Békéltető testületi

esettanulmányok

(Hagyományos- és speciális

értékesítési formák,

a szolgáltatások egyéb típusai)

Budapest, 2015. január 7.

I. Bevezetés

A hazai fogyasztóvédelmi intézményrendszer fontos szereplőinek számítanak a **békéltető testületek**, amelyek ingyenes és gyors megoldást kínálnak a fogyasztó és vállalkozás közötti viták (fogyasztói jogvita) rendezésére. A békéltető testületek a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) alapján működnek, legfőbb feladatuk a felek között az egyezség létrehozatala. Ugyanakkor ennek hiányában is érdemi döntéssel zárják le az ügyeket, rendszerint a felek megelégedésére.

A békéltető testületek ajánlás jellegű döntése – nyilvánosságra hozatal

Megalapozott fogyasztói kérelem esetében az Fgytv. 32. § b, pontja szerint a testületek **ajánlás** jellegű döntést hoznak, ha a vállalkozás nem tett olyan tartalmú nyilatkozatot, miszerint magára nézve elismeri kötelezőként a testület döntését vagy ha erről egyáltalán nem nyilatkozott. Ha ezt követően a vállalkozás önként nem teljesíti a békéltető testület ajánlását, úgy a fogyasztó visszajelzése alapján a teljes döntés nyilvánosságra hozatalra kerül - a fogyasztó adatai anonimizálva vannak -, annak indokolásával együtt.

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége a fogyasztói tudatosság javítása érdekében békéltető testületi ajánlásokból **esettanulmányokat** ismertet jelen elektronikus brossúra keretében a szavatosság-jótállás, és a speciális értékesítési formák (üzleten kívüli értékesítés), valamint az egyéb, a fogyasztók által gyakran igénybe vett egyéb szolgáltatások témaköréből, ugyanis azokból jól láthatóan kirajzolódnak azok az esetlegesen visszás vállalkozói gyakorlatok, amelyekkel nem árt, ha maguk a fogyasztók is tisztában vannak. A hibás teljesítés esetén érvényesíteni kívánt igények elutasítása esetén ugyanis nem jön zavarba például az a fogyasztó, aki tisztában van a vonatkozó előírásokkal és azok gyakorlati alkalmazásával.

Az esettanulmányok forrását az interneten a fenti jogszabályhelyek alapján nyilvánosságra hozatalra került, bárki által elérhető békéltető testületi ajánlások képezik.

II. A hibás *„okostelefon”* esete

A fogyasztó a vállalkozástól vásárolt egy okostelefont 59.180 Ft értékben. Azonban a készülék használata során - még a garanciális időszakban - kiderült, hogy az nem biztosítja az elvárt rendelkezésre állási paramétereket, ugyanis a **minimális használat során is lemerült egy napon belül.**

Ezt követően a vállalkozás garanciális szervizre átvette az eszközt, majd azt bevizsgálta és az után új készüléket adott át a fogyasztó számára. Ugyanakkor az új készülék rendelkezésre állása sem volt jobb. Ezután minden lehetőséget kipróbált a fogyasztó azért, hogy megnövelje a rendelkezésre állást: kikapcsolt minden felesleges alkalmazást, a wifi-t csak akkor aktiválta, amikor ténylegesen használni akarta. Ennek

ellenére a készülék ugyanúgy nem bírta egy napnál tovább töltés nélkül. Ehhez kapcsolódik, hogy több fórumon a fogyasztó azt olvasta, hogy a kérdéses készülék típushibás és az akkumulátora üzemideje alultervezett.

Ezért még a garanciális idő lejárta előtt ismét a vállalkozáshoz fordult panaszával és kérte a hibás mobiltelefon kicserélését egy másik típusra, amely akár magasabb érték-kategóriájú.

A szerviz a készüléket átvette, viszont átvételkor már **azt jelezte szóban a fogyasztónak, hogy a telefon nedvesedés indikátora elszíneződött, ezért vélhetően nem lesz érvényesíthető a garanciális igény**. Ezt követően pedig erre való hivatkozással a fogyasztó igényét el is utasították.

