

1. számú melléklet

SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez
(területi kamarák részére)

Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint): Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara	
Közreműködő szervezet címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99	Levelezési címe: 1535 Budapest, Pf. 903
Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: 10102086-02614502-00000004	Közreműködő adószáma: 18067666-2-41
Szerződés szám: FOHÁT/546/2017 NFM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2017. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész

Szakmai beszámoló

A békéltető testületek 2017. évi meghatározott finanszírozási időszakaiban végzett tevékenységről

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

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

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

A Testület neve: Budapesti Békéltető Testület.

Elérhetőségek

Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefon: 06-1-488-2131

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlapcím: www.bekeltet.hu

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) pontosan meghatározza, hogy a békéltető testületek éves beszámolót kötelesek készíteni, amelyet a tárgyévet követően kell eljuttatni a fogyasztóvédelemért felelős miniszter részére. Ettől függetlenül a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara, és a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara közötti szerződés negyedéves beszámolási kötelezettséget határoz meg. A jelen beszámoló mindezek figyelembe vételével úgy lett összeállítva, hogy az nem helyettesíti és helyettesítheti az éves beszámolót. Az éves beszámolót, összhangban az Fgytv.-vel, el fogjuk juttatni.

Az Fgytv. a feladatainkat egyértelműen nevesíti¹: legfőbb célunk, hogy a fogyasztók és vállalkozások közötti viták (fogyasztói jogviták²) ingyenesen, gyorsan megoldásra kerüljenek. A tapasztalatok jól mutatják, hogy az eljárás egyre népszerűbbé vált az érintettek körében és nő azoknak a száma, akik bíróság helyett inkább a békéltető testületet választják az ügy rendezése érdekében.

Mint korábban, azon dolgoztunk most is, hogy feladatainkat a fogyasztók és vállalkozások megelégedésére lássuk el. Egyúttal azon igények kielégítésére törekedtünk, amelyek a már évek óta megfigyelhető dinamikus ügyszámnövekedésből álltak elő. A beszámolás tárgyát képező időszak végéig is, azaz 2017. január 1-jétől 2017. december 31-ig közel húsz százalékos (19,23 %) ügyszámnövekedést regisztráltunk a beérkező ügyek száma (5010) tekintetében a 2017. évi számadatokhoz (5970) képest.

A békéltető testületi eljárás sikerének egyik kulcsa a vállalkozásoknak a Budapesti Békéltető Testületbe vetett bizalma. Amelyik cég ugyanis nem bíz a Testületben, az kevésbé, vagy egyáltalán nem él egyezségi ajánlattal, ez pedig kihat egyúttal a fogyasztói jogviták rendezésének eredményességére is. Épp ezért tovább erősítettük a békéltető testületi eljárásban gyakran érintett vállalkozásokkal fennálló jó kapcsolatainkat, amelyek fogyasztóvédelmi referenst kötelesek foglalkoztatni. E referensek egyik feladata ugyanis épp a békéltető testületekkel való kapcsolattartás.³ A Testület emellett tudatosan megtervezett kommunikációs stratégia részeként a beszámolás tárgyát képező időszakban egy sor sajtóközleményt kiadott, és sajtótájékoztatót tartott tevékenységéről.

A „Mindennapi fogyasztóvédelem” c. újság 2017. évi I., II. és III. számának megjelentetésével pedig folytattuk azt a még 2014-ben indult kezdeményezést, amellyel célunk a fogyasztók és vállalkozások, egyúttal a fogyasztóvédelmi szakma megszólítása. A lapszámokban minden eddiginél szélesebb körben adtunk közre olyan publikációkat, aktualitásokat, amelyek közérthetően mutatják be a fogyasztóvédelmet és azt, hogyan szövi át ezer szállal a fogyasztók életét a mindennapokban. A fogyasztói ismeretek széleskörű elterjesztése mellett pedig beszámoltunk a békéltetés tapasztalatairól. Emellett folytattuk a korábbi a korábbi években elkezdett további, a Testület ismertségét erősítő kommunikációs

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 fogyasztói 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.”

³ „Fgytv. 17/D.§ (2) A fogyasztóvédelmi referens feladata a vállalkozás fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése, a vállalkozás alkalmazottai részére a fogyasztóvédelmi szemlélet erősítése, valamint a fogyasztóvédelmi szabályok ismeretének elmélyítését elősegítő fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés rendszeres szervezése. A fogyasztóvédelmi referens kapcsolatot tart a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.”

tevékenységet, így két médiakampányt hajtottunk végre 2017-ben, amelyekkel összességében több millió fogyasztóhoz és vállalkozáshoz jutott el a Testület és üzenete.

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

Mi sem indokolta ezt jobban, hogy jelentősen bővültek a fogyasztók digitális jogérvényesítési lehetőségei, és az Európai Bizottság által kifejlesztett uniós békéltető honlapnak (platform) köszönhetően már játszi könnyedséggel rendezhetőek az Európai Unióban az online vásárlásból fakadó viták.⁴ A Budapesti Békéltető Testület az online vitarendezésben kiemelt feladatot kapott, hiszen Magyarországon egyedül döntheti és dönti el a fogyasztók és vállalkozások közötti, internetes megrendelésekből származó határon átnyúló ügyeket (a pénzügyi tárgyúak kivételével).⁵ Ezzel a lehetőséggel pedig az érintettek egyre inkább éltek és élnek is. A kizárólagos illetékesség mellett a szakmai elvárások annak folytán is nőttek, hogy többek között az uniós békéltető honlap kezelésében és a hazánkban érvényesíthető digitális fogyasztói jogokat illetően a Testület segíti az érintett feleket, tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pontként.⁶ Több megkeresés érkezett is a külföldi ajkú fogyasztóktól az Európai Unió különböző tagállamaiból, amellet, hogy számos belföldről kapott kérdést is

⁴ 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 eljárásen kívüli online rendezését.”

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

⁶ „Fgytv. 19. § A fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület látja el a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet szerinti tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait.”

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

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

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

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

iii. tájékoztatás az online vitarendezési platform működéséről;

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

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

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

megválaszoltak tanácsadóink. Az online vitarendezés és ezzel a Testület szerepe is a jövő, valamint az Európai Unió különböző kezdeményezései fényében még inkább felértékelődik, ezért e területre szintén prioritásként tekintettünk és tekintünk. Mindezek azt a célt szolgálták, hogy a lehető legnagyobb hatékonysággal lássuk el feladatainkat és a fogyasztók, valamint a vállalkozások elégedetten távozzanak a Budapesti Békéltető Testület meghallgatásairól.

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

A Budapesti Békéltető Testületnél az átlagos ügyintézési határidő hozzávetőlegesen 60-90 nap között alakul, ennyi időn belül került az eljárások többsége lezárásra. Meg kell jegyezni, hogy a Testület előtt kétféle módon folyhatnak az eljárások. Egyrészt erre sor kerülhet:

- „hagyományos” jelleggel, amely a vállalkozások részéről - az esetleges írásbeli eljárást kivéve - személyes megjelenést igényel az őket terhelő együttműködési kötelezettség miatt (I. fogyasztóvédelmi törvény szerinti, „hagyományos” békéltetési eljárások) a fogyasztóvédelmi törvény alapján,

-de emellett lehetősége van a fogyasztóknak az Európai Bizottság által létrehozott online vitarendezési platformon benyújtott panasz esetén az online vitarendezési eljárás kezdeményezésére is, amely személyes megjelenés nélkül folyik (II. online vitarendezési platformon folyt eljárások). Épp ezért e körben különválasztjuk a kétféle eljárás során nyert általános tapasztalatokat, és először a fogyasztóvédelmi törvény szerinti, „hagyományos” eljárásokat érintjük az I. pontban, majd pedig az online vitarendezési platformon folyt eljárásokat a II. pontban.

I.A fogyasztóvédelmi törvény szerinti, „hagyományos” eljárások

I.1. Kereskedelmi tárgyú ügyek

A kereskedelmi ügytípusba tartozó kérelmek benyújtására leggyakrabban azért kerül sor, mert az érintett termék meghibásodik (például: tönkremegy, elromlik) és amikor a fogyasztó azt visszaviszi a vállalkozáshoz, akkor panaszát elutasítják. A fogyasztó ugyanis hibás árucikkek esetén kérheti elsősorban az ingyenes kijavítást, ha ezt nem vállalták vagy ennek teljesítése lehetetlen, akkor pedig a cserét. Ha pedig erre sem kerül sor, akkor megalapozott lehet akár a teljes vételár visszatérítésre irányuló igénye is. Ezeket hívjuk szavatossági jogoknak.⁷

⁷ „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.”

„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.”

A Budapesti Békéltető Testület elé kerülő ügyekből az is jól látszik, miszerint a cég általi elutasítás annak ellenére történik meg, hogy a kereskedő nem menti ki magát az ún. hibás teljesítési vélelem alól.⁸ E vélelem szerint a vásárlástól számított hat hónapon belüli meghibásodás esetén úgy kell tekinteni, hogy a termék már a fogyasztó részére történő átadáskor is hibás volt.

Ez a gyakorlatban a cégek bizonyítási kötelezettséget jelenti. Ez alapján, ha visszaviszi a fogyasztó a hibás árucikket a vállalkozáshoz, akkor utóbbinak hat hónapon belül jelentkezett hiba esetében be kell bizonyítania, miszerint annak oka (például: nem rendeltetésszerű használat), csak a vásárlást követően keletkezett. Amennyiben erre nem kerül sor és a bizonyítás elmarad, úgy a fogyasztó hibás teljesítés miatt támasztott igénye megalapozott lehet.

A hibás teljesítési vélelemhez hasonló a jótállás, amely alapulhat a kereskedő saját, önkéntes vállalásán vagy például jogszabályon is.⁹ A jótállás azt jelenti, hogy a vállalkozás a hibás teljesítésért felelősséggel tartozik és ez alól csak és kizárólag akkor mentesül, amennyiben bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés (például: a fogyasztó részére történő átadás) után keletkezett. Amennyiben a jótállásra kötelezett a hibás terméknél nem teljesíti ezt a bizonyítási kötelezettséget, úgy a fogyasztót megilletik a kellékszavatosság keretében érvényesíthető jogok (például: kijavítás, kicserélés, vételár arányos leszállítása, teljes vételár visszafizetése).

Jogszabályon alapuló jótállás esetén nem a vállalkozás saját döntésén múlik az, hogy vállal-e jótállást, hanem erre őt jogszabály kötelezi. Például kötelező egyéves jótállás vonatkozik bizonyos vételár felett a tartós fogyasztási cikkekre (pl: 10.000 Ft eladási ár feletti mobiltelefonok, számítógépek, televízió, stb.)

Mégis sokszor megfigyelhető az a Testület gyakorlatában, hogy a kereskedők megsértik az őket terhelő bizonyítási kötelezettséget, és a hibás tartós fogyasztási cikk ellenére egyáltalán nem szereznek be szakvéleményt arra vonatkozólag, miszerint mire vezethető vissza a hiba oka. Ezzel párhuzamosan pedig elmarad a fogyasztó igényének teljesítése, és például az ingyenes javítást elutasítják.

A szakértői véleményekkel kapcsolatos tapasztalatok, bizonyítási kötelezettség

A szakértői vélemények a békéltető testületi eljárásban hangsúlyos szerepet kapnak, hiszen azok a fogyasztó és vállalkozás közötti vitát lezáró döntés érdemére hatnak ki, azt lényegesen befolyásolják – amennyiben ténylegesen alkalmasak a bizonyítékként történő értékelésre.

⁸ „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.”

⁹ „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. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.”

A hibás árucikkek miatt beadott békéltető testületi kérelmek szinte egy tőről fakadnak olyan értelemben, hogy a fogyasztó igényének elutasítása háttérben a vállalkozás által elkészített szakvélemény és annak tartalma áll. Mint arról már szó volt, a kereskedőnek a vásárlástól számított hat hónapon belüli hiba esetén be kell azt bizonyítania, hogy annak oka csak a fogyasztó részére történő átadást követően keletkezett (így például az nem gyártási- vagy anyaghibára vezethető vissza.)

Ezt a kötelezettséget a gyakorlatban úgy teljesítik a vállalkozások, hogy szakértői vizsgálatra küldik el az érintett terméket. A megbízott szakértő feladata például választ adni azokra a kérdésekre, hogy mi volt a hiba oka, tehát mire vezethető vissza, mi okozta azt és arra mikor kerülhetett sor.

Annak is megvannak az általános követelményei, hogy e szakvéleményeknek milyen feltételeknek kell megfelelniük. Ugyanis a Budapesti Békéltető Testület már kimunkálta évek alatt azt a gyakorlatát, miszerint a szakvélemény elkészítésével megbízott személynek körültekintően és minden részletre kiterjedően kell elkészíteni a szakértői véleményt úgy, hogy a tudomány mindenkori állása és a legjobb tudása szerint jár el, és a szóba jövő összes, lehetséges vizsgálati módszert-eszközt alkalmazza, továbbá a szakvéleményt függetlenül, pártatlanul, objektív módon, részrehajlásmentesen készíti el.

A fenti általános követelmények az egyes konkrét ügyek esetében nyernek értelmet, hiszen a békéltető testületi eljárásban az eljáró tanácsok valamennyi, rendelkezésre álló bizonyítékot értékelik, és ezek mind-mind befolyásolják a szakvéleményeknek a később megszülető döntés érdemére történő kihatását. A tapasztalatok szerint viszont nem mindig értékelhetőek és minősülnek a szakvélemények bizonyító erejű dokumentumnak. Igaz ez például azon dokumentumok esetében, amelyet a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás saját alkalmazottja vagy pedig a megbízott szerviz készít el, ugyanis ebben az esetben alapjaiban kérdőjeleződik meg a készítő személyének függetlensége. Nyilvánvalóan ugyanis a vállalkozás az olyan tartalmú vélemény elkészítésében érdekelt, amely neki ad igazat (épp ezért szükséges független, harmadik személyt bevonni az eljárásba és megbízni a vizsgálattal.)

Ez történt például annak a fogyasztónak az esetében is, aki 2016 augusztusában, 17.990,-Ft vételárért vett meg egy cipőt. Ugyanakkor, *a cipőn már alig két és fél hónapos hordás után a belső kéregrészen kopások jelentkeztek. Épp ezért – még a vásárlástól számított hat hónapon belül – a fogyasztó a cipőt visszavitte a vállalkozás egyik üzletébe és kérte annak a cseréjét. Ugyanakkor a panasz elutasításra került arra hivatkozással, hogy „a béléskárosodások visszavezethetők a láb és a cipő nem megfelelő hossz méreti összhangjára. Az előzőek bekövetkezésekor a láb mozgása során fellépő erőteljes súrlódás miatt a felhasznált bélésanyag a normál használattól lényegesen erősebb igénybevételnek volt kitéve, amitől károsodott. A károsodás nem anyag- vagy gyártási hibára vezethető vissza.”*

A fogyasztó ezért a vita ingyenes és gyors megoldása érdekében a békéltető testülethez fordult.

A vállalkozás a testület előtt is vitatta a válasziratában a fogyasztó igényét és arra hivatkozott, hogy a lábbelít megvizsgálta és a vizsgálat eredménye szerint *fenntartják az igény megalapozatlanságát, anyaghiba vagy gyártási hiba hiányában.*

A meghallgatáson a fogyasztó azt is elmondta, hogy álláspontja szerint a lábbelin szemmel látható, sőt érezhető is a kéregbélés kopása. Előadta szintén, miszerint a céghez ismételt panasszal fordult, amelyben jelezte azon kérését, hogy független szakértő bevonását tartja indokoltnak annak megállapítására, hogy a reklamáció megalapozott-e vagy sem, azonban a *vállalkozás ennek a kérésnek nem tett eleget.*

Ugyancsak a meghallgatáson, a vállalkozás annak is hangot adott, hogy *szakértőt egyáltalán nem foglalkoztatnak és a vállalkozás a saját véleményét jelenítette meg a szakvéleményben.*

Ezt követően az eljáró tanács arra vonatkozóan hozott ajánlást, hogy a vállalkozás javítsa meg, vagy ha ez nem lehetséges vagy nem akarja, cserélje ki a fogyasztó számára a férfi cipőt vagy ha azt nem akarja vagy nem lehetséges, fizesse vissza a termék árát, 17.990 Ft-ot.

Mint arra ugyanis az eljáró tanács rámutatott az ajánlás indokolásában, a fogyasztó és a vállalkozás között adásvételi szerződés jött létre, amelyre a Ptk. az alkalmazandó jogszabály.

Utalt rá, hogy a *fogyasztó hat hónapon belül jelentette be a hibát*, ennél fogva a Ptk. 6:158.§ értelmében az érintett céget terhelte a bizonyítási kötelezettség a tekintetben, hogy a termék nem volt hibás az átadáskor. Idézte azt is, hogy az elkészítésre került szakvélemény nem ismerte el a hiba tényét, és a fogyasztónak róttá fel a termék kikopását.

Idézte azt is, hogy a teljesítés akkor minősül hibásnak jogi értelemben, ha a teljesítés időpontjában nem felelt meg a jogszabályban, vagy a szerződésben meghatározott követelményeknek az adott termék és csak akkor teljesíthet az adott kötelezett szerződés szerűen, amennyiben a szolgáltatás alkalmas a szerződésben meghatározott célra.

A fentiek ellenére azonban a vállalkozás által adott szakvélemény csupán annyit állapított meg, hogy *„a károsodások nem anyag- vagy gyártási hibára vezethetők vissza”*, de semmivel sem igazolta, hogy erre mi alapján következtetett, vagy hogy a fogyasztó hibájából vagy rendeltetésellenes használatából adódna a cipő hibája. Ugyanis *a bizonyítás teljesítésére a csupán rendkívül általánosan megfogalmazott „szakmai és vizsgálati tapasztalatok” kitétel, mint indok nem elegendő.*

Ugyancsak döntő jelentősége volt azon ténynek is az eljáró tanács indokolása szerint, hogy a *jegyzőkönyvben szereplő megállapítások nem egy szakértőtől származtak, hanem mindösszesen a cég saját véleményét tükrözték.* Márpedig ezzel kapcsolatosan az eljáró tanács arra az álláspontra helyezkedett, hogy a hibás teljesítési vélelem megdöntésére nem lehet elegendő a vállalkozás saját véleményének leírása, hanem a *kimentési kötelezettségnek azzal tehetett volna eleget, ha egy független, harmadik fél szakértőt vont volna be, aki érdek nélkül és megfelelő szakismeretek birtokában végezhetne volna el a vizsgálatot és készíthette volna el a szakvéleményt.* Mindezek hiányában ugyanis a vállalkozás saját véleménye csak egy álláspontot tükröz, mindenféle független szakmai megalapozottság nélkül.

A fentiekkel összefüggésben az eljáró tanács arra az álláspontra helyezkedett, hogy a fogyasztó által jelzett hiba okán a lábbeli további használatra alkalmatlan, épp ezért megalapozott volt többek között az ingyenes kijavításra, ennek hiányában pedig cserére vonatkozó igénye. Mindezek fényében bizonyult a kérelem megalapozottnak.

Előfordul viszont, hogy a szakvélemény nem tartalmaz egyáltalán olyan szakmai indokokat, amelyek alkalmasak lennének a hibás teljesítési vélelem megdöntésére. Több példa van arra, hogy az érintett szakértői vélemény a hiba okát egyértelműen nem tárja fel, hanem csak puszta feltételezéseken alapul. Az olyan általános jellegű megállapítás például, akár a „használati eredetű károsodás”, mint a hiba oka, önmagában nem lehet elegendő az előbb említett követelmények teljesítésére, különösen, ha az érintett termék például egy lábbeli. A cipők értelemszerűen használati céllal kerülnek megvásárlásra. A kifogásolható tartalmú szakvélemények kapcsán az is jól látszik, hogy ha bármiféle mechanikai hatást állapít meg a szakértő, akkor már automatikusan ki is zárja a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás felelősségét és nem vizsgálódik tovább a hiba pontos okát illetően. Holott ilyenkor is helye lenne például anyagvizsgálatnak, mivel a szóba jöhető okok között az is lehet, hogy a mechanikai hatás okozta sérülés épp azért állt elő, mert az érintett terméket gyenge minőségű anyagból gyártották le. Egyúttal több szakvéleményből is hiányzik, miszerint egyáltalán az anyag- vagy gyártási hiba lehetőségét vizsgálták-e avagy azt teljesen figyelmen kívül hagyták, arról ugyanis az adott szakvélemény nem szól. A fentiekkel függ össze az is, hogy a fogyasztók az érintett beadványokban gyakran magát a szakértői véleményt panaszozzák és annak megállapításaival nem értenek egyet. Előfordulnak olyan esetek is, hogy a becsatolt dokumentumok egyenesen egymásnak ellentmondó tartalmi elemekkel bírnak, esetleg nem létező meghibásodásokról is szólnak. Egyúttal nem egyedi példa, hogy a szakértő sokszor a hatáskörén túlterjeszkedik és az érintett esetet jogilag is minősíti és saját maga utasítja el a fogyasztó igényét, leírva, hogy azt nem tartja megalapozottnak. Az sem példa nélküli eset továbbá, hogy a hibás teljesítési vélelem hat hónapos időtartamán belül meghibásodott lábbeli esetében még a fenti eset szerinti saját „állásfoglalás” kiadására sem kerül sor, és egyáltalán nem készül szakvélemény az ügyben, illetve a fogyasztó sem kap, illetve a későbbi békéltető testületi eljárásban sem csatolnak be, az előzetes felhívás ellenére sem.¹⁰

Szintén előfordul, hogy a fogyasztó által bejelentett szavatossági igényről felvett jegyzőkönyvben¹¹ az eladó személyzet rögtön saját maga utasítja el például az ingyenes

¹⁰ „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 kötelezőségeként történő elfogadását (a továbbiakban: eseti alávétel) 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.”

¹¹ 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,
- 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.”

kijavítás iránti panaszt. Természetesen, ha ez történik, úgy ez sem felel meg a függetlenség és pártatlanság, a részrehajlás mentessége iránt támasztott követelménynek.

A fenti esetekben – ellenbizonyítás híján – a fogyasztói kérelem a hibás teljesítési vélelem folytán megalapozottnak bizonyulhat. A becsatolásra kerülő aggályos szakvélemények problémája, vagy épp azok becsatolása hiánya nem csupán a lábbelik, hanem számtalan más, különféle terméktípus esetében problémát jelentenek, így például más ruházati termékeknél.

A kötelező jótállással érintett esetekben ugyanúgy többször kifogásolható a benyújtott szakvélemények tartalma, egyúttal az is előfordul, miszerint független szakértői vélemény elkészítésére egyáltalán nem kerül sor.

Tartós fogyasztási cikkeknel ugyanis bizonyos meghatározott eladási ár felett a vállalkozások kötelesek egyéves jótállást vállalni.¹² Ha a hiba ezen az egyéves időtartamon belül jelentkezik, úgy csak akkor mentesülhetnek az érintett kereskedők a szavatossági jogok (kijavítás, kicserélés, vételár leszállítása, teljes vételár visszatérítése) teljesítése alól, amennyiben bebizonyítják, hogy a hiba oka csak a vásárlást követően keletkezett.

Ugyanakkor hangsúlyozni kell, hogy természetesen számtalan olyan pozitív példát is találni a Testület gyakorlatából, amikor is a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás az elutasító szakvélemény ellenére egyezségi ajánlatot tesz az eljárásban és ennek köszönhetően rendeződik a vita. Ezekről a pozitív esetekről a Testület ugyancsak rendszeresen beszámol.

A fogyasztók és vállalkozások közötti további, gyakori vitára okot adó esetek a kereskedelmi ügyeknél

Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése

A Budapesti Békéltető Testület nem minősül hatóságnak, így nem áll rendelkezésére nyomozati vagy éppen adatbekérési jogkör az egyes jogsértések felderítése érdekében. Ugyancsak nincs módja bírságotlani. Azonban a Testület előtt lévő fogyasztói kérelmekből nem egyszer az derül ki, hogy felmerül valamely fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértésének esete vagy legalábbis olyan adat, amely erre utal.

Így például a szavatossági-jótállási igények teljesítését illetően szigorú követelmények kerültek meghatározásra a vállalkozás számára: törekednie kell ugyanis többek közt arra, hogy tizenöt nap alatt sor kerüljön a hiba kijavítására, illetve a csere teljesítésére.¹³

Mindezek ellenére többször merülnek fel a Testülethez benyújtott fogyasztói kérelmekben

¹² Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet: „1. § (1) A Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre (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.”

¹³ „NGM rendelet 5. § A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.”

olyan kifogások, amelyek a fentiek megsértéséről tesznek tanúbizonyságot. Így például az egyik fogyasztó csak a hiba bejelentésétől számítva a harminchetedik napon kaphatta vissza a hűtőszekrényt, ami viszont nem sokkal ezt követően újra meghibásodott. Egyúttal, meg kell jegyezni, hogy egyébként a Ptk. szerint is a kijavítást, kicserélést megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeire is figyelemmel kell elvégezni.¹⁴ Az élelmiszerek tárolására, hűtésére alkalmas, mindennapi élelmiszer-fogyasztásban kulcsszerepet játszó, kétszáz ezer forintos hűtő esetében ugyanakkor az elhúzódó javítás már jelentős érdeksérelemnek minősülhet és csereigényt alapozhat meg.

Hasonló eset történt annak a fogyasztónak az ügyében, aki szintén kötelező jótállás alá tartozó, közel 140.000 Ft-os tablet készüléket vásárolt, ugyanakkor az később meghibásodott. Épp ezért szervizbe adta le javításra, ahonnan viszont még nyolcvannyolc nap eltelte után sem kapta vissza. Ezért panaszt tett a tapasztalt magatartásra, azonban erre sem kapott semmilyen választ. A Budapesti Békéltető Testület előtti meghallgatáson pedig azt is elmondta, hogy továbbra sem jelentkezett nála a vállalkozás és nincsen egyáltalán információja a készülékről. Az eljáró tanács ezt követően ajánlást hozott és ebben előírta a vállalkozás számára, hogy cserélje ki a tablet készüléket, amennyiben pedig ezt nem vállalja, vagy erre nem képes, akkor fizesse meg a fogyasztónak a teljes vételárat, egész pontosan 139.880 Ft-ot. Ugyanis a Ptk. 6:160. § alapján a fogyasztót megillette a másik kellékszavatossági jogra történő áttérés lehetősége, mivel habár eredeti szándéka a javítás volt, azonban arra nyolcvannyolc napig nem került sor. Ez alapján pedig a fogyasztó jogosan kérte a termék kicserélését, ennek hiányában pedig a vételárat. Épp ezért bizonyult a fogyasztó kérelme megalapozottnak.

Ebben az esetben is tehát az érintett vállalkozás jelentősen átlépte azt a tizenöt napos határidőt, amelynek betartására törekednie kellett volna a javítást illetően. Emellett, hiába nem tudott nyilatkozni a cég arról, hogy kijavítja-e az érintett tablet PC-t, ennek vizsgálata eredményéről öt munkanapon belül igazolható módon szükséges lett volna tájékoztatnia a fogyasztót.¹⁵ Ugyanakkor erre sem került sor, és a panaszosnak nem állt rendelkezésre semmilyen információ a hibás árucikk sorsáról.

Mindezekén túlmenően pedig a vállalkozás megszegte az Fgytv. fogyasztóvédelmi rendelkezését azzal, hogy a fogyasztónak a panaszára egyáltalán nem adott választ.¹⁶ Ebben az esetben ugyanis a panasz beérkezésétől számított harminc napon belül érdemben meg kell válaszolni az írásos kifogásokat, hiszen az Fgytv. alapján a fogyasztók egyik legegyszerűbb joga, hogy közöljék reklamációjukat egy vállalkozásnál és arra választ is kapjanak. A fentiek esetén a Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai alapján a fogyasztók jogérvényesítési lehetőségei a cégekkel szemben jelentősen elnehezülnek, amely adott esetben a békéltető testületi, valamint a fogyasztóvédelmi hatósági eljárás igénybevételenek lehetőségét is akadályozza.

¹⁴ „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.”

¹⁵ „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.”

¹⁶ „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.”

Ez különösen azért is igaz, mert a fogyasztói panasz elutasítása esetén a vállalkozásokat tájékoztatási kötelezettség terheli, amelyben megadják azt az információt, miszerint mely hatóság vagy békéltető testület eljárása kezdeményezhető, ezek elérhetőségeivel együtt.¹⁷

Ugyancsak több ízben írták le a Budapesti Békéltető Testülethez fordulóknak a beadványaikban, hogy megtévesztették őket az adott ügylet kapcsán és ezt is kifogásolták. Az ilyen kereskedelmi gyakorlatok minden esetben felvetik annak gyanúját, hogy az érintett cég megsértette a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) valamely előírását. E szerint ugyanis tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat és ilyen üzleti magatartásnak minősül az is, ha épp a vállalkozás nem a megfelelő gondossággal jár el a tájékoztatás során és ez az alkalmas arra, hogy rontsa a tájékozott döntés meghozatalának lehetőségét.¹⁸ Tilos emellett a megtévesztő kereskedelmi gyakorlat, amelyről akkor lehet szó, ha az áru egy adott, lényeges tulajdonsága tekintetében megtéveszti a fogyasztót vagy akár csak alkalmas erre.¹⁹

Ezekre jó példa annak a fogyasztónak az ügye, aki több mint ötvenezer forintért vásárolt meg egy matracot, amelyet 140x200 cm-es mérettel hirdettek. Azonban a matrac kiszállítását követően kiderült, hogy annak mérete valójában 205x142 cm, ezért pedig nem is illeszkedett a fogyasztó ágybetéjéhez. Panaszát később elutasította a vállalkozás. Ezért a Budapesti Békéltető Testülethez fordult, amelynek eljáró tanácsa ajánlást hozott a vita rendezése érdekében a vállalkozás számára olyan tartalommal, hogy az cserélje ki 15 napon belül a fogyasztó által megrendelt, valós méretre a matracot. Ugyanis az eljárásban becsatolt szállítólevél tanúsága szerint a fogyasztó már közvetlenül az átadásnál jelezte kifogását és a szállítólevélen feltüntetésre került, hogy a matrac mérete túl nagy. Egyúttal a vállalkozás sem a fogyasztónak, sem pedig a békéltető testületi eljárásban nem adott át olyan bizonyítékot, amellyel ki tudta volna menteni magát a hibás teljesítési vélelem alól. Ezért pedig a fogyasztó igénye alaposnak bizonyult. A szóban forgó ügyben elengedhetetlen volt a tudatos fogyasztói

¹⁷ „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.”

¹⁸ „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 ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

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

¹⁹ “Fttv. 6. § (1) Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tényről – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtévesztesse 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:...”

döntés meghozatalához, hogy megfelelő információt kapjon a vásárló a matrac valós méretéről, azonban erre nem került sor.

Végül ismét a kötelező jótállás körében kell megemlíteni azt a szintén vitára okot adó esetcsoportot, hogy – mint a kérelmek szólnak – a fogyasztó korábban „semmilyen papírt nem kapott a vásárláskor a jótállásra vonatkozóan”. Holott a tartós fogyasztási cikkek vásárlásakor a fogyasztónak jótállási jegyet kell átadni, külön kérés nélkül.²⁰

Szavatossági-jótállási jogok korlátozása

A fentiek mellett az látszik a Testület elé kerülő kereskedelmi ügyekből, hogy a viták hátterében gyakran a fogyasztókat megillető szavatossági-jótállási jogokkal kapcsolatos előírások vállalkozások általi téves értelmezése áll.

Így a már korábban jelzettek szerint a fogyasztó igényének teljesítésekor a vállalkozásnak a jogosult érdekeire tekintettel kell eljárnia, azzal, hogy a kereskedő a javítás vagy csere lehetőségei közül azt ajánlja fel, amely számára kevesebb költséget okoz.

A gyakorlatban értelemszerűen az ingyenes kijavítás kérhető először is, mivel a cserével szemben ez lényegesen költségkímélőbb lehetőség annál, mint hogy rögtön az eladó cserélje a korábbi, hibás terméket egy újra. Ez egyúttal azt is jelenti, hogy - bizonyos kivételekkel - a fogyasztó a felkínált díjmentes javítást köteles elfogadni, és nem követelheti rögtön az árucikk cseréjét vagy pedig a teljes vételár visszafizetését.

Azonban a Ptk-ban meghatározásra került az az előírás, hogy a jogosult a kiválasztott kellékszavatossági jogáról másokra is áttérhet, egyúttal ennek költségeit a kötelezett (tehát a vállalkozás) állja akkor, ha erre utóbbi saját magatartása adott okot.²¹

A fentiek szerint a Budapesti Békéltető Testület gyakorlatában a fogyasztót egyértelműen megilleti a többszöri, sikertelen javítás esetén a díjmentes cserére való áttérési lehetőség. Ugyanis a kérelmekből az látszik, hogy a fogyasztót védő rendelkezések ellenére a vállalkozások nem hajlandóak biztosítani az ingyenes cserét, még akkor sem, ha a javítás már hónapok óta elhúzódik és az érintett fogyasztási cikk már nem először produkálja ugyanazt a hibát.

Az egyik példa szerint a fogyasztó hétszer volt kénytelen kifogással élni a vállalkozásnál, miután a megvásárolt tablet PC nem működött megfelelően. A sorozatos, sikertelen javítás ellenére az eszköz folyamatosan újraindult, lefagyott, a programok futtatás közben leálltak. Ezért többször át sem tudta venni az előzetes tájékoztatás szerint kijavított árucikket, mivel azt rögtön az üzletben kipróbálva kiderült, hogy a termékkel továbbra is ugyanaz a probléma. Ehhez hozzátartozik, hogy a fogyasztónak súlyos érdeksérelmet okozott az, hogy a SIM-kártyával történő működtetés miatt kétéves hűség szerződést is aláírt az adott előfizetés

²⁰ Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet: „3. § (1) A vállalkozás köteles a fogyasztási cikkel együtt a jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.”

