerének egyik kulcsa a vállalkozásoknak a Budapesti Békéltető Testületbe vetett bizalma. Épp ezért tovább erősítettük a vállalkozásokkal fennálló jó kapcsolatainkat, a bizalom erősítése érdekében.

2. Kérem, ismertesse az előző negyedévhez képest a testületben történt alábbi változásokat:

- a) a testület létszáma,
- b) a testület összetétele,
- c) a testület működési feltételei,
- d) ha van, akkor az egyéb, fontos, a testületet érintő változások.

A testület húsz fővel végezte munkáját, mivel sok testületi tag már nem tudta vagy akarta vállalni a munkát, illetőleg egyéb elfoglaltság miatt már nem akart abban részt venni, de a tagságáról viszont nem mondott le. Új testületi tagok választására már nem kerülhetett sor, hiszen 2019. nyarán az Országgyűlés gyökeresen átalakította a békéltető testületeket érintő szabályozást, ami a beszámolási időszakokra esett, és szeptember elsejétől pedig országos állaspályázatot kellett kiírni minden kamarának, hogy 2020. január elsejétől kik legyenek az új tagok, elnökök minden testületben.

Csak megjegyezzük, hogy a beszámolás időszakára eső törvényi szabályozás szerint, - ami egy közel 20 éves időszakban lényegében változatlan volt - a tagok egyik felét a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara, másik felét a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek jelölték, illetve választották. Az elnököt pedig a tagok egymás közül választották meg. 2020. január elsejétől az új testületi tagokat és az elnököt a fogyasztóvédelemért felelős miniszter jelöli ki a területi kamarák és az MKIK javaslatai alapján. Ez nagyfokú

¹ „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.”

² „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,”

bizonytalanságot okozott a budapesti testület tagjainak körében - ki és mi alapján kerülhet be -, és hiba lenne elhallgatni, hogy ez ráütötte a bélyegét a testület hangulatára is.

Lényeges elem, hogy az átlagos ügyintézési határidő körülbelül 60-90 nap volt. Mivel a testületi tagok nem főállásban látták, látják el a feladatokat, melynek bevezetése indokolt lenne Budapesten, ezért a meghallgatások megszervezése is, később azok szükség szerinti elhalasztása is terheket rótt a testület részére. Elenyésző számú ügyben -a közel évi négyezer konkrét fogyasztói jogvitára is- nem lehetett minden esetben tartani a határidőket. Már korábban is kértük a fogyasztóvédelmi törvény erre vonatkozó módosítását, de mindezt eddig eredménytelenül. A költségvetést illetően a második félévre vonatkozó MKIK-minisztériumi támogatás tényleges és jelentős összegű csökkenéséről nem 2019. július elsején szerzett tudomást a testület, hanem jóval később, amikor a döntés megszületett.

Elfogadhatatlannak tartottuk az új testületi tagok kiválasztásával kapcsolatos döntés elhúzódását is. Erről 2019. december 23-án értesülhetett minden érintett! Annak ellenére, hogy a pályázati kiírás megtörtént szeptember 1-jén, és a pályázóknak 30 nap állt rendelkezésre a pályázatok benyújtására, a kamaráknak a benyújtást követően lényegében két héten belül a jogszabályi határidőkre tekintettel javaslatokat kellett tenni a javasolt személyekre. Azaz október végéig meg kellett volna történnie a kiválasztásnak. Ez egy normális ügymenetet érintő szabályozás volt.

A minisztérium döntésére viszont már több mint két hónapot kellett várni: azaz ki lesz az elnök, és kik lesznek a tagok. A budapesti testület elnöke nem nyújtott be pályázatot az elnöki tisztségre, de várta, hogy megszületik a döntés időben és minden folyamatban lévő ügyet át tud adni az új elnöknek, és egyeztetni is tudnak minden kérdésről. Ennek emberi számítás szerint is novemberben meg kellett volna történnie.

Erre csak 2020. január elején kerülhetett sor! A testület elnöke ezért a lehető legnagyobb bizonytalanságban volt a folyamatban lévő ügyeket illetően is, valamint hogy egyáltalán kinek történjen kiszignálása az ügyeknek. Nem segítette a helyzetet az sem, hogy semmilyen információ nem állt rendelkezésre, hogy milyen összegű források állnak majd rendelkezésre a működéshez.

Ráadásul ezt még tetézte, hogy a második félév működéséhez szükséges pénzügyi fedezet december közepén sem érkezett meg a működtető kamara részére, ahogy már érintettük a költségvetés csökkentésre került sor, és a működtetésre vonatkozó közreműködői szerződés sem állt rendelkezésre még 2019. novemberében sem. Az is csak december közepén került az MKIK által elküldésre.

Nagyon fontos kihangsúlyozni, hogy a működtető területi kamara mindezek ellenére folyamatosan biztosította a működéshez szükséges feltételeket, és előlegezte a költségeket és mindent biztosított a zavartalan működéshez! Itt kell megjegyezni azt is, hogy nem értettünk egyet a Budapestet érintő jelentős összegű források csökkentése miatt, annak okával, módszertanával, ezt írásban is részletesen ki is fejtette a területi kamara az érintettek részére.

Ezen utóbb felvázolt problémákra, működési feltételekre, és jogszabályi környezetre is tekintettel - annak rövid bemutatása mellett is - ugyanakkor nagyon nagy hangsúlyt fektettünk, a szakmai munkára, annak érdekében is fogyasztók, vállalkozások még jobban megismerjék és igénybe vegyék a Budapesti Békéltető Testület segítségét.

Nem elég hangsúlyozni ugyanis, hogy a Budapesti Békéltető Testület előtt az elmúlt évek statisztikája szerint is az országos ügyek közel 50 százaléka található.

Ezen az a tény sem változtat, - de nincs hatással az ügyek számára - de csak árnyalja, hogy álláspontunk szerint szakmaiatlan döntés született akkor, amikor közgazdász végzettségű személyek is eljárhatnak a tanács elnökeként, úgy hogy jogi kérdésekben kell a fogyasztó és a vállalkozás közötti vitában dönten.

Mindezekről függetlenül folytattuk munkánkat 2019. év II. félévében is.

Jelentős eredmény, hogy rendkívül jó kapcsolatot sikerült kialakítani az Országos Bírósági Hivatallal, melynek egyik jelentős oka az alternatív vitarendezésben a testület által betöltött szerep.

A Testület tovább bővítette és erősítette már így is széleskörű szakmai kapcsolatait, együttműködését külső szervezetekkel (például: Budapesti Gazdasági Egyetem, Károli Gáspár Református Egyetem Állam- és Jogtudományi Kara, kerületi önkormányzatok, járási hivatalok, Pest Megyei Kormányhivatal, bíróságok, fővárosi közép fokú oktatási intézmények) annak érdekében, hogy még többen szerezzenek tudomást az ingyenes, gyors békéltető testületi eljárás lehetőségéről.

A „Mindennapi fogyasztóvédelem” c. újság 2019. év második felében is megjelent számainak megjelentetésével pedig folytattuk azt a még 2014-ben indult kezdeményezést, amellyel célunk a fogyasztók és vállalkozások megszólítása, és a fogyasztóvédelem ismertebbé tétele.

A lapszámokban minden eddiginél szélesebb körben adtunk közre olyan publikációkat, aktualitásokat, amelyek közérthetően mutatják be a fogyasztóvédelmet és tanácsokkal láttuk el a fogyasztókat, vállalkozásokat. Nem győztük besöpörni az elismerő szavakat, biztatást az országban egyedülálló fogyasztóvédelmi lap színvonaláért.

A fogyasztói ismeretek széleskörű elterjesztése mellett pedig beszámoltunk a békéltetés tapasztalatairól. Együttal arra törekedtünk, hogy kielégítsük a Testülettel szemben támasztott szakmai elvárásokat és igényeket a fogyasztók és vállalkozások részéről. 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 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 könnyen rendezhetőek az Európai Unióban az online vásárlásból fakadó viták.³ Itt jegyezzük meg, hogy a Budapesti Békéltető Testület 2019. augusztus 31-ig kizárólag egyedül dönthette el a fogyasztók és vállalkozások közötti, internetes megrendelésekből származó határon átnyúló ügyeket (a pénzügyi tárgyúak kivételével). Szintén csak 2019. augusztus 31-ig segíthette az érintett feleket, tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pontként.

Markáns változást jelentett a fogyasztóvédelmi törvény azon módosítása is, amelynek értelmében 2019. szeptember 1-jétől már az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén is az általános illetékességi szabályok szerint, bármelyik békéltető testület eljárhat.

3. A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama hogyan alakult (konkrét érték megadása szükséges) az elmúlt időszakban?

Az átlagos ügyintézési határidő körülbelül 60-90 nap volt, de sok esetben 30 napon belül is döntés született, de előfordult 90 napot is meghaladó eljárás is.

4. Kérem, ismertesse az általános tapasztalatokat a békéltető testületek hatáskörébe tartozó ügyek tekintetében az elmúlt időszokról.

A fogyasztók által a Testülethez intézett kérelmeket, valamint ez alapján lefolytatott eljárásokat azok tárgya szerint különböztethetjük meg.

³ 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 eljáráson kívüli online rendezését.”

E szerint pedig az alábbi ügýtípusokat tudjuk elkülöníteni: kereskedelem, egyéb szolgáltatás, közszolgáltatások, pénzügy, építőipar, utazás.

Rendszerint az állt a kereskedelmi ügýtípusba tartozó beadványok háttérében, hogy a termékről, amelyet a fogyasztó megvásárolt a kereskedőtől, kiderült, hogy hibás, használhatatlan vagy éppen nem felel meg azoknak a tulajdonságnak, amelyeket a hirdetésben állítottak. Nem lehetett tehát azokat használni azokra a célokra, melyek érdekében a fogyasztók általában a hasonló termékkörbe tartozó árukat megvásárolják.

Ezekben az esetekben hibás termékekről, hibás teljesítésről van szó.⁴ Ilyenkor a fogyasztók különböző igényeket érvényesíthetnek a termék hibája miatt, ezeket kellékszavatossági jogoknak hívjuk.⁵

Ezek közé tartozik elsősorban a kijavítás vagy a kicserélés, ha pedig ezek teljesítése lehetetlen vagy azokat nem vállalták, akkor másodsorban a fogyasztó vételár-leszállítást érvényesíthet, elállhat a szerződéstől (azaz visszakérheti a teljes vételárat) vagy pedig kijavíthatja, kijavíttathatja a hibás terméket a kereskedő költségére. Ezeket a jogokat két évig lehet érvényesíteni.⁶

Gyakran megesik a Testület előtti ügyek tapasztalata alapján, miszerint ezek az igények elutasításra kerülnek – még annak ellenére is, hogy a vállalkozást bizonyítási kötelezettség terheli az úgynevezett hibás teljesítési vélelem okán, de egyáltalán nem, vagy pedig nem megfelelően tesz eleget az előbb említett kötelezettségének. A hibás teljesítési vélelem ugyanis azt jelenti, hogy ha a fogyasztó egy vállalkozástól megvásárol valamit, és annak a hibáját felismeri az adásvételtől számított hat hónapon belül, akkor úgy kell tekinteni, hogy a termék már eleve az értékesítéskor hibás volt (kivéve, ha ez a vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen).⁷

Épp ezért van az a gyakorlatban, hogy ha a fogyasztók bármit vásárolnak egy boltban, de a termék meghibásodik hat hónapon belül, és ezért visszaviszik, akkor a vállalkozás rendszerint szakértői vizsgálatra küldi a terméket. A fenti rendelkezések alapján ugyanis ilyenkor be kell bizonyítania azt, hogy a hiba oka az eladás után keletkezett. Például nem rendeltetésszerű használat miatt, ami lehet elejtés vagy bármilyen más hasonló ok.

⁴ A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.): „6:157. § [Hibás teljesítés]

(1) 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.”

⁵ „Ptk. 6:159. § [Kellékszavatossági jogok]

(1) Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

(2) Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

a) 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

b) 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.”

⁶ „Ptk. 6:163. § [A kellékszavatossági igény elévülése]

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el. Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.”

⁷ „Ptk. 6:158. § [Hibás teljesítési vélelem]

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.”

„Ptk. 8:1. § [Értelmező rendelkezések]

(1) E törvény alkalmazásában

3. fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy;

4. vállalkozás: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy;”

Amennyiben a bizonyítási kötelezettségének a kereskedő nem tud eleget tenni megfelelően, akkor a korábban már említett kellékszavatossági igények megalapozottak lehetnek. Az előbb említett szakértői vizsgálatoknak tehát épp az a célja, hogy kiderüljön, pontosan mi volt a hiba oka és az mikor következett be: az eladás előtt vagy azután. A vizsgálat eredménye szakvélemény formájában kerül rendszerint írásba foglalásra. A Budapesti Békéltető Testület előtti ügyek pedig arról tanúskodnak, hogy e szakvélemények tartalma nem egy esetben megkérdőjelezhető, épp emiatt pedig nem is tudja magát a kereskedő kimenteni a hibás teljesítési vélelem folytán – a hiba miatt fennálló – felelőssége alól. Erről a későbbiekben még szót ejtünk.

Mindezek mellett több alkalommal arra volt visszavezethető a fogyasztói kérelmek benyújtása, hogy a vállalkozás egyáltalán nem, vagy nem megfelelően tett eleget a jótállás alapján őt terhelő bizonyítási kötelezettségnek.

Tudniillik, amennyiben a vállalkozást jótállási felelősség terheli, úgy ez alapján köteles helytállni az általa értékesített dolog vagy szolgáltatás hibájáért, a jótállási idő alatt. Ez azt jelenti, hogy be kell bizonyítania azt, miszerint a hiba oka csak a szerződés teljesítését követően keletkezett. Ha pedig ezt nem teszi meg, akkor a fogyasztónak a jótállási igénye (elsősorban ingyenes javítás vagy csere, másodsorban a vételár leszállítása vagy a teljes vételár visszatérítése vagy a kereskedő költségére történő kijavítás, kijavíttatás) megalapozottnak bizonyulhat.⁸ A fenti jótállási kötelezettség alapulhat a kereskedőt kötelező jogszabályon⁹ vagy pedig a saját, önkéntes döntése alapján megkötött szerződéses nyilatkozatán. A jótállás elsőként említett típusát hívjuk kötelező jótállásnak, míg a másodikat szerződéses vagy önkéntes jótállásnak.

A kötelező jótállással a fogyasztók a leggyakrabban akkor találkoznak a hétköznapi életben, amikor olyan terméket vásárolnak újonnan, amelyek rendszerint tartós használatra szolgálnak, és az eladási ár bizonyos összeget (általában 10.000 Ft-ot) meghalad. Ilyen esetben ugyanis a vállalkozást kötelező jótállás terheli egy évig. Ha tehát a fogyasztó egy kereskedőtől ilyen árucikket (tartós fogyasztási cikket) vesz, és az meghibásodik egy éven belül, akkor a vállalkozásnak be kell bizonyítania azt, hogy a hiba oka csak később, a szerződés teljesítését követően keletkezett. Ellenkező esetben ugyanis helytállási kötelezettség terheli, és köteles eleget tenni a fogyasztó jótállási igényének.

Ehhez képest a Budapesti Békéltető Testület előtti ügyek azt mutatják, hogy bizonyos kereskedők nem egyszer megsértik a tartós fogyasztási cikkek esetében fennálló, egyéves jótállási kötelezettségüket.

Többször előfordul például az, hogy nem készíttetnek el semmilyen szakvéleményt, így pedig nem is tudják magukat kimenteni a bejelentett jótállási igény teljesítése alól, mert nem bizonyítják be azt, miszerint a hiba oka csak később, az adásvételt követően keletkezett. Holott ez utóbbi esetben eleget kellene, hogy tegyenek a fogyasztó kérésének, így elsősorban a kijavításra vagy kicserélésre irányuló igénynek.

A másik tipikus eset, hogy sor kerül ugyan bizonyíték beszerzésére, azonban az mégsem rendelkezik érdemi bizonyító erővel és nem alkalmas a hiba okának, és annak keletkezése időpontjának megállapítására.

⁸ „Ptk. 6:171. § [Jótállás]

(1) Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentessül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.”

„Ptk. 6:173. § [A jótállási igény érvényesítése]

(1) A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

(2) A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.”

⁹ A vállalkozások számára jelenleg jótállási kötelezettséget előíró jogszabályok:

1. A lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállásról szóló 181/2003. (XI. 5.) Korm. rendelet
2. Az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet
3. Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet

A tapasztalatok szerint egyébként a fennálló bizonyítási kötelezettség megsértésére, és a fogyasztói igények, így elsősorban az ingyenes javítás vagy csere elutasítására egymással párhuzamosan kerül ugyanazokban az ügyekben, tehát a kereskedők nem egy ízben, bármiféle bizonyíték nélkül utasítják el a fogyasztók által bejelentett jótállási jogokat.

A békéltető testület előtti eljárásban kiemelt szerepet kap az, hogy a vitában álló felek, azaz a fogyasztó és a vállalkozás mit tudnak bizonyítani az állításaikból az eljáró tanácsok előtt.

Ugyanis a felek által becsatolt bizonyítékok szabadon és összességükben, méghozzá az ügy összes körülményei alapján kialakult meggyőződés alapján kerülnek értékelésre, természetesen a mindenkor hatályos jogszabályi keretek között. Ha pedig például jogi vélelem áll fenn valamilyen, előre meghatározott tényállás kapcsán, akkor az ellenkező bizonyításáig azt a tényt, amelyre nézve a vélelem fennáll, valósnak kell elfogadni. A fogyasztóvédelmi előírások egyébként – a fogyasztók és a vállalkozások pozícióját kiegyenlítendő – nem egyszer határoznak meg a fogyasztók oldalán fennálló jogi vélelmeket. Itt említjük meg a már korábban említett hibás teljesítési vélelmet, amely szerint, ha a fogyasztó megvásárol egy terméket a kereskedőtől, és annak hibáját hat hónapon belül felismeri, akkor - ellenkező bizonyítás hiányában - úgy kell tekinteni, hogy az már eleve a vásárláskor hibás volt. Ez a vélelem tehát a kereskedők oldalán már az említett bizonyítási kötelezettségként nyilvánul meg, amely szerint be kell bizonyítaniuk, hogy a vásárláskor az adott termék még hibátlan volt. Ehhez nagyon hasonló egyébként a már említett jótállási felelősség, amely azt jelenti, hogy a jótállási idő alatt előjött hiba esetén szintén bizonyítási kötelezettség áll fenn arra nézve, miszerint a hiba oka csak később, a szerződés teljesítését követően keletkezett.

A fenti bizonyítási kötelezettséget a fogyasztók részéről visszavitt, hibás termékek esetében a kereskedők - a már említettek szerint - a szakértői vélemények elkészíttetése útján teljesítik (vagy próbálják teljesíteni). A korábban írtak miatt viszont kiemelt szerepe van annak, hogy akár a fogyasztó számára átadott, akár a békéltető testületi eljárásban becsatolt szakvélemények alkalmasak-e a kereskedőt terhelő helytállási kötelezettség alóli kimentésre.

A Budapesti Békéltető Testület már régóta kimunkálta saját joggyakorlatát arra nézve, hogy a békéltető testületi eljárásban becsatolásra kerülő szakvéleményekkel szemben milyen általánosabb, elvárható követelmények vannak. A szakértői vélemény elkészítésekor ugyanis a szakértőnek a vizsgálat során az összes, lehetséges vizsgálati módszert és eszközöket alkalmaznia kell és magának a vizsgálatnak is minden részletre ki kell terjednie, miközben a szakértő figyelembe veszi a tudomány aktuális állását és legjobb tudása szerint jár el a szakvélemény írásba foglalása során.

Legalább ilyen fontos az is, hogy a függetlenség és a pártatlanság követelménye ne sérüljön, ami a szakértő személyét illeti.

Meg kell jegyezni a fentiekkel kapcsolatosan, a Budapesti Békéltető Testület elé kerülő szakvélemények nem egy esetben alkalmatlanok arra, hogy a vállalkozások általuk kimentsék magukat a hiba folytán - és a jótállás vagy a hibás teljesítési vélelem alapján - fennálló helytállási kötelezettségük alól.

Többször például megtörtént az a fogyasztók kérelmei szerint, hogy független szakértői vélemény elkészítésére egyáltalán nem került sor, mert a vállalkozás által foglalkoztatott alkalmazott rögtön rávezette a hibáról felvett jegyzőkönyvre¹⁰ az elutasítást, amikor a kérelmező visszavitte az érintett terméket.

¹⁰ A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (a továbbiakban: NGM-rendelet):

„4. § (1) A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti

a) a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,

b) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát,

c) a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját,

d) a hiba bejelentésének időpontját,

e) a hiba leírását,

Ha ez történik, egyáltalán nem tekinthető teljesítettnek a független szakértői vélemény elkészítésének követelménye, hiszen a kereskedő alkalmazottja a társaság képviseletében lép fel, amelynek pedig érdeke fűződik a fogyasztó által bejelentett igény (például az ingyenes javítás) elutasításához. Hasonló a helyzet akkor, ha például maga a cég vezetője állít vagy ad ki hasonló „szakvéleményt”, állásfoglalást, vagy pedig a szerviz.

Utóbbi esetben is érdek fűződik egyébként az elutasításhoz, hiszen ha eleget tesznek az ingyenes javítási kérésnek, értelemszerűen az a gazdasági szereplő számára idővel, költséggel jár.

Ugyanis a kellékszavatosság vagy a jótállás kötelezettje (tehát a vállalkozás) állja az ingyenes javítással vagy például a cserével felmerülő költségeket a fogyasztóvédelmi előírások szerint.¹¹ Ez a költség meglehetősen sokrétű lehet, így például, ha a fogyasztó – az őt megillető – választása szerint a forgalmazó vállalkozásnál (tehát ott, ahol az adott, hibás terméket megvásárolta) jelenti be a javítási igényt, úgy annak egyrészt továbbítania kell a kijavítással foglalkozó részlegnek vagy éppen a szerviznek az árucikket, és természetesen maga a kijavítás elvégzése is kieső személyi erőforrást, időt, költséget jelent.

Ehhez hasonlóan, például egy csereigény esetében az elutasításhoz fűződő gazdasági érdek ott jelenik meg, hogy értelemszerűen – elfogadás esetén – a fogyasztó egy teljesen új terméket kap, amelyet egyébként – ha a cserét nem teljesítik – értékesíteni tudnának más személy részére.

A fentiek okán tehát lényeges szempont az is, hogy a vitával érintett gazdasági szereplők egy tőlük eltérő, harmadik személyt bízzanak meg a független szakvélemény elkészítésével, a részrehajlás-mentesség, pártatlanság követelményének való megfelelés érdekében.

Általános tapasztalat tehát és nem egyszer előfordul, hogy a Budapesti Békéltető Testület előtti eljárásokban a szakvélemények a hiba okát illetően kizárólag egy ténymegállapítást közölnek, azonban a tapasztalt sérülés és a hiba oka között egyáltalán nem állítanak fel indokolt ok-okozati összefüggést vagy adnak magyarázatot arra, álláspontjuk szerint miként idézte elő a hiba oka a hiba bekövetkezését.

Az ilyen és ehhez hasonló esetekben tehát a szakvélemények nem alkalmasak arra, hogy általuk a vállalkozás kimentse magát a hat hónapon belül felismert hiba miatt fennálló hibás teljesítési vélelem alól. Ekkor tehát – a szakvélemény ellenére – úgy kell tekinteni továbbra is, hogy az adott árucikk hibás, ennek okán pedig a fogyasztói kérelem megalapozott lehet.

Többször előfordult az is, hogy a hiba okát illetően nem tényszerű felsorolások szerepeltek, hanem pusztá feltételezések.

Hasonló az az eset, amikor csupán általánosságban „használati eredetű károsodásról”, vagy éppen „mechanikai hatásról” szól a szakvélemény, mellőzve ismét az ok-okozati összefüggés feltárását. Emellett, ezeknek az állításoknak a létjogosultsága már - természetükből fakadóan - önmagában is megkérdőjeleződik. Ami a használati eredetű károsodást, mint hivatkozott okot illeti, a vásárlás célja már eleve a termék használata, így pedig önmagában ezt a használati célt, mint hiba okot felróni nem lehet a fogyasztó terhére. Ez túlon túl általános jellegű hivatkozás.

Mint ahogy az is, ha a szakvéleményben a már említett „mechanikai hatás” áll, mint hiba ok. Ezek rendszeres velejárója ugyanis, hogy a szakértő már tovább egyáltalán nem is vizsgálja az adott terméket, megáll az

f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá

g) az (5) bekezdés szerinti eset kivételével a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.”

¹¹ „Ptk. 6:166. § [Költségviselés]

(1) A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.

(2) Ha a dolog meghibásodásában a jogosultat terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a jogosult köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a kötelezett e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.”

általános jellegű „mechanikai hatás”, mint jelenség említésénél, és így helyezkedik arra az álláspontra, hogy a hiba oka a fogyasztónak róható el. Holott a hiba hátterében még számtalan más, különféle ok is állhat, mint például a gyenge anyagminőség, és ezek esetleges lehetőségét szintén vizsgálnia szükséges a szakértőnek.

Egyúttal itt is szóba jön az a körülmény, hogy a hibás lábbelik rendszerint magas, akár a több tízezer forintos árkategóriába tartoznak, amelyekkel szemben a kérelmezők mindig hangot adnak annak a kifogásuknak is, miszerint magasabb minőséget várnak el egy ilyen terméktől. A cipők mindennapos használati tárgyak, amelyeknek következésképpen erősebb és tartósabb igénybevételt kell kibírniuk, mint például néhány hét vagy hónap. A fentiekkel függ össze egyébként az is, hogy a fogyasztók kifogásai sokszor a szakvéleményeket kiadó személyeket illetően merülnek fel és vitatják az írásba foglalt megállapításokat. Erre akkor kerül sor általában, amikor a szakvélemények a fenti, már bemutatott hiányosságokban szenvednek.

