

Háttéranyag a Budapesti Békéltető Testület 2015. február 13-i sajtótájékoztatójára

A Budapesti Békéltető Testület 2014-es éve – Értékelés, tapasztalatok

Majdnem négyezer beérkezett és 3720 lezárt ügy, mintegy ötezer tanácsadás, több mint 80 %-ban teljesített ajánlások, növekvő együttműködési hajlandóság a cégek részéről – ez a Budapesti Békéltető Testület 2014. évi működésének mérlege. A békéltető testületi eljárás legfőbb célja az, hogy a fogyasztó és vállalkozás közötti vita ingyenesen és gyorsan rendeződjön.

Az említett eredményekhez több dolog is nélkülözhetetlen volt. Régóta jeleztük már a jogalkotó felé azt a problémát, hogy a kérelmezőt bizonyos feltételek korlátozták abban, melyik békéltető testületnél indíthat eljárást. Ennek köszönhetően 2014. január 13-tól már a fogyasztó lakóhelyére tekintet nélkül bármelyik testület eljárhat. Ezzel a lehetőséggel éltek is: **számtalan vidéki kérelmező fordult a Testülethez** azzal az igénnyel, hogy vitás ügyében kíséreljen meg egyezséget létrehozni. A tapasztalatok szerint a felek igen gyakran megegyeztek egymással a Budapesti Békéltető Testülethez való fordulás eredményeképpen.

Együttműködőbb cégek – mindkét fél meglegedésére lezárt ügyek

Természetesen ahhoz, hogy ez sikerüljön, szükség volt a vállalkozások **együttműködési hajlandóságának javítására**. Erre jó alapot szolgáltatott az a törvénymódosítás, amely hatósági eljárás indítását helyezte kilátásba a válaszirat-küldési kötelezettséget megsértő vállalkozásokkal szemben. A jelek szerint tartottak ettől, és ennek köszönhetően mindössze száz alatti azon cégek száma, amelyeknél értesítenie kellett a Budapesti Békéltető Testületnek a fogyasztóvédelmi felügyelőséget. A **legtöbb esetben mindkét fél meglegedésére rendeződött a vitás ügy**.

Önkormányzatokkal- vállalkozásokkal való kapcsolatfelvétel

Az évek óta vezetett kérdőíves felmérésünk eredményei viszont nem változtak, és bár az adatok nem reprezentatívak, mégis: a válaszoló fogyasztók több mint háromnegyede - a vállalkozások esetében ez az arány alacsonyabb - nyilatkozott úgy, hogy korábban nem tudott a békéltető testületekről.

Ezért a Budapesti Békéltető Testület tavaly fokozottan figyelt arra, hogy minél ismertebb legyen. **Harmincnál több olyan céggel vettük fel közvetlenül a kapcsolatot**, melyek a békéltető testületekkel kapcsolatot tartó fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatására kötelesek. Továbbá a fővárosban jó néhány kerületi városházán fogadjuk havonta, kihelyezett tanácsadáson a fogyasztóvédelmi segítséget kérő érdeklődőket.

Kereskedelmi ügyek – tipikus a fogyasztói jogok félreértelmezése

Ami a tipikus vitákat illeti, a kereskedelemmel összefüggő ügyek háttérében változatlanul a fogyasztói jogok félreértelmezése áll. Így történt például annak a fogyasztónak az esetében,

akinek 80.000 Ft-ért megvásárolt mobiltelefonjában a szerviz a folyadék-indikátor elszíneződését tapasztalta, és emiatt **a forgalmazó automatikusan elutasította a jótállási igényét**. A készülékhez kapott jótállási jegy szerint ugyanis a jótállás nem vonatkozott arra az esetre, ha a telefon folyadékkal való érintkezés miatt hibásodott meg. Azonban ekkor is be kellett volna bizonyítania a kereskedőnek az egyéves kötelező jótállás alapján, hogy a mobil folyadék érte a vásárlást követően és ennek következtében ment tönkre.

