

Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkárság

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium

Budapest

Helyettes Államtitkár Asszonytól érkezett megkeresésre, az alábbiakban foglalom össze álláspontunkat a megadott szempontok figyelembevételével:

1) a) Már a Fgytv. első módosításakor – még 2015 szeptemberében - is felvetettük a minisztérium és az MKIK felé is (állásfoglalást kérve), hogy a szöveg értelmezése nem volt azonos, nemcsak a székhely-telephely (és a kimaradt fióktelep) tekintetében, de az írásbeli egyezségkötési ajánlattal kapcsolatosan sem.

A *telephely kérdése* a 2016-ban hatályba lépett módosítással megoldódott, azóta végeredményben nincs probléma a megjelenéssel sem. A jelenlévő képviselők írásbeli meghatalmazással vesznek részt a meghallgatáson, ismerik a kialakult vitát, a Vállalkozás álláspontját, és azt megfelelően képviselik is.

A leirat azon megállapítását nem tudjuk értelmezni, hogy „*adminisztratív terheik csökkentése érdekében*” született az a megoldás, hogy ha nem a megyében van a székhely-telephely-fióktelep, akkor 'csak' a „*fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének*” felajánlását kell megtennie – és máris együttműködőnek minősül a Vállalkozás. Az a véleményünk, hogy az adminisztratív terhek nem csökkentek számukra sem, hiszen a Fgytv. 29. § (8) bekezdése 2015. szeptember 11-e előtt is előírta a 8 napon belül küldendő válasziratot. Vagyis adminisztratív terhük *ebben nem változott*, az új szabályok szerint viszont kibővült annak tartalma – ha úgy tekintjük, hogy az ominózus 'felajánlási' lehetőséget a válasziratban közlik.

b) Úgy véljük, hogy az együttműködési kötelezettségre vonatkozó szabályokra korrekten felhívjuk a Vállalkozások figyelmét (*lásd a 4. pontot és a csatolt szövegeket*), és a bírságolásra is utalunk.

A kiértékelő levelekben felhívjuk a figyelmet a válaszirat tartalmi követelményeire, illetve a 8 napos határidő betartására is.

Az a véleményünk, hogy az egyezségi ajánlatra vonatkozóan *fölösleges lenne egy újabb határidő meghatározása*, azzal csak zavart lehetne okozni. Ha a válaszirat tartalmazza az egyezségi ajánlatot is, akkor a meghallgatás előtt lehetősége van a Fogyasztónak azt tanulmányozni, és már felkészülten tud a meghallgatáson reagálni az ajánlatra.

c) A 8 napos határidőről

ca) A 8 napos határidő betartásánál az első kérdés az az lehet(ne), hogy *milyen határidőként kell azt értékelni*, illetve, hogy *volna-e értelme annak*, hogy leellenőrizve a tértivevényeket, a 9. napon már áttételre kerülne – mint nem együttműködő Vállalkozás a fogyasztóvédelmi hatósághoz. (Volna-e erre egyáltalán 'kapacitása' a testületnek?) Ez annál is inkább aggályos lehet(ne), mert a levelet feladó nem tudja befolyásolni azt, hogy a postai szolgáltató mikor kézbesíti azt a testület részére.

Mi azt a gyakorlatot folytatjuk, hogy a lényegre koncentrálnunk, vagyis *olyan időben érkezzen meg a válaszirat*, amikor az eljáró tanácsnak még van ideje azt a meghallgatás előtt tanulmányozni, illetve, hogy az még megfelelő időben (általában e-mailben) a Fogyasztó rendelkezésére bocsátható legyen. A postai utat kisebb mértékben vesszük igénybe a Fogyasztóhoz való eljuttatáskor, elsősorban a tértivevény költségei miatt, és a Fgytv. is lehetőséget ad arra, hogy az analógia alapján e-mailben

továbbítsuk a válasziratot a Fogyasztónak. Ugyanezt megteesszük akkor is, ha a Fogyasztó reflektál a Vállalkozás válasziratára.

