

SEGÉDLET
a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez
(területi kamarák részére)

Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint): Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara	
Közreműködő szervezet címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.	Levelezési címe: 8201 Veszprém, Pf.: 220
Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: 73200189-11299204	Közreműködő adószáma: 18917815-2-19
Szerződés szám: FOHÁT/546/2017 NFM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testület 2017. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész

Szakmai beszámoló
A békéltető testületek 2017. évi meghatározott finanszírozási időszakaiban
végzett tevékenységéről

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

1. A TESTÜLET NEVE, ELÉRHETŐSÉGE ÉS HONLAPCÍME.

1.1. Veszprém Megyei Békéltető Testület

8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
Tel.: 88/814-111
Fax: 88/412-150
E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu
Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu

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

- 1.2.1. A testület felépítése nem változott. 12 tagból áll a testület, 6-6 személy van delegálva a két oldalról. Elnök 'vezeti' a testületet.
A tagok megbízatása továbbra is 2019. december 31-ig szól.
A konkrét működési feltételekben változás nincs.
- 1.2.2. Sajnos, a *finanszírozásban sincs változás*, hiszen a támogatási szerződés tervezetét csak 2017. július 12-én küldte le az MKIK, ráadásul olyan előírásokkal, amelyek határideje már a kézhezvételtől lejárt (pl. szakmai beszámolók készítése). A szerződés szerint, a finanszírozásra pedig majd akkor kerül sor, ha az utalás a Támogatótól hozzájuk megérkezik.
A 2016. évi XC. törvény által elfogadott 330 000 000 forint, több mint egy év óta ismert. A 2016-os év lezárása (ügyek száma) 2017. év elején megtörtént, arról a Fgytv. alapján a miniszternek a tájékoztatót nyilván minden testület időben megküldte, így a törvény által biztosított összeg felosztása, és a Kamara részére történő átadása - most már mondható, évtizede - mindig jelentős késedelmet szenved. A posta és telefonköltségek, valamint az elnök és a kamarai alkalmazott díjazását a Kamara előlegezte meg ebben az évben is.

Ismételten felvetjük – most már sokadszor -, hogy meg kell oldani a folyamatos finanszírozást, hiszen a munkát a testület elvégzi, azonban sem a tagok díjazása, sem az egyéb költségek kifizetésére nincs 'legális' lehetőség.

A támogatási szerződés 8. pontja szerint: A Feladatok megvalósításának kezdési időpontja: 2017. január 1. – a finanszírozásnak is ehhez az időponthoz kellene 'alkalmazkodnia'.

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.

Az ügyek elintézésének átlagos időtartamában sincs – tulajdonképpen évek óta – változás. Azt kell figyelembe venni, hogy az elnök, a kérelem beérkezését követően, nem várva a törvényi 8 napos határidőt, szinte azonnal megvizsgálja a kérelmet, és ha nincs hiánypótlásra szükség, akkor 25-45 napon belüli időre kitűzi a meghallgatást. (Figyelemmel kell lenni arra is, hogy a tértivevényes kiértékelések átvételére nem egy esetben csak a második kézbesítést követően, az utolsó határnapon kerül sor. Ritkán előfordul az is, hogy a címzett 'elköltözött', vagy egyéb okból kerül vissza a kiértékelés a testülethez.) Az eljárás a kitűzött meghallgatáson befejeződik, csak ritkán fordul elő a halasztás.

A döntéseket – ritka kivételtől eltekintve – 10-12 napon belül kézbesítjük, vagyis jóval a törvényi 30 napos határidő előtt – így az esetek döntő többségében a kézbesítés is a 60 napos kitűzési határidőn belül megtörténik.

