

## Háttéranyag a Budapesti Békéltető Testület 2013. augusztus 14-i sajtótájékoztatójára

### A Budapesti Békéltető Testület 2013. első félévi tevékenysége

#### I. Ügyszámok alakulása - egyértelmű növekedés az előző időszakhoz képest

A Budapesti Békéltető Testület a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) alapján végzi legfőbb feladatát: célunk a fogyasztó és vállalkozás közötti jogviták (fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése elsősorban egyezség elérése által, ennek hiányában pedig az ügyben döntés hozatala gyors, hatékony és költséghatékony módon.

Figyelembe véve a 2013. első félévében rendelkezésre álló statisztikai adatokat, azt látjuk, hogy **egyre több fogyasztó és vállalkozás fordul bizalommal** a Budapesti Békéltető Testülethez. (A Fgytv. értelmében már mikro-, kis- és középvállalkozások, civil szervezetek, társasházak, lakásszövetkezetek és egyházak is felléphetnek fogyasztóként a Testület előtt.) A 2013. január elsejétől 2013. június 30-ig terjedő időszakban összesen **1733 kérelmet** nyújtottak be a Testülethez, az azt megelőző félévben (2012. II. féléve) ugyanez a szám még 1414 volt: azaz az ügyszámok alakulása kapcsán **22 %-os növekedés** figyelhető meg.

Ha a 2012. január 1. - 2012. június 30-i időszakot vesszük alapul, akkor is hasonló következtetésre jutunk: ekkor ugyanis 1722 volt a beérkezett ügyek száma, azonban hozzá kell tenni, hogy ebből 465 a MALÉV Magyar Légi közlekedési Zrt. váratlan leállása miatt került benyújtásra. 2013 első félévében azonban nem történt hasonló, előre nem látható esemény, amely a fogyasztók széles körét érintette volna: ennek ellenére nem csökkent az ügyszám, ellenkezőleg, kis mértékben nőtt az említett bázis időszakhoz viszonyítva is.

Mindez arról árulkodik, hogy a fogyasztók és vállalkozások egyértelmű igénye, hogy jogvitájuk megoldásáért ne kelljen bírósághoz fordulniuk, hanem az az ingyenes, gyors és egyszerű eljárás lehetőségét kínáló békéltető testületek útján rendeződjön.

#### II. A leggyakoribb problémák az egyes ügytípusok szerinti megoszlásban

A Budapesti Békéltető Testülethez beérkező ügyek általános jellemzőit és tapasztalatait a következő hat tárgykör szerinti csoportosításban tárgyaljuk: kereskedelmi ügyek (termékszavatosság), egyéb szolgáltatások (ez a legkülönfélébb ügycsoport, ide tartoznak például: a légi szállítással és utasjogokkal kapcsolatos panaszok, parkolási- és autópálya bírságok, elektronikus hírközlési szolgáltatások), közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyek, pénzügyi-biztosítási tárgyú ügyek, építőipar és végül az utazás. E sorrend jelzi egyben az adott tárgykörhöz tartozó, Testülethez beérkező fogyasztói kérelmek számának alakulását is: legtöbb esetben a benyújtásra került kérelmek a kereskedelem kategóriába tartozó ügyekkel voltak kapcsolatosak, míg a legkevesebb fogyasztói beadvány az utazás ügytípusban érkezett.

A **kereskedelmi** tárgyú ügyekre vonatkozóan a legtöbb kifogás háttérében a fogyasztók szavatossági-jótállási igényének elutasítása áll: legtöbbször e jogaik kapcsán fordultak a Testülethez. Példaként említhetjük itt többek közt a hibás lábbelik, mobiltelefonok kijavításá-kicserélése iránti igények teljesítése elmaradásával kapcsolatos kérelmeket. Az **egyéb**

**szolgáltatások** ügytípusban leggyakoribbak a távközlési szolgáltatással kapcsolatos kérelmek, amelyek legfőbbje a díjfizetéssel, díjhátralékkal, díjcsomagváltással, díjemeléssel kapcsolatos. Szintén tipikus probléma az emelt díjas szolgáltatások akaratlan igénybevétele. Ekkor a számlát kiállító távközlési vállalkozások általában arra hivatkoznak, hogy a szolgáltatásnak ők csak közvetítői, és a fogyasztót az emelt díjas számlázást eredményező tartalomszolgáltatóhoz irányítják, amely viszont sokszor elérhetetlen számára. Gyakran képezi emellett kifogás tárgyát a hírközlési szolgáltatás megkezdésének ideje, módja, vagy épp annak nem megfelelő minősége.