A fogyasztó ugyanakkor sérelmezte, hogy olyan indikátor jelzésre hivatkozott a cég, amelyet a készülék kiadásakor nem is mutattak meg neki és nem hívták fel figyelmét arra, hogy ellenőrizze annak állapotát. Ezért írásos panasszal élt a vállalkozás központi ügyfélszolgálatánál, de onnan is elutasító választ kapott, amely **elfogadhatatlan volt számára: ugyanis egy közel 60.000,- Ft-os készülékről volt szó**. Véleménye szerint ilyen árkategóriás telefontól és az általa biztosított szolgáltatásoktól sokkal többet lehet elvárni, mint amelyet a hibás árucikk nyújt.

A vállalkozás azzal védekezett a békéltető testület előtt, hogy első alkalommal kicserélték a telefont, viszont a fogyasztó később újra felkereste a cég szervizét. Ez utóbbi pedig már olyan tartalmú munkalapot állított ki, ami szerint nem tapasztaltak semmilyen akkumulátor hibát, viszont a készülék beázás indikátora el van színeződve, ezért azt garanciálisan nem is lehet javítani. Ezért a javítást már csak és kizárólag akkor vállalta a cég, ha annak költségét a fogyasztó kifizeti. A készülék jótállási jegye pedig azt is tartalmazta többek közt, hogy a vállalkozást nem terheli jótállási kötelezettség akkor, ha a hiba folyadék általi sérülés következménye vagy ha a folyadék indikátor matrica elszíneződik.

Az eljárásban a fogyasztónak lett igaza és ez alapján a cégnek ingyenesen kellett kijavítania a készüléket. **Egy éves kötelező jótállás vonatkozott ugyanis a mobiltelefonra**, ez azt jelenti, hogy ha az meghibásodik, akkor a kereskedőnek kell bebizonyítania: a készülék a megvételkor még hibátlan volt. Ugyanakkor erre nem került sor.

Mik is az ügy tanulságai?

1. A fogyasztóknak nem árt tudniuk, hogy a tartós fogyasztási cikkekre, így a példában szereplő 10.000 Ft vételár feletti mobiltelefonokra, vagy épp laptopokra egy éves kötelező jótállás vonatkozik. Azaz, ha azok meghibásodnak az adásvételtől számított egy éven belül, akkor a vállalkozásnak azt szükséges bizonyítania, hogy a termék még hibátlan volt, amikor átadta a fogyasztónak.

2. Az ügy fontos tanulsága, hogy a kötelező, egy éves jótállási időn belüli felelősség a termék valamennyi hibájára kiterjed. Ezt pedig automatikusan nem is zárhatta volna ki a vállalkozás arra hivatkozással sem, hogy a meghibásodást sérülés, törés, folyadék hatása vagy más, egyéb külső behatás okozta. Emellett, még ha ezek a meghibásodási okok fenn is álltak volna, akkor is be kellett volna bizonyítnia a cégnek azt, hogy a termék hibája a vásárlást követő fogyasztói magatartás, vagy mulasztás, tehát nem anyag, konstrukciós vagy összeszerelési hiba okszerű következménye volt.

3. Érdemes a fogyasztóknak tisztában lenniük azzal is, hogy ha ezt a bizonyítási kötelezettségét nem teljesíti a kereskedő, akkor jogos a kijavítás, kicserélés, ennek hiányában pedig a vételár-leszállításra vagy a teljes vételár visszafizetésére vonatkozó igényük vagy ha azt a kereskedő költségére javíttatják ki mással!

III. A méregdrága víztisztító, amelynek vize ihatatlan volt

A fogyasztó egy termékbemutatón víztisztító berendezést rendelt meg 225.000 Ft értékben. Azonban annak későbbi **üzembe helyezésekor azt tapasztalta, hogy a termék élvezhetetlenül keserű, ihatatlan vizet ad**. Ugyanakkor a termékbemutatón mindez nem derült ki, kapcsolódó tájékoztatót nem adtak át részére és azt csak az üzembe helyezéskor a szerelőtől kapta meg. Ekkor kapta meg azt a felvilágosítást is, hogy a készüléket tekintélyes összegért, folyamatosan kell karbantartani. Ezért visszakérte a vállalkozástól a vételárat, igényét azonban ezért elutasították. Ezért a fogyasztó a békéltető testülethez fordult.

