

A Budapesti Békéltető Testület 1/2015. számú ajánlása

a fogyasztói jogérvényesítés eredményessége érdekében tanúsítandó

körültekintő magatartásról

1. Ajánlás a fogyasztók számára

1. Merjenek hangot adni a fogyasztók a vásárolt áruval vagy igénybe vett szolgáltatással kapcsolatos **kifogásuknak!** Ez törvény adta joguk, amelyben korlátozni a fogyasztókat nem lehet. A panasz tárgya rendkívül széleskörű lehet. Minőségi kifogással élhetnek a fogyasztók például a termék vagy szolgáltatás bármilyen jellegű hibája miatt, és panasszal a vállalkozásnak vagy a képviselőjében eljáró eladónak az áru értékesítésével összefüggő magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatban is.

2. A fogyasztók ne törődjenek bele és ne hagyják magukat, ha az eladó „időhiány” vagy épp „elfoglaltság” miatt figyelembe sem veszi a személyesen közölt szóbeli panaszt. A kereskedőnek ugyanis törvényben előírt kötelezettsége azt azonnal megvizsgálni és szükség szerint orvosolni. Ha nem elégedettek a fogyasztók a személyesen közölt, szóbeli panaszra kapott válasszal vagy azt nem tudják ott helyben kivizsgálni, akkor ragaszkodjanak a jegyzőkönyv felvételéhez. A kereskedő ezt kérés nélkül köteles kitölteni és annak egy másolati példányát átadni. Amennyiben a vállalkozás még a kérés ellenére sem vesz fel jegyzőkönyvet a szóban elmondott vagy telefonon bejelentett panaszról és azt nem adja át vagy nem küldi meg a fogyasztónak, továbbá egy hónapon belül írásban nem ad érdemi választ a panaszra, a fogyasztók e tényt a kormányhivatalok mellett működő fogyasztóvédelmi felügyelőségeknek bejelenthetik, kérve intézkedésüket.

3. A fogyasztók ne fogadják el az eladó azon hivatkozását, hogy nincsen Vásárlók Könyve a vállalkozásnál vagy azt nem akarja átadni! A kereskedő nem akadályozhatja e joga gyakorlásában sem a fogyasztót, mert a Vásárlók Könyvébe minden, az üzlet működésével kapcsolatos panasz és javaslat bejegyezhető, sőt azt az üzletben jól látható és a vásárlók számára könnyen hozzáférhető helyen kell elhelyezni. Ne feledkezzenek el arról sem, hogy a szóbeli panasz mellett törvény adta joguk írásban is reklamálni, amellyel bármikor élhetnek! Az így megtett kifogásra pedig legkésőbb harminc napon belül választ kell kapniuk. Ha az igényt a vállalkozás elutasítja, azt részletesen indokolni köteles. A Vásárlók Könyvébe tett bejegyzés szintén írásban megtett panasznak minősül, amelyet ugyancsak meg kell válaszolni.

4. Ha utazási szolgáltatás igénybevétele során támad kifogásuk a fogyasztóknak, haladéktalanul közöljék az utaskísérővel a panaszt és ragaszkodjanak ahhoz, hogy jegyzőkönyvet vegyen fel, ez az utaskísérő kötelessége. Ha viszont nincsen ilyen személy, akkor a helyszíni szolgáltatóval közöljék azonnal problémájukat. Amennyiben ez sem orvosolja a panaszt, úgy közvetlenül azt az utazási vállalkozást kell értesíteni, amellyel a fogyasztó megkötötte a szerződést. Az utazás során tapasztalt hiányosságokat mindenképp dokumentálja a fogyasztó, készítsen fényképfelvételeket, szerezzen be írásos tanúnyilatkozatokat utastársaitól. Ezek hiányában kevésbé fogja tudni jogait érvényesíteni, mivel ezek olyan bizonyítékok, amelyek igazolhatják állításait.

5. A fogyasztók az írásban megtett panaszról mindig készítsenek másolatot a hatékony jogorvoslat érdekében! A vállalkozás cégadatai között szereplő, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt címre igazoltan elküldött e-mail; az ajánlva feladott, postai

tértivevényes levél útján megtett panasz vagy épp a sikeres, faxon történt elküldést tanúsító visszaigazolás bizonyító erővel bírnak mind a békéltető testületi, mind a hatósági eljárások során és befolyásolják azok eredményét.