A **közüzemi szolgáltatásokkal** összefüggésben a fogyasztók számára gyakran nem világos, hogy miért a számlán szereplő összeget követeli tőlük a szolgáltató, azt túl magasnak, ebből kifolyólag pedig jogtalanak is tartják, mivel előző befizetéseiket álláspontjuk szerint megfelelően rendezték. Még mindig sokszor szolgál vita alapjául szintén, hogy a havi mérőállás bejelentését vállaló fogyasztók elmulasztják e kötelezettségüket, és emiatt átalányfogyasztás kerül részükre kiszámlázásra.

A **pénzügyi-biztosítási ügyek** kapcsán kiemelendő a fogyasztói csoportok (ezek esetében a Pénzügyi Békéltető Testület nem rendelkezik hatáskörrel eljárni) problémája, amelyek szóban a fogyasztók számára hitelt-készpénzt ígérnek, azonban a csoportba való belépéssel csupán vásárlói jogot szerezhetnek, azt is csak évek múltán. Jellemző, hogy a fogyasztók a készpénz reményében - elolvasás nélkül - írják alá azokat a szerződéseket és tájékoztatókat, amelyek világosan azt tartalmazzák, hogy a csoportba kerülés által nem juthatnak hitelhez és a fogyasztói csoport nem hitelintézet. Az **építőipari ügyekkel** kapcsolatos fogyasztói kérelmek tárgya legtöbbször az, hogy a kereskedő előleget, foglalót vesz át a szerződés teljesítése előtt, azt követően pedig a teljes munka már nem vagy hibásan kerül csak elvégzésre, a fogyasztó pedig nem tudja utolérni a vállalkozást, mivel csak egy név és telefonszám áll rendelkezésére. (Az ún. „szórólapos” hirdetésekre jellemző ez általában.) Gyakori szintén, hogy a nyílászárókat nem a megfelelő méretben gyártják le. Az **utazási ügyek** kapcsán továbbra is az képezi a fogyasztói kifogások tárgyát, hogy a szerződést hibásan teljesíti az utazási vállalkozás: azaz a prospektusban, internetes honlapon látott minőséggel a szálláshely tulajdonságai nem egyeznek.

Több esetben azzal szembesültünk, hogy az adott vállalkozás **nem tájékoztatja** a fogyasztót megfelelően a panaszügyintézés helyéről és címéről, amelynek folytán elnehezül a fogyasztói jogérvényesítés. A felszámolási eljárás alá vont vállalkozások esetében pedig a békéltető testületi eljárás során a fogyasztói igényérvényesítés lehetetlen, ilyen esetben kevés eséllyel kereshet kielégítést a fogyasztó a felszámolási eljárásban, amely ráadásul költséget is jelent számára.

### **III. A békéltető testületi eljárást lezáró döntések típusainak arányos megoszlása**

A Budapesti Békéltető Testület 2013 első félévében **1509 ügyet zárt le**. A beérkező kérelmek számától (1733) való eltérést az okozza, hogy 2012-ből 191 ügy áthozatalra került a 2013-as évre.

A döntések típus szerinti megoszlását illetően, az ügyek hozzávetőlegesen **23 %-ában került sor az eljárás megszüntetésére** egyéb okból: ide soroljuk azokat az eseteket, amikor is az ügy lehetetlenség folytán került megszüntetésre, valamint amikor a fogyasztó visszavonta kérelmét, többek közt azért, mert eljáráson kívül – de az eljárás hatására – megegyezett a

kereskedővel. Az összes ügy közel **18 %-ában nem járhattunk el**, azaz nem rendelkezett hatáskörrel, illetve illetékességgel a Testület, valamint ide tartoznak azok az ügyek is, amikor a fogyasztó nem pótolta kérelmének hiányosságát a felszólítás ellenére. A benyújtott kérelmek körülbelül **15 %-a bizonyult megalapozatlannak**, ez esetben az eljárást megszüntető döntés született. **Egyezséget az összes ügy 11 %-ában sikerült elérnünk, ennél több esetben – az esetek 23 %-ában – pedig ajánlás jellegű döntést hoztak az eljáró tanácsok.**

A kötelezést tartalmazó határozatok aránya pedig valamennyi ügyhöz képest hozzávetőlegesen 5 %.

#### **IV. Vállalkozói magatartás a Budapesti Békéltető Testület előtt**

A vállalkozásoknak a békéltető testülettel szemben az eljárás során tanúsított magatartása alapvető fontossággal bír a fogyasztói jogvita rendezése szempontjából. Így például a meghallgatáson való személyes részvételük esetében könnyebb a felek között egyezséget létrehozni. A személyes meghallgatásról való távolmaradás pedig akadályozza azt, hogy a felek között egyezséget érjünk el: rendkívül fontos ugyanis az egy asztalhoz való leültetésük és személyes kommunikációjuk.