A másik legfőbb konfliktus forrás a **kicserélésre-vételár visszatérítésre irányuló panaszok elutasítása** akkor, amikor a terméket már több alkalommal beadta a fogyasztó javításra, de az továbbra sem működik megfelelően. Ez többször előfordult nem csak a laptopok, táblagépek, asztali számítógépek, hanem például más műszaki cikkek esetében is. A „cipős ügyeknél” pedig hiába a neves gyártó és a több tízezer forintos vételár, ennek ellenére az adott lábbeli már akár néhány héttel a használatot követően **tönkremegy, szétszakad, talpa kilyukad vagy éppen elvállik**.

Termékbemutatók – újabb és újabb trükkök a fogyasztók megtévesztésére

A termékbemutatókkal továbbra is sok gond van. Előfordult, hogy az „egészségügyi vizsgálatot” követően harminc-negyven oldalas papírhalmozatot adtak át a fogyasztónak aláírásra, és ezek közé bújatták az adásvételi szerződést is. Ugyancsak egy „szűrővizsgálat” kapcsán nyilatkozott úgy a fogyasztó, hogy arról tájékoztatták, csontozatának nyolcvan százaléka elmeszesedett, ezért **végzetes következménnyel járna, ha nem használná a körülbelül negyedmillió forintos gyógyhatású lámpát és gyógymatracot**.

Elektronikus hírközlés – aláírt, el nem olvasott szerződések

Az elektronikus hírközlési szolgáltatásoknál a fogyasztók sokszor aláírás előtt még mindig **nem olvassák el a megkötendő szerződéseket**, nem ismerik a szolgáltató szerződési feltételeit. Ez a mulasztás a gyakorlatban általában annak számlájára írható, hogy a dokumentumok igen nagy terjedelműek, sokszor akár száz oldalnál is hosszabbak. Így aztán átolvasásuk nehézséget okoz a fogyasztóknak, a legtöbb vita ebből fakad.

Parkolási ügyek – a fogyasztóknak kedvezett az előírások változása

A fővárosban parkoló fogyasztók számára változatlanul problémát jelentett az „átparkolás” esete. A legtöbb panasz arról szólt, hogy hiába rendelkezett a hozzá legközelebb eső parkoló-automatából váltott, érvényes jeggyel az autós, mégis pótdíjat szabtak ki rá azért, mert az automata a parkolás helyszínétől eltérő díjővezetre volt érvényes. E problémára a Budapesti Békéltető Testület több alkalommal felhívta a figyelmet, amelynek köszönhetően a Fővárosi Közgyűlés már módosította az előírásokat.

Közüzemi szolgáltatók – akár egy „hatóság”

Rendszeresen visszatérő gond volt bizonyos közüzemi szolgáltatók azon gyakorlata, amikor is „kvázi hatósági” magatartást tanúsítva akár **több százezer forintos kötbérfizetésre szólítják fel a fogyasztókat**, és szabálytalan vételezésre hivatkoznak. A kérelmet benyújtók persze vitatják, hogy valóban „hozzányúltak” az órához. Fontos tudni: minden esetben a közüzemi szolgáltatóknak kell bizonyítania azt, hogy a szabálytalan vételezés valóban megtörtént.

Építőipari ügyek – nagyobb körültekintés szükséges!

Az építőiparral kapcsolatos ügyekben a legtöbb vitát a **körültekintő magatartás hiánya** okozta a szerződés aláírásakor. Így megtörtént, hogy egy - a kérelmező lépcsőházában azelőtt sosem látott - üzletkötő tűnt fel, aki a közös képviselőre hivatkozással kínált nyílászáró-cserét, majd azt el sem végezte, ugyanakkor már előre, a szokásosnál nagyobb mértékű foglalót kért el a fogyasztótól.

Később persze a közös képviselőnél történt tudakozódás során kiderült, hogy szó sem volt a hivatkozott társasházi megrendelésről.

