

A Budapesti Békéltető Testület

1/2014. számú ajánlása

az üzleten kívül kötött szerződések kapcsán javasolt tudatos

fogyasztói magatartásról

A Budapesti Békéltető Testület (a továbbiakban: 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.

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

- 1. A fogyasztók az ingyenes orvosi vizsgálattal, különböző nyereményekkel, ajándékokkal kapcsolatos rendezvényekre vonatkozó kereskedői megkeresések esetében előre készüljenek fel annak lehetőségére, hogy azok alkalmával termékek megvásárlását kínálják fel számukra.**
- 2. A kereskedő által megtett ajánlat kapcsán mérlegeljék: valóban szükségük van-e az adott termékre és a vételárát ki is tudják-e fizetni.**
- 3. Egyértelműen utasítsák vissza a fogyasztók azt az ajánlatot, amely ténylegesen nem érdekli őket.**
- 4. Vásárlás esetén az aláírás előtt gondosan olvassák el a szerződést és egyéb iratokat (pl. kölcsönigénylést) és minden dokumentumból kérjenek is el egy példányt saját részre. Figyelmesen ellenőrizzék továbbá a szerződés megkötésének pontos helyére, keltezésére vonatkozó rovatokat: amennyiben ezek nem esnek egybe a valósággal (így például a szerződéskötés helye nem a kereskedő székhelye, telephelye), úgy ne írják alá, máskülönben nem gyakorolhatják indokolás nélküli elállási jogukat!**
- 5. Amennyiben a fogyasztók a termék vételárát kapcsolt hitelszerződésből kívánják fedezni, úgy azt csak akkor lássák el aláírásukkal, amennyiben azon a kölcsönadó fél, és a kölcsönszerződés összege és a fizetés részletei egyértelműen szerepelnek. Ne bízzanak azon ígéretekben, amelyek a másik fél általi utólagos kitöltésre vonatkoznak. Könnyen előfordulhat, hogy azon a megbeszéltnél magasabb összeg fog szerepelni. Emellett a teljesen kitöltött hitelszerződésből kérjenek el egy példányt mindenképpen saját részre.**
- 6. Ha valamit nem értenek a szerződésben, ne fogadják el feltétel nélkül a vállalkozás szóbeli magyarázatát. Sőt, írásban kérjenek a kereskedőktől minden érdemi tájékoztatást, mivel vita esetén csak ez használható fel bizonyítékként.**

7. Győződjenek meg arról és kérdezzenek rá: élhetnek-e elállási joggal a szerződés alapján abban az esetben, ha később meggondolnák magukat; érdeklődjenek e jog gyakorlásának pontos feltételeiről.

8. Ha már megkötötték a szerződést, utólag is kérjenek tanácsot elsősorban szakembertől, így például a fővárosi és megyei békéltető testületektől vagy a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületektől, ennek hiányában pedig családtagjaiktól, ismerősöktől, a környezetükben élőktől és e vélemények tükrében még egyszer gondolják át a vásárlást.

9. A fogyasztók az őket megillető nyolc munkanapos indokolás nélküli elállási jogot minden esetben írásban, igazolható módon gyakorolják. Az erre legmegfelelőbb értesítési mód, ha faxon vagy tértivevényes levélben értesítik a kereskedőt az elállás szándékáról. A fax kézbesítési igazolását vagy a visszaérkezett tértivevényt pedig őrizték meg gondosan.

10. Ne feledjék a fogyasztók, hogy az indokolás nélküli elállási jog mellett még szintén élhetnek a termék megvásárlásától számított két éven belül hiba esetén kijavítási, kicserélési, vételár-leszállítási vagy -visszatérítési igényekkel. Ez esetben mindig írásban kíséreljék meg a vita rendezését a kereskedővel, ha pedig azt elutasítják, úgy forduljanak a fővárosi és a megyei békéltető testületekhez az ügy ingyenes, gyors rendezése érdekében.

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 irányelve **(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 kerülhetnek el vagy oldhatók meg, a kereskedői normák javítása, valamint az információk és a legjobb gyakorlatok megosztásának elősegítése érdekében;”

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

II. Jól látszanak a Testület eljáró tanácsai előtt lévő ügyekből azok a rendszeresen visszatérő problémák, amelyekkel a fogyasztók a termékbemutatókon, vagy egyéb – nem a vállalkozás üzletében történő – vásárlások alkalmával leggyakrabban szembesülnek. Jellemző például, hogy egyes kereskedők **korlátozzák a fogyasztókat** az üzleten kívüli értékesítés esetében őket megillető, az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII. 29.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 4. § (1) bekezdésében meghatározásra került indokolás nélküli elállási jog gyakorlásában.

A termékbemutatók kapcsán a **legtöbb panasz az időskorú, nyugdíjas fogyasztóktól érkezik**, akik – életkorukból, egészségi állapotukból fakadóan – az átlagosnál könnyebben befolyásolhatóak, hiszékenyebbek, és nem is a szükséges körültekintéssel, odafigyeléssel járnak el a szerződéskötések kapcsán.

