



Budapesti
Kereskedelmi és Iparkamara
mellett működő

Budapesti
Békéltető Testület

HÍRLEVÉL

Szerkesztette:

Dr. Barkóczy Erzsébet Éva

Budapest, 2015.11.09.

Tartalomjegyzék

I. A termékbemutatókat érintő változások: szigorítás vár a cégekre	3
II. Módosuló fogyasztóvédelmi törvény : az új rendelkezések hatása	6
III. Döntött a Kúria:törvénybe ütköznek a fővárosi parkolási rendelet egyes rendelkezései	9
IV. Erősíti az Unió a fogyasztók utazásait érintő szabályokat	11
V. Az Európai Unió 2015. évi fogyasztóvédelmi felmérésének megállapításai: néhány érdekesség	12
VI. A Budapesti Békéltető Testület ügyei, tapasztalatok, hasznos tanácsok	13
1. Kereskedelmi ügyek	14
Egy tipikus termékbemutatós eset	14
Tapasztalatok, tanácsok	15
2. Építőipari ügyek	15
A vállalkozás esete a lakásszövetkezettel	15
Tapasztalatok, tanácsok	17
3. Utazási ügyek	17
A tudatos fogyasztó esete	17
Jó tudni	18
4. Elektronikus hírközlési ügy	19
Vitatott számlázás – nem mindegy, kinek kell bizonyítania!	20
A körültekintő magatartás jelentősége	20
5. Közüzemi ügyek	21
Nem volt megfelelő a szolgáltató tájékoztatása, ezért követelése sem volt jogos	21
Tanulságok	22

I. A termékbemutatókat érintő változások: szigorítás vár a cégekre

„Az árubemutatóval egybekötött termékértékesítési tevékenység a hagyományostól eltérő kereskedelmi formák egyike, ahol az ügyletkötés természetéből adódóan a fogyasztók fokozott védelmet igényelnek.” - írja az Országgyűlés részére 2015.07.02. napján benyújtott törvényjavaslat. Mint minden törvénymódosítás, ez is a kialakult gyakorlatra tekintettel született meg. Indoka egyértelmű: túl sok kárt okoz az áruértékesítésnek ebben a formájában megjelent vállalkozói magatartás. A fogyasztók egy kiszolgáltatott rétegére építő kereskedelmi vállalkozások egyéni érdekből, tisztességtelen módszerekkel használják ki a hiszékeny fogyasztókat – erről is szól a törvényjavaslat indokolása.

A Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai – a leggyakoribb fogyasztói bosszúságok

A termékbemutató, vagy árubemutató az üzleten kívüli értékesítés egy formája. Az érintett cégek a fogyasztói kérelmek szerint sokszor tisztességtelen ígéretekkel csalják be a fogyasztókat előadásaira, amelyek egytől egyig csodaszerekről, hihetetlen készülékekről regélnek. A vállalkozások elhitetik a fogyasztókkal, hogy az általuk árult edénykészlet ára 350.000.- Ft –ért elképzelhetetlenül olcsó, az ágybetét mágnesessége elősegíti a vérkeringést, vagy enyhíti a reumát, és természetesen 250.000.- Ft helyett csak 150.000.- Ft-ba kerül. Ha a fogyasztó esetleg egyből kettőt vesz a termékből, akkor nem 300.000.- Ft lesz a vételár, hanem 50.000.- Ft –al olcsóbb, csak 250.000.- Ft. A termékek sokszor csillagászati árban vannak.



Az is gyakori, hogy a fogyasztót nem termékbemutatóra hívja a vállalkozás, hanem valamilyen egészségügyi felmérést ígér. Nem ritka, hogy a rendezvényeket úgy szervezi meg, hogy azt egybe köti egy olcsó vagy ingyenes utazással. Az utazás wellness létesítménybe hív, vagy valamilyen látványosságra, esetleg városnézésre épít. Mivel az utazás egy napos, ezért a vállalkozás vállalja ingyenes ebéd biztosítását, mely után vagy előtt a termékbemutató megtartásra kerül. Az sem

ritka, hogy úgy vonzzák be a fogyasztókat, hogy ajándékot ígérnek. Feltehetően ezek általában minimális bekerülési költség mellett sokszorosán megtérülnek, még akkor is, ha a fogyasztóknak csak egy elhanyagolható része köt szerződést.

A Budapesti Békéltető Testület előtti beadványok arról is árulkodnak, hogy **a termékek minőségileg sokszor erősen kifogásolhatóak**. Például a gyógyászati eszközök gyakran nem segítenek a fogyasztóknak, hanem éppenséggel még károsak is lehetnek az egészségre.

Azt is gyakran elmondják az érintettek akár az ingyenes fogyasztóvédelmi tanácsadás során vagy a Testület előtti meghallgatásokon, hogy a rendezvényeken az üzletkötők jól képzett szakemberekként hirdetik magukat. Az érintett cégek gyakran orvos, valamint természetgyógyász előadását ígérik megtartani, akik a rendezvény után tanácsokkal látják el a fogyasztókat. A megjelent szakemberek azonban semmifajta igazolást, vagy okmányt nem mutatnak annak bizonyítására, hogy azok lennének, akiknek mondják magukat.



Az ígért egészségügyi felmérések a fogyasztó állapotáról kimutatják, hogy minden területen borzasztó állapotban van a „beteg”, ezért erre csak egy megoldás lehet, a vállalkozás terméke. Az előadásokat sok esetben a cégek telefonos meghívásokon, vagy szórólapos megkereséseken keresztül telítik meg. Volt már példa arra a Budapesti Békéltető Testület meghallgatásán, hogy a fogyasztó elmondta: taxival jött a termékbemutatót szervező cég üzletkötője a nyugdíjas házaspárért, majd vitte őket haza. Olyan esetet is említettek a kérelmezők, hogy amikor a termék vételárát készpénzben nem tudta kiegyenlíteni a fogyasztó, de megemlítette, hogy ki tudna venni a bankszámlájáról, az üzletkötő kocsiba ültette, és elkísérte a bank automatáig, amíg kiveszi a pénzt.

A fogyasztókat megillető indokolás nélküli elállási jog korlátozása

A fogyasztók üzlethelyiségen kívül kötött szerződések (termékbemutatók) esetében az **átvételtől számított tizennégy napon belül meggondolhatják magukat és visszaadhatják a terméket**. Ezt hívjuk indokolás nélküli elállási jognak.

Ezzel kapcsolatosan gyakran arról számolnak be a kérelmezők, hogy a termékbemutatós cégek a szerződésben megjelölt címeiken (ahova a fogyasztók megküldhetnék az elállási/felmondási nyilatkozatot) nem elérhetőek. Ha a fogyasztó személyesen megy ki például a vállalkozás székhelyére, vagy telephelyére, ott jó esetben csak egy cégtáblát talál, sokszor még azt sem, a vállalkozás pedig a telefont nem veszi fel, azon nem elérhető.

A 14 napos indokolás nélküli elállási jog - ahogy arról szó volt - kizárólag az üzlethelyiségen kívüli értékesítés esetén illeti meg a fogyasztókat. 2014 júniusában pedig változott a szabályozás, és pontosan lefektetésre került, hogy mit nevezünk üzlethelyiségnek, és mikor minősül a vásárlás üzlethelyiségen kívüli értékesítésnek. Ennek az lett a következménye, hogy a vállalkozások beleírták szerződéseikbe, hogy a céggel a fogyasztó a vállalkozás üzlethelyiségében köti/kötötte meg a szerződést avagy a vonatkozó üres rubrikát mindig megjelölik a szerződésben a felek.

Mivel pedig a szerződésben rögzítették, hogy a szerződést a fogyasztó üzlethelyiségben kötötte, ezért nem illeti meg a 14 napos elállási lehetőség – áll sokszor a vállalkozás hivatkozásában. Ha tehát a fogyasztó meggondolta magát, mert rájött, drágán vásárolta meg a terméket, vagy arra egyáltalán nincsen szüksége, akkor a vállalkozás elutasította a fogyasztót.

