

## SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez  
(területi kamarák részére)

Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint): <b>Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara</b>	
Közreműködő szervezet címe: <b>8200 Veszprém, Radnóti tér 1.</b>	Levelezési címe: <b>8201 Veszprém, Pf.: 220</b>
Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: <b>73200189-11299204</b>	Közreműködő adószáma: <b>18917815-2-19</b>
Szerződés szám: <b>FOHÁT/352/2015-NFM_SZERZ</b>	
A megvalósított feladat címe: <b>A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2015. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása</b>	

### I. rész

#### Szakmai beszámoló

**A békéltető testületek 2015. évi meghatározott finanszírozási időszakában végzett tevékenységéről**

A szakmai beszámolót készítő személy neve:	A beszámolót készítő személy telefonszáma:
<i>dr. Vasvári Csaba</i>	<i>0630-6080270</i>

#### **1. Ismertesse 2014. képest a testületben történt lényegesebb változásokat!** **(A testület létszáma, összetétele, működési feltételei stb.)**

A testületben 2015 év folyamán létszámváltozás nem történt, a 7-7 személy év végéig tagja maradt a testületnek.

A testület elnöke, dr. Óvári László, 2015. április 30. napjával lemondott a posztról, és visszavonult a részvételtől is. 2015. május 1. napjával dr. Vasvári Csabát addigi elnökhelyettest egyhangúlag választották meg a funkcióra.

A testület aktív tagjainak száma ezzel a változással ismét csökkent – de az év végén lejáró mandátumra tekintettel nem került sor évközi tagcserére.

A működési feltételekben változás nem volt, a kamara a szükséges feltételeket jó színvonalon biztosította.

A költségvetési támogatás kisebb mértékű átcsoportosítására vonatkozó írásbeli kérelmünkre, csak szóban kaptunk elutasító választ, aminek az lett a következménye, hogy soha nem látott arányban kellett egyedül eljáró tagként megoldani a feladatokat (ezt bemutatja a 3. számú melléklet is).

## **2. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat!**

**A 2.1.-2.7. kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.**

**2.1. A ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően ismertesse a főbb panasz okokat, milyen panaszok mögött húzódnak meg valószínűsíthetően nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt e változás az előző évhez képest, előfordultak-e, s ha igen milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok.**

**A problémák leküzdése érdekében milyen intézkedéseket javasolnak (jogszabály-módosítás, egyeztetés az érintett szakmai érdekképviselői szervezetekkel, Fogyasztók tájékoztatása, fokozottabb hatósági fellépés, stb.)? Ehhez kapcsolódóan mutassa be, hogy milyen ajánlásokat fogalmazott meg a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen típusú problémák ne forduljanak elő.**

### **2.1.1. Az év során 343 ügy érkezett a testülethez. A befejezett ügyek száma 317 volt.**

[Az utolsó két ciklus alatt összesen 1 821 ügyet fejeztek be az eljáró tanácsok. Jól megfigyelhető az évenkénti emelkedő trend:

2008 – 124; 2009 – 145; 2010 – 227; 2011 – 204; (700)  
2012 – 239; 2013 – 312; 2014 – 253; 2015 – 317; (1 121)]

**Termékkel** kapcsolatos ügy 2015-ben 213 db érkezett, ebből *befejezést nyert* 205 ügy (203 helyi döntéssel + 2 ügy áttétellel). A termékekkel kapcsolatos jogvita adta ki az összes befejezett ügy 64,67 %-át.

**Szolgáltatás** kategóriába tartozott 130 ügy, ebből *befejeződött* 112 ügy (8 került áttételre, 104 helyi döntéssel). Az ebbe a kategóriába tartozó ügyek aránya 35,33 %-ot tett ki.

**Az első félévben befejeztünk összesen 159 ügyet** (termék 110, szolgáltatás 49; 69,18 % termék, 30, 82 %)), **a második félévben** ezek a számok és arányok: **befejezés: 158**; termék 95, szolgáltatás 63; 60,12 % illetve 39,88 %.

**Látható tehát, hogy a második félévben** csökkent a különbség a termék-szolgáltatás között, így is

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

[A 2014-es adatok: **első félévben befejezett ügyek száma 111** (aránya: 43,87 %; **termék:** 63, 56,75 %; **szolgáltatás:** 48, 43,25 %) **második félévben befejezett ügy 142** (aránya: 56,13 %; **termék:** 79, 55,63%; **szolgáltatás:** 63, 44,37 %).]

**2.1.2.A „termék” kategóriában** változatlanul a **lábbelikkal** (statisztika jelentés H-I-J oszlopai) **kapcsolatos eljárások** állnak az élen, számuk meghaladta a 70-et, arányuk megközelítette a 35 %-ot.

A második félévben „csak” 30 lábbelis ügyünk volt, szemben az első félévi 41-el.

Több, mint 30-30 utcai-, vagy sportcipőt, lábbelit vizsgáltak meg az eljáró tanácsok, és zömében a Vállalkozásokat „marasztalták” el. Voltak persze olyan kérelmek is, amelyeket nem igazán lehetett „komolyan” venni, mert a lábbeliken a kíméletlen használatot nem volt nehéz észrevenni.

A panaszok zöme azért került a testület elé, mert alig pár hetes, vagy hónapos viselés után a ragasztások, varrások elengedtek, a szövetanyag kilyukadt, a talp/sarok jelentősen elvékonyodott, beázott.

Az üzletek vezetőinek kevés mozgásteret engednek a tulajdonosok, illetve a központi irányítók. A Fogyasztók úgy ítélik meg sok esetben, hogy az üzletben dolgozók (feltehetően) emiatt többször talán feleslegesen is küldik fel a lábbeliket vizsgálatra, illetve, hogy a „szakvéleményért” kifizetett díjból, akár a cserét, vagy a vételár visszafizetését is finanszírozni lehetne.

Változatlanul sokan kifogásolják a „szakvéleményeket”, mivel azok eléggé sablonosak, egyes esetekben semmitmondóak, sok esetben csak a „járás sajátosságokra” utalnak, sőt néha azt is felvetik a Fogyasztók, hogy olyanok, mintha a véleményt közlők, nem is látták volna a cipőket.

Érdekességként említhető meg, hogy 2014-hez viszonyítva 42 %-kal több volt a lábbeli-panasz [különösen a sport-kategóriában nőtt meg a számuk 12-ről 31-re]. Akkor a második félévben jelentősen emelkedett a panaszok száma, és a tendencia megmaradt 2015 első félévében is, majd a második félévben csökkent az ügyek száma [2014 I. félév: 17. - II. félév: 33 – 2015. I. félév: 41 - II. félév 30 ügy].

A híradástechnikai termékekkel (statisztika S-T-U oszlopai) kapcsolatos panaszok megközelítették a 40-et. (Ebben a kategóriában az első félévben 21 ügyben, míg a másodikban 18 ügyben jártak el a tanácsok.) A besorolások miatt ide tartoznak pl. a mobil-, és okos telefonok (33 ügy, első félév 17, második 16), de a laptopok, tabletek már a számítástechnikai termékek között szerepelnek (10 ilyen üggyel találkoztunk, első félévben 7 esetben, a másodikban 3-mal). Itt is jelentős emelkedést tapasztaltunk 2014-hez viszonyítva: a mobiloknál 12-ről nőtt 33-ra.

Változatlanul problémát jelent, hogy az eladást végző kis- és nagyvállalkozásoknak – a válasziratok szerint – nincs lehetőségük a szervizek véleményét felülírni. A szervizek pedig „kötődnek” a gyártóhoz, emiatt a Fogyasztók nem tartják – általában – független szakvéleménynek az általuk leírtakat. Nem egy esetben itt is előfordul a teljesen sablonos vélemény nyilvánítás, nincs változás abban sem, hogy a „külsérem” miatt már meg sem nézik, hogy mi a tényleges meghibásodás, hogy van-e ok-okozati összefüggés a képernyőn, a kijelzőn észlelt mikro-repedés, és a készülék hibája között.

A szervizek és a Vállalkozások hivatkoznak arra, hogy „gyártói utasításra” nem lehet garanciában javítani a terméket. Sorozatosan jelezzük, hogy ezt többek között azért sem tudjuk figyelembe venni, mert nem ismerjük ezeket a gyártói utasításokat. Sajnálatosan, ennek ellenére még egyetlen Vállalkozás, vagy szerviz nem csatolt be ilyen gyártói utasítást.

Kiemelhető még a nem orvosi rendelvényre (statisztika AD oszlopa) kapható termékekkel kapcsolatos reklamáció (13 – első félév 6, második 7) is, mint nagyobb számú panaszt jelentő termék kategória. Ugyanakkor meg kell jegyezni azt is, hogy 10-el csökkent az ilyen ügyek száma – feltehetően azért, mert az üzleten kívül történt (pl. árubemutatók) vásárlások is csökkentek.