Ugyancsak több olyan esettel találkozott a Budapesti Békéltető Testület, amikor is az írásba foglalás során a szakértő nem kizárólag a technikai részletekkel, a vizsgálattal foglalkozott, hanem már egyúttal jogilag minősítette a fogyasztó által bejelentett kérelmszavatossági vagy jótállási igényt. Így állást foglalva például már afelől is, hogy az igény megalapozatlan, és ennek okán épp saját maga utasította el a javítást vagy a cserét. Itt megjegyezzük, hogy a bemutatott fogyasztóvédelmi előírások – és a fennálló bizonyítási kötelezettség folytán – a szakértő feladata a hiba okának, valamint a keletkezése időpontjának a feltárása. Következésképp tehát, akkor amikor a szakértő jogi álláspontot is már megfogalmaz a szakvéleményben, akkor bizonyos értelemben már túlterjeszkedik a saját hatáskörén.

Szintén megtörténik, bár pozitív tendencia eredményeként már egyre kevesebbszer, hogy a vállalkozás a Testülethez címzett válasziratában hivatkozik ugyan az általa elkészített szakvéleményre és annak tartalmára, ugyanakkor azt elmulasztja becsatolni.¹²

Ekkor természetesen ezt sem lehet úgy értékelni, hogy kimentette volna magát a hibás teljesítés vélelme alól, hiszen nem áll rendelkezésre a hivatkozott bizonyíték, következésképp – még ha ugyan létezik is a szakvélemény – annak a vállalkozás által idézett tartalmát kizárólag az üggyel kapcsolatos saját, írásos álláspontjaként lehet csak figyelembe venni és értékelni. Amely pedig nyilvánvalóan nem elegendő a bizonyítási kötelezettség teljesítésére és a hibás teljesítési vélelem megdöntésére vagy éppen a jótállási kötelezettség alóli kimentésre.

Hozzá kell tenni azt is, hogy az előző megállapítások nem csupán a fogyasztói kifogás tárgyát képező lábbelikre, hanem az azoknál sokkal magasabb értéket képviselő, más jellegű árucikkekre is igazak. Legyen szó az akár több százezer forintos, használt műszaki cikkekről vagy akár a több millió forintos használt autókról. Itt is előfordul tehát nem egyszer az, hogy a vállalkozás megsérti a bizonyítási kötelezettségét, amely a hibás teljesítési vélelem folytán fennáll. E vélelem ugyanis nem csak az újonnan eladott termékekre vonatkozik, de érvényesül abban az esetben is, ha a fogyasztó a kereskedőtől egy használt árucikket vásárolt meg.

Ehhez kapcsolódik, hogy a fogyasztóknak a legfeljebb néhány tízezer forintos vételárral rendelkező termékek mellett sokszor több százezer vagy akár millió forintos árucikkekkel is meggyűlik a bajuk, mint például a használt gépjárművekkel. Az utóbbi ügyekben a felek közötti vitát – itt is – egyrészt a meghibásodás, valamint az okozza, miszerint a vállalkozás nem tesz eleget a korábban már említett, hibás teljesítés miatti vélelem folytán fennálló bizonyítási kötelezettségének. Egyúttal a Testület előtti ügyekből jól látszik az is, hogy sokszor a használtautó-vásárlásnál a fogyasztók nem tanúsítanak kellően körültekintő magatartást, és az adásvételi szerződések tartalmát nem ismerik meg kellőképpen. Holott, később nem lehet már olyan hiba miatt kérelmszavatossági vagy jótállási igényt érvényesíteni, amelyet ismertek a vásárláskor, vagy amit ismerniük

¹² „Fgytv. 29. § (8) Az értesítésben a vállalkozást fel kell szólítani, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzon (a továbbiakban: válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (a továbbiakban: eseti alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztetni kell a vállalkozást, hogy egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét köteles biztosítani a meghallgatáson, továbbá az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Az értesítés kiterjed a (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségről történő tájékoztatásra, valamint arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.”

kellott volna.¹³ Emellett, a kérelmek azt is mutatják, hogy a fogyasztók sokszor vakon megbíznak az egyébként rendkívül meggyőző hirdetésekben, holott sok, felesleges bosszúságot megspórolhatnak maguknak, ha még az adásvétel előtt szakszervizzel vagy más hozzáértő szakemberrel nézetnék át az autót. Az is látszik emellett a Budapesti Békéltető Testület előtti esetekből, hogy a panaszosok nincsenek azzal tisztában: nem elég az autó hibájára hivatkozni, hanem a hiba fennállását bizonyítani is tudni kell.

A jótállási igények érvényesítésével összefüggő ügyek tapasztalatai hasonlatosak a korábban bemutatott tendenciákhoz. Nem egyszer egyáltalán nem kerül sor szakértői vélemény becsatolására, illetve, ha igen, úgy az tartalmilag nem bizonyul megfelelőnek a jótállási kötelezettség alóli kimentés érdekében. Ezek a megállapítások a legtöbbször azokban az eljárásokban igazak, amelyek a jogszabályon alapuló, tehát kötelező jótállás alá tartozó fogyasztási cikkekkel és azoknak a hibájával függnek össze. Ugyanis, az újonnan eladott, tartós használatra rendelt árucikkek (tartós fogyasztási cikkek) esetében, amennyiben az eladási árak egy meghatározott összeg (általában 10.000 Ft) felett van, a vállalkozásokat kötelező jótállás terheli a fogyasztó által bejelentett hiba esetén, a vásárlástól - adott esetben pedig az üzembe helyezéstől - számított egy évig.¹⁴

A fentiek alapján, ha a fogyasztó egy kötelező jótállás alá eső árucikket vásárol, és annak egy éven belül valamilyen hibája előjön, akkor a vállalkozásnak be kell bizonyítania azt, hogy a hiba oka csak később, a teljesítést követően keletkezett. Ha erre nem kerül sor, akkor a vállalkozás köteles eleget tenni a fogyasztó által bejelentett jótállási igénynek (ez megegyezik a lehetséges kellékszavatossági igényekkel: elsősorban ingyenes javítás vagy csere, ennek hiányában pedig a vételár leszállítása vagy teljes visszatérítése vagy pedig a kereskedő költségére történő kijavítás vagy kijavíttatás).

A Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai szerint a vállalkozások több esetben nem tettek eleget az őket a jótállás alapján terhelő bizonyítási kötelezettségnek, azzal párhuzamosan, hogy a jótállási igény teljesítése elmaradt, azt elutasították.

Megjegyezzük egyébként, több ízben előfordult az, hogy a tartós fogyasztási cikkek esetében érvényes három munkanapos cserét a kereskedő elutasította rögtön vagy pedig visszavette vizsgálat céljából, hogy kiderítse a hiba okát. 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 azonnal a hibás árut, méghozzá bármi vizsgálat nélkül. Kúriai ítélet szól ugyanis arról, hogy ha mégis gyanús a vállalkozás számára a hiba eredete és később bebizonyosodik, hogy valóban nem rendeltetésszerű használat okozta a tönkremenetelt, akkor a fogyasztóval szemben például polgári peres eljárásban érvényesíthető a kereskedő igénye.¹⁵

A fentiek kapcsán ugyanakkor meg kell jegyezni, számtalan pozitív példa mutatja azt is a Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai szerint, hogy a békéltető testületi eljárás hatékony, és a korábbi elutasító álláspontjukat felülvizsgálva – az eljárás fogyasztó általi megindítását követően – a vállalkozások hajlandóak a vitás ügyek

¹³ „Ptk. 6:157. § [Hibás teljesítés]

(1) 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.”

¹⁴ Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm.rendelet): „1. § (1) A Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkek (a továbbiakban: fogyasztási cikk) e rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki.

(2) A jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

2. § (1) A jótállás időtartama egy év. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

(2) A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.”

¹⁵ A Kúria Kfv.II.37.507/2015/3. számú ítélete

békés megoldására. A békéltető testületek, így a Budapesti Békéltető Testület feladata is az, hogy az egyedi, fogyasztók és vállalkozások közötti vitás fogyasztóvédelmi ügyeket rendezzék egyezség útján. Ha pedig nem kerül sor egyezségekre, akkor döntenek arról, hogy a fogyasztó kérelme megalapozott-e.

Ebből következik, hogy a Testület nem minősül hatóságnak, nem folytathat le helyszíni ellenőrzéseket vagy hasonló vizsgálatokat, nem bírásolhat.

Ugyanakkor a fogyasztók a kérelmeikben jól láthatóan sokszor nem csak és kizárólag az egyedi igényeik elutasítását kifogásolják, hanem az érintett vállalkozásoknak felrónak olyan egyéb mulasztásokat, jogsértéseket is, amelyek esetében a fogyasztóvédelmi hatóság jogosult eljárni és azt kivizsgálni.

Tudniillik, a békéltető testületi eljárás a fogyasztó írásbeli kérelmére¹⁶ indul, amelynek egyik kötelező tartalmi elemeként fel kell tüntetni a kérelmező álláspontjának leírását, az azt alátámasztó tényeket és ezek bizonyítékait. Ezek alapján, vagy éppen a későbbi személyes meghallgatásokon előadott fogyasztói nyilatkozatokból pedig többször kitűnik, hogy az adott, egyéni vitás ügyben felmerülhet olyan, a vállalkozásokat terhelő kötelező fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértésének gyanúja, amelynek ellenőrzésére és szankcionálására már a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik hatáskörrel. A fogyasztóvédelmi hatóság által vizsgált fogyasztóvédelmi rendelkezésből pedig rendkívül sok van, ide tartoznak többek között a fogyasztói panaszkezelésre, ügyfélszolgálat üzemeltetésére vagy éppen a szavatossági és jótállási igények intézésére vonatkozó kötelező előírások.¹⁷

¹⁶ „Fgytv. 28. § (1) A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul.

(2) A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. Az írásos formának a 17/C. § szerinti módokon is eleget lehet tenni. A kérelemnek tartalmaznia kell

a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,

b) a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,

c) – ha a fogyasztó az illetékességet a 20. § (3) bekezdésére kívánja alapítani – a 20. § (1) és (2) bekezdése szerint illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,

d) a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,

e) a fogyasztó nyilatkozatát a 27. §-ban előírt feltétel teljesítéséről,

f) a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,

g) a testület döntésére irányuló indítványt,

h) a fogyasztó aláírását.”

(3) A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot a 27. §-ban előírt egyeztetés megkísérléséről.”

„Fgytv. 27. § A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.”

¹⁷ „Fgytv. 45/A. § (1) A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével –

a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,

b) a gyermek- és fiatalkorúak védelmével,

c) a fogyasztói csoporttal,

d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatlaltal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint

e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével

összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – eljár azok megsértése esetén.

(3) Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi

a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,

b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,,

c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,

d) a fogyasztói panaszok intézésére,

e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,

f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá

Így például az utóbb említett körben, amennyiben a fogyasztó bejelenti a vállalkozásnál a kellékszavatossági vagy jótállási igényét, úgy arról a kereskedőnek kötelessége jegyzőkönyvet felvenni és abból egy másolati példányt a fogyasztónak átadni.¹⁸ Ennek ellenére a kereskedő többször nem hajlandó jegyzőkönyvet felvenni, így pedig nem is kerül sor annak másolati példányának a panaszos részére történő rendelkezésre bocsátására.

Ez egyébként nem új keletű tendencia, hiszen a Budapesti Békéltető Testület előtt számos olyan fogyasztóvédelmi vitás ügy fordult elő az elmúlt évek során is, amelyben a fogyasztó kifejezetten kifogásolta, hogy „nem kapott semmilyen papírt a hiba személyesen, szóban történő bejelentésekor”. Ez – amellet, hogy a kötelező fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértését jelenti – a fogyasztók oldalán jelentős érdeksérelemmel jár, akár az egyedi fogyasztói igényeknek, akár a fogyasztói jogorvoslathoz való jognak az érvényesítését tekintve.

A tapasztalatok szerint, ha a kereskedő egyáltalán nem foglalkozik a szóban bejelentett hibával, az már eleve visszaveti a fogyasztók későbbi, egyéni jogérvényesítésre való hajlandóságát. Így azt, hogy ügyüket tovább vigyék, és akár írásos megkeresés útján hozzák a vállalkozás tudomására például a kijavítási vagy kicserélési igényt, és ehelyett inkább már nem is foglalkoznak az üggyel. Másfelől, a fogyasztói jogorvoslati jogok gyakorlását is akadályozza, hogy a fogyasztónak nem áll rendelkezésére írásos bizonyíték ilyenkor a kereskedővel történő szóbeli kapcsolatfelvételtől.

Ugyanis, akár a békéltető testületi eljárást nézzük, akár az általános fogyasztóvédelmi feladatkörrel bíró fogyasztóvédelmi hatóság eljárását, mindkettő esetében igaz az, hogy az eljárás megindítójának előzetesen fel kell vennie a kapcsolatot az érintett vállalkozással és ennek megtörténtét írásos bizonyítékkal szükséges alátámasztania.¹⁹

g) a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.”

¹⁸ „NGM rendelet 4. § (1) A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti

a) a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,

b) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát,

c) a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját,

d) a hiba bejelentésének időpontját,

e) a hiba leírását,

f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá

g) az (5) bekezdés szerinti eset kivételével a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

(2) Ha a vállalkozás szavatossági vagy jótállási kötelezettségének a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokát a jegyzőkönyvben meg kell adni.

(3) A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

(4) A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.”

8. § (1) A 4–6. §-ban, valamint a 7. § (2) és (3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.”

¹⁹ „Fgytv. 27. § A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.”

„Fgytv. 28. § (2) A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. Az írásos formának a 17/C. § szerinti módokon is eleget lehet tenni. A kérelemnek tartalmaznia kell

e) a fogyasztó nyilatkozatát a 27. §-ban előírt feltétel teljesítéséről,”

„Fgytv. 28. § (3) A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot a 27. §-ban előírt egyeztetés megkísérléséről.”

„Fgytv. 46/A. § A fogyasztó fogyasztóvédelmi hatóság részére benyújtott kérelmének – az Ákr. 36. §-ában előírtakon túl – tartalmaznia kell

a) a kérelemmel érintett vállalkozás nevét, valamint ha a fogyasztó rendelkezésére áll, székhelyének címét,

b) a feltételezett jogsértéssel érintett üzlet címét vagy a kifogásolt magatartás elkövetésének helyét,

Ha azonban erre nézve nem áll rendelkezésre egyáltalán semmilyen dokumentum a fogyasztó kezében, úgy a fogyasztó hiánypótlási felhívást kap, ami ismét elejét veheti a jogérvényesítési hajlandóságának és annak is, hogy az ügyel tovább foglalkozzon, és a békéltető testület vagy a fogyasztóvédelmi hatóság által megjelölt hiányosságokat pótolja.

A fentiek mellett például további fogyasztóvédelmi rendelkezés az, hogy amennyiben sor kerül a fogyasztó részéről a hibás termék miatti, akár a kellékszavatossági, akár a jótállási igény érvényesítésére, akkor a vállalkozásnak törekednie kell a kijavítás vagy kicserélés tizenöt napon belüli elvégzésére.²⁰

Ezzel szemben pedig a Budapesti Békéltető Testület elé kerülő kérelmekben a fogyasztók sokszor kifogásolják az elhúzódozó, akár hetekig vagy hónapokig tartó kijavítási, kicserélési folyamatokat.

A fenti beadványok visszatérő eleme egyébként az, hogy a kérelmező előtt a forgalmazó és a szerviz egymást teszik felelőssé és az egyik gazdasági szereplő a másik magatartásától teszi függővé a kellékszavatossági igény érvényesítését. Többször fordul elő az, hogy például a forgalmazó a szerviz által kiadott, úgynevezett csereigazolásához köti az ingyenes csere teljesítését, és egyéb belső szabályzatokra, vagy épp a forgalmazó és a szerviz közötti szerződéses kapcsolatra, akár alkatrész-hiányra, mint a hosszú javítást eredményező ok fennálltára hivatkoznak. Nem egyszer pedig a forgalmazó belföldi szervizhátterének hiánya áll a háttérben, és a fogyasztót - akár több hónap várakozás után is - ezt felemlítve intik további türelemre.

A fentiek mellett ugyancsak a bejelentett szavatossági, jótállási igények intézését illetően kötelező fogyasztóvédelmi előírás, miszerint, ha a vállalkozás az igény bejelentésekor azonnal nem tud nyilatkozni arról, teljesíti-e azt, akkor is legkésőbb az ezzel kapcsolatos álláspontjáról öt munkanapon belül igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.²¹

Ugyanakkor a kérelmek szerint nem egy alkalommal e határidő betartását is elmulasztják a vállalkozások, és a fogyasztónak sokszor akár hetekig, hónapokig fogalma sincs arról, hogy eleget tesznek-e, és ha igen, akkor mikor, például az ingyenes cserére vagy javításra irányuló kérésének.

Azt is sokszor feltűntetik a kérelmezők a Testülethez címzett beadványaikban, hogy amikor szóban bejelentették a hiba miatti szavatossági vagy jótállási igényeiket a forgalmazó cégnél, tehát ahol vásárolták az adott terméket, akkor automatikusan a javítószolgálathoz (szerviz) küldték őket tovább, arra hivatkozva, hogy a javítással kizárólag a szerviz foglalkozik, a forgalmazó pedig egyáltalán nem. Nem egy esetben az is megtörtént, hogy ezt a fogyasztóval akkor közölték, amikor maga vitte vissza személyesen a forgalmazóhoz a megvásárolt, tömege folytán nehezen szállítható árucikket (például televíziót).

Pedig ilyenkor, amennyiben a fogyasztó szándéka kifejezetten a forgalmazó felé történő igénybejelentésre irányul, akkor a már említett fogyasztóvédelmi rendelkezések értelmében az eladó vállalkozásnak is foglalkoznia kell az igénnyel, így többek között fel kell vennie a jegyzőkönyvet. Ezt követően pedig magának kell továbbítani, saját költségén az érintett terméket a szerviznek vagy éppen a szakvéleményt elkészítő

c) a beadvány tárgyának rövid leírását a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen a vállalkozásnak a fogyasztó megkeresésére adott válaszelevelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot.”

²⁰ „NGM-rendelet 5. § A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.”

7. § (2) A javítószolgálat a kijavítást az 5. §-ban előírtak betartásával köteles elvégezni.

8. § (1) A 4–6. §-ban, valamint a 7. § (2) és (3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.”

²¹ „NGM-rendelet 4. § (5) Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

8. § (1) A 4–6. §-ban, valamint a 7. § (2) és (3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.”

harmadik személynek. A fogyasztó ugyanis saját maga döntheti el szabadon, hogy például a kijavítási igényét melyik gazdasági szereplővel, a forgalmazóval vagy éppen a szervizzel szemben érvényesíti.²²

Ezen kívül, ugyancsak a kötelező jótállási igények érvényesítése kapcsán többször rótták fel a kérelmezők a vállalkozásoknak azt, miszerint az érintett, hibás árucikkek esetében - amelyek meglehetősen nagy tömeggel bírtak vagy éppen rögzített bekötésűek voltak - arra szólították fel a fogyasztót, hogy maguk szállítsák el azt a kereskedő vagy a szerviz telephelyére javítás céljából. Egyúttal nem voltak hajlandók kiszállni sem a fogyasztó otthonába. Holott ezt sem lehet megtenni, mivel a rögzített bekötésű vagy a tíz kg-nál súlyosabb vagy pedig tömegközlekedési eszközön nem szállítható árucikkeket elsősorban az üzemeltetés helyén, azaz a fogyasztó otthonában kell megjavítani. Amennyiben pedig a hiba jellege folytán a helyszínen nem végezhető el a javítás, akkor a vállalkozásnak magának kell gondoskodnia és saját költségén mind az elszállításról, mind pedig a visszaszállításról.²³

Egyébként az ilyen jellegű és tartalmú vállalkozói tájékoztatás és kereskedelmi magatartás előfordult további, vitával érintett más, hasonló jellegű árucikkek esetében is, mint például a súlyosabb, tíz kg-nál nehezebb televíziók vagy épp mosógépek, de akár olyan, szintén kötelező jótállás alá eső sporteszköznél is, mint a szobakerékpár.

Ugyancsak visszatérő tartalmi elem továbbá a beadványokban, hogy hiába tett a fogyasztó írásban panaszt a vállalkozásnál, arra választ egyáltalán nem kapott.

Holott, amennyiben a fogyasztó él az írásos panasztétellel, akkor a kereskedőknek harminc napon belül, a közszolgáltatóknak pedig tizenöt napon belül azt meg kell válaszolniuk, érdemben.²⁴

A kereskedőket terhelő érdemi, írásos válaszadási kötelezettség egyébként érvényesül akkor is, amennyiben a fogyasztó a helyszínen, az üzletben kihelyezett Vásárlók Könyvében teszi meg kifogását.²⁵

Ekkor ugyanis azt írásban megtett panaszként kell kezelni.

²² Korm. rendelet: „5. § (1) A fogyasztó a kijavítás iránti igényét a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.”

²³ Korm. rendelet: „6. § (1) A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket – a járművek kivételével – az üzemeltetés helyén kell megjavítani.

(2) Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy – a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén – a javítószolgálat gondoskodik.

7/B. § (1) A 3. §-ban, az 5. § (2)–(4) bekezdésében, valamint a 6. és 7. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.”

²⁴ „Fgytv. 17/A. § (6) Az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.”

17/B. § (5) A 17/A. §-tól eltérően az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indoklással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.”

²⁵ A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (a továbbiakban: Kertv.): „5. § (4) Az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen a kereskedelmi hatóság által hitelesített, folyamatosan számozott oldalú vásárlók könyvét kell elhelyezni. A vásárlók a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait és javaslatukat. A vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos.

„Kertv. 9. § (2) A fogyasztóvédelmi hatóság jár el – a fogyasztóvédelemről szóló törvény szabályai szerint – az 5. § (2) és (4) bekezdésében, az 5/C.–5/E. §-ban, valamint a 6. § (2) bekezdés b) pontjában foglalt rendelkezések megsértése esetén. E rendelkezések a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.”

A kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet: „25. § (5) A kereskedelmi tevékenység ellenőrzésére jogosult hatóságok két évre visszamenőleg vizsgálhatják a vásárlók könyvébe tett bejegyzéseket, valamint az írásbeli vásárlói panaszra adott válasz másodpéldányát.”

Ezzel szemben nem egyszer éri olyan kifogás a kereskedőket a fogyasztók részéről, hogy hiába írták be panaszukat a Vásárlók Könyvébe, a vállalkozás azzal egyáltalán nem foglalkozott.

Amennyiben a fogyasztó pedig nem kap választ az írásos panaszára, az ismét a fogyasztói jogérvényesítés és jogorvoslat lehetőségét, annak gyakorlását nehezíti el, a már említettek szerint. Az írásos panasztétel ugyanis szintén az egyik fontos és alapvető jogként került rögzítésre a fogyasztóvédelmi előírások között.²⁶ Márpedig, ha a panaszt szóban elutasítják, és arra nem kapja meg a fentiek szerinti, kötelező választ, úgy a vállalkozás megsérti azt a további fogyasztóvédelmi rendelkezést is, miszerint tájékoztatni szükséges a fogyasztót arról, hogy - a kifogás jellege szerint - melyik hatóság vagy békéltető testület előtt élhet jogorvoslattal az elutasítás miatt. Emellett meg kell adni az illetékes hatóság vagy békéltető testület elérhetőségeit is.²⁷ Nyilvánvalóan a válasz hiánya esetében a fogyasztó nem értesül ezekről a további, kötelező információkról sem, amely így nem könnyíti meg a jogérvényesítést.

Mindezek mellett többször írták le a kérelmezők azt is beadványaikban, hogy úgy érzik, megtévesztették őket az adásvétel során, és a valós információk birtokában inkább másik kereskedőtől vásárolták volna. A kifogás tárgyát képező megtévesztő tájékoztatások meglehetősen sokrétűek, és az árucikkek egyes tulajdonságaira vonatkozó hirdetésektől, egészen a szóban mondott termékjellemzőkig, vagy éppen a hiba esetén gyakorolható fogyasztói jogok (például az elsősorban ingyenes javítás vagy csere) lehetőségéről adott félrevezető tájékoztatásig, számos példa szerepel. Az ilyen és ehhez hasonló esetekben felmerülhet azon, kötelező fogyasztóvédelmi előírások megsértésének gyanúja, amelyekről a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló törvény rendelkezik.²⁸ Ez alapján tisztességtelen és ennek okán tilos az a kereskedelmi gyakorlat, amelynek alkalmazása során a kereskedői gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el, és amely érzékelhetően rontja a fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre vagy pedig erre alkalmas.²⁹

Ezen túlmenően különösen tisztességtelennek minősülnek azok a kereskedői gyakorlatok, amelyek megtévesztőek.³⁰

²⁶ „Fgytv. 17/A. § (2) A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.”

²⁷ „Fgytv. 17/A. § (8) A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.”

²⁸ A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.)

²⁹ „Fttv. 3. § (1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

(2) Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,

a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és

b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.”

³⁰ „Fttv. 3. § (3) A (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).”

„6. § (1) Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a

Ennek okán tehát a helytelen tájékoztatás felvetheti a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmára vonatkozó előírások megsértését, hiszen ezzel a fogyasztót félretájékoztatják az általa gyakorolható fogyasztói jogokat illetően.³¹

Többször találkozni emellett akár olyan fogyasztói kérelmekkel is, amelyek kifejezetten azt sérelmezik, hogy a vállalkozás kommunikációja szerint leárazás történt, azonban az adott, akciós árú termék már - a nagy fogyasztói érdeklődésre való tekintettel, már az akció meghirdetésétől számított akár néhány órán belül - nem érhető el a készleten, amikor a fogyasztó személyesen érdeklődik.

Az ilyen és ehhez hasonló esetek ugyancsak felvethetik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok megsértésének gyanúját és úgynevezett „csalogató reklámnak” minősülhetnek.³²

Végül meg kell jegyeznünk itt azt is, hogy a Testület - mivel feladata az egyedi vitás fogyasztóvédelmi ügyek egyezség útján történő rendezése, ennek hiányában pedig a fogyasztói kérelem megalapozottságáról történő döntés - nem rendelkezik hatáskörrel a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok kivizsgálására, bírságolására, illetve más jellegű szankcionálására.

Ez a feladatkör ugyanis a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal, illetve a Magyar Nemzeti Bank között oszlik meg az adott kereskedelmi gyakorlat jellegétől függően.³³ Mint ahogy korábban többször már ezt jeleztük, indokoltnak tartjuk a békéltető testületek hatáskörének kibővítését a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra is.