²¹ „Ptk. 6:160. § [Áttérés más kellékszavatossági jogra]
A jogosult a választott kellékszavatossági jogáról másokra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a kötelezettnak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.”

igénybevételére, de készüléket nem tudta használni. A vállalkozás a Budapesti Békéltető Testületnek címzett válasziratában továbbra is fenntartotta, hogy a hiba nem rendeltetésszerű használatból adódott, mivel a márkaszerviz sérülést észlelt a készüléken és véleménye szerint e rövid vizsgálattal is már eleget tett a kötelező jótállásból adódó kötelezettségeinek. Jóllehet a kereskedő, mint leírta, nem kívánta felülbírálni a szerviz által kiadott állásfoglalást, mégis egyezségi ajánlatot tett az ingyenes cserére, ez a megoldás pedig a fogyasztó számára teljesen megfelelő volt. Így az ügy pozitív véget ért, a vita rendeződött.

Az ingyenes cserétől, vételár-visszatérítéstől történő elzárkózás tehát a fentiek szerint gyakran áll a fogyasztók és vállalkozások közötti viták háttérében, ezért a Testület már 2014-ben is kiemelten foglalkozott e témakörrel és ekkor került kiadásra a jótállásból eredő fogyasztói igények rendezése során elvárt jogkövető vállalkozói magatartásról szóló 3/2014. számú ajánlás, amelyben összegeztük tapasztalatainkat, valamint javaslatokat tettünk arra nézve, hogyan kerülhetnek el a viták e tárgykörben.²² Ez az ajánlás még mindig jelentős létjogosultsággal bír a fogyasztói jogviták körében.

Meg kell jegyezni, különösen a nagy értékű tartós fogyasztási cikkek körében a beadványok - amellett, hogy azokban sérelmezik a panaszok elutasítását -, rendszerint arról is szólnak, hogy a magas vételár folytán a fogyasztót érő érdeksérelem jelentős. Így többször jelzik, hogy az akár több százezer forintos műszaki cikk esetében elvárt a jó minőség és a rendeltetésszerű használatra való alkalmasság, és a később tapasztaltakkal szemben a vásárláskor attól nagyobb használhatóságot, magasabb minőséget reméltek.

A jogszabály folytán járó kötelező jótállás megvonása

Szintén a tartós fogyasztási cikkek esetében figyelhető meg, hogy a kötelező egyéves jótállás ellenére, annak ideje alatt bizonyos vállalkozások adott feltétel bekövetkezte esetében (például: korróziónyom, karc, sérülésnyom, stb.) bármiféle vizsgálat nélkül utasítják el a fogyasztók jótállási igényét. Holott a jogszabály folytán járó kötelező jótállás nem vonható meg, feltételhez is csak nagyon szűk körben köthető: méghozzá akkor, ha a megfelelő üzembe helyezés más módon nem biztosítható és az nem jelent aránytalan terhet a fogyasztónak.²³

A fenti esetekben azonban nem utasítható el automatikusan és vonható meg a jótállás pusztán arra történő hivatkozással vagy annak írásbeli megállapításával, hogy a készülék sérült. A jótállás ugyanis egy objektív felelősségi forma, mely alapján a jótállásra kötelezett terheli a kimentési kötelezettség, neki kell azt bizonyítania, hogy a hiba oka a teljesítés időpontjában nem volt meg a termékben, a hibát a fogyasztó nem rendeltetésszerű használata okozta. A vállalkozás jótállási kötelezettsége ugyanis teljes körű, mindenféle hibára kiterjed, így ilyen esetekben is bizonyítani kell, hogy a törés, sérülés, folyadék hatásaként előállt hiba az értékesítés utáni nem rendeltetésszerű használatra vezethető vissza, nem pedig pl. anyag- vagy konstrukciós hibára, összeszerelési hibára stb. Az említett esetekben is tehát szükséges a hiba

²²http://bekeltet.hu/container/container_attachments/download/bbt_ajanlas_3-2014_a_jotallasi_igenyek_intezeserol.pdf

²³ Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) 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.”

okának részletes vizsgálata és annak megállapítása, miszerint az ténylegesen a sérülésre vezethető-e vissza.

A jótállás megvonása ugyancsak sokszor képezi vita háttérét azokban az esetekben, amikor is a vállalkozás egyébként nem vizsgálódhatna a lehetséges hibaokok tekintetében, hanem javítás helyett köteles (lenne) rögtön cserélni a rendeltetésszerű használatot akadályozó hiba folytán a tartós fogyasztási cikket. Erről akkor van szó, ha a fogyasztó a vásárlástól számított három munkanapon belül érvényesít a hibás teljesítés miatt csereigényt.²⁴ Ilyen esetben tehát az sem bír jelentőséggel, ha a korábban jelettek szerint a díjmentes javítás helyetti csere többletköltséget okoz a vállalkozásnak, mivel erre ekkor nem hivatkozhat. Mindezek ellenére a vállalkozások a fenti esetekben sokszor csak és kizárólag javítani hajlandóak a hibás árucikket, illetve külső behatásra, mechanikai hibára, külsérelmi nyomra, illetve egyéb feltételekre hivatkozva vonják meg a jótállást.

Pedig már a Kúria is kimondta a Kfv.II.37.507/2015/3. számú ítéletében, miszerint ilyenkor a vállalkozás a termék hibájának az eredetét kizárólag azt követően vizsgálhatja, hogy a kicserélésre sor került. Amennyiben pedig ennek eredményeként az bizonyosodna be, hogy ténylegesen a fogyasztó okozta a hibát, úgy később igényét polgári peres eljárás keretében érvényesítheti. Ez pedig azt is jelenti egyúttal, hogy a három munkanapon belüli csereigény bejelentésekor nem vizsgálhatja az érintett kereskedő a hiba okát, következésképp nincs lehetőség még a termék javításra történő átvételére sem.

I.1.1. Termékbemutatók

Az üzlethelyiségen kívül kötött, fogyasztók és vállalkozások közötti szerződések aláírására rendszerint olyan rendezvényeken kerül sor, amelyeket a mindennapokban „termékbemutatóként” emlegetünk. A szerződéskötés helyszíne nem a vállalkozások üzlete, és az nem is mutatja a fogyasztókban élő szó szerint vett „üzletek” jegyeit, nincsen kihelyezett Vásárlók Könyve, nincs kiírva a nyitvatartási idő sem. Ilyen helyszín lehet többek között – mint azt a fogyasztói kérelmek mutatják – egy egészségügyi vizsgálati vagy gyógyászati központ, esetleg egy hotel, de ugyanígy termékbemutatóról van szó, ha például a fogyasztó lakásán, munkahelyén kötik meg a szerződést. A termékbemutatók szervezésére vonatkozó fogyasztóvédelmi szabályok szigorodtak még a 2015. év végén. Ez alapján a vállalkozásoknak tilos kölcsönszerződést aláírni a rendezvényeken²⁵, nem hívhatják a

²⁴ Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) 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.”

²⁵ 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 készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatával összefüggésben nyújtott pénzügyi szolgáltatás kivételével.”

fogyasztókat a rendezvényekre ingyenes ajándékok, sorsolás reklámjával²⁶ és kötelező ügyfélszolgálatot is fenntartaniuk²⁷.

A Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai szerint a módosítások hatására tovább csökkent a termékbemutatókkal összefüggésben benyújtásra került fogyasztói kérelmek száma. Egyúttal több ügy is oldódik meg a vállalkozásokat terhelő együttműködési kötelezettségnek köszönhetően. Azaz összességében pozitívan változott a helyzet. Arról is szót kell azonban ejteni, hogy az „átverések” – amelyekről a fogyasztók kérelmeikben beszámolnak és amilyen szóval a velük szemben tanúsított kereskedelmi gyakorlatokat jellemzik – azért továbbra sem szűntek meg teljesen. Így - habár kisebb arányban -, mégis visszatérő tendenciát mutatnak azon jellegű, 2017. évi fogyasztói kifogások, amelyekkel még korábban, 2016-ban is többen fordultak a Testülethez a termékbemutatók kapcsán.

E szerint ugyanis bizonyos vállalkozások reagáltak a jogalkotói megköötésekre és szigorításokra, és kezdetben nem termékbemutatóra, hanem ingyenes egészségügyi szűrésekre invitálják a fogyasztókat telefonon és kijelentik számukra előzetesen, hogy az érintett rendezvényen nem kerül sor semmilyen termék bemutatására, vagy előadás tartására, hanem csupán díjmentes egészségügyi vizsgálat történik a helyszínen.

A kérelmek jellemzője, miszerint arról számolnak be a fogyasztók, hogy a telefonhívást követően ellátogatnak a vizsgálat helyszínére, amely környezetében is és az ott dolgozókat illetően is valamilyen egészségügyi szolgáltatói környezetet tükröz. Fehér ruhás személyzet, „orvosok” fogadják az érintetteket, és különböző műszerekkel vizsgálják a „szűrésre” ellátogató fogyasztót, ott különböző, a fogyasztó által nem ismert „orvosi eszközökkel” (idézet a kérelmekből: „lágylézer készülék, „lézer karkötő”, „háromszög alakú mellkasra helyezendő, szívvizsgálatra szolgáló eszköz”, stb.) kerül sor a vizsgálatra.

Ennek eredménye kiértékeléséig a fogyasztónak rendre meg kell hallgatnia egy előadást a korábbi ígéreték ellenére, amelyen bemutatják számára a termékeket. Ezt követően az eredmények közlése útján – amint arról a beadványok szólnak – veszik rá a panaszost a szerződés megkötésére úgy, hogy a megállapított „egészségügyi bajra, gondra” kizárólag a bemutatásra került terméket kínálják és vázolják fel egyedüli megoldásként. Ezen árucikkek vételára továbbra is több százezer forint, így a panaszosok nem tudják általában azt fedezni megtakarításaikból. Az egyértelmű jogszabályi tilalom ellenére pedig több esetben is találkozott a Budapesti Békéltető Testület olyan üggyel, amelyben ott helyben, a rendezvényen sor került a kapcsolt hitelszerződés („árúvásárlási kölcsön”) megkötésére.

²⁶ A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól 2008. évi XLVIII. törvény: „12. § Tilos a kereskedelemről szóló törvényben meghatározott, árubemutatóval egybekötött termékértékesítéshez kapcsolódóan ajándék juttatás, árengedmény, kedvezmény, vagyoni előny és ajándéksorsolás reklámja.”

²⁷ A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény: „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.”

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

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

1. Megtévesztő gyakorlatok továbbra is előfordulnak a fogyasztói kérelmek szerint

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

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

2. Egyes cégek még mindig korlátozzák az indokolás nélküli elállási jog érvényesítését

A fogyasztókat az üzleten kívüli értékesítés esetében a Korm. rendelet értelmében tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog illeti meg.²⁸ Ezen a határidőn belül meggondolhatják magukat és hátrányos következmények nélkül visszaadhatják a korábban megvett terméket, amennyiben pedig már kifizették annak vételárát, azt részükre vissza kell téríteni.

²⁸ „Korm.rendelet 20. § (1) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.

(2) A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

ab) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,

ac) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;

b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.”

Ezzel kapcsolatosan többször fordul elő a fogyasztói beadványok szerint, hogy a szerződéskötés körülményei alapján okkal arra következtetnek, miszerint megilletik őket a termékbemutatók esetén fogyasztót védő előírások, így többek között az indokolás nélküli elállási jog is. Ezzel szemben mégis azzal találkoznak a vita tárgyát képező adásvételt követően, hogy a termékbemutató cégek elutasítják az elállási jog érvényesítését, és nem veszik vissza tőlük a terméket és követelik tőlük annak több százezer forintos vételárának megfizetését.

Az elutasítások háttérben az a hivatkozás áll a vállalkozások részéről, hogy - a korábbi fogyasztói vélekedés ellenére - a vásárlás mégis egy üzletben történt, így pedig a jogügyletre nem vonatkoznak az üzleten kívül kötött szerződésekre vonatkozó szigorúbb fogyasztóvédelmi előírások.

Ez az indokolás szinte kivétel nélkül visszaköszön a cégek által megküldött válasziratokból a békéltető testületi eljárásban, de ugyanúgy szerepel a fogyasztók részéről becsatolásra kerülő írásos elutasításokban is.

A fentiek alapján tehát még mindig hasonlóak a tapasztalatok azokhoz, amelyeket a Testület már a 2014-ben is kiadott ajánlásában összegzett, amely az üzleten kívül kötött szerződések kapcsán javasolt tudatos fogyasztói magatartásról szól.²⁹ Ugyanakkor jól látható, hogy mára már nem beszélhetünk konkrét termékbemutatókra szóló meghívókról, hiszen szinte kivétel nélkül a fogyasztókat a cégek a már bemutatottak szerint ingyenes egészségügyi szűrésekre invitálják.

Az előzőekben említettek jól példázza az a nem teljesített, nyilvánosságra hozott ajánlás is, amely szerint *a fogyasztó a Facebook közösségi oldalon találkozott egy kozmetikai hirdetéssel és ott regisztrált, megadta az adatait és a telefonszámát. Ezt követően felhívták telefonon és elhívták egy ingyenes kozmetikai kezelésre, egy irodaházba, arról semmit sem szóltak neki, hogy egy termékbemutató fog részt venni.* Ugyanis, az ingyenes kozmetikai kezelés során már - mint az kiderül az ajánlásból - *erőszakosan igyekeztek rábeszélni arra, hogy rendeljen meg egy egyévre szóló termékcsomagot, és ahhoz egy olyan kezelőegységet, amely polarizált fényel működik.* A fogyasztó mindezek hatására, *anélkül, hogy elolvasta volna, aláírt egy szerződést is, amely 390.000 Ft-os vételár kifizetéséről szólt, 50.000 Ft-os előlegnek a helyszínen történő átadása mellett, amelyre sor is került.* Arra csak otthon döbbsent rá, hogy a szerződés valójában - a szóbeli tájékoztatás ellenére - egy oktatási csomagról szólt, és a termék az ügyletben csak másodlagos szereppel bírt. Sérelmezte azt is a fogyasztó, *hogy sem írásban, sem pedig szóban nem kapott arról tájékoztatást, miszerint a szerződéstől el lehet-e állni.* Amikor az előleget kifizette, annyit mondtak neki, hogy a termék egy hét múlva kerül kiszállításra. *Kölcsönszerződést is aláírt a fogyasztó, ezért elkezdte fizetni a részleteket is, de később elállt a szerződéstől, tértivevényes levélben, amire nem kapott választ, és az írásos bejelentése ellenére kapott egy telefonszámot később, hogy a terméke megjött, azt át is veheti.*

Mivel a vitás ügy nem oldódott meg, ezért a fogyasztó a békéltető testülethez fordult az ingyenes és gyors megoldásért, és kérte, hogy a cég fizesse vissza neki az 50.000 Ft-ot, a hitelszerződés egyidejűleg történő megszüntetése mellett.

²⁹ A Budapesti Békéltető Testület 1/2014. számú ajánlása az üzleten kívül kötött szerződések kapcsán javasolt tudatos fogyasztói magatartásról

A vállalkozás a békéltető testületnek megküldött válasziratában azzal védekezett, hogy érvényes adásvételi szerződés megkötésére került sor a felek között, amely alapján a fogyasztó kölcsönt vett fel és a cég többször kereste is a fogyasztót annak érdekében, hogy átvegye a megérkezett csomagját. Amikor a fogyasztó jelezte, hogy meggondolta magát, akkor megpróbálták vele újra beszélni, hogy menjen be hozzájuk. A cég egyúttal azt is hangsúlyozta, hogy nem termékbemutató, hanem egy ingyenes kozmetikai kezelésen vett részt a fogyasztó.

A testület előtti személyes meghallgatáson a kérelmező elmondta, hogy a szerződéskötést egy kozmetikai kezelés előzte meg egy irodaházban, ahol többen is várokztak, és ez után egy kezelőszobába kellett bemenni, itt már csak egy ember volt. Ezzel együtt állítólag egy *számítógépes bőrvizsgálatot is készítettek, amelynek eredményeként azt közölték a fogyasztóval, hogy a bőre nagyon rossz állapotban van.* Ez után pedig a fogyasztónak egy harmadik helyiségbe kellett bemennie, és ott egy volt sportoló hívta fel a figyelmét a polarizált lámpára, hogy vegye meg, és az egész olyan agresszíven és gyorsan zajlott, hogy mire feleszmélt, már ki is fizette az 50.000,- Ft-ot.

Az eljáró tanács ezt követően a fogyasztó kérelmét megalapozottnak találta és ajánlásában előírta a vállalkozásnak, hogy fizessenek meg 50.000 Ft-ot a fogyasztónak és intézkedjenek a hitelszerződés megszüntetése érdekében.

Rámutatott ugyanis az ajánlás indokolásában arra, hogy bizonyítást nyert, miszerint a fogyasztó 2017.01.22-én részt vett egy ingyenes kozmetikai felmérésen és kezelésen, majd ezt követően kötötte meg az adásvételi szerződést egy oktatási csomagra, amely 10 db terméket, 1 db kezelőegységet és ajándékként 12 alkalmas VIP szolgáltatást tartalmazott, mindezt 390.000,- Ft vételárért. A szerződés értelmében került sor ugyancsak már ott a helyszínen az 50.000 Ft-os foglaló kifizetésére, csakúgy, mint a kölcsön felvételére. Utalt az eljáró tanács arra is ezzel összefüggésben, hogy *a hitelszerződést már csak és kizárólag a fogyasztó írta alá és hiányzott a szerződésből az is, miszerint hol és mikor került sor az aláírásra.*

Az eljáró tanács az ajánlásban leszögezte azt, hogy a tényállás szerint megállapítható történések alapján a *rossz bőrvizsgálati eredmények ismertetésével olyan pszichikai hatást gyakoroltak a fogyasztóra, amellyel őt azonnal vásárlási döntésre sarkallták, ezzel együtt álláspontja az volt, hogy a vállalkozás kereskedelmi gyakorlata agresszív és megtévesztő* és a fogyasztó előadása alapján semmi nem utalt arra, hogy üzletben lenne: egy kozmetikai kezelésre ment, ahol irodahelyiséget, kezelőszobát látott, egyúttal Vásárlók Könyve sehol nem volt kihelyezve jól látható helyen, a nyitvatartási idő sehol nem volt kiírva.

Az eljáró tanács ezért arra az álláspontra helyezkedett, hogy a fogyasztóval történő szerződéskötés üzleten kívüli értékesítésnek minősül, épp ezért pedig *az érintett vállalkozást előzetes tájékoztatási kötelezettség terhelte,* a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11.§ (1) bekezdése szerint többek között arról, hogy tizennégy napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől. Ennek ellenkezőjét pedig - azt, hogy a szóban forgó ügylet nem termékbemutató volt -, az érintett vállalkozás nem bizonyította be, *nem csatolt bizonyítékot arra vonatkozóan, hogy a szerződés megkötése üzletben történt.*

Az ajánlás indokolása szerint ugyanis a Korm. rendelet értelmében üzlethelyiségnek az az ingatlan minősül, ahol a vállalkozás a tevékenységét állandó jelleggel folytatja, a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 3. § (1) bekezdése szerint pedig a

kereskedelmi tevékenységet be kell jelenteni. Ezzel összefüggésben, a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet 9. § (1) bekezdése szerint a jegyző nyilvántartást vezet az üzletekről, amely lista nyilvános. *Ilyen nyilvántartásban történő feltüntetés ténye ugyanakkor nem nyert bizonyítást a békéltető testületi eljárásban.*

Mindezek folytán a fogyasztót megillette a tizennégy napos, indokolás nélküli elállási jog, amelyet az iratok tanúsága szerint megfelelő időben közölt a vállalkozással, tekintve, hogy még a termék átvételére sem került sor. Ennek folytán pedig a felek között a *kapcsolt hitelszerződés is megszűnt az elállás folytán, és a fogyasztó által megfizetett teljes összeg (a konkrét ügyben az 50.000 Ft-os foglaló) visszajárt a fogyasztó számára.* Ezért bizonyult a fogyasztó igénye megalapozottnak.

Szólni kell arról is, miszerint jól láthatóan a termékbemutatós cégek már „haladnak a korral” és az internet nyújtotta eszközöket is bevetik a fogyasztók megszólítása és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok alkalmazása érdekében, hiszen a fogyasztók körében közkedveltnek számító közösségi oldalakon teszik közzé a fenti eset tanúsága szerint a megtevesztő reklámjaikat.

Meg kell jegyezni ugyanakkor pozitív példaként azt is, hogy az Fgytv. szigorítása és az együttműködési kötelezettség³⁰ jól láthatóan előmozdította a termékbemutatók szervezésével foglalkozó vállalkozások Budapesti Békéltető Testülettel szembeni együttműködési hajlandóságát. Ennek eredményeként jelentős mértékben nőtt az eljárásban való részvételük.

Az együttműködési hajlandóság növekedésével párhuzamosan a Testület előtti eljárásokban a termékbemutatós cégek is több egyezségi ajánlatot tesznek, mint korábban.

Így például az egyik szóban forgó ügyben a fogyasztó ingyenes egészségügyi állapotfelmérésen vett részt, amelyen vásárolt egy infra matracot 250.000 Ft-ért. A szerződés aláírásakor ebből 5.000 Ft-ot előlegként megfizetett, a fennmaradó összegre pedig áruvásárlási kölcsönt igényelt. A termék átvételét követően azonban meggondolta magát és hét nap múlva indokolás nélküli elállásáról szóló nyilatkozatot küldött meg a cégnek.

Ezt a termékbemutatós cég elutasította arra hivatkozással, hogy a vásárlás nem minősült üzleten kívüli értékesítésnek.

Ezt követően a fogyasztó a Budapesti Békéltető Testülethez fordult, amelynek eljárásában először a vállalkozás által megküldött válaszirat arról szólt, hogy a fogyasztó igénye megalapozatlan és nem élnek egyezségi ajánlattal. Később azonban a személyes meghallgatáson mindkét vitás fél képviselője megjelent, amelyen pedig már a vállalkozás meg is felajánlotta, hogy elfogadja a fogyasztónak az elállását, így pedig az ügy rendeződött.

³⁰ „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 válasziratát 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.”

I.1.2. Internetes vásárlás

Az internetes vásárlás keretében megkötésre kerülő szerződések a távollevők között kötött szerződések körébe tartoznak. Azokat a szerződéseket soroljuk ide tehát, amelyeket a fogyasztók és vállalkozások nem egymás egyidejű, személyes jelenlétében kötnek meg, hanem valamilyen távközlési eszköz, jelen esetben az internet útján. Távollevők között kötött szerződések esetében ugyancsak élhetnek a fogyasztók a termék átvételétől számított tizennégy napon belül a már korábban említett indokolás nélküli elállási joggal, azaz meggondolhatják magukat.

A leggyakrabban épp ez, és az indokolás nélküli elállási jog érvényesítése áll a fogyasztók és vállalkozások közötti vita háttérében. Rendszerint ugyanis az internetes megrendeléseket követően a webáruházak olyan többletfeltételeket követelnek meg, amelyek a vonatkozó Korm. rendeletben nem kerültek meghatározásra, következésképp ezek teljesítését nem lehet megkövetelni. Ide tartozik például az az eset, amikor is számon kérik a fogyasztótól az eredeti, bontatlan csomagolás meglétét vagy épp azt, hogy hiánytalanul meglegyenek az átvett termék tartozékai. Annak ellenére, hogy a Korm. rendeletben ilyen, az indokolás nélküli elállási jog elutasítását megalapozó feltételek csak bizonyos termékcsoporthoz esetében kerültek meghatározásra.³¹

Ismét sokszor tartalmazzák azt a fogyasztói beadványok, hogy a vállalkozás az elutasítás háttérében álló okként azt jelölte meg, miszerint értékcsökkenés folytán az nem küldhető vissza. Azonban ebben az esetben is élhet a fogyasztó az indokolás nélküli elállási jogával, az árucikk ekkor is visszaküldhető. Egyedül ilyenkor azt az értékcsökkenést szükséges kifizetni,

³¹ „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 pénzpiac vállalkozás 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 vegyül 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) 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.”

amely annak következtében állt elő, hogy az árucikket az annak jellege, tulajdonságai és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó mértékben használták.³²

A vállalkozás tehát a fogyasztó igényének teljesítésekor és a kifizetett összeg visszatérítésekor csak az esetlegesen felmerült azon kárát érvényesítheti és vonhatja le, amely a fenti ok folytán áll elő. Nincsen lehetőség ugyanakkor arra, hogy „használati díj” vagy egyéb címen, önkényesen számoljon fel további költségeket.

Emellett a fogyasztók és vállalkozások között gyakran vitát képező esetek háttérében áll az is, hogy a fogyasztók nem ismerik meg kellőképpen a vállalkozások általános szerződési feltételeit és nem tájékozódnak a szerződéskötés lényeges körülményeiről. Ez igaz volt annak a fogyasztónak az esetében is, aki mobilalkalmazást töltött le több tízezer forintért, egy navigációs szoftvert, hozzá több külföldi térképpel. Azt hitte, hogy ezt megvásárolta és a program már az övé és ha esetleg azt letörölné, később bármikor letöltheti és lehetősége van azt újratelepíteni. Később azonban, amikor utóbbira sort kívánt keríteni, már nem volt az alkalmazás elérhető és azzal utasították el, hogy technikai okok miatt e program támogatását már nem tudják vállalni és az alkalmazást megszüntették. A fogyasztónak csak a Budapesti Békéltető Testület előtti eljárásban derült ki a cég válaszából, hogy tulajdonjogot az applikációra egyáltalán nem szerzett, hanem kizárólag a felhasználás jogát vásárolta meg. Ezzel pedig a kifizetett több tízezer forintos vételárért cserébe csupán annyit vállaltak, hogy letöltheti a programot és azt felhasználhatja.

A Testület a fenti tapasztalatait több közleményben összegezte annak érdekében, hogy megelőzhetőek legyenek a fogyasztói jogviták, és segítse a vállalkozások jogkövető magatartásának előmozdítását amellet, hogy ösztönözze a fogyasztói tudatosság javítását. E körben, azon túl, hogy már 2015-ben ajánlást³³ bocsátottunk ki az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások igénybevétele során javasolt tudatos fogyasztói magatartásról, a Testület több sajtóközleményt kiadott és közzétett. Emellett 2017 nyarán újabb ajánlást adtunk ki a témában.³⁴

Mint arra már utaltunk, az internetes vásárlásnál sokszor meggyűlik a bajuk a fogyasztóknak a webáruházakkal, amikor például a tizennégy napos, indokolás nélküli elállási jogot kívánják érvényesíteni.

Ez történt például annak a fogyasztónak az esetében, aki 2017 márciusában megrendelt egy gázkonvektort 70.020,-Ft áron utánvétellel. A készüléket kiszállították, azonban a kicsomagolását követően kiderült, hogy a konvektor sérült. A hibát a fogyasztó jelezte a vállalkozásnak, fényképet is küldött erről. Azonban a vállalkozás nem vállalta a konvektor cseréjét, ezért megállapodtak abban, hogy a cég fog gondoskodni a konvektor elszállításáról és visszafizeti a vételárat. Ezt követően a posta el is vitte a konvektort, azonban a vállalkozás

³² Korm. rendelet: „13. A fogyasztó kötelezettségei elállása vagy felmondása esetén
25. § A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Nem felel a fogyasztó az értékcsökkenésért, ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének i) pontjában előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget.”

³³ A Budapesti Békéltető Testület 5/2014. számú ajánlása az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások igénybevétele során javasolt tudatos fogyasztói magatartásról

³⁴ A Budapesti Békéltető Testület 2/2017. számú ajánlása az internet használata körében tanúsítandó körülmekintő fogyasztói magatartásról

részéről *a vételár visszafizetése elmaradt*. A fogyasztó utána újra érdeklődött, hogy mikor kapja meg a pénzt, erre azt a választ kapta, hogy az eredeti számla visszaküldéséig nem fizetik vissza a vételárat. Ezután a fogyasztó újra kísérletet tett a vita rendezésére, de az eredeti számla visszaküldéséig továbbra sem vállaltak visszafizetni a vételárat.

Ezért a békéltető testülethez fordult a fogyasztó annak érdekében, hogy a vita ingyenesen és gyorsan megoldásra kerülhessen.

A fogyasztó a meghallgatáson elmondta, hogy a cég elfogadta az indokolás nélküli elállását és vállalta számára a vételár visszafizetését. Azonban a fogyasztó tartott attól, hogy a cég ígérete nem teljesül és *félt visszaküldeni az eredeti számlát a webáruháznak, hiszen ez volt az egyetlen hiteles bizonyítéka a vásárlásnak*. A vállalkozás pedig a vételár visszautalását épp ehhez a számlához kötötte

Az eljáró tanács megállapította, hogy a fogyasztói kérelem megalapozott és ajánlást hozott arra nézve, miszerint a cég fizessen meg 70.520 Ft-ot a fogyasztónak.

Az ajánlás indokolásában utalt arra, hogy a kérelmező megfelelően alátámasztotta a dokumentumokkal, miszerint szerződés került megkötésre közötté és a cég között, és a jogügyletre vonatkozott a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (Korm.rendelet).

Egyúttal azt is *igazolta a fogyasztó, hogy a gázkonvektort a vállalkozásnak visszaadta*, és ennek ellenére maradt el a cég részéről a megfizetett vételár visszautalása.

Ezzel összefüggésben az eljáró tanács idézte, hogy a Korm.rendelet értelmében az indokolás nélküli elállás alapján a fogyasztó köteles a terméket visszaadni, ugyanakkor a részére visszajár a teljes kifizetett összeg. Rámutatott egyúttal arra is, hogy *jogszabálysértő a vállalkozás által támasztott azon többletfeltétel, miszerint még a számlára is szüksége van a visszautaláshoz*. Ilyen előírást ugyanis a Korm. rendelet nem ismer, márpedig e jogszabályban foglaltaktól a fogyasztó hátrányára nem lehet eltérni, így pedig megalapozatlan volt a cég azon hivatkozása, hogy a számlát is kéri még.

A fentiek fényében bizonyult a fogyasztó kérelme megalapozottnak.

Az előző eset kiválóan rávilágít arra az általános tapasztalatra ugyancsak az online értékesítéssel összefüggő fogyasztóvédelmi panaszokat illetően, miszerint a webáruházak még mindig akadályozzák a fogyasztókat abban, hogy gyakorolják az őket megillető tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog érvényesítését. Ezzel párhuzamosan pedig olyan okokra hivatkoznak, amelyek nem kerültek meghatározásra a Korm.rendeletben, annak ellenére, hogy a Korm. rendelet 1. §. a szerint: *„1. § (4) E rendeletben foglaltaktól a fogyasztó javára a felek megállapodása eltérhet.”*, azaz eltérés csak és kizárólag a fogyasztó javára lehetséges, hátrányára nem. Ennek ellenére a webáruház mégis jogszabálysértően a termék számlájához ragaszkodott és annak hiányában nem tett eleget azon kötelezettségének, hogy visszautalja a fogyasztó által kifizetett teljes összeget, pedig már igazoltan is, a termék nála volt. Mindezek ismét felvethetik a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat gyanúját, hiszen az érintett vállalkozás megtévesztő tájékoztatást adott a fogyasztónak a tizennégy napos, indokolás nélküli elállási joggal összefüggésben, amikor a számlához kötötte a vételár visszafizetését.

Végül meg kell jegyezni azt is, hogy a Testület tapasztalatai szerint további gyakori, vitára okot adó eset, miszerint az internetről rendelt árucikk meghibásodik és az érintett kereskedő később elutasítja a díjmentes kijavítást, annak ellenére, hogy a hibás teljesítési vélelem vagy épp a jótállási kötelezettsége alól sem menti ki magát semmilyen bizonyítási eszközzel. Az is előfordul, hogy a forgalmazó webáruház a szervizbe küldi vissza az érintett terméket vizsgálatra, amely annak eredményeként nem terjeszt elő aggálytalan szakvéleményt, sem a fogyasztó, sem pedig a később eljáró Budapesti Békéltető Testület számára sem. E tekintetben tehát az online vásárlásokból fakadó viták okai hasonlatosak azokhoz, amelyeket már korábban érintettünk a hagyományos értékesítésből fakadó kifogások bemutatása során.

A fenti tapasztalatok összegzésére és elemzésére annak köszönhetően is módunk van, hogy a már említettek szerint a Testület látja el Magyarországon a tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait és segíti a feleket az online vitarendezési eljárásban, amellet, hogy tájékoztatást ad az adásvételi és szolgáltatási szerződésekből fakadó fogyasztói jogokról. Ezen túlmenően is kizárólagos illetékességgel rendelkezik a határon átnyúló, online vásárlásból fakadó ügyek eldöntésére, a pénzügyi tárgyúak kivételével.

A fenti feladatok ellátásából eredő tapasztalatok a későbbiekben részletesen is bemutatásra kerülnek és azokat értékeljük az online vitarendezési platformon folyt eljárásokra vonatkozó, II. pontban.

I.2. Telekommunikációs szolgáltatások

A fogyasztói kérelmek nagy arányban függték össze elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal, és meglehetősen vegyes okok bújnak meg a beadványok hátterében. Összehasonlítva a korábbi tapasztalatokkal, még mindig jól látszik az, hogy a fogyasztók nem tanúsítanak kellően körültekintő magatartást akkor, amikor szerződésre lépnek egy hírközlési szolgáltatóval. Meg kell jegyezni azt is, miszerint ha ilyen igény merül fel részükről, úgy a dolgukat nem könnyíti meg az sem, hogy sokszor több mint száz oldalas, számukra bonyolult nyelvezetű általános szerződési feltételekkel (ÁSZF) találják magukat szembe. Többek között ez is kiderül a fogyasztói beadványokból, ahogy az is, miszerint többször sérelmezik a hírközlési szolgáltatótól kapott megtévesztő tartalmú vagy elégtelen információt a kérelmezők. Gyakori az is, hogy a fogyasztók saját maguk által bevallottan átolvasás és értelmezés nélkül írják alá a szerződéseket és így kerül sor akár két évre szóló hűség szerződések megkötésére, egyúttal akár száz-kétszáz ezer forintos fizetési kötelezettségek vállalására is.