Részlet a 2017. január hónapról összeállított 'GYORSMÉRLEGBŐL':

„A meghallgatásra kitűzött ügyek közül *kettőt nem tudtunk a 'megszokott' idő alatt befejezni*. Egyik még 2016-ban indult. Egy viszonylag egyszerű megítélésű jogvita volt a témája (utazási szerződés), ezért egyedül eljáró tag került kijelölésre. A Vállalkozás a válasziratban jelezte, hogy tagot kíván jelölni (azt nem jelezte, hogy háromtagú tanácsot kér – ez csak kikövetkeztethető volt a kérelméből). A Fogyasztónak nem volt ilyen kérelme, ezért – figyelemmel a Fgytv. előírására (akkor kell 3 tagú tanácsot felállítani ilyenkor, ha azt mindkét fél kéri) –, illetve arra, hogy a kérelem olyan időben érkezett, amikor a tagok elfoglaltságán már nem volt mód változtatni, a meghallgatást az egyedül eljáró tag megkezdte. A szokásos formások bonyolításakor, a Vállalkozás megjelölt képviselője ismét előadta kérelmét, most már kihangsúlyozva, hogy háromtagú tanácsot kér. A kéréshez a Fogyasztó is (mondván „ha a Vállalkozás kéri a 3 tagú tanácsot, akkor ő is kéri ezt”) tag megnevezése nélkül csatlakozott, jelezte ilyen szándékát, ezért a testület elnökével történt azonnali konzultáció után olyan döntés született, hogy felállításra kerül a háromtagú tanács. Hogy ez megtörténhessen, és érdemi felkészülés is lehessen, figyelemmel az év végi és év eleji munkarendre és az egyéb kitűzések előkészítésére is, - a halasztott meghallgatás időpontját 2017. január 17-ben állapítottuk meg. A meghallgatás előtti napon a Vállalkozás – utazási nehézségekre hivatkozva – kérte annak elnapolását, amihez szintén megadtuk a hozzájárulást. Így került sor a harmadik időpontban a meghallgatásra. (A döntés: elutasításra került a Fogyasztó kérelme.)

A másik 'halasztásra', egy ebben az évben indult ügyben került sor.

Ebben az játszott közre, az volt az oka, hogy nem lehetett megállapítani a tényállást azért, mert a két Fél homlokegyenest az ellenkezőjét állította arról, hogy a mosógépet megjavították-e, vagy sem, az működőképes-e vagy sem. A Vállalkozást szólítottuk fel a meghallgatáson arra, hogy pótolja azt a hiányt, amivel az az állítása bizonyítható, hogy a mosógépet december 19-én megjavították, abba beépítésre került az az alkatrész, amit a szerviz véleménye alapján állít. Felhívtuk a Vállalkozás figyelmét arra, hogy a Vállalkozásnak is bizonyítani kell állítását, és erre a kiértékelő levélben külön is felhívjuk minden esetben a figyelmet. A tényállítást neki is bizonyítani kell, és csatolnia kell(ett volna) pl. a szerviz munkalapját, a javítás utáni termék-visszaszállítás dokumentumát, az átvételt.

Az első esetben sem lépte át a testület a bejelezésre előírt törvényi határidőt, a második esetben pedig a 2017. január 3-án megindult eljárás, a hiánypótlást követően február 14-én bizonyára befejezhető lesz.

A többi ügy közül 30 napon túl fejeztünk be 5 ügyet (köztük egy volt, ami 42 napot vett igénybe), 20-30 nap közötti befejezés 6 ügyben volt, 3 esetben ennél rövidebb idő alatt fejeződött be az eljárás.”

Részlet a 2017. február hónapról összeállított 'GYORSMÉRLEGBŐL':

„Egy meghallgatás 'halasztásra' került sor, alapvetően azért, mert a Vállalkozás és a Fogyasztó a termék megjavításáról egymásnak teljesen ellentétesen nyilatkoztak. A második meghallgatáson a Felek között egyezség jött létre (lásd a példák között), egy ebben az évben indult ügyben került sor.

Ennek az volt az oka, hogy nem lehetett megállapítani a tényállást azért, mert a két Fél homlokegyenest az ellenkezőjét állította arról, hogy a mosógépet megjavították-e, vagy sem, az működőképes-e vagy sem. A Vállalkozás a szerviz véleménye alapján állította, hogy megjavították, a Fogyasztó pedig azt, hogy nem tudja használni, mert a szerelő nem járt nála. A Vállalkozást szólítottuk fel a meghallgatáson arra, hogy pótolja azt a hiányt, amivel az az állítása bizonyítható, hogy a mosógépet december 19-én megjavították, abba beépítésre került az az alkatrész, amit állítólag megküldtek a Fogyasztónak, és amit a szerviz véleménye alapján állítottak. Felhívtuk a Vállalkozás figyelmét arra, hogy a Vállalkozásnak is bizonyítani kell állítását, és erre a kiértékelő levélben külön is felhívjuk minden esetben a figyelmet. A tényállítását neki is bizonyítani kell, és csatolnia kell(ett volna) pl. a szerviz munkalapját, a javítás utáni termék-visszaszállítás dokumentumát, az átvételre vonatkozó dokumentumot.

