

Szakmai beszámoló
a békéltető testül tevékenységéről
(a beszámolót a kapott kérdések alapján kell összeállítani)

1. Kérem, ismertesse a testület nevét, elérhetőségét és honlapcímét. Változott-e a testület felépítése és finanszírozása, ideértve a békéltető testületi tagok személyére, javadalmazására, megbízatásuk idejére és arra a szervezetre vonatkozó információkat, amelynek a megbízásában állnak. Ismertesse előző félévhez képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei stb.)

1.1. Veszprém Megyei Békéltető Testület

8200 Veszprém, Radnóti tér 1.

Tel.: 88/814-111

Fax: 88/412-150

E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu

1.2. Változott-e a testület felépítése és finanszírozása, ideértve a békéltető testületi tagok személyére, javadalmazására, megbízatásuk idejére és arra a szervezetre vonatkozó információkat, amelynek a megbízásában állnak. Ismertesse előző félévhez képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei stb.)

A testület 2016. január 5-én – a törvényben előírt időben – alakult meg.

1.2.1. A 12 tagú testületbe 5 főt a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara jelölt, 1 főt a Nemzeti Agrárgazdasági Kamara Veszprém Megyei Szervezete.

1.2.2. A civil szervezetek közül az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Veszprém Megyei Szervezete 4 főt, 2 főt pedig a Csalán Környezet- és Természetvédő Egyesület jelölt.

1.2.3. A taglétszám 2 fővel csökkentésre került. Egyelőre – hasonlóan a 2015 második félévéhez – elnökhelyettes beállítására nem került sor.

1.2.4. A jelölő szervezetekben nem volt változás az előző működési ciklushoz képest.

1.2.5. A tagok között többségbe kerültek az „új” tagok – 7 személy került be a testületbe, akik jogi végzettséggel rendelkeznek, így számuk 9-re nőtt.

A megalakuláskor öregségi nyugdíjkorhatár felettiek 5-en voltak, és 7 személy nem érte el az öregségi nyugdíjkorhatárt.

1.2.6. A megbízatásuk – a törvény előírására tekintettel – 2019. december 31-ig szól.

1.2.7. A második beszámolási ciklusban – haláleset miatt – egy tag cseréjére került sor. Az új tag is jogász, és életkora nem érte el az öregségi nyugdíjkorhatárt. A Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara jelölte őt is.

[Itt jegyezzük meg: mivel a testületi tagi hely megüresedése esetében a pótlásra külön szabályokat nem tartalmaz a Fgytv., ezért a kamarát a részére küldött felhívásban, az általános szabályok szerint kértük fel a pótlásra.]

1.3. A testület változatlanul – most már több éve – a Radnóti tér 1. szám alatt, a kamara székházában működik. A körülményekben a korábbi évekhez hasonlóan nincs változás, biztosítottak a működés technikai feltételei is.

1.4. A testület finanszírozásában – *sajnálatosan* – az első félévben nem volt a korábbi évek hasonló időszakához képest változás, nem volt biztosítva az elvégzett munkáért a javadalmazás. A kamara az elnök díját előlegezte meg, ebben folytatta a korábbi évek gyakorlatát.

2. A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama hogyan alakult az elmúlt időszakban? Kérem, ismertesse az általános tapasztalatokat a békéltető testületek hatáskörébe tartozó ügyek tekintetében az elmúlt időszakról.

2.1. Az átlagos időtartamban nincs lényeges változás, 30-45 napon belül, általában az első meghallgatáson befejeződik az eljárás. A törvény által biztosított 60 napon belüli időpontra ki lehet tűzni a meghallgatásokat.

2.2. Azokban az esetekben, ha pl. a tértivevény nem érkezik vissza a meghallgatás időpontjáig, vagy ha valamelyik fél kéri a halasztást, illetve az eljárás felfüggesztését és elnapolását, akkor is a törvényben előírt 90 napos határidőn belül maradunk.

2.3. A kézbesítési szabályok miatt – a küldemények átvétele illetve tértivevények visszaérkezési bizonytalansága miatt a kitűzéseket nem lehet közelebbi időpontra tenni, mint 25-30 nap - ezt is csak a „megbízható” vállalkozások esetében -, mert a 2. kézbesítést több cég kívárja, illetve nem egyszer „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza a kiértékelő levél. Érdemes lenne megfontolni, hogy hogyan lehetne – pl. Az adószám felfüggesztésénél figyelembe venni a testület megkereséseinek ilyen kezelését.

2.4. A törvény a döntés kihirdetését követően 30 napot biztosít annak a felek részére való megküldésére. Ezt az ügyek döntő többségében a testület 8-10 nap alatt teljesíti, ritkábban, de előfordul a 15 napon belüli expedálás is.

3. Kérem, számoljon be arról, hogy a testület tagjai számára rendszeresen szervez-e képzést?

A képzés megszervezése még egy ilyen kis létszámú testületnél sem egyszerű dolog, különösen arra tekintettel, hogy a tagok nagy része ügyvédként tevékenykedik. Az ő időbeosztásuk miatt még a meghallgatásokon való részvételük is csak nagyon körültekintő szervezéssel oldható meg.

