

VESZPRÉM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220

☎ 88/814-111, 📠 88/412-150

info@bekeltetesveszprem.hu

**ÖSSZEFOGLALÓ TÁJÉKOZTATÓ
A VESZPRÉM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
2017. ÉVBEN VÉGZETT MUNKÁJÁRÓL**

A Fgytv. 36/A. § (1) bekezdése szerint „A békéltető testület tevékenységéről évente összefoglaló tájékoztatót készít, és azt a tárgyévét követő év **március 1-jéig megküldi a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek**, valamint azt külön kérésre az igénylő számára elektronikus úton rendelkezésre bocsátja.”

A Fgytv. 36/A. § (2) bekezdése szerint:

„A békéltető testület éves tevékenységéről elkészült összefoglaló tartalmazza legalább:

- a) a beérkezett kérelmek számát és ügytípus szerinti megoszlását,
- b) a fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős problémákat, valamint ezen információkhoz csatolt ajánlásokat arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetők el vagy oldhatóak meg,
- c) azon békéltető testületi eljárások számára vonatkozó adatokat, amelyekben a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítására került sor, továbbá az elutasítás háttérében álló indokokat és ezek százalékos arányát,
- d) az adott évben meghozott döntési típusoknak a teljes ügyszámhoz viszonyított arányát, a fogyasztó igényének megalapozottsága, megalapozatlansága szerinti bontásban, külön kitérve az eljárást megszüntető döntésekre és ez utóbbiak okaira, amennyiben ismertek,
- e) amennyiben ismert, azon eljárások arányát, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelően jártak el,
- f) a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot,
- g) amennyiben ismert, a meghozatalra került ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozás általi teljesítésére vonatkozó adatokat,
- h) annak tényét, hogy a békéltető testület tagja-e valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak,
- i) tájékoztatást a békéltető testület tagjai számára rendszeresen nyújtott képzésekről,
- j) a békéltető testület értékelését az általa lefolytatott eljárások eredményességéről és teljesítménye javításának lehetséges módjairól.”

ad) a) a beérkezett kérelmek száma és ügytípus szerinti megoszlása;

2017-ben beiktatott ügyek száma 319 volt (előző évről áthozott 10 ügy), befejeztünk 303 ügyet, és átvittünk 2018-ra 16 ügyet.

A befejezett ügyek között **141 volt szolgáltatással** kapcsolatban [építőipari kivitelezés 25; belföldi turizmus: 5; külföldi turizmus 1; személyszállítás: 0; teherfuvarozás: 0; parkolás: 4; autópályadíj: 6; posta: 5; telefonszolgáltatás: 21; kábelszolgáltatás: 5; internet: 9; távhő: 2; víz-, csatorna: 3; hulladék: 16; gáz: 1; villamosenergia: 4; javítás: mobiltelefon: 0; szám.techn. termék: 1; házt.gép: 1; kerti gép: 2; szemüveg: 1, ékszer: 0; jármű: 1; víz-,gáz, fűtés szerelés: 3; egyéb javítás: 2; fogyasztói csoport: 0; mosás: 0; oktatás:0; temetkezés:0; egészségügyi szolgáltatás: 2 1-1 fogorvosi, egyéb); személyi szolgáltatás: 0; ingatlan forgalmazás: 2; nyelviskola: 1; vegytisztítás: 2; egyéb, máshova nem sorolható: 11; áttétel: 3-1 hatáskör vagy illetékesség hiánya;internetes megrendelés: 8, telefonos megrendelés: 1; házaló: 1; termékbemutató: 1;].

Termékszavatossággal függött össze: 162 ügy [élelmiszer: 0; textil, ruhanemű: 10; lábbeli 53; építőanyag: 2; burkolat: 1; nyílászárók: 1; szaniter: 1; szám. technikai eszköz 5 (ebből laptop: 5); híradástechnikai eszköz: 31 (ebből mobil:23); háztartási nagy gép: 10; háztartási kisgép: 4; kerti gép: 4; háztartási eszköz, kézi szerszám: 0; szemüveg:1, optikai eszköz: 2; egészségmegőrző termékek: 4; gyógyászati segédeszköz: 1; közúti jármű: 4; alkatrész: 3; egyéb jármű: 2; bútor: 16, sportszer: 1; hangszer: 1; ékszer: 1; játék: 1; egyéb máshova nem sorolható: 6; hatáskör hiánya: 2; internetes vásárlás: 36; házaló: 1; termékbemutató: 5]

ad) b) a fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős problémák, valamint ezen információkhoz csatolt ajánlások arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetők el vagy oldhatóak meg;

A testület ilyen jellegű ajánlásokat 2017-ben sem hozott.