Ha pedig csak az 'utolsó' pillanatban érkezne meg (erre nem tudunk példát felhozni), akkor alkalmaznánk a Fgytv. 29. § (9) bekezdésének szabályát („A vállalkozás válasziratának másolatát az elnök a kérelmezőnek haladéktalanul megküldi, ha pedig erre már nincs elegendő idő, azt a meghallgatáson adja át.”), ugyanúgy, mint azokban az esetekben tesszük, amikor a Fogyasztó e-mail címét nem adja meg, vagy nincs neki. Arra is van példa, hogy a hozott döntéshez mellékleként csatoljuk, akkor, ha a Fogyasztó nem tud résztvenni a meghallgatáson.

Amennyiben nem érkezik válaszirat, akkor is a Fgytv. 31. § (2) bekezdése szabályát alkalmazva, lefolytatjuk az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján döntenek a tanácsok.

Vizsgálat tárgya ilyen esetekben, hogy kell-e alkalmazni a Fgytv. 36/B. §-át, vagy csak a 29. § (12) bekezdése alapján tájékoztatjuk a fogyasztóvédelmi hatóságot. (Jeleztük korábban már azt is, hogy megítélésünk szerint a két szabály egymáshoz való viszonyát is célszerű lenne egyértelműsíteni.)

Az írásbeli lebonyolítás esetében a jelenlegi szabályok szerint a Vállalkozásnak 8 napon belül kell a válasziratot megküldenie. Célszerű lenne egységesíteni a határidőket, és a válaszirattal együtt kellene (vagy abban) nyilatkozni az írásban történő lefolytatás elfogadásáról.

Megítélésünk szerint nem hagyható figyelmen kívül a Fgytv. 31. § (1)¹ bekezdése által biztosított lehetőség sem a kérdés megítélésekor, mivel nemcsak a kérelem, de a válaszirat is szabadon módosítható vagy kiegészíthető az eljárás során (a kivételekre vonatkozó szabály elhanyagolható).

cb) Felvethető a 8 napos határidővel kapcsolatosan egy másik probléma is. Már korábban is jeleztük, hogy néha-néha előfordult annak 'kérvényezése' nagyobb közszolgáltatást végző Vállalkozások részéről, hogy nem minden esetben elegendő a sokoldalú belső egyeztetés miatt (és a hétvégi, vagy ünnepi munkarendre tekintettel) a 8 nap arra, hogy válaszoljanak. Természetesen a válaszuk csak az lehetett, hogy a törvényi határidő alól a testület elnöke nem adhat felmentést. Az is gyakorlat volt ezekben az esetekben, hogy ha 'csúszott' a határidővel a Vállalkozás, de még megfelelő olyan időben megérkezett a válaszirat, amit még tanulmányozni lehetett a meghallgatás előtt, akkor szintén eltekintettünk a fogyasztóvédelem felé 'mulasztásukat' jelezni.

Annál is inkább így tartottuk helyesnek eljárásunkat ebben az esetben is, meg a másik esetekben is, mivel maga a Fgytv. 31. § (1) bekezdése ad arra lehetőséget, hogy a válaszirat módosítását az eljárás során – fő szabályként - megtehesse a Vállalkozás.

cc) Talán fontosabb az a probléma, hogy a Vállalkozások nem egy esetben nem veszik át a küldeményeket, azok „nem kereste” jelzéssel, vagy „elkötözött”, a „címezett ismeretlen” megjegyzéssel érkezik arról a címről vissza, ami a cégnyilvántartásba is be van jegyezve. Úgy véljük, hogy a Ctv. 7. § (1) bekezdése szabályának betartására nagyobb hangsúlyt kellene helyezni.

2) A törvény szövegének a kritikája

a) A Fgytv. 29. a témával kapcsolatosan az alábbiakat tartalmazza:

„(8)² Az értesítésben a vállalkozást fel kell szólítani, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzon (a továbbiakban: válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, (...). Figyelmeztetni kell a vállalkozást, hogy egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét köteles biztosítani a meghallgatáson, továbbá az ügy

¹ Módosította: 2015. évi CXXXVII. törvény 12. § a).

² Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (3). Hatályos: 2015. IX. 11-től.

érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Az értesítés kiterjed a (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségről történő tájékoztatásra, valamint arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

(11)³ A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válaszirátat megküldeni a békéltető testület számára. (...) Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

(12)⁴ A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.”

Az értelmezésben úgy véljük, nem mindenki osztja még jelenleg sem a mi álláspontunkat.

Nekünk most is az a véleményünk, hogy nem 'szerencsés', hogy a Fgytv. egy olyan kötelezést sugall, vagy inkább 'előír', ami már-már értelmezhetetlen is bizonyos szempontból.

A szabály ugyanis 2015. szeptember 11-től szinte arra 'ösztönzi' a Vállalkozást, hogy *amit a Fogyasztó kér, azt neki 'fel is kell ajánlania'*[a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.] a válasziratban (vagy más formában) – még akkor is, ha szakértői véleménnyel alátámasztottan az a szakmai meggyőződése, hogy a Fogyasztói igény teljesíthetetlen, megalapozatlan.

Álláspontunk szerint nem egyeztethető össze egy ilyen szabály a polgári jog szabályaival, vagyis hogy egy vállalkozás csak azért, mert a Fogyasztó a Békéltető Testületnél keresi az igazát, arra legyen kötelezve az ellenérdekű Fél, hogy a panaszos igényeinek megfelelő egyezségi ajánlatot tegyen. Úgy véljük, hogy a Fgytv. nem tartalmazhat - végeredményben egy polgári jogi jogvita rendezése során -, az egyik félre vonatkozóan terheőbb, lényegében az ügy érdemét érintő előírást, mint más törvényi előírások. *Vagyis úgy gondoljuk, hogy a polgári jog szabályaival nem igazán 'komfortos' az, ha egy Vállalkozást csak azért, mert a Fogyasztó a Békéltető Testületnél keresi az igazát, arra legyen kötelezhető, hogy a panaszos igényeinek megfelelő egyezségi ajánlatot tegyen. (Csak utalunk a Ptk 1:1. §-ra illetve az 1:2 § (2) bekezdésére: "E törvény a mellérendeltség és az egyenjogúság elve szerint szabályozza a személyek alapvető vagyoni és személyi viszonyait." 1:2. § (2) A polgári jogi viszonyokra vonatkozó jogszabályokat e törvénnyel összhangban kell értelmezni.")*

Vagyis az a véleményünk, hogy nem lehet szó semmilyen „kényszer”- egyezség felajánlásáról, és változatlanul megvan a Vállalkozásnak az a lehetősége, hogy kifejtse, *miért tartja alaptalannak a Fogyasztói igényt, és miért kéri az eljárás megszüntetését.*

Mi – ha ilyen tartalmú a válaszirat, azt nem kifogásoljuk meg az eljárásban.

Ebből következően, ha nincs a törvény szövegének szó szerint megfelelő tartalmú nyilatkozat, akkor azt mi nem értékeljük úgy, mintha nem működött volna együtt a Vállalkozás, és így ezt nem jelezzük a fogyasztóvédelmi hatóság felé sem.

b) Az egy másik kérdés, hogy a válaszirat tartalmától függetlenül minden egyes esetben felvetjük – ha megjelennek a képviselők – az egyezségi ajánlat megtételének lehetőségét is a Vállalkozás számára. Ebből az is következik, hogy ha nincs ilyen 'felajánlás', akkor az eljáró tanácsok nem

³ Megállapította: 2015. évi CCXXV. törvény 29. §. Módosította: 2016. évi XLII. törvény 1. § (2) 2.

⁴ Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (4). Hatályos: 2015. IX. 11-től.

tesznek javaslatot ennek közlésére – mint olyan ténynek a közlésére – ami az együttműködési kötelezettség megsértését jelenti.

A meghallgatásokon a tanács elnöke ismerteti a döntési lehetőségeket, és ezt általában az alábbi szövegezésben a döntés indokolási részében is megtalálják a Felek:

„Az eljáró tanács elnöke röviden tájékoztatta a Fogyasztót, hogy a Fgytv. alapján milyen döntések hozhatók a békéltető eljárásban. Egyezően a kiküldött értesítőn szereplő tájékoztatással, kiemelte, hogy a békéltető testületi eljárás során a fő cél a felek közötti egyezség létrehozása (Fgytv. 30. §).