Ezért azt a megoldást alkalmaztuk eddig, hogy az egyes tanulságosabb ügyeket egyrészt a honlapon (anonim változatban) közzétesszük, illetve a tagok rendelkezésére bocsátottuk, valamint a döntések írásba foglalásakor arról viszonylag részletesen konzultáltunk. Ilyen volt pl. az elévüléssel kapcsolatos eljárási lehetőség megbeszélése is. Az áprilisban tartott szakmai konferencia („Ha nem véded – véged” mottóval) a képzés része volt. A nap második részében pedig már csak kifejezetten a saját első negyedéves szakmai munka megbeszélése volt a téma.

Egyelőre nem is tervezünk más megoldást, mint a saját erőből való szakmai megbeszélést, mivel pl. külső előadók bevonása a pénzügyi helyzet miatt sem oldható meg. Változatlanul az az álláspontunk, hogy a képzést – az országos „egységesítési” követelmények miatt is (lásd a Fgytv. 18. § (7) bekezdését) – országos tematika alapján, „távoktatásban”, egyéni tanulással lehetne megoldani.

4. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 4.1.-4.7. kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.

Hónap	Összes ügy	Termék	Szolgáltatás	Az ügy kimenetele											Együtt-működött-e	
				Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	Megszüntetés				Áttétel				
								Fgytv. 31. § (3)							Hiánypótlás	
								a)	b)	c)	d)	hat.	ill.	igen		nem
I-IV.	96	56	40	16	1	29	4	7	3	17	9	8	2	0	83	13
V-VI.	56	31	25	9	1	18	3	6	2	6	6	4	0	1	50	6
I-VI.	152	87	65	25	2	47	7	13	5	23	15	12	2	1	133	19

TERMÉKEK (87 ügy)

- Textil, ruhanemű kategória (G): 6 eljárás.
- Lábbelivel összesen 37 esetben foglalkoztunk [utcai 26 (H), sport (I) 9 és egyéb (J) 2 ügyben volt].
- Számítástechnikai eszköz: laptop, stb. (O) 4 ügyben.
- Híradástechnika: 5 ügyben (S) szerepelt.
- Háztartási és kerti gépek: ht. nagy gép (V) 3, kis gép (W) 4 ügyben volt főszereplő, ht. eszköz (Y) 1, kerti gép (X) és kézi szerszám (Z) 1-1 ügyben volt.
- Járművek és alkatrészek kategóriába tartozott (AG) 5 és (AH) 2 – összesen 7 ügy.
- Bútor (AJ), óra (AM), egészségmegőrző (AD), illetve gyógyászati eszköz (AE) 1-1 esetben volt a panasz tárgya.
- Internetes ügy (AX) 9, termékbemutató ügy (BB) 2 esetben lett regisztrálva.

SZOLGÁLTATÁSOK (65 ügy)

- Közüzemi szolgáltatások: hulladék (AA) 12, távhő (Y) 2, áram (AC), gázszolgáltatás (AB), víz (Z) 1-1 ügygel szerepelt a hat hónap alatt a meghallgatásokon.
- Postai és távközlési szolgáltatások: telefonszolgáltatás (V) 10, televízióval kapcsolatos (W) 5, levél (U) 2.
- Építőipari kivitelezés: szakipari munka (D) 2, nyílászárókkal kapcsolatos munkálatok (E) 4 esettel szerepelt.
- Úthasználat: parkolás (S) 3 ügy.
- Belföldi turizmus: szolgáltatási probléma (H) 2, üdülési jog (I) 3 esetben szerepelt a testület előtt.
- Javítás, karbantartás kategóriában mobiltelefonnal (AD) illetve gépjárművel (AK) 2-2 esetben, számítástechnikai eszközzel (AE), kerti géppel (AH) 1-1 esetben foglalkoztunk.
- Közúti személyszállítással kapcsolatosan is indult eljárás (O) 1 esetben, vegytisztítással, ingatlanlással (AZ) szintén 1-1 ügyben találkoztunk.

4.1. 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 félévhez képest, előfordultak-e, s ha igen milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok.

4.1.1. A **termék kategóriákban**, a főbb panasz okokban évek óta nincs változás: rossz minőség, gyakori javíttatás, rövid kihordási idő, az ár-érték arány problémája, az aránytalan költségre hivatkozás a csere elutasításakor – minden kategóriában.

4.1.2. Látható a statisztikai adatokból, hogy a **termék kategóriában** a változatlanul a lábbelikkel (statisztika jelentés h-i-j oszlopai) kapcsolatos eljárások állnak mindkét beszámolási időszakban az élen (21 illetve 16 ügy), vagyis nincs változás az előző félévhez, évhez viszonyítva. Több mint 40 % a lábbelikkel kapcsolatos ügy.

(Megismételjük azt a korábbi években is jelzett álláspontunkat, hogy főlegesen tartjuk a lábbeliken belüli kategorizálásának a jelenlegi formáját, mivel a vásárolható termékeknel nem egyszerű az „utcai” és a „sport” kategóriát elhatárolni egymástól. A Nike, Adidas, stb. márkánévvvel árusított termékeknel különösen jelentkezik ez.)

4.1.2.1. Csak megismételni tudjuk azt is, hogy 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.

4.1.2.2. Változatlan az is, hogy feltételezésünk szerint 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.

4.1.2.3. Továbbra is többen kifogásolják a „szakvéleményeket”, mivel azok eléggé sablonosak, egyes esetekben semmitmondóak, több 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.