A testület a befejezésre előírt törvényi határidőt a halasztás miatt sem lépte túl, mivel a 2017. január 3-án megindult eljárás, a hiánypótlást követően február 14-én – egyezséggel - befejeződött.”

3. Számoljon be arról, hogy a testület tagjai számára rendszeresen SZERVEZ-E KÉPZÉST?

A képzés megszervezésével kapcsolatosan már a korábbi beszámolóban és más helyen is kifejtettük álláspontunkat, vázoltuk lehetőségeinket. Ebben sincs változás.

Az első félévben január 31-én tartottunk szakmai megbeszélést a teljes állománynak. A FOHÁT-nak küldendő 'beszámolók', 'tájékoztatások' minden esetben szakmai konzultációt követően kerülnek továbbításra. Ebben a félévben két ilyen eset volt.

A minisztériumban tartott országos konzultációt követően szintén megbeszélésre kerültek a tapasztalatok.

Az eljáró tanács elnökeivel, illetve a tagokkal szinte minden kedden megbeszéljük az aznapi eljárások tapasztalatait.

[2017. július 11-én tartottunk egy szakmai megbeszélést, amelynek fő témája a FOHÁT (egyes – az együttműködést érintő értelmezési kérdésekről) - által küldött tájékoztató levél volt. Erre azért is kerítettünk sort, mert a megyei értelmezés és gyakorlat – ahogy azt korábbi tájékoztatókban is leírtuk – nem azonosul a tájékoztatóban foglaltakkal. A következő beszámolóban térünk erre vissza.]

Részlet a 2017. januári GYORSMÉRLEGŐL:

A hónap folyamán (31-én) szakmai konzultációt, továbbképzést tartottunk, amelyen a testületi tagok közül az elnöki feladatot is ellátók – egy személy más irányú elfoglaltsága miatt maradt távol – vettek részt.

Az egyik téma az üdülési jog, és annak értékesítésével kapcsolatos 'újabb' trükkökről szóló tájékoztatás volt, amelyet Demeter Ferenc testületi tag tartott.

A másik pedig a meghallgatásokon elhangzó tájékoztatásokkal; a döntések írásba foglalásával, nyilvántartásával kapcsolatos elnöki feljegyzés volt.

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

Elöljáróban jelezzük, hogy jelen beszámolóban már sürgősségünk tartjuk, hogy – az általunk nem ismert okokból kijelölt I-IV. hónapokról is külön beszámoljunk – bár az adatokat külön megadjuk. [Az általánosan elfogadott gyakorlat szerint, beszámolókat általában negyedéves, féléves, éves időtartamokról adnak. A Fgytv. előírása szerint a testületnek évente egy alkalommal kell – a törvényben előírtakról – a miniszternek beszámolnia.

Természetesen elfogadható – és az ellenőrzés egyik módszere lehet, hogy 'menet közben' is tájékoztatni kell 'valakit', hogy nem állt le a munka – de egyrészt a 4-2-4-2 havi szakmai beszámolásnak az előírása túlzottan 'önkéntesnek' tűnik, másrészt különösen akkor, ha az egy összegben majd leutalandó 'ellátmányról' való pénzügyi beszámolót csak éves szinten kell elkészíteni, nagyon helyesen.

A 4-2-4-2 ciklusok – különösen a viszonylag kis számú ügyet tárgyaló megyék esetében – nehézséget okoznak, különösen az olyan kérdések megválaszolásánál, ami e pont második fordulata is megkívánna:

bemutatni az 'adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait'. (De megjegyezhetnénk ugyanezt más pontok előírásaival kapcsolatban is.)