1. Sokszor maguk a hűség szerződések képezik a vita tárgyát, és a kifogás tárgya többször az általános szerződési feltételek hírközlési szolgáltató általi egyoldalú módosítása. E körben meg kell jegyezni, hogy a fogyasztók e körben sem tanúsítanak kellően körültekintő magatartást és például onnan szereznek tudomást a korábbi televíziós csatornakinálat számának megfogyatkozásáról, hogy a szóban forgó adó már nem elérhető. Pedig a hírközlési szolgáltatók rendszerint erről írásos tájékoztatást adnak, akár a havonta megküldésre kerülő számlákhoz csatolt tájékoztató mellékletek útján.³⁵

A hűség szerződésekéről való döntés tehát ilyen értelemben is felelős döntést igényel a fogyasztók részéről, és e kockázattal is tisztában kell lenni a szerződéskötéskor.

³⁵ 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.”

2. Ugyancsak gyakran visszatérő elem a Budapesti Békéltető Testülethez benyújtásra kerülő kérelmekben, hogy a fogyasztók kifogásolják a hírközlési szolgáltató által támasztott, évekkorábbi követelés jogosságát. Többen nincsenek tisztában az elévülés határidejével, egyúttal pontos jelentésével sem, hiszen annak tényétől függetlenül még küldhető fizetési felszólítás a fogyasztónak, azonban az elévült követelés jogi úton történő érvényesítése már kizárt.³⁶

Mindezekről függetlenül az is látszik, hogy elektronikus hírközlési szolgáltatók magatartása folytán sokszor vita forrása a felek között, miszerint a fogyasztóktól már több éve elévült követeléseket próbálnak meg behajtani a hírközlési szolgáltatásoknál érvényes egyéves elévülési idő letelte ellenére.³⁷ Ezt követően pedig általában sikertelenül hivatkoznak a békéltető testületi eljárásban a szolgáltatók az elévülés megszakadására, amelynek hatása, hogy az elévülési idő újratezdódik: ennek tényét nem tudják igazolni.

3. Az is sokszor előfordul, miszerint a fogyasztók úgy támasztanak kötbér igényt az elektronikus hírközlési szolgáltatóval szemben, hogy be sem jelentették azt megelőzően a szolgáltatással összefüggésben felmerült hibát. Ilyenkor ugyanis hetvenkét óra áll rendelkezésre a hiba elhárítására, amelyet a bejelentés megtételétől kell számítani – azonban a szóban forgó esetekben még csak a bejelentésre sem került, sor, így pedig megalapozatlannak bizonyult a kötbér igény.³⁸ A kapcsolódó beadványokban általában a fogyasztók saját maguk által meghatározott összegeket jelölnek meg a tapasztalt sérelmek arányában, ugyanakkor a kifizetendő mérték tételesen került meghatározásra a fogyasztóvédelmi előírásokban, így a kötbér összege előre rögzített.

4. Többször a fogyasztó és a hírközlési szolgáltató közötti vita számlaköveteléssel, díjtartozással függ össze, amelyet a kérelmező vitat, így például annak okán, hogy olyan tételeket talál a megkapott számlán, amiket jogtalannak tart. Ebben az esetben kevesen bírnak arról tudomással, hogy ha a szolgáltató számlázási rendszere zártságát külön tanúsító szervezet igazolja, úgy a fogyasztónak kell bebizonyítania azt, hogy ténylegesen hibásan került a számla kiállításra és téves elemeket tartalmaz.³⁹ Amennyiben pedig erre nem kerül sor, az ismét megalapozatlanná teheti a hírközlési szolgáltatóval szemben támasztott igényt.

³⁶ „Ptk. 6:23. § [Az elévülés joghatásai]

(1) Ha e törvény eltérően nem rendelkezik, az elévült követelést bírósági eljárásban nem lehet érvényesíteni.

(2) Az elévülés a kötelezettnek a szolgáltatás teljesítésére vonatkozó kötelezettségét nem érinti; az elévült követelés alapján teljesített szolgáltatást a követelés elévülésére tekintettel visszakövetelni nem lehet.”

³⁷ „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.”

³⁸ Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet: „22. § (4) A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig terjedő időtartam nem haladhatja meg a 72 órát.”

³⁹ „Eht. 138. § (7) Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összecszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bebizonyítania, 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.”

5. A szolgáltatóváltás ugyancsak többször vita forrása a fogyasztók és a szolgáltatók között. Arra sor kerülhet számhordozási eljárással vagy ennek hiányában is.⁴⁰

A kérelmek benyújtása háttérben ennek kapcsán rendszerint az áll, hogy a számhordozási eljárás meghiúsul és fennmarad az eredeti szerződés, amelyből fakadóan a hírközlési szolgáltató követelést támaszt a fogyasztóval szemben úgy, hogy utóbbi valamilyen okból kifolyólag csak később szerez tudomást a szolgáltatóváltás sikertelenségéről.⁴¹ A gyakorlatban tehát ilyenkor a korábbi szolgáltató tovább számláz és a fogyasztók ennek jogosságát teszik vita tárgyává. Előfordul olyan eset is többször, hogy a fogyasztó nem egy, hanem több előfizetéssel is rendelkezik egy adott szolgáltatónál, ilyenkor pedig nem elegendő pusztán az egyik számra elindítani a számhordozást, amennyiben a cél valamennyinek az áthordozása egy új szolgáltatóhoz.⁴²

Nem egy esetben pedig a fogyasztók nem számoltak azzal, hogy amennyiben hűség szerződés került megkötésre azzal a szolgáltatóval korábban, ahonnan a számot át kívánják hordozni, úgy számhordozásnál a teljes, még hátralévő összeget követelhetik tőlük, tehát, hogy térítsék meg a biztosított kedvezményeket.⁴³

6. Mindezekben túlmenően szót kell ejteni még több olyan további, gyakori okokról, amelyek a kérelmek benyújtásának háttérben állnak.

Többször előfordul ugyanis, hogy a fogyasztók nem kapják meg a számlát a szolgáltatótól, ezért pedig később jogtalanak tartják az elmaradással érintett összegre vonatkozó fizetési felszólítást. Azonban a bírói gyakorlat szerint is a nyújtott szolgáltatásért cserébe ilyenkor is az ellenszolgáltatás jár a szolgáltatónak, így annak a díját meg kell fizetni. Annak kifogásolása is rendre előfordul, miszerint a hírközlési szolgáltató anélkül adta el a

⁴⁰ A számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Számhordozási Rendelet):

„6. § (3) Az átdó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés az 5. § (2) és (3) bekezdés szerint a számhordozás megvalósulásával megszűnik, illetve módosul.”

⁴¹ „Számhordozási Rendelet 5. § (6) Az átdó szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag abban az esetben tagadhatja meg, ha

a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a (1) bekezdésnek megfelelően közölt adatok alapján, vagy
b) az előfizetőnek a számhordozási igény átdó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átdó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átdó szolgáltató az előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette, vagy

c) az átdó szolgáltató a 3. § (8) bekezdés szerinti esetekben egyeztetést igényel.”

⁴² „Számhordozási Rendelet: 5. § (3) A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az előfizető nem igényelte a számhordozást, az átdó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az átdó szolgáltatónál kezdeményezheti.”

⁴³ „Számhordozási Rendelet: 5. § (7) Az előfizetőnek az átdó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az előfizető képviselőjében az átdó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átdó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni.”

fogyasztóval szemben támasztott követelését egy követeléskezelő vállalkozásnak, hogy ezt megelőzően nem értesítette ennek tényéről a kérelmezőt. Holott nincsen szükség minden esetben a kötelezett értesítésére és lehetőség van arra, hogy az előfizető később maga a követeléskezelő hívja fel az eladott tartozás megfizetésére.⁴⁴

Emellett több olyan esettel találkozni, amikor a fogyasztó adatvédelemre hivatkozik és azért vitatja a szolgáltató követelését, mert az a személyes adatait hozzájárulás nélkül adta tovább. Ebben az esetben azonban az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény biztosít lehetőséget a szolgáltatónak arra, hogy az adatokat a követelés érvényesítése céljából kezelje és továbbítsa is.⁴⁵ A fentiek fényében kijelenthető, hogy a még 2014-ben kiadott ajánlás⁴⁶, majd a 2015-ben kiadásra került újabb ajánlásunk⁴⁷, és az azokban foglalt jótanácsok javarészt még mindig aktualitással bírnak.

I.3. Közszolgáltatások

A közszolgáltatásokkal összefüggésben benyújtásra kerülő beadványok háttérében rendszerint az áll, hogy a kérelmező vitatja azt a díjfizetési kötelezettséget, amelyet a szolgáltató vele szemben támaszt például számlatartozás vagy egyéb díjkövetelés címén.

Villamos energia- és földgáz szolgáltatás

Számlázással összefüggő problémák

Többször előfordult, hogy a fogyasztók számára nem volt érthető az, miből tevődik ki pontosan a számla összege, és épp ezért a követelt díjat vitatják, illetve az annak háttérét képező, kiszámlázott energiamennyiséget.

Erre rendszerint akkor kerül sor, ha a kérelmezők egyszerre a havonta megszokott egy számlánál többet kapnak, amelyek egymástól különböző fizetési kötelezettségről szólnak. Ennek oka lehet a gyakorlatban például az, ha esetleg hatósági árváltozás vagy valamilyen műszaki hiba áll az egyszerre több számla megküldésének háttérében.

Ezzel együtt még mindig előfordul az is, hogy azok a fogyasztók, akik nem az éves megajánlott részfogyasztás szerinti átalányt fizetnek, hanem kötelezettséget vállaltak a fogyasztás havonta történő leolvasására és bediktálására, elmulasztják ezt teljesíteni és ekkor becsült számla kerül kiállítására. Értelemszerűen a becsült számla ugyanis ilyenkor nem fedi a

⁴⁴ „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.”

⁴⁵ “Eht. 154. § (1) A szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.”

⁴⁶ A Budapesti Békéltető Testület 4/2014. számú ajánlása az elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételekor tanúsítandó előfizetői és szolgáltatói magatartásról

⁴⁷ A Budapesti Békéltető Testület 2/2015. számú ajánlása a szolgáltató-váltáskor tanúsítandó fogyasztói magatartásról

ténylegesen elfogyasztott energia mennyiséget és a kérelmezők ezt kifogásolják beadványaikban.

Engedményezett tartozások, elévült követelések

Számos ügyben emellett az volt a felek közötti viták forrása, hogy a közszolgáltató részéről a fogyasztóval szemben támasztott követelés engedményezésre került, és ennek kapcsán a kérelmező nem rendelkezett arról tudomással, miszerint kifogás esetén magát a közszolgáltatót vagy pedig az engedményes vállalkozást vonja be a békéltető testületi eljárásba. Így pedig gyakran elő is fordult, hogy az utóbbi cég helyett a közszolgáltató került megjelölésre a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozásként úgy, hogy a fizetési felszólítást és az engedményezésről szóló értesítést a kérelmező korábban az engedményestől kapta meg. Pedig ilyenkor már azt a vállalkozást kell megjelölni, amelynek a követelés eladásra került.⁴⁸

Mindezek mellett a fogyasztók többször írták le azt kérelmeikben kifogásként, hogy a közszolgáltató olyan tartozást kívánt velük szemben érvényesíteni, amely álláspontjuk szerint már elévült. E szerint kevesen voltak azzal tisztában, hogy a villamos energia- és földgáz szolgáltatás esetében az általános ötéves elévülési határidővel szemben a szolgáltató által támasztott igények két év alatt évülnek el pontosan, illetve a kérelmezők nem voltak pontosan tisztában az elévülés jelentésével és annak joghatásaival.⁴⁹

A szolgáltatásból való kikapcsolással, szabálytalan vételezéssel összefüggő ügyek

Meg kell jegyezni, hogy csökkent azon fogyasztói kérelmek aránya, amelyek azért kerültek benyújtásra, mert a fogyasztó álláspontja szerint a villamos energia szolgáltatásból történő kizárás (kikapcsolás) jogtalan volt. Kikapcsolásra ugyanis a szigorú törvényi feltételek teljesülése esetén van csak mód.⁵⁰

⁴⁸ „Ptk. 6:197. § (2) „A kötelezett értesítését követően az engedménnyessel szemben hatálytalan a kötelezett és az engedményező szerződésének módosítása. A kötelezett az engedménnyessel szemben azokat a kifogásokat érvényesítheti és azokat az ellenköveteléseket számíthatja be, amelyek az engedményezővel szemben az értesítéskor már fennállt jogalapon keletkeztek.”

⁴⁹ A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (a továbbiakban: Vet.): „63. § (3) A villamosenergia-kereskedő és felhasználó közötti villamosenergia-vásárlási szerződésből eredő polgári jogi igények két év alatt évülnek el. Az elévülés a követelés esedékességének napján kezdődik.”

A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (a továbbiakban: Get.): „28/A.§ (6) A földgázkereskedő és a felhasználó közötti földgáz-kereskedelmi szerződésből, valamint a földgázelosztó és a felhasználó között létrejött elosztóhálózat-használati szerződésből eredő polgári jogi igények két év alatt évülnek el. Az elévülés a követelés esedékességének napján kezdődik.”

⁵⁰ „Vet. 47. § (7) A villamosenergia-kereskedő a lakossági fogyasztók villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolását fizetési késedelem esetén kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén jogosult kezdeményezni az érintett elosztónál, ha:

a) a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett,
b) a lakossági fogyasztó által a fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetén az egyeztetés a villamosenergia-kereskedővel nem vezetett eredményre, és
c) a villamosenergia-kereskedő a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági fogyasztót legalább kétszer írásban értesítette, és az első értesítésben a lakossági fogyasztó figyelmét felhívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat az e törvény és a Vhr. alapján megillető kedvezményekre, valamint az előrefizetés mérő felszerelésének a lehetőségére.”

Ezzel együtt a Testület többször azt tapasztalta, hogy a kérelmezők nincsenek tisztában azon alapvető jogaikkal, amelyek megilletik őket akkor, amikor a mérőóra ellenőrzésére kerül sor, legyen szó akár villamos energia-, akár pedig a földgáz szolgáltatás igénybevételéről. Nem véletlen ugyanis az, hogy amennyiben a szolgáltató a mérőóra befolyásolására utaló nyomokat vagy az óra sérülését tapasztalja, akkor utána a fogyasztó több százezer forintos, kötbér megfizetésére vonatkozó felszólítást kap. Ezekben az esetekben a kérelmezők szinte kivétel nélkül arról számoltak be, hogy a kötbérvételezést nem tartják jogosnak, mivel nem nyúltak hozzá az órához. Az irányadó jogszabályokban (a földgázellátásról szóló 2008. évi XLVII. törvény: Get, a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI: Vet.) egy sor fogyasztóvédelmi előírás került meghatározásra, amelyet a szolgáltatóknak követniük kell: márpedig a fogyasztók és vállalkozások közötti gyakori viták hátterében leginkább ezek az előírások, illetve ezek teljesülése áll.

A tapasztalatok szerint ugyanis a fogyasztók a mérőórával kapcsolatos kötelezettségeiket és az ellenőrzéssel összefüggő fontos fogyasztóvédelmi tudnivalókat nem ismerik, a szolgáltatók pedig - ahogyan az a beadványok tartalmából és a meghallgatásokon elhangzottakból kiderül - nem egyszer a vonatkozó előírásokat sértik meg. Így a fogyasztók általában nem tudnak arról, hogy a szabálytalan vételezés már azzal is megvalósulhat, ha a mérőóra megsérül vagy a plomba hiányzik.⁵¹

Több vita a fogyasztó és szolgáltató között pedig abból eredt, miszerint a fogyasztót fel kell kérni arra, hogy végig az ellenőrzés helyén tartózkodjon.⁵² A beadványok alapján azonban ez

⁵¹ „Vet. Vhr. 19.9. A felhasználó részéről a hálózathasználati szerződés megszegésének minősül, ha:

e) szabálytalanul vételez, így

ea) a fogyasztásmérő-berendezés, a túláramvédelmi berendezés vagy a fogyasztásmérő-berendezésen vagy túláramvédelmi berendezésen elhelyezett nyomóbélyegzővel lezárt zárópecsét vagy egyéb jogi zár (a továbbiakban együtt: plomba) sérülését nem jelentette be,

eb) a fogyasztásmérő-berendezésen vagy túláramvédelmi berendezésen elhelyezett plomba vagy a fogyasztásmérő-berendezés megrongálásával méretlen villamosenergia-vételezést tesz lehetővé,

ec) a fogyasztásmérő-berendezés megrongálásával méretlen villamos energiát vételez,

ed) a fogyasztásmérő-berendezés megkerülésével méretlen villamosenergia-vételezést tesz lehetővé,

ee) a fogyasztásmérő-berendezés megkerülésével méretlen villamos energiát vételez, vagy

ef) önkényes visszakapcsolással vételez.”

„Get. Vhr. 18.4. Szabálytalan vételezésnek minősül, ha a felhasználó:

a) a fogyasztásmérő berendezésen vagy mérési rendszeren elhelyezett nyomóbélyegzővel lezárt zárópecsét vagy egyéb jogi zár (a továbbiakban együtt: plomba) sérülését a földgázkereskedőnek, vagy a földgázelosztónak a sérülés észlelését követő 2 munkanapon belül nem jelenti be,

b) a fogyasztásmérő berendezésen vagy mérési rendszeren elhelyezett plomba, vagy a mérőberendezés megrongálásával a fogyasztásmérő berendezést méretlen gáz felhasználására alkalmassá teszi,

c) a fogyasztásmérő berendezés megrongálásával méretlen gázt vételez,

d) a fogyasztásmérő berendezés megkerülésével méretlen gáz vételezésére alkalmas állapotot idéz elő,

e) a szolgáltatás szüneteltetése esetén önkényes visszakapcsolással vételez,

f) a nyomás alatti gázellátó rendszert (szállító- és elosztóvezeték) vagy a csatlakozóvezeték) megbontja, a fogyasztásmérő berendezést vagy a mérési rendszert, vagy a nyomásszabályozót jogosulatlanul eltávolítja, vagy a szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre vezet át földgázt, és e magatartások valamelyikével méretlenül vételez,

g) a fogyasztásmérő berendezés nélküli fogyasztás feltételeit megszegi.”

⁵² „Vet. Vhr. 19.4. Az ellenőrzést végzőknek fel kell kérni a 19.2. pont szerinti személyt, hogy az ellenőrzés teljes időtartama alatt tartózkodjon az ellenőrzés helyszínén. Amennyiben a felkért személy ennek a kérésnek nem tesz eleget, ennek tényét az írásbeli dokumentumban rögzíteni kell.”

„Get. Vhr. 18.14. Az ellenőrzést végzőknek fel kell kérnie a 18.13. pont szerinti személyt, hogy az ellenőrzés teljes időtartama alatt tartózkodjon az ellenőrzés helyszínén. Ha a felkért személy ennek a kérésnek nem tesz eleget, ennek tényét az írásbeli dokumentumban rögzíteni kell.”

a felkérés elmaradt, vagy ha meg is történt, a meghallgatáson arról számolt be a fogyasztó, hogy rövid időre a helyszínt elhagyta, de ezt nem rögzítették az ellenőrzésről elkészült jegyzőkönyvben. Pedig ezt szintén fel kell tüntetni az ellenőrzési eljárás eredményét rögzítő dokumentumban.

A kérelmekben ugyancsak sokszor előforduló momentum, és a fogyasztók gyakran sérelmezik, hogy az ellenőrzéskor nem hívták fel figyelmüket arra a lehetőségre, miszerint a jegyzőkönyvben rögzíthetik az eljárással összefüggő észrevételeiket⁵³, így például azt is, hogy vitatják a szabálytalan vételezést. Ez azért jelentős, mert a szabálytalan vételezéssel összefüggő ügyekben, ha elmaradt a fogyasztó írásos észrevétele, és csupán a kérelmező aláírása szerepel a jegyzőkönyvben, a szolgáltató éppen arra hivatkozik, hogy korábban a fogyasztó nem kifogásolta a szabálytalan vételezés tényét. Elvárható magatartás tehát, hogy külön felhívják a fogyasztókat arra a lehetőségre, hogy bárminemű észrevételüket feltüntethetik az ellenőrzés eredményét rögzítő dokumentumban.

A mérőóra ellenőrzéssel összefüggésben emellett jelentős számú beadvány tanúskodott arról, hogy az ellenőrzés során az órát leszerelték, azonban elmaradt még a leszerelés előtti állapotot tanúsító fénykép elkészítése vagy pedig ez megtörtént ugyan, viszont abból a fogyasztó a kötelező előírások ellenére saját példányt nem kapott.⁵⁴ Többször ez okozta a vitát a felek között, holott szerződésszegésre történő hivatkozás esetén a bizonyítás terhe a szolgáltatón, azaz a hálózati engedélyes van.⁵⁵ Nem egy esetben azonban egész egyszerűen ilyen bizonyíték nem állt rendelkezésre az eljárásban vagy becsatolták, de mégsem rendelkezett kellő bizonyító erővel a fényképfelvétel elkészítésének módja (például: rossz minősége) miatt. A bizonyítási kötelezettséget és a szolgáltatói érdekkört tekintve ugyanis elvárható, hogy a fényképfelvétel megfelelő minőségben készüljön el, másrészt valóban alkalmas legyen azon konkrét tény, körülmény (így például: sérülés) alátámasztására, amelyre a szolgáltató hivatkozik.

⁵³ „Get. Vhr. 18.15. A 18.13. pont szerinti személy az ellenőrzés során az ellenőrzést végzőkkel köteles együttműködni, így különösen a felhasználási helyre történő bejutást és az ellenőrzést lehetővé tenni, annak teljes időtartama alatt a helyszínen tartózkodni, az írásbeli dokumentumot aláírni. Az ellenőrzéssel, annak körülményeivel, illetve eredményével kapcsolatos állásfoglalását a 18.13. pont szerinti személy jogosult a jegyzőkönyvben feltüntetni.”

„Vet. Vhr. 19.5. A 19.2. pont szerinti személy az ellenőrzés során az ellenőrzést végzőkkel köteles együttműködni, így a felhasználási helyre történő bejutást és az ellenőrzést lehetővé tenni, annak teljes időtartama alatt a helyszínen tartózkodni, a felvett írásbeli dokumentumot aláírni. Az ellenőrzéssel, annak körülményeivel és eredményével kapcsolatos állásfoglalását a 19.2. pont szerinti személy jogosult a jegyzőkönyvben feltüntetni.”

⁵⁴ „Vet. Vhr. 19.6. Ha az ellenőrzés során az ellenőrzést végzők szerződésszegést állapítanak meg, arról a bizonyítás érdekében fényképet vagy felvételt kell készíteni. A fogyasztásmérő berendezés vagy annak bármely része leszerelése esetén a leszerelést megelőzően a fogyasztásmérő-berendezésről és annak részeiről, valamint azok becsomagolt állapotáról fényképet vagy felvételt kell készíteni, és annak egy példányát meg kell küldeni vagy át kell adni a felhasználó számára.”

„Get. Vhr. 18.16. A fogyasztásmérő berendezés leszerelése esetén a leszerelést megelőzően a fogyasztásmérő berendezésről, valamint a fogyasztásmérő berendezés becsomagolásáról felvételt vagy fényképet kell készíteni, és annak egy példányát meg kell küldeni vagy át kell adni a felhasználó számára.”

⁵⁵ „Vet. Vhr. 19.12. A felhasználó szerződésszegését a hálózati engedélyes köteles bizonyítani.”

„Get. Vhr. 18.9. A szerződésszegést a földgázelosztó köteles bizonyítani.”

Nem egyszer az is megesett, hogy a villamos energia vagy földgáz szolgáltató azon, előbb említett bizonyítási kötelezettségét sértette meg, amely a fogyasztó szerződészegésének megtörtétere vonatkozik. Ilyenkor ugyanis a szolgáltatónak kell bizonyítania azt, hogy valóban megvalósult a szabálytalan vételezés, és hozzányúltak az órához. A fogyasztónak pedig - ha vitatja a szabálytalan vételezést - lehetősége van a szolgáltatót arra kérni, hogy független igazságügyi szakértő vizsgálja meg a mérőórát.⁵⁶

Néha az is előfordult, hogy a szolgáltató sem a fogyasztónak, később pedig a Budapesti Békéltető Testület eljárása során sem szolgáltatót olyan bizonyítékot, mely állítását megalapozta volna, hanem csupán említés szintjén hivatkozott arra, hogy független igazságügyi szakértő vizsgálta meg a mérőórát (a szakértői vélemény csatolása azonban elmaradt). Azon szakértői vélemények pedig, amelyeket becsatoltak a Testület eljárásában, nem mindig bizonyulnak bizonyító erejű dokumentumnak.

A kimunkált gyakorlat alapján ugyanis csak és kizárólag az a szakvélemény lehet megfelelő, amelyben a megbízott minden részletre kiterjedően, körültekintően készíti el szakértői véleményét a tudomány jelenlegi állása és legjobb tudása szerint úgy, hogy a szóba jöhető valamennyi lehetséges vizsgálati eljárást és módszert alkalmazza, mindezt pedig objektív módon, részrehajlás nélkül teszi meg. Ennek ellenére előfordult, hogy a szakértői vélemények tartalma megkérdőjelezhető volt.

A fentiek folytán a Budapesti Békéltető Testület már az előző évben, 2016-ban is ajánlást bocsátott ki a szabálytalan vételezés kapcsán elvárt szolgáltatói eljárásról, amelyben összegezte a területet érintő tapasztalatait és ajánlásokat fogalmazott meg annak érdekében, hogy elkerülhetőek legyenek a fogyasztók és a villamos energia-, földgáz szolgáltatók közötti gyakori, vitára okot adó esetek.⁵⁷ Ezt követően pedig 2017-ben újabb ajánlás került kibocsátásra, amely a közüzemi szolgáltatások igénybevétele során követendő tudatos fogyasztói magatartásról szól.⁵⁸

Szintén a közszolgáltatásokhoz sorolandóak azok a fogyasztói kérelmek, amelyek benyújtásának háttérében távhőszolgáltatással, kéményseprő-ipari közszolgáltatással, hulladékgazdálkodási közszolgáltatással és víziközmű-szolgáltatással összefüggő kifogás áll.

Távhőszolgáltatás

A távhőszolgáltatásokkal összefüggésben továbbra is az elszámolt hőmennyiség képezte a vita tárgyát leggyakrabban a fogyasztó és a távhőszolgáltató között. E kérelmek rendre arról szólnak, hogy a kézhez kapott elszámolás felülvizsgálatát kérik a fogyasztók, mivel

⁵⁶ „Vet. Vhr. 19.11. Ha a felhasználó a szabálytalan vételezés tényét vitatja, a hálózati engedélyes köteles a fogyasztásmérő-berendezés kötelező szakértői vizsgálatát igazságügyi szakértői névjegyében szereplő szakértővel elvégeztetni.”

„Get. Vhr. 18.6. Ha a felhasználó a szabálytalan vételezést vitatja, a mérőberendezés kötelező szakértői vizsgálatát az elosztói engedélyes köteles igazságügyi szakértői névjegyében szereplő szakértővel elvégeztetni.”

⁵⁷ A Budapesti Békéltető Testület 1/2016. számú ajánlása a szabálytalan vételezés kapcsán elvárt szolgáltatói eljárásról

⁵⁸ A Budapesti Békéltető Testület 4/2017. számú ajánlása a közüzemi szolgáltatások igénybevétele során követendő tudatos fogyasztói magatartásról

álláspontjuk szerint nem fogyasztották el a számlában szereplő hőmennyiséget, ezért pedig visszatérítést kérnek az összegből túlfizetésre hivatkozva. Ugyanakkor a Budapesti Békéltető Testület eljáró tanácsai ezekben az ügyekben azt állapították meg kivétel nélkül, hogy a fogyasztók nincsenek jogviszonyban a távhőszolgáltatóval, mivel a közszolgáltatási szerződések közvetlenül mindig a lakóközösséggel (társasházzal vagy lakásszövetkezettel) kerülnek megkötésre.⁵⁹ Azaz kifogásokat e társasházak, lakásszövetkezetek terjeszthetnének elő a távhőszolgáltatóval szemben. Másfelől pedig a hatályos előírások alapján az elszámolási arányszámokat szintén a lakóközösség állapítja meg saját hatáskörében és a szolgáltatónak azt el kell fogadnia a fogyasztóknak szóló számlák összegének számításakor.⁶⁰ Azoknak a fogyasztóknak tehát, akiknek ilyen sérelmeik vannak, a közös képviselőhöz kell fordulniuk vagy pedig a lakóközösség közgyűlésén kell kezdeményezniük az arányszámok módosítását.

Víziközmű-szolgáltatás

A víziközmű-szolgáltatással összefüggő kérelmek legtöbbször ugyancsak számlakifogás miatt kerültek legtöbbször benyújtásra. Általában a felek közötti vita abból fakadt, hogy a fogyasztó vízvezeték hálózatában csőtörés következett be és a víziközmű-szolgáltató kiszámlázta ennek díját. Ezt arra hivatkozással teszik meg rendszerint, hogy a vízdíj elszámolásakor nincs kötelezettségük a meghibásodás miatt elszivárgott vízmennyiségnek a figyelmen kívül hagyására és a számlázás a mérőóra által mutatott fogyasztás alapján történik. Csak és kizárólag akkor lehet ugyanis a bekötési vízmérő helyett a mellékvízmérő az elszámolás alapja, ha a mellékvízmérőkön és a bekötési vízmérőkön mért fogyasztási adatok, valamint a helyszíni ellenőrzés alapján ki lehet zárni a karbantartás elmaradására visszavezethető vízvesztés vagy az elszámolatlan vízvétel lehetőségét.

⁵⁹ A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.):

„Tszt. 3. § E törvény alkalmazásában:

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.”

⁶⁰ „Tszt. 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.”

További feltétel emellett, hogy valamennyi elkülönített vízhasználói hely hatályos mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkezzen és az ivóvízvételi helyek fogyasztását hiteles, plombával vagy záró bélyeggel ellátott mellékvízmérőkkel mérik.⁶¹ Meg kell jegyezni azt is, hogy kevesebb vitára kerülne sor akkor, ha a fogyasztók eleget tennének karbantartási kötelezettségüknek és rendszeresen ellenőriznék a vízmérő állapotát (különösen a téli hidegben), egyúttal, ha megemelkedett vízfogyasztást tapasztalnak, azt rögtön célszerű bejelenteni.⁶²

Kéményseprőipari-, hulladékgazdálkodási közszolgáltatás

A kéményseprőipari közszolgáltatásoknál többször sérelmezték a kérelmezők, hogy nem megfelelő módon kerültek kiértécsítésre a kötelező ellenőrzések időpontjáról és a szolgáltatók később a Budapesti Békéltető Testület eljárásában nem tudták igazolni az értesítés jogszabályoknak való megfelelését.

⁶¹ 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 vízveszteség vagy az elszámolatlan vízvétel lehetősége kizárható.”

⁶² A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet:

„70. § (2) A felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha

a) a szerződésben meghatározott, rendelkezésre álló vagy lekötött kvótát egy adott szolgáltatási pont vonatkozásában túllépi,

b) a víziközmű-szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,

c) a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,

d) a víziközmű-szolgáltatást a jogszabályokban előírtaktól eltérő módon, szabálytalanul veszi igénybe,

e) a fogyasztásmérő ellenőrzését, a hibás fogyasztásmérő javítását, hitelesítési vagy egyéb okból történő cseréjét, vagy a fogyasztásmérő leolvasását a szerződésben előírtak szerint a víziközmű-szolgáltató részére nem teszi lehetővé, vagy – ha erre jogszabály vagy megállapodás a felhasználót kötelezi – ezek javításáról vagy a cseréjéről, továbbá a vízmérési hely karbantartásáról, a fogyasztásmérő elfagyás elleni védelméről nem gondoskodik,

f) az üzletszabályzatban foglalt egyéb kötelezettségeit nem teljesíti.”

Ugyanis az első ellenőrzés meghiúsulása miatti, második ellenőrzésről szóló kötelező értesítésnek már nagyon szigorú feltételei vannak, így például sorszámozottan, lakcímre szólóan kell azt kiállítani és oly módon, hogy a vállalkozás igazolni tudja valahogyan a megfelelő tartalmú tájékoztatás megtörténtét.⁶³

Nem egyszer a fogyasztók kérelmeikben arról is számot adtak, hogy az ellenőrzés kiértesített időpontjában otthon tartózkodtak, mégis a szolgáltató emberei nem csengettek be hozzájuk, mivel már ottjártukról is csak a kint hagyott értesítő által szereztek tudomást.

A fentiek szerint tehát ezekben az ügyekben a fogyasztók leginkább a szolgáltatók által elvégzett ellenőrzés miatt felszámított pótdíjat vitatták, mivel ha sem az első, sem pedig a második alkalommal nem tudja elvégezni a közszolgáltató az ellenőrzést, akkor már köteles a harmadik kiszállás díját kiszámlázni.⁶⁴

Végül, de nem utolsósorban többször fordult elő az is, hogy a kérelmező nem volt tisztában a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás kötelező igénybevételével és azzal, miszerint annak elutasítása még nem mentesíti a fizetési kötelezettség alól.⁶⁵

⁶³ 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 – hirdetményel értesíti az ingatlan használóját.”

⁶⁴ A kéményseprő-ipari tevékenységről szóló 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 előzetes írásbeli értesítése szerinti első és második időpontban térítésmentesen, az 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 székhelyként, telephelyként, fióktelepeként bejegyzett ingatlanok esetében a kéményseprő-ipari közszolgáltatásért a helyi önkormányzat rendeletében meghatározott, 2015. július 1-i 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-i állapot szerinti közszolgáltatási díjat kell fizetni.”

