

VESZPRÉM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

8200 Veszprém, Radnóti M. tér 1. Pf.: 220

☎ 88/429-008, 📠 88/412-150

bekelteto@veszpremikamara.hu

Szakmai beszámoló a Veszprém Megyei Békéltető Testület 2014. évi tevékenységéről

1. Foglalja össze a békéltető testület 2014. évben végzett tevékenységeit! (A fogyasztói jogviták intézésén kívüli egyéb tevékenységek: szakmai rendezvények, publikáció, tanácsadás, ügyfélszolgálat, sajtó, rádió, TV megjelenés, PR tevékenység, stb.)

A Békéltető Testület 2014-ben is **elsősorban az alapvető feladatának teljesítésére koncentrált**: minél **gyorsabban, hatékonyabban, rugalmasabban, szakszerűbben** és természetesen **pártatlanul** oldja meg, oldja fel az eléje került vitás helyzeteket – a lehetőségeken belül mindkét fél meelégedésére.

a) Szakmai rendezvények, megbeszélések:

aa) A Veszprém Megyei Békéltető Testület **nem szervezett nyilvános szakmai összefüggéseket**, azonban a testület elnöki feladatokat is ellátó tagjai bevonásával, illetve a fogyasztóvédelemmel foglalkozó civil szervezet megyei vezetőjének (aki egyúttal BT tag is) részvételével, **több szakmai megbeszélésre** is sor került, ahol elsősorban az eljárási rendre vonatkozó kérdéseket, illetve az új Ptk-val, a különböző új, vagy módosított Korm. és miniszteri rendeletekkel* kapcsolatos, fontosnak tartott változásokra hívtuk fel a figyelmet. E témákban 2014. február 4-én, április 15-én, május 27-én, szeptember 16-án, október 28-án, november 11-én, és december 16-án volt konzultáció.

[*Például: a fogyasztói csoportokról szóló 530/2013. (XII.30.) rendelet, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014.(II. 26.) Korm. rendelet; a kötelező jótállásról szóló 3 kormányrendelet módosításáról szóló 97/2014. (III.25.) Korm. rendelet [ezek: 1. Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.); 2. A lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállásról szóló 181/2003. (XI. 5.) Korm. rendelet módosítása3. Az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet módosítása], a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet;]

A megbeszélések alapját az előzőekben említetteken túl, a még 2013. decemberében összeállított – **eljárási rendre vonatkozó tervezet**, illetve az **új Ptk-val kapcsolatos összeállítás** („átfordítás”) adta. Az „átfordításban” elsősorban azokra a területekre fókuszált, amelyeket a mindennapi munkában alkalmazni kell a jövőben is (pl. Ptk. 4.§, 117-118. §, 200. §, 205/A-C. §, 209. §, 248. §, 277. §, 305-311. §). Természetesen az állandó „frissítésre” is figyelni kell, hiszen már módosult (már a hatálybalépést megelőzően) több szabály is a 2013. évi V. törvényben, az új Ptk-ban.

Mindemellett a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) változásaira is tekintettel kell lenni.

Jelentős változásokat hozott **a fogyasztók és a vállalkozások között megkötött szerződésekre vonatkozó új kormányrendelet** is, annál is inkább, mert ebbe építette be (és helyezte egyúttal hatályon kívül a korábbi szabályokat) **a távollévők között kötött és az üzleten kívül kötött szerződésekre** vonatkozó szabályokat is.

A megbeszéléseken a „saját” példák mellett, felhasználtuk az országos szakmai konferencián megbeszélte jogeseteket is – az ismeretek elmélyítésére, az értelmezési kérdések megvitatására.

ab) Általában 3-4 személy vett részt azokon az **országos rendezvényeken**, amelyekre meghívást kapott a testület. Szervezett formában először, 2014. március 28-án vettünk részt a budapesti szakmai rendezvényen/képzésen.

A szeptember 22-én tartott országos szakmai konferencián is 3 munkatársunk volt jelen. Részt vettünk a 2014. november 10-i konferencián is, a testület elnöke pedig jelen volt a 2014. december 4-én tartott országos értekezleten.

A testület elnöke és helyettese vett részt a 2014. február 26-i elnöki értekezleten.

ac) A testület elnöke, illetve egyik jogász tagja, magánúton vett részt egy, *az új Ptk-val* kapcsolatos szeminárium néhány előadásán, az elnökhelyettes pedig a VKIK által szervezett szakmai napon vett részt.

b) A testület 2014-ben a médiában nem tett közzé hirdetést.

c) A Mész Rádióban 2014. augusztus 8-án telefonon válaszolt az elnökhelyettes a rádió kérdéseire.

d) A megyei újsággal – Napló, illetve az annak mellékleteként megjelenő „Üzlet” - kialakított jó kapcsolatunknak is köszönhetően több alkalommal is megjelent a *„Békéltető sarok” (BS)*, illetve került sor egy-egy cikk megírására.

- 2014. február 24-én a Napló újságírójának tollából, a fogyasztói csoportokkal kapcsolatos új szabályokról jelent meg egy írás („Vége a trükkös átverésnek?”).

- 2014. március 17-én a BS-ben „Megállapodásra törekszenek” címmel arról írtunk, hogy a testület továbbra is arra törekszik, hogy minél gyorsabban, hatékonyabban, rugalmasabban, szakszerűbben oldja meg az eléje kerülő ügyeket.

- 2014. május 12-én jelent meg szintén a BS-ban egy írás („A távközlés panaszos terület” címmel) amelyben visszatekintést adtunk az elmúlt év adatai mellett, néhány olyan „területre” is, amelyben a tudatosabb fogyasztói magatartással, a körültekintő közreműködéssel, a reklámoknak nem azonnal beugorva – sok kellemetlenségtől (és nem egyszer sok ezer forintos kiadástól) „menekülhet” meg a fogyasztó. Szóvá tettük ebben az írásban is, a nagyobb cégek, a közszolgáltatásban érdekelt vállalkozások távolmaradását is.

- 2014. június 16-án „A tanulás évének is nevezhetjük az ideit” címmel (első rész) arról adtunk tájékoztatást a BS-ban, hogy melyek azok a legfontosabb új, vagy jelentősen módosult és módosuló jogszabályok, amelyekre tekintettel kell Vállalkozásnak, Fogyasztónak és a testületnek is végeznie a munkát. A második hasonló című tájékoztatás

- 2014. október 13-án jelent meg. Itt is jeleztük többek között a lakásépítéssel kapcsolatos „alkalmassági” szabályok változását, a tartós fogyasztási cikkek körének pontosítását és kibővítését, de jeleztük az üzlethelyiségen kívül illetve a távollévők között kötött szerződésekre vonatkozó jelentős változásokat is.

- 2014. július 7-én került be a lapba az a testület elnökhelyettesével készült beszélgetés alapján megírt cikk („Békétlenkedő fogyasztók”), amelyben a bemutatásra került az eltel másfél év tevékenysége.

- A 2014. november 24-diki BS-ben a „Vigyázzunk az üzleten kívüli értékesítésekkel” című írást a testület tapasztalatai alapján – figyelemmel az új szabályokra is – figyelemfelkeltőnek is szántuk, az év végi vásárlások miatt is.

e) A VKIK honlapján lévő saját részen (Békéltető Testület) tettük közzé – tájékoztatásként –

- a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet melléklete szerinti legfontosabb tudnivalókat (Fogalmak) a *kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról*, majd

- az MKIK-s kiadását követően a *fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól* szóló kormányrendeletéről készített központi tájékoztatót is.

- A megyében élők is gyakran parkolnak a fővárosban, és voltak ebből származó jogviták is 2013-ban és 2014-ben is, ezért a Budapesti Békéltető testület elnökének hozzájárulásával közzétettük a *„Mire figyeljenek a Budapesten parkolók”* címmel megjelent közleményüket.

- Itt található meg a Fogyasztói kérelem „mintája” mellett többek között azok a listák is, amelyek az *ajánlást nem teljesítő (első félév 14, második félév 10), a nem együttműködő (első félév 12, második félév 20) vállalkozások* megismerhetőségét teszik lehetővé.

f) Tájékoztatók, oktatás

- Ebben az is folytattuk a veszprémi *Jendrassik-Venezs Középiskola és Szakiskola* tanulóival való találkozásokat.

Az *egyik forma* volt, amikor tájékoztatást adtunk a békéltető testületi munkáról, a korosztályt is

érintő ügyek tapasztalatairól, egyes konkrét esetek megbeszélésén keresztül hívtuk fel a figyelmüket, mint leendő vásárlók, és mint leendő kereskedelmi szakemberek legfontosabb tudnivalóiról.

- A **másik forma** pedig a meghallgatáson való részvétel volt, ahol természetesen előre tisztáztuk a megjelenő Felekkel a meghallgatáson való részvételhez való hozzájárulást. Csak megjegyezzük, hogy az egyik Fogyasztó nem járult hozzá a diákok jelenlétéhez, viszont a másik két esetben örömmel vették, hogy a leendő kereskedőknek segíthetnek tanulmányaikban, illetve az „életre való felkészülésükben”, mint fogalmazott az egyik Fogyasztó. 5 ilyen alkalom volt – összesen több, mint 100 tanuló kapcsolódott be osztályfőnökeikkel együtt a munkába.

* Célszerűnek tartanánk felülvizsgálni azt a törvényi előírást, illetve annak második fordulatát, amely szerint „*az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.*” [Fgytv. 30. § (3) bekezdés] Előfordulhatnak olyan esetek, amikor csak az egyik fél (általában ez a Fogyasztó) jelenik meg a meghallgatáson, viszont pl. oktatási, vagy más szempontok és okok miatt helyénvaló lenne a „nyilvánosság” biztosítása. Ennek okán talán nem sérülnének adatvédelmi és egyéb jogok sem, ha a törvény arra adna lehetőséget, hogy ilyen esetekben elég legyen a jelen lévő Fél hozzájárulása a jelenléthez. Talán az sem okozna problémát, ha a képi- vagy hangfelvétel készítéshez külön engedély megadását írná elő a törvény ezekben az esetekben.

- A második félévben a **Kereskedelmi és Idegenforgalmi Továbbképző Kft.** (1106 Budapest, Fehér út 1. B. ép. V. em.) veszprémi fióktelephelye (8200 Veszprém, Eötvös K. utca 4.) szervezésében a **logisztikai ügyintézők** (felnőttoktatás) részére adtunk tájékoztatást a békéltető testületi eljárásokról, a munka során alkalmazott legfontosabb jogszabályokról, és tartottunk részükre szakmai konzultációt, mivel a fogyasztók védelmével kapcsolatosan a szakmai vizsgán több tétel is szerepel.

g) Ügyfélszolgálat, tájékoztatás, tanácsadás

ga) Külön ügyfélszolgálat nem működött, azt 2015-ben sem tervezzük létrehozni.