Ezzel összefüggésben a Budapesti Békéltető Testület előtti ügyekben sokszor megállapításra kerül, hogy noha a vállalkozás azt írta bele a szerződésbe, hogy üzlethelyiségében kötötte a szerződést, mégis **megállapítható volt, hogy nem felelt meg a jogszabályoknak a vállalkozás szerződésben leírt kikötése**. Ilyenkor a szerződés ezen pontja megdől, a cég jogalap nélkül utasítja el a fogyasztó kérelmét, ennek megfelelően pedig megállapítható: a fogyasztó megfelelően gyakorolta jogát és határidőn belül állt el a szerződéstől, és így részére a vételár vissza jár.

A jogalkotó azt is előírta a termékbemutató cégeknek, hogy kötelesek bejelenteni az illetékes jegyző részére, ha termékek értékesítése céljából ilyen rendezvényt szerveznek. Ezzel védelmet kívánt nyújtani a fogyasztóknak, és az ellenőrizhetőséget szerette volna elősegíteni. A hozzá fűzött remények beteljesülése azonban elmaradt, változás nem következett be a vállalkozások gyakorlatában – ezt is mutatják a Testülethez beérkező kérelmek.

Ahogy arról is tanúskodtak, hogy a fogyasztóknak nem áll rendelkezésre akkora pénzüsszeg a helyszínen, hogy az irreálisan magas áron forgalmazott termékeket meg tudják vásárolni rögtön a rendezvényen.



Ekkor hangzik el rendszerint az a tájékoztatás a cégek részéről, hogy minimális havi részlet fizetésével a fogyasztóé lehet a termék, de a korábban kapott szóbeli információ ellenére a hitelszerződés hosszabb időre, több évre szól és a termék árának másfélszeresét, kétszeresét kell visszafizetni már a banknak.

A termékbemutató cégekre vonatkozó szigorítás

A törvényjavaslat, miután érvénybe lép, több jogszabályt, így a kereskedelmi törvényt, a reklámtörvényt, és a hitelintézetekről szóló jogszabályt is módosítja.

Az árubemutatóval egybekötött értékesítés esetén a kereskedelmi törvényben előírja, hogy a termékbemutató cégek **kötelesek ügyfélszolgálatot működtetni**. (Erre azért van szükség, mert gyakori probléma, hogy a vállalkozások kizárólag a szerződés megkötéséig készségesek a fogyasztókkal. Miután az megvásárolta a terméket, ezt követően a cég általában elérhetlenné válik, a fogyasztó panaszát senkivel nem tudja közölni, nincs hova visszavinni a terméket sem.)

A kereskedelmi törvényt érintő módosítás szerint pedig köteles lesz például telefonos, elektronikus elérhetőséget is biztosítani a vállalkozás. Persze ekkor is érvényes lesz az, hogy a fogyasztóknak az elállási nyilatkozatot igazolhatóan, tértivevényes levélben kell megtenniük

(tehát nem telefonon), mert vita esetén nem fogja tudni bizonyítani a fogyasztó, hogy a szerződéstől határidőben elállt.

A törvényjavaslat azt is előírja a gazdasági reklámtevékenység kapcsán, hogy tilos lesz az árubemutatóval egybekötött termékértékesítés előmozdítása érdekében az ajándék felajánlása.



II. Módosuló fogyasztóvédelmi törvény: az új rendelkezések hatása

Az Országgyűlés 2015.07.06-i ülésnapján elfogadta [a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény](#), valamint a [kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény](#) módosításáról szóló jogszabályt. A módosítások 2015.09.11. napjától kezdődően alkalmazandóak és már tapasztalhatóak annak rövidtávú hatásai.

Ahhoz, „*hogy a békéltető testületek betöltsék meghatározásra került legfőbb feladatukat és egyezséget érjenek el a fogyasztói jogvitával érintett felek között, az szükséges, hogy létrejöjjön a felek kommunikációja.*” - fogalmazott a törvényjavaslat általános indokolása, erről később szólunk.

Hatékony online vitarendezés

A Budapesti Békéltető Testület a törvénymódosítással **a határokon átnyúló online fogyasztói jogviták elbírálására kizárólagos illetékességet kapott** és már eddig is ellátta - és ellátja - a tagállami online vitarendezési kapcsolattartói pont feladatait. Azon fogyasztók, akiknek 2015.09.11. napjától online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvitájuk támadt (például egy másik EU-s államban lévő cég webáruházából, külföldről vásároltak), forduljanak bizalommal a Budapesti Békéltető Testülethez.

Emellett már minden békéltető testületnek a törvénymódosítás szerint kötelező naprakész, az eljárására vonatkozó és könnyen



hozzáférhető információkkal ellátott internetes honlapot működtetni. A honlapon biztosítani kell azt is, hogy a fogyasztók **online úton szintén benyújthassák kérelmeiket** és azok mellékleteit. Közzé kell tenni, és kérés esetén, elektronikus úton is a felek rendelkezésére kell továbbá bocsátani például a békéltető testület elérhetőségeit, a békéltető testületi tagokra, a békéltető testület hatáskörére vonatkozó információkat, az eljárás megindítására, lefolytatására irányuló rendelkezéseket, feltételeket annak kifejezésével, azzal, hogy az eljárás önkéntes, és a kérelem bármikor visszavonható.

A cégeket terhelő tájékoztatási kötelezettség

A fogyasztóvédelmi törvény módosítása előírja a cégek **részletes tájékoztatási kötelezettségét** is. A vállalkozás a törvénymódosítás szerint köteles tájékoztatást adni a fogyasztót jogvita esetén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségéről, annak elérhetőségéről.

A fenti tájékoztatást világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell a vállalkozásnak teljesítenie. Az internetes honlappal rendelkező vállalkozás a honlapon, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon kell eleget tennie ezen kötelezettségének. Az üzlettel rendelkező vállalkozás esetén a tájékoztatást jól láthatóan, és olvashatóan az üzletben is meg kell adni.

Nagyon fontos kiemelni, hogy amennyiben a vállalkozás a fogyasztó panaszát elutasítja, úgy a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A vállalkozásnak **meg kell adnia a hatóság vagy békéltető testület elérhetőségeit**, tájékoztatást kell adnia arról, hogy a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Együtműködési kötelezettség a békéltető testületi eljárásban

A vállalkozásokat ezen felül kiterjesztett **együtműködési kötelezettség** terheli. Kötelesek a törvényben meghatározott tartalommal válasziratot előterjeszteni a békéltető testületi eljárás megindulásáról szóló értesítés átvételétől számított 8 napon belül. Ezt úgy kell teljesíteni, hogy abban kitérnek a fogyasztó igényének jogosságára, az ügy körülményeire, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadására. A vállalkozások a nyilatkozatukban kötelesek megjelölni az állításaikat alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolni azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkoznak.



A 2015.09.11. napja előtt indult eljárásokban, ha a vállalkozás küldött válasziratot, de nem jött el a meghallgatásra, együtműködési kötelezettségének a válaszirat küldésével eleget tett.

A törvénymódosítás értelmében azonban a válaszirat megküldése már nem elegendő, ha a vállalkozásnak a székhelye, vagy telephelye az eljárást lefolytató békéltető testület illetékességi területén van. Ezen esetekben ugyanis, **a vállalkozásoknak meg kell jelenniük a meghallgatáson.** A megjelenést a vállalkozásnak úgy kell biztosítani, hogy a képviselőjében eljáró személy egyezség megkötésére vonatkozó jogosultsággal rendelkezzen. A jogalkotó ezzel a szabállyal a felek közötti egyezség létrehozását kívánta meg elősegíteni. Nem nyílik lehetőség egyezség létrehozására akkor ugyanis, ha a fizikai jelenlét hiánya miatt az álláspontokat nem lehet közelíteni.