A fenti tapasztalatok miatt a Testület továbbra is a fogyasztók és a vállalkozások figyelmébe ajánlja többek között azon ajánlását, amelyet még a korábbi években fogalmazott meg a fogyasztói jogérvényesítés témakörében annak érdekében, hogy elkerülhetőek legyenek a közöttük lévő gyakori vitás ügyek.³⁴ Itt jegyezzük meg egyúttal azt is, szintén a fogyasztóvédelmi ismeretek vállalkozói körben történő elterjesztésének érdekében indította meg a Budapesti Békéltető Testület legújabb fogyasztóvédelmi tájékoztató kampányát a 2019. év II. félévében. Ennek részeként sajtóközleményeket adtunk ki, valamint részletes összefoglalókat állítottunk össze a következő témákban: „1. Melyek a vállalkozásokat terhelő legfontosabb fogyasztóvédelmi

fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:...”

³¹ „Fttv. 6. § (1) Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

i) a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.”

³² „Fttv. 3. § (4) A mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.

Melléklet a 2008. évi XLVII. törvényhez

5. Áru meghatározott áron való vásárlására felhívás annak elhallgatásával, hogy a vállalkozásnak alapos oka van azt feltételezni, hogy az adott vagy azt helyettesítő árut a kínált áron nem fogja tudni – az árura, a vonatkozó kereskedelmi kommunikáció hatókörére és az ajánlati árra figyelemmel – megfelelő időtartamig és mennyiségben szolgáltatni vagy más vállalkozástól beszerezni (csalogató reklám).”

³³ „Fttv. 10. § (1) A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt – a (2) és a (3) bekezdésben foglalt kivétellel – a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

(2) A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt – a (3) bekezdésben foglalt kivétellel – a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: Felügyelet) jár el, ha az érintett kereskedelmi gyakorlat a vállalkozás olyan tevékenységével függ össze, amelyet a Felügyelet felügyel.

(3) A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.”

³⁴ [A Budapesti Békéltető Testület 1/2015. számú ajánlása a fogyasztói jogérvényesítés eredményessége érdekében tanúsítandó körülmekintő magatartásról](#)

kötelezettségek?”, 2. „Mekkora összegre büntetheti meg a vállalkozásokat a fogyasztóvédelmi hatóság, és miért?”.³⁵

Mindezek mellett többször áll a fogyasztóvédelmi viták háttérében az, hogy bizonyos vállalkozások eltérnek, sőt szembemennek mindazon előírásokkal, amelyek a hibás termékek esetében érvényesíthető kellékszavatossági, jótállási igényekről és azok érvényre juttatásáról rendelkeznek.

Így tipikus az az eset, hogy a kereskedő - a több különféle fogyasztói jog közül - csak és kizárólag az ingyenes javításnak hajlandó eleget tenni. Még akkor is, ha a korábbi próbálkozás(ok) a hiba kijavítása iránt sikertelennek bizonyultak, akár több alkalommal is. Ezekben az esetben tehát az olyan, kijavítást meghaladó igények, mint például a csere vagy épp a teljes vételár visszatérítése, elutasításra kerülnek, az akár több hónapig tartó, így pedig elhúzódó javítási folyamatok ellenére (amelyről már a korábbiakban szoltunk részletesen).

Tény ugyan, hogy a fogyasztók elsősorban javítást vagy cserét kérhetnek, és e két lehetőség közül el kell fogadnia a fogyasztónak azt a megoldást, amely a vállalkozás számára nem okoz aránytalan többletköltséget. Jelen esetben ez a javítás, hiszen az gazdaságosabb a kereskedő számára: a javítás olcsóbb, mintsem rögtön kicserélni a terméket egy másik olyan, új árucikkre, amelyet egyébként értékesíthetne más fogyasztók számára is, és utóbbi esetben teljesen újként sem adhatja már el az eredeti árucikket, amelyet a hibája miatt a vásárló visszavitt.

A fentiek húzódnak tehát annak háttérében, hogy a vállalkozások általában először a javítást ajánlják fel a hiba orvoslása érdekében.

Ugyanakkor a tendenciák azt mutatják, hogy – csakúgy, mint az ezt megelőző években – még akkor is elutasításra kerülnek a kijavítást meghaladó igények, amennyiben a javításnak nem tudott a vállalkozás eleget tenni az irányadó fogyasztóvédelmi előírásoknak megfelelően.

Holott a kellékszavatosságra vonatkozó szabályozás szerint a fogyasztó áttérhet az egyik kellékszavatossági jogról (például a javításról) az általa választott másik kellékszavatossági jogra (például a cserére vagy a vételár-visszafizetésre), sőt az ebből fakadó többletköltséget a kereskedőnek kell állnia akkor, ha az áttérésre saját maga adott okot, vagy a másik igény érvényesítése indokolt volt.³⁶

Többször megtörténik, hogy a hibás terméket a vállalkozás egyáltalán nem tudja kijavítani, vagy ha az sikerrel is jár, úgy az adott árucikk később ismét elromlik. Ezek pedig a gyakorlatban oda vezetnek, hogy az akár négyszeri, ötszöri sikertelen javítás ellenére sem juttatják érvényre a kereskedők azokat a rendelkezéseket, amelyek a másik kellékszavatossági jogra való áttérésről szólnak. A csere-, illetve a vételár visszafizetésére irányuló igények elutasításra kerülnek, és ennek okán a fogyasztó békéltető testületi eljárást indít a vita ingyenes, gyors, egyszerű rendezése érdekében.

Az előzőekhez egyébként kapcsolódnak azok a további előírások, miszerint a hibás termék kijavítását, kicserélését a fogyasztó érdekeit kímélve, megfelelő határidőn belül kell elvégezni, és a vállalkozások akkor járnak el a szabályoknak megfelelően, ha e határidőt az érintett árucikk rendeltetésére (azaz funkcióira) és tulajdonságaira tekintettel választják meg.³⁷

A Budapesti Békéltető Testület épp ezért azt a fogyasztóvédelmi gyakorlatot követi - amelyet egyébként a polgári bíróságok is megerősítettek saját ítélezési gyakorlatukban -, hogy a hibás termékek esetében az

³⁵ <http://bekeltet.hu/wp-content/uploads/2019/09/BBT-Anyag-v%C3%A1llalkoz%C3%A1sok-fogyaszt%C3%B3v%C3%A9delmi-rendelkez%C3%A9sek-2019.09.12.pdf>

<http://bekeltet.hu/wp-content/uploads/2019/10/BBT-%C3%96sszefoglal%C3%B3-anyag-2019.10.10..pdf>

³⁶ „Ptk. 6:160. § [Áttérés más kellékszavatossági jogra]

A jogosult a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a kötelezettnek megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.”

³⁷ „Ptk. 6:159. § (4) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.”

elhúzódó javítási procedúrák, amelyek súlyos érdeksérelmet okoznak az adott ügyben a fogyasztónak, megalapozottá tehetik akár a csereigényre, vagy akár a szerződéstől való elállásra (azaz a vételár visszafizetésére) vonatkozó igényeket.

Különösen akkor, amikor olyan árucikkről van szó, amely különösen nagy értéket képvisel, azt mindennapi használatra szánják és funkcióját tekintve is fontos szerepet tölt be a fogyasztók mindennapjai során. Ezekre a körülményekre ugyanis a vállalkozásnak – mint arról szó volt – tekintettel kell lennie a kellékszavatossági, jóállási igények teljesítése során.

Így például egy új hűtő esetében, amely 100.000 Ft feletti értékű, különösen nagy érdeksérelmet okozhat az, ha a vállalkozás nem tudja azt megfelelően javítani és emiatt annak hűtőfunkcióját nem tudja a fogyasztó hosszú időn keresztül használni. Az ilyen és ehhez hasonló árucikkek ugyanis tipikusan gyorsan romló, minőségét rövid ideig megőrző élelmiszerek eltartására, illetve fogyaszthatóságának megőrzésére valók, következésképp maga az ellátott funkció is lényeges a fogyasztó számára. Még hozzá ez mindennapi szinten történik, folyamatos működtetéssel, és a funkcióját – természetéből fakadóan – a hűtőgép csak akkor láthatja el, ha tökéletesen működik, azaz állandóan hűt.

Az ilyen és ehhez hasonló példákat még sorolni lehetne, és számos egyéb olyan termék is a fenti példával hasonló megítélés alá esik, mint akár a napi használatú bútorok vagy épp azok az elektronikai cikkek (mint például az okostelefonok vagy a laptopok), amelyeket általában a fogyasztók rendszeresen használnak és rendszerint magasabb árkategóriájúak.

Ezek meghibásodása és a kellékszavatossági igény elutasítása vagy nem megfelelő teljesítése esetén a fogyasztói érdeksérelm jelentős lehet, és meg kell jegyezni, hogy gyakoriak is az ilyen és ehhez hasonló termékeket érintő kifogások, amennyiben a Budapesti Békéltető Testület előtti kereskedelmi ügyek tendenciáit nézzük. Nyilvánvalóan ez esetben maga a hiba jellege is befolyásolja azt, hogy adott helyzetben a fogyasztó melyik kellékszavatossági, jóállási joga lehet megalapozott. Így például a jelentéktelen hibák esetében elállásnak (azaz a vételár visszatérítésének) nincs helye.³⁸

Azonban a Testület előtti fogyasztói kérelmek azt mutatják, hogy a kifogás tárgyává tett áruk többször nagy vagy nagyobb értékű, kötelező egyéves jóállás alá eső tartós fogyasztási cikkek. Vagy éppen olyanok, amelyek nem minősülnek az előbbi kategóriába tartozó termékeknek, azonban általában azokat mindennapi használatra szánják és vételáruk magasabb értéket képvisel. Ilyen lehet például egy sportcipő, amely a több tízezer forintos érték ellenére nem sokkal a vásárlást követően teljesen alkalmatlanná válik a hibája folytán a használatra, így például a talpa kilyukad.

Ami a kötelező jóállási igények érvényesítésével összefüggő fogyasztói beadványokat, és a háttérükben álló gyakori okokat illeti, a tendenciák szinte változatlanok a korábbi időszakokhoz képest.

Még mindig előfordul ugyanis az, hogy amennyiben a hibás tartós fogyasztási cikk kapcsán a fogyasztó bejelenti jóállási igényét a vállalkozás számára, és azon külsérelmi nyom (például: törés, karcolás, repedés, stb.) található, úgy sor kerül a kötelező jóállás megvonására. Ez jellemző volt egyébként még korábban az online vitarendezési eljárások során, amelyekben a tartós fogyasztási cikkeket a fogyasztók az internetről rendelték meg, és azok már eleve sérülten érkeztek meg.

Az ilyen és ehhez hasonló esetekben a vita arra volt visszavezethető, hogy a vállalkozás – a kötelező jóállás automatikus megvonására vonatkozó kísérőszöveg mellett – a válaszában elutasította a fogyasztó által bejelentett jóállási igényt, bármiféle további vizsgálódás nélkül, amely a hiba okára vonatkozott volna.

Holott, ha a terméket a fogyasztó újonnan vásárolta meg a kereskedőtől és annak bizonyos vételára egy meghatározott összeg (általában 10.000 Ft) felett van, akkor arra a fogyasztóvédelmi előírások szerint jár a már említett, kötelező jóállás. Ez esetben tehát nem a vállalkozás szabad akaratán, döntésén múlik a jóállás biztosítása, hanem erről külön jogszabály rendelkezik, amely vonatkozik minden egyes kereskedőre.

³⁸ „Ptk. 6:159. § (3) Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.”

Következésképp tehát a kereskedő nem dönthet arról szabadon, hogy a jótállást biztosítja-e vagy sem, megvonja-e vagy sem, a rendelkezésektől nem lehet a fogyasztó hátrányára eltérni.³⁹

A fentiek egyúttal magával vonják azt is, hogy nem lehet kikötni olyan, saját feltételeket a kötelező jótállás érvényesítésére, amelyeket a háttérszabályozás nem ismer. Márpedig ez utóbbi szerint, csak és kizárólag szűk körben van mód többletfeltételt szabni, még hozzá akkor, ha az érintett termék üzembe helyezése más módon nem biztosítható, és az nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára.⁴⁰

A bírósági gyakorlat szerint például az előírásoknak megfelelően kikötött, ilyen többletfeltétel lehet, ha azt a fogyasztók életéhez, testi épségéhez fűződő érdekek indokolják. Ilyen például az az eset, amikor olyan árucikkekről van szó, amelyek esetében a nem biztonságos bekötés és üzemeltetés veszélyeztetheti a fogyasztók életét vagy biztonságát. Tipikusan ebbe a körbe tartoznak a gáztűzhelyek, gázkazánok, amikor is – a fentiek folytán – a vállalkozások például a kötelező jótállásból fakadó jogok érvényesítését az általuk kijelölt szakszervíz vagy a hivatalosan nyilvántartásba vett gázszerelő általi bekötéstől tehetik függővé.

Meg kell jegyezni azonban, hogy a kötelező jótállás automatikus megvonása, vagy például a jótállási igény elutasítása általában olyan termékek esetében jellemző, amelyek a fenti körön kívül esnek. Így például egy televízió, laptop, okostelefon esetében rendszerint nem áll, nem állhat fenn a többletfeltétel kikötésének lehetősége, mivel azok beüzemeléséhez különleges szakértelem egyáltalán nem szükséges. Mégis, ezek sokszor szerepelnek a kifogás tárgyává tett árucikkek között, amelyek esetében a már említett, fogyasztói jogokat szűkítő kereskedelmi gyakorlatok előfordulnak. Így például az, hogy a vállalkozás a külsérelmi nyom esetén egyáltalán nem végez el semmilyen vizsgálatot a hiba okának feltárása érdekében.

Mint arról már szó volt, a jótállási felelősség alól kizárólag akkor mentesülhet a kereskedő, amennyiben bebizonyítja, hogy a hiba oka csak később, a szerződés teljesítését - azaz az adásvételt vagy például adott esetben az üzembe helyezést - követően keletkezett. Az a tény tehát, miszerint a vállalkozás valamilyen sérülést, karcot, repedést, bármi hasonlót talál a hibás termék külső felületén, még egyáltalán nem jelenti azt, hogy a fogyasztó által bejelentett hibát ez a sérülés is okozta ténylegesen. Így például egy megkarcolt, sérült, törött kijelzőjű okostelefon esetében is sokszor előfordul, hogy az kifogástalanul működik, lehet vele telefonálni, internetezni, fényképeket készíteni és maradéktalanul alkalmas a többi funkció ellátására is.

Ez egyúttal magával vonja azt, hogy amennyiben a vállalkozás külsérelmi nyomot fedez fel, úgy nem állhat az elutasítás háttérben kizárólag a sérülésre, mint tényre való hivatkozás. Ilyenkor is tehát be kell bizonyítania azt, hogy a felemlített sérülés, törés vagy épp karcolódás a vásárlás utáni nem rendeltetésszerű használatra vezethető vissza és nem például gyári hiba (például: gyenge anyagminőség) következménye. A kötelező jótállás ugyanis teljes körű és mindenféle hibára kiterjed. Ennek megfelelően, ha pedig elmarad a fentiek bizonyítása, akkor továbbra sem mentesülhet a kereskedő a hiba miatti jótállási felelőssége alól és adott esetben a fogyasztói igény megalapozottnak bizonyulhat.

Szintén tipikus, gyakori vitára okot adó eset egyébként az is, amely szerint a vállalkozás a fennálló, kötelező jótállás ellenére elutasítja a három munkanapon belül bejelentett cserét, az olyan, súlyos hiba ellenére is, amely a rendeltetésszerű használatot akadályozza. Ebben az esetben ugyanis a fogyasztókat megilleti az a jog, hogy – a javítás helyett – azonnali cserét kérjenek.⁴¹ Még akkor is, ha ez aránytalan többletköltséget jelent a kereskedő

³⁹ Korm. rendelet: „1. § (5) A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el. Az érvénytelen megállapodás helyébe e rendelet rendelkezései lépnek.”

⁴⁰ Korm. rendelet: „1. § (3) Az e rendelet szerinti jótállás érvényességéhez, valamint a jótállásból eredő jogok érvényesítéséhez a vállalkozás az e rendeletben foglaltakon túl további követelményt nem támaszthat a fogyasztóval szemben, kivéve, ha a fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése más módon nem biztosítható és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára.”

⁴¹ Korm. rendelet: „7. § Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.”

számára, akinek kötelessége teljesíteni a csereigényt, és nem vizsgálódhat a hiba okának kiderítése érdekében. Mégis ez sokszor megtörténik és szakértői vizsgálatra küldik a terméket vagy éppen csak és kizárólag a kijávitási igénynek hajlandók eleget tenni.

Holott már a bírói gyakorlat is megerősítette azt - a korábban említettek szerint -, hogy ilyen esetekben a hiba okának kivizsgálására kizárólag azt követően van lehetősége a vállalkozásnak, miután a cserére már sor került. Amennyiben pedig ez alapján gyanús lenne a kereskedőnek a hiba eredete - és úgy véli, hogy a hiba például a nem rendeltetésszerű használatra vezethető vissza -, akkor csak utólag, peres eljárás útján érvényesítheti igényét a fogyasztóval szemben.

A fentiek szerint még mindig irányadóak a Budapesti Békéltető Testület azon, korábbi ajánlásában foglalt megállapítások és tanácsok, amelyeket a jótállásból eredő fogyasztói igények rendezése során elvárt jogkövető vállalkozói magatartás kapcsán fogalmazott meg.⁴²

Összességében pedig a tapasztalatok azt mutatják, hogy a korábbi időszakokhoz képest nem volt jelentős változás azon okok természetében és típusában, amelyek a fogyasztók és vállalkozások közötti, vitás fogyasztóvédelmi ügyek hátterében állnak.

Amennyiben a fogyasztók egy boltban vásárolnak személyesen, úgy az a hagyományos értékesítési formák körébe esik. Ugyanakkor az értékesítésre sor kerülhet olyan speciális körülmények közepette is, amelyek esetében az adásvételre - annak jellegéből fakadóan - a bolti vásárlástól eltérő szabályok vonatkoznak.

Ilyen körülmény lehet például az, ha az ügylet megkötésénél a felek (a fogyasztó és a vállalkozás) személyes jelenléte hiányzik, mivel a szerződés megkötése érdekében csak és kizárólag távközlő eszközt alkalmaznak. Ezeket az ügyleteket hívjuk úgy: távollévők között kötött szerződések.

Az értékesítés módja ugyanakkor abban is eltérhet a boltban vásárlás jellemzőitől, hogy nem egy üzlethelyiségben, hanem egy attól különböző helyiségben kerül sor a szerződés megkötésére. Ilyen lehet például egy hotel, egy étterem különterme és bármilyen, más hasonló helyszín, amely eltérő az érintett kereskedő üzlethelyiségétől. A speciális értékesítés ez utóbbi esetét soroljuk az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések típusába.

Arról, hogy egész pontosan mely fogyasztói adásvételek tartoznak akár az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések, akár a távollévők között kötött szerződések körébe, a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szól.⁴³

Már az elnevezés is mutatja az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések azon sajátosságát, hogy ez esetben a hagyományostól (azaz a bolttól) eltérő helyszínen kerül sor a fogyasztó és vállalkozás közötti ügylet

⁴² [A Budapesti Békéltető Testület 3/2014. számú ajánlása a jótállásból eredő fogyasztói igények rendezése során elvárt jogkövető vállalkozói magatartásról](#)

⁴³ A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet)

„4. § E rendelet alkalmazásában:

10. távollévők között kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak;”

„14. üzlethelyiségen kívül kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés,

a) amelyet a szerződő felek egyidejű fizikai jelenléte mellett a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen kötöttek meg;

b) amelyre vonatkozóan a fogyasztó tett ajánlatot a vállalkozásnak az a) pontban meghatározott körülmények között;

c) amelyet a vállalkozás üzlethelyiségében vagy távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz alkalmazásával közvetlenül azt követően kötöttek meg, hogy a vállalkozás – a felek egyidejű fizikai jelenléte mellett – személyesen és egyénileg kapcsolatba lépett a fogyasztóval a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen; vagy

d) amelyet a vállalkozás által szervezett olyan út során kötöttek meg, amelynek célja a termékek vagy szolgáltatások fogyasztó számára történő értékesítése vagy népszerűsítése;”

megkötésére. Ez lehet például egy olyan rendezvény, amelyet kifejezetten, bizonyos árucikkeknek a fogyasztók részére történő bemutatása és egyúttal értékesítése céljából szerveznek meg (termékbemutató).

Mint a tapasztalatok mutatják, a helyszín rendkívül sokféle lehet, azaz arra sor kerülhet akár egy rendezvényközpontban, egészségügyi központban, hotelben vagy akár egy étteremben is. Az elmúlt évek tendenciái azt mutatják, hogy a felsoroltak közül leggyakrabban olyan székházak, irodaházak adnak otthont a rendezvényeknek, ahol például - a vállalkozások tájékoztatása szerint - gyógyászati, egészségügyi vizsgálatok folynak. Természetesen ezektől eltérő jellegű példák is előfordulnak. Így például, ha a fogyasztó munkahelyén vagy éppen otthonában kerül sor az adásvételre, amelyet a vállalkozás kezdeményezett (például az utóbbi esetben termékértékesítési céllal becsenget), úgy ekkor az értékesítés szintén az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések körébe tartozik.

Mindenképp pozitív tendenciaként kell kiemelni, hogy a korábbi években csökkent a Budapesti Békéltető Testület előtt a termékbemutatókkal kapcsolatos ügyek száma. Jól láthatóak tehát azoknak a szigorításoknak az eredményei, amelyekre a 2015. év végén került sor e területen. Meghatározásra került például az, hogy tilos a fogyasztókkal a termékbemutatókon kölcsönszerződést aláírni.⁴⁴ Emellett, azokban a reklámokban, amelyek az árubemutató rendezvényeket népszerűsítik, nem lehet már például az ingyenes ajándékok vagy épp a különböző nyeremények közötti sorsolás ígéretével csalogatni a fogyasztókat.⁴⁵ Emellett azok a kereskedők, amelyek árubemutatóval egybekötött termékértékesítést végeznek, kötelesek ügyfélszolgálatot működtetni a fogyasztók tájékoztatása, valamint a fogyasztói bejelentések, panaszok kivizsgálása és orvoslása céljából.⁴⁶

Megjegyezzük, a Testület elé kerülő termékbemutatós ügyek rendezésének feladata is hatékonyabbá vált annak eredményeként, hogy a vállalkozásoknak együtt kell működniük a békéltető testületek eljárásában, különben fogyasztóvédelmi bírsággal kell számolniuk.⁴⁷

⁴⁴ A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény: „265. § Tilos a kereskedelemről szóló törvényben meghatározott, árubemutatóval egybekötött termékértékesítés során pénzügyi szolgáltatás nyújtása, a készpénzhelyettesítő fizetési eszköz használatával összefüggésben nyújtott pénzügyi szolgáltatás kivételével.”

⁴⁵ A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény: „12. § Tilos a kereskedelemről szóló törvényben meghatározott, árubemutatóval egybekötött termékértékesítéshez kapcsolódóan ajándék juttatás, árengedmény, kedvezmény, vagyoni előny és ajándéksorsolás reklámja.”

⁴⁶ „Kertv. 5/C. § (1) Az árubemutatóval egybekötött termékértékesítést végző kereskedő a fogyasztók bejelentéseinek intézésére, panaszainak kivizsgálására és orvoslására, valamint a fogyasztók tájékoztatása céljából
a) székhelyén vagy telephelyén, valamint fióktelepén;
b) az árubemutatóval egybekötött termékértékesítés helye szerinti megyeszékhelyen;
c) a szervezett utazáshoz történő csatlakozásra a fogyasztók számára biztosított valamennyi indulási hely szerinti megyeszékhelyen;
d) az árubemutatóval egybekötött termékértékesítés helyén, az árubemutató és a termékértékesítés időtartama alatt;
köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni személyes, valamint írásban, telefonon és elektronikus úton történő ügyintézési lehetőséggel, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: fogyasztóvédelemről szóló törvény) 17/B. § (3) bekezdésének megfelelően.
(2) Az ügyfélszolgálatnak a működési rendjét, a felfogadási idejét a kereskedő úgy köteles megállapítani, és a működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az lehetővé tegye a fogyasztók jogainak megfelelő érvényesítését. E kötelezettség keretein belül a kereskedő köteles
a) az (1) bekezdés a)–c) pontja szerinti ügyfélszolgálati irodáit a hét minden munkanapján legalább napi 6 órás, és – 5 munkanapos hetet alapul véve – legalább heti 36 órás nyitva tartással üzemeltetni –, valamint a hét legalább egy munkanapján 20 óráig – nyitva tartani,
b) elektronikus és telefonon keresztül is lehetővé tenni a fogyasztók számára a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását.”

⁴⁷ „Fgytv. 29. § (11) A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válsziratát megküldeni a békéltető testület számára. 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 alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.
(12) A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.”

Ez a testületek eljáró tanácsai számára nagyban elősegíti a viták békés lezárását és az egyezség elérését a felek között.

A már korábban említett tendencia ellenére az is látszik, egyes vállalkozások még mindig megtévesztő információkat adnak a fogyasztóknak annak érdekében, hogy rábírájék őket a szerződéskötésre. Többek között ennek okán pedig az érintett adásvételekre a tudatos és kellően körültekintő döntés hiányában kerül sor.

Nem egy esetben még a szerződést sem olvasták el a fogyasztók, mielőtt azt aláírnák, amelyben nagy szerepet játszanak az egyes kereskedők részéről alkalmazott - aggályos - marketingtechnikák is.

Nagyban közrehatott ugyanis a kérelmezőknek a szerződéskötésre történő rábírásában a rossz egészségi állapotukra, betegségeikre, idős életkorukra történő hivatkozás, amelyre a termékek bemutatásával párhuzamosan került sor. Ezek az indokok pedig hatványozott hatással bírnak a fogyasztókra, különösen, ha az érintett kereskedő értékesítője például úgy kommunikált, miszerint a bemutatott termék használatának mellőzése jelentős egészségromlással fog járni és az életkort megrövidíti.