6. A fogyasztók határozottan utasítsák el azt az esetlegesen felkínált lehetőséget, **hogy számla nélkül olcsóbb lesz a termék vagy szolgáltatás ára** (így például lakásfelújítás, ablakcsere esetén). A számla, illetve nyugta a fogyasztói jogérvényesítés fontos eszközei, mivel későbbi vita esetén bizonylat és írásba foglalt szerződés hiányában nem tudják igazolni, hogy valóban szerződést kötöttek a vállalkozóval. A fogyasztóbarát, tisztességes üzletpolitikát folytató kereskedő a kedvezményt nem a számla- vagy nyugtaadáshoz köti.

7. A fogyasztók a vállalkozásokkal fennálló vitájuk esetén vegyék igénybe az ingyenes, gyors eljárás lehetőségét, amelyet a békéltető testületek kínálnak! Az eljárás a fogyasztói jogérvényesítés hatékony, gyors, ingyenes módja, amelyben a vállalkozás köteles együttműködni a testületekkel és válasziratban nyilatkozni a fogyasztó igényének megalapozottságáról és a rendelkezésre álló bizonyítékokról. Tartsák szem előtt a fogyasztók, hogy a békéltető testületi eljárás előfeltétele annak igazolása: megkísérelték a vitát először közvetlenül a vállalkozással rendezni. A kérelemhez az erre vonatkozó bizonyítékot (például: panaszról felvett jegyzőkönyv másolata vagy épp a vállalkozásnak írt levél) és minden egyéb, az ügyhöz kapcsolódó dokumentumot mellékelni kell. Ez utóbbiak hiányában a fogyasztók nagy valószínűséggel nem fogják tudni jogaikat hatékonyan érvényesíteni a békéltető testületi eljárásban.

8. A fogyasztók ismerjék meg jogaikat és azok gyakorlásának feltételeit minden esetben még a szerződéskötés előtt: számos olyan szolgáltatás létezik, amelyeknél különleges védelemben részesülnek! Ne feledjék, az ezekhez szükséges információk már előzetesen is rendelkezésükre állnak. Így például az internetes vásárlás, az üzleten kívüli értékesítés, valamint az üdülőhasználati jog értékesítésére vonatkozó szerződések esetében tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog illeti meg a fogyasztókat bizonyos kivételekkel. Az említett jogokról, feltételeikről, határidejükről, a termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól a vállalkozást előzetes tájékoztatási kötelezettség terheli.

2. Ajánlás a vállalkozások számára

1. A vállalkozások és a képviselőjükben eljáró eladók segítsék a fogyasztókat törvényes panasztételi joguk gyakorlásában. Személyesen közölt szóbeli panasz esetében törekedjenek érdemben az ügy megoldására, ne utasítsák azt el minden indokolás nélkül! Ha mégsem oldódik meg azonnal a vita vagy bonyolult megítélésű, úgy **teljesítsék jegyzőkönyv-felvételi kötelezettségüket és annak egy példányát adják át a fogyasztók számára!** A jegyzőkönyv fogyasztónak átadott példányát a későbbiekben se kérjék vissza. Igény esetén pedig a Vásárlók Könyvét bocsássák a panaszos rendelkezésére, számla-nyugtaadási kötelezettségüknek pedig külön kérés nélkül tegyenek eleget.

2. Személyesen közölt szóbeli panasz azonnali elutasításakor a békéltető testületekről, valamint az illetékes hatóságokról történő akár szóbeli, akár írásbeli tájékoztatás nem mentesíti a vállalkozást a jegyzőkönyv-felvételi kötelezettsége teljesítése alól. Törvényes jogorvoslati lehetőségeiben akadályozza a fogyasztót az a kereskedő, aki e kötelezettségét megsérti és a kifogásról nem vesz fel jegyzőkönyvet vagy annak nem adja át a másolatát. Ennek hiányában a fogyasztó nem tudja igazolni a vita közvetlen rendezésére irányuló kísérlet megtörténtét, ami viszont a békéltető testületi eljárás feltétele.

3. Az utazási vállalkozások képviselőjében eljáró **utaskísérők** segítsék elő utazási szolgáltatás igénybe vétele esetén a fogyasztói jogok gyakorlását és **ne utasítsák el a fogyasztók jegyzőkönyv-felvételre irányuló kérését** a helyszínen felmerült problémák közlésekor!

