

**Szakmai beszámoló**  
**a Veszprém Megyei Békéltető Testület 2016. július 1 - 2016. október 31. közötti időszakában**  
**végzett tevékenységéről**

A szakmai beszámolót készítő személy neve: <i>dr. Vasvári Csaba</i>	A beszámolót készítő személy telefonszáma: <i>+36 30 608-0270</i>
--	--

**1. A testület neve, elérhetősége és honlapcíme.**

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 jelentéshez 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](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)

Honlap: [www.bekeltetesveszprem.hu](http://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 időszakhoz képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei stb.)

**Sem a testület felépítésében, sem a tagok személyében, sem a „küldő” szervezetekre vonatkozóan nem történt változás.**

**A javadalmazásban annyi változás állt be, hogy augusztus végére megérkezett a 2016. évi „ellátmány”, amelyet a 2015. július 3-án kihirdetett Magyarország központi költségvetéséről szóló 2015. évi C. törvény alapozott meg. így lehetőség volt a január – augusztusi hónapokban elvégzett munka utáni díjak kifizetésére.**

**A testület működési feltételeiben sem történt változás.**

**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.

**2. A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama hogyan alakult az elmúlt időszakban? 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, az első meghallgatáson befejeződött valamennyi eljárásra (meghallgatásra) kitűzött ügy. Ugyanakkor megjegyezzük, hogy változatlanul élünk azzal a lehetőséggel, ha ezt a Felek nem kifogásolják, vagy kifejezetten kérik a meghallgatás mellőzését (okafigyottságra hivatkozva), hogy a kitűzött meghallgatás előtt már meghozzuk a döntést, mivel vagy a Fgytv. 31. § (3) bekezdése a), b), vagy d) pontjába sorolható a megszüntetés, vagy az írásban tett egyezségi ajánlatot a Fogyasztó még a meghallgatás előtt írásban elfogadja. Ez a megoldás *költségkímélő* is, azzal együtt, hogy mentesíti a Fogyasztó mellett a Vállalkozást is az ideutazástól (idő + egyéb költségtakarékosság).

[Egy ügyben fordult az elő, hogy még a második beszámolási ciklusban beérkezett ügyben (május 6.) a meghallgatás kitűzése a beérkezést követő 25. napra ugyan megtörtént, azonban a Fogyasztó külföldi tartózkodása miatt kérte annak több hónapos halasztását, illetve az írásbeli lefolytatást. Ennek megfelelően

a döntés csak ebben a beszámolás ciklusban lett írásba foglalva, kihirdetve (augusztus 16.), vagyis igénybevevük a Fgytv. 31. § (5) bekezdésében biztosított hosszabbítási lehetőséget.

Egy másik ügyben a Fogyasztó kérésére került úgy áthelyezésre a meghallgatás időpontja, hogy az még az 59. napon – egyezséggel záruló döntéssel – befejezést nyert.]

- 2.2.** Változatlanul az a véleményünk, hogy a kézbesítési szabályok miatt – a küldemények átvétele illetve a tértivevények visszaérkezési bizonytalansága miatt, a kitűzéseket nem lehet közelebbi időpontra tenni, mint 25-30 nap. Néhány esetben – bár a cégnyilvántartásban meglévő címre történt a kézbesítés - találkozunk az „elköltözött” vagy a „a címzett ismeretlen” jelzéssel visszaérkezett levéllel is, vagyis nem lehetett utolérni a céget. Arra is volt példa, hogy a döntésről kiküldött levelet a Posta kézbesítette ugyanarra a címre, mint a kiértékelő levelet (ami a „cím nem azonosítható” jelzéssel érkezett vissza) – és azt átvették. A Fogyasztó a Postánál eljárást kezdeményezett ebben az ügyben, ennek eredményét nem ismerjük.

A Fogyasztók nehezen értik meg, hogy a testület nem „cím-nyomozó” szervezet, elsősorban az ő érdekük lenne az, hogy a beadványok benyújtása előtt még egyszer kontrollálják a Vállalkozás címét.

- 2.3.** 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 nap körüli expedálás is.

### **3. Számoljon be arról, hogy a testület tagjai számára rendszeresen szervez-e képzést?**

A képzés megszervezésének nehézségére már az előző beszámolóban is utaltunk.

- Ebben a ciklusban nem volt külön ilyen szervezés, azonban pl. a 2016. szeptember 12-én megjelent megyei újság „ÜZLET” mellékletében a „Békéltető sarok”-ban is közzétettük az elévüléssel kapcsolatosan megbeszélteket. („*Fizetési vita a szolgáltatóval*” című írásban azt mutattuk be, hogy nem egy esetben találkozunk a testület azzal, hogy jó néhány évvel ezelőtti követelést, hogyan akarnak „bevasalni” a szolgáltatók követeléseit megvásárló, a követelések behajtására szakosodott cégek. A honlapon a „Média megjelenések” rovatban, illetve a „Beszámolók” rovatban, az augusztus-szeptemberi gyorsmérlegben is olvasható ezzel kapcsolatosan a BT véleménye.)
- Természetesen kollektív munka volt a Fgytv. 2015. szeptember 11-én, illetve 2016. július 4-én hatályba lépett módosításának gyakorlati tapasztalatairól szóló tájékoztató összeállítása is, amelyben elsősorban az elnöki feladatot is ellátó tagjaink fejtették ki véleményüket.
- Ilyen ismeretszerző, a tagok továbbképzését szolgáló rendezvényként tartjuk számon a Zalaegerszegen tartott konzultációt is, amelyen három tagunk vett részt. A meghívó szerint: Kara Ákos infokommunikációért és fogyasztóvédelemért felelős államtitkár 2016. szeptember 23-án Zalaegerszegen megbeszélést tartott a békéltető testületi elnökök és a testületi tagok részére. A megbeszélés tervezett témakörei többek között a békéltető testületek 2016. évi tevékenységének és a vállalkozások együttműködési kötelezettsége teljesítésének gyakorlati tapasztalatai, valamint a fogyasztóvédelmi törvény 2016. őszi módosításának elemei voltak.
- Változatlanul azt a megoldást alkalmaztuk, hogy egyes ügyeket egyrészt a honlapon (anonim változatban) közzétesszük, illetve a tagok rendelkezésére bocsátjuk, valamint a döntések írásba foglalásakor arról viszonylag részletesen konzultálunk.
- A budapesti testület által kiadott, negyedévente megjelenő újságról is konzultáltunk a tagokkal. A honlapunkon is közzétettük, illetve felhívtuk a figyelmet a bekeltet.hu honlapra is.
- November közepén tartunk egy szakmai konzultációt, illetve december elején több taggal veszünk részt a budapesti testület által szervezett szakmai konferencián is.

4. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! 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)						Hiányp		
								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
VII-X.	91	48	-	9	0	11	0	4	1	15	5	3	0	0	45	3
VII-X.	91	-	43	5	0	5	2	1	0	16	10	2	1	1	38	5
összes:	91	48	43	14	0	16	2	5	1	31	15	5	1	1	83	8
MIND I-X.	243	135	108	39	2	63	9	18	6	54	30	17	3	2	216	27

#### TERMÉKEK (48 ügy)

- Lábbelivel összesen 14 esetben foglalkoztunk
- Számítástechnikai eszköz: laptop, stb. (O, Q) 5 ügyben.
- Híradástechnika: 5 ügyben (S, T) szerepelt.
- Háztartási és kerti gépek: ht. nagygép (V) 2, kisgép (W) 3 ügyben volt főszereplő, kerti gép (X) 2 ügyben volt.
- Járművek és alkatrészek kategóriába tartozott (AG) 1 és (AH) 1 – összesen 2 ügy.
- Bútor (AJ), sportszer (AK) 1-1 ügyben,
- egészségmegőrző (AD), illetve gyógyászati eszköz (AE) 5-1 esetben, látszerész (AB) 1 esetben volt a panasz tárgya.
- Internetes ügy (AX) 3, termékbemutató ügy (BB) szintén 3 esetben lett regisztrálva.