Tekintve, hogy a termékbemutató rendezvényekre ellátogatók a szép korúak, nyugdíjasok köréből kerültek ki, akik - előrehaladott koruk miatt - eleve érzékenyek az egészségükre vonatkozó állításokra, esetükben még inkább csökkent annak az esélye, hogy tudatos és jól megfontolt döntés előzze meg a többször akár százezres összegekbe kerülő árucikkek megvásárlását.

Ehhez társult az is, hogy nem egy alkalommal a rendezvények során, a vállalkozások részéről soha vissza nem térő lehetőségnek titulált kedvezményekkel, nyereményekkel is igyekeztek a fogyasztókat rábírní a szerződéskötésre. Az ilyen kommunikáció rendszerint olyan marketingfogás együttes velejárója volt, hogy a fogyasztóknak sorszámot kell húzniuk a nyereményhez, ami tulajdonképpen nem egy kézzelfogható tárgy, hanem az adott, akár milliós értékűnek hirdetett termék vételárából jelent több százezer forintos kedvezményt.

Ez ott és akkor ösztönzőleg hathatott a fogyasztókra, és azzal kecsegtette őket, hogy tényleg ritka, soha vissza nem térő lehetőséget kínálnak az értékesítők éppen számukra.

Ami a megtévesztő tájékoztatásokat illeti, már rögtön megfigyelhetőek voltak általában attól a pillanattól kezdve, hogy a vállalkozások megkeresik a fogyasztókat az ingyenes egészségügyi rendezvények ígéretével.

Ugyanis, évekkel korábban még termékbemutatóként reklámozták ezeket az alkalmakat, később viszont már az ingyenes egészségügyi szűrés ígéretével keresték meg a kereskedők alkalmazottjai a fogyasztókat telefonon.

A fogyasztók – köszönhetően a média és a fogyasztóvédelmi szakma egyes szereplői folyamatos kommunikációjának – már gyanakodva kérdezik meg az ilyen telefonhívások alkalmával, hogy valójában termékbemutatóról van-e szó. Az ilyen, kifejezett kérdésekre pedig nemleges választ kapnak, miszerint csupán ingyenes egészségügyi szűrésről van szó, és vizsgálatok céljából kerül sor arra a rendezvényre, amely a meghívás tárgyát képezi.

Ekkor tehát nincsenek arra felkészülve, hogy később sor kerül bizonyos árucikkek értékesítés céljából történő bemutatására is a helyszínen, ezért ellátogatnak a fogyasztók a szűrésekre.

A fentiek okán felmerült e, valójában termékbemutató céljával megszervezett rendezvények esetében - és az azt megelőző kereskedői tájékoztatások során is - a fogyasztók megtévesztésének gyanúja. Akár, ha az egészségügyi szűrésként reklámozott rendezvény valódi okát és a termékek eladásának szándékát nézzük, akár az elvégzett vizsgálatok valós eredményét, akár az árucikkeknek tulajdonított gyógyító hatást.

A távollevők között kötött szerződések esetében fogyasztókat megilleti a tizennégy napos, indokolás nélküli elállás joga és visszaküldhetik az érintett termékeket.

A tapasztalatok egyébként azt mutatják, hogy a korábbi tendenciák ugyanúgy érvényesültek az elmúlt időszakban is, és nem változtak általában a fogyasztók és a vállalkozások közötti, gyakori vitás esetek háttérében rejlő okok.

Így többször vezetett vitára a felek között, hogy a vállalkozások elutasították a tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog gyakorlásának lehetőségét.

Ez leginkább az online megrendelések esetében fordult elő. Mint korábban, az elmúlt félévben ugyancsak többször előfordult az, hogy a webáruházak a fogyasztók hátrányára eltértek azon fogyasztóvédelmi előírásokban foglaltaktól, amelyeket a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) rögzít. Miközben erre kizárólag a fogyasztó javára van lehetőség.⁴⁸ Ugyanis a Korm. rendelet részletesen és tételesen szól azokról a kivételes esetekről, amikor az indokolás nélküli elállási jogot nem lehet gyakorolni.

A legtöbb esetben ez okozta a vita forrását, és az, hogy bizonyos vállalkozások ezeket a kivételeket tévesen értelmezték és alkalmazták.⁴⁹ Megkívánták például olyan termékek esetében az eredeti, bontatlan csomagolás meglétét a visszaküldéshez és a teljes, korábban kifizetett összeg visszatérítéséhez, amelyeknél ennek kikötésére nincs lehetőség.

Még mindig van létjogosultsága tehát azoknak a javaslatoknak, amelyeket a Budapesti Békéltető Testület az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások igénybevétele kapcsán fogalmazott meg a tudatos fogyasztói magatartás érdekében, külön ajánlásban.⁵⁰

⁴⁸ „45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet I. § (4) E rendeletben foglaltaktól a fogyasztó javára a felek megállapodása eltérhet.”

⁴⁹ „45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) A fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát

a) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;

b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi piac működése által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

c) olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;

d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;

e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul megy más termékkel;

g) olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;

h) – a (2) bekezdésben foglalt kivétellel – olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;

i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;

j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;

k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;

l) lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötötték ki;

m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a 20. § szerinti jogát.

(2) Az (1) bekezdés h) pontjában meghatározott esetben a 20. § szerinti jog a fogyasztó által kifejezetten kért szolgáltatásokon és a karbantartás vagy a javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészek felül kínált szolgáltatásokra vagy termékekre kiterjed.”

⁵⁰ A Budapesti Békéltető Testület 5/2014. számú ajánlása az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások igénybevétele során javasolt tudatos fogyasztói magatartásról

A korábbi évek tapasztalatait igazolják vissza emellett azok az ügyek is, amelyek háttérében az áll, hogy a fogyasztók nem járnak el mindig kellő körültekintéssel az internetes vásárlás során, még akkor sem, ha számukra az eladó személye teljesen ismeretlen és arról korábban sosem hallottak.

Az ilyen és ehhez hasonló esetekben a fogyasztók rendszerint arról számolnak be, hogy az előre fizetést követően a webáruház vagy éppen az érintett közösségi oldal adatlapja (attól függően, honnan történt a vásárlás) elérhetetlenné vált, esetleg az eladó már nem reagált a fogyasztónak az üzeneteire, miközben a megrendelt termék kiszállítása is elmaradt.

Az eladó személye előzetes megismerésének hiánya egyébként sokszor a kiszállított, de hibásnak bizonyult árucikkekkel kapcsolatos fogyasztói jogérvényesítés útját is állja, ami különösen akkor volt igaz, ha utóbb kiderült, miszerint a másik fél nem egy kereskedő, hanem például egy magánszemély. Tudniillik, ilyen esetben a fogyasztókat nem illeti meg a tizennégy napos indoklás nélküli elállási jog gyakorlásának lehetősége. De elvesztik azon kedvező pozíciójukat is, amely a hibás teljesítési vélelmen alapul, hiszen az csak a fogyasztó és a vállalkozás között megkötött szerződések esetében érvényes. Tehát ha egy magánszemélyről van szó, akkor eleve az első hat hónapon belüli hiba esetében is a fogyasztónak kell bizonyítania, miszerint a termék már eleve az átvételkor hibás volt.

Az általános szerződési feltételek - azaz a megkötendő szerződés részletes tartalma - előzetes megismerésének hiánya ismét számos vitára visszavezethető volt.

Ami az online aukciós piacterekre, apróhirdetési és árverési oldalakra, egyéb online közösségi szolgáltatókra vonatkozó tapasztalatokat illeti, szintén irányadóak a korábbi beszámolóiban már részletesen vázolt tendenciák. Ez esetben is a fogyasztók elmulasztják megismerni az általános szerződési feltételeket előzetesen, ellenkező esetben ugyanis tisztában lennének azzal, hogy az adott oldalt üzemeltető vállalkozásnak mely szolgáltatása ingyenes, és melyik az (például: hirdetés kiemelése a megjelenő egyéb hirdetések között), amelyért cserébe már díjat kell fizetni, amiből értelemszerűen fizetési kötelezettség keletkezik. Ugyancsak az előző okra vezethető vissza egyébként az, hogy a fogyasztó nincs tisztában az adott, online közösségi szolgáltatás feltételeivel, és azzal, miszerint a közösség egy tagjaként, felhasználójaként pontosan milyen kötelezettségek terhelik. Ezzel függ össze, hogy az e kötelezettségeket megszegő tagok bármikor kizárhatóak az érintett közösségi szolgáltatás felhasználóinak köréből.

Így pedig a felhasználók köréből kizárt, az ÁSZF-eket be nem tartó fogyasztók több ízben eljárást indítottak annak érdekében, hogy újra használhassák az érintett közösségi szolgáltatást. A fentiek okán a Testület továbbra is mindazon tanácsok betartását javasolja a fogyasztóknak és vállalkozásoknak, amelyeket a még korábban megtett ajánlásában fogalmazott meg az e témakörben felmerülő vitás ügyek megelőzése érdekében.⁵¹

Ami az online megrendelt, hibás árucikkekkel kapcsolatos tendenciákat illeti, azok szintén nagyon hasonlóak azokhoz a tapasztalatokhoz, amelyeket a Testület még a korábbi beszámolóiban közzétett.

Itt általában az képezi a fogyasztó és a vállalkozás között vita tárgyát, hogy a kérelmező a hibás termék miatt kellékszavatossági vagy pedig jótállási igényt érvényesít, amelyet azonban a webáruház elutasít. Akár annak ellenére, hogy a hibás teljesítési vélelem alól – illetve a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó jótállás esetében a helytállási kötelezettség alól – egyáltalán nem menti ki magát semmilyen bizonyítékkal. Ennek hiányában pedig a fogyasztó igénye megalapozottnak bizonyulhat, mivel a vállalkozások nem bizonyítják, hogy a hiba oka csak később, az átadást követően keletkezett.

Többször megtörtént a kérelmek tanúsága szerint, hogy a megrendelt termékek eleve sérülten érkeztek meg a fogyasztókhoz, és a forgalmazó cég a hiba kijavítását vagy a kicserélést épp emiatt nem teljesítette. A fentiek kapcsán a Testület újabb ajánlást adott ki 2019. II. félévében, a fogyasztók és vállalkozások közötti gyakori fogyasztóvédelmi vitás ügyek elkerülése érdekében. Ez volt: *"A Budapesti Békéltető Testület 3/2019. számú*

⁵¹ A Budapesti Békéltető Testület 2/2017. számú ajánlása az internet használata körében tanúsítandó körültekintő fogyasztói magatartásról

ajánlása a csomagok kézbesítése során tanúsítandó körülményekről magatartásról”, továbbá a témában külön sajtóközleményt is kiadtunk.⁵²

Végül, továbbra is több ízben volt megfigyelhető az a vitás ügyek kapcsán, hogy az e-kereskedők megsértették az őket terhelő, előzetes tájékoztatási kötelezettségeiket. Ez ugyanis kiterjed többek között a fogyasztókat érintő lényeges információkra, amelyek alapján tájékozódhatnak a kereskedő személyéről, a megkötendő szerződés egyes lényeges részleteiről, vagy épp a tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog gyakorlásának lehetőségéről, sőt az ilyenkor fennálló kivételekről is.⁵³

Jelentős volt azoknak a beadványoknak a száma, amelyek elektronikus hírközlési szolgáltatással voltak kapcsolatosak. Egyúttal az azok háttérében rejlő okok sem változtak különösebben.

E szerint a fogyasztók oldalán jól látszik, hogy nem tájékozódniuk kellő körülményekkel a szerződéskötés pontos részleteiről, az mit foglal magában és mekkora annak a díja.

Másrészt viszont, amennyiben meg is kívánnák az általános szerződési feltételeket ismerni részletesen, az számukra nehézkesnek bizonyul, tekintve a hírközlési szolgáltatók által alkalmazott, akár több száz oldalas ÁSZF-eket, amelyek a laikus fogyasztók számára nem feltétlenül bírnak közérthető megfogalmazással.

A hűség szerződésekkel összefüggő kérelmek aránya számottevő, és ugyanazt mutatják a tapasztalatok, mint korábban: az egyoldalú, fogyasztó hátrányára történő szerződésmódosítások problémát okoznak. Ide vezethet az is, ha a fogyasztó nem ismeri meg a szolgáltatók által küldött számlalevelek tájékoztató mellékletét, hiszen így nem értesül a szerződésmódosításról. Ez is előfordult többször.⁵⁴

Ahogy az is, hogy a hűség szerződés megkötése után nem egyszer a többszöri hibabejelentés sem hozott eredményt, és továbbra is vitatta a fogyasztó az internet-szolgáltatás minőségét. Előfordult továbbra is olyan eset, amelyben a kérelmező a hibát még csak be sem jelentette a szolgáltató felé, és ezt követően indított a kötbérigénye érvényesítése érdekében a Budapesti Békéltető Testület előtt eljárást. Azonban, ha már eleve a hibabejelentés is elmaradt, akkor az magával vonja a kötbérigény megalapozatlanságát.⁵⁵

A már elévült követelések szolgáltatók általi érvényesítése ismét több alkalommal visszaköszönt, és az is, hogy a fogyasztók ezt vitatták, hivatkozva az egyéves elévülési időre.⁵⁶ Itt az elévülés jogi természetével összefüggő

⁵² <http://bekeltet.hu/wp-content/uploads/2019/07/BBT-3-2019.-Aj%C3%A1nl%C3%A1s-2019.07.19.....pdf>

⁵³ „45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót

1) arról, ha a 29. § alapján a fogyasztót nem illeti meg a 20. § szerinti jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti a 20. § szerinti jogát;”

⁵⁴ Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.): „144. § (3) Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő és amennyiben a szolgáltató számlalevelet is küld, a szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az előfizetőt.”

⁵⁵ Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet: „22. § (1) A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet),

b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

(3) A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

(4) A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig terjedő időtartam nem haladhatja meg a 72 órát.

„23. § (1) A szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

a) a 22. § (1) és (6) bekezdés szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.”

⁵⁶ „Eht. 143. § (2) Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az (1) bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.”

ismeretek hiánya is nem egyszer volt megfigyelhető, tekintve, hogy ez esetben is küldhető fizetési felszólítás a fogyasztónak, kizárt ugyanakkor a bírósági eljárásban történő érvényesíthetőség.

A fizetési felszólításokkal, az elektronikus hírközlési szolgáltatók által megküldött számlák vitatásával több ügy függött össze, hasonlóan az elmúlt évek tapasztalataihoz.

Ezekben az esetekben a fogyasztók részéről annak bizonyítása általában elmaradt, hogy a szolgáltató számlázása volt hibás. Az egyes szolgáltatók ugyanis általában rendelkeznek a számlázási rendszer zártságát külön tanúsító szervezet igazolásával.⁵⁷ Az állítás bizonyíthatatlansága pedig ez esetben ugyancsak a fogyasztói igény megalapozatlanságát eredményezheti. Meg kell jegyezni azt is, hogy kevesebb arányban függött össze a viták tárgya szolgáltató-váltással, de azért még mindig előfordultak olyan beadványok, amelyek a megfelelő, előzetes fogyasztói tájékozódás hiányára vagy éppen szolgáltatói, adminisztrációs hibákra voltak visszavezethetőek. Elmondható az tehát, hogy még mindig irányadóak azok a tanácsok, amelyeket a Testület még korábban, 2014-ben és 2015-ben fogalmazott meg külön ajánlások formájában a fogyasztók és vállalkozások számára.⁵⁸

Számottevő volt azon ügyek aránya, amelyek személyszállítási szolgáltatással, úthasználati jogosultsággal voltak kapcsolatosak. Így gyakoriak a légi-, autóbusz- és vasúti személyszállítással, az úthasználati jogosultság hiánya miatti bírságokkal, parkolási büntetésekkal összefüggő kérelmek.

A légi személyszállítási szolgáltatással összefüggő ügyeknél sok esetben közös pont, hogy a járat törlés, illetve jelentős késés miatt támasztott kártalanítási igényt a légitársaságok elutasítják. Az uniós járat törlés esetén nyújtandó kártalanítás egy európai uniós rendelet (a továbbiakban: EK-rendelet) szerint jár a fogyasztóknak⁵⁹, és akkor is, ha háromórás vagy ezt meghaladó késés van.⁶⁰ A kártalanítási igények elutasításának hátterében rendszerint a légi személyszállítási szolgáltatók azon hivatkozása áll, hogy rendkívüli körülmények álltak fenn. Ha ilyen vis maior eset történt, akkor az EK-rendelet mentesülést biztosít a kártalanítás teljesítése alól, ugyanakkor ennek fennálltát és azt, hogy rendkívüli körülményről van szó, a légitársaságnak kell bizonyítania.⁶¹

⁵⁷ „Eht. 138. § (7) Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.”

⁵⁸ [A Budapesti Békéltető Testület 4/2014. számú ajánlása az elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételekor tanúsítandó előfizetői és szolgáltatói magatartásról](#)

[A Budapesti Békéltető Testület 2/2015. számú ajánlása a szolgáltató-váltáskor tanúsítandó fogyasztói magatartásról](#)

⁵⁹ A visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete (a továbbiakban: EK-rendelet):

„5. Cikk (1) Egy járat törlése esetén az érintett utasoknak a) az üzemeltető légifuvarozó a 8. cikk szerint segítséget ajánl fel; és b) az üzemeltető légifuvarozó a 9. cikk (1) bekezdésének a) pontja és a 9. cikk (2) bekezdésének megfelelően segítséget ajánl fel, valamint átfoglalás esetén, ha az új légi járat indulási időpontja ésszerű számítás szerint legalább a törölt járat tervezett indulását követő nap, akkor a 9. cikk (1) bekezdésének b) pontjában és a 9. cikk (1) bekezdésének c) pontjában előírt segítséget nyújtja; és c) joguk van az üzemeltető légifuvarozó általi kártalanításhoz a 7. cikkel összhangban, kivéve, ha i. a menetrend szerinti indulási időpont előtt legalább két héttel tájékoztatták őket a járat törléséről, vagy ii. az indulás menetrend szerinti időpontja előtt legkorábban két héttel és legkésőbb hét nappal tájékoztatták őket a járat törléséről és átfoglalást ajánlottak szá mukra, lehetővé téve, hogy legfeljebb a menetrend szerinti indulás időpontja előtt két órával korábban induljanak és végső célállomásukat a menetrend szerinti érkezési időponthoz képest legfeljebb négy órás késéssel érhék el; vagy iii. az indulás menetrend szerinti időpontja előtti hét napon belül tájékoztatták őket a járat törléséről, és átfoglalást ajánlottak számukra, lehetővé téve, hogy legfeljebb egy órával a menetrend szerinti indulás idő- pontja előtt induljanak, és végső célállomásukat a menetrend szerinti érkezési időponthoz képest legfeljebb két órás késéssel érhék el.”

⁶⁰ Az Európai Bíróság C-402/07. számú ítélete: „A 261/2004 rendelet 5., 6. és 7. cikkét akként kell értelmezni, hogy a késéssel érintett járatok utasait a törölt járatok utasaihoz hasonlóknak lehet tekinteni a kártalanítás iránti jog alkalmazása szempontjából, így hivatkozhatnak az e rendelet 7. cikke által előírt kártalanítás iránti jogra, amennyiben a késéssel érintett légi járat következtében háromórás vagy azt meghaladó idővesztést szenvednek, vagyis ha végső célállomásukat a légi fuvarozó által eredetileg tervezetthez képest három vagy több órával később érik el.”

⁶¹ „EK-rendelet 5. Cikk (3) Az üzemeltető légifuvarozó nem köteles kártérítést fizetni a 7. cikk szerint, ha bizonyítani tudja, hogy a járat törlését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni.”

Erre több esetben nem kerül sor a szolgáltatók részéről, amelyek hiányában a fogyasztói igény megalapozott lehet.

Hasonló rendkívüli körülmény lehet a sztrájk miatti járatörlés.

Az egyéb, gyakori vitás okok között még többször előfordult egyébként, hogy a fogyasztó a légitáskészítési sérülése vagy elvesztése miatt indított eljárást a Budapesti Békéltető Testület előtt vagy épp amiatt, hogy a szolgáltatók egyáltalán nem vagy nem megfelelően teljesítették az EK-rendelet szerinti ellátási kötelezettségüket, amely alapján például ingyenes étkeztetést, frissítőt kell biztosítani az utasok számára.

Vasúti- és autóbuszos személyszállítási szolgáltatásra kevesebb ügy vonatkozott, mint légi személyszállításra. A nemzetközi autóbuszos személyszállítás esetében a járatörléssel, késéssel kapcsolatos viták meglehetősen ritkák voltak. Inkább gyakoribbak azok a kérelmek, amelyek szerint a fogyasztó akár a helyi, vagy a helyközi közlekedés során büntetést kapott, mivel nem vagy nem megfelelően igazolta az utazásra való jogosultságát. Ez igaz volt mind az autóbuszos, mind pedig a vasúti szolgáltatások igénybevételekor. Az utóbbi esetben egyébként a késések miatt is több ízben fordultak a fogyasztók a Budapesti Békéltető Testülethez.

Ami a bírságösszegeket illeti, az is látszik egyébként, hogy a fogyasztók nem egy esetben, kezdetben nem törődtek a pótdíj megfizetésével, holott később már annak összege a többszörösére emelkedik.

A parkolási szolgáltatással összefüggő ügyek gyakrabban előfordultak a Budapesti Békéltető Testület előtt. Ennek okán a Testület már korábban is ajánlást fogalmazott meg annak érdekében, hogy elkerülhetőek legyenek a fogyasztók és a parkolási társaságok közötti vitás ügyek.⁶²

Ezek alapján egy töről fakadnak az e tárgykörben benyújtott kérelmek, mégpedig a fogyasztók a kiszabott pótdíjakat tartják megalapozatlannak és annak törlését kérik. Egyébként sokszor a beadvány tárgya szerint a fogyasztó elismeri a büntetés jogosságát, és csupán méltányosságból kéri annak törlését, csökkentését vagy pedig fizetési haladékot.

A parkolási büntetések hátterében számos, különböző ok áll, amelyek a Testület által írásba foglalt, fent említett tájékoztatókból kiderülnek. Csak példaként említjük itt meg azt, hogy a fogyasztók sokszor nem ismerik a pontos parkolási előírásokat, miközben a jogszabályi háttér alapján rendkívül szűk körű azon esetek száma és köre, amikor esetleg a fogyasztói tévesztés (például: rendszám vagy zónakód tévesztése) esetében méltányosság gyakorolható.

Mint ahogy látható az előző ügyek tapasztalataiból, az „Egyéb szolgáltatások” ügycsoport lefed számos, különböző természetű ügyet. Ugyanakkor, még a fentiekben már ismertetett egyes szolgáltatástípusok mellett továbbiak is előfordulnak a Testület előtti eljárások során.

Az e-kereskedelem térnyerése kapcsán rögtön meg kell említeni a kuponos weboldallal összefüggő tapasztalatokat. Ezek az oldalak azt biztosítják, hogy az általuk összegyűjtött, különböző szolgáltatásokat (mint például: szálláshely-szolgáltatás, kozmetikai-, fodrászati- vagy más szépségügyi szolgáltatást) a fogyasztók az eredeténél kedvezőbb díj ellenében, akciósan vehetik igénybe.

Itt egyébként a leggyakoribb vitaforrás a fogyasztók és a vállalkozások között, hogy utóbbiak részéről hibás teljesítés történik. Az már viszont sokszor nem egyértelmű, miszerint melyik vállalkozás részéről merült fel az

⁶² <http://bekeltet.hu/hirek/kello-korultekintessel-elkerulheto-a-parkolasi-birsag-a-budapesti-bekelteto-testulet-tanacsai-a-fogyasztoknak/>

<http://bekeltet.hu/hirek/a-budapesti-bekelteto-testulet-parkolasi-tanacsai-a-fogyasztoknak/>

[A Budapesti Békéltető Testület 1/2018. számú ajánlása a parkolási szolgáltatás kapcsán elvárt fogyasztói és szolgáltatói magatartásról](#)

adott ügyben mulasztás: a kuponos oldal részéről vagy pedig azon cég részéről, amelynek szolgáltatását a kuponos oldal hirdeti.

Épp ezért esetről esetre lehet csak eldönteni, hogy a szolgáltatás hibájáért pontosan melyik vállalkozás is felel.

Az ezek közötti eligazodást segítő főbb példákat fogalmazta meg, további hasznos jó tanácsokkal karöltve a Testület 2014-ben egy külön ajánlásában, amely a tartalma miatt még mindig aktuális.⁶³

Csakúgy, mint az elmúlt években, előfordultak olyan beadványok, amelyek üdülési joggal (time-share szolgáltatással) függtek össze. Az üdülési jog az utazási szolgáltatástól eltér, hiszen a fogyasztó egész pontosan arra szerez jogosultságot, hogy az év egy adott szakában (például huszonötödik hetében) ingyenesen vagy kedvezményesen vegyen igénybe egy üdülőingatlant.

Korábban a beadványok ezek megvásárlásával és a cserébe kifizetett akár milliós összegekkel voltak kapcsolatosak, mivel a fogyasztók rendszerint csak később ismerték fel az üdülési jogok lehetséges hátrányait. Ide tartozott például, hogy éves fenntartási díjat kell sokszor fizetni az érintett üdülőingatlan vonatkozásában. A kérelmek szerint a fogyasztók egyáltalán nem gondolták át, hogy valóban szükségük van-e az adott üdülési jogra és enélkül került sor a szerződések aláírására. Azaz ezek az ügyek a termékbemutatós kérelmekkel mutattak jelentős hasonlóságot, épp ezért már 2014-ban ajánlást bocsátott ki a Testület a témában, a fogyasztók okulására.⁶⁴

Az ezt követő tendenciák pedig azt mutatják, hogy a fogyasztók a már meglévő, a már említettek szerint drága fenntartási költségekkel járó üdülési jogukat szeretnék eladni és ezzel megbíznak egy céget. Ezek a beadványok is egyébként arról árulkodnak, hogy a megbízási szerződések aláírása megtévesztő tájékoztatások közepette történik, mert például a szóban tett vállalkozói ígéret ellenére az írásba foglalt szerződés nem az értékesítés vállalásáról, hanem csak például ezt elősegítő feladatokról (például: marketing- és hirdetési tevékenység) szól. A sikertelen eladás ténye tehát önmagában nem jelenti azt, hogy a fogyasztók visszakapják a sokszor ismét több százezer forintos megbízási díjakat, az érintett cégek pedig arra hivatkoznak, miszerint a szerződéses vállalásaikat ők teljesítették.