A vállalkozás hivatkozása és védekezése mindössze annyi volt, hogy korábban szóban és később írásban is részletes tájékoztatást nyújtott a fogyasztónak a készülék által megszűrt víz hatékonyságáról, fogyasztásáról, ízesítéséről, ezért nincsen semmilyen felelőssége. A fogyasztó persze ezzel nem értett egyet, mivel a termék üzembe helyezésekor kapott irat teljesen más volt, mint amit korábban kapott, továbbá a későbbi használat során is ihatatlan vizet adott a gép. Ráadásul amikor a termék hibáját bejelentette, a vállalkozástól senki nem vizsgálta meg, hogy az esetleg hibásan működik-e.

A fogyasztónak lett igaza és javára döntöttek, ami szerint a vállalkozásnak elsősorban ki kellett javítania vagy cserélnie a terméket, ha pedig ezt nem teszi meg, akkor a vételárat volt szükséges a fogyasztó részére visszatérítenie.

A **nagy értékű víztisztító ugyanis szintén kötelező jótállás alá esik**, amelynek alapján a vállalkozás az üzembe helyezéstől számított egy évre vonatkozóan jótállási nyilatkozatot is kibocsátott. Ez alapján olyan felelősség terhelte a céget, amely alapján neki kellett volna azt bizonyítania, hogy a hiba oka a teljesítés időpontjában nem volt meg a termékben, továbbá a hibát azt a fogyasztó nem rendeltetésszerű használata okozta. Azonban a cég ennek nem tett eleget semmilyen módon, a készüléket meg sem vizsgálta.

Tanulságok – a termékbemutatók veszélyei

1. Jól látszik az eset alapján, hogy a termékbemutatók során értékesítésre kerülő árucikkek rendkívül magas, akár több százezer forintos vételárral rendelkeznek és ehhez társul, hogy cserébe a megkapott termék sokszor használhatatlan a fogyasztó számára. Ugyanez történt a példában jelzett esetben, amikor is a víztisztító által kibocsátott víz ihatatlan volt és teljesen alkalmatlan volt arra a célra, amire a fogyasztó megvásárolta.

2. Gyakori emellett az is, hogy a különböző árubemutatók alkalmával félrevezető tájékoztatást adnak a fogyasztók számára. A fogyasztót tájékoztatni kellett volna ugyanis arról, hogy az

üzembe helyezést követően azt folyamatosan karban kell tartani, aminek összege nem csekély. Ennek tudatában ugyanis nagy valószínűséggel meg sem kötötte volna a szerződést.

3. Jól példázza végül azt is az eset, hogy hiába a vállalkozást egyértelműen terhelő jótállási kötelezettség, amely alapján a fogyasztónak különleges jogai vannak a vállalkozással szemben (ezekről már szó volt a II. pontban), azonban a cég ezekkel mit sem törődik. Be kellett volna ugyanis bizonyítania ennek alapján azt, hogy a termék nem volt hibás, mikor a fogyasztó megvette. Ezzel szemben azonban még csak meg sem vizsgáltatta a készüléket és semmilyen független szakvéleményt nem készíttetett el az ügyben.

A termékbemutatók esetében tehát még jobban elnehezülhet a fogyasztók jogérvényesítési lehetősége, mint amelyre példát már láttunk a hagyományos értékesítés keretében értékesítésre került mobiltelefon esetében.

IV. Példa a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra és további előírások megsértésére termékbemutatók esetében

A fogyasztó 2014. március 12-én a vállalkozástól 260.000 Ft vételárért vásárolt meg egy mágnesmatracot termékbemutató keretében. Ugyanakkor a **kiszállításkor azzal szembesült, hogy a termék tanúsítványa 2013. december 15-ig volt csak érvényben.** Ezért azt kérte írásban a vállalkozástól, hogy azt vásárolják tőle vissza.