4. Tartsák be a vállalkozások panasz esetén a válaszadásra rendelkezésre álló harminc napos határidőt és annak elutasítása esetén adjanak érdemi indokolást. **A válasz elmaradása, hiányos megfogalmazása, akár csak a megkésett reagálás a fogyasztói jogok sérelmével jár.**

5. A békéltető testülettel fennálló együttműködési kötelezettségét sérti meg az a vállalkozás, amely a testület felhívására nem tárja elő válasziratában az ügygel kapcsolatos álláspontját, bizonyítékait, nem nyilatkozik a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadásáról határidőben. Ezért **annak tudatában fogalmazzák meg válaszirataikat, hogy e kötelezettség megsértéséről a békéltető testületek minden esetben értesítik az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot**, amely eljárást indít a törvénysértő vállalkozással szemben és ez akár fogyasztóvédelmi bírság kiszabásához is vezethet.

6. A fogyasztót megillető jogok (például: szavatossági-jótállási igények, indokolás nélküli elállási jog, stb.) érvényesítése esetén a **vállalkozások törekedjenek a vita békés megoldására** a „kiskapuk” keresése helyett és ne akadályozzák e fogyasztói jogok gyakorlását. A vitás ügy gyors, eredményes és költségkímélő megoldása mindkét fél érdeke, ezért biztosítsák egyezségkötésre jogosult személy részvételét a békéltető testületi meghallgatásokon, amely nagyban elősegíti a vita egyezséggel történő lezárását.

7. Fokozott körültekintéssel és türelemmel járjanak el a vállalkozások a fogyatékkal élő fogyasztók esetében. **Az autizmussal és értelmi fogyatékkal élő fogyasztókat segítsék** és adjanak át számukra írásos, közérthető és arra vonatkozó tájékoztatót, hogy a helyszín elhagyása után hogyan, milyen elérhetőségeken tudnak panasszal élni. Kérdezzenek rá arra is külön, közelben tartózkodik-e a fogyatékkal élő személy segítőtje, akinek a közreműködése kérhető a panasz megfogalmazásakor.

Indokolás:

A Budapesti Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) a fogyasztók és kereskedők közötti gyakori és jelentős problémákra vonatkozó információkat közléseket, és ezek mellé ajánlásokat tesz annak érdekében, hogy a jövőben az ilyen problémák elkerülhetőek vagy megoldhatóak legyenek anélkül, hogy a felek között hosszú ideig elhúzódó jogvitára kerülne sor.

I. A Testület a fogyasztói jogviták rendezésére irányuló feladatai ellátása során azt tapasztalta, hogy a kérelmezők **sokszor nincsenek tisztában a panasztételhez fűződő jogaikkal**, valamint az ezekkel kapcsolatosan a kereskedőket terhelő kötelezettségekkel. Ennek következtében pedig a megvásárolt termékkel vagy az igénybe vett szolgáltatással kapcsolatban felmerült kifogásukat nem a megfelelő módon vagy hiába teszik meg, arról nem kapnak másolatot, így azoknak nem marad nyoma sem.

A fogyasztói tanácsadást igénybe vevő érdeklődők ugyanis rendszeresen arról számolnak be, hogy csak és kizárólag telefonon, szóban próbálták meg rendezni a vitát az érintett vállalkozással. Hiába került pedig ehhez kapcsolódóan meghatározásra a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/A. § (3) bekezdésben a telefonon

közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv-felvétel és annak egy példánya megküldésére vonatkozó kötelezettség az érdemi válasszal egyidejűleg, mégis mind a jegyzőkönyv, mind pedig az érdemi válasz megküldése túlnyomó többségben elmarad. A Budapesti Békéltető Testülethez érkező fogyasztói kérelmek arról árulkodnak, hogy ilyen dokumentummal egyáltalán nem rendelkeznek a fogyasztók, hiába tettek telefonon panaszt az érintett vállalkozásnál. Mivel pedig a hangfelvételek rögzítésének kötelezettsége kizárólag a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozásokat terheli, ilyen bizonyíték hiányában nem tudják a kérelmezők igazolni, hogy megkísérelték a vita közvetlen rendezését.