⁶⁵ A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény:

„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.”

I.4. Utazási szolgáltatások

Az utazási ügyekkel kapcsolatosan benyújtásra kerülő fogyasztói kérelmek rendszerint azzal függnek össze, hogy a fogyasztó igénybe vette egy utazási iroda szolgáltatását, amelyet utóbbi viszont hibásan teljesít és később a kérelmező díjleszállítás iránti igénye elutasításra kerül.

A beadványokban felsorolt kifogások itt is meglehetősen szerteágazók, így a hibás teljesítésre sor kerülhet például egy előzetesen ígért program elmaradása miatt vagy épp azért, mert a szálláshely akár az elhelyezkedését tekintve, akár a minőségét illetően nem találkozik azon tulajdonságokkal, amelyeket attól a fogyasztók elvártak.

A nyújtott ellátással kapcsolatosan is nem egyszer számolnak be arról a kérelmezők, miszerint nem volt megfelelő az étkezés, esetleg a szobák felszereltségét kifogásolják.

A kiegészítő szolgáltatásokkal összefüggésben ugyancsak több kérelem érkezik, így például nem egy fogyasztó az idegenvezető hiányát kifogásolta. A fogyasztók és vállalkozások közötti vitás ügyek egy része itt azon fogyasztói hivatkozásra vezethető vissza, miszerint a programokról, szálláshelyről a rendelkezésre bocsátott programfüzetben megtévesztő tájékoztatások voltak megtalálhatóak⁶⁶, ugyanis az előzetesen közölt feltételektől az utazásszervező csak kivételes esetben térhet el⁶⁷.

⁶⁶ Az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet:

„13. § (1) Az utazásszervező által értékesített utazási csomagra, a részvételi díjra és az utazási szerződés feltételeire vonatkozóan az utas rendelkezésére bocsátott tájékoztatónak (a továbbiakban: programfüzet) egyértelműen és pontosan tartalmaznia kell

a) az utazásszervező nevét, székhelyét, telefonszámát,

b) az úticélt, az útvonalat (útitervet) és a jelentősebb tartózkodási helyeket,

c) a szálláshely helyét, típusát a főbb jellemzőinek meghatározásával, a szálláshely szerinti ország szabályainak megfelelő komfortfokozatát; ha a szálláshely szerinti ország komfortfokozatra vonatkozó szabályai eltérnek a hazaitól, az erre vonatkozó figyelemfelhívást, valamint – ha beazonosítható – a komfortfokozat hazai besorolás szerinti megfelelőjét,

d) a részvételi díj forintban meghatározott összegét és azt, hogy ez mely részzolgáltatásokra nyújt fedezetet,

e) a részvételi díjban nem bennfoglalt, külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen az üdülöhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték) forintban meghatározott összegét, és az ezek változásának lehetőségére vonatkozó figyelemfelhívást,

f) a befizetendő előleget és az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj fennmaradó része megfizetésének rendjét,

g) a szállítóeszköz(öke)t, annak jellemzőit és kategóriáját,

h) az étkezésekre vonatkozó tájékoztatást (étkezési rendet),

i) azt a legalacsonyabb létszámot, amely az utazás elindításának feltétele, továbbá azt a határidőt, ameddig az utazásszervező az utazásnak a legalacsonyabb létszám el nemérése okán történő elmaradásáról az utast értesíteni köteles,

j) az utazással érintett országok útiokmány- és vízumelőírásait, ideértve a beutazásra előírt egyéb különleges előírásokat, továbbá

k) az utazással összefüggő egészségügyi előírásokat.”

⁶⁷ Az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet:

„13. § (2) A programfüzetben foglaltaktól az utazásszervező csak a következő esetekben térhet el:

a) az utassal történő kifejezett megállapodás alapján az utazási szerződésben, vagy

b) ha ezt a jogát kifejezetten fenntartotta, és a változásokat az utazási szerződés megkötése előtt az utassal – igazolható módon – közli.”

A fentiek folytán bizonyos esetekben felmerülhet a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése is, a megtévesztő tartalmú tájékoztatások alkalmazásánál.

Emellett többször azért került sor a fogyasztói kérelmek benyújtására, mivel a kérelmezők korábban nem voltak tisztában azzal, hogy a belföldi és a külföldi szálláshelyek minősítését illetően közölt „csillagos” minősítési rendszer egymással nem egyenértékű. Ez azt jelenti, hogy külföldön adott esetben egy négycsillagos szállás nem nyújt olyan kényelmi és egyéb szolgáltatásokat, mint az igaz egy belföldi szálloda esetében.

A beadványokban sokszor visszatérő elem az, hogy a kérelmező az előzetesen kapott tájékoztatásra és arra hivatkozik, miszerint a szállást magas csillagszámmal hirdették, amely számára magas komfortfokozatot jelent.

Szintén sérelmezik azt, hogy az utazási iroda kizárta felelősségét a hibás teljesítés ellenére és erre hivatkozással került elutasításra a kérelmező igénye a részvételi díj leszállítására vonatkozóan. Meg kell jegyezni ezzel kapcsolatosan, hogy az utazásszervező felel a hibás teljesítésért és meghatározásra került az árleszállítás kötelezettsége, amennyiben nem megfelelően teljesített⁶⁸, egyébként pedig csak szigorú kivételek esetén mentesülhet az általa igénybe vett közreműködő (például: szálloda) magatartása miatt előállt hibás teljesítés következményei alól.⁶⁹

A fentiek mellett többször fordult elő a beadványok szerint, hogy sor került az adott ügyben fogyasztóvédelmi előírások megsértésére is, így például hiába jelezte a fogyasztó a kifogását az utasításkísérőnek, mégis elmaradt a jegyzőkönyv felvétele, illetve annak egy példánya átadása az utas számára⁷⁰.

A Budapesti Békéltető Testület előtti eljárások tapasztalatai alapján emellett jól látszik, a fogyasztók nem gondoskodnak minden esetben arról, hogy későbbi vita esetén állításaikat bizonyítani tudják. Így például a fénykép-, illetve videó felvételek alkalmasak lehetnek annak igazolására, hogy valóban hagyott maga után kívánnivalót a kapott szoba felszereltsége, tisztasága, elhelyezkedése, de ugyancsak a szálloda fekvését (például: az ígért aranyhomokos tengerpart ellenére sziklás öböl mellett való fekvés) illetően is bizonyító erővel rendelkezhet.

⁶⁸ Az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet: „10. § (1) Az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítéséért az utazásszervező felel. Ha az utazásszervező a vállalt szolgáltatást nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a szolgáltatás díját (a részvételi díjat) arányosan leszállítani.”

⁶⁹ 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet: „12. § (1) Az utazásszervező a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett közreműködő magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el, kivéve, ha a közreműködő felelősségét jogszabályban kihirdetett nemzetközi egyezmény korlátozza.”

⁷⁰ 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet: „10. § (4) Az utas az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval közölni; a közlés késedelméből eredő kárért felelős. Az utaskísérő köteles gondoskodni a kifogásnak a helyszíni szolgáltatónak történő bejelentéséről. Az utaskísérő az utas bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az utasnak átadni. Az utaskísérő köteles az utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában – ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta – az utas az utazásszervezőt, illetve azt az utazásközvetítőt köteles tájékoztatni, akinél az utazási szerződést megkötötte.”

Amennyiben viszont a békéltető testületi eljárásban nem kerül sor az állítások alátámasztására, úgy ennek híján a fogyasztói kérelem ismét megalapozatlan lehet a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás ellenkező állítása esetén.

A Budapesti Békéltető Testület a fenti tapasztalatait több ízben is összefoglalta, egyúttal 2017-ben ajánlást bocsátott ki a témában, így segítve a fogyasztókat és vállalkozásokat, és azt elhelyezte internetes honlapján is⁷¹.

I.5. Építőipari ügyek, javító-karbantartó munkálatok

1. Az építőipari ügyek tárgyát tekintve kijelenthető, hogy meglehetősen széleskörű területről van szó. E körben tartjuk számon például egy ajtó beépítését, lakásfelújítással összefüggő szolgáltatás igénybe vételét, nyílászáró-cserét vagy épp az árnyékolástechnikai árucikkek felszerelésével összefüggő vitás ügyeket.

Közös pont a beérkező fogyasztói kérelmeket illetően, hogy a felek közötti vita háttérben a vállalkozás által elvégzett munka hibás teljesítése áll.

Így a fogyasztók gyakran kifogásolják azt, hogy a megrendelt szolgáltatást egyáltalán nem vagy nem megfelelően végzik el, és a bejelentett hiba ellenére is elmarad a kijavítás vagy éppen a szerződésnek megfelelő munka. Többször kísérte ezt együtt az a további gyakran kifogásolt magatartás, miszerint a probléma jelzését követően a fogyasztó számára az adott építőipari cég elérhetlenné vált, így pedig nem is került sor később a bejelentett hiba orvoslására.

Nem egyszer az is kitűnt a fogyasztói beadványokból, hogy a kérelmező előzetesen már foglaltat vagy éppen előleget is átadott a vállalkozásnak és ez alapján feltételezte azt, ha valamilyen probléma történik később az ígért szolgáltatással, akkor is eredményesen tudja jogait érvényesíteni.

Az építőipari ügyeknél szintén jellemző az, amelyről már az üdülési joggal és a javító-karbantartó szolgáltatásokkal kapcsolatos beadványok is árulkodtak. E szerint ugyanis a kérelmezők előzetesen nem választják meg gondosan annak a vállalkozásnak a személyét, amellyel szerződésre lépnek, nem ellenőrzik annak megbízhatóságát. Épp ez eredményezte több ízben azt, hogy a fogyasztó már csak a békéltető testületi eljárásban szembesült például azzal, miszerint az érintett vállalkozással szemben felszámolás indult és az eredményes jogorvoslatra már emiatt nem volt módja. Pedig ma már olyan, online elérhető nyilvántartások vannak, amelyek segítségével könnyen leellenőrizhető lenne, miszerint van-e olyan jogi eljárás folyamatban az érintett vállalkozással szemben, amely később - vita esetén - kétségessé teheti a panaszolt igényének teljesíthetőségét.

A fentiekén túlmenően többször derült ki az is az eljárásban, hogy a fogyasztó nem rendelkezik semmilyen, vállalkozás által rendelkezésére bocsátott bizonylattal (nyugtával, számlával), amely egyrészt igazolná a szerződéskötés tényét, másrészt a vállalás szerinti árat, esetleg az előre átadott előleg összegét. Mindezek hiánya is sokszor eredményezi a fogyasztói jogérvényesítés elnehezülését, hiszen ebben az esetben a kérelmező nem tudja igazolni általában a vállalkozással szemben támasztott követelése megalapozottságát – bizonyítékok hiányában.

⁷¹ A Budapesti Békéltető Testület 1/2017. számú ajánlása az utazási szolgáltatások kapcsán elvárható fogyasztói és vállalkozói magatartásról

Újfént kifogás tárgya többször is a beadványokban, hogy a fogyasztó írásban panaszt tesz a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozásnál, ugyanakkor a fogyasztóvédelmi törvény szerinti, kötelező válaszadás már elmaradt a cég részéről vagy esetleg a harmincnapos határidőt jócskán meghaladóan kapott a fogyasztó választ. Ez pedig szintén problémát jelenthet annak igazolásakor, miszerint felhívta-e a fogyasztó a vállalkozást a szerződésben vállaltak szerinti teljesítésre.

Emellett nem egy olyan eset van az építőipari ügyeknél, amikor a felek között az akár több százezer forintos ügyérték ellenére egyáltalán nem születik írásba foglalt megállapodás a vállalt kötelezettségekről, és később utóbbira nézve eltérnek a felek nyilatkozatai. Utólag pedig nagyon nehéz azt bizonyítani a fogyasztónak, hogy a vitával érintett vállalkozás kötelezettségvállalása mire terjedt ki pontosan, ennek hiánya pedig egyúttal igénye megalapozatlanságát is eredményezheti. Kevesebb félreértés és vita származna így, ha a fogyasztók ragaszkodnának a megrendelt szolgáltatás lényeges elemeinek írásban történő rögzítéséhez, sőt akár teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalásához, két tanú segítségével.

Meg kell jegyezni még az építőipari ügyekkel kapcsolatosan, miszerint meglehetősen alacsony azon kérelmek aránya, amelyek valamilyen kivitelezési szerződéssel, új lakás vagy családi ház építésével, építtetésével függenek össze. A kivitelezési szerződéseknel az érintett ügyek tapasztalatai azt mutatják, hogy azok rendszerint a hibás teljesítés miatti szavatossági-, jótállási igények érvényesítése iránt, és a fogyasztó által kifizetett, de hiányosan-hibásan teljesített kivitelezési munkálatok miatt kerülnek benyújtásra. Szintén az építőipari ügyekkel kapcsolatos tapasztalatok mutatják, hogy az új lakásokkal kapcsolatos szavatossági-jótállási problémák és hibák jellemzően csak az átadás-átvételt követően észlelhetőek, azok jellege miatt. Ezért itt a körültekintő eljárást az jelenti, ha a szerződést megfelelően és aprólékos tartalommal foglalják írásba, és a felek minden egymás számára lényeges egyéb körülményt szintén írásban rögzítenek, a szóbeli megbeszélések helyett. E körben a kérelmek benyújtásának háttérében rendszerint az áll, hogy a kivitelező megsérti a rá vonatkozó jótállási kötelezettséget, tudniillik új lakások építése esetén a hatályos jogszabály kötelező jótállási időt ír elő⁷². Ennek időtartama három, öt vagy pedig tíz év a szerint, hogy a lakás mely tartozékáról, helyiségről vagy más berendezéséről van szó.

⁷²A lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállásról szóló 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.”

Ebben az esetben a kötelező jótállási idő azt jelenti, hogy ha a műszaki átadás-átvételi eljárást követő jótállási időn belül bármilyen hiba bekövetkezik, akkor jótállási kötelezettség terheli a kivitelezőt.⁷³

Ez alól a kötelezettsége alól csak akkor mentesül az építető cég, ha bizonyítja, hogy a hiba oka az átadás-átvételi eljárást követően keletkezett. Amennyiben erre nem képes, akkor köteles a fogyasztó igényét teljesíteni díjmentesen, ami lehet például kijavítás, vételárleszállítás vagy ami még életszerű e szolgáltatások esetében az az, hogy a vállalkozás költségére a fogyasztó maga javíttatja ki a tapasztalt hibát.

Meg kell jegyezni, az új lakások esetében is jótállási jegyet kell kapniuk a fogyasztóknak és ezzel tudják érvényesíteni az igényüket⁷⁴, ugyanakkor a kérelmekben egyáltalán nem fordulnak elő olyan kifogások, amelyek szerint az érintett vállalkozások részéről a jótállási jegy átadása elmaradt volna.

2. Az építőipari ügyekhez hasonló tapasztalatokat mutatnak a javító-karbantartó szolgáltatásokkal összefüggő fogyasztói beadványok is. Ide tartoznak azok az ügyek, amelyekben rendszerint valamilyen, tipikusan háztartási cikk vagy berendezés (például: bojler, gáztűzhely, kazán) stb.) tönkremegy és amelynek javítását a fogyasztó megrendeli, azonban az sikertelenül kerül elvégzésre és továbbra sem működik megfelelően. Ide tartoznak emellett az olyan, háztartással szorosan összefüggő javító szolgáltatások is, amelyek elősegítik, hogy a fogyasztó az ingatlant újra rendeltetésszerű használhassa (például: vízvezeték-elzáródás, dugulás, stb.).

Gyakran szólnak e körben a kérelmek arról, hogy az érintett céget, mesterembert a fogyasztó a kerületi kisokosból vagy épp a postaládába bedobott szórólapról kutatja fel. Jellemzően az ezeken megadott írásos elérhetőség kimerül egy telefonszámban és például székhely vagy telephely ezeken nem kerül feltüntetésre, ez később megnehezíti a fogyasztó dolgát akkor, amikor a később felmerült kifogását be szeretné jelenteni. Többször előfordult ugyanis, hogy csak és kizárólag egy telefonos elérhetőség állt a kérelmező rendelkezésére, ami viszont még a békéltető testületi eljárás kezdeményezését illetően is kevésnek bizonyul.⁷⁵ Bizonyítani kell

⁷³ A lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállásról szóló 181/2003. (XI. 5.) Korm. rendelet:

„2. § (1) A jótállási kötelezettség a kivitelezési szerződés alapján az építési, szerelési munka elvégzésére kötelezettséget vállaló személyt (a továbbiakban: vállalkozó) terheli.”

„3. § (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.”

⁷⁴ 181/2003. (XI. 5.) Korm. rendelet:

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

(2) A vállalkozó a jótállási jegyet lakásonként külön-külön köteles kiállítani, és azt a műszaki átadás-átvételi eljárás során a jogosultnak átadni.”

⁷⁵ „Fgytv. 27. § A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.”

„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.”

ugyanis azt, hogy sor került a vállalkozással előzetesen az írásos egyeztetésre, a probléma megoldásának megkísérlésére.

Problémát jelent az tehát, hogy a fogyasztó nem tájékozódik előzetesen annak a személyéről, akivel később szerződést köt. Többször pedig az is előfordul, hogy már előre előleget kérnek el az érintett vállalkozások és ezt követően az érintett cég teljesen kikerül a fogyasztó látóteréből, aki pedig ezért nem is tudja jogait érvényesíteni. Postacím híján ugyanis írásos elérhetőség sem áll rendelkezésére a panaszra megtételére. Gyakran áll a fogyasztók és vállalkozások közötti viták háttérben az is, miszerint a felek között csak és kizárólag szóbeli megállapodásra kerül sor a tekintetben, hogy mire szól a megrendelés. Írásba foglalt szerződés híján pedig épp emiatt sokszor elnehezül a fogyasztói jogérvényesítés, mivel nem tudják igazolni a Budapesti Békéltető Testület előtti eljárásban, hogy ténylegesen mi volt a vitával érintett cég pontos vállalása, ami így sokszor nem is számon kérhető. Utólag ugyanis nagyon nehéz bizonyítaniuk azt, hogy mi hangzott el szóban.

Szintén többször fordult elő, hogy a fogyasztó által átadott pénzüsszegekről egyáltalán nem ad bizonylatot⁷⁶ a vállalkozás, így pedig a kérelmező még magát a szerződéskötés tényét sem tudja igazolni. Meg kell jegyezni azt is, hogy e körben a vállalkozásokat hat hónapos kötelező jótállás terheli az elvégzett javító-karbantartó szolgáltatás kapcsán akkor, amennyiben ennek ellenértéke a húszezer forint ellenértéket meghaladta.⁷⁷

Ezekben az esetekben tehát, ha az elvégzett munkát ellenére hat hónapon belül az érintett háztartási cikk újra meghibásodik, akkor a vállalkozásnak ingyenesen el kell végezni újra a munkát és azt meg kell javítania. Ez alól a kötelezettsége alól pedig csak akkor mentesül, amennyiben bizonyítja, hogy a hiba oka csak később, a munka elvégzését követően keletkezett.

A Budapesti Békéltető Testület előtti ügyek tipikusan azt mutatják, hogy e bizonyítási kötelezettséget a vállalkozások rendre megsértik és sem a fogyasztónak, sem pedig később az eljáró tanácsok számára nem csatolnak erre bizonyítási eszközt, amelynek hiányában ismét megalapozott lehet a fogyasztó kijavításra, illetve a munka újbóli elvégzésére irányuló kérelme. Szintén meg kell jegyezni azt is, hogy az előbb említett, húszezer forintot meghaladó javító-karbantartó szolgáltatások estén, ha a fogyasztó bejelenti hat hónapon belül a hibát, úgy erről a vállalkozásnak kötelessége jegyzőkönyvet felvenni.⁷⁸

Azonban itt is gyakran előfordul, hogy a bejelentés ellenére marad el a fogyasztói kifogás bejelentéséről szóló jegyzőkönyv felvétele.

⁷⁶ Az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény:

„166. § (1) Abban az esetben, ha az adóalany a 165. § (1) bekezdésének b) pontja vagy a 165/A. § szerint mentesül a számlakibocsátási kötelezettség alól, köteles a termék beszerzője, szolgáltatás igénybevevője részére nyugta kibocsátásáról gondoskodni.

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.”

⁷⁷ Az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet:

„2. § (1) A jótállás időtartama hat hónap. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.”

⁷⁸ Az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet: „4. § (1) A vállalkozás a fogyasztó jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni.”

Ez pedig a későbbiekben ismét az eredményezheti, hogy elnehezül a fogyasztói jogérvényesítés, hiszen jegyzőkönyv híján a fogyasztó nem tudja azt igazolni, miszerint valóban bejelentette jótállási igényét a vállalkozás felé.

Meg kell jegyezni a fentiek kapcsán, hogy a Budapesti Békéltető Testület 2017-ben e témában is újabb ajánlást állított össze, amely a lakásfelújítás és –karbantartás során a körültekintő fogyasztói magatartásról szól.⁷⁹

I.6. Személyszállítási szolgáltatások, parkolási ügyek, úthasználat

A személyszállítással, úthasználattal összefüggő fogyasztói kérelmek döntő részét a Budapesti Békéltető Testületnél a légi, vasúti-, autóbuszos személyszállítással, parkolási és úthasználati bírságokkal kapcsolatos ügyek képezik.

Ebből a személyszállítási szolgáltatással kapcsolatos viták háttérében rendszerint ugyanazon, egymáshoz hasonló okok állnak, így az, hogy az adott járat késik, törlésre kerül, esetleg pedig más ok folytán pótdíjazásra kerül sor.

1. Különösen igaz ez a légi személyszállítással összefüggő fogyasztói beadványok kapcsán. Ezek általában azért kerülnek benyújtásra, mivel a kártalanítási igényt az adott légitársaság elutasítja.

Az ilyen és ehhez hasonló esetekben egységes európai uniós szabályozás érvényesül, mivel a fogyasztók számára kártalanítás jár 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) szerint. Az EK rendelet értelmében a járat törlés egyértelműen megalapozza a fogyasztók kártalanítási igényét.⁸⁰ A légi személyszállítási szolgáltatók pedig épp erre hivatkoznak és a kérelmek azzal kapcsolatosan kerülnek benyújtásra, hogy az adott ügyben nem volt szó járat törlésről, mert az késve ugyan, de közlekedett. Pedig az Európai Bíróság már több ízben választ adott erre és különböző ítéleteiben értelmezte a kártalanítás fogalmát. E szerint pedig a kártalanítás nem csak az EK rendelet betűje szerinti esetekben (tehát járat törléskor) jár, hanem akkor is, ha a járatkésés eléri a három vagy annál több órát az

⁷⁹ A Budapesti Békéltető Testület 3/2017. számú ajánlása a lakásfelújítás és –karbantartás során a körültekintő fogyasztói magatartásról

⁸⁰ 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 Járat törlése

(1) Egy járat törlése esetén az érintett utasoknak

a) az üzemeltető légitársaság a 8. cikk szerint segítséget ajánl fel;

8. cikk Visszatérítéshez vagy átfoglaláshoz való jog

(1) E cikkre való hivatkozáskor az utasoknak az alábbiak

közötti választást ajánlják fel:

a) – a jegy árának a vételi ár szerinti visszatérítése hét napon belül, a 7. cikk (3) bekezdésében meghatározott módon az utazás meg nem tett szakaszára vagy szakaszaira, továbbá a már megtett szakaszra vagy szakaszokra, amennyiben a repülőút az utas eredeti utazási tervével kapcsolatban már nem szolgál semmilyen célt, vagy adott esetben a következővel együtt

– a legkorábbi légitársaság vissza az első indulási pontra;”

eredeti menetrendhez képest. Ennek háttérében az a magyarázat áll, hogy a háromórás vagy annál több késéssel célállomásra érkező légi járatok utasainak helyzete hasonlóan tekintendő azon utasokéhoz, akiknek légi járatát törölték.⁸¹

Az is gyakran látható a Budapesti Békéltető Testület előtti ügyekben, hogy a kártalanítás elutasításának háttérében az áll, miszerint műszaki hiba merült fel és ennek folytán megalapozatlan a fogyasztók igénye. Ugyanakkor az Európai Bíróság e körben is már a jogalkalmazókra nézve kötelező erejű ítéletében foglalt állást és rámutatott arra, hogy a műszaki hibára történő hivatkozás rendkívül szűk körű. Egyúttal kimondta azt is, hogy önmagában egy légi járat esetében a műszaki hiba még nem tekinthető rendkívüli körülménynek, mivel az a légi személyszállítási szolgáltatásnak természetes velejárója és ennek folytán a szolgáltatót is fokozott felelősség terheli.⁸²

Meg kell jegyezni ugyanakkor, hogy a szolgáltatók részéről a szigor - mint oly sok más típusú ügyben is - a Budapesti Békéltető Testület előtt enyhül és a kezdetben elutasított fogyasztói igény megoldása érdekében a meghallgatásokon már számos egyezség születik.

A fentiekén túlmenően a benyújtásra kerülő kérelmek tárgya rendszerint a légipoggyász sérülésével, elvesztésével függenek össze. Többször előfordul pedig az is, hogy a fogyasztó és vállalkozás közötti vita járatotrlés és -késés esetén az ellátáshoz való jog megsértésével függ össze. Ilyenkor ugyanis a fogyasztóknak ingyenes frissítő, étkezés jár.⁸³ Ezzel kapcsolatosan pedig gyakran többször sérelmezik azt a kérelmezők, hogy ezt különböző, a reptéri büfében beváltható kuponok rendelkezésre bocsátásával biztosították számukra, azonban a drága árak folytán abból még csak egy szendvicset sem tudtak vásárolni és a kupon összege nem volt arra elegendő.

Többször amiatt kerül sor vitára a fogyasztó és a vállalkozás között, mivel az utas nem tájékozódik megfelelően a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, így például az utasfelvétel pontos módjáról. Nem egy esetben téves adatok kerültek feltüntetésre, amely további díjak felszámítását vonja maga után a helyszíni utasfelvételnél.

⁸¹ 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 hasonlóan 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 idővesztéséget szenvednek, vagyis ha végső célállomásukat a légi fuvarozó által eredetileg tervezetthez képest három vagy több órával később érik el.”

⁸² Az Európai Bíróság C-549/07. számú ítélete: „1. A légi jármű járatotrlést eredményező műszaki hibája nem tartozik a "rendkívüli körülmények" fogalmi körébe, kivéve ha e hiba olyan eseményekből ered, amelyek jellegüknél vagy eredetüknél fogva nem tartoznak az érintett légifuvarozó rendes tevékenységi körébe, és annak tényleges befolyásolási körén kívül esnek.
2. A műszaki hibák valamely légifuvarozónál megállapított gyakorisága önmagában nem jelent olyan tényezőt, amelyből a "rendkívüli körülmények" fennállására vagy azok hiányára lehetne következtetni.
3. Az a tény, hogy valamely légifuvarozó betartotta a légi jármű karbantartására vonatkozó minimumszabályokat, önmagában nem elegendő annak bizonyításához, hogy a fuvarozó "minden ésszerű intézkedést" megtett, és következésképpen nem elegendő ahhoz, hogy mentesüljön kártérítési kötelezettsége alól.”

⁸³ EK rendelet: „9. cikk Ellátáshoz való jog
(1) E cikkre való hivatkozáskor az utasoknak díjmentesen a következőket kell felajánlani:
a) a várakozási idővel ésszerű arányban étkezést és frissítőket;”

Meg kell jegyezni a fentiekkel kapcsolatosan, hogy az online vitarendezési platformon keresztül számos megkeresés érkezett a légi személyszállítási szolgáltatásokkal kapcsolatosan, így kapcsolódó tapasztalatainkat az online vitarendezési eljárással összefüggő részben mutatjuk be részletesebben.

2. Autóbuszos és vasúti személyszállítási szolgáltatással összefüggésben kevesebb fogyasztói kérelem kerül benyújtásra, mint a légi személyszállítási szolgáltatásokkal kapcsolatosan.

Rendszerint ezekben az ügyekben járatkésések miatt kéri a fogyasztók a Budapesti Békéltető Testület segítségét, illetve többször vita tárgyát képezi az utas utazásra való jogosultságának hiánya, mivel nem rendelkezik az adott kedvezmény igénybe vételére jogosító utazási igazolvánnyal, illetve azt valamilyen okból kifolyólag felmutatni nem tudja.

Az sem volt példa nélküli a beadványokat tekintve, hogy a kérelmező kezdetben egyáltalán nem foglalkozik az alapösszegű pótdíjjal, amely viszont később többszörösére emelkedik és később ennek törlése iránt kezdeményezett békéltető testületi eljárást.

Mindezekben túlmenően gyakori eset volt, hogy a fogyasztók kártérítési igényt szerettek volna érvényesíteni egy adott személyszállítási szolgáltatóval szemben, ugyanakkor kérelmük megalapozottságát nem tudták igazolni. Így például nem őrizték meg azt az utazási okmányt, amely egyáltalán az utazás tényét bizonyította volna, illetve többször az összegszerű kár bizonyítása volt sikertelen a békéltető testületi eljárásban, amelynek folytán az igény megalapozatlannak bizonyult.

3. A parkolási ügyekkel összefüggésben ugyancsak változatos képet mutatnak a fogyasztók és vállalkozások közötti viták hátterében álló okok.

Többször a parkolási pótdíj kiszabásához vezetett a várakozással kapcsolatos szabályok nem megfelelő ismerete, illetve a tételesen rögzített mentesülési okok csekély száma is, valamint az, hogy a parkolási előírások gyakran változnak és ezeket a fogyasztók nem minden esetben tudják nyomon követni.

Így például többen nem voltak tisztában azzal a ténnyel a pótdíjazás során, hogy az általuk elfoglalt parkolóhely fizető várakozási övezetben volt megtalálható. Sokszor azért került sor parkolási bírság kiszabására, mert a parkolójegy nem megfelelő módon került kihelyezésre a jármű szélvédője mögött.

Emellett több olyan fogyasztói kérelem került a Testület elé, amelyben a fogyasztók a nem megfelelő díjővezetre történő jegyváltás miatti pótdíjat kifogásolták.

Hozzá kell tenni, hogy nem egy esetben ehhez az vezetett, hogy a fogyasztó olyan mobiltelefonos alkalmazást használt a parkolási díj megfizetésére, amely GPS-adatok alapján segített számára a megfelelő zónakód kiválasztásában. Ugyanakkor ezek az applikációk nem minden esetben megfelelőek még és amennyiben tévesen azonosítják be az érintett zónát, úgy a díjfizetés ismét nem a megfelelő zónára történik, amely pedig büntetést von maga után.

A mozgássérült igazolvánnyal rendelkező fogyasztók esetében több ízben az okozta a problémát, hogy a parkolási társaság álláspontja szerint nem megfelelően került kihelyezésre az okmány. Ezt ugyanis úgy kell elhelyezni, hogy annak előlapja a hatályosság és a

jogosultság ellenőrzése céljából látható legyen.⁸⁴ Ugyanakkor előfordultak olyan esetek is, amelyek szerint a békéltető testületi eljárásban becsatolt fényképfelvétel igazolta az előírásoknak megfelelő kihelyezést, ez esetben pedig a Testület a parkolási társaságot marasztalta el, a fogyasztó igénye megalapozottságának megállapítása mellett.

Mivel a Testület a parkolási ügyek kapcsán – különösen a fővárosi eseteket érintően – számos olyan okot észlelt, amelyek vitát eredményezhetnek a fogyasztók és vállalkozások között, ezért már 2016-ban ajánlást bocsátott ki a fővárosi parkolási szolgáltatás kapcsán elvárt fogyasztói és szolgáltatói magatartásról annak érdekében, hogy e fogyasztói jogviták elkerülhetőek legyenek.⁸⁵

I.7. Üdülési jog, kuponos szolgáltatások

Az üdülési joggal (más néven: time-share szolgáltatás) összefüggő kérelmek nem tévesztendőek össze az utazási szerződésekkel kapcsolatos vitákkal. Az üdülési jog ugyanis egy olyan speciális szerződéses konstrukció, amelyben rendszerint a vállalkozás azt vállalja, hogy ellenértékért cserébe a fogyasztó megszerzi egy adott ingatlannak a használati jogát az év egy adott szakában (így például az év huszonnegyedik hetében), ingyenesen vagy rendkívül kedvezményesen üdülhet ott és veheti igénybe az ingatlant.

A Budapesti Békéltető Testület tapasztalata a korábbi évek során még az volt, hogy az üdülési jog értékesítésének körülményei a termékbemutatókkal mutattak nagy hasonlatosságot, hiszen a fogyasztókat rendszerint egy a vállalkozás székhelyén, telephelyén kívül eső rendezvényre, például egy hotelbe vagy bemutatóterembe hívták meg, ahol bemutatták részükre az eladásra szánt terméket. Ez volt az üdülési jog, amelynek rendszerint előnyeit felnagyították, hátrányait elhallgatták és sok esetben a fogyasztó megtévesztésével került sor (a beadványok tartalma szerint) a szerződések megkötésére úgy, hogy a fogyasztók számára ez akár kilencvenkilenc évre szóló szerződést jelentett, amely évről évre visszatérő fizetési kötelezettséget von maga után. Az érintett ingatlanok fenntartási költségeit ugyanis rendszerint a vásárlókra hárították, erre egyébként lehetőségük is volt. A fentiek folytán több fogyasztóvédelmi előírás is meghatározásra került, a szállás időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre vonatkozó szerződésekről, valamint a tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenységről szóló 141/2011. (VII. 21.) Korm. rendeletben. Már 2014-ben kiadott ajánlásunkban is összefoglaltuk az akkori tapasztalatokat⁸⁶, ugyanakkor ezt követően az üdülési joggal összefüggésben benyújtásra került fogyasztói kérelmek tárgya már jelentősen megváltozott.