#### SZOLGÁLTATÁSOK (43 ügy)

- Közütemi szolgáltatások: hulladék (AA) 2, távhő (Y) 1, áram (AC) 2, gázszolgáltatás (AB) , víz-számla 1-1 ügygel szerepelt a hat hónap alatt a meghallgatásokon. A „hulladéknál” volt jelentősnek mondható csökkenés, mivel az első félév 12 ügyével szemben csak két alkalommal kellett eljárni a testületnek.
- Postai és távközlési szolgáltatások: telefonszolgáltatás (V) 6, internettel kapcsolatos (X) 1, postai ügy (U) 1,
- Építőipari kivitelezés: szakipari munka (D) 4, nyílászárókkal kapcsolatos munkálatok (E) 3 esettel szerepelt.
- Úthasználat: teherfuvar (R), parkolás (S) 1-1 ügy. Közúti személyszállítással kapcsolatosan is indult eljárás (O) 1 esetben
- Belföldi turizmus: szolgáltatási probléma (H) 2, üdülési jog (I) 2 esetben szerepelt a testület előtt.
- Javítás, karbantartás kategóriában mobiltelefonnal (AD) 2, gépjárművel, víz-szereléssel (AK), ékszerjavítással (AJ) 1-1 esetben foglalkoztunk.

A két kategória között szoros a „verseny”, hiszen ebben az időszakban 53:47 %-os a megoszlás (az első négy hónapban ez még 58:42, az első félévben pedig még mindig 57:43 volt) köztük. Ezzel az I-X. hónap arányszáma: 56:44.

**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 beszámolási időszakhoz képest, előfordultak-e, s ha igen milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok.**

#### **4.1.1. TERMÉKEK (48 ügy)**

- Számítástechnikai eszköz: laptop, stb. (O, Q) 5 ügyben.
- Híradástechnika: 5 ügyben (S, T) szerepelt.
- Háztartási és kerti gépek: ht. nagygép (V) 2, kisgép (W) 3 ügyben volt főszereplő, kerti gép (X) 2 ügyben volt.
- Járművek és alkatrészek kategóriába tartozott (AG) 1 és (AH) 1 – összesen 2 ügy.
- Bútor (AJ), sportszer (AK), 1-1 ügyben,
- egészségmegőrző (AD), illetve gyógyászati eszköz (AE) 5-1 esetben, látszerész (AB) 1 esetben volt a panasz tárgya.
- Internetes ügy (AX) 3, termékbemutató ügy (BB) szintén 3 esetben lett regisztrálva.

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

**4.1.1.2.** Látható a statisztikai adatokból, hogy a *termék kategóriában* változatlanul a *lábbelikkal* (statisztika jelentés H-I-J oszlopai) kapcsolatos eljárások állnak a beszámolási időszakban is az élen, annak ellenére, hogy arányuk csökkent. A termékeken belül így is több, mint 28 % volt a lábbelikkal kapcsolatos ügy, de az összes befejezés között is közel 15 %-al a lábbelik szerepelnek az élen.

Egyezség jóváhagyására került sor 3 esetben, ajánlást 5-ször hozott az eljáró tanács, és ugyancsak 5 volt az ún. c) pontos megszüntetés.

**4.1.1.2.1.** Csak megismételni tudjuk, 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 elvékonyodik, beázik a cipő. (Ez utóbbiaknál az a tapasztalatunk, hogy az értékesítéskor nem hívják fel kellően a figyelmet arra, hogy a „varrott talpú” cipők esetében a varrásoknál az eső „becsuroghat” a lábbeli belsejébe.) Ugyanakkor 15-20 ezer forintos, vagy még drágább lábbeliknél úgy véljük, (de akár az alacsonyabb árfekvésűeknél is) nonszensz, hogy rövid idő alatt, olyan mértékű kopás jelentkezzen a terméken, hogy az „felmondja” a szolgálatot.

**4.1.1.2.2.** Feltételezzük, hogy az üzletek vezetőinek mozgástere növekedett, hiszen egyes Vállalkozások esetében kimutathatóan kevesebb ügy kerül hozzánk. Az év első négy hónapjában még 21 ügyet fejeztünk be, vagyis 8-al többet, mint a jelenlegi ciklusban. [Az első félévben 37 lábbeli ügyet fejeztünk be, vagyis június-július hónapban többet, mint most a négy hónap alatt (16 – 13).]

**4.1.1.2.3.** Továbbra is többen kifogásolják a „*szakvélemények*” tartalmát.

Mivel nincs változás, ezért ismételtelen jelezzük, hogy – nemcsak a meghallgatáson jelezzük, hanem a döntésbe is beleírjuk –, 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 még nem is mindig derül ki, hogy miért vannak felsorolva, mi azoknak a tárgya, hogyan kapcsolhatók az adott esethez, és közülük mit és miért vett figyelembe a szakértő (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 főleg az, hogy egy már nem használt MSZ-ra még külön is hivatkozni. *Egyetlen esetben sem fordult még elő, hogy a „szabvány szövegét” becsatolta volna bármelyik szakértő is, hogy abból a Fogyasztó is láthatta volna, miért is tartotta alaptalannak a kérelmet.*

**[Példák:**

- Volt arra példa, hogy a Fogyasztó egy, több mint egy éve vásárolt cipőt küldött be a testülethez. Még a küldemény és a kérelem beérkezésének napján, arról tájékoztattuk a Kérelmezőt, hogy a vonatkozó szabályok szerint a bizonyítási teher a Kérelmezőt terheli, ezt pedig csak úgy tudja „megrendelni” a szakértőtől, ha a lábbelit átadja részére, vagyis, ha azt elviszi a testülettől. Közöltük azt is, hogy ha nem vállalja a szakértői vélemény megkérését, a lábbelit akkor is szállítsa el. Mivel a Kérelmező a felhívásra nem jelentkezett, ezért egy hónap múlva megismételtük számára a kérést azzal, hogy a lábbelit egy magadott határidőig szállítsa el a testülettől, illetve ha ez nem történik meg, illetve nem történik az ügyben egyéb intézkedés a részéről, akkor az ügyet megszüntetjük.
- Egy másik ügyben az volt az eljáró tanács véleménye, hogy a lábbelin láthatóan a sarokrészek külső oldala kopott meg sokkal jelentősebben, mint a lábbeli talpa. Ez – a szakértő szerint is – utalhat igen sajátos járásra is, amire nyilvánvalóan a gyártás során nem lehet felkészülni, nem lehet egyedi cipőt legyártani egy sorozatban. A Fogyasztó felelőssége abban van, hogy a hiba jelentkezésekor, amikor még pl. csak a fedőréteg sérült meg, nem jelezte a kopást, így a további kopás nem volt megakadályozható, akár egy póttalp ráhúzással. Jellemzően „túlhordásos” esetnek is lehet minősíteni az ilyen eseteket.]

#### 4.1.1.3. A *technikai, műszaki eszközök* hibás teljesítésére vonatkozó közlések

**4.1.1.3.1.** A beszámolási időszakban is azt állapíthatjuk meg, hogy ebbe a kategóriába elsősorban a *híradástechnikai eszközök* (mobil és okos telefonokat, televíziókat: 4 illetve 1 ügy – S és T sorok) és a *számítástechnikai termékek* (laptop és egyéb eszközök, 4 illetve 1 ügy) sorolhatók.