Ugyancsak gyakori, hogy a fogyasztó nem telefonon tesz panaszt, hanem a személyes ügyintézésről remél inkább eredményt, ezért pedig közvetlenül a kereskedőnél él kifogással, ahol megkapja szóban a Testület elérhetőségeit, és utóbbit is felkeresi rögtön. Rendszeresen előfordul, hogy ilyenkor a **fogyasztó a vállalkozásnál megtett szóbeli panaszáról nem kap jegyzőkönyvet**, holott ha azt szóban elutasították vagy nem tudták haladéktalanul kivizsgálni, arról jegyzőkönyvet kell felvenni és annak egy másolatát át kell adni a fogyasztó részére az Fgytv. 17/A. § (3) bekezdés a) pontja szerint.

Mindezek hiányában pedig az ingyenes, gyors békéltető testületi eljárás igénybevételének lehetősége is nehézségbe ütközik, mivel annak feltétele az Fgytv. 27. § és 28. § (3) bekezdés alapján a vita közvetlen rendezésének megkísérlése a vállalkozással, valamint ennek megtörténteire vonatkozóan a Testülethez beadott kérelemben bizonyítékot szükséges csatolni.

Az említett vállalkozói gyakorlatok miatt az érintett fogyasztók nem tudnak eredményesen fellépni jogaik védelmében, amelyhez hozzájárul továbbá a megfelelő tudatosság hiánya is.

II. A fenti esetekben **megoldást az írásban történő panasztétel** jelent, mivel az bizonyítható, másrészt ekkor a kifogás megtételére a vállalkozásnak nincsen ráhatása, független tőle és a panasz benyújtása csak és kizárólag a fogyasztón múlik. A postai úton, ajánlva, tértivevényesen feladott panaszlevél, a fax útján megtett kifogás és a vonatkozó faxküldés sikerességéről szóló visszaigazolás, valamint az elmentett elektronikus üzenet mind megfelelő bizonyítékai annak, hogy a fogyasztó közvetlenül megkísérelte a vállalkozással fennálló vitája rendezését.

A Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai azt mutatják, hogy a fogyasztók sokszor nincsenek tisztában azzal, miszerint a vállalkozásokat írásbeli panasztétel esetén az Fgytv. 17/A. § (6) bekezdés alapján érdemi válaszadási kötelezettség terheli és a panaszra harminc napon belül válaszolniuk kell. A fogyasztók ezzel kapcsolatosan rendre arról számolnak be, hogy **jóval az egy hónapos határidő eltelte után kapnak csak választ**, bizonyos cégek esetében pedig ez teljes mértékben elmarad. Az is sokszor előfordul - ez főleg az üzleten kívüli értékesítéssel, azaz a termékbemutatók szervezésével foglalkozó cégek, valamint az építőipari és a javító-karbantartó szolgáltatásokat nyújtó bizonyos vállalkozások esetében figyelhető meg -, hogy a postacímről, amely a panaszügyintézés helyszínéül megjelölésre került, a fogyasztó levele „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza a feladónak vagy egyéb ok miatt kézbesíthetetlen, azaz a kereskedő a szerződéskötést követően elérhetetlenné válik.

Habár ezeknél sokkal ritkábban, ugyanakkor a fogyasztói kérelmek alapján az is előfordul, hogy a **Vásárlók Könyvét nem adja ki az eladó vagy épp azt csak hosszas vitát követően** hajlandó a fogyasztó rendelkezésére bocsátani. Holott a Vásárlók Könyvébe tett bejegyzés írásban megtett panasznak minősül, továbbá azt a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 5. § (4) bekezdése alapján a fogyasztók számára jól látható, könnyen hozzáférhető

helyen kell elhelyezni, emellett nem lehet a fogyasztót azon jogában korlátozni, hogy oda bejegyezze az üzlet működésével kapcsolatos panaszát, észrevételét illetve javaslatát.

Meg kell említeni azt is, hogy a Budapesti Békéltető Testület előtti eljárások során az utazási szolgáltatást igénybe vevő fogyasztók többször arról számoltak be, hogy nem voltak elégedettek a kapott szálláshely minőségével, azonban kifogásuk jelzése után sem volt hajlandó a jelenlévő utaskísérő jegyzőkönyvet felvenni a panaszról. Több esetben pedig annak folytán nehezült el a fogyasztói jogérvényesítés, hogy a fogyasztó késlekedett panasza jelzésével.

Holott az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet 10. § (4) bekezdése értelmében a fogyasztó köteles haladéktalanul közölni kifogását az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval és felel a közlés késedelméből eredő kárért. Ebben az esetben pedig az utaskísérő kötelezettsége egyrészt gondoskodni a kifogás helyszíni szolgáltató felé történő bejelentéséről, emellett az utas bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az utasnak átadni.