A törvénymódosítás bizonyos kivételt is tartalmaz e kötelezettség alól. Amikor ugyanis a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, úgy az együttműködés kizárólag a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki, megjelenni ebben az esetben nem köteles.

Az együttműködési kötelezettség megsértésének szankciója: fogyasztóvédelmi bírság

A békéltető testületek a fenti kötelezettségeiket megsértő vállalkozásokról értesítik a székhelyük szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot. A fogyasztóvédelmi hatóság a fogyasztóvédelmi törvény új rendelkezése szerint **minden esetben bírságot szab ki** azon vállalkozásokkal szemben, amelyek az együttműködési kötelezettségeiket megszegik. A számviteli törvény hatálya alá tartozó 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező, nem kis- és középvállalkozás esetén a bírság összege 15 ezer forinttól, a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig terjedhet. A kis- és középvállalkozás esetén a bírság **15 ezer forinttól 500 ezer forintig** terjedhet.

A fogyasztói jogviták peren kívüli elintézésére irányuló törekvés mindezekkel nagyobb hangsúlyt kapott.

A törvénymódosítás pozitív hatása

A Budapesti Békéltető Testület előtt 2015.09.11. után indult ügyekben pozitív változás következett be. A vállalkozások jelentős része **felismerte, hogy a módosítások mind a két fél érdekét szolgálják, ezért eljönnek a meghallgatásokra**, és olyan képviselőket küldenek, akik egyezség megkötésére jogosultak.

A Budapesti Békéltető Testület tapasztalata szerint azzal, hogy a meghallgatáson mind a két fél jelen van, nagyobb esély mutatkozik az egyezség megkötésére. A felek a papírokon kívül egymást is látják személyesen, kézzelfoghatóvá válik a probléma, így annak megoldása is fontosabb lesz.



III. Döntött a Kúria: törvénybe ütköznek a fővárosi parkolási rendelet egyes rendelkezései



Számos jelenleg is folyamatban lévő ügyet érint a legfőbb bírói fórum, a Kúria által nemrégiben hozott, [Köf.5.014/2015/4. számú határozat](#), amely a Fővárosi Önkormányzat rendeletével meghatározott parkolási szabályok közül a parkolójegy utólagos bemutatására vonatkozik.

A Főváros területén parkoló fogyasztók egy része valószínűleg találkozott már [a Budapest főváros közigazgatási területén a járművel várakozás rendjének egységes kialakításáról, a várakozás díjáról és az üzemképtelen járművek tárolásának szabályairól szóló 30/2010. \(VI. 4.\) Főv. Kgy. rendelettel](#).

A rendelet 48. § (3) bekezdése értelmében: „amennyiben a gépjármű üzemben tartója az ellenőrzés időpontjában érvényes parkolójeggyel rendelkezett, de azt nem jelen rendelet előírásai szerint helyezte el, vagy az ellenőrzés időpontja és a parkolójegy vagy a mobiltelefonos parkolási díjfizetés érvényességének kezdő időpontja között nem telt el 5 percnél hosszabb idő, vagy a várakozás megkezdésekor a mozgásában korlátozott személy eredeti és érvényes parkolási igazolványát a gépjármű első szélvédője mögött elhelyezte, de előlapja az érvényesség és a jogosultság ellenőrzése céljából nem teljes egészében látható, vagy azt hátlappal felfelé helyezte el, úgy lehetősége volt a parkoló gépkocsira vonatkozó jegyet vagy igazolványt bemutatni a parkoló társaságnak.”

Ebben az esetben az ellenőrzés napjától számított **5 munkanapos jogvesztő határidőn belül** a parkolásüzemeltető ügyfélszolgálati irodájában az eredeti parkolójegy bemutatható volt, a mobiltelefonos parkolási díjfizetés igazolható volt, vagy az ellenőrzéskor regisztrált mozgásában korlátozott személy eredeti parkolási igazolványa bemutatható volt. Az utólagos bemutatás pedig mentesítette a pótdíj megfizetése alól a gépkocsi használóját, üzemben tartóját vagy tulajdonosát. Erre azonban **naptári hónaponként legfeljebb egy alkalommal volt lehetőség**, és ezt is csak akkor tehetette meg a gépkocsi használója, üzemben tartója vagy tulajdonosa, ha a bemutatás időpontjában az adott gépjárműre nem volt 30 napnál régebbi jogosulatlan parkolási esemény miatt kiszabott és nem vitatott várakozási díj és pótdíj tartozás.

A Kúria önkormányzati tanácsának 2015.09.08. napján hozott határozata szerint azonban a fenti **rendelkezések egy része jogszabálysértő** volt. Jogszabályellenesnek találták „az ellenőrzés napjától számított 5 munkanapos jogvesztő határidőn belül” szövegrészt, ezért azt megsemmisítették. Ezen szövegrész nem alkalmazható tehát 2015.09.17. napjától, valamint

valamennyi, a törvénysértés megállapításának időpontjában valamely bíróság előtt folyamatban lévő perben sem alkalmazható.

A Kúria eljáró tanácsa a megsemmisítés következtében a szöveget akként módosította, hogy: *„amennyiben a gépjármű üzemben tartója az ellenőrzés időpontjában érvényes parkolójeggyel rendelkezett, de azt nem jelen rendelet előírásai szerint helyezte el, vagy az ellenőrzés időpontja és a parkolójegy vagy a mobiltelefonos parkolási díjfizetés érvényességének kezdő időpontja között nem telt el 5 percnél hosszabb idő, vagy a várakozás megkezdésekor a mozgásában korlátozott személy eredeti és érvényes parkolási igazolványát a gépjármű első szélvédője mögött elhelyezte, de előlapja az érvényesség és a jogosultság ellenőrzése céljából nem teljes egészében látható, vagy azt hátlappal felfelé helyezte el, úgy a parkolásüzemeltető ügyfélszolgálati irodájában az eredeti parkolójegy bemutatható, a mobiltelefonos parkolási díjfizetés igazolható, vagy az ellenőrzéskor regisztrált mozgásában korlátozott személy eredeti parkolási igazolványa bemutatható.*

Amennyiben a bemutatott parkolójegy, a mobiltelefonos parkolási díjfizetési igazolás, vagy a mozgásában korlátozott személy parkolási igazolványa jelen bekezdésben foglaltaknak megfelel, úgy a parkolás-üzemeltető a várakozási díj és pótdíj tartozást törli a nyilvántartásból.”

A fenti szövegrészből tehát megállapítható, hogy **törlésre került az a kitétel is, hogy az adott gépjárműre nem lehet 30 napnál régebbi jogosulatlan parkolási esemény miatt kiszabott és nem vitatott várakozási díj és pótdíj tartozás.**

Tapasztalatok

A Budapesti Békéltető Testület előtt sok olyan parkolási esemény miatt indult eljárás, amelyben a fogyasztók sérelmezték a parkolási vállalkozások nevezett gyakorlatát, mely eddig a nevezett jogszabálynak megfelelt.

Sok mozgásában korlátozott fogyasztó kifogásolta egyébként többször, hogy a pótdíjazásról kizárólag az első fizetési felszólítást követően szerzett tudomást, mivel részére nem került kihelyezésre a fizetési felszólítást tartalmazó csomag, vagy az addigra, mire visszaérkezett már eltűnt, lecsúszott stb., ezért nem volt lehetősége a jogszabályban meghatározott határidőben bemutatni igazolványát. Ezzel a módosítással tehát **lehetőség nyílik arra, hogy az első fizetési felszólítást követően is bemutatásra kerüljön a mozgáskorlátozott igazolvány, és a pótdíj törlésre kerülhessen.**

Szintén sok fogyasztó nyújtott be kérelmet a Budapesti Békéltető Testülethez például azzal, hogy a mobil parkolás valamilyen hiba folytán nem sikerült, ezért pótdíj került kiszabásra, holott a mobil szolgáltató a parkolást elindította, a visszaigazolós sms a fogyasztó részére megérkezett. Ebben az esetben is sokszor a fogyasztók nem kapták meg a pótdíjazásról szóló értesítést a gépkocsi szélvédőjére kihelyezve, és nem volt alkalmuk bemutatni határidőben a kódot.



