

Szakmai beszámoló
A békéltető testületek 2016. november-december hónapokban
végzett tevékenységéről (egyes esetekben éves adatokkal is kibővítve)

1. A testület neve, elérhetősége és honlapcíme.

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

Az utolsó ciklusban 'finomításra' került a honlap. A **honlapot a IV. beszámolási ciklusban 566 alkalommal, 2016-ban pedig 3184 esetben keresték fel.**

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.)

1.2.1. A testület összetételében ebben a beszámolási időszakban nem történt változás. Változatlanul 5 személy képviseli a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamarát, 1 személy pedig az Agrárkamara delegáltjaként vesz részt a munkában. (Korábban jeleztük, hogy haláleset miatt egy kamarai jelölt cseréjére került sor az év folyamán.)

A végzettséget, képzettséget tekintve megfelelő az összetétel, egyenlőre a létszámbővítést nem tartjuk időszerűnek, mivel a többszöri háromtagú tanácsban való eljárásnak a finanszírozása továbbra sem megoldott. Az ügyvédek egy része elnöki funkciót továbbra sem vállal, így a munkamegosztásban sem várható nagyobb mértékű változás.

1.2.2. A civil szervezetek közül 2 fő a Csalán Környezet- és Természetvédő Egyesület jelöltjeként, 4 személy pedig az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Veszprém Megyei Szervezete által volt jelölve.

1.2.3. Az 'új' tagok közül 5-öt a Kamarák, 2-öt pedig a civil szervezetek jelöltek (közülük 6 ügyvéd), akik az utolsó ciklusban is a korábbiaknak megfelelően vettek részt a munkában. Egyenlőre a megbízatás időtartama – a ciklus vége – nem változott egyetlen tagnál sem.

1.2.4. A javadalmazásban továbbra is a vonatkozó Korm. rendelet van hatályban.

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 időtartam ebben a ciklusban sem változott, és az eljárások az első meghallgatáson be is fejeződtek. Megjegyezzük azt is, hogy - kivételként - egyetlen olyan eset is előfordult, amikor az elnöknek engedélyezni kellett a + 30 napot [Fgytv. 31. § (5)], így az eljárás csak 2017-ben fejeződik be. [A meghallgatás még 2016 decemberére volt kitűzve, amikor a meghallgatáson, annak megkezdésekor az egyedül eljáró tag helyett háromtagú tanácsot kért a Fogyasztó. Mivel nem volt lehetséges a meghallgatás folytatása, ezért 2017 január közepére lett elhalasztva a meghallgatás. A kitűzött időpont előtt a Vállalkozás kérte a más időpontra való áthelyezést. Az elnök úgy döntött, hogy helyt ad a kérelemnek, azonban felhívta a Vállalkozás figyelmét arra, hogy a Vállalkozásnak a megyeszékhelyen fióktelepe van, felelős vezetővel, és a válasziratot a Vállalkozás jogi képviselőjét ellátó ügyvéd előterjesztette. Abban olyan tényekre, jogi előírásokra hivatkozik, amelyeket a fióktelep munkatársainak

is ismernie kell, ezért a jövőben ilyen esetekben javasolt a helyi képviselő – esetlegesen külön - felkészítése a részvételre, a képviselőre, mivel azt nem csak a fővárosi ügyvéd láthatja el.]

2.2. Többször is jeleztük már, hogy a kézbesítési szabályok miatt, nem igazán lehet 25-30 napnál korábbi időpontra kitűzni a meghallgatásokat. Ez is csak akkor járhatóút igazából, amikor 'megbízható' cégekkel szemben kezdeményeznek eljárást, ahol betartják azt a szabályt, hogy a cég székhelyén biztosítják az iratok átvételét, akik bejelentés nélkül nem változtatják meg székhelyüket, akik nem várják ki a második kézbesítést.

Azt is többször felvetettük már, hogy a **Ctv. 7- §-ának szabályát 'megsértőkkel'** szemben, talán – az Art. egyes szabályaihoz hasonlóan – szigorúbb eljárást lenne célszerű (kellene) alkalmazni.

2.3. Nagyon fontosnak tartjuk, hogy a meghallgatáson szóban **kihirdetett döntés írásba foglalása**, illetve expedálása mielőbb megtörténjen. A törvény által biztosított 30 napot jóval megelőző időben ezt meg is tesszük. (Nem igazán érthető a 21 napos kézbesítési határidő meghatározása – ezt is célszerű lenne felülvizsgálni még akkor is, ha tudjuk, hogy a nagyobb ügyszámmal dolgozó testületeknél nem olyan egyszerű a probléma megoldása.)

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

3.1. Már a féléves ciklusról szóló tájékoztatóban, illetve a 2016 decemberi – a Budapesti Békéltető Testület által szervezett szakmai konferencián (továbbképzésen) is – felvetettük a 'kisebb' megyék szervezési nehézségeit, illetve azt a tényt, hogy a 12 testületi tag között 7 ügyvéd is van, így ezt is figyelembe véve – megfelelőnek ítéljük meg, hogy az év utolsó ciklusában is tudunk tartani egy szakmai konzultációt. Mi a központilag szervezett szakmai konferenciákat is 'beszámítjuk' a képzésbe, így azt is ide soroljuk, hogy 3 tagunk vett részt a december 5-i budapesti konferencián.

3.2. 2016. november 15-én szakmai továbbképzést tartottunk tagjainknak, amikor röviden áttekintettük az első 10 hónap munkáját, a várható további feladatokat is.

A fontosabb szakmai kérdések az alábbiak voltak:

3.2.1. Megbeszélésre került, hogy a testület a jövőben is – az együttműködést nem tanúsító vállalkozásokról, a vállalkozás székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot értesíti. Ezt azért emeltük ki, mert a Fgytv. 29. § (12) bekezdését van, ahol nem így értelmezték, hanem úgy, hogy a testület székhelye szerint fogyasztóvédelmi hatóságot kell értesíteni, aki azután meg is bírságol(hat)ja a más megyében (a fővárosban) bejegyzett vállalkozást.

Az nem vitás, hogy a hivatkozott (12) bekezdés szövegébe - „A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.” – akár beleérthető lenne ez az értelmezés is.

A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény 20. § (1) bekezdése szerint is „A hatóság a hatáskörébe tartozó ügyben illetékességi területén, valamint kijelölés alapján köteles eljárni.”

Ebből a mi értelmezésünk szerint az következik, hogy a Veszprém Megyei Kormányhivatal illetékes osztályának, illetve 2017. január 1-jétől már a Veszprém Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályának csak Veszprém megye területén lehetséges (és kötelező) eljárnia. (Csak a címük változott meg: 8200 Veszprém, Mindszenty József utca 3-5., egyébként elhelyezésük a 'régi' helyükön megmaradt.)

Mindezek mellett célszerűnek tartanánk, ha a jogszabály egyértelműen meghatározná, hogy az általános illetékességi szabályoktól nem eltérő a Fgytv. szabályozása sem.

3.2.2. Gyakorlati példa alapján úgy látta a szakmai megbeszélésen résztvevő nyolc résztvevő, hogy az a vállalkozás is megsértette az együttműködési kötelezettségét, aki a kiértékelésben közölt nyolc napos határidőn belül (illetve további nyolc napig sem jelentkezett) nem küldött válasziratot, ugyanakkor a fogyasztó kérelmének visszavonása miatt az eljárásban a meghallgatás okafogyottá vált, már a kitűzött nap előtt. Az eljárást megszüntető döntés a kiértékelést követő 16. napon született meg, amiről a vállalkozást is – az esetleges felmerülő utazási költségei kímélése miatt (pl. nincs szükség a Budapestről való le- és visszautazásra) – rövid úton is kiértékelítettük. A döntés indokolási részében

tájékoztatást adtunk számukra, hogy a válaszirat elmaradása miatt, erről értesítjük a Budapesti Fővárosi Kormányhivatal illetékes osztályát.

[A kiértesítést 2016. október 19-én vették át. A válaszirat küldésének határideje ennek megfelelően 2016. október 27-én járt le. A Kérelmező 2016. november 3-án – munkaidőn kívüli időben – megküldött bejelentéséig (visszavonja kérelmét), illetve a döntés 2016. november 4-i megszületéséig, újabb 8 nap telt el, de a Vállalkozástól válaszirat nem érkezett.] A megállapítással a vállalkozás cégvezetője nem értett egyet, és kérte az értesítést mellőzni, mivel „jogi képviselője útján képviselni szándékozott magát a 2016. november 8-i meghallgatáson, annak érdekében, hogy argumentációját a T. Békéltető Testület részére ott szóban kifejtse, a vonatkozó dokumentumok bemutatása mellett”.

Az eljáró tanács és a szakmai megbeszélés álláspontja viszont az volt, hogy a Fgytv. 29. § (12) bekezdése kijelentő módon tartalmazza, hogy a békéltető testület értesíti a (11) bekezdésben foglalt együttműködési kötelezettség megsértőjéről a fogyasztóvédelmi hatóságot. A törvény más §-aiban sem ad mérlegelési lehetőségre módot a testületnek, ezért az értesítés nem mellőzhető.

Lehetséges, hogy ebben is értelmezést, vagy egyértelműbb szabályozást lenne célszerű kiadni.

3.2.3. Ugyancsak egy konkrét esettel összefüggésben foglalkoztunk azzal a kérdéssel is, hogy mi sorolható be a Vállalkozás tevékenységi körébe, és mikor nem fogadható be a kérelem még akkor sem, ha egyebekben megfelel a Fgytv. 2. § külön szabályának.

Egy kisvállalkozás haszongépjárművet vásárolt. A haszongépjármű meghibásodásból adódóan vitájuk keletkezett az eladóval, ebben kérte a testület közreműködését.

Egyetértés volt abban a kérdésben, hogy egy olyan Kft., aki az egész ország területén – a megrendeléseitől függően – fejti ki tevékenységét, és ennek végzésére vásárolt egy haszongépjárművet (kisteherautót), amivel a szerelésekhez szükséges alkatrészeket, egységeket, illetve magukat a szerelőket is, szállították, annál különös gonddal kell megvizsgálni, hogy megfelel-e a 'fogyasztói' fogalomnak.

A beérkezett dokumentumok alapján – elsődlegesen - abban kellett állást foglalnia a testület elnökének, hogy van-e hatásköre a testületnek eljárnia az ügyben.

A Kérelmező által átadott dokumentumok vizsgálata alapján azt volt megállapítható, hogy a Fgytv. 2. és 18. §-a alapján hatáskörünk az ügyben nincs. A Kérelmezőt nem lehet besorolni a fogyasztó fogalmába, ezért a Bepanaszolttal szembeni vitája, nem minősíthető fogyasztói jogvitának. A testület hatásköre a fogyasztói jogviták esetén állapítható meg.

A nyilvánosan hozzáférhető cégnyilvántartás adatai szerint is, a vállalkozás tevékenységi körébe tartozik többek között mérnöki tevékenység, műszaki tanácsadás, víz-, gáz-, fűtés-, légkondicionáló-szerelés, fém szerkezet gyártása, ipari gép, berendezés javítása, lakó- és nem lakó épület építése, egyéb épületgépészeti szerelés is. Ez még önmagában nem zárna ki a békéltető testületi eljárásból a Kérelmezőt, mert lehetőség van – az ott jelzett korlátokkal – eljárást indítani a 'vállalkozásnak', azonban a panasz tárgya egy olyan termékkel („haszongépjármű”), szolgáltatással van kapcsolatban, amely nem választható el gazdasági tevékenységüktől, foglalkozásuktól.

Az ügyvezető igazgató – bár a nyomtatványon az előnyomott nyilatkozatnak megfelelően azt nyilatkozta, hogy megfelel a Fgytv. 2. § a) pontja szerinti „fogyasztói” fogalomnak -, a kérelem leadásakor szóban is megerősítette, hogy az autót a munkájuk végzéséhez használták, használnák. A Kérelmező tehát nem vitásan olyan vállalkozói tevékenységet is végez, amelynél a haszongépjármű igénybevétele rendszeres lehet.

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								
								Fgytv. 31. § (3)								hiány
								a)	b)	c)	d)	hat.	ill.	igen	nem	
XI-XII.	62	31	-	6	1	7	0	2	0	10	4	1	0	0	28	3
XI-XII.	62	-	31	5	0	9	0	1	0	9	4	2	1	0	24	7
-	62	31	31	11	1	16	0	3	0	19	8	3	1	0	52	10

A IV. beszámolási ciklusban 62 eljárás fejeződött be. Az elnök összesen 50 ügyben vett részt, ebből 46-ban egyedül járt el, 4-ben pedig tagként vett részt.