Ezekkel az ügyekkel kapcsolatosan *ismételten* 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 kiértékelésben minden esetben felhívjuk a figyelmüket arra, hogy állításaik alátámasztására a hivatkozott dokumentumokat bocsássák a testület rendelkezésére.

A *háztartási gépeket* is ide soroljuk (V, W, X oszlopok) és 7 esetet rögzíthettünk ebben az időszakban.

**4.1.1.3.2.** Továbbra sem vitatjuk, hogy a gyártói szervizek rendelkeznek azzal a szaktudással, azokkal az eszközökkel, amellyel megállapítható a hiba oka is. Az eljárások egy 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 szakszerveze, 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 külsérelmetől, illetve be kellene bizonyítani, hogy azért nem működik a készülék, mert sérült pl. a kijelző. Az ok-okozati összefüggésre kellene rámutatnia a szakmai szervezetnek.

**4.1.1.3.3.** Annyiban elmozdulás észlelhető egyes Vállalkozások esetében, hogy most már egyes esetekben 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 vételárát 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 helytállni.

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.

#### [Példák:

- *Ajánlást* fogalmazott meg az eljáró tanács abban az ügyben, amiben a Fogyasztó előadta, hogy tabletet vásárolt, amelyet kisebb hiba – miatt javításra leadott az üzletben. A tabletet az üzletbe igazolhatóan *külső sérüléstől mentesen vitte be*. Ezzel szemben a javítást végző Kft. jegyzőkönyve szerint „*A készüléket ért erős külső behatás következtében annak kijelző egysége elrepedt, betört. Cseréjét csak fizetős keretek között tudjuk biztosítani...*” Erre tekintettel a Vállalkozás a tablet jótállás keretében történő térítés mentes javításától illetve cseréjétől elzárkózott. **Az ajánlás szerint a tabletet a jótállás keretében térítésmentesen javítsa meg, vagy amennyiben az nem lehetséges, cserélje ki a Vállalkozás.**
- **Megszüntette az eljárást a testület** abban az esetben, amikor egy permetezőt vásárolt a Fogyasztó, amit az összeszerelést követően nem tudott működtetni. „Megjavították”, de azt követően sem működött a permetező, ezért kérték a termék árának és a postaköltségeiknek a visszatérítését, összesen mintegy 30 ezer forintot. A kérést nem teljesítették, bár konkrét telefoni ígéretet kaptak a kártalanításra. A Felek meghallgatásról való kiértékelése után egy héttel, a Fogyasztó bejelentette, hogy **a Vállalkozás kártalanította, és kérte az eljárás megszüntetését.** Erre tekintettel a meghallgatás is okafogyottá vált.

- **Az E-book olvasó vételárát, a 19 990 forint visszafizetését rögzítette ajánlásában az eljáró tanács a következő esetben:**

A Fogyasztó – interneten (távollévők között kötött szerződés) – vásárolt egy „WavteQ xBook School 2015-2016 E-book” márkájú olvasót.

A termék rövid idő múlva elromlott, nem lehetett bekapcsolni, csak csikok látszottak a képernyőjén, kijelzőjén. A Fogyasztó felhívta a garancialevélen szereplő márkaszervizt, ahol arról tájékoztatták, hogy biztosan törött a kijelzője. A Fogyasztó a tájékoztatást követően felhívta a Vállalkozást, aki futárt küldött a készülékért és azt elvitette a szervizbe. A Vállalkozás az alábbiakat közölte a Fogyasztóval: „*Sajnálattal értesítjük, hogy a leadott készülékével kapcsolatban a márkaszerviz azt állapította meg, hogy fizikai/mechanikai behatás érte (a készülék kijelzője törött), amire nem vonatkozik a garancia. A javítás díja: bruttó 12000,- Ft. Kérjük, jelezze válaszlevélben, hogy kéri-e a készülék javítását.*”

A Fogyasztó válaszában rögzítette, hogy a leadott készüléken semmilyen fizikai sérülés nem volt és azt fotókkal is igazolta. A készüléket börtökben tárolták, így nem is sérülhetett meg. A Vállalkozás erre válaszul azt írta a Fogyasztónak, hogy „*A márkaszerviz döntését felülbírálni nem áll módunkban.*”

*Az eljárásban sem a szerviz, sem a Vállalkozás arra vonatkozóan nem terjesztett elő semmilyen bizonyítékot, illetve még csak ténymegállapítást sem tett, hogy a Fogyasztó által bejelentett hibának (a készüléket nem lehetett bekapcsolni, illetve rajta vonalak látszottak stb.) mi volt az oka, gyártási, vagy anyag hiba, illetve, hogy az miért akkor, és úgy jelentkezett, ahogy azt a Fogyasztó észlelte.*

*A szerviz által adott ún. „szakvéleményben” sincs erre vonatkozóan megjegyzés. Az általuk leírtakból az olvasható ki, hogy meg sem kísérelték a hiba feltárását.*

Megjegyzendő az is, hogy a Vállalkozás nem adta meg a Fogyasztó részére a távollévők között kötött szerződésekre vonatkozó Korm. rendelet előírásai szerinti tájékoztatást sem, erre tekintettel az elállást is jogosnak értékelte az eljáró tanács.

- Egyik hozzánk forduló panaszával kapcsolatosan – többek között – azt kellett az eljáró tanácsnak megítélni, hogy **az értékesítés üzleten kívül kötött szerződéssel történt-e** meg, vagy pedig az a Vállalkozás üzlethelyiségében jött létre. A Vállalkozás ugyanis a Fogyasztó részére átadott „Vásárlói tájékoztatóban” az alábbi információkat közölte: „*Ezúton tájékoztatjuk kedves partnereinket, hogy cégünk termékértékesítési tevékenységet bejegyzett, engedélyekkel rendelkező üzlethelyiségben végzi. Ebből adódóan a kitöltött, vásárló által aláírt megrendelő lapok átvételét, esetleges foglaló befizetését követően, a termék vételárának kifizetésétől a vásárló nem állhat el. Tekintettel arra, hogy a termékek megrendelésenként egyedileg kerülnek legyártásra és 24 órán belüli átadásra, az esetleges vásárlói tartozások jogi úton kerülnek behajtásra.*”

A válasziratban még hozzátette, hogy a Fogyasztó „a Vállalkozás Konzultációs központjában járt és ott különböző méréseken vett részt. Ezt követően az egyéb szolgáltatásokat végző társaság munkatársa a panaszost társaságunk által jogszerűen működtetett üzletébe irányította, ahol (...) kedvezményes áron

terméket vásárolt.” A Vállalkozás közölte, hogy a szerződéskötés a Fogyasztóval a Vállalkozás üzletében történt, ennek megfelelően a jogszabály elállási jogot nem biztosít a vásárló számára.

A Fogyasztó elmondta, hogy telefonos úton invitálta a Vállalkozás egy megnevezett helyre, ahol szerinte termékek nincsenek kihelyezve, termékértékesítést nem végeznek. Ott portaszolgálat működik recepcióssal, a bejáratnál a Vállalkozás szakembereinek névsora, valamint az általuk nyújtott szolgáltatások (pl. kedély- és közérzetjavító kezelések, lágylézer, frekvencia terápia, non invazív diagnosztikák) sora került feltüntetésre. A Fogyasztó a meghallgatáson bemutatta a Vállalkozás arcútaról, „kirakataról” készített fényképet, valamint a Vállalkozásnak egy helyi hirdetési újságban (Superinfo) megjelent hirdetését, amelyben szolgáltatásait ajánlja (SOS 911 szolgáltatás, „Bármilyen vészhelyzet, például egészségügyi, baleseti, támadás, betörés előfordulása, észlelése esetén – a nap 24 órájában – egy gombnyomásra indul a szakszerű segítség.”)