E szerint ugyanis a témában a fogyasztók és a vállalkozások közötti viták gyakori okai már nem az üdülőhasználati jog megvásárlásával függenek össze, hanem a cégek azon vállalásával

⁸⁴ A mozgásában korlátozott személy parkolási igazolványáról szóló 218/2003. (XII. 11.) Korm. rendelet., 8. § (1) Használatkor az igazolványt a mozgásában korlátozott személyt szállító jármű szelvédjéje mögött úgy kell elhelyezni, hogy előlapja a hatályosság és a jogosultság ellenőrzése céljából látható legyen. Az igazolványt az ellenőrzésre jogosult személy felszólítására ellenőrzés céljából át kell adni.”

⁸⁵ A Budapesti Békéltető Testület 2/2016. számú ajánlása a fővárosi parkolási szolgáltatás kapcsán elvárt fogyasztói és szolgáltatói magatartásról

⁸⁶ A Budapesti Békéltető Testület 2/2014. számú ajánlása az üdülőhasználati jog értékesítése során tanúsítandó körülmekintő fogyasztói döntésekről

voltak kapcsolatosak, amelyek a fogyasztók már meglévő üdülési jogának az eladására, továbbértékesítésére vonatkoznak.

A beadványok tanúsága szerint a fogyasztók sokszor nem tanúsítanak kellően körültekintő magatartást és úgy kerül sor az akár milliós nagyságrendű pénzösszegek kérelmező általi megfizetésére, hogy el sem olvasta az általa aláírásra került szerződést. A dokumentum megismerésének hiányában pedig a kérelmezők csak később szembesülnek azzal, hogy a szóbeli ígérek ellenére a vállalkozások írásban nem is a már meglévő üdülési jog értékesítésére vállaltak kötelezettséget, hanem a szerződés kizárólag marketing, promóciós és reklámtevékenységre, esetlegesen pedig az üdülőhasználati jog hirdetésére vonatkozott. Így a fogyasztói tudatosság hiányához egyidejűleg társul azon vállalkozói magatartás is, amely során - a kérelmek tartalma szerint - megtévesztő szóbeli tartalmú tájékoztatások hangoznak el a szerződéskötéskor.

A fogyasztók és vállalkozások közötti, üdülési jog eladására irányuló megbízási szerződésekkel összefüggő gyakori viták kapcsán egyúttal többször volt megfigyelhető, hogy bizonyos cégek sokszor megsértik a Ptk-ban meghatározásra került tájékoztatási kötelezettséget.⁸⁷ E szerint ugyanis a megbízott köteles tájékoztatni a megbízót tevékenységéről, a rábízott feladat állásáról és arról is, ha sikerrel járt a megbízás tárgyát illetően.

Ezzel szemben többször került arra sor, hogy a megbízás aláírását és az elkért összeg átadását követően a vállalkozás teljesen kikerült a fogyasztó látóteréből és annak panaszlevelére sem válaszolt. Ilyenkor pedig a fogyasztói jogérvényesítés nehezül el annak eredményeként, hogy a vállalkozások nem tesznek eleget az Fgytv-ben meghatározásra került, érdemi válaszadási kötelezettségnek, amely írásos panasztétel esetén terheli őket.

Pedig a fogyasztók és vállalkozások közötti, elhúzódozó jogviták jelentősen lerövidülnének, sőt adott esetben ki sem alakulnának a fenti kötelezettség maradéktalan betartása esetén. Annál is inkább, hogy akár büntetőjogi vonatkozással is bírhat, ha kiderül, hogy a vállalkozás még csak nem is fogadja, nem keresi a címére érkező leveleket, annak ellenére, hogy ezt adta meg kapcsolattartásra alkalmas csatornaként. A Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény (a továbbiakban: Btk.) szerint ugyanis három évig terjedő szabadságvesztéssel büntetendő a gazdálkodó szervezet vezető állású személye, ha közreműködik abban, hogy a vállalkozás a székhelyén, telephelyén vagy fióktelepén ne legyen fellelhető.⁸⁸ Sőt, adott esetben akár a Btk. szerinti csalás is felmerülhet, ha kiderül, hogy a vállalkozás semmit nem

⁸⁷ „Ptk. 6:275. § [Tájékoztatási kötelezettség]

(1) A megbízott köteles a megbízót tevékenységéről és a feladat állásáról kívánságára, szükség esetén e nélkül is tájékoztatni. A megbízott köteles a megbízót tájékoztatni, ha közreműködő igénybevétele vált szükségessé, vagy ha a felmerült új körülmények az utasítások módosítását teszik indokolttá.

(2) A megbízott köteles a megbízót a megbízás teljesítéséről késedelem nélkül értesíteni.”

⁸⁸ „Btk. 409. § (1) A gazdálkodó szervezet vezető állású személye, aki közreműködik abban, hogy

a) a gazdálkodó szervezet a székhelyén, telephelyén vagy fióktelepén ne legyen fellelhető,

b) közhitelű nyilvántartásba olyan személy kerüljön a gazdálkodó szervezet képviselőjére jogosult személyként bejegyzésre, akinek lakóhelye vagy tartózkodási helye ismeretlen, illetve ismeretlennek minősül, vagy

c) közhitelű nyilvántartásba a gazdálkodó szervezet tulajdonosaként olyan személy vagy gazdálkodó szervezet kerüljön bejegyzésre, akinek a lakóhelye vagy tartózkodási helye ismeretlen vagy ismeretlennek minősül, illetve amely a székhelyén, telephelyén vagy fióktelepén nem lelhető fel, vagy aki, illetve amely nem a tényleges tulajdonos,

büntett miatt három évig terjedő szabadságvesztéssel büntetendő.”

tett a szerződéses kötelezettségei teljesítése érdekében, miközben azért cserébe pénzt kért és szedett be a fogyasztóktól.⁸⁹

Mindezek mellett sok esetben a vita forrása az is, hogy a fogyasztók nem tájékozódnak kellőképpen azon vállalkozás személyéről, amellyel szerződést kívánnak kötni. Pedig ma már az internet eszközének köszönhetően ingyenes nyilvántartás áll rendelkezésre, amelyben leellenőrizhetőek a cég adatai, székhelye, telephelye és hogy van-e vele szemben olyan jogi eljárás folyamatban, amely a fogyasztóval fennálló vita esetén akadályozza utóbbi igényének kielégítését, követelése teljesítését. A vállalkozásokról szóló információkat az Igazságügyi Minisztérium Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálatával által működtetett, bárki számára nyilvános, következő internetes elérhetőség tartalmazza: <http://www.e-cegjegyzek.hu>.

Mindezeken túlmenően ugyancsak gyakran képezi a fogyasztók és vállalkozások közötti viták forrását, hogy a fogyasztó az eladási szándék ellenére enged a rábeszélésnek és a megtevesztő tájékoztatások hatására vesz még egy üdülési jogot, mivel azt az ígéretet kapja, hogy a korábbi eladásra kerülő joga ellenértékéből fedezik majd az új üdülési joga árát. A tapasztalatok szerint azonban a korábbi üdülési jog eladására sem kerül sor és annak fenntartási díját is fizeti később a fogyasztó amellet, hogy újabb fizetési terhet vállal már az új jogára vonatkozóan, így pedig anyagi nehézségei tovább növekednek.

Az is jól látszik tovább, hogy az egyes, új szerződéses konstrukciók lényegét a fogyasztók nem mindig értik. Ezek az esetek szintén megelőzhetőek lennének akkor, ha a fogyasztók betartanák azt az általános érvényű szabályt, hogy ha nem értik a szerződés bármely pontját vagy azt illetően kétségük van, akkor nem szabad a dokumentumot aláírni. Emellett a beadványok ugyancsak annak az új típusú szerződési konstrukciónak a nem értéséről árulkodnak, amelynek lényege, hogy a fogyasztó nem üdülési jogot szerez, hanem egy kreditrendszerben történő tagságot, ezzel pedig különböző kedvezményeket vehet igénybe, például akciós ajánlatokat. E kreditpontokat a fogyasztó levásárolni tudja olyan más, kedvezményes árú termékekre és szolgáltatásokra, amelyek megvételét már harmadik személy vállalkozások biztosítják (ezek esetében a kérelmezők általában arról számoltak be, hogy számukra felesleges termékeket találtak a honlapokon).

Ezek mellett a fogyasztó és vállalkozások közötti viták gyakori forrása az is, hogy a kérelmező tizennégy napos indokolás nélküli elállási jogára hivatkozva kíván elállni a megbízási szerződéstől - annak ellenére, hogy a 141/2011. (VII.21.) Korm. rendelet hatálya arra nem vonatkozik. Ez olyan jogügyletek esetében igaz például, amelyek során nem a Korm. szerinti viszontértékesítési szerződésről⁹⁰ van szó, mivel ilyen esetben az lenne szükséges, hogy írásban a vállalkozás a szállás időben megosztott használati jogának

⁸⁹ „Btk. 373. § (1) Aki jogtalan haszonszerzés végett mást tévedésbe ejt, vagy tévedésben tart, és ezzel kárt okoz, csalást követ el.”

⁹⁰ A szállás időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre vonatkozó szerződésekről, valamint a tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenységről szóló 141/2011. (VII. 21.) Korm. rendelet:

„2. § (1) E rendelet alkalmazásában:

13. viszontértékesítési szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amelynek keretében a vállalkozás ellenszolgáltatás fejében szállás időben megosztott használati jogának átruházására vagy hosszú távra szóló üdülési termékekre vonatkozó szerződést közvetít, ideértve azt is, ha a vállalkozás a szerződésnek akár a fogyasztó, akár a saját nevében, de a fogyasztó javára való megkötésére jogosult.”

átruházására vagy hosszú távra szóló üdülési termékre vonatkozó szerződés közvetítésére vállalon kötelezettséget, ellenszolgáltatás fejében.

Ugyanakkor a fogyasztók által rendszerint el nem olvasott megbízási szerződés általában nem erről szól, hanem a korábban említettek szerint csak és kizárólag az értékesítéshez kapcsolódó kiegészítő, így például adminisztrációs-, fordítási-, marketing- vagy épp piackutatási feladatok ellátásáról. Ilyen esetekben tehát megalapozatlannak bizonyulhat a fogyasztók indokolás nélküli elállási jogra történő hivatkozása, amellet, hogy az előbb említett Korm. rendelet további, fogyasztót védő előírásai sem érvényesülnek ilyenkor. Ide tartozik például az előlegfizetés tilalma is, miszerint a fogyasztótól az indokolás nélküli elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő letele előtt semmilyen jogcímen nem lehet pénzt elfogadni vagy épp azt kérni a szerződésért cserébe.⁹¹

A Budapesti Békéltető Testület mindezen tapasztalatait már a 2016. évben is ajánlásban foglalta össze, amely az üdülési jog értékesítésére adott megbízási esetén elvárt fogyasztói és vállalkozói magatartásról szól.⁹²

2.Végül megemlítjük itt az úgynevezett kuponos szolgáltatásokat, amelyek általában az interneten érhetőek el különböző, kuponos weboldalak formájában. Ezek jellemzője, hogy különböző szolgáltatások igénybe vételét (például: szálláshely, fodrászati-, kozmetikai szolgáltatások, stb.) az érintett vállalkozás kedvezményes vételáron hirdeti meg és a kupon megvásárlása jogosítja kedvezményre a fogyasztót.

Ezen ügyek jellegzetessége, miszerint a fogyasztók sokszor nem tudják beazonosítani, hogy kitől, egész pontosan milyen szolgáltatás nyújtását várhatják a kuponos vásárlás keretében. Így nem világos az sem, hogy amennyiben problémájuk merül fel az akciós szolgáltatás igénybe vétele kapcsán, úgy melyik vállalkozással szemben léphetnek fel kifogásaikkal. Ez azért van, mivel a kuponos weboldal üzemeltetőjének (a kuponok gyűjtőhelyének) személye eltér attól a vállalkozásétól, amely a kínált kedvezményes szolgáltatást ténylegesen nyújtja. A korábbi évek tapasztalatai itt tehát visszaköszönnék egyértelműen, így a fogyasztóknak továbbra is segítségként szolgál a Testület még 2014-ben kiadott ajánlása a témában, miszerint esetről esetre lehet eldönteni, kivel állt a fogyasztó szerződésben.⁹³

I.8. Pénzügyi szolgáltatások

A pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói beadványok esetében a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) rendelkezik kizárólagos hatáskörrel eljárni. Ezért azon kérelmeket, amelyekben a fogyasztó például egy lakástakarékpénztár, magánnyugdíjpénztár, biztosító, befektetési vállalkozás vagy éppen egy hitelintézet szolgáltatását kifogásolta, minden esetben megküldte a PBT-nek. E körben ugyanakkor

⁹¹ 141/2011. (VII. 21.) Korm. rendelet: „13. § (1) A vállalkozás a fogyasztó számára a 9–11. § alapján elállásra nyitva álló határidő lejártá előtt a fogyasztótól fizetést vagy kötelezettségvállalást, így különösen előleget, biztosítékot, számlán lévő pénz záróását, kifejezett tartozás-elismerést, semmilyen jogcímen nem követelhet és nem fogadhat el.”

⁹² A Budapesti Békéltető Testület 3/2016. számú ajánlása az üdülési jog értékesítésére adott megbízási esetén elvárt fogyasztói és vállalkozói magatartásról

⁹³ A Budapesti Békéltető Testület 5/2014. számú ajánlása az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások igénybevétele során javasolt tudatos fogyasztói magatartásról

szólni kell azokról a vállalkozásokról is, amelyek még mindig működnek és fogyasztói csoportszervezéssel foglalkoznak, a fogyasztóktól pénzt szednek be annak érdekében, hogy megszerezzék egy dolog tulajdonjogát vagy egy szolgáltatást azokból a befizetésekből, amelyeket a tagok teljesítettek.⁹⁴

Az e vállalkozásokkal szemben benyújtásra kerülő beadványok szintén pénzügyi tárgyúak, azonban ezekre az ügyekre már nem terjed ki a Pénzügyi Békéltető Testület hatásköre, következésképp a még mindig működő, fogyasztói csoportszervező cégekkel szemben benyújtásra kerülő kérelmeket a fővárosi és a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek dönthetik el. Ezek kapcsán látható, hogy a kérelmek száma tovább csökkent, ami a csoportok korábban történt betiltásának köszönhető.⁹⁵ Azonban a kieső tagok helyére még lehet tagokat felvenni⁹⁶, a tapasztalatok szerint ezt használják ki a cégek és továbbra is szóban készpénzt-hitelt ígérnek a becsapottaknak, miközben ilyen fajta szolgáltatást a fogyasztói csoport nem nyújt. A másik oldalon viszont a fogyasztók is a szerződés átolvasása nélkül mennek bele az ügyletekbe, sőt előre átadnak bizonyos összegeket „előtörlesztés”, stb. címen, amit később nem kapnak már vissza. Meg kell jegyezni, hogy a vállalkozások a Testület előtt nem tudják igazolni azt, miszerint kieső tag helyére történt a fogyasztó felvétele, így pedig viselik is ennek következményeit az eljárásban. Ennek hiányában ugyanis a fogyasztói kérelmek általában megalapozottak, figyelemmel arra, hogy egyik esetben sem kerül sor annak bebizonyítására a cégek részéről, hogy betartották volna a fogyasztóvédelmi előírásokat az új tag felvétele során. Külön kell szólni a nemzeti otthonteremtési közösségről (NOK), amelynek tagjai a közösségbe pénzt fizetnek be annak érdekében, hogy az új lakóingatlan vásárlásához szükséges későbbi anyagi forrás biztosított legyen, e befizetéseket egyéni számlán tartják nyilván.⁹⁷ Ezekben az ügyekben ismét a fővárosi és a megyei békéltető testületekhez fordulhatnak a fogyasztók, ha bármilyen problémájuk van.⁹⁸ Feltételezhetően a jövőben a fogyasztók élni fognak az

⁹⁴ „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,”

⁹⁵ „Fgytv. 16/B. § (1) Tilos fogyasztói csoportot létrehozni.

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

⁹⁶ „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.”

⁹⁷ A nemzeti otthonteremtési 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.”

⁹⁸ A nemzeti otthonteremtési 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.”

ingyenes, gyors eljárás lehetőségével akkor is, ha a NOK-kal kapcsolatosan vitába keverednek.

Végül a pénzügyi tárgyú ügyekhez tartoznak ugyancsak a hallgatói hitelszerződésekkel⁹⁹ kapcsolatban benyújtásra került kérelmek, amelyek eldöntésére ismét a fővárosi és a megyei békéltető testületek rendelkeznek hatáskörrel. Hallgatói hitelszerződés megkötése esetén a fogyasztónak a felvett pénzkölcsönt annak kamataival és egyéb költségeivel növelt összegben kell visszafizetnie a vállalkozás részére, ugyanúgy, mint például egy hitelintézettől felvett kölcsön esetében.¹⁰⁰

A hallgatói hitelekkel kapcsolatos kérelmek benyújtásának háttérében rendszerint az áll, miszerint a fogyasztók sérelmezik azt, hogy a megállapításra kerülő törlesztő részletek rendszeres és határidőben történő befizetése mellett sem csökken az eredeti tartozás összege, sőt az az évek folyamán nagymértékben nő. Emellett kifogás tárgyát képezi szintén, hogy ugyanezek a törlesztő részletek az adott év közben keletkező kamattartozást sem fedezik, előtörlesztés híján. Épp ez áll a tőketartozás növekedésének háttérében. Nem egy esetben kifogás tárgyát képezte az is, hogy a fogyasztók véleménye szerint a szerződéskötéskor figyelmüket nem hívták fel külön a szerződéses konstrukció kockázataira és így került sor a hallgatói hitel igénylésére.

⁹⁹ A hallgatói hitelrendszerről szóló 1/2012. (I. 20.) Korm. rendelet:

„2. § E rendelet alkalmazásában

11. hallgatói hitel: a Diákhitel szervezet és a hitelfelvevő közötti hitel-, vagy kölcsönszerződés alapján az e rendeleteiben 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 költségtérítéses 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.”

¹⁰⁰ 1/2012. (I. 20.) Korm. rendelet:

„14. § (8) Ha e rendelet másként nem rendelkezik, akkor a hitelfelvevő a törlesztőrészletet 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 kamatkülönbözetekből 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 hiteltípust 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.”

A tapasztalatok szerint továbbá a fogyasztók nem minden esetben bírnak arról sem tudomással, hogy e hitel napi kamatozása, és minden év kezdetén a tárgyévben meg nem fizetett kamat tőkésítésre kerül, következésképp az adott, tárgyévi kamatot később már ezen, megnövelt összeg után kell megfizetni.¹⁰¹ A fentiek háttérében az állhat, hogy a fogyasztók feltehetően nem eléggé tudatosak a hallgatói hitel felvétele előtt, hiszen a hitel folyósításának szabályai, kamatozásának módja, a törlesztés feltételei előzetesen rendelkezésre állnak írásban.¹⁰² Tény az is, hogy a hallgatói hitel felvételére egyéni hitelbírálat és kockázatértékelés nélkül kerül sor.¹⁰³ Meg kell jegyezni azt is e körben, hogy a Testület már 2010. január elsejétől tagja a FIN-Net hálózatnak (financial dispute resolution network), amely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók közötti határon átnyúló jogviták alternatív rendezésére jött létre, és részt vesz annak tevékenységében.

¹⁰¹ 1/2012. (I. 20.) Korm. rendelet:

„6. § (8) A kamatszámítás kezdő napja a hallgatói hitelszerződés alapján történő hitel folyósításának első napja.
(9) A tárgyévben meg nem fizetett kamat tőkésítésére évente december 31-ei értéknapal kerül sor. A tőkésítésre kerülő kamatösszeg számítása napi kamatszámítással történik. A napi kamat az adott napon fennálló, a befizetésekkel módosított tőketartozás állományra számított egy napra vetített kamat összegével azonos.”

¹⁰² 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 szerződés szerű magatartása miatt a Diákhitel szervezet által külön felszámítható költségterítések,
- f) a szerződés felmondásának esetei és jogkövetkezményei.”

¹⁰³ 1/2012. (I. 20.) Korm. rendelet:

„3. § (1) Hallgatói hitelre a (2) bekezdésben meghatározott feltételekkel – egyéni hitelbírálat és kockázatértékelés nélkül – jogosult:

- a) a magyar állampolgár, a menekültként elismert, valamint a bevándorolt vagy letelepedett jogállású személy, továbbá
- b) az a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személy, aki
 - ba) a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személyek beutazásáról és tartózkodásáról szóló 2007. évi I. törvény (a továbbiakban: Szmtv.) 6. § (1) bekezdés a) pontja alapján három hónapot meghaladó tartózkodásra jogosult,
 - bb) a ba) pontban meghatározott személy családtagjaként az Szmtv. 6. § (2) bekezdése alapján három hónapot meghaladó tartózkodásra jogosult,
 - bc) az Szmtv. 7. § (1) bekezdése alapján három hónapot meghaladó tartózkodásra jogosult, vagy
 - bd) az Szmtv. alapján állandó tartózkodásra jogosult.”

II. Az online vitarendezési platformon folyt ügyek tapasztalatai

Az online vitarendezési platformot (uniós békéltető honlap: www.ec.europa.eu/odr) az Európai Bizottság hozta létre, amelynek segítségével sokkal könnyebben rendezhetőek az online vásárlásból fakadó viták és a XXI. századi elvárásoknak megfelelően a fogyasztó és vállalkozás közötti személyes vitarendezést a digitális térbe helyezte át.¹⁰⁴ Megspórolva a feleknek a személyes megjelenést, a levelezésre fordított időt, további költségeket, és lényegesen leegyszerűsítve dolgukat akkor, ha egy internetes megrendelésből fakadó vitát szeretnének megoldani. A honlap szerepe tehát épp az, hogy annak segítségével - vita esetén - a fogyasztó könnyen megtalálja azt a békéltető testületet, ami lehetőséget kínál az online vásárlásból fakadó panasszal érintett vállalkozással való megegyezésre, mindezt pedig elektronikus úton.¹⁰⁵ A fentiekkel összefügg, hogy a Budapesti Békéltető Testület kiemelt szerepet kapott Magyarországon az online vitarendezésben, így azoknak az ügyeknek az ingyenes, gyors rendezésében, amelyekben a fogyasztóknak valamilyen online megrendeléssel kapcsolatban van vállalkozással fennálló vitájuk.

Egyedül ugyanis a Budapesti Békéltető Testület dönthet a magyar fogyasztó és az Európai Unió más tagállamában lévő cég vagy a hazai vállalkozás és másik tagállami fogyasztó közötti vitában akkor, ha az online vásárlással kapcsolatos (a pénzügyi tárgyú ügyeket kivéve).¹⁰⁶ Mindezek mellett Magyarországon a Budapesti Békéltető Testület látja el a tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait is és ez alapján segítséget nyújt az

¹⁰⁴ „OVR-rendelet 5. cikk (1) A Bizottság létrehoz egy online vitarendezési platformot, és felel annak működtetéséért – az e rendelet alkalmazásához szükséges minden fordítási feladatot is beleértve –, fenntartásáért, finanszírozásáért és az adatbiztonságért. Az online vitarendezési platformnak felhasználóbarátnak kell lennie. Az online vitarendezési platform létrehozása, működtetése és fenntartása során biztosítani kell a felhasználók adatainak védelmét már a tervezés szakaszától kezdve („beépített adatvédelem”), valamint biztosítani kell azt, hogy az online vitarendezési platform lehetőség szerint mindenki számára hozzáférhető és felhasználható legyen, beleértve a kiszolgáltatók helyzetben lévő személyeket is („a mindenki számára történő tervezés”).

(2) Az online vitarendezési platform egyablakos ügyintézési pontként működik azon fogyasztók és kereskedők számára, akik az e rendelet hatálya alá tartozó jogvitáikat bírósági eljárásen kívül kívánják rendezni. Az online vitarendezési platform egy interaktív weboldal, amely elektronikus úton és díjmentesen elérhető az Unió intézményeinek valamennyi hivatalos nyelvén.”

¹⁰⁵ „OVR-rendelet 1. Cikk 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 eljárásen kívüli online rendezését.”

¹⁰⁶ „Fgytv. 2. § p) online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződés: olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás vagy annak közvetítője egy honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy kínál igénybevételre valamilyen szolgáltatást, és a fogyasztó az adott honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árut vagy szolgáltatást,”

„Fgytv. 2. § u) határon átnyúló fogyasztói jogvita: adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található, és a vállalkozás székhelye, telephelye, letelepedési helye ettől eltérő európai uniós tagállamban van, vagy az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye más európai uniós tagállamban található, és a vállalkozás székhelye Magyarországon van,”

„Fgytv. 18. § (5) Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.”

online vitarendezési eljárásban érintett felek részére akkor is, ha esetleg valamit nem értenének vagy éppen jogaikkal, kötelezettségeikkel nincsenek tisztában.¹⁰⁷

A fentiek továbbra is nagy kihívás elé állították és állítják a Testületet, mivel az online vitarendezéssel összefüggésben mind a fogyasztók, mind pedig a vállalkozások által támasztott mennyiségi, mind pedig minőségi elvárások tovább nőttek.

Ez jól látszik a következőkben kifejtésre kerülő, mindazon széleskörű, gyakorlati tapasztalatainkból, amelyekre az online vitarendezési platformon folyt békéltető testületi eljárások alapján tettünk szert.

Az online vitarendezési platformon folyt békéltető testületi eljárások tapasztalatai

A Budapesti Békéltető Testülethez beérkezett, online vitarendezési eljárás lefolytatására irányuló kérelmek tapasztalatai meglehetősen szerteágazók és számos határon átnyúló eljárásra került sor amellet, hogy találkoztunk nem egy, belföldi online vásárlásból fakadó vitás ügyel is.

Az eljárások száma jól láthatóan egyenes arányban növekedett a platform ismertségével, így egyre több fogyasztó fordult és fordul a Testülethez annak érdekében mind belföldről, mind pedig külföldről, hogy az uniós békéltető honlapon keresztül megoldást nyerjen a vállalkozással fennálló, online megrendelésből fakadó vitás ügyel.

Az ügyek tárgyát tekintve jelentős a légi személyszállítási szolgáltatással összefüggő kérelmek aránya, amelyek többnyire járatörléssel, járatkéséssel, a fogyasztók kártalanítási igényeinek elutasításával, illetve a felszámításra került pótdíjakkal voltak kapcsolatosak leggyakrabban, és ugyancsak számottevő az internetes vásárlásokkal összefüggő vitás ügyek mennyisége is. De ugyanúgy meg kell említeni az online piactéri szolgáltatások (például: internetes árverési portálok és apróhirdetési oldalak) miatt beadásra került panaszokat is.

¹⁰⁷ „Fgytv. 19. § A fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület látja el a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet szerinti tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait.”

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

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

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

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

iii. tájékoztatás az online vitarendezési platform működéséről;

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

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

Légi személyszállítási szolgáltatással összefüggő ügyek

Az online vitarendezési eljárásokban sokan légi személyszállítási szolgáltatással kapcsolatban kérték a Budapesti Békéltető Testület segítségét magyar és külföldi fogyasztók is (akik között volt lengyel, olasz, brit, görög, holland, stb.). Ezek az ügyek tipikusan azzal függtek össze, hogy a légi személyszállítási szolgáltatók elutasították a járatörlés, járatkésés miatti kártalanítás nyújtását. A beérkező online kérelmek azt mutatják, hogy sokszor elmarad a járatörlés miatt keletkező – az EK rendelet szerinti, átalány kártalanítási igényt meghaladó – károk megtérítése is, mint például amikor a fogyasztó a törölt gép miatt egy másikat kényszerül igénybe venni és saját maga állja az új repülőjegy költségét. Itt tipikusan több száz eurós károkról beszélünk.

A legsúlyosabb sérelem akkor érte a fogyasztókat és azt kifogásolták leginkább, ha a gép késése miatt nem érték el azt a járatot, amelyre át kellett volna még szállniuk végső úti céljukhoz. Járatörlésnél, járatkésésnél is azonban egyáltalán nem egyedi eset, hogy a szolgáltató a Testületnek megküldött reagálásában elismeri a fogyasztó igényét és sor is kerül az utas kártalanítására, a károk megtérítésére. Ami jól látszik, hogy a kárigény érvényesítésének akkor tesznek eleget a légitársaságok, ha a fogyasztó igazolni is tudja az őt ért károk (például: számlával igazolt utazás, ellátás költsége) felmerültét és összecszerúságát.

Sokszor pedig a fogyasztók nem tudják igénybe venni az adott vállalkozás által kínált kedvezményeket (például: klubtagsági kedvezményt), mert előzetesen nem tájékozódnak megfelelően annak részletes feltételeiről, ugyanígy többen kifogásolták azt, hogy az adott légitársaság emelt díjas telefonszámon üzemelteti az ügyfélszolgálatát. Az elsőbbségi beszállás (priority boarding) szolgáltatás igénybevételének lehetőségétől ugyancsak többen elestek és ezért indítottak online vitarendezési eljárást az uniós békéltető honlapon keresztül.

Jellemző volt szintén, hogy többen biztonsági okokra való hivatkozással inkább lemondták az európai uniós országokba való utazásukat és a jegyár visszatérítését az adott szolgáltató elutasította. Ugyanakkor többször előfordult az is, hogy a fogyasztó által bejelentett tény vagy körülmény megfelelt valamelyik, az ÁSZF-ben előre rögzített, mentesítő feltételnek és ennek ellenére is elmaradt a jegyár visszatérítése. Az online eljárások többségében ilyenkor is rendeződött a vita, mivel később a fogyasztó megküldte a mentesítő esemény bekövetkeztét igazoló dokumentumot a légitársaságnak.

Foglalás esetén a névelírások, rosszul megadott adatok vagy éppen a lejárt és érvénytelen utazási okmányok miatt ugyancsak több online panaszt is benyújtottak, jellemzően ilyen esetben az általános szerződési feltételek előzetes megismerésének hiánya állt a vita hátterében.

Az érvénytelen útlevelel történő utazás a fogyasztóknak akár több száz eurójába vagy fontjába is kerülhet a kérelmek tanúsága szerint. Ez esetben ugyanis a légitársaságok gyakorlata az, hogy pótdíjért cserébe engedélyezik már csak a beszállást vagy erre már nem is biztosítanak lehetőséget.

Sokszor a fogyasztóknak a „becsekkolás” (check-in) okozott problémát, mert azt olyan időben tették meg, amikor erre már csak az utazás helyszínén kifizetett külön díj ellenében volt lehetőség, de több olyan eset is volt, amikor a fogyasztó elutazni sem tudott. Ennek az volt az oka, hogy a jegy ára későn került átutalásra az utasok részéről és mire azt felkönyvelhették volna a társaság rendszerében, addigra a foglalás már töröltődött. Ugyancsak sok volt a gond a

repülőjegyek átfoglalásával, mert ezt a légitársaságok a foglalás megtörténtét követően feltételekhez köthetik és többször előfordult, hogy a külön díj ellenében sem került sor a foglalás sikeres módosítására. Ezeket szinte kivétel nélkül orvosolták a légi személyszállítási szolgáltatók.

Tanulságos esetek és példák a légi személyszállítási szolgáltatások témaköréből

Váratlan események miatt meghiúsult utazások, jegyár-visszatérítéssel kapcsolatos ügyek

Az egyik, német ajkú panaszos a közeli hozzátartozója halála miatt nem tudott elutazni, és a légitársaság általános szerződési feltételei lehetővé tették erre az esetre pénzvisszafizetést, így meg kellett volna kapnia a százharminc eurós jegy árát. Azonban hiába jelezte ezt a cég számára és küldte el a halálesetet igazoló papírokat elektronikus úton, nem történt semmi, nem kapott visszatérítést. Az online vitarendezési eljárásban végül kiderült, hogy kezdetben rosszul adta meg az átutalási adatokat a cégnek és annak pótlása után vissza is kapta a pénzt.

Egy hasonló ügyben szintén váratlan esemény, az egyik utastárs elhalálása okozta az utazás meghiúsulását, amelynek tényéről a fogyasztó értesítette is a légitársaságot, azonban nem kapta később vissza a repülőjegy árát. Panaszában ugyanis csak és kizárólag a tényeket közölte és elmulasztotta csatolni azokat az okiratokat, így a halotti bizonyítványt, amelyek igazolták volna állításait. Holott az ÁSZF-ben az érintett légi személyszállítási szolgáltató is vállalta önként az ilyen és ehhez hasonló események bekövetkezése esetére a jegyár visszatérítését, amennyiben azok alátámasztására bizonyító okiratokat mellékel az utas. Ebben az esetben ez nem történt meg és ezért elutasították a kérelmet, az ügy pedig végül az uniós békéltető honlapon történt benyújtást követő eljárásban rendeződött, amelynek során a fogyasztó mellékelte a szükséges bizonyítékokat, és vissza is kapta a vitatott összeget.

A korábbi, terrorfenyegetéssel összefüggő események hatása köszönt vissza pedig abban az ügyben, amelyben a fogyasztó, tartva a terrorcselekményektől, lemondta végül utazását abban a hiszemben, hogy a már korábban átutalt pénzét visszakapja. Több internetes hírportálon olvasott ugyanis erről. Ezt követően derült ki csak számára, hogy nem tájékozódott megfelelően, mivel az érintett légi személyszállítási szolgáltató csupán a tragikus történésektől számított két héten belüli utazások esetében tett olyan önkéntes vállalást a nyilatkozataiban, ami alapján méltányosságot biztosított az utasok számára. Azonban a fogyasztó tervezett útja ezen jócskán kívül esett és két hónappal később került volna sor arra, így pedig megalapozatlannak bizonyult a jegyár visszatérítésére irányuló igénye.

Kártalanítási-, ellátási kötelezettség elmulasztása

Többször azt sérelmezték a fogyasztók, hogy a légi járat törlésre került, ennek ellenére nem kaptak semmilyen ellátást, így például étkezést, frissítőt, amelyet a 261/2004/EK rendelet előír.