Utazási ügyek – magas részvételi díj, elrontott üdülési élmények

Az utazási szerződésekkel összefüggésben rendszerint amiatt nyújtottak be kérelmet, mivel az utazási vállalkozás hibásan teljesítette a szerződést. Ezen ügyek tapasztalata az, hogy a fogyasztó a nyújtott szolgáltatásokért cserébe fizetett **magas részvételi díjtól sem remélheti azt, utazása felhőtlen lesz.** Többször merült fel kifogásként a fogyasztói beadványokban a megfelelő tájékoztatás hiánya is. Így például a szabadon választható (fakultatív) programok árát sokszor csak az utazási célt elérve közlik, amelyhez gyakorta kapcsolódnak a szálláshely hiányosságai.

Összegezve: jól látszik, hogy feladatunk akadt bőven. Természetesen **2015-ben is arra törekszünk, hogy a fogyasztók és vállalkozások közötti vitás ügyeket mindkét fél kölcsönös megalégedésére zárjuk le.** Ehhez azonban minden esetben szükséges a fogyasztók és a vállalkozások együttműködése, ha kell a baráti hang megtalálása.

A Budapesti Békéltető Testület 2014. évi tevékenységét bemutató számadatok az 1. számú mellékletben elhelyezésre került táblázatokban találhatóak meg, míg a 2. számú mellékletben példákat mutatunk be a Testület előtti ügyekből.

Budapest, 2015. február 12.



Dr. Baranovszky György
elnök
Budapesti Békéltető Testület

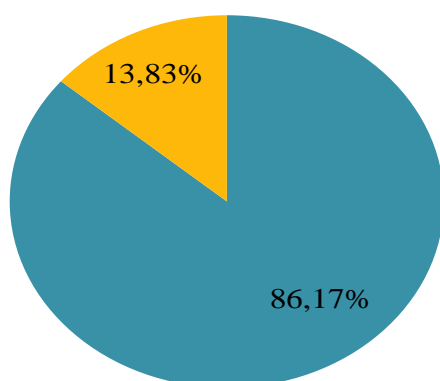
Mellékletek:

1. sz. melléklet – A Budapesti Békéltető Testület 2014. évi tevékenysége számokban

2. sz. melléklet – Példák a Testület előtt lévő 2014-es ügyekből

1. számú melléklet - A Budapesti Békéltető Testület 2014. évi tevékenysége számokban

Ajánlások teljesítése 2014-ben (%-os megoszlás)



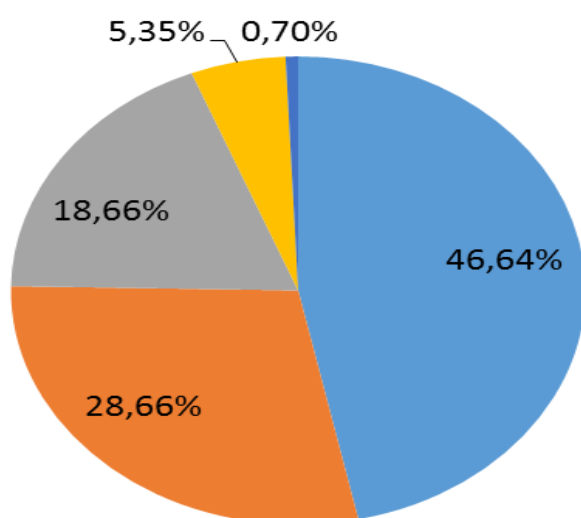
■ Teljesített ajánlások száma *

■ Nem teljesített ajánlások száma **

*A fogyasztói visszajelzések és vélelem alapján teljesítettek

**A fogyasztói visszajelzések alapján nem teljesítettek

A Budapesti Békéltető Testület eljárásainak eredménye 2014-ben (%-os megoszlás)