A testület **továbbra sem tervezi ügyfélszolgálat** felállítását, illetve a jelenlegi kereteken túli működtetését (keddi egész napos fogadónap; mobiltelefonos szolgáltatás; e-mailen történő kapcsolat; a VKIK munkatársainak munkaidőbeni közreműködése;). Ismerve az eddigi gyakorlatot, a beérkezett megkereséseket, illetve az anyagi lehetőségeket is, az ügyfélszolgálat felállítását nem tartjuk időszerűnek.

gb) A testület – a honlapon, illetve a „Békéltető sarokban” is mindig közzétéve a testület elérhetőségeit is – **minden kedden 08:30 és 16:00 között fogadóórát tartott**. Kivétel volt a decemberi hónap volt, amikor egyrészt csak 13:00 óráig tartottak a fogadóórák, illetve december 16. után – figyelemmel az ünnepekre és alkalmazkodva a kamarai munkarendhez – már nem tartott a testület fogadóórát.

2015. január 6-tól is még csak 08:30-tól 13:00 óráig lesz fogadóóra, a minden kedden 08:30 és 16:00 közötti rendszerre – a tervek szerint - február 2-től tér vissza a testület.

gc) Tájékoztatás - tanácsadás

E mellett a többi napon a testület tisztségviselői – a honlapon is közzétett **magán (mobil)telefonszámain**, illetve a Kamarának a testület munkáját segítő alkalmazottai **a hivatali telefonszámokon** – a kamarai ügyfélfogadási időben rendelkezésre álltak az érdeklődőknek.

(Amennyiben az érdeklődők nem közvetlenül a testület vezetőit keresik meg, akkor a kamara titkárságán dolgozó munkatársak veszik át általában az üzeneteket, és adják meg a magán-mobiltelefonszámokat, illetve válaszolják meg az általuk ismert témáknak megfelelően a kérdéseket. A telefonon igényelt **tájékoztatás** esetén gyakran a Fogyasztói panasz nyomtatvány interneten való letölthetőségének közlésével, vagy azzal, hogy a Fogyasztó tájékoztatást kap arról, hogy a panasz nyomtatvány a kamara titkárságán átvehető, illetve az általa megadott e-mail címre elküldésre kerül, megoldódik a tájékoztatási igény.

Tapasztalatunk szerint a Fogyasztónak **legtöbb esetben csak tájékoztatási igénye van**. A hibás termék

vásárlásának, vagy a vállalkozás nem megfelelő teljesítésének tényállását előadva igényel tájékoztatást. Hová forduljak a panaszommal? – a leggyakoribb kérdés. Általában a panasz-nyomtatvány átadásával, elküldésével ez az elvárás általában rendezhető. **Ezekről az esetekről külön nyilvántartást nem vezet a testület.)**

Kialakult gyakorlat, hogy az **e-mailben kapott kérdéseket** a kamara munkatársai továbbítják, és általában az elnökhelyettes válaszolja azokat meg. A gyorsan és szakszerűen megválaszoltakért gyakran kapunk pozitív visszajelzést.

Az első félévben 38 tanácsadást regisztráltunk. A második félévben növekedett a regisztrált megkeresések száma, **61 esetben választottunk** a felvetett kérdésekre, így összesen 99 regisztráció történt, ez **10 %-os növekedést** mutat az előző évhez viszonyítva.

Volt megkeresés **vállalkozótól is, összesen 10.** Pl. az iránt érdeklődtek, hogy milyen formában kell felszólítani a nem fizető felet; mit tehet, ha alvállalkozóként nem fizet a fővállalkozó neki; különböző szaknévsoroktól keresték meg a vállalkozásokat és állítólagos telefoni megrendelésre hivatkozva kérték tőlük a megrendelés díjának kifizetését; pénztárgép-szervizelési problémában kérték a segítséget.

A témák egy része továbbra is az árubemutatós értékesítéseket, WEB áruházon keresztül vásárlásokat, a társasházakat érintette, változatlanok a termékszavatossággal (elsősorban pl. lábbeli, telefon), a közszolgáltatással kapcsolatos konkrét problémák felvetése, telefon előfizetéssel; a felújításokkal, ruhatisztítással, üdülési joggal, de volt a pénzügyi, illetve a munkaügyi szférát érintő megkeresés is.

- * **Megfontolásra ajánljuk** annak vizsgálatát, hogy szükséges-e fenntartani a tanácsadó személyének kizárását [Fgytv. 25. § (2) bekezdése] a későbbi eljárásból.

A vonatkozó szabályok:

- * **A Fgytv. 18. § (1) bekezdés** utolsó fordulata szerint: „A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére **tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.**”
- * **24/A. § „A békéltető testületi tagoknak függetlennek és pártatlannak kell lenniük”,** nem lehetnek képviselői a feleknek, eljárásuk során utasítást nem fogadhatnak el. Teljes titoktartásra kötelezettek a békéltető testület működése során tudomásukra jutott tények és adatok tekintetében, az eljárás megszűnése után is. *Minderről kijelölésük elfogadásakor írásbeli nyilatkozatot kötelesek tenni.*
- * **26. § (1) „A békéltető testületi tag az eljárásból ki van zárva, ha (...) egyéb ok miatt elfogult, kivéve, ha a feleket erről tájékoztatta, és ennek ismeretében személye ellen egyik fél sem emelt kifogást.”**
- * **(3) Az eljáró tanácsba kijelölt testületi tag ellen a fél kizárási kérelmet terjeszthet elő,** amennyiben olyan körülmények állnak fenn, amelyek **jogos kétségeket ébresztenek függetlensége vagy pártatlansága tekintetében.**
- * [A kizárási kérelem előterjesztése után „csak” annyi kötöttség van a döntésekre vonatkozóan, hogy a kizárás elbírálásáig kötelezés és ajánlás nem hozható.]
- * **26/A. § (1) A békéltető testület bárki kérésére köteles haladéktalanul, írásban vagy más megfelelő formában **tájékoztatást adni** a hatásköréről, illetékességéről, eljárásának szabályairól és költségeiről, a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hozatalának feltételeiről, a határozatok kikényszerítésének módjáról, az ajánlás és a kötelezést tartalmazó határozat hatályon kívül helyezésének feltételeiről, és arról, hogy a békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.**
(2) A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére **a fogyasztót megillető jogokkal, kötelezettségekkel kapcsolatban teljesített tanácsadásról nyilvántartást vezet, (...)**”

Úgy véljük, hogy **bárki is végzi a tanácsadást** – a testületnél ezt elsősorban az elnökhelyettes, illetve kisebb mértékben az elnök végzi, a jogi szakvizsgával rendelkező egyik tagunk ritka közreműködésével -, **ha részt venne az eljáró tanács munkájában, nem sérülne egyik előírás sem.**

Figyelembe vehető a szabály felülvizsgálata során ezek mellett az is, hogy a Felek általában nem, illetve csak igen ritkán élnek eljáró tag kijelölésével is, illetve a meghallgatáson feltett kérdésre („Van-e kifogásuk az

összetétel ellen?”), az elmúlt két teljes ciklusban nem volt nemleges válasz. (Nincs arról sem információnk, hogy 2008 előtt lett volna ilyen bejelentés.)

Fontos kiemelni azt is, hogy a tanácsadásokon nem a konkrét döntést előlegezzük meg, hanem azt mutatjuk be a hozzánk fordulónak, hogy az általa felvázolt „tényállás” alapján, milyen jogai vannak a Fogyasztónak (pl. kihez, miért fordulhat, a hatáskörökről kap részletes tájékoztatást; milyen lehetőségei vannak a Vállalkozás helytállásra való „rászorításának”: milyen tartalmú felszólítást alkalmazhat; a BT eljárás fontosabb kritériumait ismertetjük meg vele;), **illetve milyen kötelezettségek terhelik az adott szituációban** (pl. a havi díjak megfizetése; a további használat korlátozása, vagy beszüntetése, a helyzet „konzerválása”). **Erre ad felhatalmazást ugyanis a Fgytv., és nem többre.**

Nem vállalja át a tanácsadó személy a tényállás leírásának, a kérelmeknek a megfogalmazását, és arra vonatkozóan sem ad konkrét eligazítást, hogy melyek azok a dokumentumok, amelyeket csatolni kell ahhoz, hogy „feltehetően” eredményes legyen az eljárás.

Általánosítható az, hogy a hozzánk forduló bizalommal vannak a testület iránt, érdeklődőek, szeretnek meggyőződni más oldalról is a már – esetlegesen máshol - kapott tájékoztatás „igazság” tartamáról.

h) Kapcsolat a „társszervezetekkel”

A Megyei Kereskedelmi és Iparkamarával a napi kapcsolat kiváló.

Az Agrárkamara megyei vezetőjével felvettük a kapcsolatot.

A civil oldal jelölő szervezeteivel a (kijelölt) testületi tagok tartják a kapcsolatot.

A Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségével a kapcsolat változatlanul korrekt.

2. Ismertesse az előző évhez képest történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei, ügyszám alakulása, növekedés/csökkenés okai, stb.)

a) A testület létszáma, összetétele

A testület, a 2012-es évtől továbbra is **változatlan összetételben, az akkor kijelölt 14 személlyel működik.** Az új testület megalakulásától kezdődően tehát **nem volt személycsere**, és a következő ciklusig nem is tervezünk változtatásokat.

Az év folyamán is tartott az az átmeneti állapot, hogy különböző okoknál fogva – pl. egészségügyi problémák, munkahelyi leterheltség, változás – **mentesítettük a közreműködés** alól az azt kérőket, illetve azokat, akik emiatt nem tudtak bekapcsolódni a munkába. A harmadik illetve negyedik negyedévi pénzügyi, „bizonytalanság” miatt nem került arra sem sor, hogy több alkalommal tárgyaltunk volna három tagú tanácsban.

Az új testület felállásáig továbbra sem foglalkozunk a tagcsere lehetőségével, így a meglévő létszámmal oldjuk meg a feladatokat. (Természetesen már megkezdjük a tájékozódást a tekintetben, hogy teljesíteni lehessen az aktív-inaktív összetételre vonatkozó, a jelenleg kihirdetett kiválasztási szabályoknak megfelelő testületet összeállítását.

A jogi végzettségű személyek esetében látunk elsősorban gondot, mivel a **megalakuláskor legfeljebb a testületi tagok fele lehet olyan személy, aki az általános öregségi nyugdíjkorhatárt betöltötte.** Egyenlőre úgy látjuk, hogy az **aktív korú jogászok** tekintetében lehet elsősorban probléma.)