A közúti járművek és alkatrészekkel (statisztika AG-AH-AI oszlopok) kapcsolatos ügyek száma megnégyszereződött, vagyis a 2014-es 3-ról 12-re nőtt (az első féléves adatokhoz képest 9 a másodikban már csak 3 ügy volt). Különösen szembetűnő volt a használt autók vásárlásával kapcsolatos probléma. Sajnálatosan meg kellett azt is állapítanunk, hogy a vásárlók nem egy esetben nem jártak el körültekintően a vásárláskor, hiszen több milliós értékű kocsit is vásároltak úgy, hogy szakemberrel azt előzetesen nem vizsgáltatták át, nem kértek állapotfelmérő lapot sem, hanem a szokványos „megtekintett állapotban” írták alá a szerződést.

Bútorok tekintetében (statisztika AJ oszlop) az eggyel kevesebb ügyszám – 2015-ben 8 – nem jelentős a változás (első félév 5, második 3 eset)..

A nem hagyományos módon történő vásárlásoknál interneten (statisztika AX oszlop) a 10 eset megnőtt 19-re (első félév 13, második 6), a termékbemutatón történő vásárlás (statisztika BB oszlop) viszont a 21-ről 3-ra (első félév) csökkent (annak megállapítása, hogy itt nincs-e esetleg adminisztrációs hiba is – későbbi feladatunk lesz).

**2.1.3. A „szolgáltatások” kategóriába az összes ügy egyharmadát soroltuk be.** A befejezett 112 szolgáltatási ügy közül 20 tartozott az építőipari kivitelezés kategóriába (9 az első félévben és 11, a másodikban), tehát nincs számottevő változás a korábbi évhez (23) viszonyítva. Talán a nyílászárók beépítése, javítása (statisztika E oszlop) tekintetében említhető a 12-ről 7-re való csökkenés.

A közütemi szolgáltatásokkal (statisztika Y=távfő, Z=víz, csatorna, AA=hulladék, AB=gáz, AC=villamos energia) kapcsolatos döntést 24 esetben (első félév 8 eset, második 16) hoztak a tanácsok, a 2014-es évbéli 33-mal szemben.

A *villamosenergia* ügyek száma 16-ról 9-re csökkent, ugyancsak ez volt e helyzet a hulladékkal (8-5) is. Ez utóbbiak egyrészt a mentességekkel vannak összefüggésben, másrészt pedig azzal, hogy a szolgáltatók a kintlévőségeik behajtására sokkal inkább rászorultak, mint voltak a rezsicsökkentés előtt (bevallottan, vagy bevallatlanul is). A Fogyasztók nehezen értik meg, hogy a szolgáltatás kötelező igénybevétele a hulladékkal kapcsolatos törvény, illetve annak alapján az önkormányzati rendeletek írják elő. Gondot jelent a társasházak esetében a hátralékosok kezelése, az adók módjára történő behajtás is.

A „vizes ügyek” egy része az „elfolyt” vízzel kapcsolatos szabályból ered. A vízhasználó nehezen érti meg, hogy mi indokolja azt a szabályt, hogy ha pl. egy udvari csap elfagyása miatt történik a vízfolyás, akkor azt miért veszik szennyvíznek is, amikor a csatornába nem folyik bele.

Az üdülési joggal kapcsolatos ügyszám (statisztika M oszlop) 0-ról 7-re emelkedett (4 az első, 3 a második félévben). A tulajdonképpeni „megfoghatatlan” értékesítési ajánlatokkal arra is volt példa, hogy az eladási szándék ellenére még egy üdülési jogot vásárolt meg a Fogyasztó, abban a „tudatban”, hogy így könnyebb lesz eladnia az eredeti jogot.

Parkolással kapcsolatosan (statisztika S oszlop) ugyancsak 5 ügyben jártunk e (első félév 2, második 3)l, elsősorban budapesti parkolásokkal összefüggésben. A honlapon is közzétettük a Budapesti Békéltető Testület közleményét, amely e témakörrel foglalkozott.

**Posta és távközlés kategóriában** (statisztika U-V-WX oszlopok) a klasszikus postai szolgáltatásokkal (levél feladás) kapcsolatos észrevételek 1-ről 4-re (mind a 4 a második félévben volt) emelkedtek.

A feladott küldemények eltűnése, elvesztése alapvetően mindenkinek gondot jelent. A keresési időtartam miatt további feszültségeket okozhat, de ki kell emelni azt is, hogy ezek a testülethez fordulás abból származott, hogy a Fogyasztók (a levelet feladók) nem ismerték a kártalanítási szabályokat, és – nem ismert okból (talán spórolásból?) – a nem értéknilyvánítással feladott levelük után nagyobb kártérítésre számítottak. Az nem derült ki az ügyek tárgyalása során, hogy a postai alkalmazottak mennyire adtak előzetesen tájékoztatást az „ajánlott” és az „értéknyilyvánítással” feladott küldemények elvesztése esetére érvényes szabályokról. Volt külföldre feladott, állítólagosan fontos okmányokat tartalmazó levél, amely eltűnt, és azt is kifogásolta a feladó, hogy a kártérítést miért nem az Egyesült Királyság szabályai szerinti összegben fizeti ki számára a Magyar Posta Zrt.

A **telefonszolgáltatással** kapcsolatos panaszok száma 14-ről 7-re csökkent (statisztika V oszlop), ugyanakkor az internet szolgáltatással összefüggő panaszok száma 2-ről 7-re (mindegyik a második félévben került a testület elé) növekedett (statisztika X oszlop).

**2.1.4.** A problémák leküzdése érdekében az alábbiakban jelzetteket tartjuk fontosnak megjegyezni.

[Azt, hogy ezeket milyen módon lehetne kivitelezni *(jogszabály-módosítással, egyeztetésekkel az érintett szakmai érdekképviseleti szervezetekkel – kik ezek? -, vagy elegendő-e a Fogyasztók tájékoztatása, vagy szükséges lenne-e a fokozottabb hatósági fellépés)*, csak az országos észrevételek összegzése és elemzése után lenne lehetséges megmondani. Már itt jelezzük, hogy ehhez kapcsolódóan nem foglalmaztunk meg ajánlásokat – csak az egyes döntésekben jeleztük álláspontunkat. ]

**2.1.4.1.** A kiemelésekből, és az egyesekhez fűzött megjegyzésekből látható, hogy különösebb változás nem volt a Fogyasztói reagálásokban. Ha egy termék meghibásodott, ha egy szolgáltatással nem voltak megelégedve, akkor adott esetben a testülethez fordultak, azzal a reménnyel, hogy ott megoldják problémájukat.

Nem egyszerű a ***hibás teljesítés és a termék meghibásodása közti különbséget*** megértetni, de nehéz elfogadni azt a napi problémát is, hogy néhány használat után felmondja a szolgálatot a termék, és a kifizetett – nem egyszer több tízezer forint – elveszik a Fogyasztó számára. De ugyanez a helyzet akkor is, amikor a közel félmillió televízió készülék romlik el, alkatrészt már nem lehet hozzá beszerezni, az eladót nem találja meg, és kiderül, hogy már minden jogorvoslati határidő is lejárt. Talán jogosan vetik fel ilyen esetekben (is), hogy egyes termékeknél nem ártana az ún. „kihordási idő” kijelölése, illetve az alkatrészellátás biztosításának előírása.

**2.1.4.2.** Változatlan az az igény is, hogy talán ***szigorítani lehetne*** (kellene) a szankcionálási lehetőségeket is, elsősorban az „ajánlások” tekintetében lenne erre mód.

Bár tisztában vagyunk azzal, hogy a közzétett Vállalkozásokon kívül mások sem biztos, hogy teljesítették az ajánlást, tehát nem teljesen helyes a teljesítések aránya, de a szigorítási lehetőséget támasztja alá az a tény is, hogy a Vállalkozások nem támadták meg az ajánlásokat 2015-ben sem, és nem emeltek kifogást a kötelezések ellen sem. Ez mindenesetre – az említett „hibaszázalék” mellett is – azt jelenti, hogy megalapozottnak értékelhető az ő részükről is a testületi döntés. Tudjuk persze azt is, hogy lehetnek olyan Vállalkozások is köztük, akik – tudva, hogy a Fogyasztó nem megy más jogi útra, mert az időigényesebb, bizonytalan

kimenetelű, és nem utolsó sorban ebből adódóan pénzébe is kerül(het). Az is előfordulhat, hogy az a véleménye: „úgy se tudják rajtam végrehajtani az ajánlást”, vagy „ki olvassa el a testület honlapját?” – tehát nem foglalkozik a reparálással.

A Fogyasztóval jogviszonyban álló eladók részére „kényelmes” az a hivatkozási alap is, amit fentebb már a szervizekkel kapcsolatosan jeleztünk.