A tizenegy tag összesen 11 háromtagú tanácselnöki feladatot látott el, 18 esetben voltak eljáró tagok, és 5 esetben egyedül jártak el.

Egész évre vonatkozóan ugyanezek az adatok így néznek ki:

Befejezett ügy 305, az elnök 231 ügyben vett részt, ebből 9 esetben volt eljáró tanácselnök, 194 esetben egyedül járt el, és 27 esetben volt valamelyik tanács tagja.

2016-ban 80 elnökséget vállaltak, emellett 149 esetben tagi feladatuk volt, és 21 esetben jártak el egyedül eljáró tagként.

Írásban a ciklusban 28 esetben született döntés, míg egész évben 115 ilyen eset volt. Ezek döntő többsége nem a Fgytv. 29. § (8) bekezdése szerinti 'egyedül eljárós' ügyek, hanem olyanok, amikor pl. a Felek megállapodnak a teljesítésben, vagy amikor a Fogyasztó visszavonja a kérelmét, illetve ide soroljuk be a 29. § (4) bekezdése szerinti megszüntetéseket is, vagy azokat is, amikor éppen nincs szükség valamilyen más ok miatt a folytatásra. Ezért is javasoltuk már korábban is, hogy az ilyen jellegű lebonyolítási lehetőséget célszerű lenne deklarálni a törvényben is.

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 (31 ügy)

Textil, ruhanemű kategória: 1 eljárásban;

lábbelivel összesen 14 esetben foglalkoztunk [utcai 10), sport 3, és egyéb 1 ügyben volt];

számítástechnikai eszköz: laptop 1 ügyben;

híradástechnika: 5 ügyben szerepelt (mobil 3, TV, digitális képrögzítő 1-1);

háztartási gépek: ht. nagygép 1 ügyben volt 'napirenden';

optikai- illetve gyógyászati segédeszköz 1 – 1 alkalommal volt témája az eljárásnak;

járművek és alkatrészek kategóriába tartozott 3 ügy;

bútor 2 esetben volt a panasz tárgya; és

internetes ügy 7 esetben lett regisztrálva.

A termék kategóriában - a 31 esetből nem lehet messzemenő következtetéseket levonni - változatlanul azért panaszkodnak a Fogyasztók, mert rossz minőségűnek tartják a megvett terméket, gyakran kell javíttatni, vagy a termékek árát aránytalanul tartják a minőséghez viszonyítva (és ez csak a használat során derül ki).

Változatlanul a lábbelik viszik el az első helyet a darabszámot illetően. A kifogások sem változtak (pl. rossz a ragasztás, varrás, gyenge a belső textil minősége), és a 'szakvéleményekkel' kapcsolatosan is negatív véleményt fogalmaznak meg.

4.1.2. Szolgáltatások (31 ügy)

Közülemi szolgáltatások (2 eljárás): hulladék, víz-, csatorna 1-1 ügyel szerepelt a két hónap alatt a meghallgatásokon;
postai és távközlési szolgáltatások (4 eljárás): telefonszolgáltatással, televízióval, postai küldeménynel, internettel 1-1 ügy volt kapcsolatban; kapcsolatos;
építőipari kivitelezés (5 eljárás): 1 jótállásos ügy, szakipari munka 2, nyílászárókkal kapcsolatos munkálatok 2 esettel szerepelt;
úthasználat (1): parkolás 1 ügy;
belföldi turizmus (4): a vendéglátás minőségét 1 esetben kifogásolták, üdülési jog pedig 3 esetben szerepelt a testület előtt, külföldi szálláshely minőségét 1 esetben tárgyalta meg a testület;
javítás, karbantartás kategóriában háztartási géppel 1 esetben, illetve gépjárművel 2 esetben, kerti géppel 1 esetben foglalkoztunk;
közüti személyszállítással kapcsolatosan is indult eljárás 1 esetben;
mosás, tisztítás, vegytisztítás kategóriában 1-1 ügy szerepelt a két hónapban a testület előtt, illetve ingatlanlannal szintén 1-1 ügyben találkoztunk.

A szolgáltatási kategóriában (31 ügy) jótállási ügy 1, javítás-felújítási, nyílászáró beépítésével kapcsolatos 2-2, parkolási, vendéglátási, szálláshelyi problémát vitattak meg; illetve TV-vel, internet szolgáltatással, vízdíjfizetési kötelezettséggel, járművel, kerti géppel, ingatlan értékesítéssel, vegytisztítással volt kapcsolatban a panaszügy.

Változatlanok a szervizekkel kapcsolatos megjegyzések, nehezen, vagy egyáltalán nem fogadják el azt a Vállalkozási hivatkozást, hogy ők „nem bírálhatják felül a szerviz véleményét, mivel ők 'csak értékesítők', és nem szakértők”.

Továbbra sem csatolnak semmilyen arra vonatkozó dokumentumot, hogy a gyártóval az a megállapodásuk, hogy minden esetben alávetik magukat a gyártói szakszerviz véleményének.

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.

Miután a III. beszámolási ciklusról (2016. július – október hónapok) szóló összefoglalónkban viszonylag részletesen ismertettük az ezzel kapcsolatos álláspontunkat – és mivel az azóta eltelt idő rövidsége miatt abban nincs változás, ezért ide idézzük az ott leírtakat:

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, annak is a vizsgálatát, hogy a 29. § (8)., (11), (12) bekezdéseiben foglalt, illetve a 36/B. § előírásának egyértelműsítését, pontos összhangját hogyan lehetne megteremteni a jogalkotónak.

(Megjegyezzük ugyanakkor, hogy az NFM FOHÁT, a beszámolási időt követően – 2017 január – tájékoztatást kért a Vállalkozások és a testületek együttműködéséről, a Fgytv. 2015. szeptember 11-től, illetve 2016. július 4-től történt módosításával összefüggésben.)

Változatlanul nincs magyarázat az ajánlások 'nem teljesítése' esetében a közzétételre vonatkozóan a „hatvan napos szabályra”, illetve az is megfontolandó lehet, hogy a „nem teljesítem” 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. Egyszerűsíteni az eljárást (és olcsóbbá is tenni 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 kényszersztörlési 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.

(Lásd a 4.3 pontot is, illetve tájékoztatásul közöljük, hogy a rövidesen kiadásra kerülő éves munka összefoglalását tartalmazó beszámolóban, részletesen ismertetjük a Fgytv. törvény egyes szabályaival kapcsolatos álláspontunkat.)

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.

4.2.1. A termék-panaszok ügyében összesen 6 egyezség született, 1 kötelezést tartalmazó határozatot hoztunk, 7 ajánlást hoztak a tanácsok, 2 esetben visszavonásra került a kérelem. A d) pontos megszüntetésnek 4 ügyet ítelt meg a tanács. [„Lehetetlenség” miatti megszüntetés 1/3 –ot tett ki – ezek is lehetnek a későbbi eljárásokban akár alaposak is].

A 30 ügyből (egy ügyet a hiánypótlás nem teljesítése miatt szüntettünk meg) 20 besorolható lehet az 'alapos' kategóriába.

hónap	Összes ügy	Termék	az ügy kimenetele										
			Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	megszüntetés				hiány	áttétel	
							Fgytv. 31. § (3)					hat.	ill.
							a)	b)	c)	d)			
XI-XII.	62	31	6	1	7	0	2	0	10	4	1	0	0

Egyezség két lábbeli ügyében született. Az egy kötelezést tartalmazó határozatot is lábbeli ügyében hozta meg a tanács. Négy ajánlást adtak ki a tanácsok, egy esetben úgy ítélte meg az eljáró tanács, hogy nincs szükség az eljárás folytatására, illetve szakértési/bizonyítási kérdések felmerülése miatt 4 lábbeli esetében, az eljárás folytatását lehetetlennek (ún. „c” pontos megszüntetés) ítélte meg a tanács, és megszüntette az eljárást.

A háztartási géppel kapcsolatos kérelem is visszavonásra került, míg a mobiltelefon ügyében ajánlást hozott az eljáró tanács.

4.2.2. Szolgáltatási kategóriában 5 egyezség jött létre, ajánlást 9 esetben tett az eljáró tanács, kérelem visszavonása 1, illetve d) pontos megszüntetés 4 esetben volt. Ennek megfelelően a meghallgatáson befejezett 28 ügyből 19-et lehet besorolni az 'alapos' kategóriába. [Hiánypótlás elmulasztása miatt 2, hatáskör hiánya miatt 1 esetben szüntettük meg az eljárást.]

hónap/	Összes ügy	Szolgáltatás	az ügy kimenetele										
			Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	megszüntetés				hiány	áttétel	
							Fgytv. 31. § (3)					ha t.	ill.
							a)	b)	c)	d)			
XI-XII.	62	31	5	0	9	0	1	0	9	4	2	1	0

4.2.3. Fogyasztói szempontból tehát a befejezett (62) ügyben, 11 egyezséget jóváhagyó határozatot, 1 kötelezést tartalmazó határozatot, 16 ajánlást hoztak a tanácsok. A 3 kérelem visszavonást és a 8 „az eljárás folytatására nincsen szükség”-es megszüntetést is a pozitív kategóriába sorolhatjuk, így kifejezetten jónak értékelhetjük a 63 %-os arányt. (A meghallgatáson befejezett ügyek esetében ez az arány pedig több, mint 67 %.)

hónap/	Összes ügy	az ügy kimenetele										
		Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	megszüntetés				áttétel		
						Fgytv. 31. § (3)						
						a)	b)	c)	d)	hiány	hat.	ill.
XI-XII.	62	11	1	16	0	3	0	19	8	3	1	0

4.2.4. A fogyasztó szempontjából pozitív döntéseket az alábbi táblázat foglalja össze, ciklusonkénti megosztással:

idő	ügykategóriák			az ügy kimenetele					
hónapok	összes bef. ügy	termék	szolgáltatás	egyezség	kötelezés	ajánlás	megszüntetés		
							31. § (3)		
							a)	b)	d)
I-IV.	96	56	40	16	1	29	7	3	9
V-VI.	56	31	25	9	1	18	6	2	6
VII-X.	91	48	43	14	0	16	5	1	15
XI-XII.	62	31	31	11	1	16	3	0	8
mind	305	166	139	50	3	79	21	6	38

Az éves 'teljesítmény' fontosabb számai:

Befejezett ügyek száma: 305, ebből egyezség jóváhagyása 50 ügyben történt. Kötelezést 3, ajánlást 79 esetben hoztak a tanácsok. A Fogyasztó visszavonta a kérelmet 21 ügyben, megegyezés született még a meghallgatás előtt 6 alkalommal, és 38 olyan döntés született, hogy 'nincs szükség az eljárás folytatására'.

Ez azt jelenti, hogy a 197 döntés a Fogyasztó 'javára' (is) történt, ez valamivel több, mint 64 %.

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 döntéseket segítő tényezőkről

A témával szorosan összefügg a NFM Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkársága részére összeállított tájékoztató, amelyben a Vállalkozások együttműködési kötelezettségéről adtunk számot – különös tekintettel arra, hogy a Fgytv. 2015. szeptember 11-től, illetve a 2016. július 4-től erre vonatkozóan módosította a kötelezettségekre vonatkozó előírásokat. *(A tájékoztató természetesen nemcsak a IV. beszámolási időszakkal foglalkozik, hanem a törvénymódosítást követő teljes időszakot, különösen a 2016-os év tapasztalatait foglalja össze.)*

„1) a) Már a Fgytv. első módosításakor – még 2015. szeptemberében - is felvetettük a minisztérium és az MKIK felé is (állásfoglalást kérve), hogy a szöveg értelmezése nem volt azonos, nemcsak a székhely-telephely (és a kimaradt fióktelep) tekintetében, de az írásbeli egyezségkötési ajánlattal kapcsolatosan sem.

A telephely kérdése a 2016-ban hatályba lépett módosítással megoldódott, azóta végeredményben nincs probléma a megjelenéssel sem. A jelenlévő képviselők írásbeli meghatalmazással vesznek részt a meghallgatáson, ismerik a kialakult vitát, a Vállalkozás álláspontját, és azt megfelelően képviselik is.

A leirat azon megállapítását nem tudjuk értelmezni, hogy „*adminisztratív terheik csökkentése érdekében*” született az a megoldás, hogy ha nem a megyében van a székhely-telephely-fióktelep, akkor 'csak' a „*fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének*” felajánlását kell megtennie – és máris együttműködőnek minősül a Vállalkozás. Az a véleményünk, hogy az adminisztratív terhek nem csökkentek számukra sem, hiszen a Fgytv. 29. § (8) bekezdése 2015. szeptember 11-e előtt is előírta a 8 napon belül küldendő válasziratot. Vagyis adminisztratív terhük *ebben nem változott*, az új szabályok szerint viszont kibővült annak tartalma – ha úgy tekintjük, hogy az ominózus 'felajánlási' lehetőséget a válasziratban közlik.

b) **Úgy véljük, hogy az együttműködési kötelezettségre vonatkozó szabályokra korrekten felhívjuk a Vállalkozások figyelmét (lásd a 4. pontot és a csatolt szövegeket), és a bírságolásra is utalunk.**

A kiértécsítő levelekben felhívjuk a figyelmet a válaszirat tartalmi követelményeire, illetve a 8 napos határidő betartására is.