Ez esetben is tehát még mindig érdemes a fogyasztóknak megfogadniuk a Budapesti Békéltető Testület második, a témában született ajánlásában foglaltakat, amelyet még 2016-ban állítottunk össze, az üdülési jog értékesítésére adott megbízási esetén elvárt fogyasztói és vállalkozói magatartás kapcsán.⁶⁵

A fogyasztók gyakran igénybe vesznek a fentiek mellett különböző, javító-karbantartó szolgáltatásokat is. Ezekkel kapcsolatosan is nem egyszer került benyújtásra kérelem, az e szolgáltatást nyújtó vállalkozásokkal fennálló vita rendezése érdekében. Itt tipikusak azok az ügyek, amelyek szerint a fogyasztó elégedetlen a megrendelt szolgáltatással, annak minőségével, lehet ez például egy mindennapi használatban lévő, tönkrement árucikk javításának a megrendelése. Tipikus, hogy ez esetben a kijavítás sikertelennek bizonyul, mert az érintett készülék (például: csap, wc-tartály, gázkazán, bojler, stb.) elromlik nem sokkal azt követően, hogy a javítást végző szakember eltávozik a helyszínről.

Legyen szó akár a fent említett munkákról, akár lakásfelújítási, -karbantartási munkálatokról, a vita háttérében jellemzően az áll, hogy a fogyasztók nem ismerik meg a vállalkozás személyét, akit kiválasztanak vagy éppen írásba foglalt szerződés sem születik, amely igazolni tudná, hogy a mesterember pontosan milyen munkálatok elvégzését vállalta.

⁶³ A Budapesti Békéltető Testület 5/2014. számú ajánlása az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások igénybevétele során javasolt tudatos fogyasztói magatartásról

⁶⁴ A Budapesti Békéltető Testület 2/2014. számú ajánlása az üdülőhasználati jog értékesítése során tanúsítandó körültekintő fogyasztói döntésekről

⁶⁵ A Budapesti Békéltető Testület 3/2016. számú ajánlása az üdülési jog értékesítésére adott megbízási esetén elvárt fogyasztói és vállalkozói magatartásról

Emellett - előzetes tájékozódás hiányában - a szolgáltatás ellenértékének utólagos közlésekor a fogyasztók több ízben sokallják a vállalkozás által mondott összeget. De az is problémát okoz, hogy az írásba foglalt szerződés mellett sokszor a fogyasztó nyugtával-számlával sem rendelkezik, mivel ilyen bizonylatot nem kap.⁶⁶ Így pedig még csak a korábban kifizetett ellenérték átadásának tényét vagy épp pontos összegét sem tudják bizonyítani a fogyasztók például egy későbbi békéltető testületi eljárásban.

A Testület már korábban is, azaz még 2017-ben ajánlást bocsátott ki, amely a lakásfelújítás- és karbantartás során a körütekintő fogyasztói és vállalkozói magatartásról szól, ugyanakkor annak megállapításai még mindig irányadóak annak érdekében, hogy e témakörben is megelőzhetőek legyenek a gyakori vitás ügyek.⁶⁷

Végül, de nem utolsósorban utalunk a felnőttképzéssel, nyelvi képzéssel, illetve az ingatlanközvetítéssel összefüggő tapasztalatokra. Ezek ugyanolyan, vitára okot adó esetekről tanúskodnak, mint amelyek korábban voltak jellemzőek.

Így például, a képzések esetében a fogyasztói kifogások gyakorta arra vonatkoznak, hogy a tanfolyamot nem az elvárt minőségben nyújtják, így például az oktatás elmarad vagy annak nem megfelelőek a tárgyi, személyi feltételei.

Az ingatlanközvetítéssel összefüggő viták pedig hasonlatosak az üdülési jog eladásával történő megbízással kapcsolatos ügyekhez. Itt is többször csak utólag derül ki a fogyasztók számára például, hogy bizonyos vállalkozások valójában nem az ingatlanuk eladását vállalták (eredménykötelem), hanem az írásba foglalt szerződés kizárólag az egyes internetes oldalakon történő hirdetésről, népszerűsítésről szólt. A beadványok általában ezekben az esetekben arról szólnak, hogy a kérelmezők vitatják a cégek által követelt díjak jogosságát.

A közszolgáltatásokkal összefüggő fogyasztói kérelmek hátterében rendszerint közös pont volt, hogy a szolgáltató által küldött számlával, fizetési felszólítással nem értett egyet a fogyasztó.

Csakúgy, mint a számlázási kifogások, az elévült követeléseknek a szolgáltatók általi érvényesítése sokszor képezte vita tárgyát.

Az első esetben a számlán feltüntetett, elfogyasztott energiamennyiséget vitatták a fogyasztók, azt jogtalanak tartották. Ennek hátterében állt, hogy az elszámolás módja és a számlán részletesen felsorolt tételek nem voltak például teljesen érthetőek a kérelmező számára, vagy esetleg a becslés módját, eredményét kifogásolták.

Mint a hírközlési szolgáltatások esetében, itt is a szolgáltatók által érvényesített, elévült követelések megfizetésére való felhívást több ízben sérelmezték a fogyasztók. Nem egyszer az történt, hogy a fogyasztó a már eladott követelést megvásárló követeléskezelő eljárását kifogásolta, mégis a közüzemi szolgáltatót jelölte meg a vitával érintett vállalkozásként a békéltető testületi kérelemben. Holott, ilyen esetben már a követeléskezelőt (tehát az engedményest) szükséges feltüntetni, mivel vele áll a fogyasztó jogviszonyban.⁶⁸

⁶⁶ Az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény: „166. § (1) Abban az esetben, ha az adóalany a 165. § (1) bekezdésének b) pontja szerint mentesül a számlakibocsátási kötelezettség alól, köteles a termék beszerzője, szolgáltatás igénybevevője részére nyugta kibocsátásáról gondoskodni.

(2) Nyugta helyett az adóalany számla kibocsátásáról is gondoskodhat. Ebben az esetben mentesül a külön jogszabályban előírt gépi kiállítású nyugtakibocsátási kötelezettség alól [178. § (1) bekezdése].”

„159. § (1) Az adóalany köteles – ha e törvény másként nem rendelkezik – a 2. § a) pontja szerinti termékértékesítéséről, szolgáltatásnyújtásáról a termék beszerzője, szolgáltatás igénybevevője részére, ha az az adóalanytól eltérő más személy vagy szervezet, számla kibocsátásáról gondoskodni.”

⁶⁷ [A Budapesti Békéltető Testület 3/2017. számú ajánlása a lakásfelújítás és –karbantartás során a körütekintő fogyasztói és vállalkozói magatartásról](#)

⁶⁸ „Ptk. 6:197. § [Értesítés az engedményezésről]

(1) Az engedményező köteles az engedményes választásának megfelelően a kötelezettet az engedményezésről az engedményezés tényét és az engedményezett követelést megjelölve írásban értesíteni, vagy az engedményes személyét is meghatározó engedményezési okiratot az engedményesnek átadni.

Érdekesség, hogy a bírósági gyakorlat két különböző, habár ritkábban előforduló, ugyanakkor a közérdeklődésre annál inkább számot tartó eset kapcsán is iránymutatást adott még korábban a villamos energia-szolgáltatásokat illetően. Így az egyik esetben például a Fővárosi Ítéltábla kimondta, hogy az üzemzavar miatti áramszünetnél igazolnia kell a szolgáltatónak, hogy visszakapcsoláskor nem lépte túl a feszültség rögzített mértékét, és azt is, hogy a tönkrement háztartási készülék nem volt megfelelően biztosítva a túlfeszültség ellen, máskülönben pedig meg kell térítenie a fogyasztónak az áramszünet által okozott és igazolt kárát.⁶⁹ Egy másik ügyben pedig a Kúria azt húzta alá az ítéletében, hogy a közüzemi szolgáltatóknak nem csak az a kötelessége, hogy havonta kibocsássák a számlákat, hanem az is, hogy e számláknak, fizetési emlékeztetőknek, fizetési felszólításoknak érthetőnek és követhetőeknek is kell lenniük - amennyiben nem ez történik, akkor pedig a fogyasztó akár jogosan kérhet kötbért az áramszolgáltatótól.⁷⁰

Ezeket az ügyeket nyilvánosságra hoztuk, összegezve azok tanulságait. Ugyanis mindkettő bírósági ítélet alapját az érintett közszolgáltatónak a Testület ellen indított korábbi pereit képezték, amelyekben a bíróság megállapította, hogy a békéltető testületi eljárásban megalapozott, a jogszabályoknak megfelelő, okszerű döntések születtek.

Több olyan ügy volt, amelyben a fogyasztó kifogásolta az áram- vagy pedig a földgázszolgáltató azon hivatkozását, miszerint a kérelmező hozzányúlt az órához (szabálytalan vételezés), ezért pedig vele szemben akár több százezer forintos kötbérkövetelést támasztottak.

A fogyasztói körülmények miatt magatartást ezért a Testület ösztönözte, hiszen jól látszik az ügyekből az, hogy nem minden fogyasztó ismeri a jogait és kötelezettségeit a fenti szolgáltatásokkal kapcsolatban.

Megjegyezzük, hogy e tapasztalatok folytán még mindig jelentőséggel bírnak és hasznos iránymutatást adnak azok a témába vágó ajánlások is, amelyeket még korábban tett a Testület a szabálytalan vételezés témakörében mind a fogyasztók, mind pedig a szolgáltatók számára.⁷¹

A fenti megállapítás egyúttal igaz arra a 2017-ben kiadott újabb ajánlásra is, amely a közüzemi szolgáltatások igénybevétele során követendő tudatos fogyasztói magatartásról szól.⁷²

A villamos energia és a földgáz szolgáltatások mellett megkülönböztetjük még azokat a fogyasztói kérelmeket, amelyek egyéb közszolgáltatásokkal, így távhőszolgáltatással, kéményseprői-ipari közszolgáltatással, hulladékgazdálkodási közszolgáltatással és víziközmű-szolgáltatással kapcsolatosak.

A korábbi évek tendenciái folytatódtak az elmúlt időszakban is, ami a távhőszolgáltatással összefüggő gyakori fogyasztói beadványokat illeti. Jóllehet ezek aránya nem jelentős, közös pont volt a beadványokban az, hogy a fogyasztók vitatták azt a hőmennyiséget, amelyről a távhőszámla kiállításra került, ennek okán pedig a számlán szereplő összeget sem tartották jogosnak. Ennek mérséklését, törlését, felülvizsgálatát kérték a fogyasztók.

(2) A kötelezett értesítését követően az engedménnyel szemben hatálytalan a kötelezett és az engedményező szerződésének módosítása. A kötelezett az engedménnyel szemben azokat a kifogásokat érvényesítheti és azokat az ellenköveteléseket számíthatja be, amelyek az engedményezővel szemben az értesítésekor már fennállt jogalapon keletkeztek.

(3) Az engedményezésről szóló értesítés a (2) bekezdés szerinti joghatást akkor váltja ki, ha az engedményezőtől származik, vagy az engedményes az engedményezési okirattal vagy más hitelt érdemlő módon igazolja az engedményezés megtörténtét."

⁶⁹ <http://bekeltet.hu/hirek/mit-tehet-az-a-fogyaszto-akinel-az-aramszunet-kart-okozott/>

⁷⁰ <http://bekeltet.hu/hirek/a-fogyaszto-erdekeben-az-aramszamlaknak-is-erthetonek-es-kovethetonek-kell-lenniuk-ellenkezo-esetben-akar-kotber-jarhat-dontott-a-kuria/>

⁷¹ [A Budapesti Békéltető Testület 1/2016. számú ajánlása a szabálytalan vételezés kapcsán elvárt szolgáltatói eljárásról](#)

⁷² A Budapesti Békéltető Testület 4/2017. számú ajánlása a közüzemi szolgáltatások igénybevétele során követendő tudatos fogyasztói magatartásról

Azonban a Testület előtt meghozott döntések tapasztalatai szerint nem áll fenn jogviszony a fogyasztó és a vállalkozás között ilyenkor, mivel a szolgáltatóval a közszolgáltatási szerződést maga a lakóközösség (a lakásszövetkezet vagy társasház) köti meg, és nem pedig a fogyasztó.⁷³ Következésképp, a lakóközösséget érintő elszámolási vita esetén magának a közösségnek kell érvényesítenie a távhő-szolgáltatóval szembeni igényét. A szolgáltatónak ugyanis eleve azokat az elszámolási arányszámokat kell elfogadnia és azok alapján kiállítani a számlát, amelyeket számára a lakóközösség bejelent. Ha pedig a fogyasztó épp ezeket, az adott társasház vagy lakásszövetkezet által alkalmazott arányszámokat vitatja, úgy saját magának kell kezdeményeznie azok megváltoztatását az adott lakóközösség közgyűlése előtt.⁷⁴

Hasonlóan a többi közszolgáltatáshoz, a víziközmű-szolgáltatás esetében is igaz volt az, hogy a fogyasztók kifogásai a Budapesti Békéltető Testület előtt a szolgáltatók által támasztott fizetési kötelezettséget illették. Nem egy esetben kiugró vízfogyasztásokról tanúskodtak a beadványok, amelyek hátterében olyan csőtörés állt, amely a fogyasztói vízvezeték-hálózatban következett be. A háttérszabályozás szerint ugyanis a számlázás alapját ekkor is a mérőórán jelzett vízfogyasztás képezi, és tételesen rögzítésre kerül az, hogy mikor lehet figyelembe venni a bekötési vízmérő helyett a mellékvízmérőn jelzett adatokat. Erre akkor van lehetőség, ha ki lehet zárni a karbantartás elmaradására visszavezethető vízvesztesség vagy az elszámolatlan vízvétel lehetőségét a bekötési és a mellékvízmérőn is mért fogyasztási adatok, valamint a helyszíni ellenőrzés alapján. További feltétel, hogy valamennyi elkülönített vízhasználói hely rendelkezzen hatályos mellékszolgáltatási szerződéssel, és az ivóvízvételi helyek fogyasztását pedig hiteles, plombával vagy záró bélyeggel ellátott mellékvízmérőkkel mérjük.⁷⁵

A csőtörések, vízfolyások egyébként a tapasztalatok szerint nem egyszer a vízórák elfagyására vezethetők vissza a téli időszakban, ez pedig összefügg azzal, hogy a vízórák állapotát a fogyasztóknak gyakran kell ellenőrizniük és a karbantartási kötelezettség is őket terheli. Nem egyszer azonban ezt elmulasztják megtenni.

Ennek kapcsán szintén mérvadóak azok a jó tanácsok, amelyeket a Testület a már korábban említett, a közüzemi szolgáltatások igénybevétele során követendő tudatos fogyasztói magatartás kapcsán fogalmazott meg külön ajánlásban.

A kéményseprői-ipari közszolgáltatásokkal összefüggő fogyasztói beadványokban rendszerint két különböző okra voltak visszavezethetők a vitás ügyek.

Egyrészt a fogyasztók ugyanis hangot adtak annak a kifogásuknak, hogy őket semmilyen formában nem értesítették a sormunka keretében elvégzendő, kötelező kéményellenőrzés időpontjáról. A közszolgáltatónak

⁷³ A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tsz.): „3. § g) felhasználó: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó.”

⁷⁴ „Tsz. 44. § (1) A díj kiegyenlítése a tulajdonosok egymással történő megállapodása szerint együttesen vagy külön-külön épületrészenként is történhet. Külön történő díjfizetés esetén a díj épületrészenkénti (pl. lakásonkénti) megosztása és a díjfizetők részére történő számlázása – a tulajdonosok által meghatározott arányok, valamint az üzletszabályzat rendelkezései szerint – a távhőszolgáltató feladata. Az érdekeltek megállapodásának hiányában és egyebekben a díjfizetés feltételeire az önkormányzatnak a díjalkalmazási feltételekről szóló rendelete az irányadó.”

⁷⁵ A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény: „52. § (1) Közműves ivóvízellátás esetében az elszámolás a bekötési vízmérő mérési adatain alapul.

(2) A bekötési vízmérő és a mellékvízmérők mérési különbözeteiként megállapított vízfogyasztás utáni víziközmű-szolgáltatási díjat a bekötési vízmérő szerinti felhasználó fizeti meg a víziközmű-szolgáltatónak.

(2a) Az (1) és (2) bekezdéstől eltérően a víziközmű-szolgáltatási díj elszámolásának alapja a mellékvízmérőkön mért fogyasztás, ha a) valamennyi elkülönített vízhasználói hely hatályos mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkezik és az ivóvízvételi helyek fogyasztását kizárólag hiteles, plombával vagy záró bélyeggel ellátott mellékvízmérőkkel mérik, és b) a mellékvízmérőkön és a bekötési vízmérőn mért fogyasztási adatok, valamint a helyszíni ellenőrzés alapján a csatlakozó hálózati szakaszon a karbantartás elmaradására visszavezethető vízvesztesség vagy az elszámolatlan vízvétel lehetősége kizárható.”

ugyanis szigorú előírások mentén kell erről tájékoztatást adnia.⁷⁶ Ebből fakadt az is, hogy sérelmezték az első két, sikertelen ellenőrzést követő harmadik alkalom kiszámlázásának díját.⁷⁷

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatással összefüggő gyakori vitás esetek tanulsága, hogy a fogyasztók nincsenek mindig tisztában a szolgáltatás kötelező jellegével.⁷⁸ Ezt igazolja a még mindig, többször visszatérő és felemlített kifogás, amely szerint a fogyasztó vitatja a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás díját (szemétdíj), mivel az ingatlant nem is használja, így ott pedig hulladék sem keletkezik. Kevésbé ismert tehát még mindig az a lehetőség, amely alapján a települési önkormányzatoknál kezdeményezni lehet a szolgáltatás igénybevételének szüneteltetését.⁷⁹

Szintén nem ismeretes az a fogyasztók körében, hogy az adott ingatlant közösen használók felelőssége egyetemleges a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás díjának megfizetését illetően.⁸⁰

A Magyar Nemzeti Bank által felügyelt pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi vitás ügyek eldöntésére a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) kizárólagos hatáskörrel rendelkezik.

⁷⁶ A kéményseprő-ipari tevékenységről szóló törvény végrehajtásáról szóló 99/2016. (V. 13.) Korm. rendelet:

„4. § (2) A kéményseprő-ipari szerv, a Kstv. 10. § (3) bekezdése szerinti szolgáltató a sormunka második időpontjáról sorszámozott, lakcímre szóló, szigorú számadású, kétpéldányos bizonylaton nyilvántartott okirat egy példányán

a) ajánlott postai küldeményvel,

b) tanúval vagy fényképfelvétellel igazolt, postaládában, annak hiányában kapura vagy bejárati ajtóra jól látható módon elhelyezett értesítéssel,

c) a társasház közös képviselője, lakásszövetkezeti lakóépület esetén a lakásszövetkezet elnöke útján,

d) személyesen – az értesítés megtörténtét az értesített személy vagy ennek hiányában tanú aláírásával igazolva –, vagy

e) a társasházban, lakásszövetkezeti lakóépületben elhelyezett – a társasház közös képviselője, a lakásszövetkezet elnöke által előzetesen igazoltan átvett – hirdetményvel

értesíti az ingatlan használóját.”

⁷⁷ A kéményseprő-ipari tevékenységről 2015. évi CCXI. törvény: „10. § (5) Az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben a helyi önkormányzat a kéményseprő-ipari közszolgáltatást a 2. § (1) bekezdés a) pont aa) és ab) alpontja szerinti ingatlanok esetében a közszolgáltató sormunkáról szóló előzetes írásbeli értesítése szerinti első és második időpontban, valamint – a 3. § (6) bekezdése alapján, illetve a külön jogszabályban meghatározott gyakoriság esetén – a 2. § (5) bekezdés h) pontja szerinti megrendelés esetén térítésmentesen, a sormunkáról szóló előzetes írásbeli értesítés szerinti harmadik időpontban pedig a 2. § (16) bekezdése szerinti díjért biztosítja. A 2. § (1) bekezdés a) pont ac) alpontja szerinti társasházban, lakásszövetkezeti lakóépületben lévő, nem természetes személy tulajdonában álló vagy gazdálkodó szervezet székhelyeként, telephelyeként, fióktelepeként bejegyzett ingatlanok esetében a kéményseprő-ipari közszolgáltatásért a helyi önkormányzat rendeletében meghatározott, 2015. július 1-jei állapot szerinti közszolgáltatási díjat kell fizetni, amelynek mértéke az elvégzett kéményseprő-ipari közszolgáltatás költségének az érintett ingatlanra jutó arányának felel meg. A 2. § (1) bekezdés b) pontja szerinti ingatlanok esetében a kéményseprő-ipari közszolgáltatásért a helyi önkormányzat rendeletében meghatározott, 2015. július 1-jei állapot szerinti közszolgáltatási díjat kell fizetni.”

⁷⁸ A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (a továbbiakban: Htv.):

„38. § (1) Az ingatlanhasználó a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásához szükséges feltételeket a közszolgáltató részére biztosítja, és a közszolgáltatást igénybe veszi.

(2) Az ingatlanhasználó a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásáért hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat fizet az e törvényben, valamint a miniszter rendeletében meghatározott feltételek szerint.”

⁷⁹ „Htv. 34. § (8) A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás teljesítése törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott esetekben szüneteltethető vagy korlátozható, valamint az ingatlanhasználó kérésére önkormányzati rendeletben meghatározott esetekben szüneteltethető.”

⁸⁰ „Htv. 52. § (5) Közös tulajdonban álló ingatlan esetében az egy háztartásban életvitelszerűen élő tulajdonosok, a közös használatban álló ingatlan esetében az életvitelszerűen élő használók, illetve birtokosok felelőssége egyetemleges.”

„Ptk. 6:29. § [Egyetemleges kötelezettség]

(1) Ha többen tartoznak egy nem osztható szolgáltatással, a teljesítés bármelyik kötelezettől követelhető. Egyetemleges a kötelezettség abban az esetben is, ha többen úgy tartoznak egy osztható szolgáltatással, hogy a jogosult bármelyik kötelezettől követelheti a teljesítést.

(2) Egyetemleges kötelezettség esetén minden kötelezett az egész szolgáltatással tartozik, de ha bármelyikük teljesít, a jogosulttal szemben a teljesített rész erejéig a többiek kötelezettsége is megszűnik. A kötelezettek egymás szerződésszegéséért is felelnek.

(3) A kötelezett a jogosult követelésével szemben a többi kötelezettet megillető, a jogosult kielégítésével kapcsolatos kifogásra is hivatkozhat, a többi kötelezett követelését azonban nem számíthatja be.

(4) A jogosultnak az egyik kötelezettel szemben beálló késedelme valamennyiük javára beáll.

(5) A követelésnek egyik kötelezettel szembeni elévülése nem hat ki a többi kötelezettre.”

Ide tartoznak azok az ügyek, amelyek például egy bank, biztosító, befektetési vállalkozás vagy épp egy pénztár által nyújtott szolgáltatással függnek össze. Ezek a kérelmek a fogyasztó egyidejű értesítése mellett átküldésre kerültek a PBT-hez.

Azonban vannak egyéb olyan vállalkozások is, amelyek például fogyasztói csoportot működtetnek, és ez alapján a fogyasztóktól pénzt szednek be egy bizonyos szolgáltatás igénybevétele vagy egy dolog tulajdonjogának megszerzése érdekében. Mindezek forrását pedig a fogyasztók részéről befizetett összegek képezik.⁸¹ Ha a fogyasztói beadvány a fent említett szolgáltatással függ össze, úgy az szintén a pénzügyi tárgyú ügyek körébe esik, jóllehet ezekben az ügyekben a Pénzügyi Békéltető Testület nem rendelkezik hatáskörrel eljárni. Ezek eldöntése tehát a fővárosi és a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek feladata.

Ami a fogyasztói csoportszervező tevékenységgel kapcsolatos kérelmek tendenciáját illeti, ezek még további csökkenést mutatnak a korábbi évekhez képest, amelynek oka a fogyasztói csoportok betiltása⁸², azonban a kieső tagok helyére továbbra is lehetőség van még új tagokat felvenni.⁸³ A gyakori vitás okok hátterében itt szintén az elmúlt évek tapasztalatai köszönnek vissza, tehát a fogyasztóknak a vállalkozások szóban kölcönt-hitelt ígérnek, azonban az aláírt szerződés egyáltalán nem erről szól, és maguk a fogyasztók sem ismerik meg előzetesen a dokumentumok tartalmát.

A nemzeti otthonteremtési közösség (NOK) egy olyan konstrukció, amelyben a közösség egyes tagjai befizetéseket teljesítenek, és ezek az összegeket egyéni számlán tartják nyilván és vezetik. A pénzbefizetés célja ez esetben egy lakóingatlan megvásárlása, és az erre szolgáló anyagi fedezet biztosítása.⁸⁴ Ha a fogyasztó a NOK által nyújtott szolgáltatással elégedetlen, úgy az ebből fakadó fogyasztóvédelmi vitás ügyben ismét a fővárosi és a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek járhatnak el.⁸⁵

A hallgatói hitelszerződések, és az ezekkel összefüggő ügyek ismét pénzügyi tárgyúnak minősülnek.⁸⁶ A hitelt felvevő és a Diákhitel szervezet közötti hitelszerződés értelmében a fogyasztónak vissza kell fizetnie az eredeti, felvett tőkeösszeget, annak kamataival, költségeivel együtt.⁸⁷ A tapasztalatok itt megint csak a Testület korábbi szakmai beszámolóiban rögzített tendenciákat igazolják vissza, és irányadóak az ott leírtak. Nem egyszer ugyanis a hallgatók anélkül írják alá ezeket a hitelszerződéseket, hogy tisztában lennének a konstrukció lényegével és az az alapján fizetendő későbbi fizetési kötelezettségeikkel, valamint azok mértékével. Holott a részletes szerződéses feltételek természetesen rendelkezésre állnak, megismerhetőek.⁸⁸

Itt utalunk arra, hogy a Budapesti Békéltető Testület tagja az úgynevezett FIN-Net (financial dispute resolution network) hálózatnak már 2010. január elejétől, amely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók közötti határon átnyúló vitás ügyek alternatív rendezését segítő európai uniós hálózat.