Érdeemes továbbá megvizsgálni azt, hogy mennyiben követték a vállalkozások a részükre a Budapesti Békéltető Testület által ajánlásban előírtakat. Ennek kapcsán jellemző adat, hogy a meghozatalra került **összesen 350 ajánlás közül a teljesítettek száma 279**, míg a fogyasztói visszajelzések alapján 71 ajánlást nem teljesítettek. Azaz 2013 első félévében a vállalkozások közel 80 %-a, így több mint háromnegyede teljesítette a Budapesti Békéltető Testület ajánlásait, annak ellenére, hogy az Fgytv. 32. § b, pontja szerint számukra az ajánlás teljesítése nem kötelező. Ehhez hozzáfűzzük, hogy az Fgytv. 31. § (5) bekezdése értelmében a fogyasztó köteles az ajánlásban foglaltak teljesítésének elmaradásáról értesíteni a békéltető testületet, így vélelem szól amellett, hogy azon esetekben, ahol a fogyasztó ilyen jelzéssel nem élt, akkor az ajánlást a vállalkozás teljesítette. A fentiekhez kapcsolódik, hogy az Fgytv. 36. § (1) bekezdése értelmében az ajánlás teljesítésének elmaradása 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. A Budapesti Békéltető Testület által az idézett jogszabályhely értelmében nyilvánosságra hozott ajánlások száma 2013 első félévében - mint már említettük - összesen 71, ezek listája a következő internetes linken érhető el: <http://www.bekeltet.bkik.hu/ajanlasok>.

Megemlítendőek itt a Budapesti Békéltető Testülettel **nem együttműködő vállalkozások** is, az Fgytv. 36/B. § értelmében azok a vállalkozások minősülnek ilyennek, amelyek egyrészt nem küldenek válasziratot a békéltető testületi eljárás során, valamint a személyes meghallgatáson sem vesznek részt. Ehhez kapcsolódik az az Fgytv-ben meghatározásra került rendelkezés, miszerint a békéltető testület kötelezettsége a nem együttműködő vállalkozás nevének, székhelyének, valamint az eljárással érintett tevékenysége megjelölésének a nyilvánosságra hozatala. A Budapesti Békéltető Testület e kötelezettségének teljesítése körében 2013 első félévében a fentiek alapján összesen 72 vállalkozás említett adatait hozta nyilvánosságra internetes honlapján, amelyek elérhetőek az alábbi címen: <http://www.bekeltet.bkik.hu/17-Vallalkozasoknak>. A Testülettel együttműködő és ajánlásait teljesítő kereskedőkről-vállalkozásokról pedig már 2011. január 1-től úgynevezett **pozitív**

**listát vezetünk**, amely azon vállalkozások felsorolását tartalmazza, amelyek megfelelnek az előbbi feltételeknek. E listára 2013 első félévében negyvenkilenc vállalkozás kerülhetett fel, és az alábbi internetes linken tekinthető meg: <http://www.bekeltet.bkik.hu/17-Vallalkozasoknak>. A kellő fogyasztói tudatosság érdekében pedig a fogyasztói visszajelzések alapján teljesített ajánlásokat szintén nyilvánosságra hozzuk, ezek az alábbi linken érhetőek el: <http://www.bekeltet.bkik.hu/15-Teljesített-ajanlasok>.

## V. Tanácsadás

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2012. július 29-i módosítása óta a Budapesti Békéltető Testület egyértelműen azt tapasztalta és tapasztalja, hogy a **fogyasztók és vállalkozások részéről igény mutatkozik arra**, hogy egyedi ügyük kapcsán tanácsot kapjanak az őket megillető jogokról. Egyértelműen kijelenthető az is az elmúlt egy év távlatából, hogy ez az elvárás mind mennyiségi, mind pedig minőségi szempontból fokozottan nő. Ezt bizonyítja az, hogy a Testület a 2013. január 1. és június 30. közötti időszakban összesen **2358 ügyben adott tanácsot** a hozzá forduló fogyasztóknak és vállalkozásoknak egyaránt, ugyanez a szám 2012 második félévében még 2223 volt, azelőtt pedig - a Testület ugyanis már az Fgytv-ben előírtaknál hamarabb is tanácsadási szolgáltatást nyújtott az érdeklődőknek - 2012 első félévében csupán 946 kérdés érkezett tanácsadás keretében. A tanácsadás-kérések folyamatosan növekvő mennyisége nem kis kihívással jár a Testület számára, azonban 2013 első félévében is a kellő eredményességgel láttuk el tanácsadási feladatainkat és tájékoztattuk jogaikról a fogyasztókat és vállalkozásokat **több mint kétezer egyedi ügyben**. Visszajelzéseink pedig teljes mértékben pozitívak: az érdeklődők örömmel nyugtázzák, hogy vitás ügyük kapcsán gyors és ingyenes segítséget kapnak. Tapasztalataink szerint Testületünk mindezekkel nem csupán a bíróságokat tehermentesíti és vállal részt a fogyasztói jogviták feloldásában, hanem ugyanez hatványozottan igaz a fogyasztói tájékoztatást végző hatósági irodák, valamint a fogyasztói érdekek képviselését ellátó egyesületek esetében is, mivel azok válláról nagy munkaterhet veszünk le. A tanácsadásra hozzánk érkezők rendre arról számolnak be, hogy a kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőiségei, illetve a fogyasztóvédelmi civil szervezetek tagjai irányították őket hozzánk az ingyenes és érdemi tanácsadás lehetősége miatt. A megkeresések tárgyát tekintve a legtöbb továbbra is a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos, a „klasszikus” kérdések zöme pedig nagy változatosságot mutat. A már korábban említett minőségi változás kapcsán további tapasztalatunk az, hogy egyre gyakoribbak Testületünknel az olyan megkeresések, amelyek már **túllépnek a hagyományosnak mondható, általános fogyasztói jogokról való tanácsadás keretein**.

