

A Budapesti Békéltető Testület 1/2013. számú ajánlása

A Budapesti Békéltető Testület a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelvének 7. cikk (2) bekezdése alapján a következő **ajánlást** hozza.

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

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

Indokolás:

I. 2013. július 8-tól hatályba lépett a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelvével **(a továbbiakban: AVR irányelv)**. Az AVR Irányelv 7. cikk (2) bekezdésében meghatározásra került, hogy a békéltető testületek **internetes honlapjukon közzéteszik** többek közt az alábbiakat:

„AVR Irányelv 7. cikk (2)

b, a fogyasztók és kereskedők között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős problémák, ezen információkhoz ajánlások is csatolhatók arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetők el vagy oldhatók meg, a kereskedői normák javítása, valamint az információk és a legjobb gyakorlatok megosztásának elősegítése érdekében;”

A Budapesti Békéltető Testület ezért a jövőben a **fogyasztók és kereskedők közötti jelentős problémákra vonatkozó információkat közzéteszi, egyúttal azokhoz ajánlásokat csatol** annak kapcsán, hogy ezek hogyan kerülhetők el vagy oldhatóak meg.

II. A Budapesti Békéltető Testülethez **egyre gyakrabban érkeznek olyan kifogások** egyes vállalkozásoktól, amelyben sérelmezik, hogy adataik szerepelnek a Testület internetes honlapján közzétételre került, általuk nem teljesített ajánlásokban, valamint azt is, hogy nevük, székhelyük és az eljárással érintett tevékenységük nyilvános a nem együttműködő vállalkozások listáján.

A békéltető testületek a **fogyasztóvédelemről 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.)** 18. § (1) bekezdése alapján a fogyasztó és vállalkozás közötti jogviták bírósági eljárásán kívüli rendezésére hivatottak, az alábbiak szerint:

„Fgytv. 18. § (1) A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala 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 jogokról és kötelezettségekről.”

A Budapesti Békéltető Testületnek a fogyasztói jogviták rendezésére irányuló feladatellátása keretében kötelezettsége az egyes nem teljesített ajánlásokat, valamint a testülettel nem együttműködő vállalkozások adatait nyilvánosságra hozni.

A nem teljesített ajánlások nyilvánosságra hozatalának feltételei az alábbiak szerint kerültek meghatározásra:

„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.”

A nem együttműködő vállalkozások adatai (neve, székhelye és tevékenysége) kötelező közzététele kapcsán pedig a következő rendelkezések az irányadóak:

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

Végül a Budapesti Békéltető Testület 2011-ben úgynevezett **pozitív listát is bevezetett** a Magyarország IV. középtávú fogyasztóvédelmi politikájának megvalósítására irányuló, 2014-ig szóló feladatterv végrehajtásához szükséges kormányzati intézkedésekről szóló 1011/2012. (I. 23.) Korm. határozat 1.2. pontjának megfelelően. Ebben a következő cél került meghatározásra:

„1.2. A vállalkozások jogkövető magatartásának ösztönzése érdekében a pozitív lista rendszerének továbbfejlesztése.”

Ennek alapján **közzéteszi** - a nem teljesített ajánlásokhoz hasonlóan a fogyasztók adatait ez esetben is anonimizálva - **azokat az ajánlásokat is, amelyeket az egyes vállalkozások teljesítettek** annak ellenére, hogy az Fgytv. értelmében az nem kötelező számukra, ezáltal is ösztönözve a vállalkozások jogkövető magatartását.

III. Az előző pontokkal összefüggésben ugyanakkor problémát okozott, hogy nem került meghatározásra az Fgytv.-ben, miszerint a kötelezően nyilvánosságra hozandó adatokat

legfeljebb mennyi ideig szükséges közzétenni, így jelenleg nem tisztázott az, hogy milyen határidő eltelte után távolíthatóak azok el a Budapesti Békéltető Testület internetes honlapjáról.

Egyre több vállalkozástól érkezett ugyanis visszajelzés arra vonatkozólag, hogy túlzottnak tartják és sérelmezik nevüknek, székhelyüknek, tevékenységüknek az akár 2009 óta tartó folyamatos közzétételét a Testület „*feketelistáján*”. Ugyanez igaz volt a nem teljesített ajánlások esetében, amelyek 2006 óta tartalmazzák a fogyasztói jogvitával érintett kereskedők nevét, székhelyét és a fogyasztói jogvita tárgyát képező esetet is részletesen.

Emiatt a Testület 1/2013. számú ajánlásában arról határozott, hogy internetes honlapján a nem teljesített és a teljesített ajánlásoknak, valamint a nem együttműködő vállalkozásoknak az adatait a **közzétételtől számítva egy évig őrzi meg**. Ezáltal ugyanis biztosítható az a kettős cél, hogy egyrészt a Budapesti Békéltető Testület az Fgytv. 36. § (1) bekezdése és az Fgytv. 36/B. §-ban meghatározott kötelezettségét teljesítse és éljen a nyilvánosságra hozatal szankciójával, de úgy, hogy az ne járjon az érintettek túlzott érdeksérelmével, megfelelően az **arányosság követelményeinek**.



Budapest, 2013. szeptember 16.

Dr. Baranovszky György
elnök
Budapesti Békéltető Testület