A megyei gyakorlat az, hogy minden hónap végén – akár még a statisztikai táblázatokba fel sem vitt, de már befejezett ügyek – összefoglalásaként egy ún. GYORSJELENTÉST teszünk közzé (a honlapon is), amelyből látható, hogy mit végzett el a testület, az egyes kategóriákban milyen döntések születtek, ismertetünk egyes eseteket is, illetve bemutatjuk, hogy az ÜZLET című megyei kamarai tájékoztatóban, milyen témát dolgoztunk fel, stb. Tudjuk, hogy ezt sem lehet általánosíthatóan előírni, mert – különösen - a nagyobb ügyszámmal dolgozó testületeknél ez nehezen kivitelezhető.

Az ügyek kimeneteléről:

2017. hónap	Összes ügy	Termék	Szolgáltatás	az ügyek megoldása										
				Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	megszüntetés				hiánypótlást nem teljesít.	áttétel	
								Fgytv. 31. (3)					hatáskör	illetékes- ség
								a)	b)	c)	d)			
I-IV.	81	42	39	12	1	17	4	6	2	24	8	6	1	0
V-VI.	58	33	25	7	0	7	1	8	1	18	15	0	1	0
-	139	75	64	19	1	24	5	14	3	42	23	6	2	0

Azt meg kell jegyezni, hogy a korábbi beszámolási időszakokhoz képest a termék-szolgáltatás aránya (%) csak (kismértékben) változott, és az első félévben ez 53,96 : 46,04 volt (2016-ban 54,43 : 45,57 volt a 305 ügy esetében. 2016. első félév 152 befejezett ügy 57,24 %-a volt termék, 42,76 %-a pedig szolgáltatás kategóriába sorolva.

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.

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

4.1.1. TERMÉKEK (75): Egyéb textil 1, ruhanemű 4, lábbeli 29 (utcai 21, sport 4, gyermek 4), burkolatok 1, nyílászárók 1, laptop 5, mobil/okostelefon 7, szórak. elektronika 3, digitális 1, ht. nagygép 3, ht. kiskép 1, kézi szerszámgép 1, nem orvosi rendelvényre 1, gyógyászati s.eszköz 1, közúti jármű 2, bútor, matrac 8, egyéb 4.

A termék kategóriában - a 71 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 véleményeket fogalmaznak meg.

Továbbra sem csatolnak semmilyen arra vonatkozó dokumentumot, hogy a gyártóval az a megállapodásuk, hogy minden esetben alávetik magukat a gyártói szakszervíz véleményének. Nem mutatják be, hogy miért lenne 'aránytalan', ha a vételárát fizetnék vissza a Fogyasztónak.

4.1.2.SZOLGÁLTATÁS (64): ingatlan javítás 1, épület felújítás 3, szálláshely minősége 2, egyéb 1, üdülési jog 2, parkolás 3, autópályadíj 3, posta 3, telefonszolgáltatás 67, TV szolgáltatás 4, internet szolgáltatás 2, távhő

1, víz 1, hulladék 11, áramszolgáltatás 1, szám.techn. tem. javítás 1, optikai termék 1, víz-, gázszerelés 1, egyéb humán ellátás 1, gépj.mű iskola 1, mosás 1, Fogyasztói csoport 2, egyéb 8.

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”.

4.1.3. A PANASZOK OKAIRÓL – KONKRÉT ESETEK

2017. januári GYORSMÉRLEGBől – tűzifa vásárlás

„Még 2016. július 12-én vásárolt a Fogyasztó az egyik megyebeli (de budapesti székhelyű) fióktelepen 5 kaloda 33 cm-es tűzifát – közel 200 000 forint értékben. Szerinte a kalodák olyan fákat tartalmaztak, amelyek nem voltak közvetlenül fűtésre használhatók, mert sokat nem lehetett berakni a kandallójába. 2016. november 18-án megkereste az üzletet és előadta, hogy fahasogató gépet kellett vásárolnia, és kérte kártalanítását.

A Vállalkozás írásban és a meghallgatáson szóban is előadta, hogy panaszos maga választotta ki a tűzifát és ugyancsak ő szállította el. A telephelyen a kalodák négy oldalról körbejárhatók, szemrevételezhetők és lemérhetők. A kereskedő nem tudhatja, hogy a vásárlónak milyen tüzelő berendezése van. Az elszállítás után a Fogyasztó csak négy hónap után jelezte problémáját. Ennyi idő után már nem lehetett beazonosítani a tűzifa eredetét sem. Ha Fogyasztó a vásárlás után mindjárt jelzi méretbeli problémáját, akkor ők fel tudták volna darabolni azt a megfelelő méretre. A Fogyasztó is elismerte, hogy a tűzifát a kirakáskor nem ellenőrizte le, a méretbeli problémákkal csak a fűtési idény kezdetekor szembesült.