## VI. Nem magánszemély fogyasztók fellépése a Budapesti Békéltető Testület előtt

Továbbra is csekély a nem természetes személy fogyasztók által kezdeményezett eljárások száma, de 2012. második félévéhez képest már növekedés tapasztalható. Míg 2012 második félévében ugyanis összesen 62 ilyen kérelem érkezett be, addig ugyanez a szám 2013 első félévében már 98 volt, amely **37 %-os növekedést** jelent. A növekedő tendencia ellenére kijelenthető, hogy a békéltető testületi eljárás igénybevételének lehetőségét az érintett és kibővített fogyasztói kör még minden bizonnyal nem ismeri. Általános tapasztalatunk, hogy a nem magánszemély fogyasztók által kezdeményezett békéltető testületi eljárások több tekintetben is hasonlóságot mutatnak a természetes személy fogyasztók vitás ügyeivel. Jellemző, hogy a legnagyobb számban az „Egyéb szolgáltatás” ügýtípusba tartozó kérelmek kerültek beadásra, így például: parkolási- és autópálya bírságokkal, elektronikus hírközlési

szolgáltatásokkal, javító-karbantartó szolgáltatásokkal voltak kapcsolatosak. A legtöbb alkalommal pedig mikro-, kis- és középvállalkozás kezdeményezte a Testület eljárását, civil szervezet elenyésző számban, egyház, lakásszövetkezet pedig egyáltalán nem.

## VII. A békéltető testületek jövője – szigorodó uniós előírások

A Budapesti Békéltető Testület a működése során folyamatosan nyomon követi és feladatellátása során igazodik ahhoz az uniós szintű folyamathoz, amelynek köszönhetően a békéltető testületek a jövőben még inkább a fogyasztóvédelem megkerülhetetlen szereplőivé fognak válni. 2013. július 8-tól hatályba lépett ugyanis az a jogszabály, amely immár európai uniós szinten rögzíti a békéltető testületek működésének jogi kereteit, ezzel együtt új követelményeket állapít meg mind a testületekre, mind a kereskedőkre vonatkozóan. Ennek köszönhetően minden egyes tagállamban rendelkezésre fog állni a fogyasztók számára a békéltetés gyors, olcsó és egyszerű eljárása a vállalkozással szembeni viták megoldására – legyen szó akár belföldi, akár határon átnyúló ügyről. Bármelyik testület internetes honlapján benyújtható lesz az eljárás lefolytatására irányuló kérelem, emellett bárki számára elérhetőek lesznek az olyan információk, mint például egy ügy átlagosan mennyi idő alatt kerül lezárásra, vagy épp mennyiben követték a testület által előírt magatartási formát a felek. A békéltető testületek szakmaisága is erősödik, mivel a jövőben különböző képzéseket és oktatásokat kell tartaniuk tagjaik részére. A fogyasztóvédelemért felelős hatóság és a testületek közötti együttműködés kötelezettsége pedig minőségi javulást hoz a kölcsönös információcsere és a legjobb gyakorlatok átvétele révén.