Nem egy esetben azt is jelezte az eljáró tanács – nemcsak a meghallgatáson, hanem a döntésében is, hogy sem a laikusoknak, de még a szakembereknek sem mondanak sokat a felsorolt szabványok – [általában az MSZISO9407:1992, MSZ3367:2002; MSZ14253:1987(v), MSZ063188:1980(v), MSZ3368:2002 és MSZ4733:1988-at sorolják fel] – különösen akkor, amikor azok alkalmazása nem kötelező, és magukból az MSZ számokból semmi sem következik. A felsorolt szabványszámokból nem derül ki, hogy miért vannak felsorolva, mi azoknak a tárgya, hogyan kapcsolhatók az adott esethez, és közülük mit és miért vett figyelembe a szakértő a lábbelik fogalom meghatározásaiból (pl. a szintartósságából, szakítószilárdságból, a lábbelik méretszámozásából és méretjelöléséből)? Az egyértelmű, hogy szemrevételezéssel és nem roncsolásos módszerrel vizsgálják meg a lábbeliket, elég lenne ezt közölni (de ez következik abból is, hogy a lábbelit bemutatják a meghallgatáson), és főlegesen egy már nem használt MSZ-ra még külön is hivatkozni.

4.1.3. A technikai eszközök hibás teljesítésére vonatkozó közlések

4.1.3.1. Elsősorban a mobil és okos telefonokat, televíziókat, háztartási gépeket számítjuk most ide, és velük kapcsolatosan jelezzük, hogy elfogadhatatlannak véljük azt, hogy a vállalkozások nem ritkán egy feltételezett megállapodásra hivatkoznak, amely a vállalkozás és a szerviz (vagy a gyártó) között jö(hete)tt létre. Ennek alapján azt közlik, hogy „a szolgáltatónak sem áll módjában felülbírálni a márkaszerviz szakvéleményét.”

Magát a hivatkozott megállapodást még soha nem csatolták be, annak ellenére, hogy a Fgytv. alapján a kiértesítésben minden esetben felhívjuk a figyelmüket arra, hogy állításaik alátámasztására a hivatkozott dokumentumokat bocsássák a testület rendelkezésére.

4.1.3.2. Nem vitatjuk, hogy a gyártói szervizek rendelkeznek azzal a szaktudással, azokkal az eszközökkel, amellyel megállapítható a hiba oka is. Az eljárások egy (nagyobb) részében, azonban nem az történik, hogy a hiba okát tárják fel, hanem egy, (néha azonnal nem is) látható külsérelmi okra hivatkozva, sort sem kerítenek a hiba tényleges okának a megállapítására. Vagyis, anélkül utasítja el a szerviz véleményére alapozva a vállalkozás a fogyasztó jótállási igényének teljesítését, hogy a termék átvételekor is észlelt hibák okait (pl. anyaghiba-e, konstrukciós hiba-e) nem is vizsgálták meg.

Nemcsak a fogyasztók, hanem az eljáró tanácsok álláspontja szerint is, 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.

Az, hogy pl. a mobilok esetében a „kijelző sérült/karcos/ megrepedt”, nem elegendő indok a jótállás elutasítására. Külön kellene választaniuk a tényleges „műszaki” hibát, a külsérelentől, illetve be kellene bizonyítani, hogy azért nem működik a készülék, mert sérült pl. a kijelző. Az ok-okozati összefüggésre kellene rámutatnia a szakmai szervezetnek.

4.1.3.3. 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.

Az a véleményünk, hogy ezt „egyezségi ajánlat” nélkül is meg kellene tennie, hiszen a jótállásért általában a jogszabályi előírások miatt kell helytállnia.

E tekintetben is – talán - célszerű lenne a jogi előírásokat is egyértelműbbé tenni (abban is pl., hogy a 6 hónapos vélelmezés a jótállás és a kellékszavatosság esetében hogyan értelmezendő!), illetve az ezekkel kapcsolatos szakmai álláspontokat ütköztetni.

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.

4.1.4. A problémák megoldása érdekében mindenki tudja, hogy esetlegesen jogszabály-módosításra, éppúgy szükség lehet, mint a szakmai érdekképviselőkkel folytatandó megbeszélésekre, vagy a fogyasztók tájékoztatására.

Fontosnak tartanánk, hogy a fogyasztóvédelmi referensek képzése, a szakképzésből kikerülő fiatal szakemberek is mélyebben megismerjék ezeket a problémákat, az eljárási lehetőségeket és szabályokat.

A Veszprém Megyei Békéltető Testület nem fogalmazott meg külön ajánlásokat e problémák megoldását illetően, azonban az álláspontját több egyedi ajánlásban is kifejtette, amit a vállalkozások természetesen megismerhetnek.

Lásd ugyanakkor az előző pontokban jelzetteket is.

4.2. 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.

Hónap	Összes ügy	Termék	Szolgáltatás	Az ügy kimenetele										Együtt-működött-e		
				Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	Megszüntetés				Áttétel				
								Fgytv. 31. § (3)								
								a)	b)	c)	d)	Hiánypótlás	hat.	ill.	igen	nem
I-IV.	96	56	40	16	1	29	4	7	3	17	9	8	2	0	83	13
V-VI.	56	31	25	9	1	18	3	6	2	6	6	4	0	1	50	6
I-VI.	152	87	65	25	2	47	7	13	5	23	15	12	2	1	133	19

A havi gyorsmérlegekben mindig szerepeltettük a legfontosabb adatokat.