Az a véleményünk, hogy az egyezségi ajánlatra vonatkozóan *főlsleges lenne egy újabb határidő meghatározása, azzal csak zavart lehetne okozni.* Ha a válaszirat tartalmazza az egyezségi ajánlatot is, akkor a meghallgatás előtt lehetősége van a Fogyasztónak azt tanulmányozni, és már felkészülten tud a meghallgatáson reagálni az ajánlatra.

c) A 8 napos határidőről

ca) **A 8 napos határidő betartásánál az első kérdés az az lehet(ne), hogy *milyen határidőként kell azt értékelni, illetve, hogy volna-e értelme annak, hogy leellenőrizve a tértivevényeket, a 9. napon már áttételre kerülne – mint nem együttműködő Vállalkozás a fogyasztóvédelmi hatósághoz.***

(Volna-e erre egyáltalán 'kapacitása' a testületnek?) Ez annál is inkább aggályos lehet(ne), mert a levelet feladó nem tudja befolyásolni azt, hogy a postai szolgáltató mikor kézbesíti azt a testület részére.

Mi azt a gyakorlatot folytatjuk, hogy a lényegre koncentrálunk, vagyis *olyan időben érkezzen meg a válaszirat, amikor az eljáró tanácsnak még van ideje azt a meghallgatás előtt tanulmányozni, illetve,*

hogy az még megfelelő időben (általában e-mailben) a Fogyasztó rendelkezésére bocsátható legyen.

A postai utat kisebb mértékben vesszük igénybe a Fogyasztóhoz való eljuttatáskor, elsősorban a tértivevény költségei miatt, és a Fgytv. is lehetőséget ad arra, hogy az analógia alapján e-mailben továbbítsuk a válasziratot a Fogyasztónak. Ugyanezt megteesszük akkor is, ha a Fogyasztó reflektál a Vállalkozás válasziratára.

Ha pedig csak az 'utolsó' pillanatban érkezne meg (erre nem tudunk példát felhozni), akkor alkalmaznánk a Fgytv. 29. § (9) bekezdésének szabályát („A vállalkozás válasziratának másolatát az elnök a kérelmezőnek haladéktalanul megküldi, ha pedig erre már nincs elegendő idő, azt a meghallgatáson adja át.”), ugyanúgy, mint azokban az esetekben tesszük, amikor a Fogyasztó e-mail címét nem adja meg, vagy nincs neki. Arra is van példa, hogy a hozott döntéshez mellékletként csatoljuk, akkor, ha a Fogyasztó nem tud résztvenni a meghallgatáson.

Amennyiben nem érkezik válaszirat, akkor is a Fgytv. 31. § (2) bekezdése szabályát alkalmazva, lefolytatjuk az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján döntenek a tanácsok.

Vizsgálat tárgya ilyen esetekben, hogy kell-e alkalmazni a Fgytv. 36/B. §-át, vagy csak a 29. § (12) bekezdése alapján tájékoztatjuk a fogyasztóvédelmi hatóságot. (Jeleztük korábban már azt is, hogy megítélésünk szerint a két szabály egymáshoz való viszonyát is célszerű lenne egyértelműsíteni.)

Az **írásbeli lebonyolítás** esetében a jelenlegi szabályok szerint a Vállalkozásnak 8 napon belül kell a válasziratot megküldenie. Célszerű lenne egységesíteni a határidőket, és a válaszirattal együtt kellene (vagy abban) nyilatkozni az írásban történő lefolytatás elfogadásáról.

Megítélésünk szerint nem hagyható figyelmen kívül a Fgytv. 31. § (1)¹ bekezdése által biztosított lehetőség sem a kérdés megítélésekor, mivel nemcsak a kérelem, de a válaszirat is szabadon módosítható vagy kiegészíthető az eljárás során (a kivételekre vonatkozó szabály elhanyagolható).

cb) **Felvethető a 8 napos határidővel kapcsolatosan egy másik probléma is.** Már korábban is jeleztük, hogy néha-néha előfordult annak 'kérvényezése' nagyobb közszolgáltatást végző Vállalkozások részéről, hogy nem minden esetben elegendő a sokoldalú belső egyeztetés miatt (és a hétfői, vagy ünnepi munkarendre tekintettel) a 8 nap arra, hogy válaszoljanak. Természetesen a válaszuk csak az lehetett, hogy a törvényi határidő alól a testület elnöke nem adhat felmentést. Az is gyakorlat volt ezekben az esetekben, hogy ha 'csúszott' a határidővel a Vállalkozás, de még megfelelő olyan időben megérkezett a válaszirat, amit még tanulmányozni lehetett a meghallgatás előtt, akkor szintén eltekintettünk a fogyasztóvédelem felé 'mulasztásukat' jelezni.

Annál is inkább így tartottuk helyesnek eljárásunkat ebben az esetben is, meg a másik esetekben is, mivel maga a Fgytv. 31. § (1) bekezdése ad arra lehetőséget, hogy a válaszirat módosítását az eljárás során – fő szabályként - megtehesse a Vállalkozás.

cc) **Talán fontosabb az a probléma, hogy a Vállalkozások nem egy esetben nem veszik át a küldeményeket, azok „nem kereste” jelzéssel, vagy „elkötözött”, a „címzett ismeretlen” megjegyzéssel érkezik arról a címről vissza, ami a cégnyilvántartásba is be van jegyezve. Úgy véljük, hogy a Ctv. 7. § (1) bekezdése szabályának betartatására nagyobb hangsúlyt kellene helyezni.**

2) A törvény szövegének a kritikája

a) A Fgytv. 29. a témával kapcsolatosan az alábbiakat tartalmazza:

„(8)² Az értesítésben a vállalkozást fel kell szólítani, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzon (a továbbiakban: válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, (...). Figyelmeztetni kell a vállalkozást, hogy egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét köteles biztosítani a meghallgatáson, továbbá az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Az értesítés kiterjed a (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségről

¹ Módosította: 2015. évi CXXXVII. törvény 12. § a).

² Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (3). Hatályos: 2015. IX. 11-től.

történő tájékoztatásra, valamint arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

(11)³ A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára. (...) 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.**

(12)⁴ A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.”

Az értelmezésben úgy véljük, nem mindenki osztja még jelenleg sem a mi álláspontunkat. Nekünk most is az a véleményünk, hogy nem 'szerencsés', hogy a Fgytv. egy olyan kötelezést sugall, vagy inkább 'előír', ami már-már értelmezhetetlen is bizonyos szempontból.

A szabály ugyanis 2015. szeptember 11-től szinte arra 'ösztönzi' a Vállalkozást, hogy amit a Fogyasztó kér, azt neki 'fel is kell ajánlania' [a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.] **a válasziratban (vagy más formában) – még akkor is, ha szakértői véleménnyel alátámasztottan az a szakmai meggyőződése, hogy a Fogyasztói igény teljesíthetetlen, megalapozatlan.**

Álláspontunk szerint nem egyeztethető össze egy ilyen szabály a polgári jog szabályaival, vagyis hogy egy vállalkozás csak azért, mert a Fogyasztó a Békéltető Testületnél keresi az igazát, arra legyen kötelezve az ellenérdekű Fél, hogy a panaszos igényeinek megfelelő egyezségi ajánlatot tegyen. Úgy véljük, hogy a Fgytv. nem tartalmazhat - végeredményben egy polgári jogi jogvita rendezése során -, az egyik félre vonatkozóan terheesebb, lényegében az ügy érdemét érintő előírást, mint más törvényi előírások. *Vagyis úgy gondoljuk, hogy a polgári jog szabályaival nem igazán 'komfortos' az, ha egy Vállalkozást csak azért, mert a Fogyasztó a Békéltető Testületnél keresi az igazát, arra legyen kötelezhető, hogy a panaszos igényeinek megfelelő egyezségi ajánlatot tegyen.* (Csak utalunk a Ptk **1:1. §-ra** illetve az **1:2 § (2) bekezdésére**: "E törvény a mellérendeltség és az egyenjogúság elve szerint szabályozza a személyek alapvető vagyoni és személyi viszonyait." **1:2. § (2)** A polgári jogi viszonyokra vonatkozó jogszabályokat e törvénnyel összhangban kell értelmezni.")

Vagyis az a véleményünk, hogy nem lehet szó semmilyen „**kényszer**”-**egyezség** felajánlásáról, és változatlanul megvan a Vállalkozásnak az a lehetősége, hogy kifejtse, **miért tartja alaptalannak a Fogyasztói igényt, és miért kéri az eljárás megszüntetését.**

Mi – ha ilyen tartalmú a válaszirat, azt nem kifogásoljuk meg az eljárásban.

Ebből következően, ha nincs a törvény szövegének szó szerint megfelelő tartalmú nyilatkozat, akkor azt mi nem értékeljük úgy, mintha nem működött volna együtt a Vállalkozás, és így ezt nem jelezzük a fogyasztóvédelmi hatóság felé sem.

b) Az egy másik kérdés, hogy a válaszirat tartalmától függetlenül minden egyes esetben felvetjük – ha megjelennek a képviselők – az egyezségi ajánlat megtételének lehetőségét is a Vállalkozás számára. Ebből az is következik, hogy ha nincs ilyen 'felajánlás', akkor az eljáró tanácsok nem tesznek javaslatot ennek közlésére – mint olyan ténynek a közlésére – ami az együttműködési kötelezettség megsértését jelenti.

A meghallgatásokon a tanács elnöke ismerteti a döntési lehetőségeket, és ezt általában az alábbi szövegezésben a döntés indokolási részében is megtalálják a Felek:

*„Az eljáró tanács elnöke röviden tájékoztatta a Fogyasztót, hogy a Fgytv. alapján milyen döntések hozhatók a békéltető eljárásban. Egyezően a kiküldött értesítőn szereplő tájékoztatással, kiemelte, hogy a békéltető testületi eljárás során a fő cél a felek közötti **egyezség létrehozása** (Fgytv. 30. §).*

(volt-e vagy sem ilyen ajánlat – ezt is közli)

*A törvény szerint a békéltető testület akkor hozhat a bepanaszolt vállalkozóra nézve **kötelező érvényű** (és így akár bírósági végrehajtás útján is kikényszeríthető) **határozatot** (Fgytv. 32. § a) pont), ha a tanács*

³ Megállapította: 2015. évi CCXXV. törvény 29. §. Módosította: 2016. évi XLII. törvény 1. § (2) 2.

⁴ Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (4). Hatályos: 2015. IX. 11-től.

döntésének kötelezésként történő elfogadásáról a vállalkozás előzetesen, vagy legkésőbb a döntésig nyilatkozik (alávetés).

(a Vállalkozás ilyen tartalmú nyilatkozatot tett/nem tett)

*Ha nincs ilyen nyilatkozat – amennyiben az eljáró tanács elfogadja a fogyasztó álláspontját (részben, vagy egészében) – akkor a Vállalkozás számára **ajánlást** (Fgytv. 32. § b) pont) **fogalmaz meg**.*

(a Fogyasztó elfogadja-e az ajánlást?)

*Más esetekben a békéltető testület eljáró tanácsa **megszünteti az eljárást** [Fgytv. 31. § (3) bekezdés a)-d) pontok], vagy a kérelem elutasításáról dönt (Fgytv. 32/A. §)."*

3) Az egyezségek létrejötte

2016-ban befejeztünk 305 ügyet. Ebből 50 zárult egyezséggel, 21 esetben vonta vissza a Fogyasztó a kérelmét, 6 olyan esetben szüntettük meg az eljárást, amikor a Felek 'megegyeztek', illetve 38 esetet számolunk a 31. § (3) bekezdés d) pontja szerinti megszüntetéseknél. A 31. § (3) bekezdése a), b) és d) pontos megszüntetések között is fellelhetők olyanok, amelyek 'egyezség-gyanúsak', vagy azok is, hiszen a testületi kiértékelést követik, csak nem a testület előtt bonyolódnak.

Mi nem látunk abban semmilyen problémát sem, hogy nem minden egyezség úgy jön létre, hogy az egyezségi javaslatot már a válaszirat is tartalmazza. Sőt, a korábbi álláspontunkat – a meghallgatáson való megjelenés fontosságáról - csak erősíti az, hogy a személyes kontaktus sok esetben ad olyan impulzusokat a jelenlévőknek, hogy megváltoztatják korábbi álláspontjukat, és egyezséggel távoznak a meghallgatásról.