Az adatokból jól lehet látni, hogy végeredményben hat személy oldotta meg a feladatokat, rajtuk kívüli személyek (kettő) bevonására akkor került sor, ha a Felek valamelyike név szerint kért valakit – és a kért tag elfoglaltsága nem ütközött a kitűzött időponttal. Ha időponti ütközés történt, azt a kérővel előzetesen, vagy a meghallgatáson közöltük, kérve a „pótlás” tudomásulvételét, elfogadását.

Itt is jelezzük, hogy az ügyek nagy részét **egyedül eljáró testületi tag** tárgyalta.

A testület elnöke a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 25. § (4) bekezdése alapján az eljárás lefolytatására egyedül eljáró testületi tagot jelöl ki, ha az ügy megítélése „egyszerű”. Olyan személy jelölhető csak ki, aki jogi végzettséggel rendelkezik. Egyébként ugyanazokkal a jogosítványokkal és

kötelezettségekkel rendelkezik, mint az eljáró tanács, illetve mint az eljáró tanács elnöke [Fgytv. 25. § (6) bekezdés]. Meg kell jegyezni azt is, hogy az eljáró 3 tagú tanácsban is mindig kell lenni egy ilyen végzettségű, képzettségű tagnak. Az összetételnél még arra is tekintettel kell lenni, hogy a két „oldal” (kamarai és érdekképviselési) mindig képviseltetve legyen.)

Ez azt jelentette, hogy a testület elnöke és elnökhelyettese az összes ügyből 153 ügyben [60 + 93 esetben] járt el egyedül, ez 60,5 %-ot tesz ki. Ezen felül 26 esetben (8 illetve 18) voltak eljáró tanácselnökök, és 96 esetben tagként (51 illetve 45) vettek részt a tanácsok munkájában. 21 írásbeli lebonyolítást végeztek el (10 illetve 911 db). Rajtuk kívül 2 esetben más, szintén jogi végzettségű, szakvégzettséggel rendelkező személy járt el egyedüli tagként.

[A háromtagú tanácsban való eljárás és az egyedül eljáró tag kijelölésével kapcsolatosan már a korábbi években is kifejtettük álláspontunkat. Változatlanul célszerűnek tartanánk a jogszabálynak azt a „sugalmazását” enyhíteni, hogy az „egyszerűnek” ítélt ügyekben járhat el egy személy, a többiben pedig háromtagú tanács [Fgytv. 25. § (4) bekezdése].

Mit értünk „egyszerű ügy” alatt? Ennek” megítélése a testület elnökének jogköre, vagyis elvileg egyedül hoz ebben döntést. (A gyakorlat az, hogy az esetek egy részében konzultáció előzi meg a döntését.)

Ezért ***célszerűbbnek tartanánk ezt a jogszabályi megfogalmazást: „A békéltető testület döntéseit (határozatait és az ajánlást) háromtagú tanácsban vagy egyedül eljáró tagként hozza meg.”*** - (természetesen továbbra is fenntartva azokat a szabályokat, amelyek arra irányulnak, hogy kit lehet egyedül eljáróként megnevezni, és neki milyen jogosítványai és kötelezettségei vannak).

Az egyedül eljáró tag esetében ***nem került kijelölésre háromtagú tanács*** egyetlen esetben sem, mivel a 25. § (4) bekezdése csak akkor teszi lehetővé a 3 tag jelölését, ha *mindkét fél kéri azt*. Célszerűnek tartanánk *felülvizsgálni ezt a rendelkezést is*.

Változatlanul tartjuk azt az álláspontunkat is, hogy ha egyedül eljáró tag kijelölésre kerül sor, akkor abban az esetben is *célszerű lenne a 3. tag kijelölése, ha azt csak az egyik fél kéri* – és meg is nevezi a kijelölendő tagot – a tanácsban való eljárást.

A jelenlegi szabály szerint a háromtagú tanácsban való eljárás csak akkor „járható” út, ha azt mindkét fél kéri. Nincs a törvényben tisztázva az sem, hogy ez milyen módon történik meg, a kérő félnek kell-e egyeztetnie a másik féllel a jelölést illetően, vagy a testülethez való beérkezés után a testület köteles-e ezt az egyeztetést lefolytatni.

Megjegyezzük, hogy ***igen ritkán élnek a Felek a tag-jelöléssel***, nemcsak akkor, amikor egyedül eljáró tagot jelöl ki a testület elnöke a lebonyolításra, hanem akkor is, amikor ***háromtagú tanácsban jár el*** a testület. Amikor konkrétan rákérdezzünk ennek okára, akkor a Felek általában arra hivatkoznak, hogy „*nem ismerik a tagokat*”, „*megbízna az elnök kijelölésében*”, ezért sürgősségtelenné is tartják a tagjelölésre való „felszólítást”. Célszerűbbnek tartanánk a negatív megközelítést, vagyis hogy csak akkor jelezzenek, ha valamilyen kizáró okot, elfogultságra való jelet találnak valamelyik kijelölt tagnál.

b) A testület **működési feltételeiben** nem történt változás. A Kamara továbbra is, a sokak által ismert, elfogadott helyen, a megszokott jó színvonalon biztosította a működést, annak technikai és kisegítő személyzeti feltételeit is.

Mint ismeretes, a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara ***2013. július 15. napjától új helyen folytatja tevékenységét***. A kamarai költözéssel egyidejűleg a testület is átköltözött a ***Veszprém, Radnóti Miklós tér 1.*** szám alá, ahol a földszinten 2 irodában került elhelyezésre a testület. A szükséges technikai eszközök (telefonok, nyomtató, számítógép, bútorzat, papír-irodaszer, stb.) a szükséges mértékben mindig rendelkezésre állnak.

A meghallgatások helyszínének *megközelítése* megfelelő, a *parkolási lehetőségek* is rendezettek, kedvezőbbek, mint a korábbi épületnél voltak, mivel az épület környékén is ingyenesen parkolhatnak a

testületet felkeresők. A székház a városközponthoz, a közintézményekhez (pl. Járásbíróság, rendőrség, közigazgatási hivatal, önkormányzat, agrárkamara, stb.) közel van.

A kamara a BT munkatársainak 2 udvari parkolóhelyet biztosított, illetve arra is van lehetőség, hogy a „vendégparkolóban” a meghallgatásokra érkezők is – korlátozott mértékben tartsák gépkocsijukat a meghallgatás idején.

Az irodaépület autóbusz helyi járatokkal is jól megközelíthető, a Balatonfüred illetve Balatonalmádi felől érkező helyközi járatok is a közelben állnak meg, de az egyéb távolsági járatok végállomása is csak 7-800 méterre van. Befejeződött az épület előtti utca korszerűsítése is, a teljes átadás 2015-ben történik meg, ami tovább javítja a testület megközelíthetőségét is.

c) Az ügyszám alakulása

ca) 2014-ben összesen 280 ügy érkezett, abból 253 ügyet fejeztek be az eljáró tanácsok.

cb) Már 2013. utolsó negyedében érzékelhető volt, hogy *az ügyek érkezési intenzitása csökkenő tendenciájú.*

A 2013-as havi átlagos érkezéstől (27) az első féléves érkezés is már átlagosan havi 4 darabbal csökkent, és a tendencia nem változott a második félévben sem. Bár 142 beiktatott ügy volt a második félévben, azonban a havi átlag így sem nőtt jelentősebben (23,6) Így az összes be- és áttiktatott ügyszám 280 – 27 darab volt.

Ez közel 20 %-os visszaesés a 2013. évi érkezéshez viszonyítva, és szinte pontosan ugyanilyen %-ban esett a befejezések száma is, annak ellenére, hogy a második félévben már a 111-es első félévi befejezési számot 31-el meghaladtuk (142), ami 27,9 %-os növekedést jelentett.

A *befejezett ügyek száma 253 volt*, ez 59-el kevesebb volt, mint egy évvel korábban (312), ami így 21 db havi befejezést jelentett átlagosan. A második félévben ugyanannyi befejezés volt, mint ahány beérkezés (142), így a havonta átlagosan befejezett ügy 23,6 volt. Az egy tárgyalási napra eső átlagos befejezések száma 6 db.

A számokból tehát egyértelműen az látható, hogy a megyében a *növekedési tendencia lelassulni* látszik. Kiugróan magasnak volt mondható ugyanis a 2010-es több, mint 50 %-os növekedés, csakúgy, mint a 30 %-os növekedés 2013-ban. Ha ezektől eltekintünk, és a mostani 253-as befejezést hasonlítjuk a 227-hez (2010-es adat), vagy 239-hez (2012-es adat), akkor 11, illetve közel 6 %-os növekedést regisztrálhatunk, amit reálisnak értékelhetünk.

cc) A *növekedési ütem lassulásáról, illetve a 2013-as évhez viszonyított csökkenés lehetséges okairól* év közben is több alkalommal volt szó a testületben, illetve *informális konzultációt folytattunk* a fogyasztóvédelmi egyesület, és a felügyelőség vezetőjével is.

Azt a következtetést vontuk le - többek között -, hogy a csökkenéshez hozzájárulhatott, egyrészt a tanácsadások, tájékoztatások növekvő száma (mind a testületnél, mind pedig a civil és hatósági szervnél), másrészt érdemibbek, konkrétabbak lettek azok. Azt is tapasztalta a testület, hogy ezeken az ismertetéseken, a döntési lehetőségek részletesen bemutatásra kerültek. Ennek olyan hatása is lehetett, hogy a panaszosok, érdeklődők egy része a pontosabb ismeret miatt, „elállt” az eljárás kezdeményezéstől. Egyéb okok is közrehathattak ebben, olyanok, mint pl., hogy még tájékozódott az interneten, más megyéknél is; vagy kicsúszott a határidőből, illetve már nem voltak meg a dokumentumai, emiatt a bizonyítás nehézkes lett volna; az „ajánlási szisztéma” miatt, mivel azt nem lehet kikényszeríteni; megismerte a vállalkozás egyéb „életét”, amelyek miatt már feltehetően fölöslegesnek tartotta, hogy hivatalos útra terelje a panaszát.

○ Úgy véli a testület, hogy talán magyarázható a csökkenés azzal is, hogy a következetesen folytatott testületi és felvilágosító munka „híre” a vállalkozások pozitívabb hozzáállásában is megmutatkozott, így a fogyasztói panaszok közvetlen intézése is javult, ezzel együtt már fölöslegessé vált a testületi eljárás kezdeményezése.