IV. Erősíti az Unió a fogyasztók utazásait érintő szabályokat

„A turizmus piacának megváltozása és az egyre gyakoribbá váló internetes foglalások miatt sűrűn modernizálni kellett a még a kilencvenes évekből származó irányelvet” - mondta a témáért felelős német néppárti képviselő, Brigit Collin-Langen, írja hivatalos oldalán az Európai Parlament.¹ 2015.10.27. napján a Parlament megszavazta azt az irányelvet, mely hatályon kívül fogja helyezni az 1990-ben megalkotott, de mára már elavult 90/314/EGK irányelvet. A most megszavazott új uniós jogszabály a tagállamok számára irányt mutat, rendelkezéseinek haza jogba történő átültetésére a tagállamoknak két év áll rendelkezésükre.

A [javaslat](#) értelmében az irányelv kiterjed az új foglalási módszerekre, és garantálja, hogy az utazók teljes körű tájékoztatást kapjanak jogaikról. **Ugyanazok a fogyasztóvédelmi szabályok lesznek érvényesek ezentúl a repülőjáratot, szállodafoglalást vagy autóbérlést is tartalmazó, interneten foglalt szervezett utazásokra, mint amelyeket utazási irodában vásárolnak meg.** Az irányelv lehetőséget ad az utazók részére, hogy több esetben lemondhassák az utat, és egyértelmű tájékoztatást kapjanak arról, hogy problémák esetén ki viseli az anyagi felelősséget.

Az irányelv tervezete kiemeli, hogy a jelenlegi fogyasztó fogalmát szükségesnek tartják kiszélesíteni a kisvállalkozások azon képviselői, szakembereire tekintettel, akik a fogyasztókéval azonos foglalási csatornákat használnak a vállalkozásukkal vagy szakmai tevékenységükkel kapcsolatos utazásaik foglalásához. Az irányelvtervezet szerint ezen kisvállalkozók, illetve szakemberek gyakran hasonló szintű védelmet igényelnek.

Az utazási csomagokra vonatkozó szabályok kétféle csomagra vonatkoznak: a szervezett utakra (amelyeket utazásszervező előre összeállít, és maga az utazó is testre szabhat) és az úgynevezett utazási szolgáltatás-együttesekre.

Az utazási szolgáltatás-együttes az internetes vagy hagyományos kereskedőkön keresztül utazási szolgáltatás megvásárlását jelenti úgy, hogy a fogyasztó különböző szolgáltatókkal köt szerződést, többek között olyan foglalás-együttesek révén, amelyek nem viselik az utazási csomag jellemzőit, valamint nem volna helyénvaló az utazási csomagra érvényes mindenfajta kötelezettséget alkalmazni. Tipikusan azt kell ez alatt értenünk, amikor például az utazást a repülőjáratot lefoglaló utast a weboldal átvezeti egy



¹[Európai Parlament Hírek 2015.10.27.](#)

autóbérléssel vagy szállással foglalkozó oldalra, illetve ahol az utazó nevét, fizetési adatait és e-mail címét egymás között továbbítják a szolgáltatók. A tervezet kiemeli, hogy az átláthatóság értelmében kell különbséget tenni a két kategória között.

Az irányelv az utazási csomag fogalmát pontosabban határozza meg alternatív kritériumok alapján. Ezen kritériumok főként az utazási szolgáltatások bemutatásának, megvásárlásának módjával kapcsolatosak, illetve amelyek alapján a fogyasztók joggal várhatják azt, hogy védelemben részesüljenek az irányelv alapján.

Az irányelv meghatározza többek között a szerződéskötést megelőző tájékoztatásra, a szerződés tartalmára, a szerződés módosítására vonatkozó szabályokat.

A fogyasztó részére az utazásszervezőknek vagy az utazás értékesítőnek egyértelműen magyarázatot és tájékoztatást kell adnia a csomagról, méghozzá a szerződés aláírását megelőzően. **Az utast tájékoztatni kell jogairól és arról, hogy ki viseli az anyagi felelősséget abban az esetben, ha valami probléma merül fel.** Az utazásszervezőknek kötelező lesz előre tájékoztatni az utast a tervezett indulási és érkezési időpontról és az esetlegesen felmerülő további költségek jellegéről.

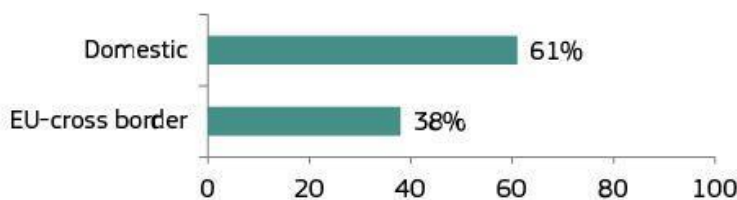
A fogyasztónak ugyanakkor jogában áll majd felmondani a szerződést és visszakapja a pénzét akkor is, ha az utazás ára 8 százaléknál többel emelkedik, vagy ha „elháríthatatlan és rendkívüli” esemény, például természeti katasztrófa vagy terroristatámadás történik az utazás célpontjában.

Az irányelv iránymutatást ad többek között arra vonatkozóan is, hogy a tagállamok építsék be jogrendszerükbe a szolgáltatás nyújtásáért a szolgáltatók felelősségét, az árengedmény-kártérítés szabályait, a szolgáltatók esetleges fizetéseképtelensége esetén alkalmazandó szabályokat, azon rendelkezéseket, amikor az utazásközvetítő letelepedési helye az Európai Gazdasági Térségen kívül található.

Az irányelv javaslat melléklete végül egyértelmű minta tájékoztatókat tartalmaz számos esetre annak érdekében, hogy a szolgáltató ezen mintatájékoztatók alkalmazásával tisztán és érthetően meg tudja adni a szükséges információkat a fogyasztók részére, még a szerződés megkötése előtt.

V. Az Európai Unió 2015. évi felmérésének megállapításai: néhány érdekesség

Az Európai Bizottság megállapította [az elektronikus kereskedelemre vonatkozó éves jelentésében](#), hogy Európában a fogyasztók még mindig 61%-a érzi biztonságosabbnak az internetes vásárlást a saját országán belül, minthogy más országból vásároljon a neten.



A kimutatások szerint **több tényező még mindig akadályozza az e-kereskedelem nagyobb terjedését.** Ugyanis a fogyasztók még mindig sok problémával szembesülnek a határokon átnyúló vásárláskor: ilyen probléma elsősorban a szállítás, valamint a gyártás megfelelősége. Mindezekon felül a bizalom hiánya, a területi szabályozások, megszorítások és az árazási gyakorlat sem segítik a fogyasztók helyzetét.

Emellett a **fogyasztók nagy része továbbra sincsen tisztában jogaival.** A megkérdezetteknek csupán a 9%-a volt képes teljesen megfelelő választ adni a neki feltett, jogait érintő kérdésekre. A Bizottság erre tekintettel fontosnak tartja továbbra is a fogyasztók tudatosságának fejlesztését.

Kiemelte a jelentésben azt is, hogy a fogyasztói jogok érvényesítésére felállított alternatív vitarendezési fórumok (például a békéltető testületek) továbbfejlesztése segíteni fogja a fogyasztók jogorvoslathoz való jogának érvényesítését. Azoknak a fogyasztóknak a nagy része, akik ügyükben nem lépnek, az információ hiánya, vagy az eljárás vélt hosszúsága miatt tettek így.