4.2.1. A táblázatból egyértelműen látható, hogy a fogyasztók szempontjából a megkötött 25 egyezség, a 2 kötelezést tartalmazó határozat, a 47 ajánlás, a 13 kérelem visszavonásos, vagy az 5 külön megállapodásos ügy megítélése az eljáró tanácsok szerint is alapos volt. A 92 ilyen típusú döntés, az összes befejezett ügy 60 %-a, ami jó aránynak tekinthető, különösen akkor, ha a 15 egyéb okból (hiánypótlást nem teljesítette, áttételre került) megszünt eljáráshoz viszonyítunk, mert akkor már 67 %-os ez az arány.

A statisztikai jelentés rendszerének finomítása után – a jogszabályi változások átvezetését követően – lesz csak lehetőség arra, hogy azokat az ügyeket, amelyek hatáskör, illetékesség hiányában szűnnek meg, de nem kerülnek átadásra más szerv részére, azokat is megjelentesse a táblázat. Ezeket jelenleg nem regisztráljuk külön, általában a 31. § (3) bekezdése d) pontja alapján megszüntettek közé kerülnek be, így csak manuális kigyűjtéssel lehet megállapítani a tényleges megszüntetés okát. Ezeknek az ügyeknek a további sorsáról nincs információnk. (Az első félévben legalább 8 olyan 31. § (3) bekezdés d) pontos megszüntetés történt, ami ilyen kategóriába is sorolható lenne – és mivel nem ismert a további sorsa az ügynek, az akár pozitív megoldású is lehetett (volna) a fogyasztó számára. Ez tovább javít(hat)ja a százalékos eredményt is.)

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

4.3.1. A kötelezést elsősorban az akadályozhatja, hogy a vállalkozások nem tesznek alávetési nyilatkozatot. Ha ilyen nincs, akkor a törvény nem teszi lehetővé ennek a döntésnek a meghozatalát. Nem hozunk akkor sem kötelező határozatot, ha ugyan van ilyen nyilatkozat, de a felek megállapodnak a testület előtt, mivel ilyenkor az egyezség jóváhagyását preferáljuk. És ugyancsak nem hozunk (terhelő) kötelező határozatot, ha a fogyasztó kérelmét valamilyen ok miatt nem tartjuk megalapozottnak, elfogadhatónak – ezekben az esetekben megszüntetjük az eljárást.

Meg lehetne fontolni – a más testületek által is több éve javasolt – az alávetési nyilatkozat nélküli kötelezés lehetőségét is. Nem ismert előttünk, hogy országosan az ajánlásokat milyen arányban támadják meg, illetve azokat milyen arányban helyezik hatályon kívül. (megyénkben az első félévben sem volt ilyen ügy.)

Feltételezésünk szerint a testületek jó hatásfokkal dolgoznak ebben is, így szakmai kifogás nem igazán hozható fel az ellen, hogy a PBT-hez hasonló eljárások legyenek lehetségesek nálunk is.

Az eljáró tanácsokban biztosítva van a jogi végzettségük részvétele. Ha a pénzügyi finanszírozásban is előre lehetne lépni, és a Fgytv. előírásainak értelmezéséből következően egész évben a fő eljárási forma a 3 tagú tanácsban történő döntéshozatal dominálhatna, akkor még szakszerűbbek (megalapozottabbak) lehetnének a döntések is.

A testületnek nincs arról információja, hogy a kötelezést tartalmazó határozatunkat a vállalkozás ne hajtotta volna végre.

4.3.2. Volt arra példa, hogy egyezségi ajánlatot tett a vállalkozás, de azt a fogyasztó nem fogadta el, mert ő „többet” akart kihozni az ügyből.

Egyezséget csak akkor lehet kötni, ha erre a vállalkozás részéről megvan a hajlandóság. Arra van példa, hogy ugyan nem fogadja el a hibás teljesítésre vonatkozó megállapítást, de „ügyfél-barát” megoldásként a fogyasztó kéréséhez közeli egyezségi ajánlatot tesz, amit az általában el is fogad.

A technikai eszközökkel kapcsolatosan tett megállapításaink (pl. szerviz vélemény, állítólagos gyártói utasítások) is arra utalnak, hogy ezek akadályozó tényezőként jelentkeznek.

A meghozott egyezséget jóváhagyó határozattal kapcsolatosan nem jelzett vissza egyetlen fogyasztó sem, hogy azt ne teljesítette volna a vállalkozás.

4.3.3. Az első félévben 10 ügyben tettük közzé, hogy a vállalkozás nem teljesítette az ajánlásban foglaltakat. A törvényi rendelkezésre is tekintettel – 60 nap – ebből az első beszámolási ciklus 8 ügyéből 7 még 2015-ös ügy volt, és csak a márciusban közzétett ügy volt ez évi. A második beszámolási ciklusban 2 vállalkozást tettünk közzé.

Az első ciklusban 29, a másodikban 18, így összesen 47 ajánlást hoztunk. Ebből történt a 3 közzététel, ami alig haladja meg az 5 %-ot. (Két további közzétételi bejelentés érkezett július 8-án, illetve 12-én. Az egyik még idő előttinek minősül, mivel a döntés még csak egy hónapja lett kihirdetve és expediálva.)

4.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának háttérében álló okokat, és ezek testületnél előforduló arányát.

4.4.1. A Fgytv. 29. § (4) és (4a) bekezdései szövegét a 2015. évi CXXXVIII. törvény 5. § (1) bekezdése állapította meg, és 2015. szeptember 11-én lépett hatályba. Ahogy azt már több helyen is jeleztük, a statisztikai jelentésnél az adatok beviteli rendszere nem követte a törvény változását, és a www.bekeltetes.hu honlapon található rendszerbe a jogszabályban felsoroltak nem vihetők be teljeskörűen.