○ Ilyennek tartjuk azt is - bár az eljárás kezdeményezése megtörtént -, hogy a „kérelmét a fogyasztó visszavonta” megszüntetési ok [Fgytv. 31. § (3) bekezdése a) pont], több, mint 10 %-os volt. Az így

megszüntetett ügyek (26) db száma ugyan csak 1-el volt több, a 2013-as a) és b) pontos megszüntetéseknél, de arányaiban természetesen ez így is magasabb, mint a 2013-as adat.

3. A 2014-es statisztikai adatok értékelése

A) A 2014-ben befejezett ügyek és azok megoldásának összefoglaló táblázata (1):

2014.	befejezett ügyek száma	egyezség	kötelezés	ajánlás	elutasítás
		30. § (1)	32. § a)	32. § b)	32/A. §
I.félév	111	15	0	37	1
II. félév	142	11	1	71	1
összesen	253	26	1	108	2

A befejezett ügyek száma az első félévben 111 volt (a beérkezettek ügyek 80,4 %-a lett befejezve, így a havi befejezési átlag 18,5 volt. A második féléves befejezésnél (142), a havi befejezési átlag már 23,6 volt, ezzel együtt éves szinten ez 21 befejezést jelent havonta. A testület hetente általában egy-egy napon tartott meghallgatást. Ebből adódóan a heti döntési átlag: 6, mivel 12 olyan hét volt, amikor a megszokott rendtől eltérően, nem volt meghallgatás-kitűzés.

aa) Amíg az első félévben egyezség kötésére, illetve annak jóváhagyására közel 11,5 %-ukban került sor (15 eset), addig ez az arány a második félévben nem érte el a 8 %-ot sem, így összességében alig haladta meg a 10 %-ot. Az egyezség megkötésére 17 esetben (9 + 8) termékszavatosság (közte utcai cipőkkel, háztartási nagygépekkel kapcsolatos panaszokban), és 9 (6 + 3) szolgáltatási ügy (pl. telefon) esetében került sor.

Csak részben függ össze az egyezség-kötést segítő vagy hátráltató tényekkel az a már több éve képviselt álláspontunk, hogy az egyezség létrehozásának lehetősége elsősorban akkor áll fenn, ha a vállalkozás megjelenik a meghallgatáson, és szándékában is áll megállapodni a Fogyasztóval. (Van arra is példa, hogy írásban, vagy telefonon teszi meg ajánlatát.)

A vállalkozások döntő többsége azonban beéri a válaszirat megküldésével, és **nem képviselteti magát a meghallgatásokon.**

Előfordul, hogy ügyvéd képviseli a céget – a válasziratot is ő készíti el -, azonban többnyire az általánosan előforduló „kimentési szöveget” is tartalmazza a válaszirat: „a meghallgatást kérjük esetleges akadályoztatásom esetén is lebonnyolítani”. De többnyire ugyanez a gyakorlat a nagy közszolgáltatást végző cégek esetében is.

A nagyobb cégek, a fővárosi, vagy Veszprémtől távolabbi székhelyű gazdasági társaságok is általában **csak írásban kommunikálnak** a testülettel is, és nem vesznek részt a meghallgatásokon. Hivatkozási alapjuk általában az, hogy „messze van” a központ a megyeszékhelytől és a kiszállási költségek sincsenek arányban a dolog súlyával. Ami természetesen adott esetben igaz is.

A testület véleménye viszont változatlanul az, hogy **ezeknek a vállalkozásoknak a telephelyei, üzletei, ügyfélszolgálati irodái itt vannak a megyében, nem egyszer a megyeszékhelyen**, hiszen a fogyasztó itt vette meg a terméket, itt vette igénybe a közszolgáltatást.

Az az álláspontunk, hogy feltehetően az volna a helyesebb megoldás, ha **a helyi ügyfélszolgálatok, képviselők, üzletvezetők, az adott ügyre vonatkozóan, az ügy vitelére, a döntésre – a központtal egyeztetetten - megkapnák a felhatalmazást.**

Annál is inkább járható lehetne ez az út, hiszen az ún. központi ügyfélszolgálati szervezeti egység (vagy az erre a célra külön létrehozott Kft.) sem maga állapítja meg a tényállást és a szakmai érveket nem ő sorakoztatja fel – hanem ő is „hozott anyagból” dolgozik. A szakegység álláspontját fordítja le, továbbítja

általában a fogyasztó, illetve a testület felé. Ezt meg tudná tenni nem egy esetben a helyi ügyfélszolgálat, üzlet vezetője, alkalmazottja is, ráadásul azzal a „haszonnal”, hogy az ügyfél elégedettségi mutató is javulna pusztán a személyes kontaktus miatt is. Ezt nem egy Fogyasztó is kifejtette az ügyek megbeszélése során.

Jó példák, pozitív tapasztalatok is voltak 2014-ben is.

- * A Zalakerámia Zrt. alávetési nyilatkozatot is tett, és képviselői a meghallgatáson is jelen voltak. A döntés végül is egyezség jóváhagyása volt, így az eljáró tanácsnak nem volt szüksége a kötelezést elrendelni.
- * A Bakonykarszt Zrt. ismételten alávetette magát a testületi döntésnek, de az ügy megszüntetésre került, mivel nem volt meg a jogszabályi alap a kötelezésre. A meghallgatáson jelen lévő Fogyasztó meglepedéssel fogadta a személyesen jelen lévő illetékes vezető segítség-felajánlását a probléma megoldásához.
- * Media Markt Székesfehérvár Kft. is képviseltette magát a meghallgatáson.
- * KLH-MASTERS Létesítményüzemeltető és Fenntartó Kft. szintén tett nyilatkozatot, meg is jelent ügyvédi képviselettel – azonban az eljárás megszüntetésre került, mert az eljárásban nem lehetett bizonyítani a vízfolyással kapcsolatos valamennyi kérdést.
- * HUMANIC (Leder & Schuh) Kft. változatlanul élt az alávetéssel is, ugyanakkor az egyezségi ajánlatai is korrektek, így a Fogyasztók azt ebben a félévben is elfogadták.
- * Jogtanácsosa által képviseltette magát az UPC Magyarország Kft.
- * WORE HUNGARY Kft. ugyancsak jogtanácsosával képviseltette magát a meghallgatáson.
- * Az üzletvezető képviselte a FOTEX-OFOTÉRT Kft.-t, és korrekt ajánlatot tettek a Fogyasztónak.

ab) Kötelező határozatot csak a második félévben hozott az eljáró tanács. Alávetési nyilatkozat tételére ugyan sor került néhány esetben, de az ügyben kötelezést tartalmazó határozatot nem lehetett hozni a helyzet tisztázhatatlansága miatt, vagy azért, mert a Felek a meghallgatáson egyezséget kötöttek.

- * Változatlanul az a BT álláspontja, hogy célszerű lenne felülvizsgálni az „alávetési nyilatkozat” tételi eljárást, és ki kellene dolgozni annak a lehetőségét, hogy e nélkül hozhasson kötelezést tartalmazó határozatot a testület. Országos szinten is igen elenyésző azon ügyek száma, amikor az ajánlások miatt bírósághoz fordul a vállalkozás, és azokban az esetekben is döntően az ajánlást hatályában tartja a bíróság. Vagyis szakmailag „rendben” vannak a döntések.

ac) Az első félévben még csak az ügyek egyharmadában **tettek ajánlást** (26 termék, 11 szolgáltatás,) az eljáró tanácsok. A **37** ajánlással szemben **14 esetben került sor közzétételre**, mert bejelentették, hogy nem teljesítették azt. A második félévben 71 ajánlást tettek a tanácsok, ez az összes második félévben befejezett ügynek pontosan az 50 % volt, így az éves befejezett ügyekben csaknem 43 %-os az ajánlási arány. A második félévben **közzététel 10 esetben** fordult elő. (Amikor nem teljesítették, akkor sem támadták bíróság előtt egyszer sem az ajánlást.)

- Most is megjegyezzük, hogy a **közzétételi szabályt**, két aspektusból is **felülvizsgálatra** „érettnek” tartjuk.
- * Az egyik: a **60 napos közzétételi határidővel kapcsolatos**. Ennek lényege, hogy megítélésünk szerint, így túl sok idő telik el a „nem-teljesítés” és a bejelentési kötelezettség között, ezzel együtt már esetleg „feledésbe” is mehet a bejelentési kötelezettség. [Arról nem is beszélve, hogy „kötelezettségként a Fogyasztónak van előírva ez, és akit egyébként szinte semmi másra nem is lehet kötelezni a megindult/folyamatban lévő eljárásban.] Ebből adódik az, hogy elméletileg, ha nincs bejelentés, akkor azt úgy kell venni (vélelem szól így mellette), hogy teljesítésbe ment az ajánlás, de mindenki tudja, hogy ez nem így van.

Valójában nem találunk rá „igazi” magyarázatot, hogy miért kell 60 napig várnia a Fogyasztónak a bejelentéssel. A gyakran elhangzó kérdésre csak azt - a nem igazán meggyőző érvet – tudjuk válaszolni, hogy az ajánlás „megtámadható” a bíróság előtt, és ezt „honorálja” a törvényalkotó. Ugyanakkor úgy véljük, hogy nem igazán meggyőző ez az érv, hiszen a kézbesítési vélelemnél is hasonló a helyzet, de ott rendezi a Fgytv. [33. §, illetve 36. §-a] azt az esetet, ha bíróságra kerül az ügy. Sokkal inkább életszerű lenne az a törvényi

megoldás, hogy ha az általánosan megadott 15 napos teljesítési határidő elteltét követően „haladéktalanul” vagy „ésszerű időn belül” történne meg a bejelentés. Ezzel, sokkal inkább lenne preventív hatása a közzétételnek, mint a jelenlegi rendben.

- * A másik észrevételünk, hogy vannak esetek, amikor nem a Fogyasztó teszi meg a bejelentést, hanem a **Vállalkozás közli, hogy nem hajítja végre az ajánlást.**

Az ilyen esetekben – a szó szerinti jogértelmezés szerint – nem lehetne közzétenni a „vétkes” adatait, mivel nem a Fogyasztó jelentette azt be.

A megyei gyakorlatban ezt mi úgy oldottuk meg, hogy nem vártuk meg a 60 napot, hanem ennek a ténynek a közlésével tesszük fel a honlapra a Vállalkozás adatait. [A Szinga Sport Kft. alkalmazta ezt a megoldást, és ezekben az esetekben – „A Vállalkozás 2014.-án kelt levelében írásban jelentette be, hogy az ajánlást nem fogadja el, az ügyben kizárólag a bíróság határozatát tartják relevánsnak.

A testület a Vállalkozás írásban tett nyilatkozatára tekintettel, a közzétételnél szükségtelennek ítélte meg a hatvan nap kivárását.” – szöveggel került fel a honlapra a közlemény.