Az évek során a termékek biztonságával kapcsolatos nézetek viszont stabilnak mondhatóak. A kiskereskedők nagyobb bizalommal rendelkeznek, mint maguk a fogyasztók e téren. A kiskereskedők 75%-a, a fogyasztók 69%-a gondolja azt, hogy az élelmiszereken kívüli termékek nagy része a piacon biztonságos.

A Bizottság ezért elhatározta, hogy ez év végéig javaslatot fog kidolgozni az ügy megoldása érdekében.



VI. A Budapesti Békéltető Testület ügyei, tapasztalatok, hasznos tanácsok

A békéltető testületeket azért hozták létre, hogy a bírósági út igénybevételét elkerülve a fogyasztók ingyenes, gyors, és szakszerű fórumon oldhassák meg a vállalkozásokkal fennálló vitás ügyeiket. Épp ezért a testületek a **konkrét ügyet mind szakmai, mind emberi szempontból igyekeznek megismerni, és segíteni a felek közötti egyezség létrehozását, ezzel pedig lehetőséget teremteni a jogvita békés rendezésére.** Amennyiben a felek között egyezség létrehozására nem kerül sor, úgy az ügyben eljáró tanács döntést hoz. Ez segítséget nyújt mindkét fél részére abban, hogyan kell és lehet a vitás ügyet elintézni: ez igaz akkor is, ha a fogyasztónak van igaza és ajánlás születik, de arra az esetre szintén, ha az igény érvényesítését a jogi szabályok nem teszik lehetővé.

Meg kell jegyezni, a fogyasztók **maguk is sokat tehetnek azért, hogy tudatos magatartással elkerüljék a későbbi vitákat, ha egy vállalkozással szerződnek.** Ezt elősegítendő, a Budapesti Békéltető Testület az elé kerülő ügyekből szemelvényeket, esettanulmányokat állított össze ügýtípusok szerint csoportosítva.

1. Kereskedelmi ügyek

Egy tipikus termékbemutatós ügy



A szóban forgó ügyben a fogyasztó egy termékbemutatón áruvásárlási szerződést kötött, ennek finanszírozására pedig hitelt vett volna fel.

A kérelem szerint a vállalkozás értékesítőjének ajánlása alapján kötött szerződést a fogyasztó a vállalkozással, mert az kedvezőnek bizonyult rá nézve. Kezébe adta a vállalkozás a keresetere vonatkozó nyomtatványt, hogy töltesse ki a munkáltatójával, a terméket azonban később a fogyasztó nem vette már át. A **keresete nem volt elegendő a hitel felvételéhez**, ezért jelezte a cégnek, hogy a hitelfelvétel lehetetlenségére tekintettel a megkötött szerződéstől eláll, nem kívánja saját maga megfizetni a terméket önerőből.

A fogyasztó ezt követően felszólítást kapott a vállalkozástól, miszerint fizesse meg a termék vételárát. Ezt nem értette, mert a hitelintézettel szerződést nem kötött, a terméket nem vette át, és a szerződése azt tartalmazta, hogy a termék finanszírozására hitelből kerül sor. Kérte az ügy kivizsgálását, és a vállalkozással megkötött szerződés megszüntetését.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a fogyasztó 2014.05.02. napján szerződést kötött a vállalkozással egy lámpa megvásárlására 100.001.- Ft vételárért, a felek közötti szerződés 2. pontja rendelkezett a vételár megfizetéséről. A vételárat e pont szerint a szerződést követő 14 napon belül egy összegben kellett megfizetnie fogyasztónak készpénzben.

A szerződés 3. pontja szerint a terméket a fogyasztó áruvásárlási kölcsön igénybevételével is megfizethette. A vásárlásra vonatkozó rendelkezések kimondták, hogy a vevő kölcsönkérelmének elbírálása és a kölcsön nyújtása mindenkor a bank kizárólagos jogkörébe tartozik. Ha az elbírálás kedvező, a Vevő a bankkal kölcsönszerződést köt. Ebben a kölcsönszerződésben állapodik meg a bank és a fogyasztó a kölcsön felvételének és törlesztésének feltételeiről. Amennyiben a bank kedvezőtlenül bírálja el a vevő kérelmét, akkor a vevő választhat, hogy a szerződésben foglaltakat önerőből teljesíti-e. A fogyasztónak azonban ezt a választást a termékvásárlási szerződés megkötésekor el kell döntenie. Azt is tartalmazta azonban a termékvásárlási szerződés, hogy ha a kölcsönszerződés megkötése késik, vagy megghiúsul, úgy a vevő választása szerint jogosult ezt a tényt a szerződés keltétől számított 14 naptári napon belül Eladónak írásban jelezni, és elállhat jogkövetkezmények nélküli a megkötött szerződéstől. Az elállás következménye a szerződés megszűnése. A fogyasztó dönthetett úgy is, hogy nem eláll a szerződéstől, hanem a vételárat saját erőből egy összegben, vagy 12 havi előlegrészletekben fizeti meg.

Az eljáró tanács a becsatolt iratokból megállapította, hogy a fogyasztó a pénzügyintézettel kölcsönszerződést nem kötött. A becsatolt iratok szerint továbbá tértivevényes levélben a szerződéstől a szerződés 3. pontja alapján jogkövetkezmények nélkül elállt. A fogyasztó

ennek igazolására csatolta a vállalkozásnak írt levelét, és a feladóvevény, és tértivevény fénymásolatát.

Az eljáró tanács ajánlásában azt állapította meg, hogy a vállalkozás és a fogyasztó között a termékvásárlási szerződés megszűnt a szerződés 3. pontja alapján, a fogyasztó elállása miatt.

Megállapításra került továbbá, hogy a szerződés 1.3 pontjában a vállalkozás rögzítette, hogy fogyasztó a szerződést üzlethelyén, telephelyén kötötte a vállalkozással. A rendelkezésre álló **nyilvános cégkivonatban viszont nem volt bejegyzés arra vonatkozóan, hogy a fogyasztó által megjelölt termékbemutató helye a vállalkozás székhelyének vagy telephelyének minősülne.** E körben eljáró tanács ezért megállapította, hogy ez a kikötés érvénytelen, ezért nem az üzlethelyiségben kötött szabályokat kell alkalmazni, hanem az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekre vonatkozó speciális szabályokat.

Tapasztalatok, tanácsok

1. A Budapesti Békéltető Testület arra hívja fel a fogyasztók figyelmét a jelen eseten keresztül, hogy **nagyon fontos részükről minden, az üggyel kapcsolatos okiratot, dokumentumot becsatolni, akkor is, ha a fogyasztó nem látja fontosnak.** Az eljáró tanács a fogyasztó előadásán túl a rendelkezésére bocsátott okiratokból tudja az ügy részleteit megismerni, a tényeket az okiratok megléte, tartalma bizonyítja. A fogyasztó elemi érdeke, hogy az általa előadottak ne csak saját nyilatkozatával kerüljenek alátámasztásra, ugyanezen elvek alapján bírálná el ügyét a bíróság is egyébként.

2. Amennyiben a felek bármelyike a tárgyaláson nem jelenik meg, az eljáró tanács a rendelkezésre álló adatok alapján fogja az ügyet elbírálni. Amennyiben tehát a vállalkozás nem terjeszti elő válaszirátát, nem jelenik meg a meghallgatáson, nem csak a törvényben meghatározott bírsággal kell számolnia, hanem azzal is, hogy az eljáró tanács az ügyet el fogja dönteni nélküle. Ugyanez érvényes a fogyasztókra. Amennyiben a fogyasztó a meghallgatásra nem jön el, és további nyilatkozatra, bizonyítékra lenne szüksége az eljáró tanácsnak az ügy eldöntése érdekében, úgy kénytelen lesz döntését ezen nyilatkozatok, bizonyítékok nélkül, adott esetben a fogyasztói kérelem elutasításával eldönteni.