**2.1.4.3.** Amíg nincsenek meg a személyi és egyéb feltételei a szigorításnak, addig is célszerű lenne azon a helyzeten is változtatni – ezzel segítve a valósabb eredmény kimutatásának lehetőségét is -, hogy *ne hatvan napon túl lehessen közzétenni*, ha az ajánlást nem teljesítik. A békéltető eljárásban szlogen volt, „gyors, hatékony”. Hatvan napon belülre meghallgatást kell kitűzni, 90 napon belül be kell fejezni az eljárást – főszabályként. Bizonyára országosan sem rosszabb a 30-45 napos befejezési időtartamnál az átlag. Vagyis ahhoz, hogy a „szankció” megjelenhessen, ahhoz legalább a döntés kézhezvételét követően még hatvan napot kell várni. Azt szoktuk mondani, hogy addigra a Fogyasztó „mérge”, az elégtétel utáni „vágya” már olyan szintre esik vissza, hogy nem biztos, hogy be is jelenti a teljesítés elmaradását. Az évek óta feltett kérdésre: miért kell 60 napot várni, nincs magyarázat.

**2.1.4.4.** *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 most 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 ellentétes. 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, illetve lehet, hogy a tájékoztatások nem pontosak - ezt észleljük a hozzánk fordulókérdéseiből is. 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, sajnos semmilyen válasz nem érkezett.] Azt reméltük, hogy a törvénymódosítás után hamarosan tisztázódik a probléma.

Nem könnyíti meg az értelmezést, hogy 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”. Szükségesnek tartjuk tehát egyértelműsíteni a megjelenésre kötelezettek körét, mégpedig úgy, hogy vagy mondja ki felsorolásszerűen a Fgytv., hogy a fióktelepes esetben is meg kell jelenni, vagy erősítsék meg, hogy a megjelenési kötelezettség, csak a székhelyre és telephelyre vonatkozik, ahogy maga a törvény szövege ebben a §-ban szól.

Annak értelmezése sem ártana – mivel nem lehet minden Vállalkozásnak és Fogyasztónak külön is elmagyarázni -, hogy mit értsen az „egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételéről” – mivel ezt egyesek úgy értelmezik, hogy akkor egyezséget fognak kötni a testület előtt.

Ismeretes már olyan álláspont is, ami szerint az eljáró tanács a meghallgatásra szóló értesítés alapján a meghallgatáson a Vállalkozás részéről megjelent személyt a Vállalkozás képviselőjére jogosultnak tekintheti, ***azonban a képviselő személyének azonosításán túl írásban nyilatkoztatnia kell őt a képviselői joga terjedelméről.*** Ezt nem tarjuk megfelelő eljárásnak. Mi úgy véljük, hogy elegendő az, hogy ha a meghallgatáson a Vállalkozás képviselőjében részt vevő személynek – amennyiben nem a Vállalkozás hivatalos képviselője (pl. ügyvezető, jogtanácsos), hanem a Vállalkozás munkatársa, vagy külső személy –, a meghatalmazásának ki kell terjednie arra, hogy ***„teljes körűen eljárhat”*** a Vállalkozás ügyében. *Ez magában foglalja az esetlegesen megkötendő egyezséget is.*

A Fgytv. szerint a képviselő személyes megjelenése egyúttal azt is jelenti, hogy egyezségkötésre feljogosított

[lásd Fgytv. 29. § (8), (11) bekezdését] a képviselő, illetve ha nem, akkor a meghatalmazásába azt kell beleírni, hogy ***„meghatalmazása az egyezség kötésére nem terjed ki”***. Vagyis *ne a meghatalmazott nyilatkozzon a meghatalmazás terjedelméről, hanem a meghatalmazó.*

Természetesen továbbra is az a véleményünk, hogy a személyes megjelenés megkönnyíthetné az ügyekben az egyezség létrehozását is, és nem utolsó sorban a Fogyasztókkal való személyes találkozással növelni lehetne az ügyfél elégedettségi „mutatókat” is, mert így lehetne érzékeltetni azt is, hogy a Fogyasztó valóban fontos a szolgáltatónak.

Úgy tapasztaltuk az utolsó negyedévben történtek változások e tekintetben.

Szeptember 11 után összesen befejeztünk 93 ügyet. 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. 09.11 – 12.31.	Ügy össze- sze- sen	Az ügy kimenetele											együttmű- ködött-e	
		Egy.	Köt	Aján.	Megszüntetés 31. § (3)				hiány- pótlás nem	Eluta- sítás	Áttétel		Igen	Nem
		30. § (1)	32. § a)	32. § b)	a)	b)	c)	d)		32/A. §	hat. 29. §	ill.		
	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, amely elsősorban lábbelik értékesítésével foglalkozik, 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 az említett 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 **nyilvánartás 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 nyomatékossággal felhívni a figyelmet!”*

Ez a probléma nyilván összefügg a számlaképre vonatkozó központi **jogi 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 jelezték 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 – **sört sem kerítették 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 vádjára 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.”*

Annnyiban elmozdulás volt észlelhető a második félévben 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. Kérdésként persze felvetődik, hogy ehhez miért kell egyezségi ajánlatot tenniük, miért nem lehet azonnal ilyen, a gyártótól független szervizhez küldeni a terméket.

*2.2. Az ügyek tárgya szerint, hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek aránya, az eljárások milyen eredményre vezettek, (megszűnés, egyezség, ajánlás, kötelezés aránya) a jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni a fogyasztók, illetve a Vállalkozások felé.*

A számok alapján azt lehet mondani, hogy az eljáró tanácsok közel az ügyek 52 illetve 54 %-ában a Fogyasztó által kértet „ítélte meg” (részben vagy egészben), mivel az egyezség jóváhagyása, a kötelezést tartalmazó határozat és az ajánlás egyértelműen ebbe a kategóriába sorolható (A – B – C oszlopok). A Fogyasztó a kérelmét nyilvánvalóan valamilyen pozitív behatásra vonja vissza, illetve a testületen kívül is történnek megegyezések (D és E oszlopok). Ezek összességében 61,2 illetve 63,2 %-ot adnak ki, vagyis ezekre lehet egyértelműen azt mondani, hogy „alaposak” voltak a Fogyasztói kezdeményezések.

Azt megmondani, hogy az „F” oszlopban szereplő és 16,4 %-ot illetve 16,9 %-ot kitevő **Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pontja alapján történő megszüntetése**kben milyen arányú lehet az *alapos-alaptalan összetétel*, nem lehet. Az bizonyos, hogy mivel ha a jogvita eldöntéséhez szükséges bizonyíték nem áll rendelkezésre, és mivel a békéltető testületi eljárásban tanúkihallgatásnak és szakértő kirendelésének nincs helye - így nem tudja a tanács megítélni, hogy „alapos-e” a Fogyasztói igény vagy sem.

[Itt tesszük meg azt a javaslatunkat is – immár nem először -, hogy a 31. § (3) bekezdése d) pontjába tartozó ügyek esetében a statisztikai összefoglaló ne azt tartalmazza, hogy a megszüntetés oka: a kérelem megalapozatlansága, mert ezt csak „ideértve” kell(ene) használni. Igaz, sokkal jobb lenne, ha arra lenne valamilyen „lista”, hogy melyek a „bármely okok”, amelyek miatt nincs szükség a folytatásra.]

## A döntések teljes táblázata, ügyszám és százalékos megosztásban:

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: a táblázatokban az „elutasításokat” (I) az egyéb döntéseknél szerepeltettük!**

- 1) az egyes döntési „típusok” a teljes befejezések arányában (A – K)
- 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			46,57					

**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 *kategóriánként - félévenkénti bontásban - mutatja be az ügyek kimenetelét:*

	összes	Egyez.	Kötel.	Ajánl.	Megszüntetés					elutasítás	Áttétel	
					a)	b)	c)	d)	hiány		hat.	illet.
<i>termék I.</i>	110	10	7	52	6	6	19	8	0	1	0	1
<i>termék II.</i>	95	16	2	41	3	6	20	20	1	1	0	2
<b>mindössz.</b>	<b>205</b>	<b>26</b>	<b>9</b>	<b>93</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>39</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<i>szolgált. I.</i>	49	3	1	7	5	2	11	11	1	2	5	1
<i>szolgált. II.</i>	63	5	0	20	1	2	12	18	3	1	1	0
<b>mindössz.</b>	<b>112</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>1</b>

2.3. Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a fogyasztói visszajelzések arányát a határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását, stb.)

		Egyez.	Kötel.	Ajánl.	Megszüntetés					elutasítás	Áttétel	
					a)	b)	c)	d)	hiány		hat.	illet.
<b>I. f. év.</b>	<b>159</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>59</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>30</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
<b>II. f. év.</b>	<b>158</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>61</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>összesen</b>	<b>317</b>	<b>34</b>	<b>10</b>	<b>120</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>52</b>	<b>51</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>4</b>

A helyben befejezett 307 döntésből 34 zárult *egyezséggel*, illetve 15 azért került megszüntetésre, mert a Felek *megegyeztek egymással*. A 49 „egyezséges” ügyet feltétlenül pozitívan kell értékelni (15,95 %-os arány), különösen akkor, ha a korábbi év 26 egyezségével hasonlítjuk össze.