Mindezekre tekintettel is célszerűnek tartanánk a törvény szövegének korrekcióját!

- Megjegyezzük: 6 olyan Vállalkozás volt „érintett” a 2014-es ilyen ügyekben, amelyek egyúttal nem is működtek együtt a (Fgytv. 36/B. §) a testülettel.

ad) 2014-ben nem fordult elő, hogy ajánlás ellen a vállalkozás a Törvényszéken jogorvoslatot terjesztett volna elő.

ae) Elutasításra a Fgytv. 32/A. §-a alapján 2 esetben került sor.

B) A 2014-ben befejezett ügyek és azok megoldásának – megszüntetések - összefoglaló táblázata (2):

2014.	befeje- zett ügyek száma	megszüntetés					áttétel	
		31. § (3) bekezdés				hiányp. nem telje- sítette		
		a) vissza- vonta	b) mege- gyeztek	c) lehetet- len	d) bármel y ok		hatás- kör hiány	illeté- kesség hiánya
I.félév	111	15	0	28	11	0	3	1
II. félév	142	9	0	27	17	1	3	1
összesen	253	24	0	55	28	1	6	2

ba) A Fgytv. 31. § (3) bekezdése alapján az első félévben **54** esetben **szüntettük meg az eljárást.** A második félévben 53 megszüntetésre került sor az a)-d) pont alapján. Az első félévi közel 50 %-os arányt sem lehetett csak negatívnak tekinteni, hiszen a Fogyasztók oldaláról nézve sem egyértelműen csak negatív ez a megoldás, és ugyanígy kell szemlélni a Vállalkozások oldaláról is. A második féléves megszüntetési arány már „csak” 37 % volt, így a teljes befejezések 42 %-a volt valamilyen, Fgytv. 31. § (3) bekezdés szerinti megszüntetés.

- A megszüntetések $\approx 22,5$ %-a (24 ügy) azért következett be, mert a Fogyasztó a **visszavonta [31. § (3) a) pont] a kérelmét.** Ezeknél az eseteknél szinte egyértelműen kimutatható, hogy az ilyen okból való megszüntetés a testületi eljárás megindításának köszönhető, **a megszüntetés, ezért is minősíthető „pozitívnak”.**

- b) pontos megszüntetésre ebben az évben nem került sor.

- A 31. § (3) bekezdés c) pontja szerinti megszüntetések aránya kissé meghaladta az összes megszüntetéssel végződő ügy 51 %-át.. Az első félévben **28 ügyből 17** tartozott a termékszavatossági ügyekhez, **11** pedig szolgáltatással volt kapcsolatos, a második félévben ez így alakult: 27 ügyből 16

termékek esetében, 11 pedig a szolgáltatásoknál fordult elő.

A c) pontos megszüntetések – „*az eljárás folytatása lehetetlen*” – nem kis része azért következik be, mert általában olyan szakkérdés, olyan bizonyítási kérdés merül fel a meghallgatáson, aminek megoldására az békéltető eljárásban nincs lehetőség.

° Megjegyzendő ugyanakkor az is, hogy a Fgytv. 31. § (3) bekezdés d) pontja szerinti megszüntetések száma (11 db) a 31. § szerinti megszüntetéssel befejezett ügyek több, mint ötödét tették ki (20,3 %). A második félévben ez az arány már meghaladta a 32 %-ot, így a teljes évben - a 28 ilyen befejezés - valamivel több, mint 26 % szűnt meg ezen pont alapján (17 második féléves megszüntetés).

Jelezzük, hogy helyénvalóbbnak tartanánk a statisztikai összesítőben, ha nem a „**kérelem megalapozatlansága**” szerepelne megnevezésként. A d) pontba „**bármely ok**” beletartozhat, maga az alaptalanság csak ezek egyik kiemelt részterülete.

Ezzel együtt a d) pont is talán pontosítható lenne, hiszen annak szövegét („*az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség.*”) úgy is lehet értelmezni, hogy a tanács olyankor hozhatja meg ezt a megalapozatlanságra alapozott döntését, amikor a meghallgatást lefolytató tanács már kijelölésre került, és a meghallgatásról – a szöveg szerint feltételezhetően – a Feleket ki is értesítették, de még a meghallgatás előtt vagyunk.

Ezekre is figyelemmel, talán célszerű lenne **csak egy** „megalapozatlanságra” vonatkozó megszüntetést bennhagyni a törvényben, annak a megkülönböztetésnek az elhagyásával, hogy azt már meghallgatás nélkül is meg lehetett-e állapítani, vagy csak a meghallgatáson derült ki a megalapozatlanság.

Változatlanul úgy véljük, hogy a c) pontbeli „lehetetlenség” és a d) pontbeli „nincs szükség a folytatásra” nagyon szubjektív besorolási lehetőséget ad az eljáró tanácsoknak.

bb)Hiánypótlás nem teljesítése miatt egy esetben került megszüntetésre az eljárás. Később a Fogyasztó hiánytalan kérelmet nyújtott be.

bc) Hatáskör hiánya miatt 6, illetékességi hiány miatt áttételre 2 esetben került sor.

C) A 2014-ben befejezett ügyek és az együttműködést jelző összefoglaló táblázat (3):

2014.	befejezett ügyek száma	a Vállalkozás együttműködött-e						közzététel Fgytv. 36/B. §
		igen			nem			
		termé k	szolg.	össz,	termék	szolg.	össz,	
I.félév	111	41	37	78	22	11	33	12
II. félév	142	63	48	111	16	15	31	21
összesen	253	104	85	189	38	26	64	33

Az első félévben a Fgytv. 36/B. § alapján közzétettünk 9 Vállalkozás 12 esetét (3 Vállalkozás 2-2 alkalommal került fel a közzétételi listára.)

A második félévben 15 Vállalkozás volt a listán (21 ügyben), közöttük 1 Vállalkozás 3 esetben, 3 Vállalkozás pedig 2-2 ügyben. A 3 alkalommal közzétett Vállalkozás már az első félévben is 2 alkalommal szerepelt. A listáról – mivel a Fogyasztó bejelentette, hogy megoldódott a problémája – 1 Vállalkozást töröltünk.

Az összefoglaló statisztikában több eset (70) szerepel a „nem együttműködök” között. Sajnálatosan meg kell állapítanunk még mindig azt, hogy nem sikerült egységesen rögzíteni az adatokat, és használni a statisztika jelentést a testületnél, pl. annak megítélésénél, hogy az egyes eseteknél melyik „rubrikát” jelölje meg: együttműködött – nem működött együtt.

Az *eltérés okai* között megemlítjük, hogy vannak esetek, amikor pl. a szó szerinti értelmezésben „nem is kell” együttműködni, mert a Fogyasztó visszavonta a kérelmét. A „nem működött együtt” kategória lett megjelölve abban az esetben is, amikor a Vállalkozás telefonon jelzett vissza a tanácsnak, illetve a Fogyasztónak, aki ennek alapján vonta vissza kérelmét.

Az is előfordult, hogy a Vállalkozás „semmitmondó” válaszirátát minősítette úgy az eljáró tanács elnöke, hogy az nem működött együtt a testülettel.

Hasonló a helyzet akkor is, amikor pl. hatáskör, vagy illetékesség hiánya miatt kerül átadásra az ügy. Egyes ilyen esetekben a „nem működött együtt” került megjelölésre, mert valójában nem működött együtt – de ez nem felróható neki, hiszen nem is került bevonásra az ügybe.

** Célszerűnek tartanánk ha a statisztikai jelentőlapon korrekciót lehetne végrehajtani e tekintetben is (pl. legyen egy olyan lehetőség, ahol az ilyen, és ezekhez hasonló eseteket lehet bejelölni).*

Megnéztük a beszámoló készítésének időszakában, hogy „milyen állapotban” vannak a közzétett cégek. (Az adatokat az e-cegjegyzek.hu-n, az Igazságügyi Minisztérium, Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat (1055 Budapest, Kossuth tér 4.) által 2015. január 3-án elérhető nyilvános, ingyenes adatai alapján közöljük.)

A közzétett Vállalkozások között vannak olyanok, amelyek felszámolás alá kerültek (2); másoknak kényszertörlési eljárását rendelték el (3), több esetben található „törölt adószám” (4), vagy végrehajtási eljárás folyik ellenük (7). Van olyan ez utóbbiak között, aki ellen 9 eljárást indítottak már, a de 7 eljárás is folyik 1 cég ellen, míg 2, 3, és 5 végrehajtás van a cégjegyzékbe bejegyezve 2-2 cégnél.

4. A ügyek tárgya szerinti bontása: termékszavatossági ügyek; szolgáltatások

a) A **termékszavatossági** ügyekben összesen 142 esetben – **63 lezárt ügy az első, és 79 a második** félévben - foglaltak állást a tanácsok.

aa) E kategóriában most is a **lábbelikkal** kapcsolatos ügyek száma (aránya) emelhető ki, hiszen az első évben 17, a másodikban pedig 33 lábbelivel kapcsolatos ügyben járt el a testület, így az **50 ügy** adta ki a termékek 35,2 %-át. Megállapítható, hogy a második félévben – az első hat hónaphoz viszonyítva - csaknem duplájára nőtt a megkeresések száma.

A mi besorolásunk szerint 37 (10 + 27) általános, utcai, illetve 12 (7 + 5) sport-cipő valamint 1 gyermekcipős ügy szerepel a táblázatban.

Az a véleményünk, hogy ezt a megbontást talán már így főleg az alkalmazzunk, mivel sem a gyártásban, és különösen a viselésben már nincsenek meg ezek a merev határok. Talán szerencsésebb lenne a „férfi - női - gyermek” besorolást alkalmazni. A következő évi statisztikai jelentés összeállításánál erre célszerű lenne visszatérni.

A **lábbelikkal** nem változtak a főbb panaszt kiváltó okok [pl. függetlenül a lábbeli típusától, árától – igen hamar, 2-4 hónap, vagy még ennél is rövidebb idő (nem állandó jellegű használatnál) alatt leválik/kilyukad a talp, roncsolódik a szövet; a „szakértői” vélemény sematikusságát szinte minden esetben felemlítik. Nem igazán értenek egyet azzal, hogy a nem megyei székhelyű Vállalkozások, miért nem adnak nagyobb lehetőséget a helyi üzletvezetőknek a szavatossági ügyek intézéséhez.]

A kitűzésekben a legerősebb hónapok: december 8 ügy (+ 2015. januárra áthozott 7 ügy), november 6 ügy, augusztus 6 ügy, ami akár mutathatja a „lábbeli-váltási” időszakra való áttérést is.