Négy hónapig a fogyasztó még csak választ sem kapott a megkeresésre, ezt követően kapott olyan tartalmú levelet, miszerint 8 munkanapon belül nem állt el a szerződéstől, ezért pedig a termék visszavételezésére nincs mód. Arra hivatkoztak, hogy hiába járt le a tanúsítvány, olyan árucikk esetén, amelyet 2013. december 15. előtt gyártottak le és raktároztak, az értékesítés jogszerűnek minősül.

A fogyasztó ezért a békéltető testülethez fordult. A cég ezt követően mindössze arra hivatkozott, hogy nem sértette meg a forgalmazás és kapcsolódó követelményeit az eljárása során, a fogyasztó pedig a termékkel, annak minőségével és hasznosságával kifejezetten meg volt elégedve.

Ismét a panaszosnak lett igaza, mivel a vállalkozásnak raktározásra, gyártásra vonatkozó nyilatkozata a tartalma szerint nem volt alkalmas arra, hogy figyelembe vegyék bizonyítékként.

Tanulságok

1. Termékbemutatók során különösen érdemes arra odafigyelniük a fogyasztóknak, mivel könnyen lehet, hogy tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat áldozatává válnak. Ez azt jelenti, hogy a cég olyan magatartást tanúsít, amellyel megtéveszti a fogyasztót, vagy éppen olyan információt hallgat el, amelynek ismeretében a szerződés aláírásra sem került volna. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény értelmében tilos ez a magatartás.

Ha esetleg a fogyasztó nem biztos a dolgában, épp ezért célszerű az őt érdeklő információra pontosan rákérdezni és a kapott tájékoztatást írásban felvezettetni a cég képviselője által az aláírásra kerülő dokumentumra. Később a fogyasztó nem tud sikerrel hivatkozni a kapott szóbeli tájékoztatás tartalmára, ha az ellentétes azzal, amit a szerződés tartalmaz.

2. A példában szereplő esetben továbbá a vállalkozás nem tehette volna meg, hogy csak négy hónap múltán válaszol a fogyasztó panaszára. Ugyanis a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerint harminc napon belül írásos, érdemi kellett volna megküldenie a panaszosnak, amelyet részletes indokolással lett volna szükséges ellátnia.

Az első két pontban jelzett esetben érdemes a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál bejelentéssel élni, amelynek eredményeként később akár bírsághoz is kaphat a cég.

3. Ugyancsak figyelni kell arra, hogy termékbemutatók esetében tizennégy napos (a példában szereplő ügyben ez még nyolc munkanapos volt) indokolás nélküli elállási jog illeti meg a vásárlót, aki ez alapján dönthet úgy, hogy nincs szüksége a termékre és visszamondhatja az adásvételt. Ha ezzel a jogával él a fogyasztó, azt mindig írásban tegye meg, hogy vita esetén ezt tudja bizonyítani! Arra is fontos figyelni, hogy ahhoz címezze ezt a nyilatkozatot, akit e célra a vállalkozás a szerződésben megjelölt. Amennyiben pedig nincs ilyen, akkor mindig a vállalkozás szerződésben jelzett székhelyére kell ezt címezni vagy például elektronikus levélben jelezni az elállási szándékot a megfelelő elérhetőségen.

V. Ingatlanközvetítés – amikor a cég közel húszmillió forinttal tartozott a fogyasztónak

A fogyasztó a vállalkozással banki „hátralékos” ingatlan közvetítésére kötött szerződést úgy, hogy előtte semmilyen módon nem tájékozódott a cégről, nem nézett annak utána. Mivel a fogyasztó által megvenni kívánt ingatlan vételára 19.300.000,- Ft összeg volt, ezért a fogyasztó a szerződéskötéskor megfizetett a vállalkozás részére készpénzben 2.300.000,- Ft összeget, valamint átutalással 17.000.000,- Ft összeget. Később azonban a szerződés szerinti ingatlan vételára 17.600.000,- Ft összegre csökkent, amelyről a vállalkozás értesítette a fogyasztót. Ezért a felek ezt követően új szerződést kötöttek, amelyben a megvásárolni kívánt ingatlan vételárát 17.600.000 Ft-ban jelölték meg. E dokumentum aláírásával egyidejűleg pedig a vállalkozás a két vételár közötti különbözetet, azaz 1.700.000,- Ft összeget visszautalt a fogyasztónak.

