

**ÖSSZEFOGLALÓ TÁJÉKOZTATÓ
A VESZPRÉM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
2015. ÉVBEN VÉGZETT TEVÉKENYSÉGÉRŐL**

Fgytv. 36/A. § (1) bekezdése szerint „A békéltető testület tevékenységéről évente összefoglaló tájékoztatót készít, és azt a tárgyévét követő év **január 31-éig 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

Az év során 343 ügy érkezett a testülethez.

Termékkel kapcsolatos ügy volt 213 db, ebből *befejezést nyert 205 ügy* (203 helyi döntéssel + 2 ügy áttétellel).

Szolgáltatás kategóriába tartozott 130 ügy, ebből *befejeződött 112 ügy* (8 került áttételre, 104 helyi döntéssel).

2016. évre áthozatalra került (átiktatásuk megtörtént) 26 ügy, amelyből termék kategóriába 8, szolgáltatási szektorba pedig 18 ügy sorolható be.

[A 18 szolgáltatással kapcsolatos kérelemből 10 közszolgáltatással (8 hulladék, 1-1 távfűtéssel, árammal) kapcsolatos (de akár ide is sorolható pluszként a parkolási díjas 1 ügy is). Az áthozott 8 db termék ügyből 4 lábbelivel kapcsolatos.]

Az ügyek megoldása:

idő 2015.	Ügy- szám össze- -sen	Az ügy kimenetele											együttműkö- dött-e	
		Egy.	Köt	Ajá	Megszüntetés 31. § (3)				hiány- pótlást nem telj.	Eluta- sítás	Áttétel		Igen	Nem
		30. § (1)	32. § a)	32.§ b)	a)	b)	c)	d)		32/A. §	hat. 29.§	ill.		
I.f.év	159	13	8	59	11	8	30	19	1	3	5	2	143	16
II.f.év	158	21	2	61	4	7	22	32	4	2	1	2	134	24
	317	34	10	120	15	15	52	51	5	5	6	4	277	40

ad b) az összefoglaló tartalmazza 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,

A testület ilyen ajánlásokat 2015-ben nem hozott.

A testület – a budapesti testület nyilvánosságra hozott ajánlásaihoz hasonló - ajánlásokat nem fogalmazott meg. Az egyes döntésekben szerepelnek az eljáró tanács véleményeként olyan megjegyzések, amelyek alkalmasak lehetnének akár külön állásfoglalások megfogalmazására is. Egy megyei testületnél azonban azt is mindig mérlegelni kell, hogy 4-6 ügy alapján szabad-e „általánosabb” következtetéseket – a többi vállalkozásra is vonatkoztatva – levonni.

Az első félévről a - honlapon is nyilvánosságra hozott - beszámoló tartalmazott ezzel kapcsolatosan példákat, amelyeket a széles közvélemény, illetve az érintett vállalkozás is – ismételten - megismerhetett. Az akkor közzétett példák a második félévben is előfordultak Ezek közül az alábbiakat emeljük ki:

- „A Vállalkozás „nem kívánja képviselteti magát” a meghallgatáson. A kijelölt taggal szemben nincs kifogásuk. A Vállalkozás nem tesz alávétési nyilatkozatot, kötelező érvényűnek a jogerős bírósági ítéletet, felettes szervei, illetve hatósági döntéseket fogadja el.” – írta néhány esetben a vállalkozás.

Az, hogy a Vállalkozás „nem kívánja képviselteti magát” a meghallgatáson, a törvénnyel nem volt ellentét. A Fgytv. 31. § (2) bekezdése alapján ugyanis bármelyik fél távolléte esetében – ha az iratok kézbesítése szabályszerűen történt meg – az eljárás lefolytatható, és a rendelkezésre álló adatok alapján a döntés is meghozható volt.