■ Egyezség

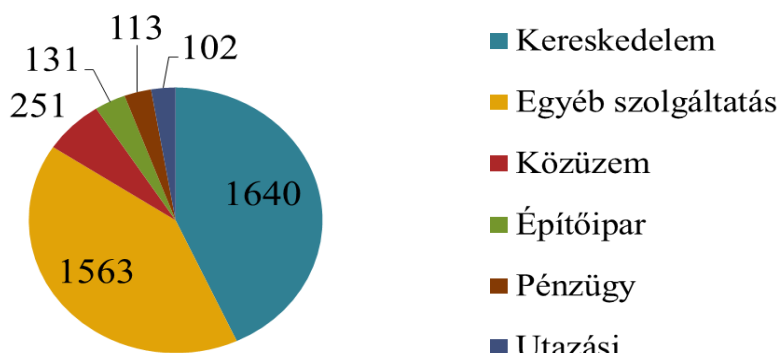
■ Megalapozatlan

■ Ajánlás

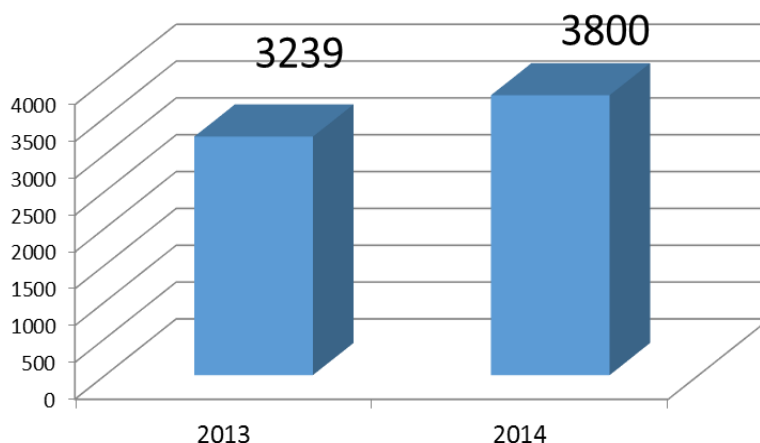
■ Hatáskör hiánya

■ Kötelezés

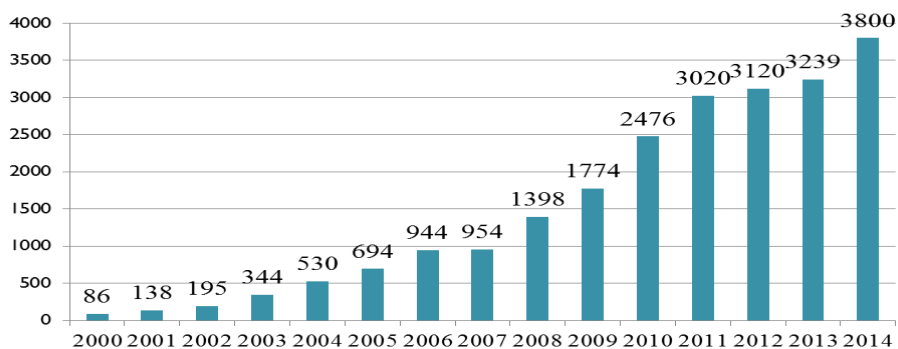
Beérkezett ügyek száma 2014-ben ügytípus alapján