4.4.2. Az első beszámolási ciklusban 8, a másodikban (igaz, hogy ez időtartamban csak fele az elsőnek) 4 hiánypótlás nem teljesítése miatt került sor a megszüntetésre. Bízunk abban, hogy az ezzel kapcsolatosan az „ÜZLET” című újságban, a „Békéltető sarokban” ezzel kapcsolatosan megjelentetett írásnak – amely a honlapunkon is hozzáférhető – meglesz a hatása, és kevesebb hiánypótlási felhívást kell majd közölni.

4.4.3. A havi gyorsmérlegekben mindig szerepeltettük a legfontosabb adatokat.

4.4.4. Csak ide idézzük a 2015. évről készült beszámolónk egyik felvetését: 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 célszerű lenne összhangba hozni egymással a jelzett §-okban [29. § (4), 29. § (4a), 32/a. §, 34. § (3), 36/a. § (2) bekezdései].

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

4.5.1. Az első két ciklusban történt megszüntetéseket az alábbi táblázat foglalja össze:

Hónap	Összes ügy	Termék	Szolgáltatás	Fgytv. 32/A.	Megszüntetés					29. § (2)		Összes megszüntetés
					31. § (3)				29. § (4) e)	Áttétel		
					a)	b)	c)	d)		hatáskör hiánya	illetékes-ség hiánya	
I – IV.	96	56	40	4	7	3	17	9	8	2	0	50
I – IV.	96	százalék		4,16	7,29	3,12	17,70	9,37	8,33	2,08	0,00	
	50	százalék		8,00	14,00	6,00	34,00	18,00	16,00	4,00	0,00	
V – VI.	56	31	25	3	6	2	6	6	4	0	1	28
V – VI.	56	százalék		5,35	10,71	3,57	10,71	10,71	7,14	0,00	1,78	
	28	százalék		10,71	21,42	7,14	21,42	21,42	14,28	0,00	3,57	
I – VI.	152	87	65	7	13	5	23	15	12	2	1	78
I – VI.	152	százalék		4,60	8,55	3,28	15,13	9,86	7,89	1,60	0,65	
	78	százalék		8,97	16,66	6,42	29,48	19,23	15,38	2,56	1,28	

4.5.2. A megszüntetési okokat maga a törvény határozza meg. Így azokhoz különösebb hozzáfűzni valónk nincs.

4.5.2.1. Akkor szüntetjük meg a 32/A. § szerint az eljárást, ha a kérelem egyértelműen alaptalannak minősül. Ilyet az eljáró tanácsok 7 esetben (4 + 3) állapítottak meg.

4.5.2.2. A két ciklusban összesen 13 esetben (7 + 6) került azért sor a megszüntetésre, mert a fogyasztónak az volt a döntése, hogy visszavonja kérelmét. Erre általában akkor kerül sor, ha a vállalkozástól olyan ajánlatot kap(ott), ami erre a döntésre vezette, vagy az is előfordul, hogy a kapott válaszirat alapján „reménytelennek” ítéli meg a helyzetét, és dönt a visszavonás mellett.

4.5.2.3. Ha a felek bejelentik, hogy megállapodtak és így okafogyattá válik a meghallgatás is, akkor is megszüntetjük az eljárást. Ilyen eset 5 volt az első két ciklusban (3 + 2).

4.5.2.4. Az eljárás folytatásának lehetetlenségét akkor állapítja meg többnyire az eljáró tanács, ha olyan bizonyítási kérdések merülnek fel, amelyekben bizonyítást az eljáró tanács nem rendelhet el, akkor a meghallgatáson ezt a döntést hirdetik ki. Nem volt arra példa, hogy ezt a magyarázatot a fogyasztó ne vette volna tudomásul.

Az első ciklusban 17, a másodikban 6 ilyen, összesen 23 döntés született a 31. § (3) c) pont alapján.

4.5.2.5. Az elmúlt évek során is többször felvetettük azt, hogy a statisztikai táblázatban való elnevezéseket jobban a törvény szövegéhez lenne célszerű „igazítani”, így van ez különösen a 31. § (3) bekezdése d) pontja esetében, mivel abban sokkal többről van (lehet) szó, mint a „kérelem megalapozatlansága” (vagy akkor a törvényt kellene így módosítani). Mi következetesen minden dokumentumunkban, írásunkban éppen ezért a d) pontos megjelölést használjuk. 9 + 6, tehát összesen 15 ilyen döntést hoztak a tanácsok.

4.5.2.6. Sajnálatos, hogy viszonylag magas a hiánypótlásokra visszaadott ügyek száma. Ez amellet, hogy sok plusz feladatot jelent az ügyek elsődleges vizsgálatokor, a hiánypótlások megfogalmazásakor, expedálásakor egyúttal magában hordozza annak a lehetőségét is, hogy néhányan nem küldik be a kért dokumentációt.

Összesen 12 ilyen megszüntetésre került sor (8 + 4).