A 2015. szeptember 11-én hatályba lépett módosítást követően részben változott a megjelenésre vonatkozó szabály, azonban meg kell mondani, hogy annak értelmezése nem egységes. Az „együttműködési kötelezettség” a Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerint a válaszirat beküldésére és a részvételi kötelezettségre vonatkozott (a megjelölt kivétellel). Mi azon a véleményen vagyunk, hogy – figyelemmel arra is, hogy a Fgytv. is használja nem egy §-ában a „székhely, telephely, fióktelep” fogalmakat, a megjelenésnél viszont csak a „székhely, telephely” szerepel – így a fióktelep esetén nem tartjuk kötelezőnek a vállalkozás megjelenését. Úgy véljük, hogy nem a cégeljárás szabályai szerint kell(ene) értelmezni a fogalmakat, mert, ha igen, akkor azt

ki lehetne mondani a törvény értelmező rendelkezései között. [Az ezzel kapcsolatos – a 2015. szeptember elején a FOHÁT-hoz elküldött - állásfoglalást kérő levelünkre semmilyen válasz nem érkezett.] Azt reméltük, hogy a törvenymódosítás során tisztázódik ez a probléma, és egyértelmű lesz a szabályozás. Ha lehet, még bonyolódott is, hiszen a szeptember 11 előtt hatályos szabály egy mondatban az "és" szóval kötötte össze, illetve adta meg az együttműködés tartalmi elemeit, a most hatályos szabály viszont két külön mondatban szól az „elemekről”.

A tanácsok korábban, még a módosított szabályozás előtt, több alkalommal is kifejtették azt az álláspontunkat, hogy azokban az esetekben, amikor nagyobb horderejű kérdésekben való döntésről van szó, célszerű lenne a képviseletet biztosítani, megfelelő felhatalmazásokkal. Ez megkönnyíthetné az ügyekben az egyezség létrehozását is, és nem utolsósorban a fogyasztókkal való személyes találkozással növelni lehetne az ügyfél elégedettségi „mutatókat” is, mert így lehetne érzékeltetni azt is, hogy a fogyasztó fontos a szolgáltatónak.” Úgy tapasztaltuk az utolsó negyedévben történtek változások e tekintetben.

Szeptember 11 után összesen befejeztünk 93 ügyet. Ebben 15 egyezségkötésre került sor. 2015. július 1 – szeptember 11 között 6 határozatot hoztunk. Az I. félévben 13 egyezséget hagytak jóvá a tanácsok.

A törvény módosítása utáni ügyek megoldását foglalja össze a táblázat:

idő 2015.	Ügy- szám össze- sen	Az ügy kimenetele											együttműkö- dött-e	
		Egy.	Köt.	Ajá	Megszüntetés 31. § (3)				hiány- pótlást nem	Eluta- sítás 32/A. §	Áttétel		Igen	Nem
		30. § (1)	32. § a)	32. § b)	a)	b)	c)	d)			hat. 29. §	ill.		
09.11 – 12.31.	93	15	1	39	3	5	8	14	4	2	0	2	77	16

A december elején az MKIK által kért „gyorsjelentésben” is jeleztük, hogy ugyan külön nem tartjuk nyilván a más székhelyen/telephelyen működő vállalkozások megjelenését/távolmaradását, azonban az országosan közismert egyik cég, a Szinga Sport Kft., a meghallgatásokon a helyi egyik üzlet vezetőjével képviseltette magát, aki a „központi” elvárásnak megfelelően nyilatkozott a meghallgatásokon.

Ugyancsak tény – ennek az okát sem vizsgáltuk -, hogy nem egy esetben nem kellett megtartani a meghallgatást a Szinga Sport Kft. elleni panasz ügyében, mert a fogyasztói kérést – a kiértékelésünket követően – elfogadták. (Más vállalkozás esetében is volt rá példa, de ezeket külön nem regisztráljuk, gyűjtjük.)

Abban viszont továbbra sem tartjuk magunkat kompetensnek, hogy abban nyilatkozzunk, hogy a fogyasztóvédelmi szervek az esetlegesen részükre „átjelentett” nem együttműködő vállalkozásokkal kapcsolatosan milyen eljárást folytatnak le, és milyen bírságot alkalmaztak.