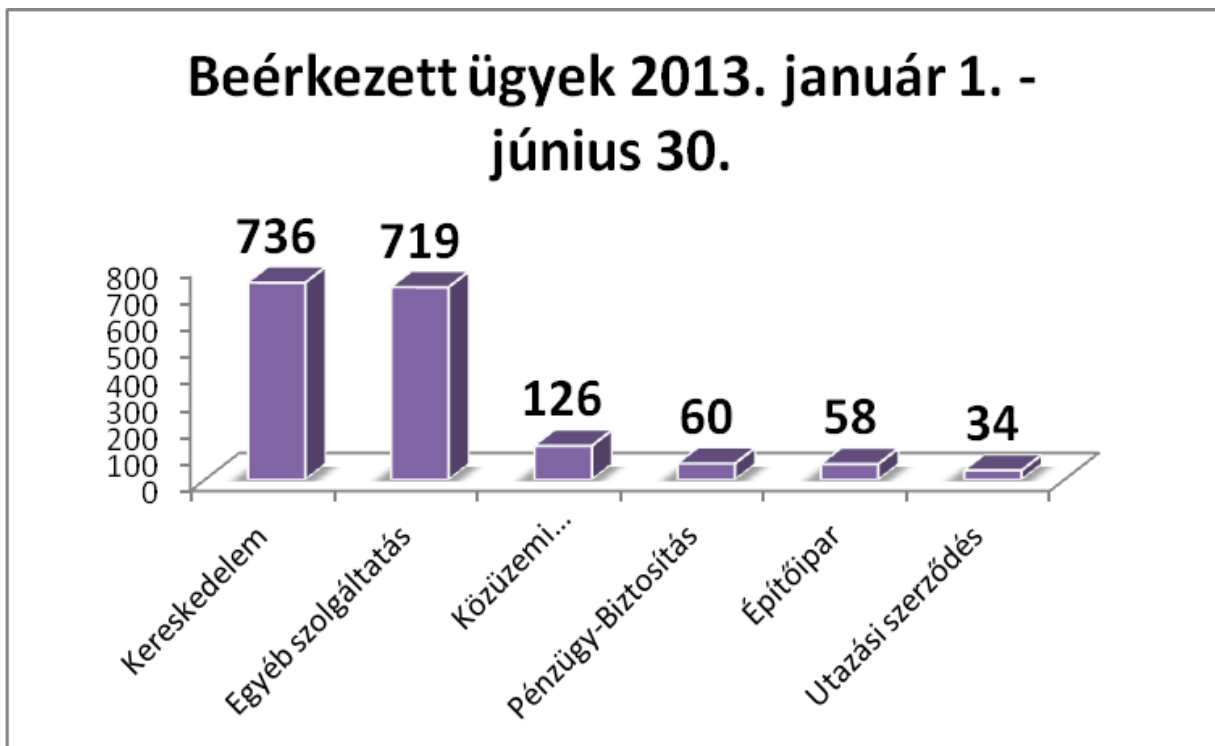
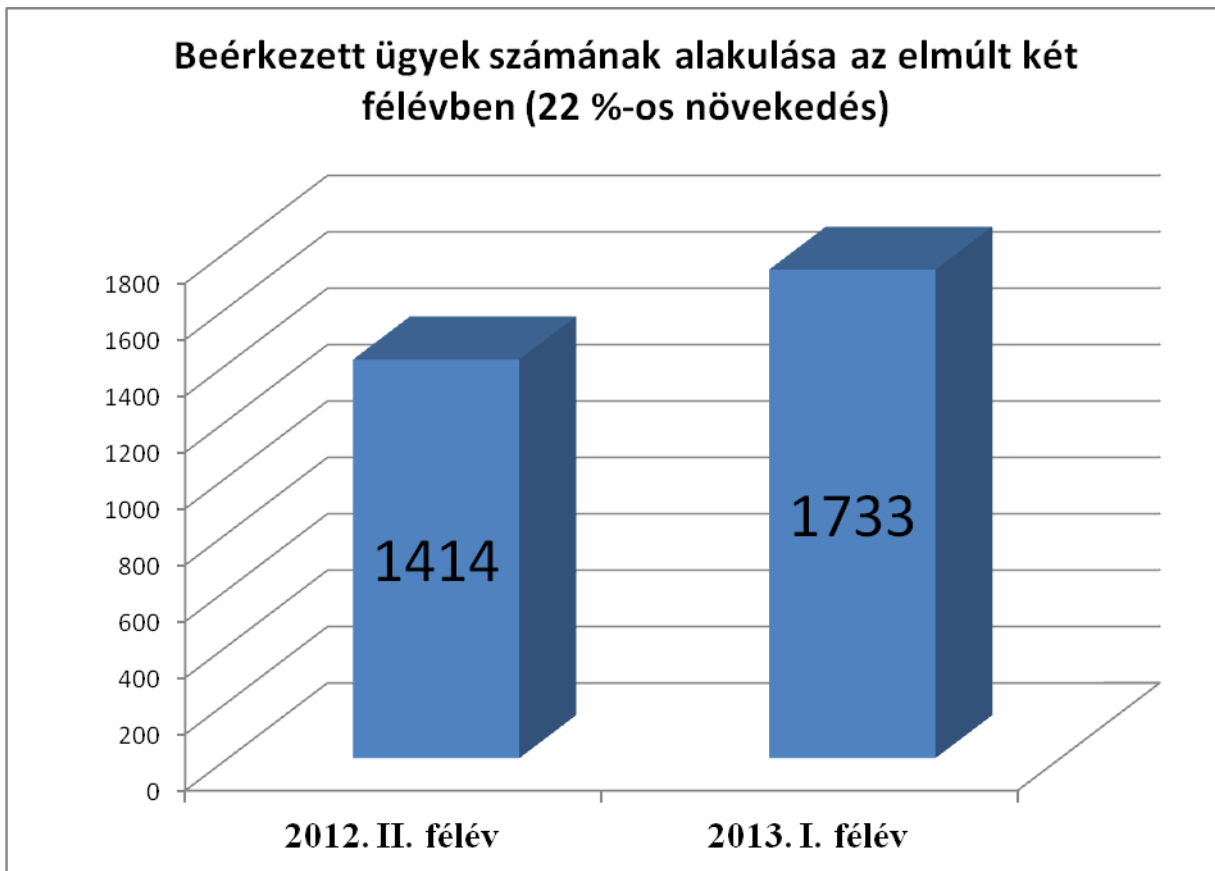
A vállalkozásoknak pedig kötelező lesz tájékoztatást adni a fogyasztó részére, hogy ha nem tudott megegyezni a kereskedővel, úgy az ügy kapcsán melyik békéltető testülethez fordulhat. Közölni kell továbbá e testület elérhetőségeit és azt is, hogy aláveti-e magát a testület eljárásának. Meghatározásra került mindezek mellett, hogy *„a kereskedőket a lehető legnagyobb mértékben kötelezni kell az alternatív vitarendezési eljárásokban való részvételre.”* A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22 irányelv módosításáról szóló Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelvének rendelkezéseit legkésőbb 2015. július 9-ig kell átültetniük a tagállamoknak nemzeti jogukba.