Az egyik szóban forgó esetben ezért az utasok saját költségükön pótolták ezt a reptéren, amíg a másik gépet várták. Ezt követően kártérítési igényt nyújtottak be a légi személyszállítási szolgáltatóhoz, amit azonban a vállalkozás elutasított. Ezért panaszt tettek az uniós békéltető honlapon és követelték a felmerült káruk megtérítését. Az online vitarendezési eljárásban derült ki számukra, hogy előzőleg azért nem kerülhetett sor a kártalanításukra, mert nem igazolták semmilyen bizonyítékkal az összecszerülést és azt, hogy ténylegesen élelmiszert, frissítőt vásároltak a repülőtéren. Miután az eljárásban becsatolták az állításaikat igazoló

számlákat, a légi személyszállítási szolgáltató visszautalta számukra a vitás összeget, így pedig az ügy megoldódott.

Beszállás visszautasítása, az általános szerződési feltételek megismerésének hiánya

Egy másik ügyben egy román fogyasztó kért segítséget, aki Bázeltől utazott Bukarestbe, az elsőbbségi beszállásért (priority boarding) pedig felárat fizetett. Nem akarták felengedni a gépre, mivel nála volt nagyobb bőröndje mellett egy kistáska is. Az indulásnál tíz perc vita után, miután azt át tudták pakolni a másik, szűkös bőröndbe, végül felengedték, de csak az összes utas beszállása után volt erre módja. Kifizetett tehát egy szolgáltatást, amit igénybe sem tudott venni – a cég vállalta, hogy kompenzálja, a felárat megtéríti számára és utastársának is.

Ismét a beszállás megtagadása miatt került vitába egy másik panaszos a légi személyszállítási szolgáltatóval, amelynek személyzete Brüsszelben megtagadta számára a felszállást, alkoholos befolyásoltsága miatt. A kérelmező azért indította meg az online vitarendezési eljárást, mert nem kapta vissza a repülőjegye árát. A vállalkozás az eljárásban világossá tette, hogy az általános szerződési feltételei alapján került sor a beszállás megtagadására, amelyre lehetősége is van akkor, ha erre szükség van az utas egészségének megőrzése érdekében. Végül a vállalkozás ajánlatot tett összesen 140 euró visszatérítésére, amellett, hogy levonta a vissza nem téríthető szolgáltatások árait a már kifizetett árból, így például a helyfoglalás összegét.

Szintén a beszállás visszautasítása képezte azon vitás ügy tárgyát, amelyben az okozta a problémát, hogy a fogyasztó nem ismerte meg kellőképpen előzőleg a szolgáltató általános szerződési feltételeit. A vállalkozás weboldalán csekkolt be a járatra, ezt követően pedig a beszállókártyát a mobiltelefonjára töltötte le és a beszállásnál ezt kívánta elektronikusan bemutatni a személyzet felhívására. Azonban erre csak akkor lett volna lehetősége, ha a csekkoláskor a vállalkozás mobilapplikációját használja, mivel más esetben nem elég az okmány elektronikus bemutatása, hanem ki is kell azt nyomtatni és úgy bemutatni. Ezért meg kellett fizetnie a helyszíni check-in díját, 35 eurót, és ezt szeretne volna visszakapni. Igénye azonban megalapozatlan volt, hiszen az ÁSZF által megkívánt feltételek nem teljesültek és nem került sor a beszállókártya papír alapon történő bemutatására.

Egy másik fogyasztó hasonlóan járt, aki mobiltelefonján végezte el a check in-t Chisinauba történő utazásakor, azonban a reptéren közölték vele, hogy ott nem fogadják el a becsekkolásnak ezt a formáját. Ezért ki kellett fizetnie 58 fontot, máskülönben elutasították volna a beszállását és el sem tudott volna utazni. Holott a légitársaság általános szerződési feltételei között azt olvasta, hogy amelyik reptéren a becsekkolás online formáját nem fogadják el, akkor ott a helyszínen ezt meg lehet tenni díjmentesen is. Ezért eljárást indított az uniós békéltető honlapon. Az eljárásban derült csak ki számára, hogy ténylegesen adott volt az ingyenes check-in lehetősége, azonban ahhoz szükséges lett volna, hogy a helyszínen nyomtassa ki a beszállókártyáját. Ezt viszont nem tette meg korábban, hanem csak és kizárólag a mobiltelefonjáról próbálta meg elintézni a beszállást. Épp ezért kellett kifizetnie a helyszíni check in díját és hozzá még a reptéri kezelési költséget.

A fentiek ellenére viszont a légitársaság felajánlotta az eljárásban, hogy a vitás összeget jóváírja a fogyasztónak a nála vezetett számláján és azt korlátlanul felhasználhatja a jövőbeni utazásai során. A fogyasztónak ez teljesen megfelelt, ezzel pedig az ügy megoldódott.

Emelt díjas telefonszámmal üzemeltetett ügyfélszolgálatok

Végül a fogyasztók többször kifogásolták beadványaikban azt is, hogy a légitársaságok emelt díjas telefonszámon üzemeltetik ügyfélszolgálatukat és emiatt került sor az online vitarendezési eljárás megindítására.

Ez történt annak az utasnak az esetében is, aki vásárolt egy 7250 Ft-os vócsert a szolgáltató internetes honlapján, azonban nem kapta meg az ezt tartalmazó elektronikus levelet. Ezért felhívta a telefonos ügyfélszolgálatot, ahol csak hosszúra nyúlt beszélgetés után derült ki, hogy feltehetőleg egy technikai probléma folytán maradt el a vócsér megküldése. Azt ígérték számára, később felveszik vele a kapcsolatot és értesítik a kivizsgálás eredményéről.

Három hét múlva kapott egy telefonhívást, amely során arról értesítették, hogy a technikai problémát nem tudják elláítani, ezért pedig visszautalják számlát a 7250 Ft-os összeget. Ezt követően viszont a fogyasztó kézhez kapta a telefonbeszélgetés számláját, amelyet első alkalommal ő kezdeményezett a technikai probléma miatt. Ennek az összege pedig akkora volt, mint maga a vócsér ára.

A fogyasztó teljesen etikátlannak tartotta, hogy a rajta kívül álló problémát is csak egy emelt díjas számon lehet jelezni, ezért indított eljárást az uniós békéltető honlapon. Ez után pedig a légitársaság vállalta, hogy a telefonbeszélgetés árát jóváírja a fogyasztónak a számláján, aki pedig azt felhasználhatja bármelyik jövőbeli repülőjegy-vásárlása során. Az utas pedig ezzel a megoldással teljesen elégedett volt.

Internetes vásárlással összefüggő ügyek

Az online vitarendezési eljárások számát tekintve jelentős az internetes vásárlással összefüggő kérelmek aránya is.

Ezek több ízben tartós fogyasztási cikkek meghibásodása miatt kerültek benyújtásra. Ezen ügyek tapasztalata, hogy, mint a „hagyományos” eljárásoknál, itt is megsértik a vállalkozások az őket terhelő bizonyítási kötelezettségüket, ami a kötelező egyéves jótállás miatt érvényesül. Be kell ugyanis bizonyítaniuk egyes tartós fogyasztási cikkek (általában a 10.000 Ft-ot meghaladó árral rendelkezők) hibájakor, hogy ennek oka a fogyasztónak való átadást követően keletkezett csak.

Mégis, a webáruházak a velük szerződésben álló szervizek véleményére hagyatkoznak, amelyek tartalma általában kifogásolható. A meghibásodás tényéről és a garancia (jótállás) automatikus megvonásáról szólnak csak, nem írnak le semmilyen ok-okozati összefüggést, hogy milyen magatartás áll álláspontjuk szerint a hiba hátterében, nem derül ki az alkalmazott vizsgálati módszer sem. Az ilyen és ehhez hasonló esetekben a szerviz véleménye nem alkalmas bizonyítéknak (emellett ilyenkor sérülhet a függetlenség követelménye is), így pedig a fogyasztó kijavításra, kicserélésre irányuló igénye megalapozottnak bizonyulhat.

Előfordult emellett több olyan eset is, amelyben nyilvánvalóan téves hivatkozásként és tájékoztatásként arról kapott információt a fogyasztó, hogy az interneten megrendelt és kézhez kapott árucikkre a „garancia megszűnt”, mivel fizikai sérülést tapasztaltak a terméken. Holott az érintett termékekre minden esetben kiterjedt a 151/2003. Korm. rendelet, így a kereskedő részéről kötelezően vállalandó egy éves jótállás hatálya, márpedig ez esetben nem

lehet „beszélni” annak a jogi értelemben vett megszűnéséről, mivel az az átadás napjától számított egy évig mindenképpen fennáll.

Nem egy esetben pedig az online vitarendezési eljárás során becsatolt iratokból az is kitűnt, hogy az érintett webáruház kereskedelmi gyakorlata szerint a jótállási jegyen megtalálható sérült vagy nem megfelelő állapotú bélyegző már önmagában megalapozza a fogyasztó által hibás teljesítés folytán érvényesíteni kívánt igény elutasítását – bármiféle vizsgálat nélkül. Pedig az előbb említett Korm. rendelet értelmében a jótállási jegy szabálytalan kiállítása egyáltalán nem érinti a jótállás érvényességét és attól még nem válik érvénytelenné a kereskedőt terhelő jótállási kötelezettség.

Többször emellett az okozta a vita tárgyát a felek között, hogy a vállalkozás ugyan befogadta javítás céljából a terméket, ezáltal is elismerve a hiba tényét, azonban többszöri javítás ellenére is az árucikk hibásan működött, a csere-, illetve a vételár visszafizetésére irányuló igény ugyanakkor elutasításra került.

A webáruházakkal kapcsolatos, uniós békéltető honlapon keresztül benyújtott ügyek másik fő csoportja azzal függött össze, hogy a fogyasztók által tett megrendeléseket a vállalkozások a kérelmezők szerint nem megfelelően, nem az eredeti vállalások szerint teljesítették, mert például valamelyik tartozékot nem kaphattak meg avagy a termék a megrendelés szerinti áron nem volt mégsem elérhető.

Emellett az internetes vásárlással összefüggő ügyek benyújtásának hátterében állt az is, hogy a kereskedő félreértelmezte a fogyasztókat megillető, tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog előírásait és olyan többletfeltételeket követelt meg annak érvényesítéséhez, amelyet csak a saját vállalásán alapuló, tizennégy napon túli visszaküldés lehetőségének biztosítása esetén követelhetett volna csak meg.

Ugyanis többször a webáruházak saját döntésük alapján olyan önkéntes vállalásokat tesznek általános szerződési feltételeikben, miszerint a fogyasztónak nem tetsző termék nem csupán az átvételtől számított tizennégy nap leteltéig, hanem azt követően is visszaküldhető. Ebben az esetben azonban már olyan feltételek kikötésére is lehetőség van, amelyeket a jogszabály nem tartalmaz. Ugyanez a magatartás azonban már fogyasztóvédelmi előírásokba ütközik akkor, amennyiben a további feltételek teljesülését (például: eredeti, bontatlan csomagolás) még a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szól 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerinti tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog gyakorolhatóságának határidején belüli visszaküldés esetére is kikötik.

Több fogyasztó emellett azon kifogásának adott hangot az online vitarendezési platformon, hogy bizonyos vállalkozások nem teljesítették a megrendelt árucikkek kiszállítására vonatkozóan tett saját vállalásaikat, illetve nem kaptak a kiszállítás tervezett időpontjáról érdemi információt, még a rendelkezésre álló „nyomon követés” funkcióval sem. Így nem is fogadták el a kérelmezők azt az elutasítást, hogy a kiszállítás várható időpontjáról szóló információk nem képezik a megkötött szerződés részét és azok pusztán tájékoztató jellegűek – mint ahogy a vállalkozás fogalmazott.

Szintén ezzel függött össze, miszerint a vita tárgyát képező ügyekben a fogyasztók érvényesítették az őket megillető tizennégy napos, indokolás nélküli elállási jogot, azonban nem egy esetben akár több hónapot is várniuk kellett arra, hogy visszakapják pénzüket. Ennek hátterében azon gyakori hivatkozás állt a cégek részéről, miszerint a bankkártyás visszatérítés

speciális folyamatnak minősül, amelynek határideje nincs rögzítve és arra a webáruháznak nincsen ráhatása.

Tanulságos esetek és példák az internetes vásárlással összefüggő ügyekből

A garancia (jótállás) automatikus megvonása

Az alábbi példák jól mutatják, hogy az online vásárlással kapcsolatos garanciális viták nagy hasonlóságot mutatnak a hagyományos, bolti értékesítések tapasztalataival és több ízben a vállalkozást terhelő jótállási (garanciális) kötelezettség megsértésével függtek össze.

1. Az egyik szóban forgó ügyben például a fogyasztó közel hatvanezer forintért vásárolt egy tablet PC-t, később azonban az elromlott, hiába volt rádugva a hálózati csatlakozóra, nem töltött. Felvette ezért a kapcsolatot a webáruházzal, ahonnan megvásárolta, de onnan javítatlanul kapta vissza, mivel a termék alaplapját sérült állapotúnak minősítették és automatikusan megvonták a garanciát. Ezért a fogyasztó eljárást indított az uniós békéltető honlapon. A vállalkozás azzal védekezett, hogy a szakszerviz állapította meg, miszerint a készüléket nem használták rendeltetésszerűen, ezért az garanciális keretek között nem javítható, és csak akkor hajlandóak kijavítani az árucikket, ha annak díját a fogyasztó megfizeti.

Ebben az ügyben ajánlás született, miszerint a fogyasztó jogosult volt az ingyenes kijavításra, ennek hiányában cserére, ha pedig erre sem kerül sor, akkor a teljes vételár visszatérítésére.

Az eljáró tanács rámutatott ugyanis arra, hogy a szakvélemény tartalma azon kereskedői gyakorlatról árulkodott, miszerint, ha a vállalkozás bármilyen mechanikai hatásra utaló külső nyomot talál a készüléken, úgy már automatikusan kizárja a felelősségét anélkül, hogy sor kerülne a hiba okának kivizsgálására. Emellett nem adott magyarázatot a sérülésre, holott a szakértő feladata éppen az lenne, hogy minden szóba jöhető lehetőséget megvizsgáljon és ezen vizsgálatok eredményeképpen bizonyítsa, hogy mi volt a konkrét kiváltó ok. Ezzel szemben egyáltalán nem tartalmazott adatot a szakvélemény arra nézve, hogy az esetleges anyag- vagy gyártási hibát a szakértő egyáltalán vizsgálta-e, és ha igen, akkor milyen módszerrel. Pedig az USB csatlakozó sérülésének hátterében ez is állhatott.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. Korm. rendelet alapján pedig a Tablet PC tartós fogyasztási cikknek minősül, amelyre egy éves kötelező jótállás vonatkozik. E szerint pedig csak akkor mentesülhetett volna az ingyenes kijavítás kötelezettsége alól a vállalkozás, ha sikerrel bizonyította volna be azt, hogy a hiba oka csak a fogyasztónak történő átadást követően keletkezett. Erre azonban az eljárásban nem került sor, sőt, az adott ügyben a szerviz egyáltalán nem állított fel ok-okozati összefüggést és nem tárta fel a hiba lehetséges okait, hanem csupán a sérülésre hivatkozva megvonta automatikusan a garanciát, bármiféle vizsgálat nélkül.

2. Egy másik, hasonló ügyben a vita tárgya egy online megrendelt porszívó volt, ami nem sokkal a vásárlás után, bekapcsoláskor egyre több port fűjt ki. Itt is a panasz elutasításának hátterében a webáruház azon hivatkozása állt, hogy garanciális igényt egyáltalán nem lehet érvényesíteni akkor, ha a termék hibája a nem megfelelő szállítás, tárolás, üzemben helyezés, nem szakszerű karbantartás miatt állt elő.

Emellett csak és kizárólag tényként állapította meg a webáruház azt, hogy a porszívót nem szakszerűen használták, mert a szűrőt cserélni, takarítani kellett volna használat után. Azonban a szerviz véleményéből egyáltalán nem derült ki már, sor került-e bármilyen vizsgálat elvégzésére annak kapcsán, hogy ténylegesen ez is okozta a termék hibáját. Ilyen esetekben pedig a garancia körében fennálló bizonyítási kötelezettség megsértése a fogyasztó igényének megalapozottságát eredményezheti.

3. Hasonlóan igaz ez annak a fogyasztónak az esetében, aki közel 25.000 Ft értékben rendelt egy mobiltelefont, amelyre egyéves kötelező jótállási idő vonatkozott. Miután azonban az meghibásodott az átadást követő egy éven belül és ezt be is jelentette, azt követően csupán egy e-mail várta arról, hogy „a jótállás a jogszabályoknak megfelelően megszűnt”, mivel a szervizben a mobiltelefon vázán repedéseket fedeztek fel, amelyek pedig a „jótállás megszűnését eredményezték.” Ez esetben sem került tehát sor egyáltalán annak bizonyítására, hogy a hiba oka a vásárlást követően keletkezett, erre egy a fogyasztónak küldött elektronikus üzenet nem lehet elegendő. Emellett az érintett ügyben semmilyen egyéb dokumentum nem került becsatolásra, amely amellett szolt volna, hogy a vállalkozás feltárta volna a hiba lehetséges okait, vagy épp ok-okozati összefüggést állított volna fel az általa hivatkozott „sérülések” léte és a fogyasztó által tapasztalt meghibásodás között.

4. Nem egy esetben pedig a jótállási kötelezettség tartalmának további korlátozása és a felelősség kizárása okozta a problémát. Így megtörtént az egyik online vitarendezési eljárásban, hogy a fogyasztó kötelező jótállás alá tartozó GPS-navigációs rendszert vásárolt, azonban, amikor nem sokkal később a térképeket megpróbálta rátelepíteni, az nem futott le, a telepítési folyamat megakadt és fogadni sem tudta a rátölteni kívánt térképeket.

Ezt követően arra hivatkozással került elutasításra vizsgálat nélkül a panasz, hogy a telepítés közben felmerült hibákra a jótállás nem terjed ki és csak körülbelül hatezer forintos díj ellenében nyílik mód a javítás elvégzésére. Pedig ebben az esetben is a jótállási kötelezettség keretében vizsgálnia kellett volna a vállalkozásnak, hogy a telepítés közben fellépett hibajelenség nem gyártási hibára vezethető-e vissza.

5. A fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem ellenére elutasított csereigényre és az elhúzódó javításokra pedig jó példa annak a fogyasztónak az esete, aki több mint százötvenezer forintos vételárért cserébe rendelt meg egy mobiltelefont.

Ezt követően azonban háromszor egymást követően romlott el a készülék és a szervizből minden alkalommal a kifogásolt, hibás kijelzővel kapta vissza a mobiltelefont és a folyamatos meghibásodások folytán már több mint tíz héten keresztül nem tudta használni a magas vételárral rendelkező mobiltelefont. Mégis, a javítást meghaladó igényét minduntalan elutasították, csak a javítások elvégzésére került sor – sikertelenül és úgy, hogy ismét, egyáltalán nem került sor bármiféle szakértői vélemény elkészítésére azért, hogy a vállalkozás feltárja a jelzett képernyőhiba okát.

Megtévesztésre alkalmas hirdetések, a megrendelt termék árát vagy tulajdonságait illető viták

1. Az egyik ügyben a fogyasztó egy Tablet PC-t vásárolt, de csak a készüléket kapta meg, a hozzá tartozó billentyűzetet nem, annak ellenére, hogy a tájékoztató jellegű képeken ott szerepelt egy klaviatúra is. Panasszal élt ezért a webáruháznál és kérte a kiegészítőnek a megküldését, azonban igényét elutasították. Az csak az uniós békéltető honlapon történt benyújtást követően vált csak világossá a kérelmező előtt, hogy habár a képen valóban szerepelt egy

billentyűzet is, azonban sem a készülék megnevezése, sem pedig a termék adatlapja nem tartalmazott egyáltalán utalást arra, miszerint a kiegészítő az árucikk megrendelése esetén annak részét képezné.

A megrendelés tehát jelen esetben csak a számítógép megrendelésére szolgált és ilyenkor megalapozottan kizárólag a vállalkozás által írásban tett vállalás teljesítését lehet csak követelni.

Ez az eset jó példája annak, miszerint a fogyasztók figyelmét nem egyszer elkerülik azon hivatkozások, előzetes tájékoztatások, amelyek szerepe csupán az illusztráció és a megrendeléskor nem tájékoznak megfelelően a termék lényeges tulajdonságairól. Nem egyszer nyilvánvalóan megalapozatlanul lépnek fel csereigénnyel. Így előfordult olyan eset is, amelyben a fogyasztó több mint százezer forintért vásárolt egy monitort, amelynek az illusztrálására szánt képen, a webáruház honlapján egy olyan árucikk került feltüntetésre, amelyen rajta volt a gyártó díszemlélmája is. Habár a termék hátoldalán (és csak ott) megtalálhatóak voltak a gyártó beazonosítását szolgáló matricák és feladatok, a fogyasztó mégis csereigényt szeretett volna érvényesíteni, annak ellenére, hogy a monitor kifogástalanul működött. Mivel a képek csupán illusztráció jellege ez esetben is feltüntetésre került, a panasz megalapozatlan volt.

2. Többször okoztak gondot a felek között a technikai hibák, elírások folytán fennálló, a közölt árakra vonatkozó megtévesztő tájékoztatások. Ilyenkor esetről esetre kell mérlegelni azt, hogy megkaphatja-e valóban a fogyasztó azon az áron a terméket, amelyért megrendelte. Ahol egyáltalán nem történt visszaigazolás, tehát jóváhagyás a megrendelést illetően, ott egyértelműen megalapozatlan a fogyasztói igény.

Így például az egyik esetben a fogyasztó egy neves cégtől rendelt interneten egy játékkonzolt, hozzá pedig egy szoftvert, amit tévesen 139.990 Ft helyett 1399 Ft-ért hirdetett a vállalkozás. Ezt a megrendelést a webáruház nem igazolta vissza semmilyen formában, hanem a kérelmező csupán arról kapott értesítést, hogy a rendelését törölték. A webáruház ugyanis előzetesen teljes körű, részletes írásos tájékoztatást adott arról az internetes honlapján, mi a megrendelés folyamata és ez alapján annak érvényességéhez szükség volt a rendelés véglegesítéséről, visszaigazolásáról szóló értesítés megküldésére is. Ez esetben azonban ez nem történt meg, így pedig nem is volt köteles a vállalkozás a teljesítésre az 1399 Ft-os áron. Ennek ellenére felajánlotta az online vitarendezési eljárásban, hogy az eredeti vételárból 5 %-os kedvezményt biztosít, azonban ezzel a lehetőséggel a fogyasztó nem élt. Ennek hiányában pedig a kérelem elutasításra került.

Az indokolás nélküli elállási jog érvényesítésével összefüggő problémák

1.A webáruházak nem egy esetben olyan többletfeltételek meglétét követelték meg a fogyasztóktól az online vitarendezési eljárások tapasztalatai szerint az indokolás nélküli elállási jog érvényesítésével összefüggésben, amelyeket a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet nem ismer, ennél fogva pedig azokat nem is lehet számon kérni.

Így például az egyik, szóban forgó ügyben a fogyasztó FULL HD televíziót vásárolt százezer forintot meghaladó vételárért cserébe, amelyet követően az meghibásodott, egy héten belül. A fogyasztó ezt jelezte is a webáruháznak, ahol a bejelentést a saját, harminc napos visszaküldési lehetőséget biztosító általános szerződési feltételek szerinti kezelték. Ennek eredményeként pedig, annak ellenére, hogy a futár az általa igazoltan lezárt és sértetlenül

átvett terméket szállította vissza, elutasították a bejelentést arra hivatkozással, hogy a nem megfelelő szállításból és becsomagolásból fakadóan megsérült a televízió és annak burkolata, így pedig már nem áll módjukban visszavenni a terméket és biztosítani az elállás lehetőségét.

Holott, mivel az átvételtől számított tizennégy napon belül volt a fogyasztó, tőle csak és kizárólag a termékben bekövetkezett értékcsökkenést lehetett volna számon kérni és önmagában emiatt még nem zárhatták ki volna az elállás lehetőségét.

2. Szintén az indokolás nélküli elállási jog érvényesítésével kapcsolatos az az eset, amelyben a problémát a felek között az okozta, hogy a vállalkozás késedelmesen intézkedett az elállást követően az előre kifizetett vételár visszafizetéséről.

A vita tárgyát képező ügyben a fogyasztó egy százezer forintos okosórát vásárolt, amelyet a karácsonyi ünnepek alkalmából szánt ajándéknak, annak vételárát az interneten fizette ki előre, bankkártya segítségével. Azonban, mivel a megrendelést követően öt nappal sem kapott információt, mikor kerülhet sor a kiszállításra és ekkor sem tudták azt garantálni, hogy karácsonyra ez megtörténik, ezért el is küldte a vállalkozásnak írásos nyilatkozatát, miszerint indokolás nélküli elállási jogot érvényesít.

Ezt követően viszont nem kapta meg a kifizetett vételárát, és az elállását követően csak húsz nappal később intézkedtek egyáltalán arról, hogy megtörténjen a visszautalás, ami azonban még ez után sem történt meg. Pedig az ilyenkor irányadó fogyasztóvédelmi előírások szerint, a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet alapján legkésőbb tizennégy napon belül vissza kellett volna téríteni a fogyasztónak a vételárát. Ezt később az online vitarendezési eljárásnak köszönhetően végül visszakapta.

Az online aukciós piacterekkel összefüggő ügyek tapasztalatai

Az online piacterekkel, aukciós- és apróhirdetési oldalakkal összefüggő ügyek tapasztalatai szerint a felek között általában a hirdetési feltételekkel, így a feladott hirdetések ingyenes vagy fizetős voltával összefüggésben támad vita. Leginkább a fogyasztók azt kifogásolják, hogy számukra nem egyértelmű az adott általános szerződési feltétel, ami alapján velük szemben a vállalkozás fizetési kötelezettséget támaszt. Egyúttal sérelmezik azt is, miszerint állításaik alátámasztását a cég úgy követeli meg, hogy a vitára okot adó körülmény több hónappal azt megelőzően történt és a fogyasztónak már nincsen lehetősége a kapott tájékoztatás visszakeresésére és annak becsatolására.

Ez történt annak a fogyasztónak az esetében is, aki, élve az online piactér pár napos akciójával, miszerint ingyenes termékfeltöltésre van lehetőség, korábbi, már lejárt feltöltéseit újra meghirdette. Ennek során olyan írásos tájékoztatást kapott, hogy a feltöltési díj összege 0 Ft. Később mégis e tételekre a vállalkozás feltöltési díjat számlázott ki, ezt vitatta is a fogyasztó, különösen a korábban kapott tájékoztatás fényében. A panaszkezelési eljárás során a cég bekérte tőle azokat a képernyőképeket, amelyek a fogyasztó állításait igazolhatták volna, azonban utólag erre a kérelmezőnek már nem volt módja, mert nem készített a megrendelésről képernyőmentést.

Ezen ügyek tanulsága, hogy érdemes, különösen a vételárról, ellenértékről kapott írásos tájékoztatásokat elmenteniük a fogyasztóknak a későbbi bizonyíthatóság érdekében, főleg, ha azok díjmentes szolgáltatást ígérnek.

Több ügy benyújtásának háttérében pedig az állt, hogy a fogyasztók nem tájékozódtek előre kellőképpen az adásvételek lebonyolítását biztosító online piactér által alkalmazott általános szerződési feltételekről. A tapasztalatok szerint ugyanis e vállalkozások rendszerint kikötik az előre megismerhető, internetes oldalon közzétett ÁSZF-ekben annak lehetőségét, hogy a fogyasztót egyoldalúan kizárja a szolgáltatásból, amennyiben a rendeltetésellenes használatra vagy éppen biztonsági kockázatra utaló magatartással találkozik.

Ez történt például annak a fogyasztónak az esetében, aki egy ismerőse számítógépéről jelentkezett be az online piactérré, de azzal szembesült, hogy a fiókját azonnal kitiltották. Később derült ki számára, hogy a kompjüterről, ahonnan belépni szeretett volna, már korábban egy másik felhasználót kitiltottak, ugyanakkor erről nem volt tudomása. Ezt követően pedig hiába kérte a vállalkozástól, hogy állítsák vissza a jogosultságát, azonban felhasználói fiókja végleg kitiltásra került. A fogyasztó igénye arra irányult az online vitarendezési eljárásban, miszerint állítsák vissza fiókját, azonban ez megalapozatlannak bizonyult annak folytán, hogy a vállalkozás az általános szerződési feltételeiben fenntartotta magának az egyoldalú kitiltás lehetőségét.

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

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

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

4.1. Az ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2 számú melléklet) ismertesse a főbb panasz okokat, milyen panaszok mögött húzódnak meg valószínűsíthetően nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt e változás az előző félévhez képest, előfordultak-e, s ha igen milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok. A problémák leküzdése érdekében milyen intézkedéseket javasolnak (jogszabály-módosítás, egyeztetés az érintett szakmai érdekképviseleti szervezetekkel, fogyasztók tájékoztatása, fokozottabb hatósági fellépés, stb.)? Ehhez kapcsolódóan mutassa be, hogy milyen ajánlásokat fogalmazott meg a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen típusú problémák ne forduljanak elő.

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

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

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

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

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

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

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

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

Emellett 2015-ben újabb ajánlások kerültek kibocsátásra:

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

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

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

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

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

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

A békéltető testületi eljárás célja ugyanis az Fgytv. 18. § (1) bekezdése értelmében a felek között egyezség létrehozatala. Azonban mégsem az egyezség, mint döntés jogi kategóriájába sorolja a törvény azokat az ügyeket – holott jellemzőek – amelyekben a fogyasztó kéri az eljárás megszüntetését (visszavonja kérelmét), mivel jelzi: a Budapesti Békéltető Testület eljárásának hatására vagy pusztán attól a tényről, miszerint békéltető testületi eljárást kezdeményezett, a vállalkozás mégis teljesítette igényét. Számos esetben a felek közösen állapotodnak meg az eljárás megszüntetésében: erre épp amiatt kerül sor, hogy a fogyasztói jogvitában megegyeztek – mégis a törvény szerint ez esetben eljárást megszüntető döntés születik. Ugyancsak sokszor fordul elő, hogy a meghallgatáson rendelkezésre álló iratokból vagy nyilatkozatok alapján kiderül: a felek már megegyeztek a meghallgatás előtt és rendeződött a fogyasztói jogvita. Ez esetben az egyezség ugyancsak a békéltető testületi eljárásnak köszönhető: mégis az Fgytv. 31. § (3) bekezdés d, pontja ez esetben „megszüntető” döntés meghozatalának kötelezettségét írja elő. Végül, de nem utolsósorban gyakori eset, hogy a fogyasztó nem teljesíti hiánypótlását az eredeti beadott kérelme kapcsán egész egyszerűen azért, mert a vállalkozással fennálló vitája időközben megoldódott a békéltető testületi eljárás megindításának tényéről szóló, kereskedőhöz intézett jelzésére, mivel ennek hatására a kereskedő teljesítette igényét. Ez esetben is tehát egyezségről beszélünk, mégsem

fér bele ez az Fgytv-ben rögzített „egyezség” fogalmi körébe.¹⁰⁸ Az eljárásnak köszönhetően tehát a legtöbb esetben a felek megegyeztek békés úton.

Álláspontunk az, hogy a jogviták kialakulásának megelőzése, valamint hatékonyabb rendezése végett szükséges felhívni egyszerre mind a fogyasztók, valamint a vállalkozások figyelmét arra, hogy lehetőségük van előzetes tanácsadásra egyedi konkrét ügyükben a békéltető testületeknél. Emellett egyértelműen **javítani kell** a békéltető testületek ismertségét, mivel álláspontunk szerint még mindig nem tudnak elegendően a fogyasztók és vállalkozások a testületek léteéről és az általuk kínált, gyors, ingyenes és hatékony eljárás adta lehetőségéről. Épp ez utóbbiak kapcsán is javasoljuk további célzott, információs kampányok lefolytatását, amelynek során megismerkedik az érintett célcsoport az említett lehetőséggel.

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

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

Az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezők elemzésekor azok számára nem kívánunk kitérni, mivel a 4.2. pontban kifejtetteknél utaltunk rá: azok az MKIK-iktatóprogram szerint rendelkezésre állnak. A Testület kötelező erejű döntést¹⁰⁹ akkor hozhat, ha a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás:

- alávetési nyilatkozatot¹¹⁰ vagy

- egyezségi ajánlatot¹¹¹

tesz az eljárásban.

A tapasztalatok szerint igencsak sokrétűek azok az okok, amelyek a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozások egyezségi ajánlatának megtétele mögött húzódnak. Számos esetben kerül sor arra, hogy a cég üzletpolitikája szerint fontos a fogyasztó megtartása a vásárlók

¹⁰⁸ „Fgytv. 30. § (1) Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezés hiányában az eljárást folytatja.”

¹⁰⁹ Fgytv. 36. § (3) Ha a vállalkozás a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását, a békéltető testület elnökének egyidejű értesítése mellett.

¹¹⁰ „Fgytv. 32. § Egyezés hiányában a tanács az ügy érdemében
a) kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás – a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt – általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte.”

¹¹¹ „Fgytv. 30. § (1) Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezés hiányában az eljárást folytatja.”

körében, ezért pedig egyezséget köt a fogyasztóval. Ez akkor is gyakori, ha egyébként a rendelkezésre álló adatok és bizonyítékok alapján látható, hogy a fogyasztói igény megalapozatlan.