(volt-e vagy sem ilyen ajánlat – ezt is közli)

A törvény szerint a békéltető testület akkor hozhat a bepanaszolt vállalkozóra nézve kötelező érvényű (és így akár bírósági végrehajtás útján is kikényszeríthető) határozatot (Fgytv. 32. § a) pont), ha a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadásáról a vállalkozás előzetesen, vagy legkésőbb a döntéig nyilatkozik (alávetés).

(a Vállalkozás ilyen tartalmú nyilatkozatot tett/nem tett)

Ha nincs ilyen nyilatkozat – amennyiben az eljáró tanács elfogadja a fogyasztó álláspontját (részben, vagy egészében) – akkor a Vállalkozás számára ajánlást (Fgytv. 32. § b) pont) fogalmaz meg.

(a Fogyasztó elfogadja-e az ajánlást?)

Más esetekben a békéltető testület eljáró tanácsa megszünteti az eljárást [Fgytv. 31. § (3) bekezdés a)-d) pontok], vagy a kérelem elutasításáról dönt (Fgytv. 32/A. §).”

3) Az egyezségek létrejötte

2016-ban befejeztünk 305 ügyet. Ebből 50 zárult egyezséggel, 21 esetben vonta vissza a Fogyasztó a kérelmét, 6 olyan esetben szüntettük meg az eljárást, amikor a Felek 'megegyeztek', illetve 38 esetet számolunk a 31. § (3) bekezdés d) pontja szerinti megszüntetéseknél. A 31. § (3) bekezdése a), b) és d) pontos megszüntetések között is fellelhetők olyanok, amelyek 'egyezség-gyanúsak', vagy azok is, hiszen a testületi kiértékelést követik, csak nem a testület előtt bonyolódnak.

Mi nem látunk abban semmilyen problémát sem, hogy nem minden egyezség úgy jön létre, hogy az egyezségi javaslatot már a válaszirat is tartalmazza. Sőt, a korábbi álláspontunkat – a meghallgatáson való megjelenés fontosságáról - csak erősíti az, hogy a személyes kontaktus sok esetben ad olyan impulzusokat a jelenlévőknek, hogy megváltoztatják korábbi álláspontjukat, és egyezséggel távoznak a meghallgatásról.

Az alábbi összeállítás nem tartalmaz minden egyezséggel (vagy a más módon pozitívan) lezárt ügyet, csak a megoldási módokat mutatjuk be a listával:

Az egyezségek egy részében 'a megoldás érdekében', 'az eljárás lezárhatósága érdekében' általában a meghallgatáson megjelent képviselő(k) tették meg az ajánlatot (pl. a VEMBT 12-es, 17-es, 50-es, 67-es, 182-es, 185-ös, 190-es, 248-as ügyekben), vagy 'egyedi elbírálás alapján' (pl. a VEMBT 150-es).

Nem tartották megalapozottnak a Fogyasztó kérelmét, de a válasziratban ajánlatot tettek, amit a Fogyasztó elfogadott (pl. 98-as, 268-as, 179-es ügyek).

A válaszirat tartalmazta az ajánlatot (pl. 11-es, 29-es, 31-es, 256-os, 258-as, 259-es, 297-es ügyekben).

Az egyik esetben (252-es ügy) a Vállalkozás elutasította a kérelmet első válasziratában, amelyet néhány nap múlva módosított, és ajánlatot tett. Ezt a Fogyasztó nem tartotta elfogadhatónak,

ezért a Vállalkozás ismételten vizsgálta – és az ezt követő újabb ajánlatot a Fogyasztó már elfogadta.