Az építőipari szolgáltatással összefüggő vitás ügyek ugyancsak hasonló tendenciákat mutatnak a korábbi évek tapasztalataival.

Ide tartoznak többek között azok a fogyasztói beadványok, amelyek például egy új lakásnak vagy családi háznak, vagy épp használt lakásnak egy vállalkozástól való megvásárlásával, vagy építtetéssel kapcsolatosak.

De itt említjük többek között – az elvégzendő munkák nagyobb értéke és jellege miatt – a lakásfelújítással kapcsolatos fogyasztóvédelmi vitás eseteket is. Számottevő volt ugyanis azoknak a beadványoknak az aránya, amelyek lakásfelújítással függtek össze, és a kérelmező nem volt elégedett a megrendelt és elvégzett munka minőségével. Jól jelzi egyébként a kérelmek széleskörű voltát, hogy előfordultak például a felújítás során nyílászáró-cserével, festéssel-burkolással, beépített bútorok és ajtók beszerelésével összefüggő esetek is, és a példákat még tovább lehetne sorolni.

Az ügyek hátterében többféle vitás okok állnak. Így például az, hogy az elvégzendő munka jelentősége és jellemzően nagy értéke ellenére a fogyasztók nem tájékozódnak megfelelően az általuk kiválasztott

⁸¹ „Fgytv. 2. § i) fogyasztói csoport: a szervezők – díjazás ellenében történő – közreműködésével a csoport tagjai pénzének összegyűjtésén alapuló minden olyan csoport, amelynek célja, hogy minden tagja az általa előre meghatározott dolog tulajdonjogát a tagok befizetéseiből, előre meghatározott időtartamon belül – véletlenszerű vagy többletfeltételek vállalásától függő kiválasztás útján – a csoport segítségével megszerezze,”

⁸² „Fgytv. 16/B. §46 (1) Tilos fogyasztói csoportot létrehozni.

(2) Az (1) bekezdésben foglalt tilalom megsértésével vagy megkerülésével kötött szerződés semmis.”

⁸³ „Fgytv. 16/B. § (3) Tilos fogyasztói csoportba fogyasztókat nyilvános felhívás útján gyűjteni. A 2012. január 1-je előtt létrehozott fogyasztói csoportba új fogyasztó kizárólag a – szerződés felmondással történő megszüntetése következtében – kieső fogyasztó helyére vehető fel.”

⁸⁴ A nemzeti otthoneremtési közösségekről szóló 2016. évi XV. törvény: „4. § (1) A közösség működésének célja az, hogy tagjait az e törvény szerinti kedvező feltételek mellett – a (3) bekezdés szerinti megelőlegezett tagi befizetéssel – új lakóingatlanhoz juttassa.

(2) A tagok a közösségbe befizetést teljesítenek annak érdekében, hogy az új lakóingatlan vásárlásához szükséges forrást biztosítsák. A közösség a teljesített befizetéseket a tagok elektronikus úton vezetett egyéni számláin tartja nyilván.”

⁸⁵ A nemzeti otthoneremtési közösségekről szóló törvény végrehajtásának szabályairól szóló 115/2016. (VI. 6.) Korm. rendelet: „24. § (3) A szervező köteles a tagot tájékoztatni

a) a panaszügyintézés helyéről;

b) a panaszkezelés közösség tevékenységének sajátosságaihoz igazodó módjáról; valamint

c) a panaszok közlése érdekében a szervező ügyfélszolgálatának levelezési címéről és – ha a panaszokat ilyen módon is fogadja – elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

(4) A tájékoztatásnak a közösség és a tag közötti jogvita esetén ki kell terjednie a békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét.”

⁸⁶ A hallgatói hitelrendszerről szóló 1/2012. (I. 20.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 1/2012. (I. 20.) Korm. rendelet): „2. § 11. hallgatói hitel: a Diákhitel szervezet és a hitelfelvevő közötti hitel-, vagy kölcsönszerződés alapján az e rendeletben meghatározott feltételek szerint nyújtott pénzkölcsön, amely – céljait tekintve – több részből áll:

a) szabad felhasználású: a hallgatói hitel azon része, amelyet Fot. 46. § (1) bekezdése szerint tanulmányokat folytató hallgatók, illetőleg a Fot. 111. § (4) bekezdése szerinti államilag támogatott és költségtérítéssel képzésben tanulmányokat folytató hallgatók a hallgatói léttel kapcsolatos költségeik finanszírozásához vehetnek igénybe,

b) kötött felhasználású: a hallgatói hitel azon része, amelyet a Fot. 46. § (1) bekezdése szerinti magyar állami részösztöndíjas és önköltséges képzésben tanulmányokat folytató hallgatók képzésük finanszírozása érdekében vehetnek igénybe;”

„7. § A hitelfelvevő a hallgatói hitel felvételéről a Diákhitel szervezettel határozatlan időre szóló hitelszerződésben állapodik meg.”

⁸⁷ „1/2012. (I. 20.) Korm. rendelet 14. (8) Ha e rendelet másként nem rendelkezik, akkor a hitelfelvevő a törlesztőrészt minden hónap 12. napjáig köteles a Diákhitel szervezet részére, az üzletszabályzatban meghatározott módon forintban megfizetni, legalább a hitelszerződés szerződésszámának egyidejű közlésével.”

„6. § (1) A hallgatóknak nyújtott hitelek változó kamatozásúak. A kamatláb a következő elemek – százalékos mértékben kifejezett – értékéből áll: a) a hallgatói hitelrendszer finanszírozása érdekében bevont források kamat és kamatjellegű, valamint egyéb járulékos költségeit, továbbá a 27. § (3) bekezdése alapján elhatárolt aktív, illetve passzív kamatkülönbözeteiből időarányosan feloldott összeget figyelembe vevő – a soron következő naptári félévet megelőző naptári félév első és utolsó naptári napja közötti időszakra számított – súlyozott, átlagos forrásköltség,

b) az adott hallgatói hiteltípus igénybevevő hallgatók által alkotott egységes kockázatközösségnek törlesztés nem teljesítését fedező kockázati prémium,

c) a hallgatói hitelrendszer működési költségét és egyéb, bevételekkel nem ellentételezett ráfordításait fedező prémium.”

⁸⁸ „1/2012. (I. 20.) Korm. rendelet 8. § A Diákhitel szervezet üzletszabályzatában köteles a hallgatói hitel nyújtásának az általános szerződési feltételeit meghatározni úgy, hogy az legalább a következőket tartalmazza:

a) a hallgatói hitel folyósításának szabályait,

b) a hallgatói hitel kamatozása és a kamat kiszámításának módja,

c) a hallgatói hitel igénybevételének, törlesztésének és előtörlesztésének feltételei,

d) a célzott kamattámogatás igénybevételének és a tartozás elengedésének feltételei,

e) a Diákhitel szervezet által a hitelfelvevő kérelme alapján nyújtott külön szolgáltatások díjai és a hitelfelvevő nem szerződésszerű magatartása miatt a Diákhitel szervezet által külön felszámítható költségtérítések,

f) a szerződés felmondásának esetei és jogkövetkezményei.”

vállalkozás személyéről. Nem néznek utána annak, hol is található pontosan a cég székhelye, és mi a pontos cégneve vagy éppen milyen, korábbi referenciákkal rendelkezik.

Nem egyszer az is előfordult a Testület előtt, hogy nem tudták megnevezni azt a vállalkozást, amellyel szerződést kötöttek.

Szintén többször megtörtént, hogy a korábban átadott előleget, foglalót vagy éppen a munka teljes ellenértékének megfizetését semmilyen bizonylattal (számla-nyugta) nem tudták alátámasztani a békéltető testületi eljárásban, mivel ilyet nem bocsátottak egyáltalán rendelkezésükre.

A másik fő vitaforrás az, hogy a munkálat megrendelését nem előzi meg alapos felkészülés és átgondolt döntés, hiszen a fogyasztónak szükséges tisztában lennie azzal, pontosan milyen munka elvégzését várja a vállalkozástól, mik az elképzelései és ezeket érdemes írásos szerződésben rögzíteni a későbbi, kellemetlen meglepetések elkerülése érdekében.

Ellenkező esetben a vállalások nem lesznek számon kérhetők, hiszen utólag, írásos bizonyíték hiányában már nagyon nehezen rekonstruálható, hogy a megrendelés tárgya egész pontosan milyen szolgáltatások körére terjedt ki.

A további tapasztalatok azt mutatják, miszerint a szolgáltatás elvégzését követően a jótállási igények elutasításra kerülnek, még hozzá anélkül, hogy a vállalkozás kimentené magát az őt terhelő jótállási felelősség alól.

Tudniillik, egyes építőipari munkálatok a természetükből fakadóan javító-karbantartó szolgáltatásnak minősülnek, amelyek esetében fogyasztóvédelmi előírás, hogy – húszezer forint feletti ellenérték esetében – a vállalkozásnak hat hónapos, kötelező jótállást kell vállalnia az általa elvégzett munkára.

Végül megjegyezzük, hogy az új családi házak építtetésével, új lakások megvásárlásával összefüggő fogyasztói kérelmek benyújtásának hátterében ugyancsak kötelező - ez esetben az új lakások építésére vonatkozó - jótállás⁸⁹ miatt érvényesített igény vállalkozás általi elutasítása áll általában. Ezt az előzi meg, hogy a kivitelezést követően a kérelmező hibás teljesítést tapasztal.

Még mindig aktuálisak tehát azon ajánlás megállapításai is, amelyet még korábban adtunk ki a lakásfelújítás során tanúsítandó körültekintő fogyasztói magatartásról, a gyakori, vitára okot adó esetek elkerülése érdekében az építőipar témakörében.⁹⁰

Az utazási ügýtípusba tartozó fogyasztói kérelmek rendszerint azzal kapcsolatosak, hogy az utazási irodák részéről hibás teljesítésre kerül sor, és a fogyasztó minőségi kifogást érvényesít a kapott szolgáltatások vagy azok egy részleme kapcsán. Tipikusan ilyen eset például az, ha az étkezés minősége nem felel meg az elvárásoknak, esetleg egy beígért részprogram marad el teljesen, mint például egy helyi nevezetesség megtekintése. Ebből is jól látszik, hogy a felmerülő kifogások különfélék lehetnek, azonban az közös pont volt általában az elmúlt időszakban is, miszerint a fogyasztó (a tapasztalt hiányosságok miatt) a részvételi díj leszállításának igényével fordul az utazási irodához, amely ezt elutasítja. Meg kell jegyezni egyébként, hogy – épp a felmerülő kifogások vázolt jellege miatt – többször előfordult olyan eset, amely felvetette esetlegesen a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmára vonatkozó előírások megsértésének gyanúját. Emellett is, még mindig fogyasztóvédelmi probléma származott többször abból, hogy nem egyeznek a hazánkban, valamint a külföldi országokban alkalmazott úgynevezett „csillagos rendszer” minősítési feltételei. Következésképp egy négycsillagos, belföldi szálloda és egy négycsillagos tunéziai szálláshely esetében eltérő az egyes szolgáltatások köre és azok minősége.

A fenti tapasztalatok folytán a Budapesti Békéltető Testület az utazási ügyekkel kapcsolatos gyakori vitás esetekről, okokról, tapasztalatokról is beszámolt a közvélemény számára már korábban is külön ajánlásban foglalta össze az utazási szolgáltatások kapcsán elvárható fogyasztói és vállalkozói

⁸⁹ A lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállásról 181/2003. (XI. 5.) Korm. rendelet:

„1. § (1) A jótállási kötelezettség e rendelet szabályai szerint kiterjed az újonnan épített lakásoknak és lakóépületeknek az 1. számú melléklet 1. pontjában meghatározott épületszerkezeteire, az 1. számú melléklet 2. pontjában meghatározott lakás- és épületberendezések beépítésére, illetve beszerelésére, valamint az e lakóépületeknek a 2. számú mellékletben meghatározott, a lakásokat kiszolgáló helyiségeire és részeire.

(2) A jótállási kötelezettség kiterjed az 1. számú melléklet 2. pontjában meghatározott lakás- és épületberendezésekre is, amennyiben azok a lakás alkotórészének minősülnek.

(3) A jótállási kötelezettség kiterjed az újonnan épített lakásoknak, lakóépületeknek, közhasználatú építményeknek a 3. és 4. mellékletben meghatározott épületszerkezeteire és az azok létrehozásánál felhasznált egyes termékeire és anyagaira.

3. § (1) A jótállás időtartama a műszaki átadás-átvételi eljárás befejezésének időpontjától számított

a) három év az 1. és 2. mellékletben,

b) öt év a 3. mellékletben,

c) tíz év a 4. mellékletben

meghatározottakra. E határidők elmulasztása jogvesztéssel jár.

(2) A jótállási jogokat a lakás (lakóépület) vagy építmény tulajdonosa, a lakás vagy építmény tulajdonba adásáig a megrendelő (a továbbiakban együtt: jogosult) a vállalkozóval vagy az általa javításra kijelölt személlyel, illetve szervezettel szemben érvényesítheti.

4. § (1) A jótállási igény a jótállási jeggyel érvényesíthető.”

⁹⁰ A Budapesti Békéltető Testület 3/2017. számú ajánlása a lakásfelújítás és -karbantartás során a körültekintő fogyasztói magatartásról

magatartással kapcsolatos alapvető tudnivalókat a fogyasztók és vállalkozások közötti fogyasztóvédelmi problémák elkerülése érdekében.⁹¹ Meg kell jegyezni egyébként, hogy az elmúlt időszakban sem volt jelentős továbbra sem azon fogyasztói beadványok aránya, amelyek utazási szolgáltatásokkal függtek össze.

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

5.1. Ismertesse az alábbiakat:

- a) a főbb panasz okok az ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2/A, illetve M2/B számú melléklet),
- b) előfordultak-e, s ha igen, milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok.
- c) előfordultak-e, s ha igen, milyen nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt-e változás az előző félévhez képest,
- d) a fogyasztókat, vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében javasolják-e az alábbi területeken intézkedések megtételét? Ha igen, kérem ismertesse javaslatát.
 - i. jogszabály-módosítás,
 - ii. egyeztetés az érintett szakmai érdekképviselői szervezetekkel,
 - iii. fogyasztók tájékoztatása,
 - iv. fokozottabb hatósági fellépés,
 - v. egyéb intézkedések.
- e) Mutassa be, hogy a fogyasztókat, vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében milyen ajánlásokat fogalmazott meg/milyen intézkedést tett a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben a szóban forgó probléma ne forduljon elő.

A főbb panaszokat illetően csak hivatkozunk az előző pontban leírtakra, az általános tapasztalatok fejezet alatt megfogalmazottak egyidejűleg tartalmazták a fő panasz okokat is. Ugyanakkor, itt külön is érintjük, fel is soroljuk ismételt ezeket: Termékek esetében, úgy mint az élelmiszereknél, italoknál lejárt minőségmegőrzési termék, textil, ruhanemű, lábbeli (stb.) hibás teljesítés, nem megfelelő minőség, építőanyagok, burkolatok, nyílászárók, szaniter: minőség, nem szakszerű beépítés, laptop, számítástechnikai eszközöknél, mobiltelefon, tv, háztartási gépek, optikai eszközök, (stb): jótállási időben történő meghibásodás, bizonyítás kérdése, járművek és alkatrészek: minőségi kérdés, bútor, óra, ékszer (stb), játék szavatossági, jótállási okok.

Szolgáltatások estében: építőipar, turizmus, közlekedés, távközlés, közüzemi szolgáltatás, javítás- karbantartás, egyéb szolgáltatás, személyi szolgáltatás, gazdasági szolgáltatás, háztartási kisegítő szolgáltatás esetében a leggyakoribb panasz ok a szolgáltatás minősége, a hibás teljesítés és az abból eredő igény érvényesítése.

Véleményünk szerint a bemutatott problémák leküzdése érdekében olyan átfogó eszközrendszer 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

⁹¹ A Budapesti Békéltető Testület 1/2017. számú ajánlása az utazási szolgáltatások kapcsán elvárható fogyasztói és vállalkozói magatartásról

van a prevencióra, azaz a megelőzésre: a szerződéseket már eleve a kellő fogyasztói tudatosság birtokában kellene megkötönni, amelyek révén az ügyek kisebb mértékben jutnának el a fogyasztói jogvita szakába. Ugyanakkor a vállalkozások felkészítése is rendkívül fontos, figyelemmel arra, hogy már régóta valljuk: vállalkozások nélkül nincs, nem lehet hatékony fogyasztóvédelem. Nem fordultak elő korábban nem tapasztalt problémák, panaszok, és nem volt nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenség, e tekintetben nem volt változás az előző félévhez képest.

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

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

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

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

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

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

Emellett 2015-ben újabb ajánlások kerültek kibocsátásra:

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

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

2016-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 körültekintő fogyasztói magatartásról,

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

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

2018-ban pedig az alábbi ajánlásokat bocsátotta ki a Testület:

-1/2018. számú ajánlás a parkolási szolgáltatás kapcsán elvárt fogyasztói és szolgáltatói magatartásról,

-2/2018. számú ajánlás az iskolakezddéskor tanúsítandó körülményekről magatartásról.

-3/2018. számú ajánlás a használtautó-vásárláskor tanúsítandó fogyasztói és vállalkozói magatartásról.

A Budapesti Békéltető Testület 2019-ben pedig már az alábbi új ajánlásokat tette közzé:

-1/2019. számú ajánlás az online élelmiszer-, illetve ételrendeléskor tanúsítandó körülményekről fogyasztói és vállalkozói magatartásról,

-2/2019. számú ajánlás a közüzemi mérőórák kezelése és hitelesítése kapcsán tanúsítandó körülményekről fogyasztói magatartásról,

- 3/2019. számú ajánlás az interneten rendelt csomagok kézbesítése során tanúsítandó körülményekről fogyasztói és vállalkozói magatartásról.

Az ajánlások a testület honlapján elérhetőek. Indokoltnak tartjuk, és javasoljuk a jövőben a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetekkel a tényleges, minden szereplőre kiterjedő kapcsolatfelvételt, és velük a folyamatos egyeztetést.

5.2. Ismertesse az alábbiakat:

a) hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek száma és aránya: 1776 db ügy volt megalapozott, 80 db ügy volt megalapozatlan.

b) az eljárások milyen eredményre vezettek:

- i. egyezség: 180 db (9 %)
- ii. kötelezés: 0
- iii. ajánlás: 109 db (6%)
- iv. elutasítás: 225 db (11%)
- v. megszüntetés: 1289 db (49%)
- vi. áttétel: 53 db (3%)

száma és aránya.

c) a jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni:

- i. a fogyasztók,
- ii. a vállalkozások felé.

Ez utóbbi kérdésre nagyon egyszerűen lehet és kell tömören válaszolni:

A fogyasztók bátran forduljanak a békéltető testülethez: segítenek, megoldják. Vállalkozások nélkül nincs fogyasztóvédelem felé.

Már több alkalommal szoltunk arról, ezért itt csak utalunk arra az eljárást megszüntető okok kapcsán, hogy az eljárások egyes eredményeit illető, a meghozott döntések típusainak arányaira vonatkozó MKIK-statisztikából egyértelműen kiderül, hogy a Budapesti Békéltető Testület eljárásai milyen

eredménnyel zárultak, az Fgytv. szerinti nevesített egyes döntéstípusok szerinti csoportosításban. 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 döntések háttérében megbújó valódi okokat, és ehhez hozzájárul az MKIK-iktatóprogramja. Így például hiába került sor legmagasabb arányban az MKIK iktatóprogramja szerint az eljárás megszüntetésére: ez az adat félrevezető. A békéltető testületi eljárás célja ugyanis az Fgytv. 18. § (1) bekezdése értelmében a felek között egyezség létrehozatala, a fogyasztó pedig az ügy ura, aki, ha úgy dönt, hogy a kérelmét visszavonja, vagy például a hiánypótlásra nem válaszol, úgy az eljárás megszüntetésre kerül, holott az ügy valójában megoldódott.

A fogyasztó általában a hiánypótlást már nem teljesíti, amelynek pedig háttérében a fenti ok áll: az okafogyottá vált, egész egyszerűen azért, mert a békéltető testületi eljárás megindításának tényéről szóló, kereskedőhöz intézett jelzésére a kereskedő teljesítette igényét.

Az Fgytv. szerint hozott, az ügyekre vonatkozó ajánlás jellegű döntéseket a vállalkozások jelentős része önként teljesíti.

Ehhez hozzá kell tenni azt, hogy a fogyasztó köteles visszajelezni, ha elmarad az önkéntes teljesítés.⁹² Ez azonban nem vagy alig történik meg.

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.⁹³ Épp ebből fakad, hogy az érintett, nem teljesített ajánlásokat nyilvánosságra is hoztuk a Testület internetes honlapján. Külön megemlítenéd, hogy a fogyasztói visszajelzések szerint is teljesített ajánlásokról – a vállalkozásoknak a Testületbe vetett bizalma és a fogyasztói tudatosság javítása érdekében – szintén listát vezetünk, itt pedig megemlíjtük azt a további pozitív listát is, amelyben azoknak a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozások nevét hozzuk nyilvánosságra, amelyek készek voltak a békéltető testületi eljárásban a fogyasztóval történő egyezségkötésre és ezt határozatával az eljáró tanács jóváhagyta.

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.

⁹² „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.”

⁹³ „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”.

5.3. Ismertesse

- a) az egyezséget, illetve kötelezést segítő,
- b) akadályozó tényezőket,

Utalunk egyben arra is, hogy mind a kötelezést, egyezség elérését segítő tényezőként tartjuk számon a vállalkozásoknak a Budapesti Békéltető Testületbe vetett bizalmát. Ennek elérése-megtartása érdekében a 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 egyezségkötést azonban elősegítő tényező továbbá az is, hogy a Testület például pozitív listát tesz közzé: itt a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozások nevét hozzuk nyilvánosságra, amelyek készek voltak a békéltető testületi eljárásban a fogyasztóval történő egyezségkötésre és ezt határozatával az eljáró tanács jóváhagyta. Az egyezséget nincs akadályozó tényező a testületi eljárásokban, hiszen a vállalkozások részére együttműködési kötelezettség van előírva. A fogyasztók és a vállalkozások is abban érdekeltek, hogy a vita megoldódjon.

A Testület a nyilvánosságra hozatali kötelezettségét érvényre juttatja a fogyasztóvédelmi törvény 37/A. § (3) bekezdésében foglalt tartalmi elemekkel, bevonva a nyilvánosságra hozatalba – kommunikációs eszközként – internetes honlapját is. Ez a honlap jól ismert a média körében. Kiemelt figyelemmel vagyunk ugyanis arra, hogy munkánk során az internetes honlapunkon keresztül is naprakész információkkal lássuk 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, a média a tapasztalatok szerint ezekre is nagy érdeklődéssel tekint.

A sajtót ugyancsak bevonjuk a nyilvánosságra hozatalba, többek között sajtótájékoztató tartása, és sajtóközlemények kiadása útján, sőt, legnagyobb örömünkre arról tudunk beszámolni, hogy a média hiteles fogyasztóvédelmi szakmai hírforrásként tekint már a honlapunkon közzétett egyes hírekre is. Ez azt jelenti, hogy nem szükséges mindig sajtóközleményt kibocsátunk, mivel a sajtófigyelés során azt tapasztaljuk, miszerint az ott közzétett híreket is (amelyeket külön sajtóközlemény formájában nem juttattunk el a médiának elektronikus úton) rendszeresen átveszik a fogyasztóvédelemmel foglalkozó újságírók.

5.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának hátterében álló okokat az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának darabszámát és százalékos arányát.

A 29§ (4) bekezdése nem elutasításról, hanem megszüntetésről szól. Kizárólag a 29§ (4) d, és e pontja alapján rendelkezik a bekeltetes.hu adattal. Ez alapján hatáskör hiánya esetében az alábbi adatok ismertek: 52 db, 3 %.

Hiánypótlásra nem válaszolt ügyek száma pedig kategóriánként: 839 db, 31%.

Amennyiben hatáskör hiánya miatt kerül az ügy megszüntetésre, ennek oka az Fgytv-ben meghatározott hatásköri szabályok. A fogyasztó döntésén múlik, hogy a hiánypótlásra vonatkozó felhívásra válaszol vagy nem. A békéltető testületi eljárás egy alternatív vitarendezés eljárás. Abban nem kötelező a fogyasztónak részt vennie.

Ugyanakkor a testület előtt nem volt a második félévben sem zaklató komolytalan jellegű és a törvényben felsorolt egyéb okból megszüntetésre lehetőséget adó ok.

5.5. Részletezze az eljárást megszüntető döntések okait az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként, és az egyes kategóriák előfordulásának darabszámát és százalékos arányát.

Százalékokat legyen szíves írja be

Kérelem visszavonása : 283 db 13% - vélelmezhetően a felek megegyeznek,

Felek megállapodása: 48 db, 3% - megegyeztek a felek

Eljárás folytatása lehetetlen : 39 db 2% - nagyfokú bizonyításra lenne szükség

Kérelem megalapozatlan : 80 db 4%—nincs igaza a fogyasztónak

Kérelem nem pótolta hiányosságának nem tett eleget: 839 db 31% - vélelmezhetően megegyeztek a felek, a fogyasztó nem jelez vissza a testületnek, nem kötelező a részvétel az eljárásban a fogyasztói oldalról.

5.6. Ismertesse, hogy a fogyasztók az esetek hány százalékában jeleztek vissza arra vonatkozóan, hogy a vállalkozások a határozatokban foglaltakat betartották-e:

Elenyésző számban jeleztek vissza. A bekeltetes.hu nem tartalmaz erre vonatkozó adatot.