A Fogyasztó tájékoztatása szerint, miután a helyszínen elvégzett ultrahangos érvizsgálat kimutatta, hogy a vérben higany van, és a jelenlévő doktornő a lágy lézer termék pozitív hatásairól meggyőző előadást tartott, a készülék megrendelése mellett döntött. Kérdésre a Fogyasztó elmondta, hogy az előadáson többen vettek részt. *A Fogyasztó álláspontja szerint a szerződéskötésre nem a Vállalkozás üzletében került sor.*

Az eljárás során tanulmányozta a tanács az interneten is hozzáférhető, ingyenes cégjegyzék kivonatát is, amelyben a budapesti székhelyű cégnek nincs sehol az országban bejegyzett fióktelepe - többek között ezért is -, az eljáró tanács arra a következtetésre jutott, hogy a Kérelmező igénye jogos, ezért ajánlással zárta le az eljárást. Emellett a Fogyasztó és a Vállalkozás közötti szerződésekről szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet tájékoztatási kötelezettséget előíró szabályát is figyelembe vette, mert az igen szigorú szabályokat állít az üzleten kívüli szerződéskötéseket megelőző tájékoztatási kötelezettség terén a Vállalkozások elé. A szabályok be nem tartásának pl. az egyik következménye az, hogy a Fogyasztó (vásárló) 14 napon belül, indoklás nélkül is elállhat a szerződéstől, és ha a tájékoztatás elmaradt, akkor ez a határidő egy évvel meghosszabbodik, illetve adott esetben, a tájékoztatás pótlólagos megtörténtétől számítandó.

- Egy másik ügyben az is érezhető volt, hogy milyen sokat számít a **meghallgatáson való személyes részvétel**.

Még az elmúlt évben vásárolt egy kuplungot a gépkocsijához a Fogyasztó. Mintegy fél éves használat után a kuplung meghibásodott, a gépkocsi használhatatlanná vált, a kuplungot ki kellett cserélni. Az eladó szerint a kuplung-szerkezet erős megégése minden esetben szerelési vagy felhasználói hiba következménye, ezért elzárkózott a reparációtól. A meghallgatáson viszont arra a megállapodásra jutottak a felek, hogy a kuplungot a gyártóhoz bevizsgálásra megküldik (ennek költségeit az eladó viseli), és amennyiben a gyártó felelőssége megállapítható, akkor a Fogyasztó részére kifizetik a kuplung árát, valamint a szerelési számla alapján a beszerelés költségét is.]

#### 4.1.2. A SZOLGÁLTATÁSOKRÓL

##### SZOLGÁLTATÁSOK (43 ügy)

- Közütemi szolgáltatások: hulladék (AA) 2, távhő (Y) 1, áram (AC) 2, gázszolgáltatás (AB) , víz-számla 1-1 ügygel szerepelt a négy hónap alatt a meghallgatásokon.
- Postai és távközlési szolgáltatások: telefonszolgáltatás (V) 6, internettel kapcsolatos (X) 1, postai ügy (U) 1,
- Építőipari kivitelezés: szakipari munka (D) 4, nyílászárókkal kapcsolatos munkálatok (E) 3 esettel szerepelt.
- Úthasználat: teherfuvar (R), parkolás (S) 1-1 ügy. Közúti személyszállítással kapcsolatosan is indult eljárás (O) 1 esetben
- Belföldi turizmus: szolgáltatási probléma (H) 2, üdülési jog (I) 2 esetben szerepelt a testület előtt.
- Javítás, karbantartás kategóriában mobiltelefonnal (AD) 2, gépjárművel, víz-szereléssel (AK), ékszerjavítással (AJ) 1 -1 esetben foglalkoztunk.

**4.1.2.1.** Az adatokból látszik, hogy e körben **nem volt olyan kiugró „teljesítmény”** ebben a ciklusban sem, mint a termék-kategóriában a lábbelikkel összefüggésben, de figyelemre méltó, hogy 10 % körüli volt most is a **telefonszolgáltatással**, illetve a **szakipari munkákkal**, vagy a **nyílászárókkal** összefüggő eljárás.

**4.1.2.2. A közüzemi szolgáltatások között a „hulladéknál” volt jelentősnek mondható csökkenés, mivel az első félév 12 ügyével szemben csak két alkalommal kellett eljárni a testületnek.**

Az egyik ügygel összefüggésben az volt az eljáró tanács véleménye is, hogy a 2014. december 31-ig hatályos, a közszolgáltató hulladékgazdálkodási tevékenységéről és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 438/2012. (XII. 29.) Korm. rendelet 6. §-ának, a gyűjtőedény nagyságára vonatkozó előírása megfelelő „szabadságot” adott az önkormányzatoknak a méret meghatározására, de az ezt felváltó, *a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet, a féléves „engedékenységet” követően, 2015. július 1-től már sokkal szigorúbb volt, hiszen 80 literben határozta meg – fő szabályként – az edény nagyságát. Ugyan a 7. §-ban lehetőséget ad arra, hogy „a lakóingatlant egyedül és életvitelszerűen használó természetes személy ingatlanhasználó részére legalább egy olyan gyűjtőedény választásának lehetőségét biztosítja, amelynek ürmértéke a 60 litert nem haladja meg” – azonban ez, főleg a falusi körülmények között élő, elsősorban az idősebb korosztályt érintő olyan negatív változás, ami nem egy esetben okozhat fizetési nehézséget is a lakosságnak. [A panaszos is ilyen személy volt, aki, mivel férjével együtt él, ezért 80 literről kapták meg a számlát. A kisnyugdíjas, beteg, állandó gyógyszerelésre és orvosi felügyeletre szoruló, nehezen mozgó, beszélő, szív- és egyéb szervi műtétekkel „rendelkező” házaspár, nem egy esetben évente több hónapot is kórházban van. Falun élnek, még kukájuk sincs, mert „nem termelnek” kukába való hulladékot. A műanyag palackot a szelektív gyűjtőbe viszi a járóképesebb férj, ha néha van papírja, azt is. Méltánytalan, hogy a kogens szabály miatt a szolgáltató nem tud segíteni az ügyben.]*