Egyezséget 5 (2 + 3) esetben kötöttek a Felek, és 30 (9 + 21) **ajánlást** fogalmaztunk meg a Vállalkozások felé. Itt is kieméljük, hogy a **Szinga Sport Kft.** esetében már nemcsak az elutasító bejelentésükkel találkoztunk, hanem több olyan alkalom is volt, amikor bejelentette: elfogadja az ajánlást!

Megszüntetésre 15 (6 + 9) esetben került sor, ebből 2 (1 + 1) olyan volt, amikor a Fogyasztó visszavonta a kérelmét. A c) pont alapján 10 (5 + 5) esetben történt az ügy lezárása, d) pont alapján pedig 3 ügyben szüntették meg a második félévben az ügyet.

ab) Egészségmegőrzőnek (statisztikai tábla AD oszlopa) nevezett termék-ügy 12 volt az első, 11 pedig a második félévben, összesen tehát 23 esetben foglalkoztunk, elsősorban a nem orvosi rendelvénnyre felírt eszközök problémáival, a szerződésektől való elállás miatti vitákkal, a „foglaló” visszafizetetésével.

Egyezséget csak az első félévben, 1 esetben kötöttek a Felek, ajánlást 12 (7 + 5) ügyben hoztak a tanácsok. A második félévben 3 ügyfél vonta vissza a kérelmét, míg „lehetetlenség” miatti megszüntetésre 7 (4 + 3) esetben került sor.

A második félévben a **9 termékbemutató**s ügy közül, 7 ebbe a kategóriába tartozott. A **termékbemutatókon** a különböző áruféleségeket változatlanul az idősebb korosztály rendeli meg. Az év vége előtti ajándékozási szokások miatt is került sor a Békéltető sarokban az üzleten kívüli értékesítések néhány szabályának ismertetésére.

ac) A híradástechnika kategóriában 17 (6 + 11), amelyből mobil-, és okos-telefonos ügy volt 12 (3 + 9).

Itt is megemlítjük, hogy változatlanul problémát okoz nem egyszer az eljárásokban az, hogy a Vállalkozások általában a gyártó saját, vagy az általuk megbízott szakszervizekkel vannak kapcsolatban (akiknek pártatlansága a Fogyasztók részéről néha felvetésre is kerül), illetve hogy a „szakvéleményekben” egy soha be nem mutatott gyártói utasításra hivatkozva jelentik ki, hogy a látható külső sérülés miatt a garancia elveszett. Volt arra is példa, hogy a készüléket szét sem szerelték, csak erre az utasításra hivatkozva utasította el a szerviz (!) a Fogyasztó panaszát, illetve a Vállalkozás azzal, hogy „nem áll módjában felülvizsgálni” a szerviznek ezt a véleményét.

Erősen hasonlítanak ezek az ügyek - a Budapesti Békéltető Testület által még 2013. december 12-én közzétett - közismert döntést megalapozó ügyszöveg (a Fővárosi Ítéltábla 2012-ben meghozott jogerős ítéletében azt állapította meg egy a Magyar Telekom Nyrt. vállalkozással szemben indított perben, hogy a vállalkozás által forgalmazott mobiltelefonok jótállási jegyében tisztességtelen az a kikötés, amely szerint a szolgáltatót nem terheli jótállási kötelezettség, ha a hiba törés, sérülés vagy folyadék általi sérülés következménye).

Ismételten megjegyezzük azt is, hogy a statisztikai összefoglalót a következő évtől (év közben ugyanis nem szerencsés a változtatás) célszerű lenne olyan szempontból is átvizsgálni, hogy az egyes fogalmak egyrészt jobban beleilleszkedjenek a KSH által közzétett kategóriákba, illetve pl. az egyes tartós fogyasztási cikkek „listáját” tartalmazó 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet 2014. szeptember 15-től hatályos mellékletéhez.

ad) A „bútor” kategóriában az első félévi 4 befejezett ügyszöveg, a második félévben 5 újabb érkezett. Ezek közül 2 esetben visszavonta a Fogyasztó a kérelmét, 1-1 egyezség és ajánlás született, illetve a c) pont alapján került megszüntetésre az ügy.

A megkeresések általában azért történnek, mert a bútorok összeállításakor derül csak ki, hogy a méretezés miatt esetenként „súrlódik” az anyag, nehéz a többfunkciós garnitúrát kezelni; hamar elszíneződik (fakul/fényessé válik) az ülő-, fekvő felület. A Vállalkozások mindezeket a hiányosságokat igyekeznek úgy feltüntetni, hogy azok az anyag természetéből következnek – így nem terheli őket szavatossági/jótállási kötelezettség.

Előfordult olyan eset is, hogy a karfán áthajolva az állólámpa vezetékeit akarták a konnektorba beilleszteni (hatvan kilós hölgy), de a háttámla kettétört. Azzal utasították el az igényt, hogy „nem rendeltetésszerű” volt a használat.

ae) Egyéb kategóriába sorolt termék az első félévben még 9 ügyben szerepelt, a másodikban már csak 3, így összesen 12 ilyen ügy volt a megyében.

af) Háztartási gépek, eszközök kategóriájában 5 nagygéppel, valamint 2 edénykészlettel kapcsolatos ügy volt a testület előtt az első félévben, ehhez jött hozzá a második intervallumban csak 3 újabb ügy érkezett (2 háztartási kisgéppel, valamint 1 kerti géppel volt kapcsolatos).

ag) Számítástechnikával kapcsolatos ügy összesen 5 (2 + 3) volt a tanácsok előtt.

ah) A többi kategóriában 1-1 ügy fordult elő, vagy ebben az évben sem találkoztunk pl. élelmiszer, ital kategóriába sorolható ügyvel.

A termékekkel kapcsolatos eljárásokban született döntéseket foglalja össze az alábbi táblázat:

2014	egy ez- ség	köt e- lez és	ajá n- lás	elut a- sítá s	megszüntetés				áttétel		össze s ügy szám a	együttmű ködés		
					31. § (3) bekezdés				hián yp. nem telje - sítet te	hatá s-kör hián y		illeté - kessé g hián ya	ige n	ne m
					a) vissz a- vont a	b) meg e- gyez tek	c) lehet et- len	d) bármel y ok						
I.f.év	10	0	25	0	9	0	17	2	0	0	0	63	41	22
II.f.év	8	0	41	0	7	0	16	5	0	1	1	79	63	16
	18	0	66	0	16	0	32	7	0	1	1	142	104	38

A táblázatból is egyértelműen látszik, hogy fogyasztói szempontból értékelve, több, mint 70 %-ban pozitív volt a vállalkozások hozzáállása, illetve az eljáró tanács döntése (egyezség, ajánlás, kérelem visszavonása). A „lehetetlen folytatási” kategória nem érte el a 25 %-ot, és mindösszesen 7 olyan ügy volt, amelyet a 31. § (3) d) pontjába alapján szüntettek meg.

b) A szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek

A beszámolási időszakban 111 (48 + 63) **szolgáltatással összefüggő ügyet** fejeztünk be. Ez megegyezik az első féléves teljes befejezett ügyszámmal. Ebből 6 (4 + 2) áttétel volt, hatáskör (3 + 2), illetve illetékesség (1) hiánya miatt. Hiánypótlási kötelezettség nem teljesítése miatt 1 megszüntetés volt ebben a kategóriában.

ba) A közüzemi szolgáltatásokkal összefüggő ügyek egész évben foglalkoztatták a testületet. A 14 első féléves ügyszámot a második félévben felülmúlták, mert 19 új beadványban tettek panaszt. „Vizes” 1 + 3, „hulladék” 3 + 5, „gázos” szintén 3 + 2, és „áramos” ügy 7 + 9 volt félévek során, így összesen 33 ügyet zártunk le.

° Változatlanul az **áramszolgáltatással** kapcsolatos ügyek „vezetnek”; számlaviták, a plomba-hiányából, sérüléséből adódó kötbérezés változatlanul előfordulnak.

Nem egy esetben nehezményezik a Fogyasztók, hogy nem tudják figyelemmel kísérni a szakemberek munkavégzését, és nem tudják megállapítani azt, hogy a jegyzőkönyvezett hiányosság, vagy „rongálás” mikor keletkezett. A Fogyasztók nagyon hátrányosnak, és *eltúlzott mértékűnek* tartják a kötbérezés számítási alapját, az adott esetben pl. az amperenkénti 15 000 forintot. Emiatt nem egy esetben több százezer forintos, vagy milliós nagyságrendű a kötbér. Azt is sérelmezik, hogy olyan esetben, amikor bizonyított, hogy ki okozta a rongálást, akkor is a tulajdonossal szemben érvényesítik azt, holott eljárhatnának az okozóval szemben is, hiszen sokkal nagyobb apparátusa, felkészült jogi munkatársai vannak, mint a vétlen Fogyasztónak.

Szinte teljesen elzárkóznak a Vállalkozások a Fogyasztóval való személyes találkozástól, aminek az ügyfélbarát szolgáltatásra gyakorolt „romboló hatását” nem mérik fel kellőképpen.

(A legutóbbi: „Az előző leveleinkben leírt álláspontunktól nem áll módunkban eltekinteni. Az ügyvel

kapcsolatos személyes egyeztetést sem látjuk indokoltnak.”)

Az általános szerződési feltételeik, nem egy esetben a nagy terjedelem miatt, igen nehéz feladat elé állítja az ügyfel foglalkozókat (fogyasztókat és a testületet is).

Érdekes – és a postai szolgáltatással is összefüggő – esetet produkált az élet. Az egyik veszprémi lakótelepi társasház egyik lépcsőházában lakott egy házaspár, akiknek egy megyebeli községben volt egy kis házuk. Az ottani vételezési helynek a számláit, a veszprémi címről a feleség nevére állították ki (nevezzük *Veszprémi Istvánnénak*). A hölgy néhány évvel ezelőtt – mint az eljárás során kiderült – meghalt.

A társasházban lakott egy *másik Veszprémi Istvánné* is, akihez a postás becsengetett, és átadott neki egy térítvevényes – emelet és lakásszámot nem tartalmazó – levelet, majd eltávozott. A levelet egy követelésbehajtó cég küldte.

Másik Veszprémi Istvánné felbontotta a levelet, majd megírta a követelésbehajtóknak és az áramszolgáltatónak, hogy neki soha nem volt abban a községben semmilyen ingatlana, ahol a tartozás keletkezett, így nincs miért áramdíjat fizetni.

A követelésbehajtók „nem hittek” neki, továbbra is kapta a leveleket, a telefoni felszólításokat – majd a testülethez fordult.

Az eljárásba mindkét Vállalkozást bevonta a testület. A szolgáltató első reakciója az volt, hogy a tartozás fennáll, azt jogosnak tartják.