Továbbra is az a véleményünk, hogy – bár az egyes döntésekben szerepelnek az eljáró tanács véleményeként olyan megállapítások is, amelyek – ha nem ilyen viszonylag kevés számú lenne a „forgalom”, akkor - akár érdemesek lehetnének arra, hogy azokból valamilyen summázatot készítsen a testület - és azt akár ajánlásként közzé is tehetnénk, de nem szeretnénk abba a hibába beleesni, hogy esetlegesen vitatható megállapításokat tennénk így közzé. A mérleg nyelve azonban mindig inkább arra billen, *hogy nem nekünk kell ezt megtenni, éppen a kis ügyszám miatt, hiszen ezért inkább csak példálózóan lehet az esetek tanulságairól beszélni.*

Egyenlőre arra tettünk „kísérletet”, hogy az anonim döntések között teszünk közzé olyan eseteket, amelyek talán érdeklődésre tarthatnak számot, illetve minden hónapot követően – rövid idővel - közzétételre kerülnek a „havi gyorsjelentések”, amelyekben mindig szerepel néhány példa is, ami foglalkoztatta a testületet. A honlapunkon, a média megjelenések rovatban, a megyei napilap mellékleteként megjelenő „Üzlet”-ben, a Békéltető sarok-ban tesszük közzé a közérdeklődésre számot tartó példáinkat. Ebben a vállalkozásokkal, a fogyasztókkal kapcsolatos tapasztalatokról is beszámolunk.

Úgy véljük, hogy az ottani témák is segíthetik a munkát.

(2017-ben 7 megjelenés volt. Témák: „*Miként indulhat eljárás*” volt a címe annak az írásnak, ami az év első harmadában jelent meg, és mivel nagyon sok esetben kellett hiánypótlási felhívást kiadni, év végén „*Legyen hiánytalan a beadvány!*” címmel, ismét, szinte ’szájbarágósan’ írtuk le, hogy mire figyeljenek oda a Fogyasztók a kérelmek megírásakor. „*Figyeljünk a csereidőszakra*” – volt a téli időszakra való felkészülés írása, benne az internetes kereskedelemre vonatkozó néhány fontos tanáccsal is; de a *levél- és csomagküldés szabályairól* is írtunk, bízva abban is, hogy adott esetben nem sajnálják azt a néhány száz forintot kifizetni a küldők, amikor egy értékesebb levelet/csomagot adnak fel. A „*Jogvita bármiből lehet címmel*” tettük közzé azt a néhány esetet, amire úgy véltük, hogy akár az érdekessége/ritkább előfordulása, vagy akár a nem kellő körültekintéssel kiválasztott kivitelezővel kapcsolatos problémában adhat segítséget. A vállalkozások egyes kötelezettségeit emeltük ki abban az írásban („*Van másik nézőpont is.*”), ahol többek között a levelek átvételének problémájáról, az együttműködési kötelezettségről szoltunk.)

2017 évben 26 közzétett ’ANONIM’ döntések, nemcsak az eljárás menetét, az alkalmazott jogszabályokat mutatja be, de az egyezségkötés jóváhagyásától kezdve látható, hogy mikor hozunk ajánlást, vagy mikor, miért szüntetjük meg az eljárást, stb. A többi között lábbelikkel, tűzifa vásárlással, használt termék értékesítésével, lakásfelújítással, utazással, parkolási problémával, vagy bútorral kapcsolatosan ügyet éppúgy ismertettünk, mint használt gépkocsi vásárlás problémáját bemutató esetet, vagy a ’vízálló’ mobilba került ’ismeretlen eredetű folyadék’ okozta sérüléssel, vagy a 14 napos elállási jog következményeinek be nem tartásából adódó problémát.