Az alábbi összeállítás nem tartalmaz minden egyezséggel (vagy a más módon pozitívan) lezárt ügyet, csak a megoldási módokat mutatjuk be a listával:

Az egyezségek egy részében 'a megoldás érdekében', 'az eljárás lezárhatósága érdekében' általában a **meghallgatáson** megjelent képviselő(k) tették meg az ajánlatot (pl. a VEMBT 12-es, 17-es, 50-es, 67-es, 182-es, 185-ös, 190-es, **248-as** ügyekben), vagy 'egyedi elbírálás alapján' (pl. a VEMBT 150-es).

Nem tartották megalapozottnak a Fogyasztó kérelmét, de a válasziratban ajánlatot tettek, amit a Fogyasztó elfogadott (pl. 98-as, **268-as**, 179-es ügyek).

A válaszirat tartalmazta az ajánlatot (pl. 11-es, 29-es, 31-es, **256-os, 258-as, 259-es, 297-es** ügyekben). Az egyik esetben (**252-es** ügy) a Vállalkozás elutasította a kérelmet első válasziratában, amelyet néhány nap múlva módosított, és ajánlatot tett. Ezt a Fogyasztó nem tartotta elfogadhatónak, ezért a Vállalkozás ismételten vizsgálta – és az ezt követő újabb ajánlatot a Fogyasztó már elfogadta.

Arra is volt példa, hogy a Vállalkozás a **válasziratban** tette az ajánlatot, bár az eljáró tanács úgy látta, hogy akár bizonyítottság hiányában- az eljárás lefolytatás lehetetlen – megoldás is kézenfekvő lehetett volna (VEMBT 153-as)

Érdekes eset állt elő a 191-es ügyben, mert bár a Vállalkozás nem találta megalapozottnak a kérelmet, egyezségi ajánlatot tett, amit a Fogyasztó nem fogadott el, ezért elutasításra került a kérelem. A Fogyasztó ezt elfogadta.

Eseti alávetési nyilatkozatot tett a Vállalkozás, de egyúttal egyezségi ajánlatát is közölte a válasziratban. Az egyezség létrejött (160-as ügy).

Már az eljárást megelőzően is tett ajánlatot a Vállalkozás a megoldásra, azt a válasziratban megismételte. Létrejött az egyezség (217-es ügy).

A vállalkozás egyezségi ajánlatot tett a válasziratban. A meghallgatás során ezt, méltányosságból, a Fogyasztó számára kedvezőbb megoldásra váltotta. (202-es ügy)

Alávetési nyilatkozatot tett a Vállalkozás, és a meghallgatáson egyezségre jutottak a Felek (176-os ügy).

Egy másik esetben (172-es ügy) volt válaszirat, nem tartották jogosnak a panaszt, ennek ellenére a ruhát tisztították, bár az nem lett tökéletes. Megszüntetéssel zárult az ügy.

31. § (3) bekezdés a) pontja szerinti megszüntetésre pl. azért került sor, mert a kiértécsítést követően a Vállalkozás visszafizette a befizetett összeget (242-es ügy), kártalanította (180-as ügy), törölte a kiszámlázott összeget (76-os ügy), „kérelmemet kedvezően megoldotta” (53-as ügy) és ezért a Fogyasztó a kérelmét visszavonta.

31. § (3) bekezdés b) pontja szerinti megszüntetés mivel a csereajánlatot, árleszállítást a Fogyasztó elfogadta (64-es, 71-es, 104-es, 192-es ügy), sikerült eljáráson kívül megegyezni – jelentette be a Fogyasztó (145-ös ügy).

31. § (3) bekezdés d) pontos megszüntetésre került sor 295-ös, 277-es, ügyben, mert a Vállalkozás ígéretet tett a Fogyasztónak a rendezésre, és ezt a Fogyasztó tudomásul vette.

[Megjegyzés: a dönt, kövér, aláhúzott számmal jelzett ügyek a IV. beszámolási ciklusban fejeződtek be]

4. A kiértécsítő leveleinkben az alábbiak szerepelnek (a leveleket teljes szövegükkel, mellékletükkel együttesen csatoltuk, illetve a honlapon olvashatóak4):

„A Fgytv. alapján felhívom, hogy a Vállalkozásoknak együttműködési kötelezettséget ír elő a törvény. Ennek megfelelően:

–*a panaszra vonatkozó írásbeli nyilatkozatukat* [amelyben a fogyasztó igényének jogosságáról és az ügy körülményeiről kell álláspontjukat közölni, illetve meg kell jelölni az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, és csatolniuk kell azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkoznak], ezen értesítés átvételét követő 8 napon belül szíveskedjenek megküldeni. Ezzel együtt kérem, szíveskedjenek nyilatkozni arról is, hogy a testület döntésének alávetik-e magukat (eseti alávetés).

–*a Fgytv. előírása szerint a Vállalkozásnak egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítania kell a meghallgatáson. Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem Veszprém megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki* [Fgytv. 29. § (11) – (12) bekezdései].

A meghallgatáson való megjelenés elmaradása akkor szankcionálható – ha a székhely, telephely vagy fióktelep Veszprém megyében van.

Az együttműködési kötelezettségét megsértő Vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot, aki a Fgytv. szabályai szerint jár el vele szemben, és a törvényben meghatározottak szerint bírságot szab ki [45/A. §, bírság kiszabása a 47/C. § (5) e) pontja alapján].

Tájékoztatom, ha a meghallgatáson nem jelennek meg, úgy a békéltető testület a rendelkezésére álló adatok alapján dönt [Fgytv. 31. § (2) bekezdés], **és ha nem küldenek válasziratot sem**, akkor – a **Fgytv. 36/B. §-a** alapján a békéltető testület a honlapján **közzéteszi a Vállalkozás** nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését is.”

4.3.2. Alávetési (eseti) nyilatkozatot a beszámolási időszakban 1, egész évben pedig 11 alkalommal tettek a Vállalkozások. Ez alapvetően befolyásolja azt, hogy milyen döntés hozható a konkrét ügyben.

A Iv. beszámolási ciklusban, egy lábbelivel kapcsolatosan tett alávetési nyilatkozat alapján a Vállalkozást köteleztük a vételár 60 %-ának visszatérítésére.

[A teljes évben ezen kívül 2 ügyben született kötelezést tartalmazó határozat, 5 esetben egyezséget kötöttek a Felek, és 2 olyan eset volt, amikor 31. § (3) bekezdés d) pontja alapján került sor a megszüntetésre, illetve 1 esetben ’c pontos’ megszüntetésre került sor, mivel nem sikerült a hibás teljesítést az eljárásban megállapítani.]

4.3.3. Csak az ajánlásokkal kapcsolatosan vannak konkrét visszajelzések. Ennek alapján az ez évi döntések során hozott 79 ajánlás közül 9 került közzétételre, ebből 4 esett a beszámolási ciklusra. A 2015-ös ügyek közül 7 nem teljesített ajánlás közzététele történt meg január-februárban. [A november – december hónapokban hozott ajánlásokról majd csak 2017-ben lehet konkrétumokat mondani. (A két hónapban 16 ajánlást tettek a tanácsok.)]

Mivel sem a kötelezést tartalmazó határozattal (1 volt ebben a ciklusban), sem a jóváhagyott 11 egyezséggel kapcsolatosan nem jeleztek problémát a Fogyasztók, ezért joggal feltételezzük, hogy mindegyik teljesített volt.

A 16 ajánlással kapcsolatosan a bejelentési határidők csak 2017. januárban nyíltak meg, így azok végrehajtásáról nincs megbízható adatunk. Azt mindenesetre hozzátesszük, hogy korábbi tapasztalatunk alapján úgy véljük, hogy nem lesz probléma a teljesítésekkel.

4.3.4. Itt tesszük közzé az együttműködési kötelezettség nem teljesítésével összefüggő adatokat is.

2016-ban a Fgytv. 36/B. §-ban előírtak alapján értékelve, nem működött együtt összesen 27 esetben a Vállalkozás, ebből a IV. beszámolási ciklusra esett 7 eset. A 27 esetet 24 cég 'hozta össze', mivel 3 olyan is szerepel a listán, akik két-két alkalommal nem küldtek sem válasziratot, sem meg nem jelentek. Volt 1 olyan vállalkozás, akit 'töröltünk' a listából, mert a hozott ajánlást teljesítették.

[Már akkor is jeleztük, célszerű lenne a törvényben azt is meghatározni, hogy a közzétételeket mikor, milyen módon lehet, illetve kell törölni.]

4.3.5. Nemcsak az utolsó beszámolási időszakról mondhatjuk el, hanem a teljes 2016-os esztendőről is, hogy egyetlen eljárásunkat sem támadtak meg bíróság előtt.

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

4.4.1. A Fgytv. 29. § (4) bekezdése 'megszüntetésről' – a 29. § (4a) bekezdése pedig 'elutasításról' rendelkezik.

[„(4) Az elnök az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül megszünteti, ha tudomására jut, hogy

a) a felek között ugyanabból a ténybeli alaphoz származó ugyanazon jog iránt

aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak,

ab) közvetítői eljárást indítottak,

ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak,

b) a felek között ugyanabból a ténybeli alaphoz származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor,

c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű,

d) a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy

e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette.

(4a)⁵ Az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén ennek tényéről, valamint indokáról a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti.

4.4.2. A beszámolási időszakban 3 olyan eset volt, amikor a hiánypótlási felhívásra nem jelentkezett vissza a Fogyasztó. Megjegyezzük, hogy a kialakult gyakorlat szerint - általában - mielőtt lejár a határidő, vagy azt követően rövid időn belül – ismételten felhívjuk a teljesítésre (pl. 'postafordultával'), és csak azt követően szüntetjük meg az eljárást.

Hatáskör hiányában 1 eset fordult elő a ciklusban.

(A teljes évben 20 hiánypótlásos ügy került megszüntetésre, 4 hatásköri, 2 pedig illetékességi hiány miatt szűnt meg.)

Más jellegű kérelem megszüntetésre nem került sor.

A döntést – nem várva be a 21 napot – expedialjuk a Fogyasztónak.

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

4.4.3. Ismételtlen jelezzük, hogy szükségesnek tartanánk, ha az informatikai rendszerben átvezetésre kerülnének a (4) bekezdésben felsorolt 'okok', hogy egyszerűbb legyen a nyilvántartás e tekintetben is.

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

Fgytv. 32/A. § szerint „A tanács a fogyasztó kérelmének elutasításáról dönt, ha a meghallgatást követően a kérelmet megalapozatlannak találja.” A beszámolási ciklusban ilyen eset nem fordult elő. Éves viszonylatban 9 eljárásban döntött így a tanács. (Az egy évvel előbbi szám: 5.) A IV. ciklusban a befejezett 62 ügghöz viszonyítottn 0,00 %.

A Fgytv. 31. § (3) bekezdése a) pontja szerint akkor szüntethető meg az eljárás, ha a fogyasztó visszavonta a kérelmét. A visszavonás magyarázatát általában azzal adják meg a Fogyasztók, hogy a kiértékelést követően a Vállalkozás 'megoldotta', 'rendezte' vitájukat, de volt arra is példa, hogy minden indokolást mellőzött a Fogyasztó. Éves viszonylatban 21 , a ciklusban 3 ilyen eset volt. (2015-ben 15 visszavonás történt.)

A IV. ciklusban a befejezett 62 ügghöz viszonyítottn 4,83 %.

A b) pont szerinti megszüntetésről akkor beszélünk, amikor a Felek a meghallgatás előtt megegyeztek a megoldásban, és azt, mint tény bejelentették, tehát okafogyottá vált ebben az esetben akár a meghallgatás is. A 2015-ös 15 esettel szemben – 2016-ban csak 6 ilyen esettel találkoztunk (az utolsó ciklusban nem volt ilyen ügy).

A IV. ciklusban a befejezett 62 ügghöz viszonyítottn 8,69 %.

A 31. § (3) c) pontos megszüntetés akkor lehetséges, ha pl. bizonyítási probléma merült fel, vagy más olyan esetben, amikor lehetetlen a lebonyolítás. Következésképpen tartjuk álláspontunkat, hogy – annak ellenére, hogy az eljáró tanács nem bírói szakértőkből áll - lehetetlen a lebonyolítás, pl. ha a lábbelit nem mutatja be a Fogyasztó, mert az eljáró tanács nem kerül abba a helyzetbe, hogy véleményt alkothasson a panaszról. De ugyanúgy lehetetlen, ha azért nem tud dönteni, mert a Fogyasztó nem jelenik meg, és nem lehetséges tisztázni a menetközben felmerült problémákat. A korábbi évi adatnál a 73 ilyen megszüntetés 21-el több volt, az utolsó két hónapban így szüntettünk meg 19 ügyet.