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

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

Az egyezséget akadályozó-segítő tényezők között egyértelműen a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozásoknak a **meghallgatáson való személyes részvétele** esik latba a legnagyobb súllyal. Tapasztalataink alapján ugyanis ez esetben sokkalta könnyebb a felek között egyezséget létrehozni. Ennek megfelelően, a személyes meghallgatásról való távolmaradás pedig akadályozza azt, hogy a vitás felek között egyezséget érjünk el: rendkívül fontos ugyanis a felek egy asztalhoz való leültetése és személyes kommunikációja. E tekintetben jelentős javulás állapítható meg az Fgytv. 2015. szeptember 11-én hatályba lépett módosításának köszönhetően.

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

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

Az **ajánlásban foglaltak betartása alakulásának** kapcsán jellemző adat, hogy az ajánlások több mint 80 %-át a vállalkozások teljesítették annak ellenére, hogy számukra az nem

kötelező. Ehhez hozzá kell tenni azt, hogy a fogyasztó köteles visszajelezni, ha elmarad az önkéntes teljesítés.¹¹² Ezért pedig, ha a kérelmező ilyen jelzéssel nem élt, vélelem szól amellett, hogy az ajánlást a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás teljesítette. Emellett az ajánlás teljesítésének elmaradásáról szóló jelzés esetén nyilvánosságra hozza a Testület – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét, legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével.¹¹³ Épp ebből fakad, hogy az érintett, nem teljesített ajánlásokat nyilvánosságra is hoztuk a Testület internetes honlapján. Külön megemlítendő, hogy a fogyasztói visszajelzések szerint is teljesített ajánlásokról – a vállalkozásoknak a Testületbe vetett bizalma és a fogyasztói tudatosság javítása érdekében – szintén listát vezetünk. Ezzel együtt tovább vezettük és frissítettük, és ezek alapján közzétettük továbbra is azt a még 2016-ban bevezetett, újabb pozitív listát, amelyben azon, 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.

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

A kérelem meghallgatás kitézése nélküli elutasításának hátterében álló okok többfélék.¹¹⁴ Így előfordult, hogy az iratokból kiderült: a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt korábban más békéltető testület előtt eljárást vagy közvetítői eljárást indítottak, esetleg per volt folyamatban vagy pedig annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak.

Az említett okok közé tartozik az is, ha megállapítható a fogyasztói beadványból, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására, vagy amennyiben a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor, esetleg a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű. Végül ugyancsak ide soroljuk

¹¹² „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.”

¹¹³ „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”.

¹¹⁴ „Fgytv. 29. (4) Az elnök az eljárást meghallgatás kitézése nélkül megszünteti, ha tudomására jut, hogy

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

 - aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak,
 - ab) közvetítői eljárást indítottak,
 - ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak,

- b) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor,
- c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű,
- d) a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy
- e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesítette.”

azokat az eseteket és elutasításra kerül sor akkor, ha a fogyasztó a hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesíti.

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

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

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

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

Ismét meg kell jegyeznünk itt, hogy ezek a tekintetben szorulnak magyarázatra, hogy az Fgytv. jelenlegi, rugalmatlan és a gyakorlathoz nem igazodó eljárási szabályai nem adják vissza a döntés hátterében megbújó valódi okokat. Így például hiába került sor legmagasabb arányban az MKIK iktatóprogramja szerint az eljárás megszüntetésére: ez az adat félrevezető, mivel a Budapesti Békéltető Testület kimutatása szerint épp az **egyezség számított a leggyakoribb döntéstípusnak**. A békéltető testületi eljárás célja ugyanis az Fgytv. 18. § (1) bekezdése értelmében a felek között egyezség létrehozatala. Azonban mégsem az egyezség, mint döntés jogi kategóriájába sorolja a törvény azokat az ügyeket – holott jellemzőek – amelyekben a fogyasztó kéri az eljárás megszüntetését (visszavonja kérelmét), mivel jelzi: a Budapesti Békéltető Testület eljárásának hatására vagy pusztán attól a tényről, miszerint békéltető testületi eljárást kezdeményezett, a vállalkozás mégis teljesítette igényét. Számos esetben a felek közösen állapodnak meg az eljárás megszüntetésében: erre épp amiatt kerül sor, hogy a fogyasztói jogvitában megegyeztek – mégis a törvény szerint ez esetben eljárást megszüntető döntés születik. Ugyancsak sokszor fordul elő, hogy a meghallgatáson rendelkezésre álló iratokból vagy nyilatkozatok alapján kiderül: a felek már megegyeztek a meghallgatás előtt és rendeződött a fogyasztói jogvita. Ez esetben az egyezség ugyancsak a békéltető testületi eljárásnak köszönhető: mégis az Fgytv. 31. § (3) bekezdés d, pontja ez esetben „megszüntető”¹¹⁵ döntés meghozatalának kötelezettségét írja elő. Végül, de nem utolsósorban gyakori eset, hogy a fogyasztó nem teljesíti hiánypótlását az eredeti beadott kérelme kapcsán egész egyszerűen azért, mert a vállalkozással fennálló vitája időközben

¹¹⁵ „Fgytv. 31. § (3) A tanács az eljárást megszünteti, ha

a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja,

b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,

c) az eljárás folytatása lehetetlen,

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

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

megoldódott a békéltető testületi eljárás megindításának tényéről szóló, kereskedőhöz intézett jelzésre, mivel ennek hatására a kereskedő teljesítette igényét. Ez esetben is tehát egyezségről beszélünk, mégsem fér bele ez az Fgytv-ben rögzített „egyezség” fogalmi körébe.¹¹⁶

4.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.

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

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

Jelen kérdésnél utalunk arra, hogy 2017-ben a vállalkozások több mint 80 %-a teljesítette a Budapesti Békéltető Testület ajánlásait, annak ellenére, hogy számukra az nem kötelező. Ehhez hozzá kell tenni azt, hogy a fogyasztó köteles visszajelezni, ha elmarad az önkéntes teljesítés.¹¹⁷ Ezért pedig, ha a kérelmező ilyen jelzéssel nem élt, vélelem szól amellett, hogy az ajánlást a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás teljesítette. Emellett az ajánlás teljesítésének elmaradásáról szóló jelzés esetén nyilvánosságra hozza a Testület – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét, legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével.¹¹⁸

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

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

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

A Budapesti Békéltető Testület működését akadályozó tárgyi feltételeket illetően szólunk az MKIK-iktatóprogram hiányosságairól. Előző beszámolóinkban már érintettük ezt, ezért itt annyit jegyzünk meg, hogy az nem megfelelő egy hatezres ügyszámmal bíró testület

¹¹⁶ „Fgytv. 30. § (1) Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezés hiányában az eljárást folytatja.”

¹¹⁷ „Fgytv. 36. § (5) A fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezés és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.”

¹¹⁸ „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”.

adminisztrációs feladatainak elvégzésére, így például nem biztosítja a kellő részletességgel az ügyek közötti keresés lehetőségét vagy épp a beérkezett ügyek nyomon követését.

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

Ezeken túlmenően azt is meg kell jegyeznünk, hogy sajnálatos módon – az évről évre tapasztalható dinamikus ügyszámnövekedés ellenére – arányosan folyamatosan csökken a Budapesti Békéltető Testület számára rendelkezésre álló támogatási összeg, amiből gazdálkodni tud, ez pedig azt fogja eredményezni, hogy feladatellátásunk veszélybe kerül.

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

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

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

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

Szakmai egyeztetést folytattunk emellett a 2017. január elsejétől 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. Emellett a budapesti és pest megyei járási hivatalok illetékes munkatársai és hivatalvezetői részére szakmai konferenciát tartottunk 2017-ben „Járási hivatalok a fogyasztóvédelemben” címmel, ahol sor került a legjobb gyakorlatok átvételére és megismertettük a fogyasztóvédelmi szakügyintézőket a békéltető testületi eljárás legfontosabb tudnivalóival és tapasztalataival.

Ugyancsak az együttműködéshez soroljuk a már 1. pontban is említett együttműködési tevékenységünket: a fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatására kötelezett vállalkozásokkal való informális kapcsolattartás és az annak eredményeként megvalósult szakmai egyeztetések a Budapesti Békéltető Testület hatékonyabb működését, ezzel együtt ismertségének javítását eredményezték és eredményezik jelenleg is.

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

Ugyanakkor a Testület működését közvetetten akadályozó tényezőként tartjuk számon, hogy **feltehetően még mindig nagyobb azon fogyasztók és vállalkozások aránya, akik nem tudnak a békéltető testületi eljárásról** és annak ingyenes, gyors eljárásáról, mint azok, akik az utóbbival tisztában vannak.

Épp ezért a Testület 2017-ben két médiakampányt is indított, az elsőt 2017 februárjában, majd a másodikat 2017 júniusában, amelyek nagymértékben növelték és növelik ismertségünket és reputációnkat a fogyasztók és vállalkozások körében, valamint segítették ennek folytán működésünket – minden egyéb vonatkozó tevékenységeink mellett.

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

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

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

Természetesen e folyamat lezárultával, azt követően megteesszük javaslatainkat: ahogyan erre sor került korábban az Fgytv. 2015. szeptember 11-től hatályos módosítása előtt is.

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

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

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

Ugyancsak utalunk itt az 1. pontban már kifejtettükre: az együttműködési készséget jelentősen fokozta, hogy **szakmai egyeztetést** folytattunk le 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 a Testület ingyenes, kihelyezett fogyasztóvédelmi tanácsadást tartott a Media Markt Kft, valamint a CCC Hungary Shoes Kft. üzleteiben, segítve a fogyasztókat, egyszersmind a vállalkozások panaszkezeléssel foglalkozó munkatársainak munkáját. Ennek során tanácsot adtunk a fogyasztókat megillető jogokról, kötelezettségekről és népszerűsítettük körükben a békéltető testületi eljárást. Emellett a Media Markt Kft-val a együttműködési megállapodás aláírására került sor, amely szerint a vállalkozás vállalta többek között, hogy a Testület előtt a kilenc budapesti és az egy budaörsi üzleténél, valamint az online kereskedelmével kapcsolatosan keletkező fogyasztóvédelmi ügyekben a békéltető testületi eljárásban alávetési nyilatkozatot tesz.

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

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

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

Emellett találkozott a Testület nem csak a fogyasztók, hanem a vállalkozások képviselőivel is azon a kihelyezett, ingyenes fogyasztóvédelmi tanácsadás során, amelyre 2017 májusában került sor Óbudán a Zichy udvarban (Fő tér 1.), a Civil Udvarban megtalálható, a Budapesti II. és III. Kerületi Bírósággal közös sátorban.

Például a fenti kezdeményezéseknek is köszönhető, hogy a Budapesti Békéltető Testület eljárásai során többek közt az érintett cégek képviselői gyakorta élnek az egyezségi ajánlatok megtételének lehetőségével. Épp ezeknek eredményeként kerülnek a fogyasztói jogviták nagy arányban megoldásra és az eljáró tanácsoknak is könnyebb dolguk van az ügyeket békésen lezáró egyezségek elérésében. Ez igaz továbbá a következő, a fogyasztóvédelmi referenseket foglalkoztató vállalkozásokra is, amelyekkel még az elmúlt években a Testület szintén rendkívül jó kapcsolatot alakított ki, és több szakmai konferenciát rendezett részükre: BKK Zrt, Magyar Telekom Nyrt, ELMŰ Nyrt, Leder & Schuh Kft, CCC Hungary Shoes Kft, Szinga Sport Kft, Reno Cipő Kft, Vodafone Magyarország Zrt, XIII. Kerületi Közszolgáltató Zrt. (parkolási ügyekben), N-U-R Neckermann-utazás Szolgáltató Kft, Magyar Posta Zrt, Fővárosi Vízművek Zrt, Wizz Air Hungary Kft, Intrum Justitia Követeléskezelő Zrt. (például: közüzemi-, hírközlési szolgáltatók eladott követeléseivel összefüggő ügyekben), Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt, Szinga Sport Kft.

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

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

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

Szintén az együttműködési készség erősítése érdekében a már korábban vázolt, ajánlásokat fogyasztói visszajelzések alapján teljesítő cégekről vezetett pozitív listát tett közzé a Testület, itt megemlítjük ugyancsak a már 2016 szeptemberétől folyamatosan vezetett és közzétett másik pozitív listát, amelyen azok a vállalkozások szerepelhetnek, amelyek a Testület eljárásaiban egyezséget kötöttek a fogyasztóval és készek voltak a vita ingyenes, békés, gyors lezárására.

E körben külön említjük még a „Mindennapi fogyasztóvédelem” c. ingyenes újságunk 2017. évi I, II. és III. 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.

Szintén a **kereskedői normák javítása érdekében** – és a fogyasztói jogviták kialakulásának megelőzésére, a fogyasztói tudatosság javítására – még 2014-ben öt különböző ajánlást, 2015-ben pedig újabb két ajánlást is megfogalmaztunk a vállalkozások számára, e sort pedig 2016-ban további három ajánlással folytattuk, majd pedig ezt követte a 2017. évben kiadott, újabb négy ajánlásunk. Mindezekben számot adtunk a fogyasztói jogviták elbírálása, valamint tanácsadási tevékenységünk ellátása során szerzett tapasztalatokról, ugyancsak ezek alapján ajánlást fogalmaztunk meg a vállalkozások részére azért, hogyan járjanak el a jogkövető magatartás tanúsítása érdekében.

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

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

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

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

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

Ezért 2017-ben is **több szakmai ülést, valamint kettő alkalommal kétnapos szakmai továbbképzést** is szervezett a Testület tagjai számára. Ezek során sor került az eljáró tanácsstagok között a tapasztalatok megosztására, valamint az egyes, konkrét ügyeket illetően a szakmai érvek és vélemények ütköztetésére azon eljárások kapcsán, ahol egymástól eltérő döntések születtek. Ezekre az egyöntetűség elérése és fokozása érdekében került sor, emellett tagjaink az üléseken bármilyen kérdésüket feltehetik a fentiekén kívül is, továbbá olyan szakmai információk kerülnek számukra átadásra, amelyek révén naprakész, hasznos, és a tagságukat, feladataikat érintő tudásanyagra tesznek szert.

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

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

Kétnapos szakmai továbbképzést két alkalommal tartottunk 2017-ben, első alkalommal 2017. április 3-4-én. Ennek során bemutattuk a tagok számára a 2016. év, valamint a 2017. év első negyedévének tapasztalatait, a Budapesti Békéltető Testület előtt lévő ügyekre vonatkozó számadatokat, valamint az ügytípusok szerint levonható következtetéseket és gyakori, a háttérben rejlő, vitára okot adó eseteket. Szó esett továbbá a Testületnek a népszerűsítésére irányuló kezdeményezéseiről, így többek között a vállalkozások számára kiírásra kerülő „Jó gyakorlatok a fogyasztóvédelemben” c. díj pályázati tervéről, valamint ez esetben sem maradhatott el a tagok számára a Testület perrei aktuális állásának, és azok főbb tanulságainak a bemutatása, ismertetése. Ugyancsak górcső alá vettük az elmúlt időszakban az eljáró tanácsok által meghozott írásbeli döntéseket és az azokból levonható következtetéseket, amelynek során a hallgatóság megosztotta észrevételeit a már meghozott döntéseket illetően, egyetért-e azzal és milyen szakmai indokok alapján. Ezzel együtt maguk az eljáró tanácsok is megosztották személyes tapasztalataikat, amelyek példaértékűek voltak a többi eljáró tanács tag számára. Többek között tehát a meghozatalra került döntések szakmai elemzése által jelentősen bővítettük tagjaink szakmai tudását.

Második alkalommal pedig 2017. szeptember 18-19-én került sor kétnapos szakmai továbbképzés megtartására, ahol bemutattuk testületi tagjainknak a legújabb fogyasztóvédelmi tendenciákat összegezve, ami a Budapesti Békéltető Testület tapasztalatait illeti. Külön előadás keretében ismertettük a hazai és az európai uniós jogalkotásban megfigyelhető fogyasztóvédelmi aktualitásokat, valamint ismét külön blokk keretében az ADR (alternative dispute resolution) magyarországi aspektusaival, és az online vitarendezéssel összefüggésben gyarapítottuk tagjainak ismereteit. Ugyancsak beszámoltunk a Budapesti Békéltető Testület döntéseivel szembeni jogorvoslat során szerzett legújabb peres tapasztalatokról, illetve a Kúria 1/2012. PK véleményét is ismertettük részletesen, amely a hibás teljesítéssel kapcsolatos jogalkalmazási kérdésekről szól, illetve további tapasztalatokat összegeztünk a bírói gyakorlatnak a békéltető testületi joggyakorlatban való alkalmazhatósága kérdéseiről. Emellett is, ügytípusonként ismertettük az írásba foglalt döntések szerint azt a gyakorlatot, amelyet a Testület követ a fogyasztói jogviták eldöntése során, emellett

értékeljük a vállalkozói együttműködési tapasztalatokat is. Előadást hallottak tagjaink a Budapesti Békéltető Testület sajtótevékenységéről és médiamegjelenéseiről, emellett konfliktuskezelési tréningen vettek részt. Ugyancsak sor került emellett tipikus és hasznos fogyasztóvédelmi esettanulmányok ismertetésére, amelyet a Testület gyakorlatából válogattunk.

A fenti egynapos szakmai ülések, valamint a kétnapos szakmai továbbképzések a bemutatottak fényében egyértelműen hasznosnak bizonyultak, mindezt alátámasztják a testületi tagok részéről érkezett visszajelzések. Tagjaink emellett részt vettek a már említett, 2017 márciusában megtartásra került „Járási hivatalok a fogyasztóvédelemben” c. szakmai konferencián, amelynek köszönhetően ismét csak a releváns szakmai ismereteik erősödtek, amellett, hogy a járási hivatalok fogyasztóvédelmi feladatkörben dolgozó kollégáival együtt sor került a legjobb gyakorlatok cseréjére.

Biztosítottuk továbbá tagjainknak a részvételt a Testület által megrendezésre került, „Függetlenség, Pártatlanság, Tisztesség, Békéltetés 2017.” c. szakmai konferencián, ahol az online vitarendezés gyakorlati tapasztalatai, fogyasztóvédelmi tendenciái mellett többek között a Pesti Központi Kerületi Bíróság bírása ismertette a hibás teljesítéssel összefüggő bírósági perek jellegzetességeit, ítélezési gyakorlatát, a Fővárosi Ítéltábla bírása részéről pedig a békéltető testületi döntések bírósági felülvizsgálatára irányuló perek tapasztalatai kerültek bemutatásra. Megjegyezzük, hogy ezen a rendezvényen több, megyei békéltető testületnek a tagjai is részt vettek és pozitív visszajelzéseket adtak annak hasznosságát illetően, mivel sor került a legjobb gyakorlatok átvételére.

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 rendezvények, illetve testületi ülések során valósuljon meg az egyeztetés, hanem arra sor kerüljön az ülések között is: ezért a Testület rendszeresen tájékoztatta elektronikus levél formájában minden olyan aktualitásról és információról, jogszabály-változásról tagjait, amely a feladatellátás még hatékonyabbá tételét eredményezte.

2. Mindezek mellett a „Mindennapi fogyasztóvédelem” c. ingyenes fogyasztóvédelmi lap újabb számait adtuk ki 2017-ben.

A 2017. évi I. számban például bemutattuk a Budapesti Békéltető Testület ingyenes mobilapplikációját, amellyel a Testület már megjelent az okostelefonok áruházaiában is a „Fogyasztóvédelmi Panaszbeküldő” alkalmazással. Ennek segítségével a fogyasztók bárholnan, könnyedén kezdeményezhetik a békéltető testületi eljárást, sőt akár fényképet is csatolhatnak mellékletben. Kitértünk továbbá a kuponos vásárlások lehetséges buktatóira és fogyasztóvédelmi tanácsokkal láttuk el a fogyasztókat és vállalkozásokat, továbbá beszámoltunk a Digitális Jólét Program c. kezdeményezéséről.

Beszámoltunk arról, hogy kevesebb lett a termékbemutatók során alkalmazott átverés a szigorítások hatására, ezzel együtt külön cikkben foglaltuk össze a tisztességtelen piaci magatartással összefüggő legfontosabb tudnivalókat. Az utazások esetén a járatkéséssel kapcsolatos fogyasztóvédelmi tudatosságra és a fogyasztók teendőire hívtuk fel a figyelmet, mire ügyeljenek, ha kárigényük keletkezett például, ezzel együtt beszámoltunk a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal ellenőrzésének eredményeiről, továbbá cikkeztünk az Európai Unióban érvényes élelmiszerjelölési előírásokról is és ennek kapcsán hasznos információkkal láttuk el a fogyasztókat és vállalkozásokat. Az ingatlanközvetítő irodák

szolgáltatásaival ugyancsak foglalkoztunk fogyasztóvédelmi szemszögből a Testület előtt lévő ügyek tapasztalatai alapján, de emellett ugyanúgy kitértünk többek között azon európai uniós felmérés adataira, miszerint a fogyasztók Európában, valamint Magyarországon mely termékeket és szolgáltatásokat illettek leggyakrabban kifogással.

A Mindennapi fogyasztóvédelem c. újság 2017. évi II. számában beszámoltunk a fogyasztóvédelmi hatóság szervezeti átalakításáról, emellett olyan eseteket mutattunk be az online vitarendezési platformon (uniós békéltető honlapon) folyt eljárásokból, amelyek tanulságosak voltak mind a fogyasztók, mind pedig a vállalkozások számára az internetes vásárlást illetően. Külön cikk szólt arról, hogy az egyes üzletekben milyen kötelező fogyasztóvédelmi feliratokat szükséges a vállalkozásoknak megjeleníteniük, emellett a téma aktualitása miatt jótanácsokat jelentettünk meg azzal kapcsolatosan, mire figyeljenek a fogyasztók a fürdőszolgáltatások igénybevételekor, vagy éppen, ha gyermekeik számára választanak nyári tábort.

A bútórvásárlások fogyasztóvédelmi buktatói mellett kitértünk a nyári utazásokkal és a repülőjegyvásárlással összefüggő fontosabb tudnivalókra, emellett beszámoltunk arról a jogerős bírósági ítéletről, amelyben a Budapesti Békéltető Testület alperessel szemben a BKV Zrt-t elmarasztalta a Fővárosi Törvényszék és amely szerint jár a kártérítés a fogyasztónak, ha a megállóban történő várakozás ellenére a szolgáltató nem biztosítja a felszállás lehetőségét.

Ezen túlmenően is közérthetően foglaltuk össze az online vitarendezési eljárás főbb lépéseit, valamint a webáruházakat üzemeltető vállalkozásokat segítve külön cikkben foglaltuk össze, hogy kötelező tájékoztatniuk előzetesen a fogyasztókat az online vitarendezés lehetőségéről az internetes honlapjaikon, sőt arról is számot adtunk, milyen egyéb kötelezettségeik vannak az előzetes tájékoztatási kötelezettség körében.

A „Mindennapi fogyasztóvédelem” c. újság 2017. évi III. számában beszámoltunk például a termékbemutatókat szervező vállalkozások trükkjeiről és az ingyenes egészségügyi szűrésnek álcázott rendezvényekre való invitálásokról, de felhívtuk a figyelmet például arra is, hogy az autópálya matrica megfizetésének hiánya esetén a büntetés többszörösére emelkedik. Kitértünk a NÉBIH legújabb élelmiszeresztjére, amelyben sajtókat teszteltek, de felhívtuk a figyelmet emellett a Testület által vezetett pozitív- és feketelistákra is, azok szerepére, hasznosságára. Az ingyenes fogyasztóvédelmi tanácsadás tapasztalatai és annak lehetősége mellett a kötelező biztosításról is cikkeztünk, de ugyancsak szerepeltek az újságban az utazási szerződésekkel összefüggésben elhelyezett jótanácsok is. Szóltunk arról, hogy a Diákhitel felvétele felelős döntést igényel, de közzétettük a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatallal való együttműködés eredményeként annak közleményét is, többek között a védendő fogyasztók jogait illetően. A számhordozási eljárásról szóló tudnivalók mellett az olvasók figyelmét felhívtuk arra szintén, hogy külön a vállalkozások számára indított pályázatot a Testület, „Jó gyakorlatok a fogyasztóvédelemben” címmel. Egyúttal – többek között – Budapest Főváros Kormányhivatalának Fogyasztóvédelmi Főosztálya is megírta a legfontosabb tudnivalókat a hatósági ellenőrzéseket illetően, és e körben is hasznos információkkal láttuk el az olvasókat, azok közzétételével, amelyre ismét csak a BFKH-val való együttműködésnek köszönhetően került sor.

3. Mindezek mellett a Budapesti Békéltető Testület **publikációinak minősülnek** közvetetten azon hírek, amelyekben a média beszámolt sajtóközleményeinkről, e tevékenységünket a kapcsolódó, releváns pontban mutatjuk be részletesen. A Magyar Távirati Iroda ugyanis

rendszeresen közreadja a Testület által kibocsátott híreket, amelyeket pedig mind országos hatókörű, mind pedig regionális sajtótermékek is átvesznek.

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

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

Először is ide tartoznak azok az érdeklődések, amelyek az eljárással kapcsolatos kérdéseket tartalmaznak, így például annak időtartamára vonatkoznak, vagy éppen arra, hogy az eljárás során milyen különböző döntések kerülhetnek meghozatalra és ezek milyen joghatással bírnak a felekre nézve.¹¹⁹ Ugyanakkor számtalan olyan fogyasztóvédelmi kérdéssel is találkozunk és azokat megválaszoljuk, amelyek nem a békéltető testületi eljárással, hanem a fogyasztókat megillető konkrét jogokkal, kötelezettségekkel függenek össze. Az erre vonatkozó igény egyértelműen megmutatkozik mind a fogyasztók, mind a vállalkozások részéről, hiszen szeretnék 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.¹²⁰ Ugyanakkor a Budapesti Békéltető Testület ezt megelőzően sem utasította el a fogyasztóvédelmi tanácsot kérők megkereséseit és már 2011 óta, folyamatosan végzi a tanácsadást, kiszolgálva az ügyfelek igényeit.

Évről évre azonban az is látszik, hogy a Testülettel szemben támasztott tanácsadási elvárások mind mennyiségében, mind pedig minőségében is fokozottan nőnek.

Ez azt jelenti, hogy egyre nő a hozzánk fogyasztóvédelmi tanácsért forduló aránya, különösen egy-egy, a sajtóban történő megjelenést követően akár ugrásszerűen is megnő ez a szám, rendszerint éppen az adott témával kapcsolatosan vagy épp a tekintetben, hogy a fogyasztó más fogyasztóvédelmi problémájában is tudunk-e segíteni.

A tanácsadási szolgáltatás népszerűsítése

Az ingyenes fogyasztóvédelmi tanácsadási szolgáltatásról a fogyasztók és vállalkozások több különböző kommunikációs csatornán keresztül is értesülnek, épp ennek köszönhető a hozzánk fordulóknak nagy száma.

¹¹⁹ „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.”

¹²⁰ „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.”

Legyen szó tehát akár webcímünkről vagy épp a Mindennapi fogyasztóvédelem c. újságunkról 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 hatóság válláról és azt tehermentesíti, tekintve, hogy a hatóság a fogyasztókat tájékoztatja a békéltető testülethez való fordulás lehetőségéről és őket a testülethez irányítják.

Tanácsadási, ügyfélszolgálati rendszer a Budapesti Békéltető Testületnél

A tapasztalatok szerint egyre növekvő, fogyasztók és vállalkozások által támasztott igények kiszolgálása érdekében a Budapesti Békéltető Testület komplex, minden egyes részfeladatra kiterjedő tanácsadási és ügyfélszolgálati rendszert vezetett be azért, hogy az ügyfélmegkeresések kezelését a lehető leghatékonyabb módon oldja meg.

Részét képezte ennek egyúttal természetesen az is, hogy minden, a tanácsadáshoz és az ügyfélszolgálathoz szükséges infrastruktúra kiépítésre és felszerelésre került a felmerülő feladatok minél nagyobb hatékonysággal történő ellátása érdekében.

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

Tapasztalatunk az, hogy a Budapesti Békéltető Testület ügyfélszolgálati jelentős segítségére van a Budapesten - és akár vidéken - megtalálható, fogyasztóvédelmi tájékoztatást végző egyéb szervezeteknek. Meg kell jegyezni az érdeklődők lakóhelye kapcsán, hogy a fogyasztóvédelmi törvény már 2014-ben módosításra került, amelynek köszönhetően a Budapesti Békéltető Testület bármely illetőségű fogyasztó ügyében eljárhat akkor is, ha az érintett vállalkozás székhelye vagy telephelye vagy a szerződéskötés helye nem alapozná meg illetékességét. Ennek köszönhetően több vidéki fogyasztó és vállalkozás keresi meg a Testületet és nem csak azért, hogy kérelmét beadja, hanem céljuk az előzetes, ingyenes tanácskérés is az adott ügyben. Nem egyszer az érdeklődő azért utazik fel – tapasztalataink szerint – mert például lakhelyén nem áll rendelkezésre olyan lehetőség, hogy feltegye fogyasztóvédelmi kérdését személyesen egy fogyasztóvédelmi szakembernek, ingyenesen.

A megkeresések fokozódó száma ezzel együtt szükségessé tette azt, hogy személyes ügyfélszolgálatunkat-tanácsadási rendünket szintén a változó igényekhez igazítsuk és erre megfelelő technikai (telefon, számítógép, internetkapcsolat), egyszersmind személyi apparátus áll rendelkezésünkre a fejlesztésnek köszönhetően.

Így például az ügyfelek fogadására a Budapesti Békéltető Testület székhelyén külön tanácsadó pont került kialakításra és azt megfelelő infrastruktúrával szereltük fel, így tanácsadóink rendelkezésére számítógép, internetkapcsolat áll annak érdekében, hogy szakszerű, egyszersmind naprakész információkkal szolgáljunk a tanácsot kérő fogyasztók és vállalkozások számára.

Erre azért is szükség volt, mert a fogyasztóvédelem az egyik legszerteágazóbb jogterületnek minősül, amely napról napra módosulhat és módosul is, következésképp elengedhetetlen, hogy a tanácsadásra naprakész, hatályos előírások alapján kerüljön sor. Épp ezért internetes jogtár segíti a tanácsadókat, akik így elérik többek között a kérdés megválaszolását segítő hatályos jogszabályokat is vagy akár a tanácsot kérő személy által kifogásolt vállalkozás internetes honlapját, annak általános szerződési feltételeit. Többször előfordultak ugyanis olyan fogyasztóvédelmi tanácskérések, amelyek szempontjából jelentőséggel bírtak az érintett szolgáltató által korábban alkalmazott általános szerződési feltételek is.

Mindezekon túlmenően a további, fogyasztóvédelmi feladatkörrel bíró szervezetekről, így például a hatóságokhoz való fordulás lehetőségeiről, elérhetőségeikről is információt adunk a fogyasztóvédelmi tanácsadás keretében, ha ez szükséges az adott ügy kapcsán, így például, amennyiben felmerül a hatósági bejelentés megtételének szükségessége.

Természetesen sok olyan vitás ügy is előfordul, amelyben a fogyasztóvédelmi tanácsot kérők segítséget kérnek, amikor az érintett vállalkozás már egyértelműen elzárkózik a fogyasztó igényének teljesítésétől. Ilyenkor a vitás ügy ingyenes rendezésére egyedüli mód csak a békéltető testületi eljárás lehet, így ezekben az esetekben tanácsadónk átveszi a fogyasztóktól a kitöltött, eljárás lefolytatására irányuló kérelmeket is.

A fogyasztóvédelmi tanácsadás-kérések tapasztalatai és tárgya

A tanácsadási tapasztalatokat tekintve jól látszik, hogy hónapról hónapra változatos képet mutat a tanácsot kérők aránya, így bizonyos időszakokban az visszaesik, ezt követően pedig ugrásszerűen megnő az érdeklődők száma.

Tipikusan a nyári hónapok azok, amikor is kevesebben fordulnak a Budapesti Békéltető Testülethez fogyasztóvédelmi tanácsért, majd ezt követően az ősz beköszöntével az Ünnepekig és az alatt is már egyre többen kérnek segítséget. Az előbb említett ugrásszerű növekedés így különösen Karácsonykor figyelhető meg, illetve az azt követő időszakban, amikor számtalan garanciális vitával és kérdéssel találkozunk, például azon árucikkeket illetően, amelyek ajándék tárgyát képezték, de később meghibásodtak vagy pedig a megajándékozottnak való nemtetszés folytán kívánták azokat a fogyasztók visszacserélni. A fentiek folytán az év elejei időszak ugyancsak a fogyasztói tanácsadás-kérések „szezónjának” mondható.

A tanácsadási tevékenység tapasztalatai egyértelműen hatással vannak a Testület sajtótevékenységére is, mivel a fogyasztók és vállalkozások részéről gyakran elhangzó kérdésekből számos ötletet merítünk a közérdeklődésre számot tartó közlemények kiadásakor és közzétételkor. Ha ugyanis egy és ugyanazon fogyasztóvédelmi témakört illetően adott időszakban több kérdéssel találkozunk, az indokolja olyan hír kibocsátását, amely a fogyasztók és vállalkozások részére általános jellegű tanácsadásnak is minősül egyben azáltal, hogy a Testület összefoglalja a témakörbe tartozó, gyakran feltett kérdésekre adott válaszokat,

rendszerint a gyakorlatban is vázolt esetet idézve a könnyebb megértés és kommunikáció érdekében.

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

Így számos olyan kérdéssel találkozunk, amelyek hibás teljesítéssel, garanciális-jótállási jogok érvényesítésével függenek össze. Leginkább e körben olyan érdeklődésekkel találkozni, amelyek a fogyasztókat, vállalkozásokat terhelő bizonyítási kötelezettséggel és annak teljesítése módjával kapcsolatosak. A határidők hossza szinte valamennyi, e témakörben feltett kérdés együttes velejárója, így a hibás teljesítési vélelem esetén a fogyasztók az első hat hónapban bekövetkezett hibát illetően kívánnak jogaikról tájékozódni és azokat érvényesíteni, egyúttal tisztában lenni azzal, mire is terjed ki ekkor a vitával érintett vállalkozás kötelezettsége pontosan.