2. Építőipari ügyek

A vállalkozás esete a lakásszövetkezettel

A kapcsolódó ügyben a fogyasztó egy lakásszövetkezet volt: **nem csak magánszemélyek indíthatnak ugyanis békéltető testületi eljárást.** 2014.03.15. napját követően szerződést kötöttek az érintett vállalkozással meghatározott számú kijáratú ajtó legyártására és beépítésére 1.400.000.- Ft értékben. A felek a szerződésben meghatározták, hogy a vállalkozás teljesíti a szerződést 2014.06.16. napjáig. Felek megállapodtak továbbá abban, hogy a vállalkozás részére a fogyasztó 50 % előleget megfizet.

A Fogyasztó a 700.000.- Ft előleget határidőben át is utalta a vállalkozás számlájára. A vállalkozás azonban nem teljesítette a szerződésben foglalt határidőre a munkát. A fogyasztó a határidők be nem tartása miatt, valamint azért, mert a vállalkozás a telefonhívásokra nem

válaszolt, személyesen felkereste, de a cég irodája zárva volt. Utóbbi végül levélben is és telefonon is megkereste fogyasztó képviselőjét, hogy az ügyet rendezni szeretnék, erre azonban az eljárás megindításáig nem került sor. Végül a fogyasztó 2014.09.30. napján felmondta a szerződést, és kérte vissza a megfizetett előleget.

A fogyasztó beadványához csatolta felmondási nyilatkozatát, annak feladóvevényét és tértivevényét, a 2014.06.10-én kelt vállalkozási szerződést, számlatörténet bejegyzést az előleg átutalásáról, a vállalkozással folytatott levelezést.

A becsatolt iratok alapján megállapításra került, hogy a fogyasztó vállalkozási szerződést kötött a céggel kijáratí ajtók cseréjére, utóbbi pedig vállalta az új nyílászárók legyártását és beépítését, legkésőbb 2015.06.16. napjáig. A vállalkozói díj összege bruttó 1.400.000.- Ft volt, melynek 50%-át, azaz 700.000.- Ft-ot a fogyasztó igazoltan átutalt a vállalkozás részére. A cég a szerződésben foglaltakat sem a szerződésben megjelölt határidőre, sem az azt követően írásban vállalt határidőre nem teljesítette, ezért a fogyasztó a szerződéstől elállt.

Az adott ügygel kapcsolatos jogi előírásokról azt kell tudni, hogy a szerződés megkötésének időpontjában hatályos Polgári Törvénykönyv szerint vállalkozási szerződés alapján a vállalkozó tevékenységgel elérhető eredmény megvalósítására, a megrendelő annak átvételére és a vállalkozói díj megfizetésére köteles. A kötelezett pedig késedelembe esik, ha a szolgáltatást annak esedékességekor nem teljesíti. Ha erre sor kerül, a jogosult követelheti a teljesítést, vagy ha a késedelem következtében a szerződés teljesítéséhez fűződő érdeke megszűnt, elállhat a szerződéstől. Ugyanakkor nem kell a teljesítéshez fűződő érdek megszűnését bizonyítani a jogosultnak, ha a jogosult az utólagos teljesítésre megfelelő póthatáridőt tűzött, és a póthatáridő eredménytelenül telt el.

Az ügyben az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás késedelembe esett, hiszen a szerződést a szerződésben megjelölt határidőben nem teljesítette. Ezt követően a vállalkozás írásban vállalta, hogy a munkát póthatáridőben befejezi, ami szintén nem történt meg. A fogyasztó az utólagos teljesítésre is megfelelő póthatáridőt engedett, ennek ellenére a vállalkozás a szerződést egyáltalán nem teljesítette. Mivel a fogyasztó korábban megfelelő póthatáridőt is tűzött az utólagos teljesítésre, ezért az elállásához nincs szükség a teljesítéshez fűződő érdek megszűnésének bizonyítására.

A PTK. azt is kimondja, hogy aki jogszabálynál vagy a szerződésnél fogva felmondásra vagy elállásra jogosult, a másik félhez intézett jognyilatkozattal szüntetheti meg a szerződést. Elállás esetén pedig a szerződés felbontásának a szabályait kell alkalmazni, azzal, hogy elállásra a fél akkor jogosult, ha az általa kapott szolgáltatás egyidejű visszaadását felajánlja. A szerződés felbontása esetén a már teljesített szolgáltatások visszajárnak. Ha az eredeti állapot természetben nem állítható helyre, a szerződés felbontásának nincs helye.

A fogyasztó jogszabály alapján bejelentett elállása tehát a felek közötti szerződést megszüntette (felbontotta), amely esetben a már teljesített szolgáltatások visszajárnak. A vállalkozás még semmilyen szolgáltatást nem teljesített, a fogyasztó viszont megfizetette számára a 700.000.- Ft előleget, amely így a fogyasztó részére visszajár.

Fentiekre tekintettel eljáró tanács ajánlása arra vonatkozott, hogy a vállalkozás fizesse meg a fogyasztó részére a 700.000.- Ft előleget.

Tapasztalatok, tanácsok

1. Ahogy arról szó volt, a fogyasztóvédelmi törvény rendelkezései szerint fogyasztó nem csak természetes személy lehet, hanem más személy is. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában ugyanis fogyasztó lehet a civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. Nagyon fontos tudni, hogy csak akkor minősülnek a fenti személyek fogyasztónak, ha önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében jártak el.

Ha pedig a kérelemből, vagy annak mellékleteiből kitűnik, hogy ez a kötelező feltétel nem áll fenn, úgy az eljárás érdekében nem folytatható le törvényi akadály miatt.

Azt is lényeges megjegyezni, hogy **hiába minősíti a fogyasztóvédelmi törvény fogyasztónak a békéltető testületi eljárásban például a civil szervezetet, attól még nem élvezik azokat az előnyöket, amelyeket a fogyasztóvédelmi előírások rögzítenek a természetes személyek számára.**

Így például, ha egy termék elromlik és magánszemély volt a vásárló, akkor úgy kell tekinteni, hogy ez a hiba már megvolt az árucikkben a vásárláskor is: például gyári hibás volt. Azonban ez a vélelem nem érvényesül akkor, ha a vásárló személy például egy civil szervezet vagy épp egy mikro-, kis- és középvállalkozás volt.

2. Az ügy tanulsága az is, hogy a fogyasztók ne feltétlenül a helyi újságban vagy kerületi kisokosokban elsősre megtalált reklám vagy hirdetés alapján döntsenek és válasszák ki, kivel szerződnek.

A vállalkozásoktól mindig követeljük meg a megállapodás írásbeli szerződésbe foglalását. A megrendelésben, szerződésben pontosan kerüljön megjelölésre, hogy a fogyasztó milyen szolgáltatást, munkát rendelt meg.

3. Utazási ügyek

A tudatos fogyasztó esete



A szóban forgó ügyben a fogyasztó egy utazási irodán keresztül két csillagos szállóban történő elhelyezéssel csoportos utazáson vett részt. A szobában nem megfelelő körülmények között szállásolták el, ezért kérte 5.000.- Ft összeg visszatérítését a vállalkozástól.

Az eljárásban előadta, hogy a szoba koszos, dohos volt. A padlószőnyegen meghatározhatatlan eredetű bűdös folt volt, a fürdőszobában fekete gumicsöves zuhanyfejjel ellátott rozsdás lefolyó és borzalmas állapotban lévő zuhanyfüggöny. A szoba erkéllyel rendelkezett, de mohos és koszos volt.