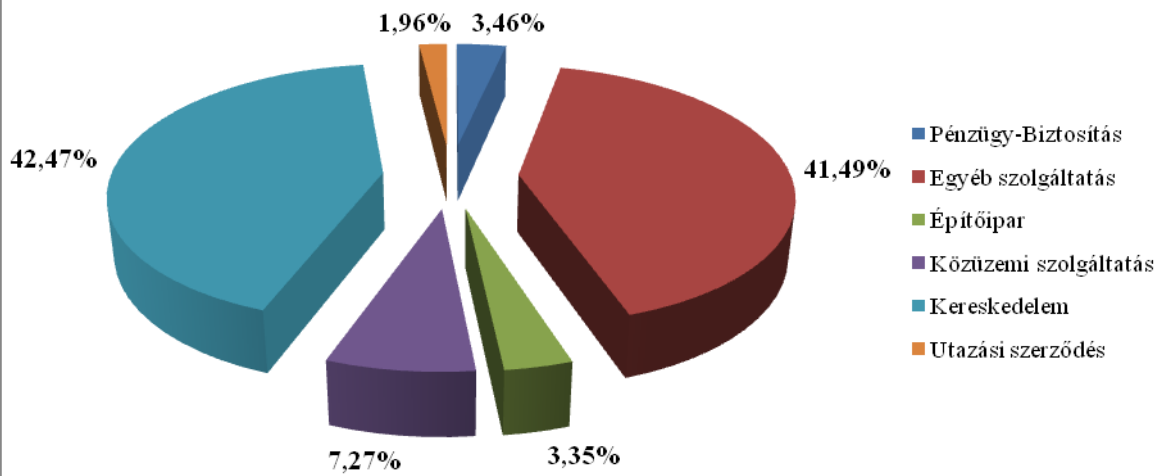
Budapest, 2013. augusztus 9.