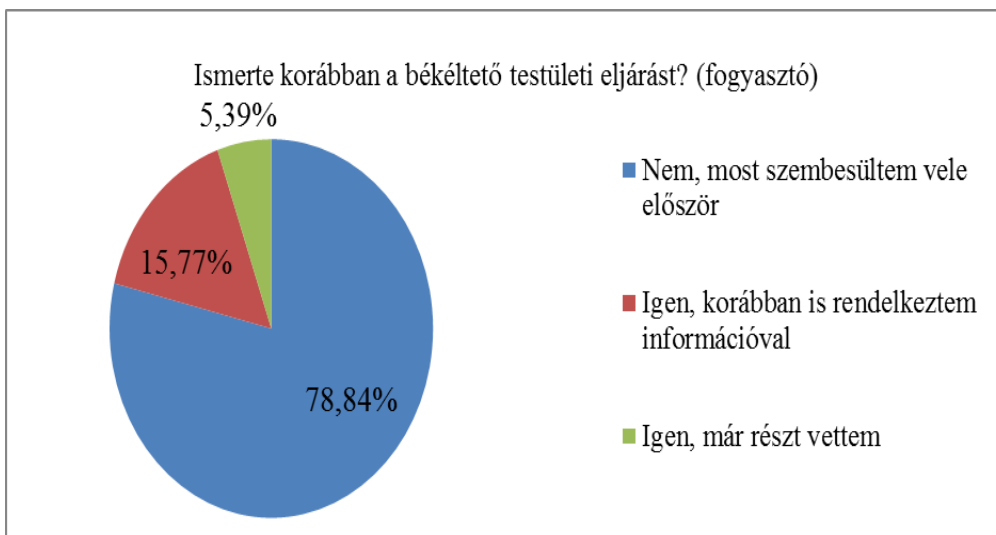
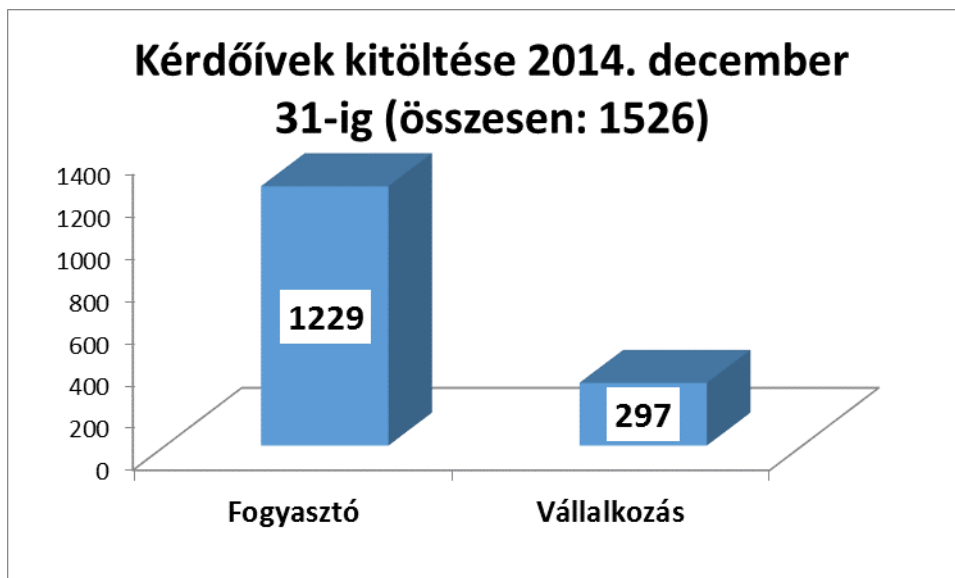


Beérkezett ügyek 2013-2014 (14,77 %-os növekedés)