Svédasztal helyett büfévacsorát kaptak a fogyasztók, ami azt jelentette, hogy összesen négyféle étel és köretek közül lehetett választani, de azt is a személyzettől kellett kérni. Gyümölcs egyszer sem volt, ahogyan zöldséget sem kaptak még a reggelihez sem. A kifogás tárgyát nem az egyszerű berendezés képezte, ahogy a fogyasztó elmondta, hiszen tudta:

egyszerű lesz a szállás, de a tisztaságot minden szállodától elvárja, továbbá azt is előadta, hogy a szállást kifejezetten svédasztalos étkezéssel hirdették.

Sérelmei alátámasztására csatolta a kérelemhez még az utazásról szóló tájékoztatót, a vállalkozással folytatott levelezést, és a szobáról készített fényképfelvételeket, amelyek fontos bizonyítékok voltak.

A vállalkozás azzal védekezett, hogy a szálláshely egy egyszerűen berendezett szálló, ezért ilyen alacsony a szoba ára, előadta, hogy soha nem volt még probléma vele. Jelezte: tudtak arról, hogy a fogyasztó a problémájáról értesítette a csoportvezetőt is, azonban szobacserére nem volt lehetőség, mert tele volt a szálló, a személyzet a takarításról azonban azonnal intézkedett. Tudomása szerint más utastól nem érkezett panasz se a szobára, se az étkezésre, egyúttal felemlítette, hogy az étkezéssel kapcsolatos kifogását a fogyasztó nem is jelezte a helyszínen. A cég azt is megjegyezte a Budapesti Békéltető Testület előtti eljárásban, hogy az utazási feltételek szerint jegyzőkönyvet kellett volna felvenni a panaszról, ez pedig nem történt meg.

A fogyasztó a meghallgatáson ehhez hozzátette, hogy valóban megpróbálták kitakarítani a szobát, de nem jártak sikerrel. A foltról továbbá azt állította a személyzet, hogy alulról beázott, de egyértelmű volt

Ezt követően az eljáró tanács az ügyben kötelezést tartalmazó határozatot hozott, mivel az utazási cég már előzetesen alávetette magát a Testület döntésének, legyen az később bármi. E szerint pedig a teljes részvételi díjból 5 %-os árleszállítást tartott indokoltnak a szoba nem megfelelő minősége miatt.

Az eljáró tanács az indokolásában idézte a kapcsolódó jogi előírásokat, miszerint ha nem megfelelően kerül sor az utazási szerződés teljesítésére, úgy köteles az utazási iroda a részvételi díjat arányosan leszállítani.

A fogyasztó által **csatolt fényképfelvételeken ugyanis valóban láthatók voltak azok a kifogások, amelyeket a fogyasztó felvetett.** A képeken jól látszottak a szolgáltatás minőségének problémái, a szoba padlózatán a foltok, a fürdőszobában pedig a rozsdásodások.

Az eljáró tanács rámutatott arra is, hogy a szoba állapotát a fogyasztó jelezte a helyszínen, tehát a jegyzőkönyv-felvétel elmaradása nem bír jelentőséggel az ügy szempontjából, köteletségének, amely a hiba jelzése volt, ugyanis azonnal eleget tett. Azt pedig nem lehet a fogyasztó terhére felróni, ha a bejelentésről az idegenvezető nem vett fel jegyzőkönyvet.

A büfévacsorát illetően viszont a fogyasztó már nem tudta igénye jogosságát bizonyítani, ezért bizonyultak csak a szoba tisztaságára vonatkozó állításai megalapozottnak.

Jó tudni!

A kapcsolódó ügyben jól látszik, hogy a Budapesti Békéltető Testület eljáró tanácsa részére becsatolásra került majdnem minden szükséges bizonyíték. Ennek jelentőségéről már volt szó.

Szintén fontos megállapítás, hogy **nem tehető felelőssé a fogyasztó az idegenvezető mulasztásáért, amely a jegyzőkönyv-felvételre vonatkozott.**

Épp ezért érdemes nem csupán az utaskísérő felé bejelenteni a kifogást, hanem ha a hiányolt intézkedés elmarad, úgy a helyi személyzetet is javasolt erről értesíteni. Ha pedig a panasszal senki sem hajlandó foglalkozni, vagy azt nem oldja meg, úgy **célszerű egy lapra feljegyezni a kifogásokat, és utastársainkat tanúként segítségül hívni.** Így például velük is megnézni a kifogásolt helyzetet, állapotokat, stb, majd az utastársakkal (lehetőleg minél többel) aláíratni. Emellett érdemes még fényképfelvételeket vagy akár videót is készíteni (ahogy azt a példában szereplő fogyasztó tette) mert ezekkel is alá tudja támasztani a rossz ellátásra, és például a tisztaságra vonatkozó állításokat. Végül az is nagyon fontos, hogy a haza érkezést követően a fogyasztók azonnal jelezzék és jelentsék be kifogásukkal együtt az igényüket az utazási iroda részére.

4. Elektronikus hírközlési ügy

Vitatott számlázás – nem mindegy, kinek kell bizonyítania!

A szóban forgó esetben a fogyasztói kérelem elutasításra kellett, hogy kerüljön. Az előírások szerint ugyanis őt terhelte a bizonyítási teher, de ennek nem tett eleget.



Az eset jó példa arra, hogy **vannak olyan ügyek, ahol elsősorban nem a céget, hanem a fogyasztót terheli vita esetén az említett bizonyítási kötelezettség.** A kapcsolódó írásbeli kérelemben a fogyasztó előadta, hogy egy családi csomag szerepelt az előfizetésben: számláit pontosan fizette, azonban az egyik számlázási időszakban olyan tételeket talált a számláján, amelyeket álláspontja szerint nem vett igénybe.

A családi három számlán ugyanis kb. 20.000.- Ft összegű emelt díjas SMS alapú tartalomszolgáltatás szerepelt, holott ilyen szolgáltatásokat nem vett igénybe se ő, se családtagjai. Kérte ezért a Testülettel a kiszámlázott, de igénybe nem vett szolgáltatás díjának jóváírását. A beadványhoz a panasz bejelentési jegyzőkönyvet, három telefonszámla hívásrészletezést és a cég elutasító levelét csatolta.

Az érintett elektronikus hírközlési szolgáltató arra hivatkozott, hogy a kifogásolt SMS-alapú mobil tartalomszolgáltatásokat a fogyasztó az előfizetésihez kapcsoltan generálta, méghozzá a telefonszámlában feltüntetett mennyiségben. Az emelt díjas szolgáltatások igénybevételét a kérelmező SIM kártyájáról kezdeményezték, számlázási hiba pedig nem történt.

A fogyasztó ezeket mind vitatta a meghallgatáson, az egyik szám az övé volt, a másik kettő pedig unokájáé, az ő telefonja esetében az SMS küldés időpontjában mindig unokáig altatja, ezért biztos volt abban, hogy nem küldött ilyen SMS-t. A másik két számról pedig vagy éjszaka küldték az állítólagos SMS-eket, amikor már az unokák alszanak, vagy napközben, amikor iskolában vannak. Fenntartotta ezért a kiszámlázott díjak jóváírására vonatkozó igényét, ugyanakkor semmivel nem tudta azt bizonyítani, hogy valóban nem került sor az SMS-ek elküldésére.

Emiatt az igénye megalapozatlannak bizonyult és elutasításra került. Ugyanis az elektronikus hírközlésről szóló törvény szerint az előfizetőnek lehetősége van természetesen vitatni a szolgáltató által követelt díjat és ekkor a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása pedig helyes volt.

Mégis érvényesül egy kivétel: ha ugyanis a számlázási rendszer zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, akkor ellenkező bizonyításig nem terheli a számlázási rendszer zártsága kapcsán a szolgáltatót külön bizonyítási kötelezettség.

A cég tehát rendelkezett a törvényben meghatározott tanúsítással, ezért a számlázási rendszerének zártságát nem volt köteles bizonyítani, a bizonyítási teher pedig a fogyasztón volt a tekintetben, hogy a számlázás nem volt helyes.