**Kötelezést tartalmazó** határozatot 10-et (2014-ben egyet) hoztunk.

Nyilvánvalóan alapvetően az alávetések száma határozza meg, hogy hány kötelezést tartalmazó határozat hozható. Általános alávetési nyilatkozatot nem tett egyetlen Vállalkozás sem. Volt arra is példa, hogy az alávetés ellenére megszüntetésre került az eljárás, mert nem voltak meg a kötelezés feltételei.

Az **ajánlások száma** 12-vel volt több 2015-ben, mint az előző évben. Ezek teljesítésével kapcsolatosan 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 kiemeljük, hogy ***2015-ben sem fordult elő, hogy a meghozott döntésekkel szemben bírósági eljárást kezdeményeztek volna.***

**2.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának hátterében álló okokat, és ezek testületnél előforduló arányát.**

**A Fgytv. 2015. szeptember 11-i hatálybalépésétől tartalmazza a 29. § (4a) bekezdésében, hogy „(4a)<sup>1</sup> 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. §<sup>2</sup> *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].

**2.5. Részletezze az eljárást megszüntető döntések okait, és mutassa be azok százalékos arányát.**

### **2.5.1. Az ügyek megoldásai a teljes állományban (megszüntetés)**

---

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

<sup>2</sup> Beiktatta: 2012. évi LV. törvény 21. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.

2015. év	ügy/ %	A	B	C	D	E	F	G	H
		Megszüntetés 31. § (3)				hiány pótlás	Eluta- sítás	Áttétel	
		a)	b)	c)	d)			32/A. §	hat.
	317	15	15	52	51	5	5	6	4
1)	%	4,73	4,73	16,40	16,09	1,58	1,58	1,89	1,26
2)	%	9,46		32,49		1,58	1,58	3,15	
3)	%	41,95				1,58	1,58	3,15	
4)	%	9,46		34,07			1,58	3,15	
5)	%	43,53					1,58	3,15	
6)	%	45,11						3,15	

## 2.5.2. Az ügyek kimenetele a Veszprém megyében megoldott ügyek esetében (megszüntetés)

2015. év	ügy/ %	az ügy kimenetele					
		A	B	C	D	E	F
		Megszüntetés 31. § (3)					Elut.
		a)	b)	c)	d)	hiány	32/A. §
	307	15	15	52	51	5	5
1)	%	4,89	4,89	16,94	16,61	1,63	1,63
2)	%	9,77		33,55		1,63	1,63
3)	%	43,32				1,63	1,63
4)	%	9,77		35,17			1,63
5)	%	44,95					1,63
6)	%	46,57					

### Magyarázat:

A G – H kategóriák értelemszerűen csak a teljes befejezések esetében merülhetnek fel.

A „megszüntetések” mi itt valamennyi olyan esetre értjük, amikor nem *határozatot hoztunk, vagy ajánlást tettünk, hanem döntést (elutasítás, megszüntetés) hoztunk.*

- 1) az egyes döntési „fajták” a teljes befejezések arányában (A – H), illetve a Veszprémben történt befejezések arányában (A – F)
- 2) összevonható kategóriák [31. § (3) a) és b) pontjai, mint *pozitív döntések* (A – B); *a fogyasztóra nézve negatív döntések*: 31. § (3) c) és d) pontjai (C – D, E ); a 32/A § (F)
- 3) a 31. § (3) bekezdése alapján történt megszüntetések összevonása (A-D), illetve (E és F)
- 4) pozitív megszüntetések [31. § (3) a) és b) pontjai (A-B ); megszüntetések (C-E) , elutasítás (F),
- 5) megszüntetések (A-E) összesen (a; elutasítás (F),
- 6) megszüntetések és elutasítás együtt (A-F).

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

### A Fgytv. 31. § (3) bekezdése

- a) *pontja szerint akkor szüntethető meg az eljárás, ha a fogyasztó visszavonta a kérelmét;*
- b) *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;*

- c) **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.**
- d) **pontos a megszüntetés akkor, ha bármely okból szükségtelennek ítéli meg a tanács a lefolytatást – beleértve a megalapozatlanságot is.**
- e) **újként került be a 29. § (4) bekezdésre való hivatkozás – amellyel végeredményben egy gyakorlatot „szentesített” a törvényhozó (utólag).**

*Mindezek mellett célszerű lenne a Fgytv. egész határozathozatali és döntési rendszerét – beleértve ebbe a használt fogalmakat is – átgondolni, és logikai sorrendbe is állítani.*

- A 29. § (4) bekezdése tartalmazza azokat a megszüntetéseket, amelyeket az elnök a meghallgatás kitűzését mellőzve is meghozhat;
- az egyezség létrehozásának kísérlete, illetve jóváhagyása a Fgytv. 30. § (1) bekezdésében van elhelyezve. Ez a szakasz azt is mondja, ha nincs egyezség (jóváhagyása), akkor folytatják az eljárást;
- ezt a 31. § (3) bekezdése követi – a megszüntetésekkel (döntések és nem határozatok). [Az ezt megelőző két bekezdés látszólag nincs szoros összefüggésben a megszüntetésekkel.];
- a 32. § két alpontja a kötelezést tartalmazó határozatról és az ajánlásról akként rendelkezik, hogy ezekre akkor kerül sor, ha nem jön létre egyezség és a kérelem megalapozott. *Ezért merül fel az a kérdés, nem volna-e szerencsésebb (és logikusabb, hogy akkor nem a megszüntetések után kerülne ez szabályozásra?);*
- A 32/A. § elhelyezése szintén hasonló problémát vethet fel.

Úgy véljük, hogy az általunk – a jelenlegi törvényi szabályokra tekintettel – folytatott gyakorlat helyes, mivel az eljáró tanácsok *egyezséget jóváhagyó határozatot; kötelezést tartalmazó határozatot* hoznak. *Ajánlást tesznek (hoznak)* a megoldás érdekében, amennyiben (részben vagy egészben) megalapozottnak tartják a Fogyasztó igényét.

[Nem a törvényhez, a megalkotásakor fűzött indokolást tartjuk követendőnek („Az eljáró tanács határozata ajánlás, ha a panasszal érintett gazdálkodó szervezet az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem fogadja el”) – hanem a 2008. évi XLII. törvényhez fűzött indokolást, és ezért mi a többi esetben *döntést* hozunk, ha megszüntetjük az eljárást, vagy ha elutasítjuk a kérelmet. (Az indokolásból: „...összhangban a jogrendszerünkben ismert más eljárási szabályozásokkal a „határozat” megjelölést a törvény csak a testület olyan döntéseire alkalmazza, amelyek a felek számára kötelezettséget állapítanak meg. Az alávetés hiányában hozott döntés a törvény szerint nem határozatnak, hanem ajánlásnak minősül.”)]

## 2.6. Ismertesse a Fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.

Az átlagos befejezési idő évek óta megegyezik a kitűzési idővel. Ebben sincs lényeges változás évek óta, ugyanúgy, mint abban, hogy halasztásra is csak igen ritkán kerül sor, mert az első meghallgatáson – átlagosan 30-45 napon belül – befejeződnek az eljárások. Ennek megfelelően

a befejezések a kitűzési (60 napos határidőn belül) időn belül kb. a második harmadban történnek meg.

Figyelembe kell venni a kitűzések idejének meghatározásakor, hogy a kiértékeléseket a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó szabályok szerint kell expedálni. Nyilvánvaló, hogy nem lehet megoldás a túlzott közeli időre való kitűzés, mert a kétszeri kézbesítési kísérlet, a plusz 5 munkanap biztosítása az átvételre, és a tértivevény visszaérkezése akár 25-30 napot is igénybe vehet, és nem kockáztatható meg az azért való halasztás, mert a kézbesítés nem történt meg. Már korábbi beszámolókból is felvetettük, hogy a székhelyen való kézbesítés nem egy esetben problematikus, ezért célszerű lenne az erre való szabályozás áttekintése is.

**2.7. Ismertesse az ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok Vállalkozások általi teljesítésére vonatkozó adatokat, amennyiben ismeretesek a testület előtt.**

Változatlanul - a korábbi beszámolókból előadottakkal egyezően – 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.**

Megemlíjtük, hogy 33 nem együttműködő Vállalkozást tettünk közzé a honlapon. Közöttük 4 olyan van, akit bejelentettek, hogy az ajánlást nem teljesítették (közvetítésük 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.)

Ismét volt arra is példa, hogy a nem együttműködő Vállalkozás – tudomást szerezve az eljáró tanács döntéséről – teljesítette azt, így töröltük a nyilvános adattárból.

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 közzétételi szabály.

Itt is megemlíjtük 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.**

**3. Ismertesse a Fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat! (pl.: Tudták-e tartani az eljárási határidőket, mennyi az átlagos ügyintézési határidő, egy testületi tag által, illetve írásban lefolytatott eljárások**

**száma, értékelje a Vállalkozások együttműködési készségét, alávetések alakulása, nyilvánosságra hozatal oka, száma, módja, a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok száma, eredménye, stb.)**

**3.1. A határidőket a jelzett problémák ellenére tudtuk tartani.** Feltételezhető, hogy az új testület összetétele nagyobb „hadrafoghatóságot” jelent – és ezt nem gátolja meg a pénzügyi helyzet sem.