Az eljáró tanács elnöke telefonon is beszélt az ügy intézőjével, aminek hatására felülvizsgálták álláspontjukat, mivel roppant egyszerűen be lehetett azonosítani a két Veszprémi Istvánnét: több évtized volt a különbség a születési idejükben, más volt természetesen az édesanyjuk neve is, és nem egyeztek az ügyfélkód-számok sem.

Miért kellett erre ennyit várni? Miért lehetett szinte már az „örületbe” kergetni a második Veszprémi Istvánnét?

◦ A „vizes-ügyek” esetében a számlázás és a vízóraknak karbantartása változatlanul a „központi” téma.

◦ A hulladékügyek száma nem csökkent. Néhány helyen a szolgáltató váltást követően felülvizsgálatra kerültek a korábbi szerződések (vagy kiderült azok nem-léte), és az új vezetés igyekezett a bevételei növelését is elérni, ezért lett több tulajdonos felszólítva kötelezettségei teljesítésére.

Nehezen értik meg az ingatlantulajdonosok, hogy ha nincs külön rendezve az önkormányzati rendeletekben a mentesség, vagy azt bejelentési és adatszolgáltatási kötelezettséggel (pl. nullás közüzemi számlával) lehet csak igényelni – akkor azt a rendeletnek megfelelően kell gyakorolnia, akár évente is.

Nehezményezik, hogy van olyan önkormányzati rendelet is, amely kimondja, a közszolgáltatást kötelező igénybe venni. Amíg nem kötnek szerződést, addig 110 literes kuka utáni díjat köteles fizetni a tulajdonos.

Az egyik Fogyasztó bejelentése szerint érthetetlen, hogy egy másik községben lévő, de lakatlan ingatlanát a szolgáltató átnevezte „üdülőtulajdonnak”.

Problémát okoz, különösen faluhelyen a „kötelező” igénybevétel, amikor a háztartási hulladékot a kertben szokták elásni, vagy elégetni.

A kukák mérete is felvetődik: miért kell minimum 60 literest használni, vagy az után fizetni, amikor nem képződik annyi szemét a telken. Nem egyszer vetik fel a súly/vagy térfogat egzakt mérési lehetőség bevezetését is.

bb) A lezárt ügyek közül 23 (8 + 15) volt valamilyen **építőipari kivitelezéssel/felújítással/javítással kapcsolatos. Közte változatlanul domináns a** nyílászárók beépítésének problémája (12 esetben kellett foglalkoznunk ilyen ügygel), és ez megfelelt az előzetes várakozásnak.

bc) A posta és távközlés kategóriába sorolható ügyek száma 18 (7 + 11) volt, amelyek közül telefonszolgáltatással 14 volt kapcsolatban.

A hűségidő lejártát megelőző – akár kényszerű költözés miatti – áthelyezéssel kapcsolatos ügy ugyanúgy előfordult, mint tartalomszolgáltatással, illetve számlázással kapcsolatos vita.

Érdekes problémát jelent, ha a **hűségidő** lejártá előtt (amelyből még viszonylag hosszabb idő volt hátra) pl. azért kellett az áthelyezést kérni, mert a lakást bérelték, és a bérleményt elárverezték, így ki kellett költözni a bérlőnek a lakásból. Ahová át kívánta helyeztetni a szolgáltatását, ott a szolgáltató csak kevesebb szolgáltatást tudott volna biztosítani, mivel ott még nem épült ki (és nem is volt tervezve) az új kábelrendszer, ott még a régi rézkábeles rendszerben üzemeltek. A Fogyasztó a gyengébb minőséget biztosító szolgáltatást nem kívánta igénybe venni, ezért felmondta a szerződést. Hivatkozott arra, hogy semmilyen tájékoztatást, segítséget nem kapott az ügyben.

Az eljáró tanács áttekintette a rendelkezésére álló valamennyi dokumentumot, a rendelkezésre bocsátott hangfelvételt, és azoknak alapján azt állapította meg, hogy a Vállalkozás tartotta magát a szerződési ajánlatban foglaltakhoz, és az eljárás során – különösen a telefoni beszélgetések alkalmával – feltárta azokat a lehetőségeket, amelyek a kialakult helyzet [az áthelyezendő helyen nem állnak rendelkezésre technikailag azok a feltételek, amelyek a szerződött helyen megvoltak (optikai hálózat)] megoldását jelenthették volna. Részletes tájékoztatást kapott a Fogyasztó a méltányossági lehetőségek igényléséről is, azonban sem azokkal, sem az egyezségi ajánlattal nem élt, azokra nem válaszolt. Ezeknek a figyelembevételével, az eljárás megszüntetésre került.

Ugyanakkor azt sajnálattal állapította meg a tanács, hogy a Vállalkozás ÁSZF-e nem tartalmaz arra vonatkozóan konkrétabb, akár méltányossági előírást, amikor az áthelyezési kérelem „szükséghelyzet” miatt következik be, illetve, amikor olyan, egyébként a Vállalkozás által ellátott, de csak „gyengébb minőségű” technikai lehetőséggel bíró területre kéri az áthelyezést – ezt jelezte is a Vállalkozásnak.

bd) Javítás-karbantartási ügy csak az első félévben volt (AL és AK statisztikai oszlopában), 4-4 ügyben hallgattuk meg a Feleket.

A szolgáltatásokkal kapcsolatos eljárások kimenetelét foglalja össze az alábbi statisztika:

2014.	egy ez- ség	köt e- lez és	ajá n- lás	elu ta- sítá s	megszüntetés					áttétel		össze s ügy	együtmű ködés	
					31. § (3) bekezdés				hián yp. nem telje- sített e	hatá s-kör hián y	illeté - kessé g hián ya		ige n	ne m
	30. § (1)	32. § a)	32. § b)	32/ A. §	a) vissz a- vont a	b) mege - gyezt ek	c) lehet et- len	d) bár mely ok						
I.f.év	5	0	12	1	6	0	11	9	0	3	1	48	37	11
II.f.év.	3	1	30	1	2	0	11	12	1	2	0	63	48	15
	8	1	42	2	8	0	22	21	1	5	1	111	81	30

A táblázatból itt is egyértelműen látszik, hogy *fogyasztói szemszögből értékelve közel 53 %-ban pozitív volt a vállalkozások hozzáállása, illetve az eljáró tanács döntése (8 egyezséget, 1 kötelezést, 42 ajánlást, és a 8 a) pontos megszüntetést figyelembe véve). A „lehetetlen folytatási” kategória csak 19 %-ot tett ki, és*

ugyanennyire tehető (18,9 %) a 31. § (3) d) pontjába sorolt megszüntetések aránya.

5. Az ügyek tárgya szerint, az alapos és alaptalan kérelmek aránya; az eljárások eredménye (megszűnés, egyezség, ajánlás, kötelezés aránya). Mit célszerű kommunikálni a Fogyasztók, illetve a Vállalkozások felé.

Hogy az ügyek tárgya szerint, hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek aránya, az eljárások milyen eredményre vezettek (megszűnés, egyezség, ajánlás, kötelezés aránya) a két előző részben foglaltuk össze – a termékszavatossági, illetve a szolgáltatási szféra esetében.

Külön is bemutattuk az **ügyek kimenetelésre** vonatkozó táblázatokat, és ott összefoglalóan értékeltük a döntéseket – a fogyasztó szempontjából kiemelve a „pozitívnak” minősíthető eseteket. Az **összesített adatokat** az alábbi táblázat mutatja:

	Ügy kimenetele											össz .	együtt működött-e	
	30 (1)	32/a)	32/b)	32/A	megszüntetés- 31.§ (3)				28.(5)	29. § (2)			Igen	Ne m
	Egye z-ség	Köt e- lezé s	Ajá n- lás	Eluta -sítás	a)	b)	c)	d)		hat.	ill.			
szolg.	5	0	12	1	6	0	11	9	0	3	1	48	37	11
	3	1	30	1	2	0	11	12	1	2	0	63	48	15
term.	10	0	25	0	9	0	17	2	0	0	0	63	41	22
	8	0	41	0	7	0	16	5	0	1	1	79	63	16
össz.	26	1	108	2	24	0	55	28	1	6	2	253	189	64

A testület megítélése szerint, ahogy azt már a korábbi években is több alkalommal is kifejtettük, a **Fogyasztó szempontjait figyelembe véve egyértelműen pozitív** az egyezség (26), a kötelezés (1), az ajánlás (108), az a) pontos megszüntetés (24), a b) pontos megszüntetés (0). **A megyében ez összesen 159 eset volt, azaz csaknem 63 %**

Utólagosan csak külön vizsgálat, elemzés után lehetne megmondani, hogy mennyi lehetett pl. az 55 db „lehetetlenségi okból” megszüntetett ügy között az olyan eset, amelyben - mivel nem voltak meg a bizonyítási lehetőségek – nem lehetett egyezséggel, ajánlással lezárni az ügyet.

a) A Fogyasztók felé való kommunikációban változatlanul - többek között - azt tartanánk fontosnak, hogy a **tudatos vásárlói magatartásra való „ösztönzés” jelenjen meg.** Az, hogy – különösen egy tartós fogyasztási cikk, egy magasabb árfekvésű áruféleség megvásárlása előtt – sokkal körültekintőbben vizsgálják meg, nemcsak a terméket, de esetenként nézzenek utána annak is, hogy a portékát kínáló üzlet, vállalkozás milyen referenciákkal rendelkezik, milyen ’megjelenései’ vannak az internetes portálokon, stb.

A Vállalkozások felé való kommunikációban sokkal markánsabban kellene megjeleníteni a forgalmazói felelősséget, amivel nemcsak a fogyasztó felé jelenik meg, de a vállalkozás önbecsülésének is kifejezője – hiszen a jó hírnév, a korrekt eladói magatartás az vevőkapcsolati szempontból sokszor többet ér, mint a reklámozás.

a) Az ellenőrzést végző szervezetek is talán nagyobb figyelmet fordíthatnának pl. a távollévők közötti kereskedést folytatók irányába, ugyanis egyes esetekben tapasztalható, hogy a honlapokon és a vásárlókkal való kommunikációban még „nem vezették át” az új jogszabálynak megfelelő előírásokat.

c) Csak ismételni tudjuk azt a véleményünket, hogy feltehetően a szakképzésben, a felnőtt-képzésben is többet kellene azokkal az alapvető jogi ismeretekkel is – a gyakorlatiasságra törekedve – foglalkozni, amelyek a jótállással, szavatossággal, illetve az általános szerződési kötelezésekkel vannak összefüggésben. Ezért is vállalkozunk örömmel a szakképző iskola által kért előadásokra-beszélgetésekre, a meghallgatások látogathatóságára. Nem egyszer találkoztunk azzal a meghallgatásokon is, hogy a megjelent cég-, és üzletvezetők sincsenek teljes mértékben tisztában a kötelezettségeikkel, lehetőségeikkel. Különösen fontos lenne erre fókuszálni az új Ptk., és egyes Korm. rendeletek hatálybalépése kapcsán is.

d) Tudatosítani kellene, hogy ma már az ingyenes céginformációs rendszer, a fogyasztóvédelmi felügyelőségek, a békéltető testületek, fogyasztóvédelmi civil szervezetek honlapjai mellett, sok olyan egyéb lehetőség is van, ahol előzetesen is tájékozódni lehet a fogyasztót érdeklő témákban – és érdemes rászánni az időt azok tanulmányozására.

e) Fontos lenne mindkét oldal szempontjából annak kiemelése is, hogy – különösen a szolgáltatások esetében – sok esetben **az írásbeliség nem nélkülözhető**. Biztonságot adhat nemcsak a vállalkozásnak, de a Fogyasztónak is, mivel így tudja nyomon követni nem egy esetben a teljesítést, a finanszírozás átláthatóságát, a felelősségi kérdéseket.