A d) pontos a megszüntetést akkor alkalmazzuk, ha bármely okból sürgősségetlennek ítéli meg a tanács a lefolytatást – beleértve a megalapozatlanságot is. A ciklusban 8, az év folyamán 38 (2015-ben 51) esetben volt ez a megszüntetési ok.

A IV. ciklusban a befejezett 62 ügghöz viszonyítottn 30,64 %.

Hiánypótlásos ügyet 20-at szüntettünk meg az év során. Az utolsó ciklusban ugyan csak 3 ilyen volt, de ez is csaknem elérte a 2015-ös számot (5).

A IV. ciklusban a befejezett 62 ügghöz viszonyítottn 4,83 %.

ciklus/év	összes ügy	Fgytv. 32/A. §	Fgytv. 31. § (3)				hiány	áttétel	
			a)	b)	c)	d)		hat.	ill.
2016. IV.	62	0	3	0	19	8	3	1	0
2016.	305	9	21	6	73	38	20	4	2
2015.	317	5	15	15	52	51	5	6	4

4.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.

4.6.1. Az átlagos időtartam ebben a ciklusban sem változott, és az eljárások az első meghallgatáson be is fejeződtek. Megjegyezzük azt is, hogy - kivételként - egyetlen olyan eset is előfordult, amikor az elnöknek engedélyezni kellett a + 30 napot [Fgytv. 31. § (5)], így az eljárás csak 2017-ben fejeződik be.

[A meghallgatás még 2016 decemberére volt kitűzve, amikor a meghallgatáson, annak megkezdésekor az egyedül eljáró tag helyett háromtagú tanácsot kért a Fogyasztó. Mivel nem volt lehetséges a meghallgatás folytatása, ezért 2017 január közepére lett elhalasztva a meghallgatás. A kitűzött időpont előtt a Vállalkozás kérte a más időpontra való áthelyezést. Az elnök úgy döntött, hogy helyt ad a kérelemnek, azonban felhívta a Vállalkozás figyelmét arra, hogy a Vállalkozásnak a megyeszékhelyen fióktelepe van, felelős vezetővel, és a válasziratot a Vállalkozás jogi képviselőjét ellátó ügyvéd előterjesztette. Abban olyan tényekre, jogi előírásokra hivatkozik, amelyeket a fióktelep munkatársainak is ismernie kell, ezért a jövőben ilyen esetekben javasolt a helyi képviselő – esetlegesen külön - felkészítése a részvételre, a képviselőre, mivel azt nem csak a fővárosi ügyvéd láthatja el.]

4.6.2. Többször is jeleztük már, hogy a **kézbeszítési szabályok** miatt, nem igazán lehet 25-30 napnál korábbi időpontra kitűzni a meghallgatásokat. Ez is csak akkor járhatóút igazából, amikor 'megbízható' cégekkel szemben kezdeményeznek eljárást, ahol betartják azt a szabályt, hogy a cég székhelyén biztosítják az iratok átvételét, akik bejelentés nélkül nem változtatják meg székhelyüket, akik nem várják ki a második kézbesítést.

Azt is többször felvetettük már, hogy a Ctv. 7- §-ának szabályát 'megsértőkkel' szemben, talán – az Art. egyes szabályaihoz hasonlóan – szigorúbb eljárást lenne célszerű (kellene) alkalmazni.

4.6.3. Nagyon fontosnak tartjuk, hogy a **meghallgatáson szóban kihirdetett döntés írásba foglalása**, illetve expedálása mielőbb megtörténjen. A törvény által biztosított 30 napot jóval megelőző időben ezt meg is tesszük. (Nem igazán érthető a 21 napos kézbesítési határidő meghatározása – ezt is célszerű lenne felülvizsgálni még akkor is, ha tudjuk, hogy a nagyobb ügyszámmal dolgozó testületeknél nem olyan egyszerű a probléma megoldása.)

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

4.7.1. *Csak az ajánlásokkal kapcsolatosan vannak konkrét visszajelzések. Ennek alapján az ez évi döntések során hozott 79 ajánlás közül 9 került közzétételre, ebből 4 esett a beszámolási ciklusra. A 2015-ös ügyek közül 7 nem teljesített ajánlás közzététele történt meg január-februárban. [A november – december hónapokban hozott ajánlásokról majd csak 2017-ben lehet konkrétumokat mondani. (A két hónapban 16 ajánlást tettek a tanácsok.)]*

Mivel sem a kötelezést tartalmazó határozattal (1 volt ebben a ciklusban), sem a jóváhagyott 11 egyezséggel kapcsolatosan nem jeleztek problémát a Fogyasztók, ezért joggal feltételezzük, hogy mindegyik teljesített volt.

A 16 ajánlással kapcsolatosan a bejelentési határidők csak 2017. januárban nyíltak meg, így azok végrehajtásáról nincs megbízható adatunk. Azt mindenesetre hozzátesszük, hogy korábbi tapasztalatunk alapján úgy véljük, hogy nem lesz probléma a teljesítésekkel.

4.7.2. *Itt tesszük közzé az együttműködési kötelezettség nem teljesítésével összefüggő adatokat is.*

2016-ban a Fgytv. 36/B. §-ban előírtak alapján értékelve, nem működött együtt összesen 27 esetben a Vállalkozás, ebből a IV. beszámolási ciklusra esett 7 eset. A 27 esetet 24 cég 'hozta össze', mivel 3 olyan is szerepel a listán, akik két-két alkalommal nem küldtek sem válasziratot, sem meg nem jelentek. Volt 1 olyan vállalkozás, akit 'töröltünk' a listából, mert a hozott ajánlást teljesítették.

[Már akkor is jeleztük, célszerű lenne a törvényben azt is meghatározni, hogy a közzétételeket mikor, milyen módon lehet, illetve kell törölni.]

4.7.3. *Nemcsak az utolsó beszámolási időszakról mondhatjuk el, hanem a teljes 2016-os esztendőről is, hogy egyetlen eljárásunkat sem támadtak meg bíróság előtt.*

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 feltételekben az utolsó ciklusban nem volt változás. A végzettséget, képzettséget tekintve megfelelő, egyenlőre a létszámbővítést nem tartjuk időszerűnek, mivel a többszöri háromtagú tanácsban való eljárásnak a finanszírozása továbbra sem megoldott. Az ügyvédek egy része elnöki funkciót továbbra sem vállal, így a munkamegosztásban sem várható nagyobb mértékű változás. [A IV. beszámolási ciklusban 62 eljárás fejeződött be. Az elnök összesen 50 ügyben vett részt, ebből 46-ban egyedül járt el, 4-ben pedig tagként vett részt.

A tizenegy tag összesen 11 háromtagú tanácselnöki feladatot látott el, 18 esetben voltak eljáró tagok, és 5 esetben egyedül jártak el. Egész évre vonatkozóan ugyanezek az adatok így néznek ki:

Befejezett ügy 305, az elnök 231 ügyben vett részt, ebből 9 esetben volt eljáró tanácselnök, 194 esetben egyedül járt el, és 27 esetben volt valamelyik tanács tagja. 2016-ban 80 elnökséget vállaltak, emellett 149 esetben tagi feladatuk volt, és 21 esetben jártak el egyedül eljáró tagként. Írásban a IV. ciklusban 28 esetben született döntés, míg egész évben 115 ilyen eset volt. Ezek döntő többsége nem a Fgytv. 29. § (8) bekezdése szerinti 'egyedül eljárós' ügyek, hanem olyanok, amikor pl. a Felek megállapodnak a teljesítésben, vagy amikor a Fogyasztó visszavonja a kérelmét, illetve ide soroljuk be a 29. § (4) bekezdése szerinti megszüntetéseket is, vagy azokat is, amikor éppen nincs szükség valamilyen más ok miatt a folytatásra. Ezért is javasoltuk már korábban is, hogy az ilyen jellegű lebonyolítási lehetőséget célszerű lenne deklarálni a törvényben is.]

5.2. A tárgyi, technikai feltételek (pl. irodák, számítógép, irodaszer, parkolók, jogtár) alapvetően egész évben rendelkezésre álltak.

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

5.3. A jogszabályi környezettel kapcsolatosan az egyes pontokban már tettünk megjegyzéseket, javaslatokat.

[Néhány vonatkozásban ismétlésekbe kell(ett) bocsátkoznunk, mert a korábbi ciklus-beszámolóknak, havi gyorsjelentéseinkben felvetettek visszacsatolása nem történt meg, így nem tudjuk, foglalkoznak-e egyáltalán az általunk célszerűnek tartott változtatási javaslatokkal, azok közül mit tartanak 'befogadhatónak', és mit utasítanak el.

Ilyen pl. az is, hogy hogyan lehetne a Fgytv. határidőit 'egységesebben', adott esetben konkrétabban megfogalmazni, hiszen 'nyolc nap', 'tizenöt nap', 'huszonegy nap', 'harminc nap', 'hatvan nap' éppúgy megtalálható köztük, mint a 'haladéktalanul', a 'kellő időben', vagy a 'ha már nincs elegendő idő'. És közöttük van olyan is, amire nincs magyarázat, hogy miért 60 napnyi időt hagynak pl. a fogyasztói bejelentésre.

Hasonlóan, már többször felvetődött, hogy hogyan lehetne megszigorítani a vállalkozások részére a székhelyen történő iratátvételt, vagy a továbbküldési kötelezettség előírását, különös tekintettel a Ctv. 7. § (1) bekezdésére is (valamint a postai kézbesítésre vonatkozó előírásokra is).]

5.4. A feladat finanszírozása 2016-ban is csak úgy volt lehetséges, hogy a terhek elosztásánál a fentebb ismertetettek szerint jártunk el, illetve, hogy költségvetési átcsoportosítást hajtottunk végre a közreműködői szerződés keretein belül – köszönhetően a Kamara vezetése segítőkészségének.

Változatlanul az a véleményünk, hogy a tagok díjazását is célszerű lenne áttekinteni, és legalább azt biztosítani, amit az egyéb jogszabályok lehetővé tesznek a 'jogi munkát' végzők számára.

Minden évben leírjuk, hogy a folyamatos finanszírozást annál is inkább biztosítani kellene, hiszen a költségvetési törvény már a megelőző év közepétől ismertté teszi a felhasználható összeget. Az csak 'technikai' jellegű probléma, hogy hogyan lehet megoldani január elejétől az előleget, hiszen január közepére már mindenki tudja, hogy összességében mennyi ügy fejeződött be. Ennek megfelelően csak (el)osztási kérdés, hogy egy-egy ügyre milyen összeg jut a költségvetésből.

5.5. A Kamarával való együttműködés továbbra is igen konstruktív, mindennapos, a problémákat érzékenyen felfogó és megoldására törekvő. A Kamara elnökével, főtitkárával, a szakterületek vezetőivel is rendszeres a konzultáció, de a szakapparátus is készségesen segíti a tevékenységünket.

5.6. A fogyasztóvédelmi hatósággal és más, elsősorban érdekképviselői szervezetekkel elvszerű, korrekt a kapcsolat. Bízunk benne, hogy a fogyasztóvédelmi szervezet átalakítása nem hoz negatívumokat az együttműködésünkbe.

5.7. 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.

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

A IV. beszámolási ciklusban felvetődött, és az egyes pontokban jelzettekén kívül külön most sem összegezzük a jogszabályok esetleges módosításra vonatkozó javaslatainkat. az év során már – a különböző dokumentumokban (pl. gyorsjelentések, a megelőző három ciklusról szóló beszámolók) – jelzetteket, csak utalunk arra is, hogy jelen beszámolóban is az egyes pontoknál találhatóak megjegyzések, javaslatok a szabályokkal kapcsolatosan. [Ilyenek voltak év közben pl. a folyamatos finanszírozás megoldásával összefüggő felvetések; a tagokkal szemben – egyes foglalkozások, hivatások esetén előírt, talán túlzó követelmények – különösen vonatkozik ez pl. az ügyvédekre. Mindig felvetjük a Fgytv. egyes rendelkezéseinek összehangolását, finomítását is. (pl. a 'döntési' rendszer egyértelműsítését). A székhelyen történő iratátvétel megszigorítása is kívánatos lenne; de a hulladékszállítással kapcsolatosan is vetettük megfontolandónak tartott változtatást.) A 4.3. és 5.3. pontban is tettünk a jogszabályi környezetre utaló megjegyzéseket.

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

Ebben a beszámolási ciklusban sem változott meg az a véleményünk, hogy ebben elsősorban nem a békéltető testületnek vannak lehetőségei, hanem a Vállalkozások érdekképviselői, szakmai szervezeteinek.