*Ahogy már a 2.6.-ban is jeleztük, az ügyek lezárása általában 30-45 napot vesz igénybe.*

**3.2. A testület tagjainak részvétele a döntésekben**

	a fogyasztói jogviták intézésének módja												
összes ügy	3 tagú tanács	3 tagú tanácsban résztvevő			egyenlő eljáró tagként	egyenlő eljáró tag			írás- ban bony.	írásban bonyo- litott ügy			
		elnökök		elnök- hely.		elnökök		elnök- hely.		más jogász	elnökök		eln.h.
317	107	75	25	75	210	1	144	38	27	113	1	98	14

**Az első négy hónapban még elnök + elnökhelyettesi felállásban dolgozott a testület.** 122 ügyet fejeztünk be az első négy hónapban.

Ekkor a háromtagú tanácsok által elbírált ügyek domináltak (összesen 76 ügy), bár az **elnökhelyettes** már ott is viszonylag sok ügyet oldott meg egyenlő eljáróként. Eljáró tanács tagjaként 75 ügyben vett részt, 38 ügyet pedig egyenlő eljáróként oldott meg. (14 írásban lebonyolított ügye volt), vagyis a **122 befejezett ügy közül 113-ban volt aktívan jelen.**

Az **elnök** ugyanezen időszakban szintén **75 ügyben volt tag**, egyenlő eljáróként 1 ügyet oldott meg (írásban).

Május-június hónapban már a **korábbi elnökhelyettes, testület elnökeként** 7 ügyben volt az eljáró tanács tagja, és 28 ügyben egyenlő eljáró tagként hozott döntést (23 írásban lefolytatott ügy).

Látható tehát, hogy az első félévben befejezett **159 ügy közül az elnökhelyettes, a későbbi elnök összesen 82 tanácstagságot viselt, 66 ügyben pedig egyenlő járt el, vagyis 148 esetben (93 %) vett részt az ügyekben.**

A **második félévben az elnök a 158 ügyből 134-ben vett részt (81,81 %) – 18 esetben tanácstagként, és 116 esetben egyenlő eljáróként. A 282 ügyben való részvétele az ügyek 88,95 %-át jelentette.**

Ennek részbeni okaként a pénzügyi helyzetet jelölhetjük meg.

Nem volt megnyugtató az sem 2015-ben, hogy a tagok hosszú hónapokig nem kapták meg a letárgyalt ügyek után járó díjazásukat. Erre reméljük, hogy a 2016-os évben – mivel a 2015. évi C. (a 2016-os költségvetési) törvényt már 2015. június 23-án elfogadta az országgyűlés.

**4. Ismertesse a testület működését segítő, illetve akadályozó körülményeket! (pl.: Személyi, tárgyi feltételek, jogszabályi környezet, finanszírozás, a kamarával való együttműködés értékelése, együttműködés más szervezetekkel, stb.)**

**4.1. A személyi feltételekről: elnök – elnökhelyettes (májusig) – májustól 25 000 forintos átalánydíjas (1 személy) – és 3 aktív tag vett részt a munkában (májusig összesen 6, utána 5 személy).**

Ennek következtében a háromtagú tanácsban való eljárásokat úgy lehetett biztosítani, hogy az elnök-elnökhelyettes májusig szinte valamennyi ügyben tagként vett részt. Az átalánydíjjal



szeptembertől munkát végző jogász, egyedül járhatott el – így sikerült biztosítani a 317 befejezést. (Az egyéb adatokat a 3.2. pontnál közöltük.)

▪ Meg kell jegyezni, hogy a békéltető testület nem hivatali apparátus, nincs állandó jelenlét, és ez nem is lehet követelmény a jövőben sem. Ezért lenne nagyon lényeges az olyan központilag biztosított informatikai háttér (pl. adatokra, honlapra), amely megkönnyítené a vezetés munkáját (is). Mivel nem apparátusként, alkalmazottként működik a szervezet, ezért tettük mindig szóvá, ha olyan feladatokat kapott a testület, amelyre csak néhány napos teljesítési határidőt biztosítottak. Azt is „sérelemmezzük”, hogy a kifejezett kérés ellenére nem kapunk visszajelzést az országosan összesített adatokról, esetekről. [pl. kissé „barátságtalan” lépésnek értékeltük, hogy 2015. június 29-én (hétfőn) adták le a felkérést, és 2015. július 3-ra (péntek) kérték a választ egy országos kutatáshoz; ugyancsak nehezményeztük a 2015. december 1-jén (kedd 10 óra) érkezett felhívást, hogy 2015. december 3-ig (csütörtök) adjunk tájékoztatást a támogató minisztérium kérésének megfelelően a törvénymódosítás utáni számokról, „eredményekről”]

A tárgyi feltételekben nincs változás, évek óta jó színvonalon megkapjuk a szükséges tárgyi eszközt. Biztosított a nagyobb tárgyaló igénybevétele is – ha az szükségessé válik. Változatlanul megoldott a parkolás is, nemcsak a testület tagjainak, hanem esetenként a meghallgatásra érkező ügyfeleknek is.

**4.2. A jogszabályi környezettel kapcsolatosan a megelőző pontokban és a következőkben – is teszünk megjegyzéseket, javaslatokat.**

**4.3. A finanszírozás változatlanul – kimondva-kimondatlanul is – sarkalatos kérdés, és probléma (lásd pl. a 3.2 pontot is).**

**4.4. A Kamarával való együttműködés továbbra is igen konstruktív, mindennapos, a problémákat érzékenyen felfogó és megoldására törekvő. Különösen tapintható volt ez az új testület összetételével kapcsolatosan. A Kamara elnökével, főtítkárával, a szakterületek vezetőivel is rendszeres a konzultáció, de a szakapparátus is készségesen segíti a tevékenységünket.**

**4.5. A fogyasztóvédelmi hatósággal és más, elsősorban érdekképviselői szervekkel elvszerű, korrekt a kapcsolat.**

## **5. Ismertesse a testületeket, illetve a fogyasztóvédelmet érintő esetleges jogi szabályozásra vonatkozó észrevételeit, javaslatait!**

**5.1. A jogi szabályozással kapcsolatosan – nemcsak a Fgytv. érintően - már a megelőző pontokban is tettünk megjegyzéseket, észrevételeket, azok közül itt most csak az alábbiakra utalunk, illetve vetünk fel közülük egyeseket:**

- A „vizes ügyeknél” az elfolyással kapcsolatos szabály pontosítása (2.1.3. pontál);
- a székhelyen való kézbesítés (2.6. pontnál),
- célszerű lenne a közszolgáltatások területén egységesíteni (és eltéríteni a Ptk. öt éves általános elévülési szabályától) a bevált rövidebb határidejű elévülést;
- a számlaképen történő változtatást elsősorban az idősebb korosztály érdekében tartjuk fontosnak, hogy könnyebben láthassa, ha esetlegesen tartozást tartanak nyilván a

folyószámláján – arról ne a számla második oldalán az apró betűs részben kapjon tájékoztatást, hanem szembevetően már az első sorokban (2.1.4.4. pontban);

- fogalmak egyértelműsítése (megszüntetés – elutasítás) – 2.4. pontban;
- a döntési rendszer áttekintése és „egy helyen” való elhelyezése (2.5. pontban),
- A 60 napos közzétételi szabály felülvizsgálata (2.1.4.3. és a 2.3. pontokban),

**5.2.** Nagyon fontosnak tartanánk, ha a különböző **határidők** átgondolásra kerülnének (vonatkozik ez nemcsak a Fgytv. határidőire), mivel az alkalmazás során néha gondot okoz a figyelemmel kísérése.

**5.2.1. A Fgytv. határidőiről: „nyolc nap”, „tizenöt nap”, „haladéktalanul”, „kellő időben”, „ha már nincs elegendő idő”, „harminc nap”, „hatvan nap”, illetve a befejezésre adott 90 napos „záros határidő” a hosszabbítással – ezek voltak a „megszokott” intervallumok.**

– A 28. § (5) bekezdése szerint, ha a kérelem nem felel meg a §-ban előírt formai és tartalmi követelményeknek, akkor az elnök *„a kérelem beérkezésétől számított tizenöt napon belül - pótlásra hívja fel a kérelmezőt.”*

– A 29. § (2) bekezdése szerint viszont a beérkező anyagot *„A békéltető testület elnöke az eljárás megindulásától számított nyolc napon belül megvizsgálja”* és adott esetben *„a hatáskörrel, illetve illetékességgel rendelkező szervezetnek haladéktalanul megküldi.”*

**Szükségtelennek érezzük ezt a különbségtételt.** A mi gyakorlatunkban a „vizsgálat” megtörténik a 8 napos határidőben, azzal együtt az is kiderül, hogy kell-e hiánypótlási felhívást küldeni, vagy kitűzhető-e a meghallgatás (vagy kezdeményezhető-e az írásbeli lebonyolítás). A nagyobb ügyszámmal dolgozó testületeknél lehet, hogy a 15 napos határidő az indokoltabb.