6. Fogyasztói jogviták intézésével összefüggő egyes tapasztalatok. (az eljárási határidők, mennyi az átlagos ügyintézési határidő, egy testületi tag által, illetve írásban lefolytatott eljárások száma, a vállalkozások együttműködési készsége, alávetések alakulása, nyilvánosságra hozatalok, a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok száma, eredménye, stb.)

a) Az **eljárási határidőket** tudtuk tartani ebben az évben is. Arra most is sor került néhány ügyben – általában a fogyasztók kérésére –, hogy elhalasztottuk a már kitűzött meghallgatást, vagy második meghallgatáson bíráltuk el az ügyet.

A meghallgatások – kevés kivétellel 1 órát, vagy annál is kevesebbet vesznek igénybe. A felkészülés viszont gyakran sok igen sok időbe telik, hiszen nemcsak az iratokat kell tanulmányozni, hanem a kapcsolódó jog és egyéb szabályokat is meg kell ismerni. Közismert, hogy egy-egy szolgáltatónak akár néhány száz oldalas ÁSZF-je, és más szabályzata is lehet, amelyek viszonylag gyakran változnak is.

Az **átlagos ügyintézési idő** nem sokban változott a tavalyi évhez képest, arra is figyelemmel, hogy a testület általában **hetente egy tárgyalási napot tart**. Általában 5-6 meghallgatást tartunk egy-egy alkalommal, de volt már ennél több és kevesebb meghallgatás is egy napon. Az ügyérkezés csökkenése, a vezetők pihenésének biztosítása miatt arra is volt példa, hogy „meghallgatási szünet” volt a keddi napon. „Helyette” volt, amikor szakmai napot tartottunk, de volt, amikor csak az ügyelet működött.

Az **áttételek esetében** a törvényi határidőben expedíálásra kerülnek az iratok.

A meghallgatási időpontokat a beérkezéstől számítottan **általában 40-45 – napon belülre** mindig ki lehet tűzni. Ennél sokkal rövidebb időre kockázatos a kitűzés, mivel az értesítések expedíálási ideje, átvételének időpontja, illetve adott esetben a tértivevényes küldemények kétszeri kézbesítésének megkísérlési időszaka, + a tértivevény visszaérkezési ideje, nem egy esetben, éppen csak belefér az egy hónapos időtartamba.

Az ügyek – kevés kivételtől eltekintve – egy meghallgatással befejezést is nyernek.

A hozott döntéseket, kihirdetésük után – az esetek jó részében néhány napon belül expedíáljuk, míg más esetekben kb. egy hét után. Csak ritkán fordult elő, hogy a döntés meghozatalát követően ennél hosszabb idő telt el, de ezekben sem közelítette meg a maximálisan engedélyezett 30 napot a kiküldés.

b) Az **elnök és helyettese részvételét** a meghallgatásokban, az eljáró tanácsok munkájában már korábban jeleztük. Rajtuk kívül még 4-en láttak el elnöki feladatokat. Leterheltségük általában azonos, elnöki feladatokat 10-12 (illetve 2) esetben láttak el. A tanácsban tagként való részvételük kissé szórtabb, 8-8 és 13, illetve 2 volt.

c) **Írásbeli lebonyolításra** 16 esetben került sor.

Talán célszerű lenne megfontolni: szigorúan csak a Fgytv. 29. § (7) bekezdése alapján lefolytatott eljárást legyen mód ide sorolni, és pluszként azokat az ügyeket nem, amelyek ugyan a Felek meghallgatása nélkül, valóban írásban bonyolódnak le (lásd pl. az elnöki jogkörben történő megszüntetéseket), de más jellegűek,

mint az elnöki mérlegelés alapján kezdeményezett írásbeli eljárás.

d) Nincs információnk olyan esetről, hogy bármelyik Vállalkozás **bíróági eljárást** kezdeményezett volna.

e) **A vállalkozások együttműködési készségét, az alávetések alakulását, a nyilvánosságra hozatallal kapcsolatos fontosabb megállapításainkat** már az előzőekben jeleztük, itt azokat nem ismételjük meg.

7. A testület működését segítő, illetve akadályozó körülményekről (Személyi, tárgyi feltételek, jogszabályi környezet, finanszírozás, a kamarával való együttműködés értékelése, együttműködés más szervezetekkel, stb.)

A testület személyi összetételével kapcsolatos helyzetet a **2/a) pontban vázoltuk, a** békéltető testület működését befolyásoló helyzetről a **3/b)**, az együttműködésről **pedig több helyen is – egy-egy utalással - tettünk említést.**

A Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamarával a napi munkakapcsolatunkról – minden részletezés nélkül – itt is csak pozitívan tudunk nyilatkozni. A tárgyi, és a kiegészítő személyzeti feltételek a kamara által, a kamara székházában jó színvonalon biztosítottak. A testület ilyen téren hiányt semmiben sem szenved. A CD Jogtár ügyvédi változatával dolgozunk. Papír, irodaszer, telefon használata a szükségleteknek megfelelően rendelkezésünkre áll.

A jogszabályokkal kapcsolatosan az emelhető ki, hogy pl. nem volt szerencsés az új Ptk. hatálybalépését követő, ún. „késleltetetten” kihirdetett szabályozás, mert mindenki azt várta, hogy az új Ptk. kihirdetésétől a hatálybalépéséig elegendő idő áll majd rendelkezésre, hogy a „hozzáigazítás” elvégezhető legyen. Annak meg, hogy egy Korm. rendelet melléklete úgy lépjen hatályba, mint a kötelező jótállásos rendeleté, nem volt kedvező a fogadtatása.

A pénzügyi probléma mindenki előtt ismert.

Ugyanakkor megjegyezzük azt is, hogy a testület egyes tagjai otthon is sokat dolgoznak (ülésekre való felkészülés, a döntések megírása, jogszabályok tanulmányozása, stb.), ahol saját infrastruktúrájukat (pl. számítógép, jogtár) használják.

8. Ismertesse a testületeket, illetve a Fogyasztóvédelmet érintő esetleges jogi szabályozásra vonatkozó észrevételeit, javaslatait!

Végeredményben nincs merőben új felvetésünk sem a testületekkel, sem a fogyasztóvédelmet érintő jogi, vagy egyéb szabályozással összefüggésben. A beszámoló egyes pontjainál már tettünk utalásokat, hogy mely területeken tartanánk *célszerűnek a téma átgondolását, esetlegesen a szabályok korrekcióját.*

Ezek között vannak, amelyek teljesen egyszerűnek tűnhetnek, mint pl. a statisztikai rendszer egyes elemeinek átgondolása (pl. kell-e ilyen részletezésű termék, vagy szolgáltatási statisztika; az egyes kategóriákon belüli átcsoportosítás, vagy megnevezés változtatás;).

Vannak olyanok is, amelyek a nyilvánossággal vannak összefüggésben, vagy a tanácsadás és az eljárásban való részvétel összefüggéseit érintik. Az eljárás megszüntetésének „besorolási” problémáját is biztosan többféleképpen látják a jogalkalmazók, csakúgy, mint a 60 napos „kivárási időt”, amire nem igazán lehet magyarázatot találni. Megfontolandónak véljük változatlanul az eljáró testületi tagok kijelölésének problematikáját, az ajánlások „komolyabbá” tétele érdekében annak vizsgálatát, hogy hogyan és mivel lehetne a garanciákat is megteremteni, a gyártók, forgalmazók felelősségének egyértelműbb szabályozási lehetőségének vizsgálatát, az eljárásban való személyes, vagy meghatalmazott útján való közreműködés szigorítását, csakúgy, mint a székhelyen történő iratátvételt, vagy a továbbküldési kötelezettség előírását. És a kézbesítési vélelem újrakézbesítési szabályának felülvizsgálata továbbra is a javasolt a részünkről.

Változatlanul nem tartjuk szerencsésnek sem a törvényben az „egyezség” és annak jóváhagyása, a kötelezést tartalmazó határozat, az ajánlás, és a megszüntetések, illetve az elutasítás „elhelyezkedését”, és mellette

hiányoljuk azt is, hogy nincs kimondva, hogy ezek a testület eljáró tanácsának a „határozatai”.

A Fgytv. 30. § (1) bekezdése is elég érdekesen fogalmazza meg az egyezség létrehozását, illetve jóváhagyását. Ezt követi az „egyenlő bánásmódra” való utalás, a jogokra való „kioktatás”, a nyilvánosság kizárási szabálya, még ugyanebben a §-ban. A 31. § (1) és (2) bekezdése után „villámcsapásként” jönnek a megszüntetés okok, 4 pontban. majd a „szótöbbségű” döntésre hivatkozás és a 90 + 30 napos befejezés.

És csak ezután a 32. § (már nem bekezdésben) hanem a) és b) pontban mondja meg azt, mit tehet még a tanács, ha nincs egyezség. Egy kicsit furcsa így ez a sorrend, hiszen ezt még a 32/A. § követi, amely az elutasításról szól. [Csak a sorrendiségre vonatkozóan teszünk itt egy kísérletet: szigorúan csak az egyezség – kötelezés – ajánlás – megszüntetés – elutasítás. És utána, vagy inkább ezeket megelőzően az egyéb, most a 30. § (2)-(3), a 31. § (1)-(2) és (4)-(5) bekezdéseinek szabályai.]

Továbbra is fontosnak véljük annak vizsgálatát, hogy a testületek szakmai- és érdekképviselőtét milyen módon lehetne megszervezni, létrehozni, annak milyen jogosítványai lehetnének, stb.

Veszprém, 2015. január 8.

dr. Vasvári Csaba
elnökhelyettes