**[Példák:**

- Az egyik eljárásban a Fogyasztónak a nyílászáró javítása volt a fő megrendelése, kilincscserével együtt. A beadványban az is szerepelt, hogy a Fogyasztó szerint a javítást végzők egyike szándékosan betörte az erkély ajtó üvegét, és azt is kérte helyreállítani. A munkát végzők állítólag 10 ezer forintot kértek tőle, azzal, hogy a biztosító 13 ezret fog fizetni, és így még nyer is az „üzletlen”. Mivel nincs biztosítása, ezért nem állt rá az alkura. A kilincset nem cserélték ki, ezért a kialakított árból annak ellenértékét nem fizette meg. Az erkélyajtó sérüléséről senki nem tudott, a telet azzal húzta ki, különösebb hőmérsékleti problémát nem jelentett. A meghallgatáson elhangzott kérdések alapján elképzelhető, hogy az üveg nem is tört ki, csak „csillagszerűen” megrepedt. A Vállalkozás válaszirát nem küldött, a meghallgatáson nem jelentek meg, így nem lehetett tisztázni az esetet, a problémát.
- A Vállalkozás vállalta, hogy engedélyezi a Sony Xperia M4 típusú készülék azonos (vagy értékkülönbözet megfizetésével, más) típusú készülékre való cseréjét. Amennyiben más típusra cserélik ki, úgy a teljes vételárat beszámítják az eredeti részletfizetés mellett. A cserét a vásárlás helyén bonyolíthatják le, úgy, hogy a Fogyasztónak a Vállalkozás válaszirátát be kell mutatnia, illetve a készüléket és annak minden tartozékát (és ha megvan, a számlát és a készülék dobozát) le kell adnia az üzletben. A Fogyasztó írásban bejelentette, hogy „...az egyezséget elfogadom, az eljárást nem kívánom folytatni.”
- Egy helyi fesztivál keretében meghirdetett, zenei együttes koncertjén történő részvételnek, a rossz időjárás miatti meghiúsulása miatt keletkezett kártérítés ügyében – indított fogyasztói jogvita keretében az eljáró tanács a Fogyasztó, illetve a Vállalkozás között létrejött egyezséget jóváhagyta. Ennek megfelelően a szervező Vállalkozás a Fogyasztónak a 2 jegy vételárának ellenértékét – 16.400,- Ft-ot visszafizeti.]

**4.1.3. 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.**

**4.1.3.1.** Nem változott az a véleményünk, hogy *a problémák megoldása érdekében esetlegesen jogszabály-módosításra éppúgy szükség lehet, mint a szakmai érdekképviselőkkel folytatandó megbeszélésekre, vagy a Fogyasztók tájékoztatására.* Változatlanul fontosnak tartanánk, hogy a *Fogyasztóvédelmi referensek képzése, a szakképzésből kikerülő fiatal szakemberek* is mélyebben megismerjék ezeket a problémákat, az eljárási lehetőségeket és szabályokat.

**4.1.3.2. Jogszabályok módosításokra** konkrétan most sem teszünk javaslatot, de aláhúzzuk: alapvető fontosságúnak tartanánk a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi törvénynek a békéltető testületekre, a békéltető eljárásra vonatkozó szabályainak átfogó rendezését. Többek között tisztázandónak tartjuk a

döntéshozatali mechanizmust, a háromtagú tanácsok és az egyedül eljáró tagok eljárásainak lehetőségének szabályozását (figyelemmel a finanszírozási problémákra is), a döntések (pl. döntés, határozat, ajánlás, elutasítás, elnöki jogkörben meghozott döntések, megszüntetések) rendszerbe foglalását, „egy helyen való elhelyezését”, a nem együttműködő Vállalkozásokkal (közvetételek-átadások (36/B. § - illetve a Fogyasztóvédelemhez) kapcsolatos szabályok egyértelműsítését is. Megfontolandónak véljük, hogy a 29. § (8). (11), (12) bekezdéseiben foglalt illetve a 36/B. § előírásának egyértelműsítését, pontos összhangját hogyan lehetne megteremteni a jogalkotónak.

Változatlanul nincs magyarázat az ajánlások nem teljesítése esetében a közvetételre vonatkozóan a „hatvan napos szabályra”, illetve az is megfontolandó lehet, hogy a „nem-teljesítés” bejelentésének kötelezettségét nem lehetne-e a Vállalkozásokra hárítani.

De ilyen lehet pl. az is, hogy jelenleg kogens az a szabály, hogy 8 napon belül válasziratot kell küldenie a Vállalkozásnak a testület részére. Egyszerűsítene az eljárást (és olcsóbbá is tenné a testületek részére), ha a válaszirat megküldési kötelezettséget a Fogyasztó irányába is előírná a törvény, másrészt viszont bizonyos esetekben, kellően megindokolt esetekben, lehetőséget adna arra, hogy a 8 napos határidőt meghosszabbíthatná a testület elnöke.

Nincsen egyértelmű szabály arra, mi legyen az eljárási rend akkor, ha a Vállalkozásról a meghallgatás idejére kiderül, hogy időközben megszűnt, vagy adószámát törölték, vagy éppen kényszer törölési eljárás alá került. Úgy véljük, hogy az ilyen esetekre nem alakult ki még (a testületeknél sem) a joggyakorlat, hiszen az ügyvezetőt, a Kft.-t alkotó tago(ka)t nem törölték, ugyanakkor bizonyos feladatokat pedig már a Cégbíróság lát el.

A 29. § (11) bekezdés utolsó mondatának második fordulata is olyan szabályt ír elő, ami véleményünk szerint felülvizsgálatra szorulhat.

Nem rendelkezik a Fgytv. arról, hogy lehet-e, illetve hogyan lehet a közzétett vállalkozásokat törölni a listából, pl. abban az esetben ha pl. a Vállalkozás nem „jelentkezett be” a békéltető eljárásba, emiatt közzétételre is került a honlapon, mint „nem együttműködő” Vállalkozás, azonban a meghozott ajánlást átveszi, és teljesíti is. (Mi töröljük a nyilvántartásból, mivel úgy ítéljük meg az ilyen esetet, hogy a teljesítéssel „jóvátette” a korábbi magatartását, hiszen elismerte hibáját, és azt korrigálta is.)

A Fogyasztók véleményével egyezően évek óta jelezzük, most sem hagyjuk ki, hogy -, mi az oka, a magyarázata 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, tegye közzé a testület.

(A jogszabályokkal kapcsolatos megjegyzéseket a **4.4. pontnál is teszünk majd.)**

**4.1.3.3.** 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. A honlapon az ANONIM DÖNTÉSEK cím alatt, több olyan döntést tettünk közre, amelyekben általánosítható tapasztalatok vannak megfogalmazva.

**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)						Hiányp		
								a)	b)	c)	d)	hat	ill.		igen	ne m
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.	15 2	87	65	25	2	47	7	13	5	23	15	12	2	1	133	19
VII-X.	91	48	43	14	0	16	2	5	1	31	15	5	1	1	83	8
MIND I-X.	24 3	13 5	10 8													
				39	2	63	9	18	6	54	30	17	3	2	216	27

A táblázatból egyértelműen látható, hogy a Fogyasztók szempontjából a megkötött 14 egyezség, a 16 ajánlás, az 5 kérelem visszavonásos, vagy az 1 külön megállapodásos ügy megítélése az eljáró tanácsok szerint is alapos volt. A 36 ilyen típusú döntés, az összes befejezett ügy 40 %-a, ami ugyan lényegesen kisebb arány, mint volt a korábbi beszámolási időszakban, de még megfelelőnek tekinthető, különösen akkor, ha a 15 [31. § (3) d) pontos] + 7 egyéb okból [hiánypótlást nem teljesítette, áttételre került] megszűnt eljárást is számításba vesszük, mert akkor már 57 %-os ez az arány.

Változatlan az a véleményünk is, hogy a 31. § (3) c) pontja alapján történő megszüntetések esetei között is számos olyan lehet, amely végül is a Fogyasztó szempontjából – ha tovább viszi az ügyet – akár pozitív (alapos) megítélésű lehet, mivel az ide sorolt esetek döntő többsége a bizonyítási problémák miatt kerül megszüntetésre.

A jogviták megelőzése, illetve eredményesebb befejezése érdekében elsősorban azt érdemes mindkét fél felé hangsúlyozni, hogy egyrészt körültekintőbben, megfontoltabban vásároljanak, rendeljenek meg termékeket, szolgáltatásokat, másrészt pedig, hogy tartsák be a vonatkozó szabályokat.