• Több esetben is tartalmazott a meghozott döntés az alábbiakhoz hasonló megjegyzéseket:

*„Megjegyzi a tanács, hogy célszerű lenne – a jogszabályi lehetőségek figyelembe vétele mellett -, hogy a közszolgáltatási számlán, pl. a számlarészletezőben a **nyilvántartás szerinti folyószámla egyenlege a számla kibocsátásakor** rovatban szereplő forint összegek **kiemelten szerepelnének**, esetlegesen azzal a külön közléssel is, hogy azok „lejárt határidejű” tartozásra vonatkoznak – mert a fogyasztók egy része, nem is figyel fel erre a közlésre, és nem tudatosul benne, hogy az egyenleg – adott esetben – tartozást takar. Ez*

ebben az ügyben is úgy vetődött fel, hogy a Fogyasztó szerint, a tartozást „nem közölték” vele (lásd pl. a 2014. április 15-i számlarészletezőt, ahol az egyenleg 147.927 forintot mutatott ki). A „számlamagyarázatban” sem lenne haszontalan erre nyomatékosabban felhívni a figyelmet!”

Ez a probléma nyilván összefügg a számlaképre vonatkozó központi szabályozással is, de célszerűnek tartanánk továbbra is, hogy a számlakép „javításával” is segíteni kellene – főleg az idősebb korosztály – egyértelmű tájékoztatását.

- **A technikai eszközök hibás teljesítésével – elsősorban a mobil és okos telefonok, televíziók, háztartási gépek – kapcsolatosan is jeleztek a tanácsok problémákat:**

„Több hasonló ügyben már kifejtették az eljáró tanácsok, hogy nem ismerik azt a – feltételezett – megállapodást, amely a Vállalkozás és a szerviz (vagy a gyártó) között jö(hete)tt létre, amelynek alapján „a Szolgáltatónak sem áll módjában felülbírálni a márkaszerviz szakvéleményét.”

„Nem vitatja a tanács, hogy a szervizek rendelkeznek azzal a szaktudással, azokkal az eszközökkel, amelynek alapján megállapítható a hiba oka, azonban jelen eljárásban sem az történt, hogy a hiba okát tárták volna fel – hanem egy, csak a fólia eltávolítását követően felismerhető, látható sérelmi okra hivatkozva – feltehetően – sort sem kerítettek a hiba tényleges okának vizsgálatára. Vagyis anélkül utasította el a szerviz véleményére alapozva a Vállalkozás a Fogyasztói jótállási igény teljesítését - egy - nem is közismert - gyártói feltételre történő hivatkozással, hogy a készülék átvételekor is észlelt hibáinak okait, (pl. anyaghiba-e, konstrukciós hiba-e) - feltehetőleg - nem is vizsgálta.”

„Az eljáró tanács álláspontja szerint, különösen akkor, ha a gyártó saját szakszervize, vagy vele tartós szerződéses jogviszonyban álló vállalkozás – és nem egy, a gyártótól teljesen független szerviz, vagy szakértő – állapítja meg, hogy valamelyik fogyasztási cikke elvesztette a garanciára való jogot, igen alaposan meg kell neki azt indokolnia, hogy az elfogultság vádja ne érhesse.

Arra is utal a tanács, hogy a „hiba” megállapítása már a Fogyasztó részéről is megtörtént, hiszen a repedés miatt kérte a garanciális eljárást, a kiadott szerviz dokumentáció sem mond ennél többet a hibáról.”

Annyiban elmozdulás észlelhető egyes Vállalkozások esetében, hogy most már a válasziratukban – a Fogyasztó igényének megfelelően - egyezségkötési ajánlatukban felajánlják, hogy független szerviz állapítsa meg, hogy hibás teljesítésről, vagy valamilyen közrehatásból adódó hiba miatt kell-e a készüléket reparálni, cserélni, vagy a vételárat visszafizetni, vagy nem hibás teljesítésről van szó.

Fontos lenne annak széles körben való ismertetése, hogy a „készülék meghibásodása” és a „hibás teljesítés” nem esnek mindig egybe, és a jótállás/szavatosság szabályai csak ez utóbbi esetekben alkalmazhatóak.

ad c) az összefoglaló tartalmazza 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,

Ilyen elutasítás nem volt 2015-ben.

A Fgytv. 2015. szeptember 11-i hatálybalépésétől tartalmazza a 29. § (4a) bekezdésében, hogy (4a)¹ Az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén ennek tényéről, valamint indokáról a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti.