A testület elnöke rendszeres – napi kapcsolatban van – a Kamara főtitkárával, az egyes munkatársakkal, így a szükséges konzultációk azonnal megtörténnek.

Változatlanul az a kérésünk a Kamara vezetése felé, hogy a munka során szerzett tapasztalatainkról, az esetlegesen megyei vállalkozásokat érintő problémákról adott tájékoztatásainkat hasznosítsák a tagszervezetek felé, és lehetőségeik szerint minden lényeges kamarai rendezvényen kerüljön sor a vállalkozások békéltetésbeni szerepéről való megemlékezésre.

A testület tagjai között van jelenleg is, aki több év óta kamarai küldött volt, így közvetlenül is, és mint korábban aktív kereskedő is kapcsolódhatott nemcsak a rendezvényeken keresztül a vállalkozásokhoz, hanem megoszthatta a tapasztalatokat, felhívhatta a figyelmet a fontosabb szabályokra is. A Kamara által delegált tagunk, azt a közel tíz éves békéltetésben szerzett tapasztalatát, amivel rendelkezik, mint az etikai bizottság elnöke, a jövőben bizonyára a bizottsági, és az – esetleges – konfliktuskezelési munkájában is ki tudja majd használni.

Változatlanul tagjaink között van a megyei nyugdíjas szerveződések összefogó szervezet egyik vezetője is, így közvetlenül is eljuthatnak – kölcsönösségi alapon is – az információk a mindkét félhez.

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?

8.1. Már a féléves ciklusról szóló tájékoztatóban, illetve a 2016. decemberi – a Budapesti Békéltető Testület által szervezett szakmai konferencián (továbbképzésen) is – felvetettük a 'kisebb' megyék szervezési nehézségeit, illetve azt a tényt, hogy a 12 testületi tag között 7 ügyvéd is van, így ezt is figyelembe véve – megfelelőnek ítéljük meg, hogy az év utolsó ciklusában is tudunk tartani egy szakmai konzultációt. Mi a központilag szervezett szakmai konferenciákat is 'beszámítjuk' a képzésbe, így azt is ide soroljuk, hogy 3 tagunk vett részt a december 5-i budapesti konferencián.

8.2. 2016. november 15-én szakmai továbbképzést tartottunk tagjainknak, amikor röviden áttekintettük az első 10 hónap munkáját, a várható további feladatokat is.
A fontosabb szakmai kérdések az alábbiak voltak:

8.2.1. Megbeszélésre került, hogy a testület a jövőben is – az együttműködést nem tanúsító vállalkozásokról, *a vállalkozás székhelye szerint* illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot értesíti. Ezt azért emeltük ki, mert a Fgytv. 29. § (12) bekezdését van, ahol nem így értelmezték, hanem úgy, hogy a testület székhelye szerint fogyasztóvédelmi hatóságot kell értesíteni, aki azután meg is bírságol(hat)ja a más megyében (a fővárosban) bejegyzett vállalkozást.

Az nem vitás, hogy a hivatkozott (12)⁶ bekezdés szövegébe - „*A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.*” – akár beleérthető lenne ez az értelmezés is.

A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény 20. § (1) bekezdése szerint is „*A hatóság a hatáskörébe tartozó ügyben illetékességi területén, valamint kijelölés alapján köteles eljárni.*”

Ebből a mi értelmezésünk szerint az következik, hogy a Veszprém Megyei Kormányhivatal illetékes osztályának, illetve 2017. január 1-jétől már a Veszprém Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályának **csak Veszprém megye** területén lehetséges (és kötelező) eljárnia. (Csak a címük változott meg: 8200 Veszprém, Mindszenty József utca 3-5., egyébként elhelyezésük a 'rég' helyükön megmaradt.)

Mindezek mellett célszerűnek tartanánk, ha a jogszabály egyértelműen meghatározná, hogy az általános illetékességi szabályoktól nem eltérő a Fgytv. szabályozása sem.

8.2.2. Gyakorlati példa alapján úgy látta a szakmai megbeszélésen résztvevő nyolc résztvevő, hogy **az a vállalkozás is megsértette az együttműködési kötelezettségét**, aki a kiértesítésben közölt nyolc napos határidőn belül (illetve további nyolc napig sem jelentkezett) nem küldött válasziratot, ugyanakkor a fogyasztó kérelmének visszavonása miatt az eljárásban a meghallgatás okafogyottá vált, már a kitűzött nap előtt. Az eljárást megszüntető döntés a kiértesítést követő 16. napon született meg, amiről a vállalkozást is – az esetleges felmerülő utazási költségei kímélése miatt (pl. nincs szükség a Budapestről való le- és visszautazásra) – rövid úton is kiértesítettük. A döntés indokolási részében tájékoztatást adtunk számukra, hogy a válaszirat elmaradása miatt, erről értesítjük a Budapest Fővárosi Kormányhivatal illetékes osztályát.

[A kiértesítést 2016. október 19-én vették át. A válaszirat küldésének határideje ennek megfelelően 2016. október 27-én járt le. A Kérelmező 2016. november 3-án – munkaidőn kívüli időben – megküldött bejelentéséig (visszavonja kérelmét), illetve a döntés 2016. november 4-i megszületéséig, újabb 8 nap telt el, de a Vállalkozástól válaszirat nem érkezett.] A megállapítással a vállalkozás cégvezetője nem értett egyet, és kérte az értesítést mellőzni, mivel „*jogi képviselője útján képviselni szándékozott magát a 2016. november 8-i meghallgatáson, annak érdekében, hogy argumentációját a T. Békéltető Testület részére ott szóban kifejtse, a vonatkozó dokumentumok bemutatása mellett.*”

Az eljáró tanács és a szakmai megbeszélés álláspontja viszont az volt, hogy a Fgytv. 29. § (12) bekezdése kijelentő módon tartalmazza, hogy a békéltető testület értesíti a (11) bekezdésben foglalt együttműködési kötelezettség megsértőjéről a fogyasztóvédelmi hatóságot. A törvény más §-aiban sem ad mérlegelési lehetőségre módot a testületnek, ezért az értesítés nem mellőzhető.

Lehetséges, hogy ebben is értelmezést, vagy egyértelműbb szabályozást lenne célszerű kiadni.

⁶ Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (4). Hatályos: 2015. IX. 11-től.

8.2.3. Ugyancsak egy konkrét esettel összefüggésben foglalkoztunk azzal a kérdéssel is, hogy mi sorolható be a Vállalkozás tevékenységi körébe, és mikor nem fogadható be a kérelem még akkor sem, ha egyebekben megfelel a Fgytv. 2. § külön szabályának.

Egy kisvállalkozás haszongépjárművet vásárolt. A haszongépjármű meghibásodásból adódóan vitájuk keletkezett az eladóval, ebben kérte a testület közreműködését.

Egyetértés volt abban a kérdésben, hogy egy olyan Kft., aki az egész ország területén – a megrendeléseitől függően - fejt ki tevékenységét, és ennek végzésére vásárolt egy haszongépjárművet (kisteherautót), amivel a szerelésekhez szükséges alkatrészeket, egységeket, illetve magukat a szerelőket is, szállították, annál különös gonddal kell megvizsgálni, hogy megfelel-e a 'fogyasztói' fogalomnak.

A beérkezett dokumentumok alapján – elsődlegesen - abban kellett állást foglalnia a testület elnökének, hogy van-e hatásköre a testületnek eljárnia az ügyben.

A Kérelmező által átadott dokumentumok vizsgálata alapján azt volt megállapítható, hogy a Fgytv. 2. és 18. §-a alapján *hatáskörünk az ügyben nincs*. A Kérelmezőt nem lehet besorolni a fogyasztó fogalmába, ezért a Bepanaszolttal szembeni vitája, nem minősíthető fogyasztói jogvitának. A testület hatásköre a fogyasztói jogviták esetén állapítható meg.

A nyilvánosan hozzáférhető cégnyilvántartás adatai szerint is, a **vállalkozás tevékenységi körébe** tartozik többek között *mérnöki tevékenység, műszaki tanácsadás, víz-, gáz-, fűtés-, légkondicionáló-szerelés, fémszerkezet gyártása, ipari gép, berendezés javítása, lakó- és nem lakó épület építése, egyéb épületgépészeti szerelés* is. Ez még önmagában nem zárna ki a békéltető testületi eljárásból a Kérelmezőt, mert lehetőség van – az ott jelzett korlátokkal – eljárást indítani a 'vállalkozásnak', azonban a panasz tárgya egy olyan termékkel („haszongépjármű”), szolgáltatással van kapcsolatban, amely nem választható el gazdasági tevékenységüktől, foglalkozásuktól.

Az ügyvezető igazgató – bár a nyomtatványon az előnyomott nyilatkozatnak megfelelően azt nyilatkozta, hogy megfelel a Fgytv. 2. § a) pontja szerinti „fogyasztói” fogalomnak -, a kérelem leadásakor szóban is megerősítette, hogy az autót a munkájuk végzéséhez használták, használnák. A Kérelmező tehát nem vitásan olyan vállalkozói tevékenységet is végez, amelynél a haszongépjármű igénybevétele rendszeres lehet.

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

9.1. A testület három tagja vett részt azon a szakmai konferencián, amely ugyan eltért az eredeti programtól, de összességében hozzájárult a résztvevők tájékozottságának növeléséhez.

A fogyasztóvédelmi ügyek a Pesti Központi Kerületi Bíróság gyakorlatában címmel dr. Báló Ágnes Judit, Pesti Központi Kerületi Bíróság elnöke adott tájékoztatást. Ugyancsak hasznos információkat osztott meg a hallgatósággal az Európai Fogyasztói Központ vezetője, dr. Kriesch Attila. A békéltető testületek működésének tapasztalatait, számaikat dr. Korcsog Tamás, a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara jogtanácsosa mutatta be. A fogyasztóvédelmi szabályozás 2016. évi változásait és az online vitarendezés egyes „neuralgikusnak” nevezhető pontjaira világított rá dr. Görözdly-Nagy Eszter a Budapesti Békéltető Testület tagja. Dr. Baranovszky György budapesti elnök, illetve a megyei békéltető testületi elnökök közreműködésével panelbeszélgetés folyt, a testületek problémáiról.

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

A megyei napilap „ÜZLET” mellékletében a beszámolási időszakban 2 alkalommal jelent meg írás a testület tevékenységéről, a munkáról, illetve javaslatainkról.

- **2016. november 21-én közölte a lap azt a „Békéltető sarok”-beli beszélgetést („GYORSÍTHATÓ ELJÁRÁSOK” címmel),** amelyben a legfontosabb adatok bemutatása (a november 10-ig befejezett 243 eljárásra vonatkozóan) mellett azt is hangsúlyoztuk, hogy a legtöbb esetben sikerült jóval a törvényi határidő lejártá előtt (ez 60 nap) a meghallgatásokat megtartani, illetve az eljárásokat befejezni.

Utaltunk mind a Fogyasztók, mind pedig a Vállalkozások részéről tehető olyan lépésekről, amelyek meggyorsíthatnák az eljárások lebonyolítását, lerövidítve a 35-45 napos kitűzési időpontokat.

Továbbra is javasoltuk a Fogyasztóknak a www.bekeltetesveszprem.hu honlapon megjelent nyomtatvány használatát, mivel azon minden olyan lényeges közölnivalóra való utalás megtalálható, ami segítheti a panasz megfogalmazását, a dokumentumok csatolását. Ezzel szükségtelenné teheti a hiánypótlási felhívás kibocsátását, és így az eljárás tényleges megindítása is előbb lehetséges.

Felhívtuk arra is a figyelmet, hogy csak akkor indítható meg az eljárás, ha előzetesen a Fogyasztó a vitát megkísérelte a Vállalkozással rendezni. Ennek lehetnek [és a legtöbb esetben vannak is] írásos dokumentumai (pl. jegyzőkönyvek, levelezések, e-mailek) is, amiket csatolni szükséges. Szóltunk a szakértői véleményekről is. Jeleztük azt a problémát, ami szintén hátráltathatja a megindítást, hogy a Fogyasztók nem mindig kontrollálják le: nem változott-e a Vállalkozás címe, elérhetősége azóta, hogy megvette a terméket, megrendelte a szolgáltatást.