5.7. Ismertesse a határozatok vállalkozások általi teljesítésére vonatkozó adatokat, amennyiben ismeretesek a testület előtt, az alábbiak szerint:

- a) az ajánlást tartalmazó határozatok esetén, 109 db van összesen a II. félévben, visszajelzés az alábbiak szerint érkezett : ajánlást teljesít : 5 db Ajánlást nem teljesít: 16 db
- b) a kötelezést tartalmazó határozatok esetén: 0db

c) az egyezséget jóváhagyó határozatok esetén: 220 db van összesen a II. félévben,

6. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat a következők szerint:

a) Az eljárások közül milyen gyakran nem volt lehetséges az azok lefolytatására vonatkozó határidő betartása az alábbi kategóriák szerint (kérjük az esetek darabszámának és azok elfordulási gyakoriságának százalékos arányának megadását):

- i. a 90 napos határidő be nem tartása, amikor a határidő nem került meghosszabbításra: Nem volt ilyen
- ii. a 90 napnál hosszabb határidő be nem tartása, amikor a 90 napos határidő legfeljebb 30 nappal meghosszabbításra került. 88 db ügyben halasztásra került sor (6%),

b) Mekkora

i) az egy testületi tag által, illetve

ii) az írásban 226 (13%)

lefolytatott eljárások száma, illetve százalékos aránya a teljes ügyszámhoz képest?

Az egyedül eljáró tagi ügyek száma egy testületi tag által lefolytatható eljárások száma: 1691 db
31% az írásban lefolytatott ügyeké 226 (11%)

Itt jegyezzük meg, hogy a testület elnöke által hozott döntések száma 2019-ben 1565 db 29% volt.

c) Értékelje a vállalkozások együttműködési készségét, beleértve az alávetések alakulását, Egyértelműen látszik az adatokból, hogy a vállalkozások együttműködőek.

d) Mutassa be a nyilvánosságra hozatal az alábbiak szerint:

i. nyilvánosságra hozatal oka az alábbiak szerint:

a. alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások száma: 0

b. a testülettel nem együttműködő vállalkozások száma: 133

c. a vállalkozások által nem teljesített kötelezések száma:0

d. a vállalkozások által nem teljesített ajánlások száma:16

ii. nyilvánosságra hozatal módjait az alábbiak szerint:

a. a bekeltetes.hu honlapon (a megfelelő válasz aláhúzendó): igen/nem,

b. a testület honlapján (a megfelelő válasz aláhúzendó): igen/nem

c. amennyiben más médiumon is, kérjük annak megnevezését.

d.

e) Mutassa be a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok számát, eredményét.

7 db peres ügy volt, öt ügyben pernyertesség, egy ajánlás hatályon kívül helyezésre került, és egy folyamatban.

7. Ismertesse a testület működését segítő, illetve akadályozó körülményeket az alábbi területeken:

- a) személyi, tárgyi feltételek,
- b) jogszabályi környezet,
- c) finanszírozás,
- d) a kamarával való együttműködés,
- e) együttműködés más szervezetekkel.

A tárgyi feltételek a működtető kamara részéről biztosítottak, ugyanakkor a személyi feltételek újra pozicionálására van szükség, ami rendszerszintű átalakítást igényel(ne). Ezt a békéltető testületi munkát - ilyen ügyszám mellett- nem lehet a jelenlegi jogszabályi környezet mellett megfelelő szinten, színvonalon sem végezni, kivéve, ha az ügyszám csökkenni fog. A jövőben főállású munkavállalókra van szükség, megszüntetve egyidejűleg a kettős irányítás rendszerét, ami adódik egyrészt az elfogadott törvénymódosítás miatt az elnök és a tagok eltérő megbízatására, és a folyamatos kiszolgáltatott helyzetre. A mellett működés jogi helyzete, az elégtelen finanszírozási helyzet ellenére is mindig a működtető kamarán múlik egyrészt, hogy hitelezi-e a folyamatos működéshez szükséges forrásokat. Budapesten ez mindig a mindenkori elnökön, vezetőségen múlt, múlik. Szerencsére jelenleg a megfelelő működtetés biztosított, hiszen a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara rendkívül fontosnak tartotta, tartja a testület működését, és szerepét. De ez nem mindig volt így, és semmi nem garantálja, hogy mindig ez az állapot legyen. Az elmúlt időszakban viszont egyértelmű volt, azzal, hogy a fogyasztóvédelemért felelős minisztérium nem határidőben biztosította a működéshez szükséges forrásokat, hihetetlen módú bizonytalanságot generált.

Az együttműködés más szervezetekkel minden esetben az akaraton múlik, ami viszont pozitív volt minden érintett részéről.

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

Új, az egész fogyasztóvédelmi törvényt is érintő átfogó kodifikációra van szükség, aminek érintenie kell a békéltető testületi rendszer teljes újragondolását, szakítani az elkülönült – ágazati fogyasztóvédelemben - szakmai és funkcionális irányítás kettős rendszerével, egyidejűleg a fogyasztóvédelem irányítását a Miniszterelnökséghez kell helyezni. De a középpontban nem (nemcsak) kizárólag ezen fontos változtatásoknak kell állniuk, hanem a digitális fogyasztóvédelem, a mesterséges intelligencia térnyerésének megerősödésével szükséges a fogyasztóvédelmet érintő alapvető új szabályok kialakítására is.

9. Ismertesse, hogy

- a) mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében,
- b) mik az ezt akadályozó körülmények, illetve
- c) az együttműködés milyen módon ösztönözhető.

Kiterjedt sajtótevékenységünk által a Testület rendszeresen szerepelt mind az országos, mind pedig regionális, nyomtatott és online sajtó hasábjain.

Mint ahogy arról már szoltunk, a fogyasztók, leendő vállalkozások egyúttal más helyeken is találkoztak személyesen a Testülettel és a békéltető testületi eljárással, hiszen külön felkérés, és az egyetemekkel kiépített jó kapcsolat alapján fogyasztóvédelmi előadásokat tartottunk például a Budapesti Gazdasági Egyetem és a Károli Gáspár Református Egyetem hallgatóinak is.

Szintén az együttműködési készség erősítése érdekében a fogyasztói visszajelzések alapján ajánlásokat teljesítő cégekről vezetett pozitív listát tettünk közzé. Itt megemlíjtük ugyancsak a 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 számait, 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.

Mindezek alapján leszögezhető, hogy a Budapesti Békéltető Testület mindazon kötelezettségének eleget tett, amelyet a fogyasztóvédelmi törvény rögzít, és ennek keretében többek között értesítette az illetékes járási hivatalt az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásokról.

Ennek köszönhetően, és a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározásra került előírások folytán a tendenciák továbbra is érvényesülnek, azaz számottevő a Budapesti Békéltető Testülettel együttműködő vállalkozások aránya.

A fenti, fogyasztóvédelmi hatóság értesítéséből fakadó feladataink ellátása kapcsán pedig jelentős tapasztalatra tettünk szert, hogyan értelmezi a hatóság, összhangban a törvénnyel, a vállalkozásokat terhelő együttműködés pontos mibenlétét. Ugyanis, a Testületnek megküldött, a hatósági eljárásokat lezáró határozatokból egyértelműen látszik például, hogy a fővárosban bejegyzett székhellyel, telephellyel vagy fiókteleppel rendelkező vállalkozások esetében - a hatóság által alkalmazott gyakorlat szerint - a vállalkozás válaszirata akkor is tartalmi hiányosságban szenved, amennyiben az Fgytv. 29. § (8) bekezdés szerinti eseti alávetésről a társaság hallgat a Testület előtt, így nem tesz az eseti alávetés meglétére vagy hiányára vonatkozó nyilatkozatot. Ugyanis az Fgytv. ez esetben nem enged eltérési lehetőséget, és e hallgatást szintén az együttműködési kötelezettség megsértéseként kell értékelni.

A kimunkált fogyasztóvédelmi hatósági gyakorlat szerint továbbá, ha a fővárosi székhellyel, telephellyel vagy fiókteleppel rendelkező vállalkozás a Testületnek küldött válasziratában kezdeményezi az eljárás írásbeli lefolytatását, az önmagában még egyáltalán nincs kihatással arra a kötelezettségére - és annak teljesítésére -, hogy az ügyben később tartott személyes meghallgatáson egyezségkötésre jogosult személy részvételét kell biztosítania. A hatósági határozatok indokolásai szerint ugyanis az Fgytv. 29. § (7) bekezdése értelmében az írásbeli eljárás lefolytatása kezdeményezésének joga kizárólag a békéltető testület elnökét illeti meg, azonban, ha nem él e jogával (és ez alapján sor kerül meghallgatásra az adott ügyben), úgy az együttműködési kötelezettség ismét kiterjed a meghallgatáson történő személyes részvételre is. Így pedig az eljárás írásbeli lefolytatásának a kereskedő általi kezdeményezése egyáltalán nem jelenthet kimentési alapot a személyes megjelenésre vonatkozó kötelezettség mulasztása esetén.

Ugyancsak mind a vállalkozói, mind pedig a fogyasztói oldalnak is szóltak és szólnak a hónapról hónapra a Testület internetes honlapján közzétételre kerülő pozitív listák és feketelisták.

Az együttműködési készség fokozása érdekében a Testület teljes mértékben igénybe vette és veszi is a fogyasztóvédelmi törvény által meghatározott, és olyan lehetőségeket, mint a nyilvánosságra hozatal, vagy épp az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság értesítése azon vállalkozásokról, amelyek kapcsán az együttműködési kötelezettség megsértését tapasztaltuk. A jelen beszámolóhoz csatoljuk az Fgytv.45/A. szerinti együttműködési kötelezettség megsértésére vonatkozó – a Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztályához eljuttatott – értesítést.

Ugyancsak utalunk itt arra, miszerint 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 még korábban a Testület ingyenes, kihelyezett fogyasztóvédelmi tájékoztatást tartott a Media Markt Kft, valamint a CCC Hungary Shoes Kft. és a H&M üzleteiben, segítve a fogyasztókat, egyszersmind a vállalkozások panaszkezeléssel foglalkozó munkatársainak munkáját. Kihelyezett fogyasztóvédelmi tájékoztatás megtartására került sor az Utazás Kiállításon a Hungexpo-n, majd a Construma építőipari szakkiállításon, valamint kilenc különböző Auchan-áruházban is segítettük kitelepülés keretében a vásárlókat.

Mindezekon 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 korábban. Célunk ezzel az volt, hogy a vállalkozások jó fogyasztóvédelmi gyakorlatainak megismertetésén és bemutatásán keresztül hívja fel a nyilvánosság figyelmét az együttműködő vállalati magatartás jelentőségére.

A már említettek szerint a fővárosi Szabó Ervin Könyvtárban hasonló céllal történt meg az érdeklődők fogyasztóvédelmi és a békéltető testületekkel összefüggő ismereteinek erősítése és előadás tartása a Testület részéről, több alkalommal. Ugyanígy jelentős ismertségre tettünk szert a fővárosi XII. kerületi Hegyvidéki Önkormányzattal és a Hegyvidéki Szociális Központtal együttműködve megtartott több, kihelyezett fogyasztóvédelmi tájékoztatást szolgáló rendezvény során.

De ugyanígy, a BKIK-val közösen indított fogyasztóvédelmi programnak köszönhetően számos fővárosi diák és tanár szerzett tudomást a Testület és a BKIK létezéséről, szerepükről, feladataikról. Hiszen a tanulók egyben a jövők vállalkozói.

A 2019. év II. félévében ismét a vállalkozásokkal való együttműködés jelentősége, és az egyezsége törekvő magatartás további ösztönzése érdekében a már említettek szerint fogyasztóvédelmi tájékoztató kampányt indítottunk, felhívva a kereskedők, szolgáltatók figyelmét például az őket terhelő legalapvetőbb, legjelentősebb fogyasztóvédelmi kötelezettségekre. Ezekről sajtóközleményeket adtunk ki, részletes összefoglalókat állítottunk össze és elhelyeztük azokat internetes honlapunkon. Szintén a fent feltüntetett célok érdekében a Testület „*Vállalkozások nélkül nincs fogyasztóvédelem*” címmel szakmai konferenciát rendezett.

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 fentiekben 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.

Az online ételrendelés, valamint a közüzemi szolgáltatások, valamint az e-kereskedelem témakörében kiadott legújabb ajánlásainkkal szintén a fogyasztók széles körét céloztuk meg, valamint a szolgáltatókat, kereskedőket, mire ügyeljenek a gyakori vitás ügyek elkerülése érdekében.

A Budapesti Békéltető Testület online ételmiszer-, illetve ételrendeléskor tanúsítandó körültekintő fogyasztói és vállalkozói magatartásról szóló 1/2019. számú ajánlásában felhívtuk többek között arra a figyelmet, hogy a fogyasztók online ételrendelésnél sokkal szűkebb körben, és csak bizonyos esetekben élhetnek a 14 napos indokolás nélküli elállási joggal, és nem gondolhatják meg magukat, és nem küldhetik vissza például a készételt: így, ha egy étterem szolgáltatását vették igénybe és onnan pizzát, salátát vagy szárnyasokat, frissensülteket rendeltek online. Ismertettük, hogy a romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termékek ugyanis a kivételek közé tartoznak, így nem küldhető vissza ugyanúgy a kenyér sem, vagy ha más egyéb, rövid ideig eltartható élelmiszert vásároltak.

Tudomást szereztek ugyanakkor arról is a fogyasztók, hogy például indokolás nélküli elállási joggal lehet élni az átvételtől számított 14 napon belül az olyan, hosszú ideig eltartható (tartós) élelmiszerek esetében, amelyek csomagolását még nem bontották fel. A fentiek mellett fogyasztóvédelmi jogait, lehetőségeiket is összefoglaltuk, és a fogyasztói jogérvényesítést elősegítő további ajánlásokat tettünk. A vállalkozásokat ugyancsak bevontuk a célcsoportba, és részükre ismét ajánlást tettünk, hogyan járjanak el a gyakori, vitás ügyek megelőzése érdekében.

A közüzemi mérőórák kezelése és hitelesítése kapcsán tanúsítandó körültekintő fogyasztói magatartásról szóló 2/2019. számú ajánlásban ismét ajánlást tettünk a körültekintő fogyasztói magatartás jelentőségét aláhúзва, és többek között felhívtuk a fogyasztók figyelmét a lejárt hitelességű mérőórák cseréjének jelentőségére, annak költségviselése alakulására vagy éppen az őket terhelő állagmegóvási kötelezettségre, és az ennek elmulasztása esetén lehetséges kötbérfizetési kötelezettségre. Az egyre gyakoribb visszaélések miatt aláhúztuk az ellenőrzést végző személyazonossága ellenőrzésének jelentőségét, de kitértünk az ellenőrzés eredményét rögzítő jegyzőkönyv tartalma megismerésének fontosságára is.

Az interneten rendelt csomagok kézbesítése során tanúsítandó körültekintő fogyasztói és vállalkozói magatartásról szóló 3/2019. számú ajánlásban többek között a fogyasztók figyelmét felhívtuk arra, hogy ha a csomag, termék kézbesítése során a dobozon, a külső csomagoláson bármilyen külső sérülést tapasztalnak, haladéktalanul vetessenek fel kárjegyzőkönyvet a futárral, amennyiben pedig erre a futár nem hajlandó, készítsenek fénykép-, vagy videófelvételt átvételt követően azonnal a külső sérülésről. Őva intettük a fogyasztókat többek között annak kapcsán is, hogy ha kinyomtatott papíron történik a termék átvételének igazolása, ne mulasszák el ellenőrizni a futár átvételi példányának tartalmát gondosan, mit írnak alá. A vállalkozások figyelmét felhívtuk arra, hogy a fogyasztóbarát magatartás biztosítása érdekében a webáruházak és megbízott futárcégeik egyeztessék egymással a vállalt – és a fogyasztó által elfogadott – kiszállítási határidőket, és törekedjenek azok betartására. Rávilágítottunk annak jelentőségére is, hogy segítsék a fogyasztót a termék átvételében, és már a kiszállítást megelőző

napon e-mailben vagy telefonon értesítsék a kiszállítás várható időpontjáról. Arra is ajánlást tettünk a kereskedők esetében, hogy ha nem tudják tartani az általuk vállalt kiszállítási határidőt, és emiatt a jelzettnél is korábban vagy későbbi időpontban kerül sor a kézbesítésre, úgy haladéktalanul tájékoztassák erről a fogyasztót, és segítsék az átvételt az időpont egyeztetésével! Súlyosan sérti a fogyasztói érdekeket az a gyakorlat, ha a futár a csomagot egészen addig visszatartja, és ki sem adja a kezéből, ameddig a fogyasztó alá nem írja már előre a csomag vagy termék épségben történő átvételét.

10. Kérem, ismertesse, hogy a békéltető testület eleget tett-e a közreműködési szerződésben vállalt azon kötelezettségnek, hogy

- a) az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásokról az eljárás lezárultát követően értesíti az illetékes járási hivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében? Igen
- b) az értesítés az eljárás lezárultát követő 15 napon belül megtörténik-e. Igen

11. Mutassa be a testület

- a) promóciós kampányának, PR megjelenéseinek elemeit, azok eredményességét. Csatolja a hirdetések, szórólapok másolatát, TV és rádió spot esetén CD mellékletet. Amennyiben nem folytattak promóciót, kérjük, nyilatkozzon arról.
- b) további média megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó). Amennyiben a testületnek nem voltak további média megjelenései, kérjük, nyilatkozzon arról.
- c) kiadványait és publikációit, valamint csatolja azokat. Amennyiben a testületnek nem adott ki kiadványokat vagy publikációkat, kérjük, nyilatkozzon arról.

A Mindennapi fogyasztóvédelem c. kiadvány őszi számában – a közelgő iskolakezdésre tekintettel – fogyasztóvédelmi jó tanácsokat fogalmaztunk meg, mire ügyeljenek a hallgatók az albérlétereszkor fogyasztóvédelmi szempontból, így többek között a bérlők jogaira és kötelezettségeire hívtuk fel a figyelmet. Fogyasztóvédelmi ABC-ben számoltunk emellett a fogyasztóvédelmi alapfogalmakról és azok jelentéséről, emellett tudatosságnövelő cikket jelentettünk a pénzügyi öngondoskodás egyes lehetőségeiről, így többek között az önkéntes nyugdíjpénztárakról. A nyári fesztiválszezon kapcsán ugyancsak ráirányítottuk a figyelmet a legfontosabb alapvető dolgokra, mint például a csomagmegőrző használatának jelentősége vagy éppen a fogyasztói panasztétel lehetősége kifogás esetén. Olyan, a fogyasztók körében közérdeklődésre számot tartó esetekről is beszámoltunk, mint például mire kell ügyelni egy mozijegy megvásárlása során, és felhívtuk a figyelmet az üzemeltető általános szerződési feltételei megismerésének jelentőségére, valamint arra, hogy elveszhet a fogyasztók online lefoglalt jegye, amennyiben azt nem veszik át időben az előadás megkezdése előtt. Ugyancsak összegeztük azokat a jó tanácsokat, amelyeket már korábban összefoglaltunk a 3/2019. számú ajánlásunk kapcsán, milyen részletekre kell ügyelni az internetről rendelt csomagok átvétele során, ugyanis számos fogyasztóvédelmi vitás ügy támadt abból, miszerint az érintett termék vagy árucikk már sérülten érkezett meg a fogyasztóhoz, akinek azonban a hiba miatt bejelentett kellékszavatossági, jótállási igényét elutasították. Szintén beszámoltunk a fogyasztóvédelmi feladatkörrel rendelkező hatóságok legújabb fogyasztóvédelmi aktualitásairól azért, hogy bemutassuk az olvasóknak, milyen széles eszköztárral védik a fogyasztókat. Így például arról, hogy a Pest Megyei Kormányhivatal pert nyert a Wizz Air-rel szemben, hiszen a légitársaság keresetét a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a döntésében elutasította, a fogyasztóvédelmi hatóság által kiszabott 32.000.000 Ft-os bírságot pedig helyben hagyta.

A fentiekhez hasonlóan széleskörű tartalommal állítottuk össze az újság következő lapszámát is. Így például számot adtunk a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság tapasztalatairól, miszerint melyek a leggyakoribb fogyasztóvédelmi problémák az elektronikus hírközlés terén, és bemutattuk az NMHH által üzemeltetett, szélessávú szolgáltatásokat összehasonlító portált, a szélessáv.net-et, amely más hasonló sebességmérő oldalakkal ellentétben a szolgáltatások főbb jellemzőit egy internetszolgáltatótól független helyen lévő szerverrel méri.

Az ingatlanközvetítők tisztességtelen kikötéseiről az alkatrész utánpótlásról, fogyasztóvédelmi bírságokról szóló cikkek pedig a vállalkozások részére szolgáltak hasznos tudással. A „Fogyasztható Fogyasztóvédelem” című kiadványunkban az érdeklődők átfogó képet kaphattak a fogyasztók alapvető jogairól, és az őket védő szabályokról valamint az intézményrendszeréről.

Emellett is 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.

Ezen kívül a testület facebook oldalán videókat tettünk közzé a fogyasztók és a vállalkozások részére, és megjelentünk a megyei napilapok, HírTV online felületein melynek fő üzenete, hogy bizalommal fordulhatnak a békéltető testülethez.

2019. második félévében a Testület az alábbi sajtóközleményeket adta ki például, amelyek nagy publicitásra tettek szerint a média körében:

Sorszám	Dátum	Cím
1	2019.07.04	A Budapesti Békéltető Testület 2019. első félévi tevékenysége Vállalkozások felkészítése a XXI. századi fogyasztóvédelemre
2	2019.07.20.	Sérülten kaptuk kézhez az internetről megrendelt terméket? Mit tehet a fogyasztó, és mire figyeljenek a vállalkozások, futárcégek? A Budapesti Békéltető Testület ajánlása a csomagok kézbesítése során tanúsítandó körültekintő magatartásról
2	2019.07.26.	Fogyasztóvédelem az albérletet kereső diákoknak – ebben is segít a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület
3	2019.08.09.	A bíróságokat is tehermentesíti a Budapesti Békéltető Testület Hatékony fogyasztóvédelmi jogorvoslat a fogyasztóknak és vállalkozásoknak!
4	2019.09.05	Lekészt moziért 15.000 Ft-os kártérítés? Mire kell figyelni, ha mozijegyet vásárolnak a fogyasztók?
5	2019.09.13.	A Budapesti Békéltető Testület legújabb kampánya a vállalkozások tudatosságának erősítésére I. rész : Tájékoztatás a vállalkozásokra vonatkozó egyes fogyasztóvédelmi kötelezettségekről (Üzletben történő értékesítés, e-kereskedelem, fogyasztói panaszok kezelése)
6	2019.10.15.	A Budapesti Békéltető Testület legújabb kampánya a vállalkozások tudatosságának erősítésére Mekkora összegre büntetheti meg a vállalkozásokat a fogyasztóvédelmi hatóság, és miért?

Megjegyezzük az előzőekhez kapcsolódóan azt is, hogy a Budapesti Békéltető Testület folyamatosan kapcsolatban állt és áll a sajtóval, annak munkatársai rendszeresen keresték a Testületet a legkülönbözőbb fogyasztóvédelmi témák kapcsán. (pl. M1, Kossuth RÁDIÓ, Karc FM, Magyar Nemzet stb.)

Rendkívül eredményesnek tartjuk a fentiek tekintetében tájékoztató tevékenységünket, mely a fogyasztóvédelemről, békéltetésről szól a fogyasztók és a vállalkozások részére.

12. A testület a tagjai számára nyújtott

a) felkészítő tanfolyamot, képzést milyen formában tartja?

b) felkészítő tanfolyamot, képzést milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?

Mindig is kiemelt prioritásként tekintettünk arra, hogy tagjaink a szükséges szakmaisággal és felkészültséggel lássák el feladataikat, erre a második félévben is sor került egyrészt testületi ülés keretében, másrészt elektronikus formában is.

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 szervezett a Testület tagjai számára. Ezek során sor került az eljáró tanács tagok között a tapasztalatok megosztására, valamint az egyes, konkrét ügyeket illetően a szakmai érvek és vélemények ütköztetésére azon eljárások kapcsán, ahol egymástól eltérő döntések születtek.

Ezek az ülések 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 hátterében álltak.

A fentiekén 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 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.

13. Ismertesse, hogy milyen – más szervezetek által tartott - szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai. Amennyiben nem vettek részt más szervezetek által tartott szakmai rendezvényen/képzésen, kérjük, nyilatkozzon arról.

Más szervezetek nem tartottak, és nem is rendeztek semmilyen képzést a testületi tagjaink részére, ilyenre meghívás nem érkezett.

Ugyanakkor itt említést teszünk arról a programról, amely még 2019. I. félévében ért véget, de hatása áthúzódott a második félévre. Ennek során a Testület és a BKIK - közös fogyasztóvédelmi program keretében - általános- és középiskolákban javította több száz diák fogyasztói ismereteit. A még 2018-ban indított programban együttvéve huszonkét közép fokú oktatási intézmény, mintegy 1200 diákjának tartottunk ingyenes fogyasztóvédelmi előadásokat, például gimnáziumok, szakgimnáziumok és szakközépiskolák részére, és pozitív, hogy az iskolák maguk is fontosnak tartották, tartják a fogyasztóvédelmet. A tudatos fogyasztóvá nevelés, a fiatalok jövőbeni vállalkozó kedvének megalapozása és szakmai tudásuk erősítése – többek között ezek voltak a céljaink. A középiskolások ugyanis a mindennapokban számtalan kereskedői ajánlattal találkoznak, akár az áruházakban, de még inkább az interneten, így különösképpen felértékelődik a tudatos fogyasztói döntéshozatal szerepe. Magabiztos fogyasztóvédelmi ismeretekkel pedig akkor rendelkeznek a diákok, ha erre megtanítják őket, akár gyakorlati példák útján, de ugyanúgy a vállalkozó kedvüket is megalapozzák, segítik ezek az ismeretek. Legnagyobb örömünkre a program rendkívül pozitív fogadtatást nyert. A Testület tagjai többek között olyan témákban erősítették a fogyasztói tudatosságot, mint az internetes vásárlás fogyasztóvédelmi lehetőségei, például a tizennégy napos visszaküldés. De ugyanúgy választ kaptak a diákok arra is, milyen jogok illetik meg a fogyasztót a hibás termékek esetében, vagy épp, hogy mit lehet tenni, ha a megajándékozottnak nem tetszik a termék. Tisztában lettek azzal is, hogy a vállalkozásoknak érdemben kell foglalkozniuk a fogyasztók panaszával, akár szóban, akár írásban tették azt meg vagy hogy mire való a Vásárlók Könyve. Magabiztosan érvényesítik később jogaikat az ingyenes, gyors eljárást kínáló, kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek előtt. Megismerkedtek a diákok továbbá a számla-nyugta fogyasztóvédelmi szerepével, és eloszlattuk például azt a tévhitet, miszerint bolti vásárlásnál három napon belül még bármilyen okkal vissza lehet vinni a még hibátlan termékeket is a kereskedőnek és azt vissza kell venni (ez ugyanis nincs így). A BKIK feladatait, többek között az üzleti forgalom biztonságának és a piaci magatartás tisztességének megóvásában betöltött szerepét ugyancsak bemutattuk.