Ugyanakkor a Fgytv. az elutasításról a 32/A. §-a más körre vonatkozóan tartalmaz szabályt, nevezetesen arról, amikor már a tanács bírálja el az ügyet. [32/A. §² A tanács a fogyasztó kérelmének elutasításáról dönt, ha a meghallgatást követően a kérelmet megalapozatlannak találja.]

A meghallgatás kitűzése nélküli elnöki jogkör – amire a kérdés irányul – nem elutasításról, hanem „megszüntetésről” szól. Igaz, a 34. § (3) bekezdés c) pontja is azt mondja ki, hogy a hatályon kívül helyezést akkor is kérheti a fél, ha a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

Az az álláspontunk, hogy a fogalmakat összhangba lenne célszerű hozni egymással a jelzett §-okban [29. § (4), 29. § (4a), 32/A. §, 34. § (3), 36/A. § (2) bekezdései).

ad d) az összefoglaló tartalmazza 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

A döntések teljes táblázata:

idő 2015.	Ügy- szám össze- sen / %	Az ügy kimenetele											
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
		Egy.	Köt.	Aján- lás	Megszüntetés 31. § (3)				hiány pótlás	Eluta- sítás	Áttétel		
		30. § (1)	32. § a)	32.§ b)	a)	b)	c)	d)			32/A. §	hat.	ill.
I.f.év	159	13	8	59	11	8	30	19	1	3	5	2	
II.f.év	158	21	2	61	4	7	22	32	4	2	1	2	
	317	34	10	120	15	15	52	51	5	5	6	4	
1)	%	10,73	3,15	37,85	4,73	4,73	16,40	16,09	1,58	1,58	1,89	1,26	
2)	%	13,88		37,85	9,46		32,49		1,58	1,58	3,15		
3)	%	13,88		37,85	41,95				1,58	1,58	3,15		
4)	%	51,73			9,46		34,07			1,58	3,15		
5)	%	51,73			43,53				1,58	3,15			
6)	%	61,19					35,65					3,15	
7)	%	51,73			45,11						3,15		

Magyarázat:

1) az egyes döntési „típusok” a teljes befejezések arányában (A-K)

¹ Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (1). Hatályos: 2015. IX. 11-től.

² Beiktatta: 2012. évi LV. törvény 21. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.

- 2) **határozatok** [30. § (1) és 32. § a) pont – (A és B)] és más összevonható kategóriák [31. § (3) a) és b) pontjai, mint *pozitív döntések (D-E); a fogyasztóra nézve negatív döntések: 31. § (3) c) és d) pontjai (F – G, H)*, a 32/A § (I) ; illetve az áttételek (J-K)]
- 3) **a 2) sor + a 31. § (3) bekezdése alapján történt megszüntetések összevonása (D-G)**
- 4) **érdemi – pozitív – döntések (egyezség, kötelezés, ajánlás (A-C)), érdemi, pozitív megszüntetések [31. § (3) a) és b) pontjai (D-E)]; megszüntetések (F-H), elutasítás (I) , áttétel (J-K);**
- 5) **érdemi döntések (A-C); megszüntetések (D-H) összesen; elutasítás és áttétel (I, és J-K)**
- 6) **Fogyasztó szempontjából pozitív (A-E), illetve negatív (F-I) döntések**
- 7) **Érdemi döntések (A-C), megszüntetés (D-I) és áttétel (J-K).**

Az átadott ügyek nélküli táblázat:

2015. év	ügy/ %	az ügy kimenetele								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I
		Egy.	Köt	Ajá	Megszüntetés 31. § (3)				egyéb döntés	
		30. § (1)	32. § a)	32.§ b)	a)	b)	c)	d)	hiány 29.§ (4)	Elu . 32/A. §
	307	34	10	120	15	15	52	51	5	5
1)	%	11,07	3,25	39,08	4,89	4,89	16,94	16,61	1,63	1,63
2)	%	14,33		39,08	9,77		33,55		1,63	1,63
3)	%	14,33		39,08	43,32				1,63	1,63
4)	%	53,42			9,77		35,17			1,63
5)	%	53,42			44,95					1,63
6)	%	63,19					36,80			
7)	%	53,42			46,58					

Magyarázat:

- 1) **az egyes döntési „fajták” a Veszprémben történt befejezések arányában (A-I)**
- 2) **határozatok** [30. § (1) és 32. § a) pont – (A és B)] és más összevonható kategóriák [31. § (3) a) és b) pontjai, mint *pozitív döntések (D-E); a fogyasztóra nézve negatív döntések: 31. § (3) c) és d) pontjai (F-G, H)*; , a 32/A § (I)]
- 3) **a 2) sor + a 31. § (3) bekezdése alapján történt megszüntetések összevonása (D-G), illetve (H és I)**
- 4) **érdemi – pozitív – döntések (egyezség, kötelezés, ajánlás (A-C)), érdemi, pozitív megszüntetések [31. § (3) a) és b) pontjai (D-E)]; megszüntetések (F-H), elutasítás (I),**
- 5) **érdemi döntések (A-C); megszüntetések (D-H) összesen (a; elutasítás (I),**
- 6) **Fogyasztó szempontjából pozitív (A-E), illetve negatív (F-I) döntések**
- 7) **Érdemi döntések (A-C), megszüntetések (D-I)**

Az alábbi táblázat egyértelműen mutatja be *kategóriánként* az ügyek kimenetelét:

		Egyezs.	Kötelez.	Ajánlás	Megszüntetés					elutasít 32/A. §	Áttétel	
					31. § (3) a)	31. § (3) b)	31. § (3) c)	31. § (3) d)	hiány		hat.	illet.
össz. I. f.év	159	13	8	59	11	8	30	19	1	3	5	2
össz. II. f.év	158	21	2	61	4	7	22	32	4	2	1	2
mindössz.	317	34	10	120	15	15	52	51	5	5	6	4
termék I. f.év	110	10	7	52	6	6	19	8	0	1	0	1
termék II. f.év	95	16	2	41	3	6	20	20	1	1	0	2
mindössz.	205	26	9	93	9	12	39	28	1	2	0	3
szolgált. I. f.év	49	3	1	7	5	2	11	11	1	2	5	1
szolgált. II. f.év	63	5	0	20	1	2	12	18	3	1	1	0
mindössz.	112	8	1	27	6	4	13	29	4	3	6	1

Az *eljárást megszüntető döntések okait* maga a törvény is (ha nem is mindegyik esetben egzaktan) meghatározza.

A Fgytv. 31. § (3) bekezdése

- pontja szerint akkor szüntethető meg az eljárás, ha a fogyasztó visszavonta a kérelmét;*
- pontja szerinti megszüntetésről akkor beszélünk, amikor a Felek a meghallgatás előtt megegyeztek a megoldásban, és azt, mint tény bejelentették, tehát okafogyottá vált ebben az esetben akár a meghallgatás is;*
- pontos megszüntetés akkor lehetséges, ha pl. bizonyítási probléma merült fel, vagy más olyan esetben, amikor lehetetlen a lebonyolítás (ebben már előfordulhatnak értelmezési problémák, pl. ha kiderül, hogy per van folyamatban, akkor az c) vagy d) pontos megszüntetés-e). Lehetetlen a lebonyolítás pl. ha a lábbelit nem mutatja be a Fogyasztó, mert az eljáró tanács nem kerül abba a helyzetbe, hogy véleményt alkothasson a panaszról. De ugyanúgy lehetetlen, ha azért nem tud dönteni, mert a Fogyasztó nem jelenik meg, és nem lehetséges tisztázni a menetközben felmerült problémákat. Az áttételek esete is ebbe a kategóriába sorolható, hiszen hatáskör és illetékesség hiányában lehetetlen az eljárást lefolytatni.*
- pontos a megszüntetés akkor, ha bármely okból sürgősségi eljárást ítélt meg a tanács a lefolytatást – beleértve a megalapozatlanságot is.*
- újként került be a 29. § (4) bekezdésre való hivatkozás – amellyel végeredményben egy gyakorlatot „szentesített” a törvényhozó (utólag).*

ad e) az összefoglaló tartalmazza amennyiben ismert, azon eljárások arányát, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelően jártak el,

Változatlanul csak azt mondhatjuk, hogy e tekintetben arra kell hagyatkoznunk, amit bejelentenek a fogyasztók, vagy adott esetben a vállalkozások, és amelyeket így a honlapon közzéteszünk.