Az eljáró tanács megtekintette a Fogyasztó által utánfutóval beszállított fa egy részét.

A Vállalkozás – bár véltlennek tartotta magát az ügyben – az eljáró tanács javaslatát is figyelembe véve 1 kaloda tűzifát ajánlott fel a Fogyasztó számára, amit ő elfogadott.

[A tanács felhívta a Felek figyelmét az Üzlet 2016. október 17-i számában megjelent, „Megfontoltan vásároljunk tűzifát.” című közleményükre – www.bekeltetesveszprem.hu honlapon is elolvasható az írás.]”

Lábbeli ügy:

„A Fogyasztó 2017 január első napjaiban érkezett beadványával azért kereste meg a testületet, mert a 2016. november 19-én vásárolt cipőnek, otthoni próba alapján, a belső varrását durvának tartotta. A cipőt november 21-én visszavitte az üzletbe. Levásárlást, vagy javítást ajánlottak számára. A javításból december 5-én kapta vissza, de azzal is elégedetlen volt. December 16-án elutasították újabb kérelmét, ezért került sor a testület eljárására.

A Vállalkozás válasziratot küldött, amelynek lényeges eleme volt, hogy abban felajánlotta a csere lehetőségét a Fogyasztónak. Ennek feltétele volt, hogy a cipőt azóta sem hordta. A válasziratot megküldtük a Fogyasztónak, akitől az alábbi választ kaptuk:

„A Kft. ellen tett panaszbejelentésemet visszavonom, mivel az számomra megnyugtatóan rendezni kívánja ügyemet. Levélben értesített, hogy az általam reklamált cipőt visszaveszi, és biztosítja, hogy általam választott modellre értékben megegyezően kicseréli.

Kérem, a kitűzött meghallgatási időpontot szíveskedjenek eltörölni, egyben az eljárást megszüntetni. Köszönöm az eddigi segítségüket!”

Matrac-ügy:

„Még 2011. június 24-én a szomszéd megyében lévő üzletben vásárolt 1 db Wool's ortopéd matracot a Fogyasztó. A matrac 'magjára' 15 éves jótállást vállaltak. Öt év használatot követően azt tapasztalta, hogy a matrac eldeformálódott és a belső mag tartása jelentősen lecsökkent. A Fogyasztó a kifogását 2016. szeptember 21-én jelezte a Vállalkozás felé, aki a saját szakértője bevonásával 2016. október 10-én, a helyszínen vizsgálta meg a matracot és készített fényképfelvételt a matrac állapotáról. A vizsgálatról jegyzőkönyv készült, amelyben a következő konkrétum került rögzítésre: „Forgalmazó öt munkanapon belül választ küld a Fogyasztónak a matraccal kapcsolatos döntéséről.” A helyszíni vizsgálat alapján végül a Vállalkozás elutasította a Fogyasztói panaszt, és nem tartotta indokoltnak a matrac cseréjét.

A meghallgatáson részt vett mindkét fél és egyezsége jutottak.

A Vállalkozás szakértőjének jelzése szerint felmerült a matrac nem rendeltetésszerű használatának kérdése. Ugyanakkor tisztában vannak azzal, hogy ennek bizonyítását a törvények szerint, független szakértő bevonásával nekik kell megtenniük. Ezért javaslatot tett arra, hogy a Vállalkozásuk biztosít egy ugyanolyan méretű és Wool's minőségű ortopéd matracot, amelyet 2017. május 31-ig átadnak a Fogyasztónak.”

A márciusi GYORSMÉRLEGBől:

Rendelésre készített termék – internetes ügy (első esetben fordult elő a megyében ilyen eset):

„Az eset – ritkán, a megyében először előforduló – szolgáltatási formára hívja fel a figyelmet, amelyre külön szabályt tartalmaz a Fogyasztó és a Vállalkozás közötti szerződésekre vonatkozó jogszabály. **Egyedi – interneten keresztül történt - megrendelésre készített termék** miatt indult a jogvita.