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

##### 4.3.1. Egyezségkötésre vonatkozó megállapítások

**4.3.1.1.** Az *egyezségkötést segítette* a törvényi szabályozás megváltozása. Álláspontunk szerint azonban az a szabály, amit a Fgytv. 29. § (11) bekezdésének utolsó mondatának második fordulata tartalmaz („Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége **a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki**”), az nem követelhető meg minden esetben, hiszen a Vállalkozásnak joga van alaptalannak minősíteni a Fogyasztó igényét. Ebben az esetben pedig *nem várható el tőle, hogy a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötési javaslatot tegyen.*

**4.3.1.2.** Ebben a ciklusban *is* volt arra példa, hogy egyezségi ajánlatot tett a Vállalkozás, de azt a Fogyasztó az „első menetben” nem fogadta el, mert ő „többet” akart kihozni az ügyből, azonban belátva a döntés korlátait, a megbeszélés alapján elfogadta azt. Arra is volt példa, hogy a Vállalkozás módosította – a Fogyasztó javára – az álláspontját.

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 (akár méltányosságot gyakorolva) a Fogyasztó kéréséhez közeli egyezségi ajánlatot tesz, amit az általában el is fogad.

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

**4.3.1.4.** A meghozott egyezséget jóváhagyó határozattal kapcsolatosan ebben a ciklusban sem jelzett vissza egyetlen Fogyasztó sem, hogy azt ne teljesítette volna a Vállalkozás. [Előfordul olyan eset is, amikor a teljesítés (pl. készpénzes kártalanítás) a meghallgatáson megy végbe.]

Megjegyezzük azt is, hogy a ciklusban mind a négy alávetés esetében egyezséget kötöttek a Felek.

**4.3.1.5.** Természetesen továbbra is az a véleményünk, hogy a személyes megjelenés megkönnyíti nemcsak az ügyekben az egyezség létrehozását, hanem a Fogyasztókkal való személyes találkozással növelni lehet az ügyfél elégedettségét „mutatókat” is, mert így lehet érzékelteni azt is, hogy a Fogyasztó valóban fontos a Vállalkozásoknak. Összességében eredményesebb, ha a vállalkozás – akár jogszabály kötelezi rá, akár nem – képviselteti magát a meghallgatáson, ezzel lehetőséget teremt a személyes egyeztetésre, közvetlenül szembesül

a fogyasztó problémájával (vagy pl. körülményeivel), és ha nem is születik egyezség az ügyben, a vállalkozás pozitívabban áll(hat) hozzá a helyzet megoldásához.

#### 4.3.2. Kötelezést tartalmazó határozatok

**4.3.2.1. A kötelezést tartalmazó határozatok** meghozatalát az akadályozza, hogy **a Vállalkozások nem, vagy csak igen kis számban (egész évben 10, ebből ebben a ciklusban 4) 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. (A 10 alávetésből 2 kötelezés volt, 3 esetben megszüntették az eljárást és 5 egyezség született az első tíz hónapban.)

**4.3.2.2.** Már többször javasoltuk, hogy talán meg lehetne fontolni – a más testületek által is több éve javasolt –, hogy milyen módon lehetne az **alávetési nyilatkozat nélküli kötelezés lehetőségét** is „bevezetni”. Az ajánlásokat meggyénkben az első tíz hónapban sem támadta meg egyetlen Vállalkozás sem. Minimális az a visszajelzés is (13 közzététel – ebből 7 még 2015-ös ügy volt - történt a 63 ajánlásból), hogy azt nem teljesítették.

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 háromtagú tanácsban történő döntéshozatal dominálhatna, akkor még sokoldalúbb megvilágításban születhetnének meg a döntések is.

#### 4.3.3. Közzétételek

A harmadik ciklusban 3 ügyben tettük közzé (az első 10 hónapban 13 ügyben), hogy a Vállalkozás nem teljesítette az ajánlásban foglaltakat. (A jelenlegi ciklusban meghozott 16 ajánlásból, ez nem éri el a 20 %-ot.)

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

**4.4.1.** Az e pontra adott válasznál is felvetjük a törvényi szabályozás – talán mondhatjuk azt, hogy - „pongyolaságát”, ami véleményünk szerint akkor is tetten érhető, ha összevetjük pl. a 29. § (4) bekezdésének meghatározását a (4a) bekezdésével, illetve a 31. § (3) bekezdése d) illetve e) pontjával, valamint a 32/A. §-ban előírtakkal.

[Fgytv. 29. § (4) bekezdése: **„Az elnök az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül megszünteti**, ha tudomására jut, hogy a) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt (...)

Fgytv. 29. § (4a) bekezdése: **„Az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén** ennek tényéről, valamint indokáról a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti.”

Fgytv. 31. § (3) bekezdése d) pontja szerint: **„A tanács az eljárást megszünteti, ha d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség.”**

A Fgytv. 32/A. §-a is hasonló esetről rendelkezik, azzal a különbséggel, hogy itt már „folyik” a meghallgatás, és ezt követően (?) dönt a tanács. („A tanács a fogyasztó kérelmének elutasításáról dönt, ha a meghallgatást követően a kérelmet megalapozatlannak találja.”)

Hozzáteesszük, hogy a 2015. szeptember 11-től hatályos 31. § (3) bekezdés új, e) pontja szerint **„A tanács az eljárást megszünteti, ha (...) e) a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut.”**

Már a 2015-ös beszámolónkban is felvetettük, hogy további „bonyodalom”, hogy 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

<sup>1</sup> Beiktatta: 2015. évi CXCVII. törvény 6. §. Hatályos: 2015. IX. 11-től.

meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye, vagyis **egyenlőségjelet tesz a megszüntetés és az elutasítás közé.**]

**4.4.2.** Változatlanul tartjuk azt az álláspontunkat is, hogy célszerű lenne a döntéseket „megfelelő sorrendbe állítani”, és egységesen szabályozni a kihirdetést, a kézbesítést is. A jelenlegi szabályozás csak arról rendelkezik ugyanis, hogy „A tanács határozatát, illetve ajánlását annak meghozatala napján hirdeti ki. A kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt egy-egy példányát legkésőbb harminc napon belül meg kell küldeni a feleknek.” - Fgytv. 31. § (5)<sup>2</sup>-, illetve arról, hogy - „Az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén ennek tényéről, valamint indokáról a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti.” - 29. § (4a) bekezdés.

**4.4.3. Megjegyezzük azt is, hogy** 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.

A statisztikai jelentésnél az adatok beviteli rendszere nem követte a törvény változását, és a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) honlapon található rendszerbe a jogszabályban felsoroltak nem vihetők be egyértelműen, illetve teljes körűen.

**4.4.4.** Az első beszámolási ciklusban 8, a másodikban (igaz, hogy ez időtartamban csak fele az elsőnek) 4, a harmadikban pedig 5 hiánypótlás nem teljesítése miatt került sor a megszüntetésre.

Egyenlőre nem igazolódott be bizakodásunk abban, hogy az ezzel kapcsolatosan az „ÜZLET” című újságban, a „Békéltető sarokban” megjelentetett írásnak – amely a honlapunkon is hozzáférhető – hamar pozitív lesz a hatása, és egyrészt kevesebb hiánypótlási felhívást kell majd közölni, illetve azokat teljesítik a Fogyasztók.