Ilyen bizonyítást fogyasztó nem tudott felajánlani, ezért eljáró tanács a vállalkozás számlázási rendszerének zártságát, így a díjak számlázásának és azok megállapításának helyességét is – ellenkező bizonyítás hiányában – elfogadta.

A körütekintő magatartás jelentősége

Egy másik ügy tárgya nagyon hasonló volt, ugyanakkor **a fogyasztó itt élt az ellenbizonyítás lehetőségével, amellyel pedig sikerült is megdönteni a számlázási rendszer zártságára vonatkozó vélelmet.** Ez is bizonyítja: nem csak a vállalkozásokkal való szerződéskötéskor elengedhetetlen a tudatos magatartás, hanem később is, ha a fogyasztó elutasítás esetén ügyét tovább viszi és jogorvoslatot keres a céggel szemben, például a békéltető testület előtt.

A kapcsolódó esetben a fogyasztó ugyancsak olyan díjtételt reklamált, amely álláspontja szerint nem volt jogos. A kapcsolódó esetben kiszámlázásra került egy több mint 14.400 mp-es beszélgetés is: a panaszos tagadta, hogy arra valóban sor került volna. A Budapesti Békéltető Testület előtti ügyben az elektronikus hírközlési szolgáltató ismét arra hivatkozott, hogy miniszteri tanúsítvánnyal rendelkezik.

Azt azonban elmulasztotta figyelembe venni, hogy a fogyasztó ellenbizonyítással élt: beszerezett ugyanis egy olyan bizonyítékot, amellyel igazolta, hogy nem kerülhetett sor ilyen hosszú hívásra, mivel a beszélgetés egyszer megszakadt és nem is tartott tovább egy percnél, amelyet követően pedig a fogyasztó újra telefonált és ez a hívás sem tartott ennyi ideig. Azaz **a fogyasztó sikerrel megdöntötte azt a vélelmet, hogy a cég számlája helyes volt,** utóbbi pedig ennek kapcsán újabb bizonyítékot már nem csatolt, amellyel megfelelően tudta volna igazolni a beszélgetés időtartamát. A szóban forgó ügyben ajánlás született a nyilvántartott, 14.400 mp-es beszélgetés kiszámlázott díjának törlésére.

1. Itt rögtön érdemes tisztázni a bizonyítási teher szerepét, hogy mit jelent. Ez alapján ugyanis egy adott eljárásban (legyen az a békéltető testület eljárása, akár egy bíróságé), **aki egy tényre hivatkozik, úgy ennek fennállását neki is kell bizonyítania.** Ha pedig erre nem képes, akkor ez a terhére esik és az igény megalapozatlanságát eredményezheti például. Természetesen ez alól kivételt képeznek azok az esetek, ahol a bizonyítási teher a másik felet terheli, valamilyen jogi vélelem folytán.

2. Az előzőek létjogosultságát igazolja: sok fogyasztó úgy jár el a Budapesti Békéltető Testület előtt, hogy nem foglalkozik annak alátámasztásával, amelyet kérelmében állít. Ennek hiányában azonban nem is születhet az igénye megalapozottsága mellett szóló döntés.

Hasonló a helyzet akkor, amikor egy vállalkozás nem terjeszti elő válaszirátát, bizonyítékait, vagy éppenséggel csak hivatkozik rájuk, ugyanakkor nem csatolja azokat.

5. Közüzemi ügyek

Nem volt megfelelő a szolgáltató tájékoztatása, ezért követelése sem volt jogos



A példa tárgyát képező esetben a fogyasztó és a víziközmű-szolgáltató között a vízmérőóra cseréjéből fakadt a vita. A fogyasztó ugyanis éveken keresztül 8 köbméter/hó átalány díjat fizetett fogyasztása után. Minden év végén pedig néhány köbméter különbözettel egyenlítette ki tartozását a szolgáltató felé. Később viszont családi körülményei úgy alakultak, hogy kevesebben lettek, fogyasztása is csökkent.

Ez után a vállalkozás a következő mérőóra csere időpontjáról értesítést küldött a fogyasztónak, aki azonban az értesítést nem kapta meg, a lecserélésre is a jelenléte nélkül került sor. Mindezek után kétszázezer forintos tartozást követelt a fogyasztótól, aki a Budapesti Békéltető Testület előtt ennek mérséklését kérte, mivel fogyasztási szokásaira tekintettel éppen hogy fogyasztás csökkenés lett volna indokolt.

Igénye az volt, hogy az előző kéthavi időszak átlaga alapján megállapított fogyasztás után kelljen tartozását megfizetnie.

A vállalkozás azzal védekezett az eljárásban, hogy a kiküldött értesítőben tájékoztatták a fogyasztót arról, hogy mérőóra cserére fog sor kerülni, amikor is kiugróan magas állást tapasztalt a cég: ezt a fogyasztó képviselője az aláírásával igazolta.

A meghallgatáson a fogyasztó elmondta azt is, hogy kórházban volt huzamosabb ideig, az ingatlanban senki nem tartózkodott. A mérőcsereéről nem is tudott, arra vonatkozóan értesítést nem kapott. Kifogásolta, hogy nem volt lehetősége jelen lenni, észrevétel tenni, azt sem tudja, hogy a jegyzőkönyvet ki írta alá helyette, hiszen ő senkinek nem adott erre meghatalmazást, már csak azért sem, mert nem tudott a vállalkozás mérő cserélési szándékáról. Előadta azt is, hogy a feltüntetett személy nem írhatta alá a mérőcsere munkalapot, de a feltüntetett személy nem, mert ő elhunyt.

Kiderült az is a békéltető testületi eljárásban, hogy a víziközmű-szolgáltató képviselője nem tud tértivevényt arról bemutatni, bárki átvette volna-e a mérőcsereéről szóló értesítést, az is megállapításra került: nem tudta a cég, hogy ki írta alá a mérőcsere munkalapot.

Az ügyben ajánlás született a követelés mérséklésére vonatkozóan, miszerint a fogyasztásnak valóban megfelelő vízdíjat vegye csak figyelembe.

Megállapításra került ugyanis, **hogy a fogyasztó nem kapott igazolhatóan értesítést a mérőcsere időpontjáról, így pedig nem is biztosították számára annak lehetőségét, hogy jelen legyen az ellenőrzésnél, holott ez kötelező.** Egyúttal a mérőcsere munkalapon az aláíró személye nem volt azonosítható, maga a víziközmű-szolgáltató sem tudta, hogy kivel íratta

alá a munkanapot. A cég mindezek miatt szerződésszegően járt el, ezért is kellett a kiszámlázott összeget hozzáigazítania a korábbi mérési időszak átlagához.

Tanulságok

A fenti eset jó példa arra, hogy a **közüzemi szolgáltatóknak be kell tartaniuk bizonyos előírásokat a mérőellenőrzés és mérőcsere esetében**. Ide tartozik többek között az, hogy a fogyasztónak, képviselőjének jelen kell lennie a mérőóra ellenőrzésekor, sőt bármilyen észrevételét, kifogását jogában áll vitatni és ezt feltüntetni a kiállításra kerülő jegyzőkönyvön. Sőt, ha az ellenőrzés során szerződésszegést vagy más rendellenességet állapít meg, arról a bizonyítás érdekében fényképet vagy felvételt kell készíteni a szolgáltatónak. Neki kell ugyanis bebizonyítania azt, hogy a fogyasztó valóban szerződést szegett.

Egyúttal, ha a fogyasztásmérő vagy bármely részének lecserélésére kerül sor, akkor a leszerelést megelőzően a fogyasztásmérőről és annak részeiről, valamint a leszerelést követően azok **becsomagolt állapotáról fényképet vagy digitális felvételt kell készíteni**. A fentiek igazak mind a villamos energia, földgáz- és a víziközmű-szolgáltatás esetében is.

Budapesti Békéltető Testület

2015. november 9.