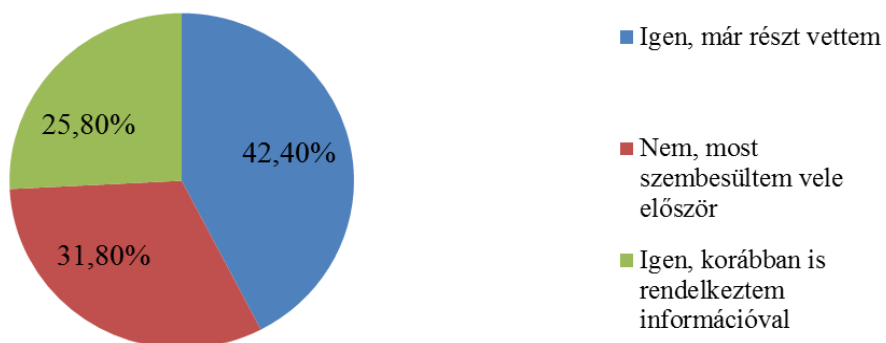


Beérkezett ügyek száma 2000-től 2014-ig

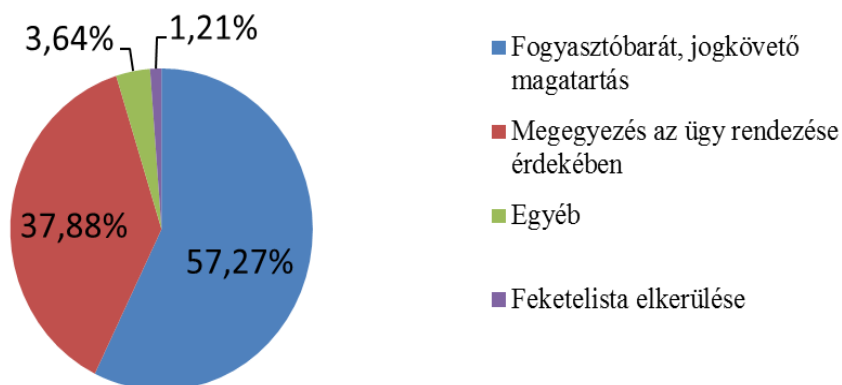




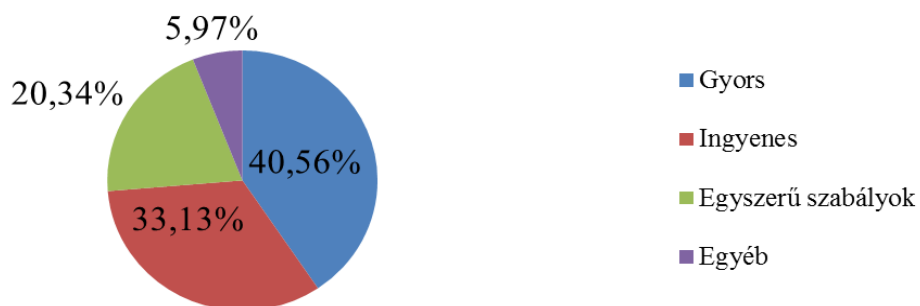
Ismerte korábban a békéltető testületi eljárást? (vállalkozás)



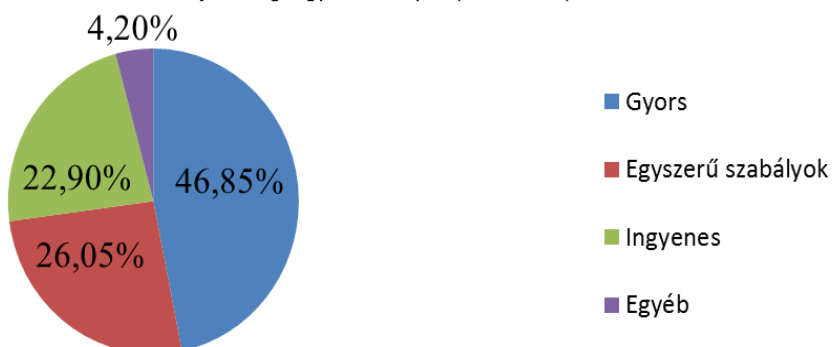
Mi alapján döntött a személyes részvétel mellett? (vállalkozás)



Mi az eljárás legnagyobb előnye? (fogyasztó)



Mi az eljárás legnagyobb előnye? (vállalkozás)



2. számú melléklet - Példák a Testület előtt lévő 2014-es ügyekből

A 2014. évi tapasztalatok azt mutatják, **nőtt a Budapesti Békéltető Testülettel együttműködő vállalkozások aránya**, egyúttal 2013-hoz képest sokkal nagyobb számban élnek az eljárás során az egyezségi ajánlat megtételének lehetőségével.