Nem ajánlásként, hanem a *testület véleményeként* fogalmaztuk és küldtük meg a legtöbb ügyet adó vállalkozásnak, valamennyi békéltető testületnek, a megyeszékhelyi fogyasztóvédelmi hatóságoknak az együttműködési kötelezettségre vonatkozó szabályokról [A Veszprém Megyei Békéltető Testület véleménye a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény egyes rendelkezéseinek értelmezéséről...] szóló értelmezésünket.

ad) c) azon békéltető testületi eljárások számára vonatkozó adatok, amelyekben a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítására került sor, továbbá az elutasítás háttérében álló indokok és ezek százalékos aránya;

23 esetben került sor hiánypótlás nem teljesítése miatti megszüntetésre (07,59 %).

4 (01,32 %) esetben tettük át az ügyet más szervezethez, ebből 3 hatáskör hiánya miatt, 1 pedig illetékesség hiánya miatt.

Fontosnak tartanánk, ha a statisztikai rendszerbe a Fgytv. 29. § (4) bekezdése szerinti eseteket külön-külön fel lehetne vinni, akkor meg lehetne adni pontosan az e bekezdés alapján megszüntetett ügyek számát. (Jelenleg ezeknek egy része, a „folytatása lehetetlen” 31. § (3) c) pont alatt szerepelnek. Manuálisan azonban ezt nem gyűjtöttük 2017-ben sem.)

A hiánypótlás nem teljesítése miatti megszüntetéseknél – fő szabályként, humánusan - változatlanul, a lejárati napján még nem hozzuk meg a megszüntető döntést. Arra is volt példa, hogy jeleztük a Fogyasztó számára a határidő lejártát.

Sajnálatos, hogy a Fogyasztók egy kis hányada, azt gondolja, hogy

- a testület kötelezettsége, felkutatni a Vállalkozást/vállalkozót; megállapítani, hogy ki üzemelteti az üzletet, a web-áruházat; hogy majd a becsatolt szolgáltató számlákból kikeresi, hogy miért is van tartozása a kérelmezőnek; stb. vagy
- elégnek tartja, ha csak a saját e-mail címét közli.

Vannak, akik úgy vélik, hogy majd a testület beszerzi a szükséges dokumentumokat, szakértőt rendel ki, tanúkat hallgat meg, a helyszínen ellenőrzi le, hogy a szerelő milyen munkát végzett.

Felvetődött, hogy nem lenne-e célszerű – legalább a nagyobb vállalkozásoknál, a közszolgáltatóknál előírni, vagy legalábbis javasolni számukra, hogy ne csak azt közöljék a Fogyasztóval, hogy jogvita esetén a békéltető testülethez fordulhatnak, hanem a Fgytv. 27-28. §-át be is idéznék. (Kevesebb helyet foglalna el ez, mint az, hogy többen, az összes testület, és hatóság elérhetőségét oldalakon keresztül ismertetik.)

Azt, hogy a Fogyasztók milyen 'rétegeinek' kell hiánypótlási felhívást kibocsátani nagyon nehéz megmondani, hiszen előfordult közöttük adótanácsadó éppúgy, mint egyetemi tanszékről, titulusait gondosan felsoroló e-mailező, vagy városi egészségügyi központ orvosa is.

Nem vizsgáltuk 2017-ben sem, hogy miért nem teljesítik a hiánypótlási felhívást a Fogyasztók. Véletlenszerűen jutott tudomásunkra néhány eset (pl. megoldódott az ügy; fölösleges bürokrációnak tartotta).

ad) d) az adott évben meghozott döntési típusoknak a teljes ügyszámhoz viszonyított aránya, a fogyasztó igényének megalapozottsága, megalapozatlansága szerinti bontásban, külön kitérve az eljárást megszüntető döntésekre és ez utóbbiak okaira, amennyiben ismertek;