Dr. Baranovszky György  
elnök  
Budapesti Békéltető Testület

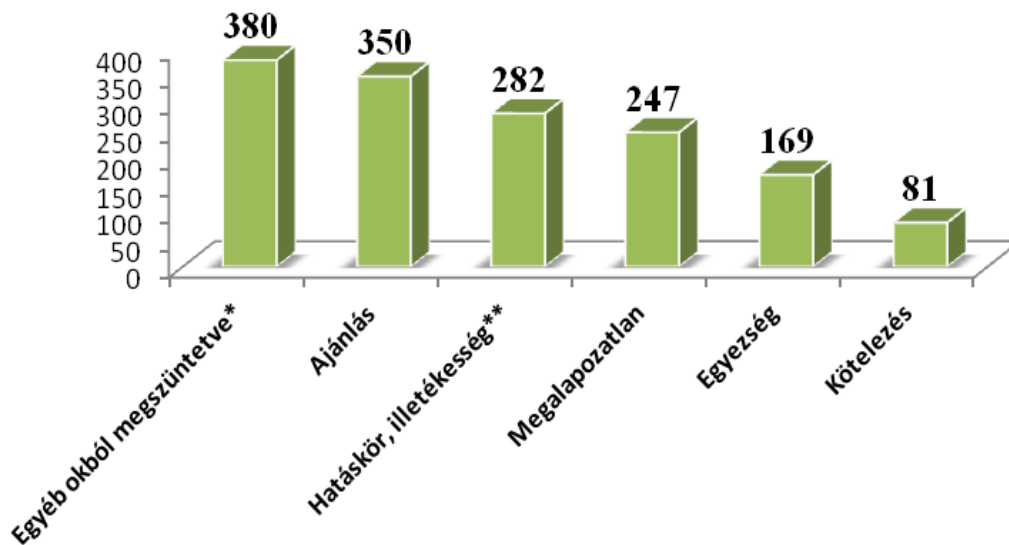
## Melléklet – Statisztikai adatok



## Beérkezett ügyek ügytípus szerinti aránya, 2013. január 1. - június 30.



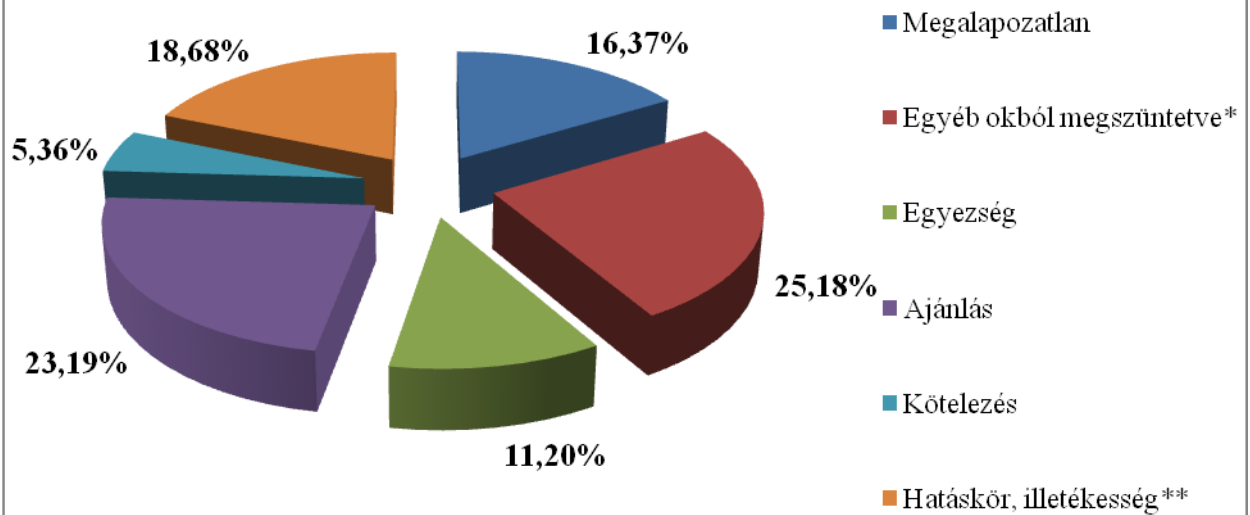
## Döntések típusai 2013. január 1.-június 30.



\*lehetetlen, visszavonás, eljáráson kívüli egyezség

\*\*hatáskör hiánya, illetékesség hiánya, kérelem nem pótolta hiányosságát

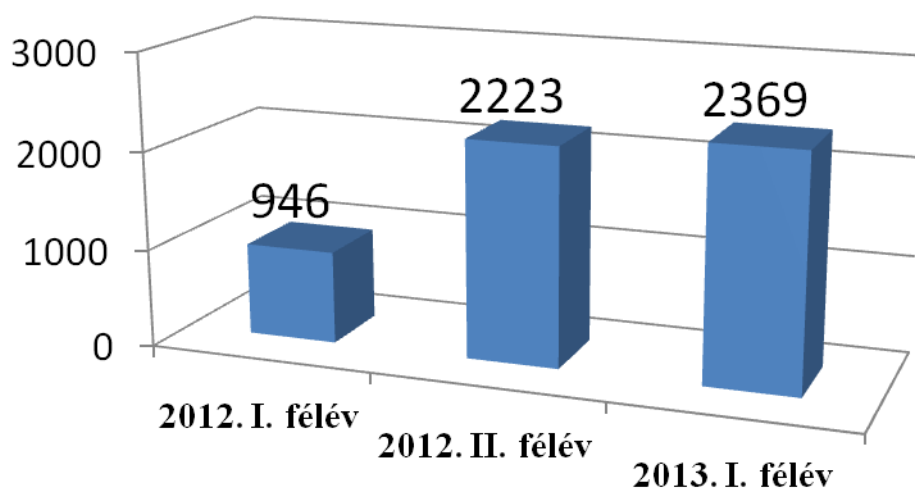
### Döntések típusai % 2013. január 1- június 30.