III. A fentiek mellett további, a fogyasztói jogérvényesítést akadályozó gyakorlatokról is beszámolnak a fogyasztók a Testület előtti meghallgatásokon, éppúgy, mint az azokat megelőző tanácsadások alkalmával. Ezek arról árulkodnak, hogy **bizonyos cégek** nem tesznek eleget az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvényben foglalt (a továbbiakban: Áfatv.) kötelezettségüknek és **nem bocsátanak ki az Áfatv. 159. § (1) bekezdése szerinti számlát**, ennek hiányában pedig az Áfatv. 166. § (1) bekezdése szerinti **nyugtát** az igénybe vett szolgáltatásról.

Azonban a számla vagy nyugta jelentős szereppel bír a hibás teljesítés esetén a fogyasztót megillető szavatossági-jótállási igények érvényesítésekor. A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 3. § (2) bekezdése alapján ugyanis a fogyasztó és a vállalkozás között létrejött szerződés megkötését bizonyítottnak akkor kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot (azaz az Áfatv. alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát) a fogyasztó bemutatja.

Azonban nyugta vagy számla hiányában a szerződés megkötését sem tudja igazolni a békéltető testületi eljárásban a fogyasztó, ez igaz arra az esetre is, ha a kérelmező bíróság előtt lép fel igényével és nem foglalták írásba a vitával érintett szerződést.

Itt is nagy szerepe van a tudatos fogyasztói döntésnek. A kérelmezők általában rendre elfogadják a szolgáltatás ellenértékének megfizetésekor bizonyos cégek munkatársainak azon hivatkozását, hogy számlát ők még nem adhatnak, mert azt majd a „főnöktől” kapják meg. Visszatérő eset az is, hogy a vállalkozás felajánlja a fogyasztónak, hogy ha nem kér számlát, akkor olcsóbb lesz a vételár és a fogyasztó épp ennek reményében - csak szóban - köti meg a szerződést és ezzel szeretne spórolni. (A fogyasztó ekkor valójában saját magát fosztja meg a hibás teljesítésből eredő igényeinek érvényesítése lehetőségétől.)

Különösen a „kerületi kisokosokból”, szórólapokról „felkutatott” cégek, egyéni vállalkozók esetében jellemző ez, amelyek leginkább építőipari és javító-karbantartó szolgáltatások nyújtásával foglalkoznak.

Számla vagy nyugta, illetve írásba foglalt szerződés hiányában pedig nem áll a fogyasztónak rendelkezésére megfelelő bizonyíték annak alátámasztására, hogy:

- egyáltalán sor került szerződéskötésre,
- a jogügylet a fogyasztó és valóban a kérelmében érintett vállalkozás között jött létre,
- mi volt a szerződés tárgya, tartalma, a termék/szolgáltatás megnevezése,
- arra a vételárra szolt valóban, amelyre beadványában a kérelmező hivatkozik, ami természetesen befolyásolja az eljárásban érvényesíthető konkrét igény mértékét is.

A fenti információk elengedhetetlenek a fogyasztói kérelem elbírálásához mind a békeltető testületi, mind pedig a polgári bírósági eljárásban.

Ehhez kapcsolódik az is, hogy manapság szinte már bárki hozzáférhet az internethez, ahol a vállalkozás nyilvános és naprakész cégadatai (így például a székhelyük, telephelyük, fióktelepük) elérhetőek ingyenesen: ne kössenek a fogyasztók szerződést olyan cégekkel, amelyek működése felfüggesztésre vagy adószámuk törlésre került vagy ha végrehajtási eljárás van folyamatban velük szemben. Az említett információk megtekinthetőek az Igazságügyi Minisztérium Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat internetes honlapján (www.e-cegjegyzek.hu).

A körültekintő magatartás szükségességére jó példa annak a fogyasztónak az esete, aki redőnyjavításra kötött szerződést a beadványa alapján 35.000 Ft értékben, amelynek megfizetéséről kapott ugyan egy papírt, de azt meg sem nézte, hanem munkahelyére sietett. Pár nappal később a redőny megint elromlott és kérte az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet 1. §-a alapján, hogy jótállás keretében javítsa ki a vállalkozó a redőnyt. Csak ekkor vette észre, hogy a kapott dokumentumon csupán a cég képviselőjének telefonos elérhetősége szerepelt, semmi más egyebet róla nem tudott, így se a vállalkozás nevét vagy épp a székhelyét. Emiatt igénye a számla pótlására is irányult: a mobiltelefonon jelzett kérését elutasították és nem állt rendelkezésére semmilyen írásos bizonyíték, amellyel sikerrel bizonyíthatta volna az általa szóban elmondottakat.