	30.§ (1)	32. § a)	32. § b)	32/A. §	31. § (3)				megszüntetés			össz.
	Egy.	Köt.	Ajá.	Elu.	a)	b)	c)	d)	hiány	hat.	ill.	
I.f.év	19	1	24	4	14	3	42	23	7	2	0	139
II. f.év	23	7	31	1	8	9	40	27	16	1	1	164
össz.	42	8	55	5	22	12	82	50	23	3	1	303
%	13,86	02,64	18,15	01,65	07,26	03,96	27,06	16,50	07,59	00,99	00,33	

befej.	30. § (1)	32. § a)	32. § b)	31. § (3)			össze- sen
	a)	b)	c)	d)			
303	42	8	55	22	12	50	189
%	13,86	02,64	18,15	07,26	03,96	16,50	62,37
189	42	8	55	22	12	50	189
%	22,22	04,23	29,10	11,64	06,34	26,45	

A Fgytv. 30. § (1) bekezdésében megfogalmazott egyezséget (42 eset), a 32. § a) pontja szerinti kötelezést tartalmazó határozatot (8), a 32. § b) pontja szerinti ajánlást (55), a 31. § (3) bekezdése a) pontjában meghatározott kérelem visszavonást (22), illetve b) pontjában megfogalmazott 'megállapodtak a megszüntetésben' (12) egyértelműen abba a kategóriába soroljuk, ami a 'fogyasztó igényének megalapozottságára' (részben vagy egészében) utal (139 ügy, 45,87 %). Az 50 db d) pontos megszüntetést is sorolhatjuk ebbe a kategóriába (a megszüntetések jó részére azért kerül sor a d) pont alapján, mert a 'bármely okban' elsősorban az van benn, hogy valamiért megoldódott a fogyasztó problémája), akkor ez azt jelenti, hogy a 189 döntés a Fogyasztó 'javára' (is) történt, A 303 befejezett ügyből a 189 ilyen módon lezárt ügy, az összes befejezés 62, 37 %. át adja ki.

Továbbra sem zárjuk ki annak a lehetőségét, hogy előfordulhat – talán nem is kis számban, illetve arányban -, hogy a 31. § (3) bekezdés c) pontja szerinti megszüntetések között lévő ügyek egy része is besorolható lenne a 'megalapozott' kategóriába.

A korábbi években is jeleztük, hogy az ad) d) pont második fordulatára a választ tulajdonképpen maga a Fgytv. adja meg (az eljárást megszüntető döntések okai).

A 31. § (3) bekezdés a) pontja szerinti megszüntetések esetében a lényeg, hogy a Fogyasztó a kérelmét visszavonja. Általában megmondja a Fogyasztó, hogy erre azért került sor, mert számára pozitív megegyezésre jutottak, pl. törölte a kötbért; elengedte a késedelmi kamatot; részletfizetési kedvezményt adott számára; visszafizette az összeget.

A 31. § (3) bekezdés b) pontja szerinti megszüntetés azért vált lehetővé, mivel a Vállalkozásnak és a Fogyasztónak sikerült eljárásen kívül megegyezni. Vagyis a Felek szempontjából nincs lényeges különbség az a) és b) pontos megszüntetés között.

Egyes megszüntetési okokat a Fgytv. 29. § (4) bekezdése is felsorol:

Az elnök az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül megszünteti, ha tudomására jut, hogy

a) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt

aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak,

ab) közvetítői eljárást indítottak,

ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak,

b) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési

meghagyás kibocsátására került sor,

c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű,

d) a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy

e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette.

Volt példa arra 2017-ben is, hogy a jogvita keletkezése és a testületi eljárás kezdeményezése közötti időben a Vállalkozás ellen felszámolás indult (tapasztalatunk, hogy a Fogyasztók nem ismerik a www.e-cegjegyzek.hu biztosította lehetőséget, illetve azt, hogy a cégbíróságok személyesen is adnak tájékoztatást a cégek helyzetéről), így eljárási lehetőségünk nem volt az ügyben.