A Fogyasztó 2017. február 6-án érkezett beadványában előadta, hogy interneten keresztül vette fel a kapcsolatot a Vállalkozóval egy kardigán elkészítése miatt. A ruhadarab mintáját fénykép alapján egyeztetették, amelynek elkészítését a Vállalkozó elvállalta.

A Fogyasztó kifogásolta, hogy a mintaként küldött fénykép és az elkészített kardigán egészen más, ezért szerette volna visszakapni a kifizetett összeget, azonban kérését a Vállalkozó elutasította. A Fogyasztó kiemelte, hogy a pénzéért nem azt kapta, mint amiben előzőleg megegyezett a Vállalkozóval.

A Fogyasztó beadványához mellékelte az általa választott kardigán, valamint az elkészült ruhadarab fotóját. A fényképek alapján a Fogyasztó által megrendelt kardigán bézs színű, hosszított fazonú, sűrűbb kötésű, és alsó részéhez egy láthatóan textil anyagot rögzítettek. A Vállalkozó által elkészített kardigán szürkésebb színű (a szín eltérésről egyeztettek), és teljes egészében lazább kötésűnek hat, a mintaként megadott kardigán fazonját más technikával követi.

A becsatolt számla szerint a Fogyasztó a kardigán kötésért 12.000 Ft-ot, a fonalért 8.200 Ft-ot fizetett meg a Vállalkozónak. A mellékelt levelezés alapján a fonalat – egyeztetés alapján – a Vállalkozó vásárolta meg. A fonal vételárát a Fogyasztó – átutalás útján – 2016. november 4-én teljesítette, a munkadíjat pedig 2016. november 22-én fizette ki. A Fogyasztó elállási szándékát 2016. november 26-án e-mailben jelezte a Vállalkozónak, aki válaszában tájékoztatta arról, hogy – mivel egyedi utasításra, kifejezett kérésre rendelt termékről van szó – jelen esetben nem illeti meg az elállás joga a vásárlót. (...)

A Vállalkozó válasziratában felajánlotta az elkészített termék bevizsgáltatását, azonban a termék nem a szó szoros értelmében vett minőségi hibában szenved, hanem nem a Fogyasztó elképzelései (és a megállapodás) szerint készült el, ennél fogva fennáll a kellékszavatossági igény érvényesítésének lehetősége. Mivel jelen esetben a kijavítás vagy csere nem érvényesíthető igények, a Testület eljáró tagja az arányos árleszállítást tartotta célravezetőnek, aszerint, hogy – mivel a kardigánhoz a fonalat a Fogyasztó megfizette, és a termék megmarad nála – a kézi kötés, mint elvégzett munka díja felének (6.000 Ft) visszatérítését ajánlja a Vállalkozó számára.

Az eljáró tanács kiemelte, hogy a hibás teljesítésben mindkét fél magatartása közrehatott, a Vállalkozó – szakmai gondossága körében – tudhatta, hogy nem tudja teljesen a képpel megegyezően elkészíteni a megrendelt ruhadarabot az általa alkalmazott technikával, bár erre a Fogyasztó figyelmét is fel is hívta, lehetséges, hogy nem kellő súllyal. Mindezekre tekintettel a Fgytv. 32. § b) pontja alapján hozta meg az eljáró tanács az ajánlást, amit a jelen lévő Fogyasztó tudomásul vett.”

Az áprilisi GYORSMÉRLEGBől:

A fogalmak értelmezéséről: Gyártó – forgalmazó – eladó

„2016. április 4-én a vásárolt egy kerámia lapos főzőlapot közel 250 ezer forint értékben. Három hónapos használat után a főző zónában elszíneződött. 2016. július 12-én, a hiba észlelése után azonnal jelezte a **forgalmazó** felé a hibát. A **gyártó szakszervizébe** irányították, ahol próbálták tisztítani, majd visszaadták a Fogyasztónak. Pár hét múlva kiküldtek egy szerelőt, aki szétszedte, vizsgálta, fényképezte a terméket, majd közölte, hogy anyagon belül van az elszíneződés. Később egy újabb szerrel próbálták tisztítani, de ez sem vezetett eredményre. Később a szerviz kiállított egy szakvéleményt, miszerint a „felületi elszíneződést beleégett külső szennyeződés vagy az edény anyaga okozhatta.”