4.5.2.7. Néhány esetben banki, biztosítási, vagy online vásárlással kapcsolatban is a testületet keresik meg.

A hatásköri és illetékességi okokból történő megszüntetések száma, mint ahogy arra már korábban is utaltunk, több, mint az „áttételes” ügyek száma (2 + 1). Ez adódik abból is, hogy a hozzánk eljuttatott anyag tanulmányozásakor látható nem egy esetben, hogy a kérelem (erősen) hiányos, a tényállás megállapításához nem elegendő a közlés. Az eljárás esetleges gyorsítása érdekében, emiatt a hozott döntésünkben erre utalunk, és felhívjuk a kérelmező figyelmét, hogy akár a PBT honlapján, akár a BBT honlapján tájékozódjon, vagy a megadott elérhetőségeiken konzultáljon e szervezetekkel, hogy sikeresen indítható legyen az eljárás.

4.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.

A 2. pontban foglalkoztunk a kérdéssel, így az ott leírtak megismétlését mellőzzük.

4.7. Ismertesse az ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozások általi teljesítésére vonatkozó adatokat, amennyiben ismeretesek a testület előtt.

A 4.3.1., 4.3.2., és 4.3.3. pontoknál jeleztük az adatokat, illetve a végrehajtást.

Egyetlen dolgot vetünk itt fel:

Évek óta jelezzük, a fogyasztók véleményével egyezően - de magyarázatot nem kapunk rá -, mi az oka annak, hogy az általában megszokott, 15 napos teljesítési határidő leteltét követően még 45 napot kell a fogyasztónak arra várni, hogy azt a tényt, hogy nem teljesítették az ajánlást, közzé tegye a testület.

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

5.1. A személyi feltételekről az 1. pontban szoltunk. Az összetétel jó, a tagok aktívak, felkészültek.

5.2. A tárgyi feltételeken egyelőre nem látunk változtatni valót.

Ismételten felvetjük, hogy a békéltető testület nem hivatali apparátus, nincs állandó jelenlét, és ez nem is lehet (egyelőre) követelmény. Ezért lenne nagyon lényeges az olyan központilag biztosított informatikai háttér, „valódi” online kapcsolatra lehetőséget adó rendszer, amely megkönnyítené a vezetés munkáját (is), és nem utolsó sorban teljes mértékben megfelelné a Fgytv. előírásainak is.

5.3. A jogszabályi feltételek végeredményben adottak.

A Fgytv. egyes rendelkezéseinek összehangolása, finomítása bizonyára nem marad el. Ezekre általában a korábbi éves jelentéseinkben is kitértünk [pl. a döntési rendszer „szinkronizálása” kapcsán az alábbiakat jeleztük: „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 megszűntetések után kerülne ez szabályozásra;

- a 32/a. § elhelyezése szintén hasonló problémát vethet fel.

A Ptk.-nak, a fogyasztó és a vállalkozás közti szerződések megkötése szabályainak, stb. egységes, vagy egységesebb értelmezéséhez is a „központosított” (távoktatás) képzést tartanánk járható útnak.

Az is megfontolandó lenne, hogy a Fgytv.-en belülre, hogyan lehetne megoldani a békéltető testületekre vonatkozó eljárási szabályok beépítését (nem úgy, ahogy azt most a Fgytv. 37. §-a tartalmazza).

5.4. Finanszírozás

5.4.1. A testületi munka finanszírozását két részre kell osztani.

Ahogy arra már korábban is utaltunk, az irodahelyiség, tárgyalási hely, azoknak fűtése/világítása/takarítása/karbantartása, a papírral való ellátottság – végeredményben, mivel a kamarán belül vannak, megoldott, ugyanez a helyzet a nem kevés postaköltség biztosításával is.

5.4.2. A tagok működésének finanszírozásának súlyos késedelme azért is különösen aggályos, mert – ugyan a „rég” tagok már megszokták a késedelmes kifizetéseket – az új tagoknak szinte minden találkozaskor el kellett (volna) magyarázni, hogy – bár számunkra is érthetetlen ez a helyzet – valószínűsíthetően technikai és nem „akarati” oldala van a késedelemnek.

Más csatornán is jeleztük, hogy abból indulunk ki, hogy a békéltető testület egy olyan közfeladatot ellátó szervezet, amelynek tevékenységét, finanszírozását törvények írják elő és elvileg biztosítják is azt.

A gyorsjelentésben is kitértünk arra, hogy már ismert a kihirdetett törvényből a 2017-es támogatás összege is. A 2016-os költségvetési törvényből is már 2015 nyarán ismeretes volt az országgyűlés által elfogadott összeg. A teljesítési számok 2016. február hónap elején már hivatalosan is ismertek voltak. A közreműködői szerződés tervezetét mégis csak 2016. július 12-én kapta meg a kamara. A támogatási szerződés 2. pontja deklarálja, hogy a folyamatos tevékenység finanszírozására biztosítja a minisztérium (illetve a központi költségvetés) a 330 millió forintot. Mi úgy értelmezzük, hogy a folyamat január 1-jével kezdődött, és a tevékenységbe a tagok munkája is beletartozik, mert anélkül nem lehetséges a testület működése.

A június havi gyorsmérlegben már megfogalmaztuk javaslatunkat, ami ugyan az ideai késedelmet már nem menti, de a 2017-es évben alkalmazva, megoldást jelenthetne a problémára.