Munkaerő közvetítésből származó jogvitában úgy foglaltunk állást, hogy az nem tartozik hatáskörünkbe, és volt olyan pályázatírással kapcsolatos megkeresés is, amikor a megkereső vállalkozás a tevékenységi körébe tartozó témában szeretett volna pályázatot íratni az egyéni vállalkozóval. Értelmezhetetlen kérelemmel sem tudtunk mit kezdeni, illetve volt olyan egészségügyben felírt krémmel kapcsolatos vita, ami megítélésünk szerint, elsősorban az egészségügyi szervek hatáskörébe tartozhat. Devizahiteles ügyben sem járhattunk el, illetve volt ügyünk, amikor az építész-kamara illetékességét tételeztük fel, akik azt továbbították a mérnöki kamarának.

ad) e) amennyiben ismert, azon eljárások aránya, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelően jártak el;

Az egyezségek esetében nincs arról információnk, hogy azok ne mentek volna át teljesedésbe.

37 ajánlásról nincs információnk, ezeket teljesítettnek számítjuk (67,27 %).

ad) f) a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartam;

Az átlagos időtartam ebben az évben sem változott, és az eljárások az első meghallgatáson be is fejeződnek, ennek megfelelően az eljárások (átlagosan) 25-40 napon belüli befejezése biztosított. Csak nagyon kivételes esetben fordult elő halasztás (külföldi út, kórházi kezelés).

Most is az a véleményünk, hogy a kézbesítési, és a válaszirat küldési szabályok miatt, nem igazán lehet 25-30 napnál korábbi időpontra kitűzni a meghallgatásokat. Ez is csak akkor járható út, amikor 'megbízható' cégekkel szemben kezdeményeznek eljárást, vagyis ahol betartják azt a szabályt, hogy a cég székhelyén (vagy a bejelentett ügyintézési helyen) biztosítják az iratok átvételét, akik bejelentés nélkül nem változtatják meg székhelyüket, akik nem várják ki a második kézbesítést, hanem a leveleket megérkezésükkor azonnal átveszik.

ad) g) amennyiben ismert, a meghozatalra került ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozás általi teljesítésére vonatkozó adatok;

A nem teljesített ajánlások közül 6-ot még 2016-ban hoztak az eljáró tanácsok. 20 olyan Vállalkozás volt, amelyek a határidőben nem teljesítettek. Közülük 1, a határidő lejártát követően rendezte a vitát, nem tartott igényt a csatlakozási, szolgáltatási díjra; 1 másik Vállalkozás pedig később visszafizette a termék vételárát. Így végül is a 2017-ben meghozott 55 ajánlásból 12-őt nem teljesítettek (21,81 %, ha a 18 nem teljesítettet vetjük össze az 55 ajánlással, akkor: 32,72 %). Megjegyezzük, hogy az ajánlást nem teljesítők között 4 természetes személy volt, 1 olyan Vállalkozás (Zrt.), amelyik kétszer sem teljesített ajánlást. Van olyan, amelyik időközben kényszerszünet alatt áll, és van olyan is, amelyik ellen 10, illetve 2 végrehajtási eljárás van bejegyezve.

A 8 kötelezést tartalmazó határozat közül 1 esetben a Fogyasztó még – a várható költségek megelőlegezése miatt – nem döntötte el, hogy megindítja-e a végrehajtási eljárást, mivel a Vállalkozás nem teljesítette a határozatot.

Egyezséget jóváhagyó határozatainkról nincsen információnk, így a 42 határozatot végrehajtottnak tekintjük.

A döntéseink megalapozottságára is utal(hat) az is, hogy 2017-ban sem támadtak meg bíróság előtt egyetlen döntésünket sem.

ad) h) a békéltető testület nem tagja a hálózatnak;

ad) i) tájékoztatás a békéltető testület tagjai számára rendszeresen nyújtott képzésekről;

ia) Januárban a szakmai konzultáción, továbbképzésen a testületi tagok közül az elnöki feladatot is ellátók – egy személy más irányú elfoglaltsága miatt maradt távol – vettek részt.

Az egyik téma az üdülési jog, és annak értékesítésével kapcsolatos 'újabb' trükkökről szóló tájékoztatás volt, amelyet egyik tagtársunk tartott.

A másik téma pedig a meghallgatásokon elhangzó tájékoztatásokkal; a döntések írásba foglalásával, nyilvántartásával kapcsolatos elnöki feljegyzés volt.

Az április végén a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkárságán, a békéltető testületek hatékony és egységes működésének elősegítése érdekében tartott *szakmai egyeztetésen elhangzottak feldolgozása ezt követően került sor* (pl. a vállalkozások együttműködési kötelezettsége; a fogyasztóvédelmi hatóságokkal való kapcsolattartás, felkészülés az online ügyintézésre).