Gyakori probléma, hogy a termékbemutató cégek a fogyasztókat ingyenes orvosi vizsgálatot, garantált ajándékot, nyereséget stb. ígérő szórólapokkal, meghívókkal csábítják el egy rendezvényre, amelynek valódi célja az, hogy bizonyos termékeket eladjanak számukra. Az **eredetileg vásárolni nem is szándékozó fogyasztókat** a vállalkozások alkalmazottai a rendezvényen erős rábeszéléssel, pszichikai nyomással, jelentős árkedvezmények ígéréssel ösztönzik a vásárlásra, amelynek sok esetben a fogyasztók nem képesek ellenállni. A fogyasztók arról is gyakran beszámolnak, hogy kis értékű ajándékokat, például termékmintákat ajándékoznak számukra a szerződéskötés előtt, amely miatt már eleve lekötözöttnek érzik magukat a kereskedőkkel szemben. Az egészségügyi előadásra való hivatkozás mellett számos más indok is szerepel: ilyen például az ingyenes kávéasztelés és szintén ajándék kávécsomag ígérete az előbbi fejében. Előfordult olyan eset is, hogy közvetlen a szerződéskötés előtt kínálták szeszesitalt a fogyasztót, ennek fényében pedig ismét megkérdőjelezhető későbbiekben a részéről a szerződéskötésre irányuló akarat megléte.

III. Magukról a termékekről is a legtöbb esetben megállapítható, hogy a hatalmasnak, óriásinak titulált, csak ott és csak akkor igénybe vehetőnek mondott árkedvezmény ellenére **azok vételára még így is többszöröse** a valós forgalmi értéküknek. Szintén gyakori, hogy a fogyasztók a – sokszor irreálisan magas – vételár megfizetésére szerény jövedelmükből, nyugdíjukból nem is képesek, vagy azt csak magas kamatozású hitelből tudják megfizetni.

Az is visszatérő kifogás a fogyasztók részéről, hogy a vásárlás során **nem kaptak lehetőséget az írásbeli szerződés aláírás előtti elolvasására**, vagy épp nem tartották fontosnak a szerződés áttanulmányozását, illetve az általuk aláírt szerződésből nem kaptak példányt. Sokszor előfordul, hogy az aláírt papír végül ellentétes tartalmú azzal a szóbeli tájékoztatással, amit az adásvétel során a vállalkozástól kaptak. Gyakori az is, hogy akár a szerződéskötés során, akár azt követően telefonon a fogyasztók téves tájékoztatást kapnak a szolgáltatás lényeges elemeiről (például: szállítási határidő, szavatossági-jótállási jogok).

IV. Fontos tudni, hogy azokra a termék értékesítésére vagy szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésekre, amelyek megkötésére vállalkozás és fogyasztó között, a vállalkozás kezdeményezésére, a vállalkozás üzletén, telephelyén kívül kerül sor, a már említett Korm. rendelet szabályai vonatkoznak. A rendelet leglényegesebb szabálya, hogy a fogyasztókat az ilyen szerződések esetén a termék kézhezvételének (szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződéskötés) napjától számított nyolc munkanap elteltéig **indokolás nélküli elállási jog** illeti meg, melyről a vállalkozás legkésőbb a szerződés megkötésekor köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni. Gyakori jelenség, hogy sok fogyasztó próbál is élni az indokolás nélküli elállási jogával, azonban azt csak telefonon, vagy egyéb, **nem igazolható módon teszi meg**, ezzel pedig egyes vállalkozások visszaélnak és az elállást nem veszik figyelembe. Ha pedig később békéltető testületi eljárást indítanak, úgy írásos bizonyíték híján nem tudják már igazolni azt, hogy határidőben gyakorolták e jogukat.

A jogszabályon alapuló elállási jog kijátszására vonatkozóan egyes termékbemutató cégek **újabbán megfigyelhető trükkje** pedig az, hogy a szerződésben a vállalkozás üzletében, telephelyén megkötött ügyletnek tüntetnek fel olyan adásvételeket, amelyek ténylegesen nem

is ott köttettek meg. Az ilyen termékértékesítésekre már **nem terjed ki** a fenti rendelet hatálya, azaz ezekben az esetekben a vállalkozások a fogyasztókat a jogszabályban biztosított elállási joguktól jogellenesen megfosztják. Bizonyos kereskedők hasonló esetekben is biztosítanak elállási jogot a fogyasztók részére, azonban ez már nem jogszabályon, hanem szerződésen alapuló elállási jog. Ezért annak gyakorlására (pl. határidők, közlés módja stb.) nem a jogszabály, hanem a szerződés rendelkezései az irányadóak.

A fenti problémák elkerülése érdekében a Testület azt tanácsolja a fogyasztók számára, hogy üzleten kívüli értékesítés esetében az 1/2014. számú ajánlásban foglaltakat figyelembe véve, körültekintően járjanak el.

Budapest, 2014. február 20.



Dr. Baranovszky György
elnök
Budapesti Békéltető Testület