**[Megjegyezzük azt is, hogy annak ellenére, hogy a Ptk. 1:6. §-a szerint „[Bírói út] Az e törvényben biztosított jogok érvényesítése - ha törvény eltérően nem rendelkezik - bírói útra tartozik.”** – nyilvánvalónak tartjuk, hogy ha nincs hatásköre a testületnek, akkor nem teszi át a kérelmet bírói útra. Más szervezethez is megfontolandó a közvetlen áttétel, mivel a békéltető eljárás ingyenes, más – különösen a jogorvoslati lehetőségek esetében pedig – előfordulhat az illetékhez kötés is. Meggondolásra érdemes lehet, hogy a békéltető eljárás kivétel lenne az általános áttételi szabály alól úgy, hogy visszaszármaztatná a teljes dokumentációt a kérelmezőhöz – rábízva a további lépések megtételében a döntést.]

– **Újabb – 21 napos – határidő** jelent meg a 29. § (4a)<sup>3</sup> bekezdésben. (*„Az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén ennek tényéről, valamint indokáról a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti.”*) Az értesítési kötelezettség esetében még az is felvethető, hogy szükséges-e a Felek értesítése (ne felejsük el: tértivevényesen kell kiküldeni), nem elég-e, ha csak a kérelmezőt értesítené ki a testület elnöke, hogy elutasította a kérelmet. Szükséges-e egy olyan beadványról tájékoztatást adni, amiből nem indul meg az eljárás. (Az „eljárás megszüntetése” és az „elutasítás” fogalmi elhatárolására már utaltunk.)

– A 29. § (5) bekezdés a **„kellő időben”-t** jelzi. Ez azt jelenti, hogy figyelemmel kell lenni a (jelenleg) 8, illetve 15 napos határidőben történő vizsgálódásra, illetve a 60 napon belüli kitűzésre is – így lehet megállapítani a „kellő időt”.

---

<sup>3</sup> Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (1). Hatályos: 2015. IX. 11-től.

– A 29. § (7)<sup>4</sup> bekezdése nemcsak határidős problémát vet fel. Az írásbeli lebonyolítás kezdeményezésének elfogadására a törvény jelenleg 15 napos határidőt ad a Feleknek. A Vállalkozásnak 8 napon belül – lásd az együttműködési kötelezettségről szóló szabályokat is – válasziratot kell küldenie, illetve nyilatkoznia kell az alávetésről is. *Miért nem lehet ugyanezt a 8 napos határidőt megállapítani az írásbeli eljárásra is?*

– Lehet, hogy csak a „kis és közepes megyéknél”, mint a mienk is, nem probléma az írásba foglalás és expedálás, egy, maximum két héten belüli elvégzése, de a döntéseknél általában azt a megfogalmazást adja meg az eljáró tanács, hogy a „kézhezvételétől/a kézbesítéstől számított x nap alatt hajtson végre valamit a Vállalkozás” – így célszerű azt minél előbb eljuttatni a Felekhez. Erre úgy ítéljük meg, hogy a 15 napos határidő elegendő lehet (33. §).

– A 33. § (6) bekezdése visszautal a kézbesítési vélelem beálltával kapcsolatosan a 29/A. §-ra. Ennek (2) bekezdése azt mondja ki, hogy „nem kereste” jelzéssel visszaérkezett iratot a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni, vagyis ekkor áll be a vélelem. Ehhez képest 8 napja van az elnöknek a honlapon való közzétételre, és az ismételt értesítésre.

*A szabály szerint a posta a másodszori kísérletét feljegyzi a tértivevényre, de ezt követően még öt munkanapot vár – hátha átveszi a címzett a levelet. Legkorábban a 6. munkanapon küldi vissza a tértivevényt – ami jó esetben a 7. vagy 8. munkanapon érkezik meg a testülethez. Ekkor látható, hogy mikor is volt a 2. kézbesítés – amikor vélelmezhető az átvétel. Ebből következik, hogy egyes esetekben nincs 8 napja az elnöknek a teendőkre (pl. pénteken kézbesít a posta 2. alkalommal. 5 munkanap múlva, vagyis a következő pénteken kiderül, hogy „nem kereste” a címzett, így hétfőn (3. nap) visszaküldik a tértivevényes levelet, ami jó esetben kedden vagy szerdán (4. vagy 5. nap) érkezik vissza. Ekkor tudja meg, hogy mikortól kell számítani a 8 napot, vagyis maradt 2-3 nap a feladat elvégzésére. Ha ez egy hivatali apparátussal rendelkező pl. közigazgatási szervnél fordul elő, ott könnyen megoldható a feladat. A békéltető testület nem ilyen, ezért nehéz a 8 napos határidő betartása egyes esetekben.*

---

<sup>4</sup> Az utolsó mondatot beiktatta: 2012. évi LV. törvény 18. § (3). Hatályos: 2012. VII. 29-től.

**6. Ismertesse, hogy mit tett a testület a Vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, mik az ezt akadályozó körülmények, illetve az együttműködés milyen módon ösztönözhető!**

Az a véleményünk, hogy ebben elsősorban nem a békéltető testületnek vannak lehetőségei, hanem a Vállalkozások érdekképviseleti, szakmai szervezeteinek.

Az, hogy a testület elnöke rendszeresen tájékoztatást ad a Kamara vezetésének a munka során szerzett tapasztalataikról, az esetlegesen megyei Vállalkozásokat érintő problémákról, kérve azt, hogy ne múljon el olyan fontosabb kamarai rendezvény, ahol ne esne szó a testület tevékenységével összefüggő kérdésekről; hogy nagyon széles tájékozódási felületet ad a kamara azzal, hogy a honlapok átjárhatók, így megismerhetők a testületre vonatkozó szabályok mellett az egyes ügyekben hozott (anonim) döntések is, hogy a szakoktatási vezető és munkatársai is figyelemmel kísérik az évek óta a szakképző iskolában folyó ismertetőinket, és nagy figyelemmel vannak arra, hogy a testület megszervezi azt is, hogy a diákok, a leendő kereskedők, logisztikusok, vagy leendő vásárlók, szolgáltatás igénybe vevők betekintést nyerhessenek konkrét meghallgatásokba is; olyan, majd csak a jövőben mérhető eredményeket hozhat, amivel az együttműködés javulhat. Ugyanez a helyzet a gazdaságfejlesztési irodavezetővel folytatott eszmecserével kapcsolatosan is.

A testület tagjai között van jelenleg is, aki több év óta kamarai küldött volt, így közvetlenül is, és mint korábban aktív kereskedő is kapcsolódhatott nemcsak a rendezvényeken keresztül a vállalkozásokhoz, megosztva a tapasztalatokat, felhívta a figyelmet a fontosabb szabályokra is. Látszólag talán nem egyértelműen kapcsolható ide az a lehetőség, amit az adott meg számunkra, hogy még a tavalyi évben a fogyasztóvédő szervezet egyik megyei vezetője is tagja volt a testületnek, illetve a megyei nyugdíjas szerveződések összefogó szervezet elnöke is tagjaink között van, és ők a sajátos érdekvédelmi tevékenységük során jutnak el a Vállalkozásokhoz, ahol arra ösztönzik azokat, hogy a tudatos vásárlóvá váláshoz, a Vállalkozások is járuljanak hozzá, hogy legyenek az együttműködésre készek.

Megemlíjtük még azt is, hogy tagjaink között vannak, akik részt vettek a mestervizsgákra, egyéb szakvizsgákra való felkészítésekben, és akik a szakmunkások vizsgáztatásban is részt vettek már évek óta – így az ő révükön a már gyakorló szakemberek mellett, információhoz jutottak a leendő szakemberek is.

Ugyancsak említésre érdemes, hogy a Pannon Egyetem Nemzetközi Tanulmányok mesterszakán fogyasztóvédelmi „szakirányú” 30 órás kurzus volt, amelyet egyik tagunk vezetett. A hallgatók külön is tájékoztatást kaptak a testület tevékenységéről, és részt vettek egy meghallgatáson is.

**7. Mutassa be a promóciós kampányuk elemeit, azok eredményességét. Csatolja a hirdetések másolatát, és TV és rádió spot esetén CD mellékletet.**

Azzal együtt, hogy rendszeresen megjelentek közleményeink, rövidebb-hosszabb írásaink a Napló mellékletében, és hogy a helyettes államtitkári látogatás élénk sajtót kapott, valamint, hogy pozitív visszajelzéseink vannak a Regina TV-ben folytatott beszélgetésről is, változatlanul az a véleményünk, hogy a költségvetésből számunkra biztosított összegből nem volna szükséges még elkülöníteni több százezer forintot, mert nem mérhető közvetlenül a hatás.

A megváltozott jogszabályok értelmében a Vállalkozások rendszeresen tájékoztatást adnak arról, hogy milyen eljárási lehetőségük van a Fogyasztóknak panaszuk intézésében (a

nyomtatványok tartalmazzák a Békéltető testület nevesítését is), illetve a másik nagy „küldő” szervezet, a fogyasztóvédelem megyei szervezete. A tőlük érkezőket az ott dolgozók ellátják az általunk javasolt nyomtatvánnyal is, és általában szakszerűen „felkészítetten” érkeznek hozzánk a panaszosok, kérelmezők.