Később viszont a **vállalkozás nem tudta teljesíteni a szerződés szerinti szolgáltatást, a fogyasztó nem jutott hozzá emiatt a megszerezni kívánt ingatlanhoz**. A szerződés 8. pontja kimondta erre az esetre azt, hogy ekkor a teljes, fogyasztó által már kifizetett vételárat köteles visszafizetni az ingatlanközvetítő cég. Ezért többször is felszólította a panaszos ezen összeg megfizetésére a vállalkozást, azonban arra nem került sor.

A fogyasztó általi megkeresések, valamint a szerződés felmondásáról szóló, cégnek címzett nyilatkozata is „nem kereste” jelzéssel érkeztek vissza, a fogyasztó számára pedig a vállalkozás elérhetetlenné vált. Ezért a békéltető testülethez fordult, remélve, hogy visszakapja a neki járó 17.600.000,- Ft-os összeget és annak kamatait.

Elmondta azt is, hogy a szerződéses összeg megfizetését követően a **vállalkozás sokáig még hitegette, hogy a szerződés szerinti ügylet és adásvétel teljesedésbe fog menni**, ezt követően azonban már nem tudott kapcsolatot létesíteni a vállalkozással. Telefonjait nem fogadták, vagy ha ez megtörtént, akkor is ellentmondásos információkat kapott a cég működése kapcsán.

Mint kiderült, a fogyasztó igénye alapos volt, ezért a vállalkozásnak vissza kellett fizetnie a 17.600.000 Ft-os összeget és annak késedelmi kamatait a döntés szerint.

A megbízási szerződés hivatkozott pontja értelmében ugyanis a vállalkozás köteles lett volna a vételárat a fogyasztónak visszafizetni, amennyiben kilencven napon belül nem jön létre a bank és a fogyasztó között a szerződés a megvenni kívánt ingatlan vonatkozásában. E határidőn belül azonban a szerződéskötésre még csak lehetősége sem adódott a fogyasztónak, nem kapott semmilyen vonatkozó felhívást, ajánlatot.

Jótanácsok

1. Érdemes a fogyasztóknak tanulniuk a fenti esetből és mindig nagyfokú körültekintéssel eljárni, különösen, ha a szerződés értéke megközelíti a több millió forintot. Célszerű előzetesen a cégnek utánajárni, tájékozódni és kihasználni a technika adta lehetőségeket. Az internet korában például már több különböző elektronikus nyilvántartás, illetve egyéb fórumok, blog-oldalak már rendelkezésre állnak ehhez.

2. Javasolt előzetesen annak utána nézni, egyáltalán rendelkezik-e az adott cég internetes honlappal és ha igen, ott mennyire nyújt részletes tájékoztatást magáról és tevékenységéről. Gyanúra adhat okot, ha például ezen a honlapon nem található se pontos cégnév, székhely vagy épp cégjegyzékszám, adószám a vállalkozásra vonatkozóan.

3. Ezzel együtt, illetve ennek hiányában is érdemes a fővárosi és a megyei békéltető testületek által vezetett listákban utána járni, nem szerepel-e a cég a békéltető testülettel nem együttműködő vállalkozások között. Szintén sokatmondó információ lehet, ha az interneten fellelhető keresőmotorok olyan találati eredményt hoznak, miszerint az adott céggel már több fogyasztó pórul járt, amikor vele szerződést kötött.

4. Végül, de nem utolsósorban célszerű gyanakvással kezelni, ha az adott ingatlanközvetítő cég már „előre elkér" több millió forintos összeget a szerződés aláírásával egyidejűleg, mikor még semmit sem tett azért, hogy a szerződést teljesítse. Kerüljék el a fogyasztók az ilyen feltételeket tartalmazó iratokat és azokat ne írják alá! A gyakorlatban ugyanis az ingatlanközvetítő cégek nem kérik el előre a teljes vételárat, hanem más biztosítékot, így például foglaló megfizetését kötik ki a szerződésben.