Július elején tartottuk meg azt a konzultációt, amelyen áttekintettük a vállalkozások együttműködésével kapcsolatos törvényi szabályozást, illetve az annak nyomán kiadott NFM FOHÁT Helyettes Államtitkárnak tájékoztató levelét.

A testület véleményét a velünk kapcsolatban lévő legnagyobb vállalkozások számára közvetlenül is megküldtük (augusztusban).

Július 12-én kapta meg a Kereskedelmi és Iparkamara (illetve a testület) azt a leíratot, amely tartalmazta a 2017. évre szóló beszámolási kötelezettségünket, illetve a költségvetést.

Az első félévről szóló beszámolót –a testületi tagokkal történő egyeztetést követően - továbbítottuk nemcsak az MKIK-nak, hanem a FOHÁT részére is, valamint közzétettük 2017. július 17-én, a www.bekeltetesveszprem.hu honlapunkon, a Beszámolók (szakmai beszámolók) rovatban is.

Szeptember 5-én szakmai megbeszélésen értékeltük az első nyolc hónapban elvégzett munkát, illetve az év utolsó harmadában várható feladatokról is szó esett.

Október 17-én 3 testületi tag vett részt a Budapesti Békéltető Testület által szervezett szakmai konferencián.

Tájékoztatás hangzott el az ADR-ODR tapasztalatairól, a fogyasztóvédelem előtt álló kihívásokról, a békéltetés jelentőségéről, lehetőségéről. Bemutatták a Fővárosi Ítéltábla ítélkezési gyakorlatát a testületi döntések felülvizsgálatában, a PKKB-nek a hibás teljesítéssel kapcsolatos gyakorlatát, illetve a BBT peres eljárásainak tapasztalatait is.

November 28-án, az elnökön kívül 5 testületi tag vett részt a Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprém Járási Hivatala és a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által szervezett rendezvényén, amelyen az online értékesítés fogyasztóvédelmi szabályairól tanácskoztak a jelenlévők. A fogyasztóvédelmi előírások ismertetése, és a hatósági ellenőrzések tapasztalatai mellett röviden tájékoztattuk a résztvevőket a testület munkájában szerzett tapasztalatokról is.

December 18-án az év – előzetes - értékelése mellett, a szakmai megbeszélés témája volt, hogy milyen hatása lehet a testületi munkára 2018. január 1-jével hatályba lépő Pp.-nek.

ib) A 'képzés' egyik formájának tartjuk azt is, hogy minden lényeges beszámolót, jelentést előzetesen a testületi tagok véleményezik.

j) a békéltető testület értékelése az általa lefolytatott eljárások eredményességéről és teljesítménye javításának lehetséges módjairól.

Az előző pontokban írtak alapján úgy értékeljük, hogy a testület sikeresen oldotta meg a feladatát. Egyes tagoknak a privát munkájából adódó leterheltsége miatti távolmaradása a meghallgatásokból, alapvetően nem hatott negatívan a teljesítményre, így a működésének második évében a testület 303 ügyet fejezett be. A háromtagú eljárások száma növelésének lehetősége, annak anyagi-pénzügyi vonzata miatt, egyenlőre nem lehetséges.

A heti egy napon történő (kedd) meghallgatási rendszeren egyenlőre annyi változtatást hajtunk végre, hogy 2018-tól a hétfői napot is igénybe vesszük a meghallgatásokra. A Kamara által delegált egyik tagunk 2018 év elején benyújtotta a lemondását, így pótlására az előkészületek folynak. A fogyasztóvédelmi szervezetek egyik delegáltja is bejelentette, hogy elfoglaltsága miatt továbbra sem tud részt venni a munkában, így rövidesen hivatalosan ő is lemond a tagságáról.