**8. Ismertesse a békéltető testületek részére nyújtott képzésről szóló tapasztalatokat és eredményeket. A testület maga tart-e bármilyen felkészítő tanfolyamot a tagjai számára? Amennyiben igen, milyen tapasztalatokkal rendelkezik?**

A képzéseket saját hatáskörben oldottuk meg. Egy-egy alkalommal az aktív tagok részvételével beszéltük meg a gyakorlati tapasztalatokat, illetve konzultáltuk meg a jogszabályok változásával kapcsolatos teendőinket. Több részletben vitattuk meg a saját eljárási szabályzatunkat is, amelyet az előírásoknak megfelelően a honlapon is közzétettünk.

Ugyancsak konzultáció előzi meg a szakmai kérdésekben való tájékoztatásainkat is. Alkalmazzuk az írásban való kommunikációt e téren is, e-mailen „cserélünk” véleményt fontos kérdésekről.

Tanfolyam tartását, egyenlőre nem tartjuk megoldhatónak, kivitelezhetőnek – a 2016-ban felálló új testület felkészítésének módszerét majd közösen alakítjuk ki az új tagokkal.

**9. Ismertesse, milyen szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai. Mutassa be és csatolja a testület kiadványait és publikációit.**

2015-ben nem volt ilyen alkalom.

A Pannon Egyetem Nemzetközi Tanulmányok Intézetének keretében előadóként vett részt egyik tagunk

A Jendrassik-Venesz Középiskola és Szakiskola legközelebb 2016 januárjában vesz részt „képzésen”, illetve kapcsolódik majd be meghallgatásokba is.

**10. Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási rendszerét, illetve ügyfélszolgálatának működését.**

**Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit.**

**10.1.** A testület nem tart fenn ügyfélszolgálatot, erre sem az emberi erőforrás, sem annak pénzügyi feltételei nem adóttak.

Keddenként 08:00 és 13:00 óra között tartunk fogadóórát. Arra is van lehetőség, hogy egyéni megbeszélés után más időben is találkozzon az érdeklődő a testület tagjával.

A Kamara titkárságán dolgozó munkatársak a kamarai ügyfélfogadási időben fogadják a személyesen, telefonon jelentkező érdeklődőket, Fogyasztókat, és a testület működésével kapcsolatos legfontosabb információkat megadják számukra. Az elnök magántelefonszámának megadásával lehetőséget biztosítunk arra, hogy megkeressék. A honlapon is közzétettek szerint elérhetősége munkanapokon a délelőtti órákban lehetséges, azonban a megkeresések a nap egyéb szakaszaiban is rendszeresek.

A tanácsadást is ő végzi, írásban és szóban egyaránt.

Változatlanul az állapítható meg, hogy az érdeklődők általában „megelégedéssel” veszik tudomásul, még a számukra esetlegesen kedvezőtlen megoldási lehetőségeket is, és

tapasztalható az is, hogy „végre, valaki meghallgatott, türelmesen, szakszerűen válaszolt a problémámra”.

Megszűnt cég esetében hogyan lehet a garanciát érvényesíteni?; problémával éppúgy jelentkeztek, mint tűzhely csere utáni garancia „megtagadás” miatt, használt gépkocsi vásárlással, internetes vétellel, távfűtés korrekciós tényezőjének megállapítási problémájával, lábbeli ügyekkel (benn olyannal is, hogy a gumicsizma beázást nem fogadták be), és mobilokkal összefüggő problémákkal. Árube mutatóval, a panaszos szerinti túlszámlázással, gépkocsi értékesítés utáni abból származó anomáliával, hogy a vevő nem jelentkezett az okmányirodában, a levizsgázott autó minőségével. Volt aki azt tette szóvá – és kereste a megoldást -, hogy a kerti bútor csavarhiánya miatt a vételárat kérte vissza – de jelentéktelen hibára hivatkozva azt nem akarták teljesíteni. Utazási kellemetlenségeikért való helytállásról érdeklődtek, de volt olyan is, aki a víz túlnyomása miatt tönkrement berendezéseinek kártérítési lehetőségét firtatta. A telefonkönyvben való megjelenéssel kapcsolatosan is volt több megkeresés – az állítólagos megrendelést követő számla kiegyenlítése ügyében. A Gazdasági versenyhivatal ügyfélszolgálatával is konzultáltunk ez ügyben, és engedélyükkel közzétettük az e témába vágó tájékoztatásukat (Számla). A vásárlók könyvéből a vásárló kitepte a lapot – mi a teendője a vállalkozásnak, kérdezte egy üzletvezető. A helyi adóval kapcsolatosan éppúgy keresték a testületet, mint bankokkal szembeni fellépés lehetőségéről érdeklődve. Változatlanul téma a hőmennyiség-mérés, a hulladékszállítás kötelező volta, a termékbemutatókon tanúsított magatartás is.

Vállalkozástól nagy értékű munkagép garanciális problémáit osztotta meg az egyik kérdező; egy ruházati boltból az volt a kérdés, hogy milyen módon kell nekik „garanciát” vállalni a termék minőségére; volt akit – szerinte – meg nem rendelt hirdetés díjának megfizetésével „zaklatták”; és volt, akinek az ÁFÁ-t nem akarja kifizetni a megrendelő, pedig az árajánlatot elfogadta, és abban szerepelt ez is. Egy TÁMOP-os pályázaton nem nyertek, milyen jogorvoslat lehetséges, ha ennek oka feltehetően az, hogy a projektmenedzser személyét nem fogadták el, és csak a „fellebbezés” után fogadták be a pályázatot – de addigra elfogyott a pályázatra biztosított pénz.

## **10.2. A testület nem tagja a hálózatnak.**

Amennyiben határon átnyúló ügyben keresik meg a testületet, javasoljuk a hozzánk fordulónak, hogy keresse meg a fogyasztók részére külföldi vállalkozással szembeni határon átnyúló fogyasztói panaszai és jogvitái rendezéséhez ugyancsak ingyenes segítséget nyújtó Európai Fogyasztási Központot. 2016-ban a honlapon közzétettük a Budapesti Békéltető Testület tájékoztatóját is az induló uniós békéltető honlapról.

## **11. Ismertesse az OVR rendelet által létrehozott online platform működésének gyakorlatát és a tapasztalatokat.**

Válaszunk nemleges.

## **12. Mutassa be média és PR megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó).**

Az elmúlt évben is rendszeresen publikáltunk a megyei napilapban (NAPLÓ). A „Békéltető sarok” elnevezésű rovatban jelentettük meg azokat az írásainkat, amelyek a

jogszabályváltozásokra, az eljárások tapasztalataira hívták fel a figyelmet. Mivel nem mindenkire jut el a Napló újság, ezért a honlapon is hozzáférhetőek ezek az írások.

A cikkekről, és egyéb megjelenésekről:

A nyár folyamán tett helyettes államtitkári látogatásról is széles körben számoltak be a médiumok:

<https://picasaweb.google.com/veszpremikamara/BekeltetoTestuletSajtotajekoztatoVeszprem>

[http://members.upc.hu/veszpremmegyeikereskedelmies.iparkamara/Keszthenyi\\_N\\_fotok.zip](http://members.upc.hu/veszpremmegyeikereskedelmies.iparkamara/Keszthenyi_N_fotok.zip)

[http://www.veszport.hu/tartalom/cikk/veszprem\\_megyei\\_bekelteto\\_testulet\\_koszorus\\_laszlo](http://www.veszport.hu/tartalom/cikk/veszprem_megyei_bekelteto_testulet_koszorus_laszlo)

[http://www.veszpremtv.hu/hir/allamtitkar\\_helyettesi\\_latogatas-n6457.html](http://www.veszpremtv.hu/hir/allamtitkar_helyettesi_latogatas-n6457.html)

<https://veol.hu/veszprem/nem-inzultalnak-vallalkozasbarat-fogyasztovedelem-1711869>

<http://www.vehir.hu/cikk/30802-a-birosagok-munkajat-konnyiti-a-bekelteto-testulet>

### **13. Ismertesse a békeltető testület által létrehozott honlap látogatottsági adatait, a Fogyasztók visszajelzését a honlappal kapcsolatban.**

A testület által létrehozott honlap nem tudja mindenben biztosítani az előírtakat.

A honlap tartalmazza a békéltetésre vonatkozó legfontosabb szabályokat, a megyei testület külön eljárási szabályzatával együtt.

*Hozzáférhetők* a testület elérhetőségei (székhelyének megközelíthetősége is, postacíme, e-mail címe, telefonszáma, valamint faxszáma); *tartalmazza* a békéltető testületi tagok nevét, az őket jelölő fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület vagy gazdasági kamara megnevezését, valamint megbízatásuk időtartamát, felsőfokú végzettségük oklevél szerinti megnevezését, szakterületüket; olvasható a honlapon a békéltető testületi tagok függetlenségére és pártatlanságára vonatkozó törvényes követelmények mellett a békéltető testület hatáskörére vonatkozó információk.