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

**4.5.1.** A ciklusban történt megszüntetéseket (és az elutasítást) az alábbi táblázat foglalja össze:

Hónap/összegzés	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	
VII-X.	91	48	43	2	5	1	31	15	5	1	1	62
MIND	91	százalék		2,19	5,49	1,09	34,06	16,48	5,49	1,09	1,09	68,13
MEGSZ.	62	százalék		3,225	8,064	1,612	51,612	24,193	8,064	1,612	1,612	99,994

**4.5.2.** A „megszüntetési” okokat maga a törvény határozza meg, ezért mi a statisztikában is jobban szeretjük vagy konkrétan a §-t, a bekezdéssel és az alponttal együtt használni [pl. 31. § (3) bekezdés d) pont], vagy a törvény szövegét beidézni (pl. az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség), mert minden más (pl. „kérelem megalapozatlansága”) csoport-meghatározás akár félrevezető is lehet.

**4.5.2.1.** Akkor alkalmaztuk a 32/A. § szerint az eljárást, ha a kérelem egyértelműen alaptalannak minősül. Ilyet az eljáró tanácsok 2 esetben állapítottak meg.

**4.5.2.2.** A ciklusban összesen 5 esetben került azért sor a megszüntetésre, mert a Fogyasztónak az volt a döntése, hogy visszavonja kérelmét. Erre akkor kerül sor, ha a Vállalkozástól olyan pozitív 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 [31. § (3) bekezdés a) pont].

**4.5.2.3.** Ha a felek bejelentik, hogy megállapodtak és így okafogyattá válik a meghallgatás is, akkor is megszüntetjük az eljárást. Ilyen eset 1 volt a ciklusban [31. § (3) bekezdés b) pont].

<sup>2</sup> Módosította: 2012. évi LV. törvény 37. § (1) g).

**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. A ciklusban 33 döntés született a 31. § (3) bekezdés c) pont alapján.

**4.5.2.5.** Ebben a ciklusban 15 esetben hoztunk a **31. § (3) bekezdés d) pontra** hivatkozva döntést.

**[Példák:**

- Az egyik esetben a meghallgatás napjáig a Vállalkozás nem jelentkezett a testületnél, azonban közvetlenül a meghallgatás előtt telefonon, majd e-mail-ben, írásban is úgy tájékoztatta az elnököt, hogy „*A meghallgatás tárgyát képező összeget megfizetem.*” A Fogyasztó a Vállalkozás ilyen módon tett ajánlatát elfogadta, illetve az ellen nem emelt kifogást. Kérte, hogy a vásárlási utalványok összegét (15 000 azaz tizenötezer Ft-ot) postai utalványon juttassák el a levelezési címére. *Az eljáró tanács a rendelkezésére álló dokumentumok, a meghallgatáson elhangzottak, illetve a nyilatkozat alapján úgy értékelte, hogy az eljárás folytatására nincsen szükség, és ennek megfelelően a Fgytv. 31. § (3) bekezdés d) pontja alapján szüntette meg az eljárást.*
- Egy másik esetben a meghallgatás előtti napon érkezett a Vállalkozástól a bejelentés, amit a Fogyasztó is megerősített, hogy a Fogyasztó kérését teljesítették, a göngyöleget elszállították és elszámoltak egymással, így az eljárás folytatása szükségtelenné vált.
- Egy parkolási ügyben is ez lett a megoldás. A gépkocsit eladták, és már az új tulajdonos parkolt vele díjfizetés nélkül. A parkolási társaság közölte, hogy ilyen esetekben – ha az eladó vétlen, vagyis a gépkocsi eladását bejelentette az illetékes szervnél, és az ottani nyilvántartásba vételt igazolni is tudja, akkor a parkolási díjhátralékot a vevő felé érvényesítik. Ennek alapján úgy ítélte meg a tanács, hogy az eljárás folytatására nincsen szükség.
- A Fogyasztó azért fordult a testülethez, mert tartozását [332 521 forint (156 698 tőke, 152 318 kamat, 23 505 díjtartozás)] elévültnek tekintette. Ennek ellenére a követelést behajtó cég „sorozatosan zaklatta” a tartozás megfizetése érdekében. A kiértesítés elküldését követően a Vállalkozás közölte, hogy a testülethez előterjesztett kérelem alapján a tartozás felülvizsgálatra került. A felülvizsgálat eredményeként a Vállalkozás a Kérelmező nevében nyilvántartott ügyet lezárta, további követelése nem áll fenn Kérelmezővel szemben. és kérte, hogy a testület szüntesse meg az eljárást. *A Fgytv. 31. § (3) bekezdés d) pontja alapján szükségtelenné ítéltük meg az eljárás folytatását.*]

**4.5.2.6.** Sajnálatos, hogy még mindig viszonylag magas a **hiánypótlásokra visszaadott ügyek** száma (23 volt ebben a ciklusban). Ez amellett, hogy sok plusz feladatot jelent az ügyek elsődleges vizsgálatakor, a hiánypótlások megfogalmazásakor, expedálásakor - egyúttal magában hordozza annak a lehetőségét is, hogy néhányan nem küldik be a kért dokumentációt. Az ügyek intézését is lassítja, tehát az volna az érdeke a Fogyasztónak is, hogy a benyújtás előtt tájékozódva állítsa össze a „csomagot”, neki is, de az eljárást előkészítőknek is megkönnyítené ezzel a dolgot.

Összesen 5 ilyen okból való megszüntetésre került sor.

**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.**

**4.7.1.** A közzétételre bejelentett elmaradások alapján lehet azt mondani, hogy az **ajánlások közül 3** esetben kellett közzétenni annak a vállalkozás adatait (egyik sem megyebeli volt), aki nem teljesítette az ajánlást. Egy közzététel jelenleg folyamatban van (a Vállalkozás jelentette be, hogy nem fogadja el az ajánlásban foglaltakat).

**4.7.2. Kötelezést** tartalmazó döntést nem hoztunk. Korábban már jeleztük, hogy mind a 4 alávetés esetében egyezséget kötöttek a Felek.

**4.7.3. Egyezség jóváhagyására 14 esetben került sor.** Nincs olyan visszajelzés, hogy a teljesítés ne történt volna meg, illetve nem volt bírósági megkeresés sem.

**4.7.4.** Ebben a ciklusban is azt állapíthattuk meg, hogy **egyik kategóriában sem kértek hatályon kívül helyezést.**

**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 feltételek** adottak, nem változtak ebben a ciklusban. Az összetétel jó, a tagok aktívak, felkészültek.

**5.2. A tárgyi feltételeken** egyelőre nem látunk változtatni valót.

**5.3.** Azzal együtt, hogy tudjuk, **az önálló honlap** létrehozásában helyileg is előre lehet és kell is lépni (erre a 2016. október 5-én lebonyolított központi ellenőrzés is felhívta a figyelmet), ugyanakkor úgy véljük, hogy a jelen beszámolóban is érintett nyilvántartásbeli anomáliákat csak központilag lehet(ne) megoldani. 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 utolsósorban teljes mértékben megfelel(het)ne a Fgytv. előírásainak is.

**5.4. A jogszabályok** adottak, azok „finomhangolása”, szinkronjának megteremtése állandó feladat – de természetesen kívül esik a testület hatáskörén. Jelen beszámolóban is tettünk ezekre vonatkozóan néhány utalást (pl. 4.1.3.2., 4.4. pontokban is).

**5.5. A finanszírozásról** már most azt kell mondanunk, hogy a **2017-es év indításakor** nem maradhat(na) el a költségvetési törvény alapján való finanszírozás. Súlyos problémákat vetne ismételt fel, ha több hónapos csúszással lehetne megoldani a testületi tagok díjazását (aminek összecszerűségét is célszerű lenne felülvizsgálni, és esetleg a költségvetési tartalékból arra áldozni).