Jeleztük, hogy nem mindig járnak el megfelelően a Vállalkozások sem, hiszen előfordul, hogy „nem kereste” jelzéssel, „elköltözött” visszajelzéssel érkezik vissza a tértivevényes levél, illetve azt a kötelezettséget sem tartja be minden Vállalkozás, hogy 8 napon belül ún. válasziratot kell küldeni az ügyről a testületnek. Ez az együttműködési kötelezettség megsértését jelenti, amiről értesíteni kell a fogyasztóvédelmi hatóságot, a további eljárás lefolytathatósága érdekében

- **A 2016. december 19-én megjelent „ÜZLET” –ben** - tekintettel az év végi bevásárlási dömpingre is, és arra is, hogy mindenki versenyez a vásárlóért, hogy – természetes igényként - a forgalmát, a bevételét szeretné növelni minden kereskedő, eladó, szolgáltató, illetve mindenki igyekszik kihasználni a felfokozott vásárlási kedvet – úgy véltük, hogy még nem késő, ha felhívjuk a figyelmet arra is, hogy sajnos akadnak köztük olyanok is, akik a vásárlók kárára kísérlik ezt megtenni. A Békéltető Testület előtt folyó eljárásokban is nem egyszer mondják a Fogyasztók, hogy „tisztelességtelenül” járt el vele szemben az eladó, mert csak otthon jött rá arra, hogy „átverték”. A Budapesti Békéltető Testület nyomán, akik **„Miről ismerjük fel a tisztességtelen piaci magatartást?”** címmel készítettek erről egy összefoglaló anyagot – foglalkoztunk mi is a témával. A decemberi „gyorsjelentésünkhöz” (ez is megjelent a honlapunkon) pedig még csatoltuk a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény mellékletét, amelyből részletesen is megismerhetők ezek a magatartásformák.
- **Az év folyamán 8 alkalommal jelent meg a lap, benne a „békéltető sarok”**
A megjelenések és a témák:
2016. február 29. Újjáalakult a békéltető testület; Még mindig nagyon sok a hiánypótlási felszólítás (a 2015-ös év ügyeiről);
2016. március 21. Mindig sok a hiánypótlás
2016. május 17. Semmit nem csökkent a megkeresések száma
2016. június 27. Jogkövető magatartás
2016. szeptember 12: Fizetési vita a szolgáltatóval
2016. október 17: Megfontoltan vásároljunk tűzifát!
2016. november 21: Gyorsítható eljárások
2016. december 19: Megtévesztő eladók
- **MÁRKAVÉDELEM ÉS FOGYASZTÓVÉDELEM A GYAKORLATBAN**” címmel 2016. április 5-én került sor arra a szakmai konferenciára, amelyen tájékoztatót tartott a testület elnöke is. **A rendezvényről és 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 vehir.hu hírportálon 2016. április 18-án jelent meg egy interjú a testület elnökével.

A www.bekeltetesveszprem.hu honlapunkon elérhetők a megjelent írományok, közlések a média megjelenések cím alatt.

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.

A testület **ügyfélszolgálati irodát továbbra sem működtet**, arra sem az anyagi lehetősége nincs meg, sem egyéb tényezők sem követelik azt meg.

A tanácsadási tevékenységet – regisztrálással – a testület elnöke végzi, aki mellett esetenként mások is résztvesznek ebben a munkában, különösen egyes olyan kiemelt esetekben, mint pl. az év végi 'bevásárlások', ünnepi készülődések.

A IV. beszámolási időszakban - az év többi részével összevetve - a tanácsadások témaköreiben sem volt jelezhető eltérés a korábbiakhoz képest. Éves szinten regisztráltunk 147, az utolsó ciklusban pedig 20 esetet.

Üdülési joggal összefüggésben mi is találkoztunk azzal a 'formával', hogy megvásároltattak a kérdezővel egy újabb jogot, annak fejében, hogy majd eladják a korábbi üdülési jogával együtt, de ez nem történt meg.

A kérdések felvetésében itt is jelen vannak a lábbelis ügyek. Nemcsak az interneten vásárolt cipő minőségi problémája volt téma, de felvetették azt a kérdést is, hogy valójában bőr-e a megvásárolt cipő, vagy sem.

Ismét előkerült biztosítóval kapcsolatos jogvita is (pl. gépkocsi casco).

A vállalkozóval kapcsolatos elszámolási vita (pl. tető-csere), befejezetlen munka (pl. félbemaradt a nyílászáró csere) miatt is megkerestek bennünket.

Nem kaptak meg minden alkatrészt a bútor összeszereléséhez, pótlólag a sarokvédőket 2 ezer forintért akarták számukra átadni (340 forintért megvásárolták). Megáll-e a hibás teljesítés, kérhetik-e a különbözet megtérítését?

Több éve meglévő – állítólagos - tartozás megfizetésére akarták rávenni a kérdezőt – de szerinte sohasem tudott arról, hogy bármivel is tartozott volna.

A megvásárolt autójához adott pótkulcs (második kulcs), nem a gépkocsihoz tartozik. Több, mint 70 ezer forintért akar az eladó kulcsot adni, amit kifogásol.

Vízóra pontossági, illetve szerkezeti vizsgálatával kapcsolatosan érdeklődtek, mivel a szokásos 50-60-köbméter helyett 300 volt a fogyasztásuk, de a pontossági vizsgálat rendben talált mindent. Az új óra viszont a régi mennyiséget méri.

Több felvetés volt azzal kapcsolatban, hogy többszöri meghibásodás ellenére sem cserélik ki a terméket (híradástechnika). Ismét előfordult, hogy az interneten megrendelt – és előre kifizetett – 180 ezer forintos televízió t nem kapták meg, és nem találják a céget sem.

Ugyancsak volt példa arra, hogy a szerelési útmutató nélkül megkapott televízió 'kiszakadt' a fali rögzítésből, és összetört. A plusz biztosítás ellenére senki nem vállalt részt a kár megtérítésében.

Most is előkerült a költségmegosztókkal kapcsolatos elszámolási probléma. A társasházi lakástulajdonos és a társasház, valamint a költségmegosztót felszerelő cég, illetve a hőszolgáltató közötti probléma megoldható-e a testület keretein belül?

Jellemzőnek is mondható, hogy a bennünket megkeresők konkrét döntést, kötelezést várnak el, és nagyon nehéz megértetni, hogy erre az esetek többségében nincs lehetőségünk.

A tanácsadás a fogadónapokon, illetve telefonon – más időpontokban is – történik. Az elnök telefonszáma a honlapon is megtalálható, de a kamarai munkatársak is megadják az érdeklődőnek, így azok – végeredményben a közléstől eltérően – bármikor rátelefonálhatnak.

Emellett a testület tagjai december hónapban – különösen a karácsonyi vásárokon, illetve találkozókön (pl. nyugdíjas szervezetek, lakóközösségek) is több témát 'feldolgoztak', megválasztak. Így a különböző akciókkal, a nyugtaadási kötelezettséggel, és annak a későbbi esetleges szavatossági ügyek intézésében meglévő szerepével, a tisztességes kereskedői gyakorlattal is foglalkoztak. A beszélgetéseken, tájékoztatókon cipőkkel, táskával, orvosi ellátás finanszírozásával kapcsolatos felvetések is szerepeltek. Az interneten, illetve telefonon történt vásárlás szabályai irányt is többen érdeklődtek, mintegy 'óvatosságból', hogy felkészülhessenek az esetlegesen felvetődő problémákra is. Az 'elállási jog' szinte minden alkalommal felvetődött.

Volt olyan megjegyzés is, hogy a megvásárolt mintegy 7-8 kg könyvhöz semmilyen szállítást könnyítő csomagolást (pl. erős 'szatyor') nem adtak a könyvesboltban, így meg kellett vásárolnia egy közel száz forint értékű műanyag táskát is a Fogyasztónak.

Voltak, akik arról tájékoztatták a testület tagját, hogy egy 'egészségügyi szolgáltatást nyújtó' cég képviselőjében hívogatták a telefontulajdonosokat, és a 60 éven felülieket ingyenes érrendszeri

szűrővizsgálatokra invitálták – de a cég nevét kérdésre sem voltak hajlandóak elárulni. Üdülési jog értékesítésével kapcsolatosan is volt érdeklődés.

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

A 9. pontban jeleztük, hogy az ÜZLET-ben (a honlapunkon is olvasható, letölthető) a IV. beszámolási ciklusban 2 alkalommal jelent meg a 'Békéltető sarok'.

2016. november 21-én közölte a lap azt a „Békéltető sarok”-beli beszélgetést („GYORSÍTHATÓ ELJÁRÁSOK” címmel), amelyben a legfontosabb adatok bemutatása (a november 10-ig befejezett 243 eljárásra vonatkozóan) mellett azt is hangsúlyoztuk, hogy a legtöbb esetben sikerült jóval a törvényi határidő lejárta előtt (ez 60 nap) a meghallgatásokat megtartani, illetve az eljárásokat befejezni.

A 2016. december 19-én megjelent „ÜZLET” –ben a Budapesti Békéltető Testület, „Miről ismerjük fel a tisztességtelen piaci magatartást?” címmel készített anyagát ismertettük.

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!

Ebben a ciklusban sem összegeztük azokat a közléseket, amelyet a fogyasztók egy része által használt megyei formanyomtatványon tesznek arra a kérdésre vonatkozóan, hogy „honnan szereztek tudomást a testületről?”

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

Az 1.2. – 10. pontokban írtak alapján úgy értékeljük, hogy az összetételében új testület sikeresen oldotta meg a IV. ciklusban is a feladatát, a működésének első évét, befejezte, megoldotta a hozzá került ügyek 97 %-át.

Veszprém, 2017. január 26.

*dr. Vasvári Csaba
elnök*

Függelék a IV. beszámolási időszakról készült beszámolóhoz

Ügyek, esetek

- A Fogyasztó szennyvíztisztító kisberendezést, beüzemeléssel együtt rendelt meg a Vállalkozástól. A Fogyasztó szerint a berendezés üzembe helyezését követően több olyan probléma merült fel, amelyek nem biztosították a „normális” működést. Ezek között korróziós problémát okozó takarógomb hiánya éppúgy megtalálható volt, mint a levegőztető kompresszor magas zajszintje, a berendezés csövét tartó bilincsek nem megfelelő állapota, illetve a tisztító berendezés nem megfelelő szintű iszappal való feltöltöttsége. A Fogyasztó és a Vállalkozás között a jelzett problémákkal kapcsolatban több elektronikus levélváltás is történt, ami a kérelem benyújtásáig nem hozott eredményt. A meghallgatáson megjelent a Vállalkozás képviselője is, ez nagyban segítette, hogy a Felek egyezséget tudtak kötni, amelyet az eljáró tanács jóváhagyott.

- Egy másik ügyben már nem volt ilyen „szerencsés” kimenetelű az eljárás. Ennek oka elsősorban az volt, hogy a Vállalkozás nem küldött válasziratot, és nem jelent meg a meghallgatáson (nem volt ilyen kötelezettsége a törvény szerint) sem – ezért „csak” ajánlást hozhatott az eljáró tanács.

A Fogyasztó egy nagy értékű, kézi csomózású gyapjuszőnyeget adott be tisztításra az egyik felvevőhelyen. A szőnyeg tisztításra történt átadásakor újszerű állapotban volt, szállításkor az eredeti – a vásárláskor kapott – pántjával kötötték át, a szőnyegen a márkajelzések és a hátoldali címkék sértetlen állapotúak voltak (ezekről a Fogyasztó fényképfelvételeket is készített). A Fogyasztó a szőnyeget kímélően használta (így például tájékoztatása szerint, nem léptek rá cipővel). Azért adták be tisztításra, mert helyenként kismértékű porosodást észleltek rajta. A Vállalkozás alkalmazottja a szőnyeg átvételekor arról tájékoztatta a Fogyasztót, hogy az tisztításkor nem fog sérülni, azonban a gyapjú anyag sajátosságára tekintettel, esetleg egy-két centimétert zsugorodhat. Ezt a tájékoztatást a Fogyasztó tudomásul vette.

A szőnyeg átvételekor feltűnt a Fogyasztónak, hogy a feltekert szőnyeg hátoldalán ujjnyi szélességű csíkban olajfolyás jellegű, csíkokban, erős, sötét színű szennyeződés volt látható. Ezt követően kibontották a szőnyeget, amelynek a hátoldalán, több helyen is látható volt ez az olajfolyásszerű – csíkokban jelentkező – szennyeződés, ezért a Fogyasztó a szőnyeget nem vette át és arra kérte az alkalmazottat, hogy tisztítsák ki újra és távolítsák el a tisztításkor a szőnyegre rákerült szennyeződéseket. A Fogyasztó a másodszori tisztítást követően tapasztalta, hogy az említett – olajfolt szerű – szennyeződések nem tűntek el a szőnyeg hátoldaláról, csak halványodtak és emellett a szőnyeg felülete több helyen is hullámos lett, a szőnyeg elveszítette tartását, és az igényes kinézetét is. A szőnyegen olyan, elfogadhatatlan mértékű elváltozások következtek be (a hátoldala több helyen is sérült, a címke teljesen olvashatatlan lett; az előoldalán egy korábbi hajtás mentén sötétebb színű apró foltok keletkeztek), ezért a Fogyasztó nem vette át a szőnyeget.