Javaslatként a tagok részéről is elhangzott, hogy át kellene térni a folyamatos finanszírozási formára, vagy úgy, hogy

- az elfogadott központi költségvetés alapján a „bázis év” adatainak megfelelő finanszírozás folytatódjon az év januárjától, vagyis kerüljön leosztásra a kamarákhoz „havi előlegként” az összeg, és a végleges számok ismeretében kerüljön sor majd a korrekcióra. Ez a statisztikai jelentések és az éves értékelések elkészítésének törvényi határidejét követő hónappal (február, március) történhetne meg; vagy
- a kamarai törvény esetleges módosításával biztosítani azt, hogy az MKIK előlegezze meg a költségeket, díjakat, amit aztán az együttműködési megállapodás aláírása után lehetne korrigálni.

6. Ismertesse a testületeket, illetve a fogyasztóvédelmet érintő esetleges jogi szabályozásra vonatkozó észrevételeit, javaslatait!

A jogi szabályozásra vonatkozó – a szövegben jelzetteken túl – egyelőre további javaslatunk nincs.

7. 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 – amit kifejtettünk a 2015. évről szóló beszámolónkban is – nem változott a két 2016-os ciklus alatt sem, hogy ebben elsősorban nem a békéltető testületnek vannak lehetőségei, hanem a vállalkozások érdekképviselői, szakmai szervezeteinek.

A testület részéről a kamara vezetését, munkatársait változatlanul tájékoztatjuk a testület tevékenységéről, a kapcsolódási pontokra felhívjuk figyelmüket.

A kamara honlapjáról közvetlenül lehet kapcsolódni a békéltető testület honlapjára is, így közvetlen információkhoz juthatnak az érdeklődők. Az első félévben a békéltető honlapot valamivel több, mint 1100 esetben keresték fel. A kamarai honlapról pedig úgy számolták, hogy több mint 1500 eset volt ebben az időben.

Nincs változás abban sem, hogy változatlanul tagja a testületnek az a személy, aki több év óta kamarai küldöttként közvetlenül, és mint korábban aktív kereskedőként is kapcsolódhatott nemcsak a rendezvényeken keresztül a vállalkozásokhoz, hanem megosztva a tapasztalatokat, felhívva a figyelmet a fontosabb szabályokra is. Ugyancsak tagja maradt a megyei nyugdíjas szerveződések összefogó szervezet elnöke is a testületnek.

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 beszámoló 3. pontjában ezzel kapcsolatosan felvázoltuk a megyei helyzetet.

Megjegyezzük, hogy a 2016. április 5-én (lásd 9.1. pont) tartott szakmai rendezvény – egyúttal a továbbképzés része is volt, amelyen a tagok egy része részt is tudott venni. A szakmai nap második részében – már csak a bt tagok részvételével – az első negyedév történéseit, fontosabb eseteit tekintettük át.

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

9.1. A részvételeket a havi gyorsjelentésekben is jeleztük.

Az MKIK, illetve a Budapesti Békéltető Testület által szervezett megbeszéléseket, értekezleteket mi ugyanúgy ebbe a kategóriába soroljuk, mint a minisztérium által összehívott Fogyasztóvédelmi Péntek, vagy az évindító MKIK-s rendezvényt.

- 2016. február 8. - Budapesti Békéltető Testület – online ügyek;
- 2016. február 24-én - került sor a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara budapesti székházában az „évindító” megbeszélésre;
- 2016. április 5-én volt „Márkavédelem és fogyasztóvédelem a gyakorlatban” címmel egy szakmai konferencia, ahol „Új kihívások, lehetőségek, szabályok a békéltető eljárásban” címmel a testület elnöke is előadást tartott; ez a testületi tagok szakmai képzését is szolgálta;
- 2016. április 19-i konferencia témája az online ügyintézés volt;
- 2016. május 23-án került sor a BBT által szervezett konferenciára, ahol az alábbi témákban tartottak tájékoztatókat:
 - 1. Digitális kereskedelem
 - 2. Az online vitarendezési platform működésének és alapelveinek bemutatása

- 3. A vállalkozói együttműködés tapasztalatai
- 4. A békéltetés jelentősége a vállalkozások szempontjából (WizzAir Hungary Kft.)
- 5. A Pénzügyi Békéltető Testület működése, tapasztalatok
- 6. A békéltető testületek múltja, jelene és jövője
- 2016. június 10. NFM – Fogyasztóvédelmi Péntek.

9.2. A testületnek nem jelentek meg publikációi, kiadványai ebben a félévben sem.

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. Az első beszámolási időszakban 45, a másodikban 23 tanácsadást regisztráltunk. Ezek nagy része személyes, telefonos, és kisebb hányada volt írásban bonyolított.

Változatlanul sokféle témában keresik meg a testületet, munkaügyi, pénzügyi, ingatlanokkal kapcsolatos problémákkal éppúgy, mint a hatáskörbe tartozó fogyasztói jogviták „előkészítéseként”, vagy annak utóéletével kapcsolatosan.

Használt autós vásárlással, vagy új autó hibájával, kerti gép meghibásodásával, lábbeli ügyekkel, hulladékszállítással, üdülési jog értékesítésével, pénztárgép meghibásodásával, nagyothalló készülék minőségi problémájával éppúgy megkeresnek bennünket, mint számlavitával, mobiltelefonos ügyekkel, megszűnt cégek helytállási kötelezettségével.

A hozzánk fordulóknak adott információkat megértően, elfogadóan vesszük.

10.2. A testület változatlanul nem tervezi ügyfélszolgálat felállítását, a tanácsadást az elnök végzi továbbra is.

11. Mutassa be média és PR megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó).

Az „ÜZLET” című kiadványban minden alkalommal szerepelt a testület tevékenységéről, az aktuális kérdésekről szóló tájékoztató.