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. Már ismert a kihirdetett költségvetési törvényből a 2017-es támogatás összege is. Elvileg a folyamatos tevékenység finanszírozását biztosítja a minisztérium (illetve a központi költségvetés) majd a 330 millió forintot. Mi úgy értelmezzük, hogy a folyamat január 1-jével kezdődik, és a tevékenységbe a tagok munkája is beletartozik, mert anélkül nem lehetséges a testület működése.

**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!**

A korábbi beszámolóban is jelzett véleményünk továbbra sem változott: úgy véljük, 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 honlapunkra önállóan is fel lehet „menni”, ugyanakkor a kamara honlapjáról közvetlenül is lehet kapcsolódni a békéltető testület honlapjára is, így közvetlen információkhoz juthatnak az érdeklődők. A „különváltást” a következő ciklusban meg kell oldani.

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.

A mostani kamarai választások alkalmával az Etikai Bizottság elnökének választották meg.

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 korábbi részében (3. pont) ezzel kapcsolatosan felvázoltuk a megyei helyzetet.

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

**9.1. Szakmai rendezvényeken való részvétel**

- 2016. július 13-án Budapesten a testület elnöke is részt vett azon a szakmai megbeszélésen, ahol többek között, a békéltető testületi tagok által létrehozandó egyesületről is szó esett.
- 2016. szeptember 23-án Zalaegerszeg: Három tagunk vett részt azon a konzultáción, amelyen a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium tartott aktuális kérdésekről. A meghívó szerint: Kara Ákos infokommunikációért és fogyasztóvédelemért felelős államtitkár tartotta a megbeszélést a békéltető testületi elnökök és a testületi tagok részére. A megbeszélés tervezett témakörei, többek között a békéltető testületek 2016. évi tevékenységének és a vállalkozások együttműködési kötelezettsége teljesítésének gyakorlati tapasztalatai, valamint a fogyasztóvédelmi törvény 2016 őszén esedékes módosításának elemei voltak.

**9.2. Az ÜZLET-ben (a honlapon is olvasható, letölthető)**

**2016. június 27-én „Jogkövető magatartás” címmel az együttműködésről,**

**2016. szeptember 12-én „Fizetési vita a szolgáltatóval” című írásban az „elévült” tartozásokról,**

**2016. október 17-én „Megfontoltan vásároljuk tűzifát” címmel jelent meg figyelemfelhívó írás.**

**9.3. A [www.bekeltetesveszprem.hu](http://www.bekeltetesveszprem.hu) honlapunkon, a közérdekű tájékoztatások között tettük közzé a ciklusban, hogy egyes eljárásaink során a Fogyasztók jelezték, hogy a tarifa szerződések egyoldalú módosításakor anyagi hátrány is érte őket. A híradásokban már korábban is lehetett azzal találkozni, hogy a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Hivatala a Telenor Magyarország Zrt.-vel az egyes tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások kivezetésével összefüggésben ún. hatósági szerződést kötött a hatósági ügy közérdek és az ügyfelek szempontjából előnyös rendezése érdekében.**

A NMHH által közzétett közleményt ismertettük meg az olvasóval. (NMHH – hivatalos honlap > NMHH a közönségért > Hírek > Közlemények, tájékoztatók):

**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 beszámolási időszakban 56 tanácsadást regisztráltunk. Ezek nagy része személyes, telefonos, és kisebb hányada volt írásban bonyolított.**

A témák sokfélesége érhető tetten a megkeresésekben. Így pl. ingatlan vásárlással, felújítással kapcsolatos problémákkal, a fűtési rendszerrel, lakásbiztosítással éppúgy, mint klímaberendezés hibájával, tetőcserénél végzett munka minőségével.

Változatlanul előfordult nem kis számban, hogy új, vagy használt autóvásárlással, vagy hibájával kapcsolatosan keresték meg a testületet. Az is változatlan megállapításunk, hogy a vásárlók nem egy esetben igen „könnyelműek”, hiszen nem kérnek állapotfelmérést, csupán fényképről vásárolnak, és nem nézeteik meg az autókat hozzáértőkkel.

Lábbeli ügyekkel éppúgy megkeresnek bennünket, mint, hulladékszállítással, üdülési jog értékesítésével, mint számlavitával, mobiltelefonos ügyekkel, vízfolyásos elszámolással, bútor elszállítás megtagadásával (pedig a helyszínen nem lehet megjavítani a franciaágyat), beázásokkal, a hűségidő alatti szolgáltatás felmondással, tűzifa vásárlási gondokkal, meg nem rendelt hirdetések számlázásával kapcsolatosan is.

A hozzánk fordulók a részükre adott információkat megértően, elfogadóan tudomásul veszik.

Ugyanakkor megfontolandónak tartanánk a tanácsadásra vonatkozó törvényi szabályozás egyértelműbb megfogalmazását, mivel néha úgy érezzük, hogy a tanácsadás ingyenességét mintegy „kihasználva”, olyan információkat, vagy segítséget (pl. beadványok megfogalmazása) is szeretnének kapni, ami már túlmenne az általunk még felvállalható informáláson. Ha ilyet érzekünk, a hozzánk fordulókat tájékoztatjuk, hogy konkrétan forduljon ügyvédhez, a jogi szolgálathoz, vagy más szervhez.

**10.2.** A testület továbbra sem tervezi ügyfélszolgálat felállítását, nincsenek annak meg sem a személyi, sem a pénzügyi feltételei. 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 nemcsak a [www.veszpremikamara.hu](http://www.veszpremikamara.hu) oldalon, de a saját honlapról ([www.bekeltetesveszprem.hu](http://www.bekeltetesveszprem.hu)) is elérhetőek.

## **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.**

Amennyiben az „eredményességet” azzal mérjük, hogy

- a beérkezett ügyeket milyen gyorsan tűzzük ki meghallgatásra (ez a beérkezést követően néhány nap alatt megtörténik), vagy
- milyen időben szólítjuk fel a kérelmezőt a hiányok pótlására (a törvényi előírás szerint 8 nap áll rendelkezésre, hogy a hatáskör és illetékesség vizsgálata megtörténjen, ezzel együtt a hiányosság is „kiderül”, illetve a hiánypótlási felhívás is kibocsátásra kerül);
- ha azt vizsgáljuk, hogy betartjuk-e a 60, illetve 90 napos (hosszabbítás +30) határidőt, a meghallgatások kitűzésére illetve az eljárás befejezésére,
- közzétezzük-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.

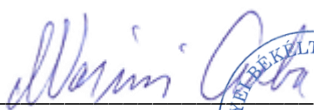
(Egy esetben fordult az elő, hogy a Fogyasztó a háromtagú tanács által (mindhárom személy praktizáló ügyvéd) meghozott döntés kihirdetését követő napon írásban, elfogultsági bejelentést tett a tanács ellen, kérte a vizsgálatot, illetve az újratárgyalást.

Az elnök a vizsgálatot a Fgytv. erre vonatkozó szabályai figyelembevételével lefolytatta. Megállapította, hogy a bepanaszolt vállalkozás sem válasziratot nem küldött, sem a meghallgatáson nem képviseltette magát – így egyezség létrehozására nem is kerülhetett sor. Az eljáró tanács megszüntette az eljárást [31. § (3) c) pont]. Az elnök szabálytalanságot az eljárásban nem tapasztalt, a tagok magatartására vonatkozó negatív megállapítást nem tett, az újratárgyalást nem tartotta elfogadhatónak. A Fogyasztót döntéséről írásban tájékoztatta.)

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

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

*Veszprém, 2016. november 9.*

  
a testület elnökének cégszerű aláírása