A Fogyasztó a jegyzőkönyvben teljes kártérítést kért a következők szerint: a Vállalkozás vásároljon a számára egy ugyanilyen márkájú és méretű szőnyeget, valamint kérte a tisztításért kifizetett 16.400,- Ft visszatérítését.

- A Fogyasztó még 2013 márciusában 24 hónapos szerződést kötött a Vállalkozással, többek között telefon, televízió szolgáltatásra, csomagban, két éves hűségidővel. 2014. június 13-án 21 óra 11 perckor telefonon, szerződés módosítási ajánlattal kereste meg a Vállalkozás üzletkötője. A Fogyasztó szerint a Vállalkozás képviselője a telefonbeszélgetés során hangsúlyozta, hogy egyenlőre csak igénybejelentésről van szó, s ha érdekli az ajánlat és azt határozott igennel megerősíti, akkor postán kiküldik a szerződést, mely annak kézhezvétele után lép hatályba.

A Fogyasztó határozott állítása szerint szerződést nem kapott, ezért amikor 2016. áprilisában szolgáltatót váltott, értetlenül állt a Vállalkozás kötbérigénye előtt, amelyet szerződés idő előtti megszüntetése miatt róttak ki rá. A kiszámlázott összeggel kapcsolatosan több alkalommal is panasszal élt, de panaszait elutasították, ezért fordult a békéltető testülethez.

A meghallgatáson beigazolódott, hogy a 2014. június 13-i telefonbeszélgetés felvételén a Fogyasztó határozott igen-nel válaszolt arra a kérdésre, hogy kéri-e az új csomagot, de az is megállapítható volt, hogy hangsúlyozta, végleges döntést csak az írásos szerződés megismerése után hoz.

A Vállalkozás képviselője a meghallgatáson előadta, hogy ők a szerződést 2014. június 27-én postai úton elküldték előfizető postacímére. Ennek bizonyítására becsatolták azt a belső dokumentumot, mely

a Vállalkozás postázási mechanizmusát mutatja be. Ebben az látható, hogy a Vállalkozás az adott napon milyen leveleket adott át (db) a postai szolgáltatónak, de arra ebben nincs bizonyíték, hogy a konkrét levelet a címzett megkapta-e, átvette-e.

A Vállalkozás az ügy megoldása érdekében vállalta, hogy a Fogyasztó részére 15 napon belül visszautalja a már kiegyenlített kötbér 50%-át, amit a Fogyasztó elfogadott.

Az ügy rávilágított arra a problémára, hogy a telefonon kötött szerződések esetében milyen jelentősége van a beszélgetés pontos értelmezésének, illetve, hogy ha a Fogyasztó kérése a szerződés írásban való tanulmányozhatósága, és elfogadását ehhez külön ki is köti, akkor – mivel anyagi következményei vannak a szerződésnek, illetve annak idő előtti megszüntetésének - annak feladását nem elég egy „postakönyvvvel” bizonyítani, annak átvételét is bizonyítani szükséges.

- 2016. augusztus hónapban a lakásán kereste fel az egyik Vállalkozás megbízottja a Fogyasztót, és vele szolgáltatási szerződést kötött, amellyel együtt az megvásárolt egy segélyhívó készüléket is. A szolgáltatás, távfelügyelet igénybevételére vonatkozott. A Fogyasztó a szerződést csak annak aláírása után tudta átolvasni, értelmezni. Megállapította, hogy az jelentősen eltért a szóban előadottaktól, ezért a szerződéstől – annak megkötését követő 4. napon, ajánlott levélben elállt. Mivel választ nem kapott, ezért egy hónap múlva – már tértivevényes levélben ismételte meg az elállásról szóló bejelentését, de választ arra sem kapott, ezért fordult a testülethez.

Az eljáró tanács a megkötött szerződést a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (Korm. rend.) 4. § alapján üzlethelyiségen kívül kötött szerződésnek minősítette - „14. üzlethelyiségen kívül kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés,

a) amelyet a szerződő felek egyidejű fizikai jelenléte mellett a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen kötöttek meg;”.

Ennek megfelelően azt állapította meg, hogy a szerződés több pontban nem felelt meg a Korm. rendeletben foglaltaknak.

Ugyan az ÁSZF 9. pontja tartalmazza, hogy a szerződés elállással is megszűnik, azonban nem teljesült a Korm. rendeletnek a 14 napos határidőről való tájékoztatási kötelezettségre való előírása, illetve nem került átadásra az elállási minta sem. A jogszabállyal ellentétesen az ÁSZF 13. pontjában (Záró rendelkezések) az elállási jogot a szerződés megkötése napjától számított 8 munkanapban állapította meg.

A Fogyasztó elállását – annak ellenére, hogy a Vállalkozás nem adott, illetve helytelenül adott a jogairól tájékoztatást - a 14 napos határidőn belül megtette, azt a könyvelt küldeményről kiállított postai dokumentummal igazolta is, ennek megfelelően az elállás jogkövetkezményeit a kötelezettnek vállalnia kell, ezért ajánlásában a befizetett összeg visszatérítéséről rendelkezett a tanács.

- Az ügyben a Fogyasztó azért kezdeményezte az eljárást a Gyártóval szemben, mert az a Vállalkozás, amelynél vásárolta a bútort, ismeretei szerint felszámolással megszűnt.

A nyilvános cégnyilvántartás szerint az üzletet üzemeltető Kft. felszámolással valóban megszűnt. A Ptk. hatálybalépését követően a Fogyasztóknak megnyílt a közvetlen gyártóhoz való fordulás lehetősége, hiszen az új Ptk. bevezette a „termékszavatosságra” vonatkozó szabályokat.

A kérelem beérkezését követően haladéktalanul megvizsgáltuk, hogy a testületnek van-e hatásköre és illetékessége az ügyben. Azt állapítottuk meg, hogy - a nyilvános cégnyilvántartás adatai szerint a Gyártó még 2015-ben áttette székhelyét a fővárosba, illetve, hogy az azonos adószám már egy másik céget takar, amely szintén felszámolás alatt áll. Arra tekintettel, hogy a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. törvény alapján felszámolás alá került céggel szemben a követelések csak a felszámolási eljárás szabályai szerint érvényesíthetők, ezért a békéltető testület előtt az eljárás folytatható le. A Fogyasztóval az eljáró tanács közölte a felszámoló cég, és a felszámolóbiztos adatait.

- A Fogyasztó 2016 januárjában vásárolt a Vállalkozástól egy médialejátszót, amely négy hónap használat után meghibásodott. A garanciális javításokat végző Kft. a termékben hibát nem talált és azt másodszori átvizsgálásra nem is fogadta el. 2016. október 24-én kelt levelükben azt írták, hogy a hiba feltehetően a Fogyasztó televízió készülékében van.

A Vállalkozás válasziratában felajánlotta, hogy amennyiben a Fogyasztó eljuttatja a készüléket a z általuk megnevezett üzletükbe, akkor gondoskodnak annak további vizsgálatáról és az eredmény függvényében orvosolják a panaszt. Ajánlatukat a Fogyasztónak közvetlenül is elküldték.

A meghallgatáson a Fogyasztó kérelmét fenntartotta, egyúttal bejelentette, hogy a lejátszót eljuttatta a Vállalkozáshoz, ahonnan még a meghallgatást megelőzően felhívták és tájékoztatták, hogy a bevizsgálás még tart, eddig hibát nem észleltek. Ígéretet kapott ugyanakkor arra is, hogy ha beigazolódik, hogy a készülék hibás, kellékszavatossági kötelezettségüknek eleget tesznek. A Fogyasztó a meghallgatáson úgy nyilatkozott, hogy a Vállalkozás eljárását kielégítőnek tartja és tudomásul veszi, hogy csak a média lejátszó további vizsgálata után lehet dönteni a működési rendellenesség okáról.

Erre tekintettel a tanács szükségtelennek ítélte meg az eljárás folytatását.

- A Fogyasztó azért fordult a békéltető testülethez, mert a Vállalkozás üzletében 21 990 forintért vásárolt – és vízállóan reklámozott - férfi cipő alig fél órással használat során, beázott. A lábbelit még a beázás napján visszavitte az üzletbe, ahonnan a jegyzőkönyvezést követően szakértői vizsgálatra küldték.

A szakvélemény szerint nem volt megállapítható anyag- vagy gyártási hiba, ezért a kifogást alaptalannak minősítették. A véleményben leírták, hogy „a lábbeli beázásával kapcsolatban tájékoztatjuk arról, hogy az alkatrészekből összeállított lábbelik (a felsőrész anyagától valamint a felsőrész és a talp összeszerelésének módjától függően) rövidebb-hosszabb idő alatt a nedvességet átengedik. A gyártók és a forgalmazók általában külön jelzik, ha az adott lábbeli fokozottabb vízzel szembeni ellenállással rendelkezik. Az ilyen lábbelik a csapadékosabb időszakokban tartós, míg az így nem jelöltek legfeljebb csak korlátozott időtartamú viseletre alkalmasak.”

A válasziratban egyezségi ajánlatot tettek: 15.000.- Ft értékű vásárlási utalványt adnának át, amennyiben a Vásárló lemond a reklamációról és megtartja a cipőt. Az utalványok időkorlát nélkül, bármelyik üzletükben, bármilyen termékükre beválthatóak.

A Fogyasztó a Vállalkozás ügyvezető igazgatója által felajánlott egyezséget nem fogadta el. Kijelentette, hogy a hibás gyártású cipőre nem tart igényt és az utalványt sem fogadja el. Álláspontja szerint a szakvélemény, valamint a Vállalkozás is figyelmen kívül hagyta a gyártó által a cipőre csatolt termékismertetőt. Eszerint a gyártó minden időjárási körülmények közöttre ajánlja a cipőt. Az ismertető első pontja szerint a cipő zápornak és zivatarnak ellenáll, a harmadik pontja szerint pedig a vízzel szemben rezisztens, azaz ellenálló.

Az eljáró tanács úgy értékelte, hogy ha a termék a vásárlását követő második napon, igen rövid használat után, illetve alatt már beázott, akkor az nemcsak a viseléskor, hanem már a gyártásban sem felelt meg a vízállósági követelményeknek. Vagyis a lábbeli a teljesítés időpontjában sem felelt meg a sem a Ptk. 6:123. § (1) bekezdésében – különösen annak c) pontjában – előírtaknak, illetve sem a Ptk. 6:157. § (1) bekezdésében rögzítetteknek.

Ennek megfelelően úgy ítélte meg a tanács, hogy nem eltúlzott a Fogyasztó igénye, a teljes vételár visszatérítésére.

Indokolásában a tanács kitért arra, hogy a lábbelihez csatolt ismertetés alapján a Fogyasztó jogosan tételezte azt fel, hogy a termék vízálló. A lábbeli felsőrészén a „riekerTEX” szöveg kiemelkedik. Nem fogadta el a szakértői véleményben is megfogalmazott azon véleményt, hogy a lábbeli az összeszerelés miatt hosszabb-rövidebb idő alatt a nedvességet átengedi. Ha ez így lenne, akkor erre a tájékoztatóban kiemelten fel kellett volna hívni a Fogyasztó figyelmét. A lábbelihez nincs csatolva magyar nyelvű, a „vízhatlanságra” vonatkozó ismertető, csak az eredeti német és angol nyelvű tájékoztató olvasható – amelyből viszont az alábbiak olvashatók ki:

A kereskedelembe használatos jelzések közül, a lábbelinél a TEX jelzés egyértelműen szerepel. A jelzéssel ellátott lábbelik csapadékosabb időben tartósan, míg a nem jelöltek legfeljebb csak korlátozottan alkalmasak viselésre – írja a szakirodalom is. Az is egyértelmű, hogy vízállóságot kizárólag a dei-tex és az egyéb Tex technológiával készült, illetve a fröccsöntött termékek biztosítanak. A termékismertetőn egyértelműen szerepel a TEX jelzés, és szövegszerűen is kiírták, hogy a lábbeli „All-Wetter-Schuh”, amit részleteznek is a szövegben: „optimaler nässeschutz, perfekter kalteschutzfeuchtigkeitsbestandig, atmungsaktiv, wasserdampfdurchlässig, hoher tragekomfort”. Ezek a fogalmak szabad fordításuk szerint, optimális nedvesség elleni védelmet, tökéletes védőanyagot, nedvességállóságot, lélegzőt, páraáteresztőt, magas viselési komfortot jelentenek. (Az angol szöveg hasonló tartalmat jelent.)