Meg kell jegyezni, hogy egyes iskolák ezt követően is jelezték a 2019. év második félévében a fogyasztóvédelmi előadások tartására vonatkozó igényüket.

Még korábban egyébként az egyetemi hallgatók számára a Károli Gáspár Református Egyetemen, a Károli Közösségi Napokon is beszámoltunk a fogyasztóvédelmi békéltetés tapasztalatairól. A Budapesti II és III. Kerületi Bírósággal közös sátorban, az Óbuda Napja c. rendezvényen is segítséget nyújtottunk fogyasztóvédelmi témákban a fogyasztóknak és vállalkozásoknak, csakúgy, mint ahogy erre sor került az Auchan-áruházakba történt kitelepülés során. A BKIK-val közösen a Construma Építőipari

Szakkiállítás, valamint a Kisperesti Városünnepen, emellett is a kerületi tagszervezetek rendezvényein, és "Vállalkozók és Polgárok Budán" c. budai kamarai fórumon is részt vett a Testület, és erősítette a fogyasztói ismeretek széleskörű elterjedését.

Ugyanez történt hónapról hónapra a Hegyvidéki Kulturális Szalonban, a Vigyázó Sándor Művelődési Házban, valamint a XX. kerületi Szabó Ervin könyvtárban megtartott fogyasztóvédelmi tájékoztatások során, amelyek a 2019. év második félévében tovább folytatódtak. A BKIK-val közösen ugyancsak részt vettünk a Beauty&Style Kiállításon 2019 októberében a Hungexpo területén, így erősítve ott is, kihelyezett fogyasztóvédelmi tájékoztatás útján a fogyasztók és vállalkozások tudatosságát.

Annak érdekében, hogy még inkább eljussunk a célcsoportokhoz és őket megszólítsuk, nyílt napokat is meghirdetett a Testület 2019-ben, és az érdeklődőket nagy örömmel fogadtuk, bemutatva számukra munkánkat testközelből.

14. Kérem, ismertesse, hogy a közreműködési szerződésben foglaltaknak megfelelően a testület

- a) együttműködött-e a területükön működő megyeszékhely szerinti járási hivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel,
- b) ennek keretében kezdeményezett-e szakmai egyeztetéseket a járási hivatallal és,
- c) azokon havonta elnöki/elnökhelyettesi szinten részt vett-e.
- d) Kérem, ismertesse az egyeztetések tartalmát, valamint
- e) szíveskedjen az együttműködés eredményéről beszámolni.

A második félévben is az illetékes, megyeszékhely szerinti járási hivatallal együttműködött a Budapesti Békéltető Testület és vele szakmai egyeztetésre került sor elnöki és elnökhelyettesi szinten a fogyasztóvédelmi tapasztalatok tárgyában. Erre havonta sor került függetlenül attól, hogy a járási hivatal erre nem kötelezhető, kizárólag a rendkívüli jó szakmai kapcsolat miatt került erre sor. Megvitatásra kerültek a jó gyakorlatok, és a nem együttműködő vállalkozásokkal szembeni hatósági fellépés eredményei.

A Testület már korábban is kiváló kapcsolatot ápolt a területén működő megyeszékhely szerinti járási hivatallal, csakúgy, mint a többi fővárosi kerületi járási hivatallal. Ez többek között annak is köszönhető, hogy korábban, „Járási hivatalok a fogyasztóvédelemben” címmel került sor szakmai konferencia megtartására fővárosi és pest megyei járási hivatalok hivatalvezetői és fogyasztóvédelemmel foglalkozó munkatársaik részére.

A kialakult 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.

Összességében, mindezek megalapozták a jó szakmai kapcsolat kialakítását és továbbfejlesztését, amely együttműködés eredménye az érintett fogyasztóvédelmi szakmai szereplők egymás jó gyakorlatának megismerése, a legjobb gyakorlatok kicserélése és egymás fogyasztóvédelmi aktuális tendenciáinak ismertetése, és ennek eredményeként a hatékonyabb munkavégzés, feladatellátás.

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. Az előbb említett szakmai egyeztetés pedig tovább folytatódott később a Testület által megrendezésre került azon konferenciával, amelyen a fővárosi járási hivatalok hivatalvezetői és fogyasztóvédelemmel foglalkozó kollégáik vettek részt. Célunk ezzel az volt, hogy megismertessük a járási hivatalokkal a testületek eljárását még jobban, gyakorlati szemszögből is, így segítve a hivatalok munkatársait a békéltető testületekről szóló tájékoztatásban, és feladatellátásukban.

15. Ismertesse a testület tanácsadási

a) rendszerét,

b) az annak során szerzett tapasztalatokat.

A fogyasztóktól és vállalkozásoktól a Budapesti Békéltető Testülethez érkező megkereséseket két különböző csoportba lehet sorolni, attól függően, hogy annak tárgya mihez kapcsolódik pontosan. Először is ide tartoznak azok az érdeklődések, amelyek az eljárással kapcsolatos kérdéseket tartalmazzák, 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.⁹⁴ Ugyanakkor számtalan olyan fogyasztóvédelmi kérdéssel is találkoztunk és azokat megválasztuk, amelyek nem a békéltető testületi eljárással, hanem a fogyasztókat megillető konkrét jogokkal, kötelezettségekkel függnek 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.⁹⁵

Az ingyenes fogyasztóvédelmi tanácsadási szolgáltatásról a fogyasztók és vállalkozások több különböző kommunikációs csatornán keresztül is értesültek, 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 segítségére vagyunk. A sajtóból, internetről történt tájékozódás mellett egyúttal jól látszik az, miszerint a tanácsadás nagy terhet vesz le a fogyasztóvédelmi hatóságok válláról és azt tehermentesíti, tekintve, hogy a hatóság a fogyasztókat tájékoztatja a békéltető testülethez való fordulás lehetőségéről és őket a testülethez irányítja további ügyintézés céljából.

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. Részt képezte ennek egyúttal természetesen az is, hogy minden, a tanácsadáshoz és az ügyfélszolgálathoz szükséges infrastruktúra kiépítésre és felszerelésre került a felmerülő feladatok minél nagyobb hatékonysággal történő ellátása érdekében. A Budapesti Békéltető Testületnél a telefonos ügyfélfogadásra a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara munkarendjéhez igazodva, hétfőtől csütörtökig reggel 8.00 – 16.30 óra között volt lehetőség, pénteken pedig reggel 8.00 óra és 14.30 óra között. 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, így például e-mailben is.

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 is a fogyasztók rendelkezésére állnak, Mindennapi fogyasztóvédelem c. újságok kerültek kihelyezésre személyesen. „Gyakori kérdések és válaszok” c. anyag is összeállításra került, 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.

⁹⁴ „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.”

⁹⁵ „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.”

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 honlap látogatottsági adatait nem mértük, ugyanakkor sok olyan fogyasztói jelzést kapott a titkárság, amelyből kiderült az, hogy a fogyasztók előzetesen tájékozódtak a honlapon keresztül a békéltető testületi eljárásról.

Tapasztalatunk az, hogy a Budapesti Békéltető Testület ügyfélszolgálatára 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 apparátus áll rendelkezésünkre.

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

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 munkálat 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 hússzezer 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 tévhittek, 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: alapidj) 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 ismételten leszögezni, 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.

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.

16. Kérjük, ismertesse a fogyasztók és vállalkozások felé történő személyes és a telefonos ügyfélfogadás rendjét az alábbiak szerint:

a) heti szinten hány kolléga, milyen időtartamban látott el félfogadást személyesen, illetve telefonon keresztül:

A Budapesti Békéltető Testületnél a telefonos ügyfélfogadásra a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara munkarendjéhez igazodva, hétfőtől csütörtökig reggel 8.00 – 16.30 óra között volt lehetőség, pénteken pedig reggel 8.00 óra és 14.30 óra között. Az iratok személyes leadását a Testület az említett napokon és időtartamban biztosította a fogyasztók és vállalkozások számára a székhelyén, de a kérelem benyújtására mód van egyéb elérhetőségeinken, így például e-mailben is. Havi szinten négy kolléga látta el a feladatot.

b) a személyes/telefonos ügyfélfogadás során havonta átlagosan hány darab fogyasztói megkeresés érkezett:

Havonta átlagosan száz megkeresés érkezett.

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

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 Községek által nyújtott szolgáltatással fognak összefüggni). Ennek megfelelően Testületünk a FIN-Net hálózat tevékenységében is aktívan részt vett, így a hálózat többi tagjával rendszeresen kerültek különböző szakmai egyeztetések lefolytatásra. Ezen kívül évente rendes ülésen személyesen szintén találkoznak egymással a FIN-Net hálózat tagjai, ahol sor kerül a legjobb gyakorlatok átvételére. Ugyanakkor a testülethez beérkező ilyen jellegű panaszok száma nagyon kevés.

18. Ismertesse, hogy előfordult-e a testületnél az OVR rendelet által létrehozott online platform igénybevételével folytatott eljárás. Amennyiben igen, mutassa be annak gyakorlatát és a tapasztalatokat. Kérjük, adja meg, hogy hány esetben került lefolytatásra online vitarendezési eljárás és ezek milyen eredménnyel zárultak. A fővárosi illetékességű békéltető testület esetében kérjük annak külön megadását is, hogy

- a) hány magyarországi fogyasztó nyújtott be panaszt az online platformon keresztül, valamint
- b) hány magyarországi vállalkozással szemben került benyújtásra panasz, amelyben a fővárosi illetékességű békéltető testület járt el.

A Budapesti Békéltető Testületnél 13 ODR ügy lett lezárva II. félévben és összesen 65 ügyet nyújtottak be ODR platformon keresztül. 5 db ajánlás, 3 db elutasítás, 2db egyezség, 3db megszüntetés. 13 magyar fogyasztó nyújtott be panaszt, és ebből 2 magyarországi vállalkozás ellen.

Megjegyezzük egyébként, hogy öt magyarországi fogyasztó nyújtotta be panaszt a felületen. Négy magyarországi vállalkozással került benyújtásra panasz az online felületen.

Ezért van tehát az, hogy miután az uniós békéltető honlap üzenetet küld a vitával érintett vállalkozás e-mail címére, így értesítve azt a vele szemben kezdeményezett online eljárásról, a kereskedő a honlapon kívül, közvetlenül veszi fel a kapcsolatot a fogyasztóval a megegyezés érdekében. Ez azokra az esetekre is jellemző, amikor kezdetben még az e-kereskedő elutasította a panaszt vagy pedig arra nem is válaszol. Itt tehát a hivatalos eljárás elkerülésének célja vezeti főként a vállalkozásokat, és persze az is, hogy saját maguk számára időt takarítsanak meg. De többen döntenek a megegyezés mellett az ügyfél megtartása érdekében vagy épp a fogyasztóbarát üzletpolitika miatt. Motiválja akármi is ilyenkor a kereskedőt, a fő mozzanat - ami előreviszi a vita megoldását - az, hogy a fogyasztó megteszi az első lépést a jogorvoslat érdekében és kérelmet nyújt be az uniós békéltető honlapon a vállalkozással szemben.

A fentiek igazak még akkor is, ha a kereskedő „látszólag” elutasítja az online vitarendezési eljárást. Több uniós tagállamban erre lehetőség van, hiszen a nemzeti előírásokon múlik mindig, hogy kötelesek-e részt venni a békéltető testületi eljárásban az adott ország kereskedői. Az uniós tendenciák egyébként azt mutatják, hogy még ez utóbbi országokban is, ahol nem érvényesül kötelező együttműködés, számos esetben az online vitarendezési eljárás elutasítását követően, utóbb mégis sor került a vállalkozások részéről a fogyasztóval történő közvetlen kapcsolatfelvételre és igényének teljesítésére. Számos alkalommal pedig maga a panaszos vonta vissza online vitarendezési kérelmét, mielőtt még békéltető testülethez kerülhetett volna az ügy, mivel az eljárás kezdeményezését követően a kereskedő kompromisszumos ajánlattal kereste meg, így pedig az eljárás is okafogyottá vált.

Emellett is, a Budapesti Békéltető Testület már 2014. január 13. óta végezte Magyarországon a tagállami, kijelölt online tanácsadó pont feladatait, azt 2014. január 13. óta működtette a fogyasztóvédelmi törvény értelmébe, ezzel kapcsolatosan pedig számos, különféle szolgáltatást nyújtott a fogyasztóknak és a vállalkozásoknak, egészen 2019. augusztus 31-ig (amikor is a fogyasztóvédelemért felelős miniszter ezeket a feladatokat átvette). E szerint segítette az online vitarendezési eljárás szereplőit, a kérelmezőt, valamint az általa megnevezett, az eljárásba bevont kereskedőt és a kettejük közötti vitás ügyben eljáró békéltető testületet is. E támogatás felölelte már az online kérelemnek az uniós békéltető honlapon történő beadásához a segítséget, de kiterjedt például szintén arra, hogy hazánkban a fogyasztók milyen jogokat érvényesíthetnek. A tanácsadó pont abban is lényeges szereppel bírt, hogy az online vitarendezési eljárás szereplői között folyó kommunikációt is elősegítette, és elmagyarázta számukra teljes körűen a vitarendezés folyamatát, lépésről lépésére. Ez igaz ugyanúgy annak a békéltető testületnek az eljárási szabályaira, amelynek igénybevételében a felek megállapodtak

a kérelem benyújtását követően, tudniillik ezt követően már e testület előtt folyik az eljárás. A feladatellátás továbbá magában foglalta a Magyarországon még igénybe vehető, egyéb jogorvoslati lehetőségekről (például: fizetési meghagyás, kis értékű követelések eljárása, stb.) történő tájékoztatást, ha esetleg az eljárás során a felek nem tudtak megegyezni. A fentiekből is jól látszik, hogy az online tanácsadó pont jelentős szerepkörrel bírt az uniós békéltető honlapon rendezett ügyek kapcsán, és a feleket teljes körű támogatással segítette az említett dátumig.

A beszámolás tárgyát képező időszakot illetően, a 2019. második félévi online vitarendezési kapcsolattartó ponti tapasztalatok azt mutatták, hogy az online kérelem többször el sem jut az eljárni jogosult békéltető testülethez, hiszen a vita megoldódik már azt megelőzően, hogy a testület a beadványt megkapná. Ugyanis az ügyről először nem az alternatív vitarendezési fórum értesül, hanem maga az érintett kereskedő, miután a fogyasztó hiánytalanul kitöltötte az online vitarendezési eljárás megindítására szolgáló elektronikus űrlapot. Itt pedig ugyanazzal az érdekes tendenciával lehet találkozni, mint amiről a békéltető testületek maguk is sokszor beszámolnak az eredményességet illetően a személyes részvétellel járó, „hagyományos” eljárásokban. Az internetes kereskedők, egyéb online szolgáltatást nyújtó vállalkozások szándéka ugyanis egyértelmű: megegyezni a lehető leggyorsabban és legolcsóbban a fogyasztóval már közvetlenül, megkímélve az időt, és így elkerülni valamennyi hivatalos szerv jogi eljárását. Márpedig a fogyasztóvédelmi alternatív vitarendezési fórumok, azaz a békéltető testületek épp ilyen - ingyenes, egyszerű, de mégis - jogi eljárást folytatnak le.

A 2019. augusztus 31-ig tartó online vitarendezési tapasztalatokhoz az is hozzátartozik, hogy az online kereskedelem mellett a fogyasztókat számtalan más, további fogyasztóvédelmi témakörök is érdekelték. Így például tájékoztatást, tanácsot kértek légi személyszállítással, kereskedelmi (kellékszavatossági, jótállási) ügyekkel, közüzemi- és építőipari szolgáltatással kapcsolatosan is. A kérdések nagy része az online kereskedelemmel, emellett az általános fogyasztóvédelmi jogokról való tájékoztatás-kéréssel, valamint az uniós békéltető honlap működésével függött össze. A tapasztalatok egyébként azt is igazolják, hogy csakúgy, mint a fogyasztók, a vállalkozások is éltek a magyar online tanácsadó pont biztosította szolgáltatások lehetőségével, és nem csak az egyes konkrét ügyekben, hanem általánosságban is szeretnének fogyasztóvédelmi ismeretekkel rendelkezni, vagy tudatosan eljárni egy-egy konkrét szituációban. Gyakran merült fel például annak szükségessége, hogy a fogyasztókat tájékoztassuk a rendelkezésre álló fogyasztóvédelmi jogorvoslati lehetőségekről, így a békéltető testületi eljárás lehetőségéről általánosságban is, mivel számos alkalommal konkrét, vitás ügyben kértek tanácsot, válaszva a kereskedő általi elutasítás tényét és segítséget kértek, hogyan tudják tovább vinni vitás ügyüket. Ez gyakori volt például a kellékszavatossági ügyekben, de akár a távollevők között kötött szerződésekkel, internetes megrendelésekkel kapcsolatosan is, és volt olyan fogyasztó, aki például tárhely-szolgáltatással kapcsolatban érdeklődött. Nem egyszer a fogyasztók az eljárás megindításában kértek segítséget. A vállalkozások oldalán szinte természetesen volt, hogy leginkább az őket terhelő kötelezettségeket firtatták, így többek között azt, van-e együttműködési kötelezettség az online vitarendezési eljárásban, vagy épp segítséget kértek az uniós békéltető honlapra vonatkozó előzetes tájékoztatási kötelezettség teljesítését illetően, azt hogyan kell megadni és egész pontosan arra milyen európai uniós fogyasztóvédelmi szabályozás érvényesül. Ezeket, mint ahogy arról már szó volt, a fogyasztói online vitarendezési rendelet (OVR-rendelet) írja elő. A kereskedők emellett azzal kapcsolatban is gyakran kértek tájékoztatást, hogyan tudják szervezetüket regisztrálni az uniós békéltető honlapon és hogyan értesülnek a velük szemben benyújtásra került fogyasztói kérelmekről.

Az online vitarendezés lefolytatására irányuló fogyasztói kérelmek, valamint a beadványokkal érintett árucikkek és szolgáltatások jól mutatták az e-kereskedelem térnyerését és azt is, miszerint egyre inkább zelesebbé válik az a kör, amely online megrendelések lehetséges tárgyát képezheti. Mégis, csakúgy, mint a „hagyományos” mederben folyó - azaz a személyes megjelenéssel járó, online vitarendezési platformon kívüli békéltető testületi - eljárások esetében, itt is különböző kategóriákat különböztethetünk meg aszerint, hogy leggyakrabban milyen kereskedelmi, gazdasági ágazatokat érint az adott ügy (az online értékesítésen belül).

Így négy különböző csoportot különíthettünk el: termékek megrendelésével összefüggő ügyek, légi személyszállítási szolgáltatások, internetes piacterek, aukciós portálok szolgáltatásai, hotel- és egyéb szálláshely-foglalások.

19. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlappal kapcsolatban

- a) azok látogatottsági adatait,
- b) a fogyasztók visszajelzését.

A működtető kamara informatikai részlegének tájékoztatása alapján nem mértük a látogatottságot, a fogyasztók pedig nem adtak visszajelzést a honlappal kapcsolatban, ugyanakkor sokan jelezték, hogy a honlapon található információk útján vették igénybe az eljárást.

20. 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!

Nem végez a Testület külön felmérést. Ugyanakkor a honlapon kitölthető egy szavazásra vonatkozó rész, ez alapján: 25 % hatósági tájékoztatás alapján, egyéb 22 %, ismerősöktől 20%, sajtóból 19%, jogszabályból 10%, civil szervezetek tájékoztatása alapján 4% -os eredmények mutatják, hogy a fogyasztók honnan szereztek tudomást az eljárásról.

21. Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét és ha van erre vonatkozóan javaslata, akkor az eljárás javításának lehetséges módjait.

A testület által lefolytatott eljárások eredményesek, függetlenül attól, hogy rendkívül nagy a hiánypótlásra nem válaszolt ügyek száma. Ennek okát korábban részletesen elemeztük.

Itt osztjuk meg némely további, egyéb javaslatunkat, tapasztalatainkat is: a Budapesti Békéltető Testülethez érkező kérelmekkel kapcsolatban általánosságban megállapítható, hogy azok többségében nem felelnek meg az Fgytv.28.§ (2) bekezdésében foglalt előírásoknak. Igaz ez még azokban az esetekben is, amikor a fogyasztók valamilyen formanyomtatványt használnak. Ezek a formanyomtatványok ugyanis nem egységesek, van amelyiken megtalálhatóak az előírt nyilatkozatok, van, amelyiken nem, attól függően, hogy a fogyasztó honnan töltötte le az internetről. A rovatokat, a kötelezően előírtakat sem töltik ki mindig megfelelően a fogyasztók. Igen gyakran hivatkoznak arra, hogy a vállalkozás szóban utasította el a panaszt, tehát az Fgytv 27. §-ban írt előfeltétel hiányzik. A nagyszámú hiánypótlás (gyakran hivatalos iratként) fölösleges munkaidőt és költséget jelent. Az ilyen hiánypótlásra való felhívások következménye gyakran az, hogy a fogyasztó megkeresésére a vállalkozás rendezi a panaszt, azonban a fogyasztó ezután már nem veszi a fáradságot, hogy válaszoljon a hiánypótlási felhívásra. A békéltető testület esetleges érdeklődése után kiderül, hogy a hiányos kérelemben előadott panaszt a vállalkozás rendezte. Véleményünk szerint az ingyenes békéltető testületi eljárás igénybevételének lehetőségét, az eljárás kezdeményezését jogszabályban előírt kötelező tartalmú formanyomtatvány használatával kellene biztosítani a fogyasztók számára. Ezeket a formanyomtatványokat - ismét jogszabályi szinten előírva - az interneten letölthető/kitölthető módon, továbbá a járási hivatalokban hozzáférhetővé kellene tenni, meghatározva, hogy a vállalkozások a panasz megválaszolása során nem csak a békéltető testület eljárásáról, hanem a formanyomtatványhoz való hozzáférésről, annak pontos internetes elérhetőségéről is kötelesek tájékoztatni a fogyasztót, amellet, hogy magát a formanyomtatványt is már mellékelik az elutasító válaszhoz, azaz megküldik a panaszosnak közvetlenül.

Gyakori eset az is, hogy a fogyasztó nem a lakóhelye/tartózkodási helye szerint testületnél, vagy pedig külföldi vállalkozás ellen kezdeményezi az eljárást. Még abban az esetben is, ha az illetékes békéltető testület előtt folyik az eljárás, a fogyasztók távolmaradása gyakoribb, mint a vállalkozásoké. Ebben az esetben korlátozott az egyezségkötés lehetősége. Álláspontunk szerint így már a kérelemben a fogyasztónak nyilatkoznia kellene arról, ha kéri az eljárás távollétében történő lefolytatását, ebben az esetben pedig a békéltető testület elnöke az eljárás írásbeli lefolytatásához a fogyasztó részéről a hozzájárulást megadottnak tekinthetné.

Nem egyszer az is megállapítható, hogy a kérelmet nem a megfelelő vállalkozással szemben nyújtották be. Ez különösen igaz a közüzemi szolgáltatókra, amelyek összevont ügyfélszolgálatokat működtetnek. Véleményünk itt az, hogy elő kellene írni, miszerint a fogyasztó panaszának megválaszolásakor - elutasítás esetén - a válasznak tartalmaznia kell a békéltető testületre való hivatkozás mellett a panasszal érintett vállalkozás pontos megnevezését és székhelyének címét (amellyel szemben a panaszában érvényesített fogyasztói igényt érvényesítheti), különösen azok az esetek indokolhatják ezt, amikor a fogyasztói panaszt egyszerre több vállalkozás által működtetett ügyfélszolgálat, kiszervezett panaszkezelő szervezet, vagy ügyvédi iroda válaszolja meg. De igaz ez például az online oldalakra is, ahol sok esetben más a panasszal érintett, mint a honlapot üzemeltető kereskedő.

Végül: a GDPR rendelet hatályba lépése különösen indokoltá tenné annak szabályozását, hogy meddig és milyen módon kell megőrizni az egyes ügyekben keletkezett adatokat (például az online vitarendezési platformról az eljárás befejezését követően 6 hónappal törlődnek az adatok). Emiatt rögzíteni kellene egyértelműen már a fogyasztóvédelmi törvényben is, hogy a békéltető testületi eljárás során a kérelemben és a válasziratban megadott adatokat a békéltető testület meghatározott ideig jogszerűen kezeli, amelyet követően a keletkezett iratokat meg kell semmisíteni.

22. A békéltető testület az Fgytv.-ben - a békéltető testületi eljárásra, valamint a testületre vonatkozó egyéb kötelezettségekre vonatkozóan - előírt rendelkezéseket minden esetben hiánytalanul betartja: igen/nem

23. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei

Kérjük, a közreműködési szerződésben foglaltak szerint a beszámolási időszakban meghozott, összesen 10 db határozatot szíveskedjen megküldeni azok anyagi- és eljárásjogi szempontoknak való megfelelőségének vizsgálata céljából, amelyből legalább 3 db határozat az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozással szemben került meghozatalra. Kérjük, hogy a fentiek szerinti 3 határozattal kapcsolatban a békéltető testület székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnak az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásról küldött értesítőket is szíveskedjen megküldeni.

Kérjük továbbá, hogy az alábbi mellékletet nyújtsák be a szakmai beszámoló részeként olyan módon, hogy a statisztikai adatlapokban megadott adatok a 2019. évi, előző negyedéves időszak(ok) adatait is tartalmazzák:

- (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) A fogyasztói jogviták intézésének módja
- (M4) 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: 2020.01.20.

a testület elnökének cégszerű aláírása