*Tájékoztatást adtunk* az eljárás átlagos időtartamáról éppúgy, mint a meghozatalra kerülő lehetséges döntésekről, azok joghatásáról, kikényszeríthetőségéről is.

Az féléves és éves beszámolót is tartalmazza a honlap.

Annak tényét, hogy a békéltető testületet az Európai Bizottság jegyzékében nyilvántartásba vették-e, még nem tudtuk közölni, mert erről visszajelzést nem kapott a testület.

A békéltető testület internetes honlapja még nem tudja biztosítani, hogy a fogyasztó (a klasszikus értelemben vett) online úton is benyújthassa kérelmét és annak mellékleteit. Ennek feltételeit megítélésünk szerint csak központilag lehetséges megteremteni, anyagi és technikai értelemben egyaránt.

Az lekérdezhető, hogy pl. a 2015. szeptember 11-i hatályba lépéstől számítottan 551 esetben keresték fel a honlapot, de „elégedettségi” mutatókat prezentálni nem tudunk.

Ezzel együtt is az a tapasztalatunk, hogy a Fogyasztók elolvassák az ott megjelentetett információkat, onnan töltik le az általunk javasolt nyomtatványt, amellyel a kérelem benyújtásához adunk segítséget.

**14. Végez-e a testület bármilyen felmérést arra vonatkozóan, hogy a hozzá forduló Fogasztó hol tájékozódott arról, hogy jogvitáját a békéltető testületnél rendezheti? Amennyiben igen, ismertesse a felmérés(ek) eredményét!**

Azoknak, akik a testület által ajánlott nyomtatványt használják, lehetőségük van önkéntesen kiválasztani a kérdőívből azokat a formákat, ahonnan informálódhattak a testületi eljárásról.

Kapacitás hiányában ennek összegzése nem történt meg.

A hatályos rendelkezések szerint most már a Vállalkozásoknak a testülethez fordulás lehetőségéről tájékoztatniuk kell a partnereiket – így nyilvánvalóan a legfontosabb és leggyakoribb tájékoztatási mód ez lesz.

Azt is tudjuk, hogy a hatóságtól való információk alapján is sokan keresik meg a testületet.

**15. Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, illetve írja le a teljesítményük javításának lehetséges módjait.**

**15.1. Az eljárások eredményessége és a testületi munka eredményessége nem választható el egymástól. Az eljárások eredményessége a döntések értékelő táblázataiból és a hozzájuk fűzött magyarázatokból kiolvashatóak (lásd a 2. pont alatt bemutatott eredményeket).**

**15.2. Ahogy azt már korábban is kifejtettük, hogy a kérdésre (a megközelítésből adódóan) többféle válasz adható.**

**Az egyik válasz az az, hogy 2008-tól (a BT vezetése ettől az időponttól dolgozott együtt, és 2008-tól, illetve 2012-től lényegében a „törzstagság” sem változott) a mai napig az 1821 befejezett ügyből, mindösszesen 3 (három) esetben fordultak bírósághoz a hozott döntésekkel kapcsolatban! (Ebből egy esetben tárgyalás nélkül elutasították a keresetet, 1-1 esetben a felek megegyeztek, illetve a BT nem fellebbezett, mert nem volt olyan jelentősége az ügynek.) 2015-ben nem volt megtámadott döntésünk!**

Tehát ezt értékelve, kijelenthető, hogy az eljárások rendkívül eredményesek.

**A békéltető testület szempontjából ez a döntő!**

**15.3. Az a további felvetés is lehetséges, hogy kinek a szempontjából közelítjük meg a kérdést, vagyis az eredményességet? – bár álláspontunk szerint ez nem biztos, hogy helyes kérdésfeltevés, különösen a Fgytv. 24/A. §-ának figyelembe vétele mellett, hiszen „A békéltető testületi tagoknak függetlennek és pártatlannak kell lenniük (...).”**

**15.3.1. Ha a fogyasztó oldaláról közelítjük a feltett kérdést, akkor egyértelműen kijelenthető, hogy pozitív, vagyis eredményes az eljárás, amikor egyezség kötése és jóváhagyására kerül sor, a kötelezés, és az ajánlás ide-sorolása szintén nem lehet vitás. De ebbe a kategóriába tartozik az a) és a b) pontos megszüntetés is. A több, mint 60 %-os eredményt a fogyasztók szempontjából egyértelműen eredményesnek tekinthetjük. (És a c) pontos megszüntetések között is lehet sok olyan is, ami ha a bizonyítás lefolytatható lenne – pozitív eredményt jelentene. Azt is mondhatjuk, hogy ebben 50-50% az esély.)**

**15.3.2. A vállalkozások ezt nyilván másképpen élik meg, hiszen az ő szempontjaik alapján „eredményesnek” azok a döntések tekinthetők, amelyekben maguk is, „önkéntesen”, felismerve a BT eljárását megelőző gyakorlatukat felülvizsgálva tesznek egyezségi ajánlatot, vagy eljáráson kívül megállapodnak a fogyasztóval. Ezek a 30. § (1) alapján jóváhagyott egyezségek, és az a) és b) pontos megszüntetések lehetnek.**

**Akár a „lehetetlenségi” okból megszüntetett [c) pontos] eljárások is lehetnek eredményesek, ha úgy gondolkozik a vállalkozás, hogy nem marasztaltak el (nincs ajánlás sem) – tehát**



eredményes volt az eljárás (az 50-50 %-os esély itt is megvan). Ha elutasítja az eljáró tanács a 32/A. § szerint, vagy a d) pontot azért alkalmazza, mert a kérelem megalapozatlan, akkor az is „eredményes” a vállalkozás oldaláról.

**15.4.** Az eredményességet mutatja, hogy az elmúlt két ciklusban is tovább **folytatódott az a tendencia, hogy a beérkezett, illetve a befejezett ügyek száma növekvő** tendenciát mutat. (2008-tól: 124 – 145 – 227 – 204 – 239 – 312 – 253 – 317).

Ugyanakkor nem éltük meg sikerként, hogy különböző okok miatt (de elsősorban a pénzügyi helyzetből adódóan) – látható ez 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. Hangsúlyozni kell, hogy ez a terhelés a hozott döntések megalapozottságában, az írásba foglaltak színvonalában, az expedálásoknál, és egyéb adminisztratív teendőkben is „csúcsot” jelentett – és a megszokott jó színvonalon történtek ezek meg.

**15.5. A teljesítmény növelésének** módzatait 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 megalakuló 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.]

**15.6. A növeléshez hozzátartozhat,** hogy olyan jogi környezet legyen, ami nem nehezíti meg az ügyek intézését, illetve olyan háttérrel adjon pl. az informatika, hogy az segítse az elemzést, és lehetőleg ne kelljen manuálisan már adatokat gyűjteni, és összevetésre előkészíteni.

Minden évben felvetjük, hogy célszerűnek tartanánk, ha ennek megfelelően legalább fél év lenne a felkészülésre e tekintetben is. Így, pl. az lenne a jó, 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 támogatott rendszere, illetve kialakításra kerülne az egységes honlap-rendszer, illetve az online kérelem-benyújtás országosan egységes szabályzata, rendszere. Ide tartozónak véljük azt is, hogy kiküszöbölésre kerülne pl. az az eltérés, ami a statisztikai összegzésnél jelentkezik. Ha az ügyek testületi tagok szerinti adatokban nézzük meg pl. az elnök teljesítményét a II. félévben, akkor 0-18-116-75-ös számsort kapunk. Ha ugyanezt a taglistában nézzük meg, akkor ott 0-18-41-75 szerepel. Az első félévben hasonló a helyzet: 0-82-29-37, illetve 0-82-66-37 a számsor. Vagyis az egyedül eljáró tagot nem azonosan rögzíti a rendszer. Az is problémát jelent, hogy a korrigálási lehetőség egyes esetekben nincs megoldva. Az adatbevitellel foglalkozó munkatárs is tévedhet. Ha pl. beviszi a VEMBT 173/2015 számú ügyet, és kilép a rendszerből, utána ha észreveszi, hogy hibás a beviteli adat, nem tudja javítani, így két VEMBT 173/2015 számú ügy szerepel a listában.

A 2015. évről szóló beszámolót a testület előzetesen megismerte, véleményezte.

## **16. Mellékletek**

- (M1) Statisztikai adatlap a békéltető testület ügyszáma és az ügyek kimenetele
- (M2A) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek megoszlásáról – termékek
- (M2B) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek megoszlásáról – szolgáltatások
- (M3) Statisztikai adatlap a fogyasztói jogviták intézésének módjáról – és a testületi vezetők eljárásban való részvételéről
- (M4) Statisztikai adatlap a békéltető testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról

### ***A szakmai beszámoló hitelesítése***

*Alulírott Közreműködő kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.*

*Veszprém, 2016. január 18.*

\_\_\_\_\_  
a testület elnökének cégszerű aláírása