Egyezséget jóváhagyó, illetve kötelezést tartalmazó határozatot 44-et, ajánlást pedig 120-at hoztak az eljáró tanácsok. (Ez az összes ügy 53,42 %-a volt.) A 164 meghozott döntéssel kapcsolatosan 25 bejelentést tettek (ajánlások nem teljesítése miatt) - ez 15,24 %-ot tett ki. Ha csak a 120 ajánláshoz viszonyítjuk, akkor 20,83 %-ot tettek ki a nem teljesített ajánlások.

Megemlítjük, hogy 33 nem együttműködő vállalkozást tettünk közzé a honlapon. Közöttük 4 olyan van, akit bejelentettek, hogy az ajánlást nem teljesítették (közzétételük megtörtént), vagyis 29 olyan vállalkozás szerepel a listában, amelyik feltételezhetően az ajánlást sem teljesítette, de nem jelentették be hozzánk. (Ha ezt is hozzászámítjuk az ajánlások ügyekhez, akkor 32,92 %-ra tehető a nem teljesítők aránya.)

Arról is tudomásunk van, hogy egy vállalkozás, aki termékbemutatók szervezésével foglalkozott - az egyébként általa is elismert kötelezettsége ellenére - sem fizette vissza az ajánlott időre a befizetett összegeket, de nem lehet közzétenni (még csak 30 nap telt el az ajánlás meghozatalától), annak ellenére sem, hogy a nyilvános cégadatok szerint már 10 végrehajtási eljárás van bejegyezve ellene, az ország különböző pontjain (Szegedtől – Tatabányáig). Ezért is javasoljuk már több év óta, hogy változtatásra érett lenne a 60 napos szabály.

Itt is megemlítjük a közismert cipőkkel foglalkozó vállalkozást, akivel kapcsolatban a megkeresések száma is csökkent, és 2015 májusa óta nem volt negatív visszajelzés a teljesítését illetően.

Azt is kiemljük, hogy *2015-ben sem fordult elő, hogy a meghozott döntésekkel szemben bírósági eljárást kezdeményeztek volna.*

ad f) az összefoglaló tartalmazza a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.

Ebben sincs lényeges változás évek óta, a kitűzések általában 30-45 napon belülre történnek meg, elenyésző azon ügyek száma, amikor halasztásra kerül sor. Ennek megfelelően a befejezések a kitűzési (60 napos határidőn belül) időn belül kb. a második harmadban történnek meg.

ad g) az összefoglaló tartalmazza amennyiben ismert, a meghozatalra került ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozás általi teljesítésére vonatkozó adatokat.

Az ad e) pont alatti válaszunk erre is érvényes.

ad h) az összefoglaló tartalmazza annak tényét, hogy a békéltető testület tagja-e valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózathoz.

Nem vagyunk tagok.

ad i) az összefoglaló tartalmazza tájékoztatást a békéltető testület tagjai számára rendszeresen nyújtott képzésekről.

Egy olyan testület esetében, ahol a létszám 14, ott a képzés nem úgy folyik, mint azt sokat elképzel(het)ik.

A „személyi állományról” tudni kell azt is, hogy közöttük többségben voltak azok, akik már nem vállaltak semmilyen közreműködést a munkában, elfoglaltságuk, koruk vagy éppen egészségi állapotuk miatt. Végeredményben a 14 tagból 5 olyan volt (április végéig még 6, a

volt elnök is ide tartozott), akik részt vettek a meghallgatásokban, amíg a pénzügyi keretek azt lehetővé tették.

Ennek figyelembevételével, és ennek ellenére is voltak előre kitűzött témák, amelyeket külön összejövetelen tárgyaltak meg az elnöki feladatokat is vállalók, kiegészülve a FOE Veszprém Megyei Szervezete vezetőjével, aki tagja is volt a testületnek, bár közreműködést már nem vállalt.

Az év során több alkalommal tartottunk olyan szakmai megbeszélést, amelyen az 5 illetve 6 aktív tagunk vett részt.

Bevett gyakorlat volt évek óta – 2015-ben kevés alkalommal lehetett élni vele –, hogy az országos elnöki értekezlet, vagy más szakmai megbeszélés után az „újdonságokat” megbeszéltük.