A fenti eset kivédése érdekében a fogyasztóknak **érdeemes ragaszkodni a valóságnak megfelelő adatok írásos szerződésbe foglalásához**. Előfordult ugyanis olyan fogyasztói kérelem a Testület előtt, amelynek tárgya üzleten kívül kötött szerződés volt és annak megkötésénél az üzletkötő olyan kedvezményre hivatkozott, amely csak bizonyos ideig volt érvényesíthető. A beadvány alapján ezért úgy „segített” a fogyasztónak a kedvezmény elérésében az értékesítő, hogy javaslatára a felek a szerződést „visszadátumozták”, azaz a valóságnál korábbi dátumot tüntettek fel a dokumentum aláírásának napjaként. Később a fogyasztó élt indokolás nélküli elállási jogával, de nem tudta bizonyítani a szerződés tényleges megkötésének időpontját, a vállalkozás pedig elkésettségre hivatkozással elutasította a fogyasztó kérelmét. Az is megtörtént egy fogyasztó előadása alapján, hogy azzal győzte meg őt a több százezer forintos termékre vonatkozó szerződés megkötése érdekében a cég képviselője, miszerint feltünteti a szerződésben, hogy a vásárló már befizetett 10.000 Ft összegű foglalót, holott arra nem is került sor.

IV. A Budapesti Békéltető Testülethez berkező fogyasztói kérelmekből az is jól kirajzolódik, hogy a fogyasztói jogérvényesítési lehetőségek csorbítására milyen egyéb, jellemző vállalkozói gyakorlatok figyelhetőek meg. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:160. § szerint a fogyasztó áttérhet érvényesíteni kívánt kellékszavatossági jogáról másikra (így például a kijavításról a kicserélésre), amennyiben erre a kötelezett adott okot: ide tartozik többek közt, ha a kötelező jótállás keretében a vállalkozás már a harmadszori javítást is sikertelenül végezte el, mert az árucikk továbbra sem működik. Kapcsolódó tapasztalatainkat külön ajánlásban ([A Budapesti Békéltető Testület 3/2014. számú ajánlása a jótállásból eredő fogyasztói igények rendezése során elvárt jogkövető vállalkozói magatartásról](#)) foglaltuk össze.

Ugyancsak elnehezíti bizonyos cégek magatartása azon fogyasztói jogok érvényesítését, amelyek az értékesítés speciális formái, így üzleten kívül kötött szerződések, távollevők között kötött szerződések, time-share szerződések esetében illetik meg a fogyasztókat. Ilyen például a tizennégy napos **indokolás nélküli elállási jog, amelyet az érintett vállalkozások gyakran jogszabályba ütköző módon korlátoznak** és olyan feltételeket támasztanak, amelyeket a vonatkozó jogszabályi rendelkezések nem írnak elő. A következő dokumentumokban összefoglalásra kerültek a kapcsolódó gyakorlati példák:

- [A Budapesti Békéltető Testület 1/2014. számú ajánlása az üzleten kívül kötött szerződések kapcsán javasolt tudatos fogyasztói magatartásról](#);

- [A Budapesti Békéltető Testület 5/2014. számú ajánlása az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások igénybevétele során javasolt tudatos fogyasztói magatartásról](#);

- [A Budapesti Békéltető Testület 2/2014. számú ajánlása az üdülőhasználati jog értékesítése során tanúsítandó körülményekről](#).

V. Mind a hagyományos-, mind pedig a speciális értékesítésnél (például: távollevők között kötött szerződések, üzleten kívül kötött szerződések) a legtöbb szolgáltatás esetében igaz az, hogy **hiába áll a fogyasztók rendelkezésére a tudatos döntéshozatalhoz szükséges információ, ezzel még nem minden esetben élnek**, azt nem használják fel. (Kivéve persze, ha az érintett vállalkozás megsérti az előzetes tájékoztatásra vonatkozó kötelezettségét, amely egyáltalán nem példa nélküli a tapasztalatok szerint.)