1. Ez történt például abban az elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos ügyben, amelyben a fogyasztó már meglévő előfizetéseivel vásárolt újabb előfizetéseket és készülékeket, és azokhoz elektronikus számlázást kért annak kényelmes volta miatt. Azonban adminisztrációs okok miatt a **szolgáltató elmulasztotta a számlához tartozó ügyfélbiztonsági kódot módosítani**. Ugyanakkor a fogyasztó a céget, amelynek nevében szerződést kötött csak nemrég vásárolta meg és nem is állt rendelkezésére a korábbi kód, így nem tudott belépni a vonatkozó elektronikus felületre sem, ahol rendezhette volna a számlát. Ezt követően a szolgáltató egyezségi ajánlattal élt az eljárásban és vállalta, hogy a hívószámokhoz tartozó előfizetések kapcsán egy számlázási ciklus erejéig 100 %-os havidíjkedvezményt biztosít a fogyasztónak, aki ezt el is fogadta.

2. Az is gyakori, hogy például útdíj tartozással, parkolási bírsággal összefüggő ügyben kerül sor egyezség létrehozatalára. Így az egyik kapcsolódó esetben a fogyasztó összesen kilenc alkalommal vásárolt havi autópálya-matricát, viszont tévedésből ezek során egyszer sem a megfelelő díjkategóriát választotta ki. Ezt követően 468.450 Ft megfizetéséről kapott fizetési felszólítást, amelyet a közút üzemeltetője szabott ki rá. Ezt először vitatta, ugyanakkor később a felek megegyeztek az eljárásban és a fogyasztó **elfogadta az egyezségi ajánlatot, miszerint a vállalkozás eltekint a félmillió forintos alappótdíjat jócskán meghaladó és emelt összegű pótdíj megfizetésétől**.

3. Ezzel volt hasonló szintén az az ügy, amikor is a mikrovállalkozás fogyasztó a fővárosban parkolt és hiába rendelkezett érvényes parkolójeggyel, azt csak - az akkor érvényben lévő előírás szerinti - öt napos „türelmi idő” leteltét követően mutatta be a parkolási cég részére, és ekkor már a parkolási pótdíj összege 18.040 Ft-ra emelkedett. A parkolás üzemeltető a Budapesti Békéltető Testület eljárásában alávetési nyilatkozatot tett, de az eljárás kezdetén egyezségi ajánlattal is élt: e szerint pedig **vállalta, hogy méltányosságból csökkenti a fogyasztóval szembeni követelését** akkor, ha ezt a mérsékelt összeget a fogyasztó befizeti a meghallgatás dátumát követő tizenöt napon belül. Az egyezségi ajánlatot a kérelmező elfogadta, így az ügyet a Testület mindkét fél megalégedésére, egyezséggel zárta le.

4. A Budapesti Békéltető Testület eljárásának köszönhetően egyeztek meg a felek abban az eljárásban, amikor a kis családi vállalkozást telefonon kereste meg egy cég képviselője és ingyenesen igénybe vehető internetes kereső-optimalizálás lehetőségét ajánlotta fel. Ezt követően egy ingyenes tájékoztató anyag postázásában állapodtak meg a felek. Ugyanakkor a mikrovállalkozás cég képviselője ennek átvételekor a **futár által átadott iratokat át sem futotta és elolvasás nélkül írta alá** – ezek között azonban szerepelt egy megbízási szerződés is, amelyből nem kapott persze másolatot. Ezt követően pedig már csak az eredetileg „ingyenes” szolgáltatást kínáló vállalkozás által kiállításra került fizetési felszólítással szembesült. Reklamációját elutasították és szóba sem álltak vele, később viszont a Testület eljárásának köszönhetően a felek megegyeztek és egymással elszámoltak.