VI. Félrevezető tájékoztatás, a fogyasztói jogok semmibe vétele – fokozott körültekintés szükséges, ha üdülési jogról van szó

A fogyasztó kedvezményes díjfizetés ellenében egy hotelben tartózkodott, amelynek során az értékesítési igazgató megkereste egy ajánlattal. Azt ígérte, hogy ha arra vonatkozóan szerződést kötnek, akkor az év adott időszakában mindig rendkívül olcsó díjak mellett

tartózkodhat majd a szállodában. Alá is írták ezt követően a kapcsolódó üdülési jogra vonatkozó szerződést, a programcsomag ára 220.000 Ft volt, ebből a fogyasztó rögtön ki is fizetett 50.000 Ft-ot.

A fogyasztó csak később, a szerződés átolvasása után vette észre, hogy a **szóbeli beszélgetés során elhangzott tájékoztatás ellenére az írásba foglalt szerződés alapján csak lényegesen rosszabb feltételekkel tudta volna igénybe venni a szállást**. Ezt követően szerette volna felbontani a szerződést, azonban a vállalkozás elutasította igényét.

Ezért a békéltető testülethez fordult, amely a javára ítélt, arról döntött, hogy a vállalkozás fizesse vissza számára a kifizetett 50.000 Ft-ot. Mint kiderült ugyanis, sem szóban, sem írásban nem kapott arról tájékoztatást, hogy lehetősége lett volna indokolás nélkül elállni a szerződéstől.

Tanulságok

1. Ne feledjék a fogyasztók, hogy üdülési jog értékesítése esetén a szerződéskötéstől számított tizennégy napon belül indokolás nélküli elállási joggal élhetnek. Ez azt jelenti, hogy minden további nélkül meggondolhatják magukat, és írásban elállhatnak a szerződéstől. Ha ezt megteszik, akkor semminemű kötelezettségük nem származik abból, hogy aláírták a dokumentumot.

2. Ne fizessenek be a fogyasztók a szerződéskötéskor semmilyen összeget, bármilyen címen is kéri azt a vállalkozás! Az indokolás nélküli elállási jog gyakorlására rendelkezésre álló határidő előtt ugyanis nem fogadhat el és nem is kérhet a vállalkozás semmilyen befizetést. Ha ezt mégis megteszi, az visszajár a fogyasztónak!

3. A szerződéskötést megelőzően gondosan olvassák el a kapott írásbeli tájékoztatókat, valamint magát a szerződést és egyéb dokumentumokat. Szerződéskötés esetén minden iratból kérjenek is el egy-egy példányt. Ne hagyják siettetni magukat, elvégre hosszú távú kötelezettségvállalásról és sok pénzről kell dönteniük. Ha bármilyen indokkal siettetik a fogyasztókat, az már eleve gyanús lehet.

4. Ha valamit nem értenek a szerződésben vagy egyéb dokumentumokban, ne fogadják el feltétel nélkül a vállalkozás szóbeli magyarázatát, kérdezzenek meg másokat is akár ott helyben (más fogyasztókat) vagy telefonon. Bármilyen apró kétség esetén inkább ne írják alá a szerződést, nem fognak semmilyen soha vissza nem térő ajánlatról lemaradni. Ugyanaz az üdülési jog megvásárolható lesz még másnap és egy hét múlva is ugyanazokkal a feltételekkel, ne dőljenek be a csak ott és csak akkor megkötött szerződések esetére felajánlott kedvezmények ígéretének.

5. Győződjenek meg arról, hogy az elállási jogukról megfelelő és pontos tájékoztatást kaptak-e, az ehhez szükséges formanyomtatványt megfelelően kitöltve megkapták-e. Az elállási jogról nem lehet érvényesen lemondani. Az indokolás nélküli elállási joguk gyakorlása esetén azt minden esetben írásban tegyék meg.

Budapest, 2015. január 6.