\*lehetetlen, visszavonás, eljáráson kívüli egyezség

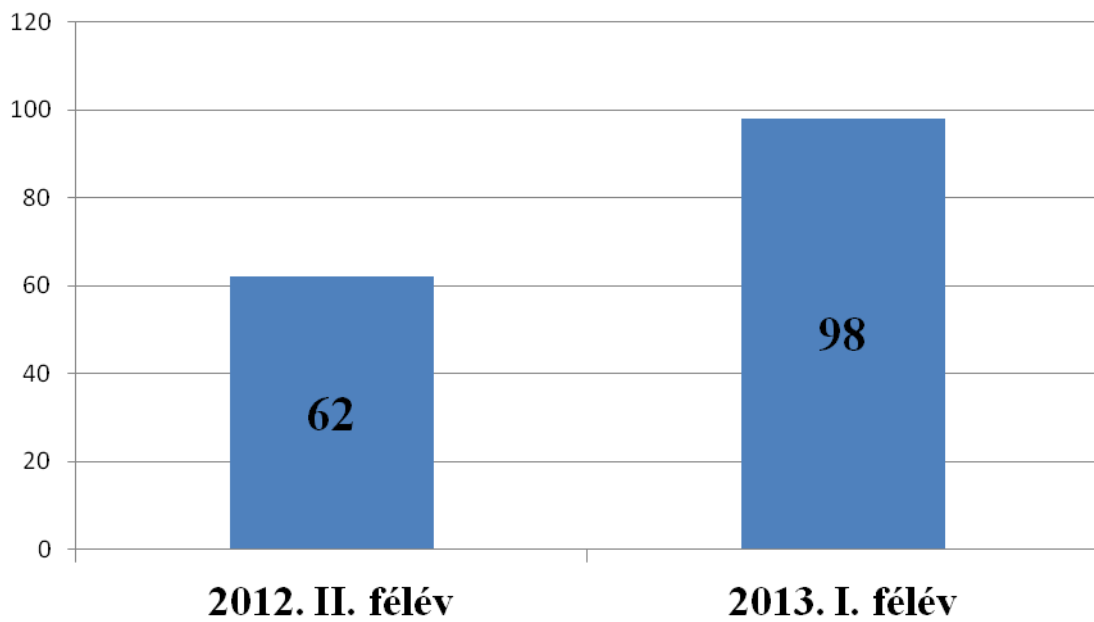
\*\*hatáskör hiánya, illetékesség hiánya, kérelem nem pótolta hiányosságát

### Tanácsot kérő fogyasztók és vállalkozások számának alakulása, 2013. január 1 - június 30.

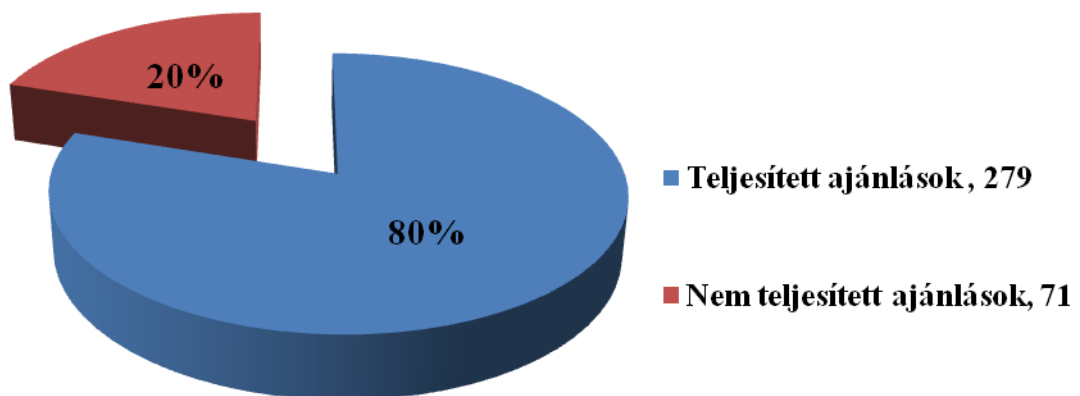




### Nem természetes személy fogyasztók által indított eljárások száma (37 %-os növekedés)



### Ajánlások teljesítése 2013. január 1.- június 30.



\* fogyasztói visszajelzések és vélelem alapján teljesítettek

\*\* nem teljesített: fogyasztói visszajelzések alapján