Ennél kevesebb, de ugyanúgy jelentősnek mondható azok aránya, akik új termékeknél – de nem a kötelező jótállás alá tartozó árucikkeknél – a hat hónapon túl bekövetkezett hiba esetén az ügyben kérnek tanácsot, hol találnak 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.

A kötelező jótállás alá eső tartós fogyasztási cikkek esetében a fogyasztóvédelmi tanácsadás-kérések tárgya rendszerint a garancia, jótállás pontos jelentése és ennek a fogyasztó és a vállalkozás közötti vitára gyakorolt jogi hatása. A jótállás – bizonyos feltételek esetén történő – cég általi automatikus megvonása gyakran képezi vita tárgyát, épp ezért e témakörben a kérdések arra irányulnak, ez mennyiben jogszerű. Ezen túl a kérdések rendszerint arra is irányulnak, hogy hány javítási „próbálkozást” követően köteles a vállalkozás kicserélni az adott hibás terméket, illetve sokszor találkozni fogyasztói tévhitekkel, például azzal, hogy az érintett vállalkozás a javítás idejére cserekészüléket köteles rendelkezésre bocsátani, illetve őt alkatrész utánpótlási kötelezettség terheli.

Az üzlethelyiségen kívüli értékesítés esetében a fogyasztóvédelmi tanácsadás kérések tárgya leggyakrabban az indokolás nélküli elállási jog érvényesítése, annak mikéntje, illetve a termékbemutató cég általi elutasításnál annak jogosságát kérdőjelezi meg leginkább a fogyasztóvédelmi tanácsot kérők, és ez ügyben kérnek iránymutatást. Ami jól látszik szintén, kevésbé ismert a tanácsadásért a Testülethez fordulók között, hogy a tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog nem csak a „klasszikus” termékbemutatók esetében illeti meg a fogyasztókat, hanem abban az esetben is, ha a vállalkozás a fogyasztót a lakóhelyén keresi fel és ott kínál részére valamilyen árut vagy szolgáltatást. Így többször fordult elő például az, hogy redőny-, relaxa csere volt a fogyasztó lakásán tett ajánlat tárgya vagy épp egy másik tanácsot kérő esetében annak idős édesanyja lakásán távfelügyeleti rendszert építettek ki, amely később viszont használhatatlannak bizonyult.

Az internetes vásárlásoknál szintén a fogyasztókat megillető megfontolási 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).

A televízió előfizetések esetében a szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás lehetőségéről és annak feltételeiről érdeklődtek a fogyasztók leginkább, míg internet-előfizetések esetében a rossz vagy akadozó szolgáltatás miatti kötbér, annak érvényesíthetősége, valamint a kérhető összeg képezte leggyakrabban a fogyasztóvédelmi tanácsadás-kérések tárgyát. A mobiltelefon-szolgáltatásoknál a hűség szerződések megkötésével, illetve ezt követően a határozott időre szóló szerződésnek a fogyasztó részéről történt felmondás miatt a szolgáltató által támasztott fizetési kötelezettség megalapozottságát illetően érkeznek kérdések. A tapasztalatokat tekintve jól látszik, hogy a fogyasztók többnyire tisztában vannak a hírközlési szolgáltatások esetében érvényesülő egyéves elévülési határidővel. Ugyancsak a mobiltelefon előfizetésekkel összefüggésben többször a kézhez kapott számla összegét vitató fogyasztók kértek segítséget a Testülettől, mivel egyáltalán nem számít köztudomásúnak körükben az, miszerint ha az érintett szolgáltató rendelkezik a számlázási rendszere zártságát igazoló tanúsító szervezet általi tanúsítással, akkor a fogyasztónak kell bizonyítani a hibás számlázás tényét.

Az üdülési joggal összefüggésben a legtöbben 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 húszezer forintot meghaladó díjú javító-karbantartó szolgáltatások esetében a vállalkozást hat hónapos jótállási kötelezettség terheli az elvégzett munkát illetően.

Gyakran képezik emellett fogyasztóvédelmi tanácsadás-kérés tárgyát a közszolgáltatások. A villamos energia- és a földgáz szolgáltatók által támasztott követeléseket illetően több ízben az irányadó elévülési időről érdeklődtek a fogyasztók. Ezzel együtt jól látszik, hogy némely esetben itt is jellemzőek még olyan fogyasztói 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: alapdíj) 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.

A közszolgáltatásokkal összefüggő tanácsadás-kérések másik fő típusát azon megkeresések jelentik, amelyek a szabálytalan vételezésre hivatkozással érvényesített fizetési kötelezettségekkel függenek össze. A tapasztalatok szerint kevesen vannak tisztában a fogyasztók közül az általuk többnyire nem ismert „szabálytalan vételezés” kifejezés jogi értelemben vett jelentésével és azzal, miszerint az azt megvalósító magatartások lehetséges köre jóval meghaladja azt a hétköznapi értelemben vett jelentést, miszerint valaki hozzányúlt az órához annak érdekében, hogy a mérőállás kevesebbet mutasson a valójában elfogyasztott energiamennyiségnél. Így például, hiába rendelkezik szinte minden fogyasztó az ingatlanában valamilyen mérőórával, az már kevésbé ismert, hogy a plomba esetleges sérülését mihamarabb be kell jelenteni a szolgáltató felé, mert ellenkező esetben már ez is megalapozhatja a szolgáltató által a fogyasztó szerződésszegése címén támasztott fizetési követelést. A kapott fogyasztóvédelmi tanácsok birtokában a fogyasztók rendre élnek lehetőségükkel és felszólítják az érintett szolgáltatót arra, hogy igazságügyi szakértői névjegyzékben szereplő szakértővel végezzék el a mérőórák vizsgálatát.

A kéményseprő-ipari közszolgáltatásokat illetően a fogyasztók a közszolgáltató által alkalmazott pótdíjak kiszámlázhatóságának lehetőségéről érdeklődnek, illetve ennek feltételeivel szeretnék tisztában lenni, különösen, hogy álláspontjuk szerint biztosították a harmadik ellenőrzést megelőzően is a még térítésmentesen igénybe vehető vizsgálat lehetőségét.

A víziközmű-szolgáltatások esetében hasonló a tanácsadás-kérések tárgya, és a fogyasztók például csőtörés esetén a közszolgáltató általi számlázási lehetőségekkel, így a velük szemben támasztott fizetési kötelezettségek feltételeivel, annak megalapozottsága kérdésével szeretnék tisztában lenni. Hasonlóan a vízdíj-elszámolási előírásokkal kapcsolatban érdeklődnek azokban az esetekben, amikor a mérőóra elfagyás miatti meghibásodása, valamint a kiszámlázott magas vízdíj okozza a vitát a közszolgáltatóval.

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 fentiekén kívül meg kell jegyezni azt is, hogy a „klasszikus” fogyasztóvédelmi kérdések mellett nem egyszer a fogyasztóvédelmi tanácsadás kereteit meghaladó érdeklődésekkel is találkozni. Így a társasházi vagy épp a lakásszövetkezeti közösség által az egyes tulajdonostársakkal szemben támasztott fizetési felszólítás feltételeiről vagy a közgyűlési határozatok érvénytelenítésének módjáról több ízben érdeklődtek. Az is előfordult, hogy a fogyasztó a fogyasztóvédelmi vitás ügyből származó végrehajtási eljárás, és az annak során érvényesített munkabér letiltás szabályaival kapcsolatosan kért felvilágosítást, egyúttal nem egyszer már bírósági szakban lévő fogyasztóvédelmi vita képezte a tanácsadás-kérés tárgyát.

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. Így az adott tanácsok többször felölelik a szóbeli panasz azonnali orvoslásának hiánya esetén a jegyzőkönyvfelvétel kötelezettségéről, illetve írásos panasz esetén a harminc napos válaszadási kötelezettségről szóló felvilágosítást. Ugyancsak többször olyan ügyel összefüggésben került sor tanácsadás-kérésre, amelyben a fogyasztó valamely vállalkozás általi megtévesztésről, félrevezető információról vagy kereskedelmi gyakorlatról számolt be és ennek kapcsán kért segítséget az ügyben, hova fordulhat bejelentéssel. Egyúttal nem egyszer merültek fel a Vásárlók Könyvével kapcsolatos kifogások, valamint többször a kötelező árfeltüntetési előírások képezték a kérdések tárgyát.

A fogyasztóvédelmi előírások megsértésének gyanúja esetén a Testület minden alkalommal tanácsot ad az illetékes hatóságnál történő bejelentés megtételére is, annak megfelelően, hogy a kérdés tárgyát illetően mely szervezet rendelkezik hatáskörrel.

Fontosnak tartjuk azt is megjegyezni, hogy vállalkozások nélkül nem lehet, nem működhet hatékony fogyasztóvédelem, ezért kiemelt szempontként kezeljük a cégeknek történő fogyasztóvédelmi tanácsadást is a fogyasztókat megillető jogokkal, kötelezettségekkel kapcsolatosan.

Ki kell emelni, hogy az e-kereskedelem térnyerésével párhuzamosan a webáruházakat működtető, többek között kis- és középvállalkozások visszatérően keresik a Budapesti Békéltető Testületet fogyasztóvédelmi tanácsadás-kérésekkel.

Leggyakrabban a vállalkozásokat terhelő előzetes tájékoztatási kötelezettség képezi érdeklődés tárgyát, így a tanácsot kérő webáruházak – mint az látszik – szeretnék jól, a hatályos fogyasztóvédelmi előírásoknak megfelelően végezni dolgukat és fogyasztóbarát magatartást tanúsítva eljárni. E körben a kérdések arra irányulnak, milyen, feltüntetésre szoruló információkat kell elhelyezni az online értékesítést folytató cégek weblapján. Nem egy esetben a kérdéseket feltevők gyakorlati tanácsot kértek szintén arra vonatkozólag, hogy az általuk értékesített árucikk azon kivételek kategóriájába tartozik-e, amikor is a fogyasztót nem illeti meg az indokolás nélküli elállási jog gyakorlásának lehetősége.

Emellett nem egy esetben az indokolás nélküli elállási jog érvényesítésével összefüggő vállalkozói kötelezettséggel függtek össze a feltett kérdések, így például, hogy mikor tekinthető visszaélésszerűnek az elállási jog gyakorlása, amennyiben a fogyasztó nem rögtön a kiszállítás napján küldi el az írásos elállási nyilatkozatot, hanem csak az érintett termék több napos használatát követően. Nem egy esetben a vállalkozások ilyenkor azt kifogásolták, hogy a fogyasztó a termék használhatóságának megállapításához szükséges mértéket meghaladó mértékben használta az árucikket és ennek kapcsán érdeklődtek a kárigényük levonása lehetőségéről, illetve annak mértékéről.

Mindezekon túlmenően a fogyasztóvédelmi tanácsadás keretében több vállalkozás azzal kereste meg a Testületet, hogy a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU Rendeletben meghatározásra került, online vitarendezési platformra vonatkozó előzetes tájékoztatási követelményeknek hogyan feleljenek meg. Ezen túlmenően sokszor képezte kérdés tárgyát, hogy ennek megsértése milyen szankcióval jár, illetve járhat.

Hozzáteesszük, hogy szintén a vállalkozói oldalról olyan tanácsadás-kérések is érkeztek, amelyek a békéltető testülettel szembeni együttműködési kötelezettség részletesebb, adott esetre vonatkozó értelmezésére irányultak.

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. A szavatossági-jótállási igények bejelentéséről felvett jegyzőkönyveket, vagy például az egyes jótállási jegyek részletes tartalmi elemeit tekintve is ugyancsak változatos képet mutatnak a vállalkozások által feltett kérdések. Ugyanígy a kereskedők részéről intézett fogyasztóvédelmi tanácsadás-kérések során is többször előfordul az, miszerint konkrét ügyekben, amikor a fogyasztó bejelentette szavatossági-jótállási igényét feléjük, akkor kérnek iránymutatást az érintett vita kapcsán érvényesíthető fogyasztói jogokról, illetve útmutatást a helyes fogyasztóvédelmi jogalkalmazással összefüggésben

Összegzés, a békéltető testületi tanácsadás jelentősége a fogyasztói jogérvényesítésben

Ahogy a fenti tapasztalatokból is látszik, a tanácsadás-kérések összefüggenek azon törvényes céllal, egyszersmind kötelezettséggel, amelyet a fogyasztóvédelmi törvény 18. § (1) bekezdése a békéltető testületek számára rögzít. Azaz a fogyasztóvédelmi tanácsadás ugyanúgy a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésére szolgál, mint ahogy maguk a békéltető testületi eljárások is.

Hozzá kell tenni, a Budapesti Békéltető Testület már az Fgytv. 2012. július 29-től hatályos módosítása előtt is - fennállása óta – számtalan olyan kérdéssel találkozott és találkozik, amelyek a békéltető testületi eljárásról történő általános tájékoztatás kereteit meghaladták és meghaladják. Ezek rendszerint a fogyasztó által az érintett vállalkozással szemben érvényesíthető igénnyel függték össze, különösen, hogy a fogyasztóvédelmi törvény értelmében is a fogyasztói kérelemnek tartalmaznia kell a békéltető testület döntésére irányuló indítványt, amelyet a fogyasztó vár az ügyében.

Tanácsadás nélkül ugyanakkor a fogyasztó – aki a szükséges ismeretek híján van – számtalan esetben került és kerül gondba, bizonytalanodott el a békéltető testületi eljárások kezdeményezését illetően, mivel nem tudta, egyáltalán melyek lehetnek a kérelem szempontjából a fontos momentumok, releváns tények és adatok, amelyekre beadványát, és ami ennél is fontosabb, igényét alapíthatja.

A Testülethez érkező, tanácsadás során kapott fogyasztói visszajelzések igazolják azt a megállapítást, hogy a kérelmezők szempontjából kulcsfontosságú az a kérdés, miszerint az adott vitás ügyet illetően milyen fogyasztói jogok, kötelezettségek érvényesíthetőek. A fogyasztók ugyanis már helyben, nem pedig valamely szervezethez továbbirányítva szeretnének tanácsot kapni arról, ügyükben milyen lehetőségek vannak, és legalább a minimális iránymutatást szeretnének megkapni a tekintetben, merre lépjenek, jó helyen vannak-e kérelmükkel vagy másik szervezethél kell kérelmet benyújtani.

A fogyasztóvédelmi tanácsadás jogi kereteinek megteremtése óta több év telt el, amelynek gyakorlati tapasztalatai azt is bizonyítják, hogy a fogyasztók és vállalkozások igénye találkozott a törvénymódosítással szemben támasztott elvárásokkal. Ugyanis a békéltető testületek azok a csatornák és fórumok, amelyek közvetlenül szembesülnek a fogyasztói

problémákkal, és a törvényi kereteknek köszönhetően tényleges és hatékony segítséget tudnak nyújtani, egyszersmind az eljárás megindításához szükséges feltételeket is biztosítani tudják.

Akkor, amikor a fogyasztóvédelem állami intézményrendszerében is nagy hangsúlyt kap a felesleges körök elkerülése, a racionalizálás és az „egyablakos ügyintézés” szorgalmazása, a békéltető testületek számára biztosított tanácsadási jogkör ahhoz teljes mértékben illeszkedik.

A testületek ugyanis kézzelfogható megoldási lehetőséget, ingyenes, gyors eljárást kínálnak a vitával érintett vállalkozással történő megegyezésre, azaz a probléma helyben történő kezelésének lehetőségét kínálják a panaszos számára. Ehhez és a fogyasztói jogérvényesítéshez azonban, amint az a tanácsadási tapasztalatokból következik, szükség van arra, hogy a kérelmező segítséget kapjon a fogyasztókat megillető jogokról, kötelezettségekről. Így helytálló az a következtetés is, miszerint nem lehet kellőképpen eredményes a jogorvoslat, ha még magával az érvényesíthető joggal sincsen tisztában az érintett fogyasztó.

A fentiek teszik a békéltető testületeket a fogyasztók számára végső mentsvárrá a fogyasztóvédelem állami intézményrendszerében, mivel a fogyasztóvédelmi hatóságok – bizonyos kivételekkel – nem dönthetik el az egyedi fogyasztói jogvitákat, a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek pedig a fogyasztói tájékoztatás feladatát végzik.

Az egyedi vitás ügyek megoldását tekintve tehát a békéltető testületek jelentenek érdemi segítséget és ügyintézési lehetőséget a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, költséghatékony érvényesítése érdekében, amely feladatot – egyszersmind létező és valós társadalmi igényt – pedig hatékonyan szolgál és egészíti ki a díjmentes fogyasztóvédelmi tanácsadás lehetősége is, és teszi azt még eredményesebbé.

Végül hozzátesszük azt is, hogy a tapasztalatok szerint az nagy segítséget jelent a jogkövető magatartást tanúsítani kívánó vállalkozások számára is, mivel a fogyasztók mellett szintén élnek a fogyasztóvédelmi törvényben számukra meghatározásra került fogyasztóvédelmi tanácsadás-kérés lehetőségével.

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

1. A Budapesti Békéltető Testület már 2010. január elsejétől tagja a FIN-Net hálózatnak (financial dispute resolution network), ez a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók közötti határon átnyúló jogviták alternatív rendezésére jött létre. Meg kell jegyezni: a pénzügyi tárgyú viták elbírálására kizárólagos hatáskörrel bír a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület, így határon átnyúló, ezen ügycsoportba tartozó beadvány esetén is a PBT jár el. Azonban ez már nem igaz azon kérelmek kapcsán, amelyek fogyasztói csoportszervező cégek tevékenységével függenek össze, mivel ezekben az előbb említett vitarendezési fórum már nem dönthet. Tehát a határon átnyúló, vonatkozó ügyekben továbbra is a Budapesti Békéltető Testület járt és jár el, ugyanis a hazai példa ellenére az Európai Unióban a fogyasztói csoportok szervezésére irányuló tevékenység közvetített pénzügyi szolgáltatásnak minősül. Ugyancsak nem dönthet a PBT a hallgatói hitellel kapcsolatos ügyekben (és később azokban a beadványokban sem, amelyek a Nemzeti Otthonteremtési Közösségek által nyújtott szolgáltatással fognak összefüggni). Ennek megfelelően Testületünk a FIN-Net hálózat tevékenységében is aktívan részt vett és vesz, így a hálózat többi tagjával rendszeresen kerültek különböző szakmai egyeztetések lefolytatásra. Ezen kívül évente rendes

ülésen személyesen szintén találkoznak egymással a FIN-Net hálózat tagjai, ahol sor kerül a legjobb gyakorlatok átvételére. E megbeszéléseken továbbra is részt vett a Budapesti Békéltető Testület ugyanúgy, mint a korábbi években.

2. Emellett a Budapesti Békéltető Testület tagja az Európai Bizottság (Bizottság) által létrehozott, online vitarendezést segítő kapcsolattartó pontok hálózatának (hálózat) is és részt vesz annak tevékenységében.¹²¹ A hálózat egyik legfontosabb feladata a legjobb nemzeti példák, gyakorlatok megosztása, valamint az online vitarendezési platform működése során tapasztalt problémák megvitatása.¹²²

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

Elektronikus úton került sor például annak a tesztnek a végrehajtására, amely során a Bizottság, a Testület és az Európai Unió további tagállamainak online vitarendezési kapcsolattartó pontjai folyamatos kapcsolatban álltak egymással. A tesztelés elvégzéséhez szükséges instrukciók – igazodva a platform sajátosságaihoz – elektronikus úton kerültek megküldésre előzőleg, és ez tartalmazta az érintettek feladatait. E szerint a Testület egy belga fogyasztó szerepében tesztelte a platformot, aki egy holland, elektronikus hírközlési szolgáltató csomagjára fizetett elő, azonban később azzal kapcsolatosan problémák merültek fel, viszont a cég ezzel összefüggésben mindennemű felelősséget elhárított.

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

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

Ugyancsak felhívtuk a figyelmet a tapasztalt nyelvi problémára, mivel az eljáró békéltető testület végig holland nyelven kommunikált a fogyasztóval és e nyelven fogalmazta meg az eljárással összefüggő kéréseit, kérdéseit, illetve a kérelmező további teendőit. Rávilágítottunk ennek kapcsán arra szintén, hogy az eredményes online vitarendezés érdekében a rendszer

¹²¹ EU rendelet: „7. cikk Az online vitarendezést segítő kapcsolattartó pontok hálózata
(5) A Bizottság létrehozza az online kapcsolattartó pontok hálózatát, amely lehetővé teszi a kapcsolattartó pontok együttműködését, és hozzájárul a (2) bekezdésben felsorolt feladatok eredményességéhez.”

¹²² EU rendelet: „7. cikk (6) A Bizottság évente legalább két alkalommal találkozára hívja össze az online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózatának tagjait, hogy megoszthassák egymással a legjobb gyakorlatokat, és megvitatathassák az online vitarendezési platform működése során tapasztalt visszatérő problémákat.”

automatikus fordító funkciója még továbbra is jelentős továbbfejlesztésre szorul, mivel a kapott üzeneteknek nagy részét a honlap nem tudta lefordítani és arra is csak hosszú várakozási idő után került sor.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3. Mindezekkel összefüggésben a Bizottság felkérte az online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózatának tagjait, hogy a felmerült kérdésekkel összefüggő észrevételeiket, javaslataikat juttassák el írásban is. A Budapesti Békéltető Testület ezért ezek megküldésével szintén segítette a Bizottság munkáját, így tájékoztatást adtunk arról, hogy a Testület a

belföldi, online fogyasztói jogviták kapcsán is segíti a feleket az elektronikus eljárás igénybe vételében, továbbá e körben is ellát minden olyan feladatot, amelyet a kapcsolódó EU rendelet tartalmaz.¹²³ Arról is információt nyújtottunk, hogy tapasztalataink szerint az EU rendelet tartalmazza milyen olyan feladat részletezését kellőképpen, amely felmerülhet az online vitarendezést segítő tanácsadók tevékenységét illetően. Ugyancsak javaslattal éltünk arra vonatkozólag, hogy kerüljön meghatározásra egy olyan egységes határidő (öt munkanap), amelyen belül a tanácsadóknak szükséges reagálniuk az online vitarendezésben érintett felek kérdéseire. Egyúttal szorgalmaztuk, miszerint a rendelkezésre álló kommunikációs csatornák mellett olyan fejlesztés kerüljön végrehajtásra, amely lehetőséget biztosít a platformon történő valós idejű kommunikációra az online vitarendezési kapcsolattartó pontok között, így például chat-szobák révén. Végül, de nem utolsósorban hangsúlyoztuk a folyamatos kommunikáció jelentőségét, így azt, hogy a Bizottság folyamatosan lássa el információval a kapcsolattartó pontokat és segítse elő még jobban a közöttük folyó információáramlást.

Mindezekkel függ össze az, hogy a Bizottság már 2015-ben nyilvántartásba vette a Budapesti Békéltető Testületet, mint az Európai Unióban létrejött, fogyasztók és vállalkozások közötti vitás ügyek megoldására hivatott alternatív vitarendezési fórumot.¹²⁴

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

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

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

¹²³ „EU rendelet 7. cikk (2) Az online vitarendezési kapcsolattartó pontok támogatást nyújtanak az online vitarendezési platformon keresztül benyújtott panaszokkal kapcsolatos viták rendezéséhez, a következő feladatok ellátása révén:

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

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

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

iii. tájékoztatás az online vitarendezési platform működéséről;

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

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

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

¹²⁴ „Fgytv. 2. § o) békéltető testület: tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az e törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett,

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

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

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

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

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

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

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

Az ülésen a hálózat tagjai megosztották tapasztalataikat és a legjobb gyakorlatokat az uniós békéltető honlap működését illetően, illetve ismertették a felhasználóktól, így többek között a fogyasztóktól, vállalkozásoktól érkező visszajelzéseket. Ezek alapján a honlap egyre inkább felhasználóbarát jelleget nyer, és egyre többen tudnak az online vitarendezés lehetőségéről. Magyarország részéről elhangzott, hogy a legtöbb megkeresés e-mailben érkezett be. Tárgyát tekintve a kérdések két fő témaköre csoportosítható, amely szerint azok leggyakrabban az online vitarendezési eljárás menetére, a kérelem benyújtásának mikéntjére vonatkoznak, míg a megkeresések másik nagy csoportját azon érdeklődések teszik ki, amelyek a Magyarországon érvényesíthető fogyasztói jogokkal (így például az internetes vásárlás kapcsán érvényesíthető lehetőségekkel) kapcsolatosak. Az utóbbiak körében a legtöbb segítségkérés az e-kereskedelemmel függött össze, de jelentős a légi személyszállítással kapcsolatos kérdések aránya is.

A magyar online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait ellátó Budapesti Békéltető Testület – amely emellett kizárólagos illetékességgel rendelkezik a határon átnyúló, online vásárlásból fakadó viták eldöntésére a pénzügyek kivételével – beszámolt arról is, hogy Magyarországon az online vitarendezésben érintett nagyobb szolgáltatók már mindegyike tud

az előzetes tájékoztatási kötelezettségéről, ami az uniós békéltető honlap linkjének és az online vitarendezés lehetőségének a szerepeltetését illeti.

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

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

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

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

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

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

Emellett több, vállalkozások képviselőjében eljáró ügyvédi irodától kapott a magyar online vitarendezési kapcsolattartó pont megkeresést, amelyben többek között állásfoglalást kértek az előbb említett, kötelező írásos tájékoztatások megadásának módjáról és formájáról. Ugyancsak többen nem voltak tisztában a kereskedői oldalról, hogy az online vitarendezési eljárásban a magyar vállalkozásokat együttműködési kötelezettség terheli és meg kell küldeniük reagálásukat írásban.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A fenti, korábbi szakmai egyeztetésekről is folyamatosan tájékoztattuk a közvéleményt.

Ismét az e-kereskedelem gazdasági szereplői álltak azon, korábbi konferencia fókuszában, amelyet a magyar online vitarendezési kapcsolattartó pont "Fogyasztóvédelem – online vitarendezés" címmel rendezett meg még 2016 májusában. Ennek célközönségét ismét az áruk, szolgáltatások online értékesítésében érintett több vállalkozás képezte. A rendezvényen sor került többek között az uniós békéltető honlapon folyt eljárások legújabb gyakorlati tapasztalatainak megosztására, és a platform működésének bemutatására, valamint a vállalkozói oldalról is ismertetésre került, miért bír nagy jelentőséggel a békéltető testületi

eljárás a cégek szempontjából. A Budapesti Békéltető Testület Mindennapi fogyasztóvédelem c. lapjában pedig külön is foglalkoztunk és foglalkozunk az online vitarendezéssel több aspektusból is.

A platformon benyújtásra kerülő fogyasztói kérelmekkel maguk a megyei békéltető testületek és a Pénzügyi Békéltető Testület is érintettek lehetnek, mivel a belföldi, internetes vásárlásból fakadó viták eldöntésekor akár megyei békéltető testület előtt is folyhat az online vitarendezési eljárás, a Pénzügyi Békéltető Testület pedig a belföldi és a határon átnyúló, pénzügyi tárgyú eldöntésekor kizárólagos illetékességgel bír. Ezért a magyar online vitarendezési kapcsolattartó pont korábban mind a megyei békéltető testületek, mind pedig a Pénzügyi Békéltető Testület tagjai és a Magyar Nemzeti Bank egyéb, illetékes munkatársai számára szakmai workshopot tartott, amelyeken szintén sor került az uniós békéltető honlap működésének és az online vitarendezési eljárásnak a bemutatására. Meg kell jegyezni, hogy kezdeményezéseinknek is köszönhető az, hogy a kizárólagos illetékesség folytán Budapesti Békéltető Testülethez került online vitarendezési ügyekben a kérelmekkel érintett vállalkozások a legtöbb esetben együttműködőek voltak. Nem egy esetben pedig a Testületnek megküldött nyilatkozatban már arról szóltak a cégek tájékoztatásai, hogy az online vitarendezési eljárás megindulását követően – megjegyezzük, annak hatására – már eleget tettek a fogyasztó által korábban elektronikusan jelzett kérésnek.

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

E pontnál megjegyezzük, hogy a Testület már 2014. január 13-tól ellátja Magyarországon a tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait¹²⁵, amelynek háttérében a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete (a továbbiakban: EU rendelet) áll.¹²⁶

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

Az első és legfontosabb, hogy elősegítjük az online vitarendezésben érintett felek, így a fogyasztó, vállalkozás, valamint az eljáró békéltető testület kommunikációját számos funkció ellátásával, egészen a kérelem benyújtásától számítva a vitát lezáró békéltető testületi döntés meghozataláig. Ennek során segítséget adunk a panasz és annak mellékletei benyújtásához és tájékoztatást adunk az online vitarendezési platform működéséről, ezzel együtt részletes támogatást nyújtunk a felek által kijelölt békéltető testület igénybe vételéhez az eljárási szabályokról.

¹²⁵ „Fgytv. 19. § A fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület látja el a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet szerinti tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait.”

¹²⁶ EU rendelet: „7. cikk Az online vitarendezést segítő kapcsolattartó pontok hálózata
(1) Minden egyes tagállam kijelöl egy online vitarendezési kapcsolattartó pontot, amelynek nevét és elérhetőségét közli a Bizottsággal. A tagállamok az online vitarendezési kapcsolattartó pontok felelősségét átruházhatják az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának saját országukban található központjaira, fogyasztói szervezetekre vagy bármely más szervezetre. Valamennyi online vitarendezési kapcsolattartó pontban legalább két, online vitarendezést segítő tanácsadó működik.”

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

Általános tapasztalatok

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

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

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

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

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

A kérelem benyújtása

Ahhoz, hogy a panaszt benyújtó kérelmet adjon be a platform útján avagy nyomon követhesse a már benyújtott panaszát, regisztrálnia szükséges az Európai Bizottság által kifejlesztett és a platformot működtető informatikai rendszerben, az úgynevezett „ECAS”-ban (*European Commission Authentication Service*). A felhasználó a regisztráció során saját ECAS-fiókot hoz létre, majd ez után nyújthatja be panaszát a felületen keresztül.

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

hogy a létező profiljához a beérkezett panaszt hozzárendelje, utána pedig a panaszt és annak érdemi tartalmát elérje.

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

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

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

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

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

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

Az online vitarendezési kapcsolattartó pontokkal való kapcsolatfelvétel

A platformra bejelentkezett felhasználó háromféle módon is felveheti az online vitarendezési kapcsolattartó pontokkal a kapcsolatot. Erre lehetősége van telefonon, e-mailben és a platform felületén küldött üzenet által is. Rendkívül fontos emellett, hogy az egyes tagállamokban lévő kapcsolattartó pontok elérhetőségéről a platformra bejelentkezve a felhasználói kezelőfelület információt nyújt, emellett a kapcsolattartó pont internetes elérhetősége szintén rendelkezésre áll. Lényeges, hogy a platform felhasználója – legyen szó akár a panaszosról, akár a bepanaszoltról – bármikor tájékoztatást kérhet a kapcsolattartó ponttól: akár a panasz benyújtása előtt, vagy a panasz rögzítésére szolgáló elektronikus formanyomtatvány kitöltése közben, majd a kifogás benyújtását követően is módja van erre. Természetesen a felek által kiválasztott békéltető testület is bármikor tájékoztatást kérhet a kapcsolattartó pontoktól.

A platformon keresztül mindezekre közvetlenül nyílik lehetőség mindössze egy gombnyomással, amely funkció a felhasználó profilján elérhető: a kiválasztott ország

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

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

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

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

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

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

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

3. Végül, de nem utolsósorban itt megemlíjtük két médiakampányunkat.

Az első kampányban a birtokunkban lévő, hozzánk eljuttatott adatok szerint több mint kétmillió fogyasztóhoz és vállalkozáshoz jutottunk el és hívtuk fel figyelmüket arra, hogy a Testület szolgáltatását igénybe vevő fogyasztók és vállalkozások száma egyre inkább növekszik, egyúttal néhány szóban felhívtuk a figyelmet többek között arra, hogy mikor lehet és javasolt a békéltetés intézményét használni. A médiafelület itt országos és helyi televíziók, valamint a Facebook közösségi oldal volt.

A második kampányban szintén országos és regionális televíziós csatornákon jelentünk meg, valamint a Testület Facebook-oldalát használtuk ismét és itt jelentek meg többek között az ingyenes, gyors eljárást és az online vitarendezési lehetőséget is népszerűsítő spotjaink, egyúttal azoknak a fogyasztókhoz, vállalkozásokhoz való eljutását Facebook-hirdetésekkel segítettük. E kampány esetében több mint 2,7 millió fogyasztóhoz és vállalkozáshoz jutott el üzenetünk a rendelkezésre álló, szakértő vállalkozás által részünkre bocsátott adatok szerint.

4. PR-tevékenységünk között tartjuk számon egyúttal a Mindennapi fogyasztóvédelem c. újságunk 2017. évi I., II. és III. számainak nyomtatott formában való megjelenítését, amelyekről már korábban szoltunk.

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

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

Véleményünk szerint a Testület által lefolytatott eljárások eredményességéhez nem fér kétség és nagy hatékonysággal látjuk el az Fgytv-ben rögzített feladatainkat. Látszik, hogy a Budapesti Békéltető Testület - és ezzel a békéltetés intézménye - egyre népszerűbb.

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

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

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

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

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

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

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

17. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei


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

- (M1) Statisztikai adatlap a békéltető testület ügytípusainak megoszlásáról
- (M2/A) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Termékek szerinti megoszlásáról
- (M2/B) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Szolgáltatások szerinti megoszlásáról (a nyomtatás az MKIK rendszere által lehetővé tett módon történt)
- (M3) A fogyasztói jogviták intézésének módja
- (M4) Statisztikai adatlap a békéltető testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról

A szakmai beszámoló hitelesítése

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

Dátum: 2018. február 15.


a testület elnökének cégszerű aláírása