Arra is volt példa, hogy a Vállalkozás a válasziratban tette az ajánlatot, bár az eljáró tanács úgy látta, hogy akár bizonyítottság hiányában- az eljárás lefolytatás lehetetlen – megoldás is kézenfekvő lehetett volna (VEMBT 153-as)

Érdekes eset állt elő a 191-es ügyben, mert bár a Vállalkozás nem találta megalapozottnak a kérelmet, egyezségi ajánlatot tett, amit a Fogyasztó nem fogadott el, ezért elutasításra került a kérelem. A Fogyasztó ezt elfogadta.

Eseti alávetési nyilatkozatot tett a Vállalkozás, de egyúttal egyezségi ajánlatát is közölte a válasziratban. Az egyezés létrejött (160-as ügy).

Már az eljárást megelőzően is tett ajánlatot a Vállalkozás a megoldásra, azt a válasziratban megismételte. Létrejött az egyezés (217-es ügy).

A vállalkozás egyezségi ajánlatot tett a válasziratban. A meghallgatás során ezt, méltányosságból, a Fogyasztó számára kedvezőbb megoldásra váltotta. (202-es ügy)

Alávetési nyilatkozatot tett a Vállalkozás, és a meghallgatáson egyezésre jutottak a Felek (176-os ügy).

Egy másik esetben (172-es ügy) volt válaszirat, nem tartották jogosnak a panaszt, ennek ellenére a ruhát tisztították, bár az nem lett tökéletes. Megszüntetéssel zárult az ügy.

31. § (3) bekezdés a) pontja szerinti megszüntetésre pl. azért került sor, mert a kiértéslést követően a Vállalkozás visszafizette a befizetett összeget (242-es ügy), kártalanította (180-as ügy), törölte a kiszámlázott összeget (76-os ügy), „kérelmemet kedvezően megoldotta” (53-as ügy) és ezért a Fogyasztó a kérelmét visszavonta.

31. § (3) bekezdés b) pontja szerinti megszüntetés mivel a csereajánlatot, árleszállítást a Fogyasztó elfogadta (64-es, 71-es, 104-es, 192-es ügy), sikerült eljáráson kívül megegyezni – jelentette be a Fogyasztó (145-ös ügy).

31. § (3) bekezdés d) pontos megszüntetésre került sor 295-ös, 277-es, ügyben, mert a Vállalkozás ígéretet tett a Fogyasztónak a rendezésre, és ezt a Fogyasztó tudomásul vette.

4. A kiértéslítő leveleinkben az alábbiak szerepelnek (a leveleket teljes szövegükkel, mellékletükkel együttesen csatoltuk):

„A Fgytv. alapján felhívom, hogy a Vállalkozásoknak együtműködési kötelezettséget ír elő a törvény. Ennek megfelelően:

1) A panaszra vonatkozó írásbeli nyilatkozatukat [amelyben a fogyasztó igényének jogosságáról és az ügy körülményeiről kell álláspontjukat közölni, illetve meg kell jelölni az állításaikat alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, és csatolniuk kell azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkoznak], ezen értesítés átvételét követő 8 napon belül szíveskedjenek megküldeni. Ezzel együtt kérem, szíveskedjenek nyilatkozni arról is, hogy a testület döntésének alávetik-e magukat (eseti alávetés).

2) A Fgytv. előírása szerint a Vállalkozásnak egyezés létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítania kell a meghallgatáson. Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem Veszprém megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együtműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki [Fgytv. 29. § (11) – (12) bekezdései].

A meghallgatáson való megjelenés elmaradása akkor szankcionálható – ha a székhely, telephely vagy fióktelep Veszprém megyében van.

Az együttműködési kötelezettségét megsértő Vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot, aki a Fgytv. szabályai szerint jár el vele szemben, és a törvényben meghatározottak szerint bírságot szab ki [45/A. § bírság kiszabása a 47/C. § (5) e pontja alapján].

Tájékoztatom, ha a meghallgatáson nem jelennek meg, úgy a békéltető testület a rendelkezésére álló adatok alapján dönt [Fgytv. 31. § (2) bekezdés], és ha nem küldenek választatot sem, akkor – a Fgytv. 36/B. §-a alapján a békéltető testület a honlapján közzéteszi a Vállalkozás nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését is.”

Veszprém, 2017. január 11.

**dr. Vasvári Csaba
elnök**