Májusban, júniusban, majd a helyettes államtitkári látogatáskor, illetve szeptemberben és novemberben, valamint decemberben is elsősorban az aktuális ügyek alapján konzultáltunk meg néhány kérdést, a hatályba lépő és hatályba lépett törvénymódosításokat, és készültünk fel az új ciklusra. Áttekintettük és szeptember 11 után közzétettük a honlapon is a törvénnyel egységes szerkezetbe foglalt eljárási szabályzatunkat, a különböző nyomtatványokat, kiértékelő szövegeket, stb. Megbeszéltük „A fogyasztóvédelmi intézményrendszer szervezeti működésének fejlesztése” című projekt keretében kapott kérdőívre (igen rövid időt biztosító) adandó válaszainkat. *Sajnáljuk, és nem értjük, hogy kifejezett kérésünk ellenére a mai napig sem kaptunk az összefoglaló anyagból.*

ad j) az összefoglaló tartalmazza a békéltető testület értékelését az általa lefolytatott eljárások eredményességéről és teljesítménye javításának lehetséges módjairól.

A békéltető testület aktív tagjai még az elmúlt év végén, az utolsó meghallgatási napon – december 15-én – foglalkoztak az év során elvégzett munka értékelésével is.

Ennek során megállapítást nyert, hogy a 2014-es átmeneti ügyszám csökkenés ellenére tendenciájában is növekvő – mint a számok mutatják, „csúcsot” ért el – nemcsak a beérkezett ügyek száma, hanem a befejezetteké is. Látható a központi nyilvántartásokból is, hogy az ügyekben igen magas arányban egyedül eljáró tagként lehetett csak részt venni, illetve az első négy hónapban a 3 tagú tanácsi munkát az elnök és elnökhelyettes részvételével tudták csak biztosítani – a pénzügyi keretek miatt. (Sajnálatosnak tartottuk, hogy kérelmünk – megfelelő átcsoportosítási lehetőség – nem kapott pozitív elbírálást.)

Hangsúlyozni kell, hogy ez a terhelés a hozott döntések megalapozottságában, az írásba foglaltak színvonalában, az expedálásoknál, és egyéb adminisztratív teendőkben is „csúcsot” jelentett.

A teljesítmény növelésének módozatait megítélésünk szerint csak akkor kell majd vizsgálni, ha az érkezések száma jelentősebben megnőne. Egyébként pedig ha felmerül a növelés szükségessége, az csak akkor lesz javítható, ha annak anyagi feltételei biztosítottak lesznek, hiszen a 2016. január 5-én megalakult testület korösszetétele az előírtaknak teljesen megfelel, így nem lenne akadálya az új tagok beépülése után az akár még több feladat elvégzésének sem – amennyiben az ügyvédi leterheltségük annak nem vet gátat.

[Figyelemmel vagyunk arra, hogy a 12 személyre csökkentett testületbe 7 új tag került be, közülük 6 nem érte el az általános öregségi nyugdíjkorhatárt. A kamara által delegált 6 tag közül 5 új, a „civilek” 4 régi tagot jelöltek.

Februártól fokozatosan vesznek részt az új tagok is – először, mint eljáró tanács tagjai – a meghallgatásokon, és a korábbi években bevált gyakorlatnak megfelelően, majd két-három

hónap után értékelve a teljesítményeket, a lehetőségek és a vállalások alapján lesznek elnökök, vagy járnak el egyedül is az ügyekben.]

Tájékoztatásul közöljük, hogy jelen tájékoztató mellett, az MKIK által meghatározott szempontokra is figyelemmel, készült egy másik beszámoló is, amelyet 2016. január 22-én adunk át az MKIK-nak, a pénzügyi elszámolással együtt.

Célszerűnek tartanánk, ha 2016. év első felében – figyelemmel a hatályos jogszabályokra is – elkészülne 2017. évre az egységes „jelentési rendszer”, az adatbevitel és statisztikai adatgyűjtés központilag kialakított számítógépes programmal megtámogatott rendszere, illetve kialakításra kerülne az egységes honlap-rendszer, illetve az online kérelem-benyújtás országosan egységes szabályzata, rendszere.

A tájékoztatót a békéltető testület tagjai megismerték, véleményezték.

Veszprém, 2016. január 25.

dr. Vasvári Csaba
elnök