Egyéb tájékoztatás

A FOHÁT részére is átadtuk azt a minden hónap végén elkészített 'gyorsmérleget', amelyet a honlapon is közzétettünk. Az MKIK-val megkötött közreműködői szerződés alapján, 2017-ben részletes tájékoztatást adtunk az I. féléves szakmai munkáról, majd a július-október hónapok eredményeiről, végül pedig a november-december hónapokban végzett munkánkról, amelyeket a FOHÁT részére is átadtunk, és a honlapunkon is közzétettük azokat. Az ezekben foglaltak kiegészítik jelen tájékoztató-összefoglaló anyagunkat (bár a terjedelem miatt nem mellékeljük azokat).

Veszprém, 2018. február 08.


dr. Vasvári Csaba
elnök



Mellékletek:

Statistikai összefoglaló adatok

- Testületi ügyek termékek szerinti megoszlásáról
- Testületi ügyek szolgáltatások szerinti megoszlásáról
- Az eljárásokban hozott döntésekről

Statistikai adatlap a békéltető testületi ügyek termékek szerinti megoszlásáról - 2017

Élelmiszerek, italok	Textil, ruhanemű		Lábbelik		Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók				Híradástechnika			Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámok						Látszerészeti, fényképezési, optikai eszközök, műszerek		Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök		Járművek és alkatrészek											
	Élelmiszerek	Italok	Táplálékkiegészítők, fogászatoszerkek, vitaminok	egyéb textil		ruhanemű	általános utcai	sport	speciális, gyógyi, gyermek stb.	Építőanyagok	burkolatok	nyílászárók	szaniter, jakuzzi, zuhanykabin	laptop, notebook, tablet, stb.	asztali irodai gépek, fénymásoló, szkennelő, asztali számítógép	egyéb eszközök (MP3, adattárolók, GPS, stb.)	Számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	mobiletelefonok, okostelefonok	szórakoztató elektronika (TV, rádió, erősítő, CD, digitális képrögzítők (fényképezőgép, videokamera)	háztartási nagygépek (mosógép, hűtőgép, tűzhely)	háztartási kisgépek (porszívó, kenyérszitító, kerti gépek	háztartási eszközök (edénykészlet)	kézi szerszámok	készletszámok (ásó, kapa)	látszerészeti (szemüveg, kontaktlencse)	fényképezési, optikai eszközök és műszerek	egészségmegőrző termékek	gyógyászati segédeszköz, gyógyhatású termék, orvosi rendkivételre	gyógyeszer, kötszer, lápszer stb.	közveti járművek	járműalkatrész	egyéb járművek		
0	0	0	0	2	5	23	3	2	1	0	1	0	4	0	0	0	0	7	4	1	4	1	1	0	0	0	0	2	2	1	0	2	0	0
0	0	0	1	2	16	6	3	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	16	2	1	6	3	3	0	0	1	0	2	0	0	2	3	2	0
0	0	0	3	7	39	9	5	2	1	1	1	1	5	0	0	0	0	23	6	2	10	4	4	0	0	1	2	4	1	0	4	3	2	0

Bútor, sporteszer, hangszer, óra, ékszer	egyéb termék				áttétel		Termékek összesen				Tárolók között költött szerződések				üzleten kívül költött szerződések	
Bútor, matrac	sportszer	hangszer	óra	ékszer	jűtők	vegyipari termék	dohánytermék, és élvezeti cikk	háztartási tartással kapcsolatos termékek	egyéb, másra nem sorolható termék	hátsókőr hiánya miatt	illetékeség hiánya miatt	interneten keresztül	telefonon keresztül	katalóguson keresztül (csomagkifutó)	háztartási kereskedelem	termékbenmutató
9	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	18	0	0	1	2
7	1	0	0	1	1	0	0	0	5	0	1	18	0	0	0	3
16	10	0	0	1	1	0	0	0	6	0	1	36	0	0	1	5

Statisztikai adatlap a békeltető testületi ügyek „szolgáltatások” szerinti megoszlásáról - 2017

[illegible][illegible]

Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek megoldásáról – 2017.

	30.§ (1)	32. § a)	32. § b)	32/A. §	31. § (3)				hiányt nem pót.	hatás- kör hiánya	illeté- kesség hiánya	öss- zesen
					a)	b)	c)	d)				
I. félév	19	1	24	4	14	3	42	23	7	2	0	139
II. félév	23	7	31	1	8	9	40	27	16	1	1	164
összesen	42	8	55	5	22	12	82	50	23	3	1	303