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 9. § (1) bekezdése, valamint 11. § (1) bekezdése értelmében ugyanis mindkét értékesítési forma esetében részletes, szigorú, és a szerződés megkötését megelőzően teljesítendő tájékoztatási kötelezettség terheli a vállalkozásokat.

A fogyasztói jogviták kialakulásának elejét veszi az, ha a fogyasztók a számukra kínált termékek és szolgáltatások lényeges tulajdonságait már jó előre megismerik és eleve ezek birtokában kötnek csak szerződést az érintett céggel. Így például az említett, indokolás nélküli elállási jog esetében a vállalkozás az ennek gyakorlását megkönnyítő, írásos nyilatkozat-mintát köteles rendelkezésre bocsátani, amely ugyancsak a fogyasztói jogok érvényesülését segíti elő abban az esetben, ha az előbbieken leírtak szerint e bizonyítékkal a fogyasztó rendelkezik (ez igaz az üdülési jogra vonatkozó szerződésekre is). A békéltető testületi eljárás kimenetelét ugyanis nagymértékben befolyásolják a kérelemhez csatolt bizonyítékok, amelyeket az Fgytv. 28. § (2) bekezdés d) pont szerint mellékelni kell a beadványhoz: így ilyen bizonyíték lehet többek közt a konkrét ügyhöz kapcsolódó szerződés, számla-nyugta, a

vállalkozás által küldött elszámolások, a jótállási jegy másolata, valamint a már említettek szerint maga a vita közvetlen rendezésének megkísérlését igazoló panaszlevél is.

VI. Végül, de nem utolsósorban a békéltető testületi eljárásban a **válaszirat-küldési kötelezettséget megsértő vállalkozások akadályozzák az eljárás eredményességét**, valamint azt, hogy az eljárás betöltse legfőbb célját és az Fgytv. 18. § (1) bekezdése alapján egyezséget hozzon létre a felek között. Az együttműködési kötelezettségnek eleget nem tévő kereskedőnek ugyanakkor számolnia kell azzal, hogy az Fgytv. 45/A. § (2) bekezdése szerint a békéltető testület jelzése alapján vele szemben eljár a fogyasztóvédelmi hatóság. Sőt az a kereskedő-szolgáltató, aki emellett az eljárás során megtartásra kerülő személyes meghallgatáson sem jelenik meg, nem együttműködő vállalkozásként nyilvánosságra hozatalra kerül neve, székhelye és az eljárással érintett tevékenysége megjelölésével az Fgytv. 36/B. § alapján. Mégis a fentiek ellenére gyakran előfordul, hogy egyes vállalkozások visszatérően elmulasztják a Testülettel való együttműködést, amely gátolja az eljárás sikerét és a vita békés úton történő rendezését.

A fogyasztóbarát vállalkozások érdeke épp az, hogy ügyfelüket megtartsák és a vitát gyorsan, olcsón rendezzék, elkerülve a bírósági utat: erre kínál megoldást a békéltető testületi eljárás, amelynek eredményességét elősegíti, ha a cég együttműködő magatartást tanúsít, megkímélve magát az említett szankciók alkalmazásától. Az ügy eldöntése pedig nem feltétlenül jelenti azt, hogy a fogyasztó igénye bizonyul megalapozottnak az eljárásban. Gyakran előfordul, hogy a kérelmező a békéltető testületi eljárás eredményeként lesz épp azzal tisztában, miszerint a jogszabályok egész egyszerűen nem teszik lehetővé a vállalkozással szembeni kérelme teljesítését.

Végül a cégeknek azt is érdemes figyelembe venniük, hogy az elégedett fogyasztó további potenciális vásárlókat irányíthat a vállalkozáshoz, míg az elégedetlen ennek többszörösét riasztja el. Az internet útján ugyanis a fogyasztók gyakorta megosztják tapasztalataikat és a pozitív visszajelzést szerző vállalkozások eredményesebben gazdálkodhatnak.

A Budapesti Békéltető Testület a fentiek szerint azt javasolja a fogyasztóknak és a vállalkozásoknak, hogy az 1/2015. számú ajánlásban foglaltaknak megfelelően járjanak el: mindkét fél érdeke ugyanis a vita gyors, olcsó, költséghatékony módon való rendezése és a bírósági eljárás elkerülése.

Budapest, 2015. április 30.



Dr. Baranovszky György
elnök
Budapesti Békéltető Testület