Ezek megtalálhatók a www.veszpremikamara.hu oldalon, és a saját honlapról is megismerhetők. Mindkét beszámolási ciklusban 2-2 megjelenés volt (2016. február 29., március 21., illetve május 17. és június 28.)

A 2016. április elején tartott szakmai konferenciáról, a békéltető testület szerepléséről a Veszprém Televízió a napi hírösszefoglalójában is beszámolt.

Ugyancsak említést tettek a testületről a Napló 2016. április 8-i számában megjelent összefoglalójában.

A vahir.hu egy hosszabb interjúban („Igazságot tesznek a fogyasztók érdekében” címmel jelent meg) tájékoztatta az érdeklődőket a testületi munkáról (2016. április 18-án). A cikk olvasható a testület honlapján is (www.bekeltetesveszprem.hu).

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

Ha a fogyasztó a testület által „rendszeresített” nyomtatványon nyújtja be kérelmét, akkor önkéntesen kitöltheti az erre vonatkozó kérdőívet is. Ennek értékelése még nem történt meg.

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

Ha az „eredményességet” azzal mérjük, hogy a beérkezett ügyeket milyen gyorsan tűzzük ki meghallgatásra, vagy milyen időben szólítjuk fel a kérelmezőt a hiányok pótlására, ha azt vizsgáljuk, hogy betartjuk-e a 60 napos (+30) határidőt, hogy közzéteesszük-e a fogyasztó által bejelentett ajánlás teljesítése elmaradásokat, ha a döntések kézbesítésére vonatkozó 30 napos határidő tartását elemezzük, akkor egyértelműen eredményesnek ítéljük meg tevékenységünket.

Ha arról az oldalról vizsgáljuk, hogy érkezett-e bírósági kereset a döntésinkkel kapcsolatban, akkor továbbra is eredményesnek állapíthatjuk meg eljárásainkat.

A lezárt ügyek mind számszerűségében, mind pedig szakmailag megfelelő teljesítményt mutatnak.

14. Kérem, nyilatkozzon az alábbiakról!

Jelen pontban előírt válaszadási kötelezettség nagyban megegyezik a Fgytv-nek a testület nyilvántartásba vételéhez szükséges nyilatkozattal.

A 2015. szeptember 11-én hatályba lépett szabálynak [37. § (6) bekezdés] megfelelően e napon a miniszternek küldött nyilatkozatomban az akkori állapotnak megfelelő nyilatkozatot is megtettem.

- A testület naprakész internetes honlapot működtet. - *IGEN*
- A testület tagjai számára rendszeresen képzést szervez. - *IGEN, a 3. pontban jelzettek szerint*
- Az eljárás abban az esetben indul meg, ha a fogyasztó korábban közvetlenül megkísérelte vitás ügyét rendezni a vállalkozással. - *IGEN*
- Az eljárás megindítása esetén a polgári törvénykönyv elévülés nyugvására vonatkozó rendelkezései irányadók. - *IGEN, de alkalmazásra változatlanul nem került sor*
- Az elnök az eljárás megindulásától számított hatvan napon belül tűzi ki a meghallgatási időpontot a felek számára. - *IGEN*
- Az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti. - *IGEN*
- Az elnök a meghallgatás időpontjáról a feleket kellő időben előzetesen értesíti, valamint arról, hogy a felek az eljáró tanács tagjaira vonatkozó javaslatukat 8 napon belül megtehetik. - *IGEN*
- A felek értesítése kiterjed arra, hogy a megtett egyezségi ajánlat elfogadása előtt a fogyasztó szabadon dönthet arról, hogy elfogadja a békéltető testület ajánlását, az egyezségi ajánlatot, valamint kötelezést tartalmazó határozatot, az eljárásban való részvétel nem zárja ki a bírósági eljárás keretében való jogorvoslatot, a döntés tartalma eltérhet a bíróság által meghozott határozat tartalmától, valamint a vállalkozás tett-e általános alávetési nyilatkozatot. - *IGEN*
- A felek tájékoztatása kiterjed arra is, hogy milyen joghatása van a békéltető testületi eljárás meghozatalának, valamint hogy a felek nem kötelesek az eljárás során jogi képviselőt igénybe venni, de az eljárás bármely szakaszában kérhetnek független szakvéleményt, illetve képviselheti, segítheti őket harmadik fél. Az értesítés kiterjed az eljárás várható időtartamára, és az időtartam meghosszabbításának lehetőségére is. - *IGEN*
- Az elnök egyenlő bánásban részesíti a feleket, lehetőséget ad a felek számára álláspontjuk előadására, beadványai előterjesztésére, a tanács elnöke a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja. - *IGEN*
- A tanács határozatát vagy ajánlását a meghozatal napján hirdeti ki. A kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt példányát legkésőbb 30 napon belül kell a feleknek elküldeni. - *IGEN*
- A testületről szóló éves beszámoló továbbításra kerül a tárgyévét követő év január 31-ig a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek, kérésre elektronikus úton rendelkezésre bocsátja: *IGEN, leadásra került a 2015. évről szóló beszámoló. A beszámoló megtalálható a honlapon is, de ha bárki igényelné, akkor külön is megküldenénk számára. Ilyen megkeresés nem történt.*

A szakmai beszámolóhoz kötődnek a havonta közzétett „gyorsjelentések” is, amelyek hozzáférhetők a honlapon. *Veszprém, 2016. július 19.*