A **termék gyártója** a kiértékelésre válasziratában az alábbiakat jelezte: „A rendelkezésre álló adatok alapján a kérelmező a tulajdonában lévő terméket a SZOMSZÉD MEGYE EGYIK SZAKÜZLETÉBEN vásárolta. A GYÁRTÓ KFT. a jelen esetben a Fogyasztóval nem kötött szerződést, így a Fogyasztónak nem az GYÁRTÓ Kft. ellen kellett volna megindítania az eljárást.”

Az eljáró tanács hivatkozva – többek között – a Ptk. 6:168. §-ára – ajánlást fogalmazott meg a GYÁRTÓ részére.

„[Termékszavatossági igény]

(1) Vállalkozás által Fogyasztónak eladott ingó dolog (ezen alcím alkalmazásában: termék) hibája esetén a Fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy – ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek gyártó által történt forgalomba hozatalkor hatályos minőségi követelménynek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

(2) Ezen alcím alkalmazásában gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója.”]

Hiánypótlást nem teljesített:

„Egy lábbeli ügyében (munkavédelmi bakancs) érkezett a Vállalkozástól a kérelem, aminek a lényege az volt, hogy a szállító cégtől azt kérte, hogy a nem megfelelő méretű lábbelit cseréljék ki, illetve ha nincs arra lehetőség, akkor fizessék vissza a vételárát.

A Vállalkozás azzal utasította el a Kérelmezőt, hogy *mivel Vállalkozásról van szó*, és a lábbelit saját számlájára vásárolta, ezért nem felel meg a Ptk. szerinti Fogyasztó fogalmának – tehát nincs lehetősége a szavatossági igényérvényesítés jogával élni. Ezért kereste meg a testületet.

Több adat hiányzott a kérelemből, ezért hiánypótlási felhívás kibocsátására került sor.

A hiánypótlási felhívásban tájékoztattuk a Kérelmezőt arról is, hogy vizsgálni kell az egyéb előírásoknak való megfelelést is, így többek között azt is, hogy a lábbeli megvásárlása az a Kérelmező *„önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében történt-e?*

[A testület elnöke a nyilvános cégnyilvántartás adatai között azt találta, hogy a Kérelmező Kft. -nél, több, más kereskedelmi tevékenység mellett, a 4772 '08 Lábbeli-, bőrárú-kiskereskedelem is szerepel egyik tevékenységi körként.]

Az ügyben az eljárás megszüntetésére került sor, mert a kérelmet benyújtó Vállalkozás, a hiánypótlási felhívást nem teljesítette.”

Májusi – júniusi GYORSMÉRLEGEkből:

A *szolgáltatási kategóriában* ki kell emelni, hogy ebben a hónapban is foglalkozni kellett a hulladékszállítások problémáival, és a további meghallgatások kitűzése már június hónapra esik.

„Az az elsődleges meglátásunk, hogy az esetek egy részét elsősorban az generál(hat)ta, hogy a Fogyasztókat (zömmel zártkerti, vagy üdülőingatlanlannal rendelkezők, illetve az ingatlant nem használók) 'megzavarta' a hulladékágazatban történt átszervezés, mivel annak az is a következménye, hogy a megszokott rendtől teljesen eltérő időben – *jelentős késedelemmel* - küldte ki a kijelölt szervezet (NHKV Zrt.) a számlákat és a befizetési csekkeket. A 2016-os számlákat volt ahol csak 2017-ben expedálták, ezért ebből 'joggal' következtek a Fogyasztók arra, hogy 2016-ra nem kell(ett) fizetniük hulladékszállítási díjat.

A másik probléma pedig abból származott, hogy az egyes önkormányzatok rendeletei nem egyformán szabályozzák pl. a mentességeket, és mivel feltehetően a helyi tájékoztatás nem jut el mindenkinek (főleg a nem helyben lakókhöz), vagy azt nem értelmezik megfelelően az érdekeltek, lépnek fel (mentességi) igényükkel a Fogyasztók. Nehezen értik meg – főleg a faluhelyen élők -, hogy a zártkertekben miért is kell nekik hulladékszállítási díjat fizetniük, amikor szerintük ott elszállítandó háztartási hulladék nem is keletkezik. Van arra is példa, hogy gépkocsival megközelíthetetlen a telek, és gyalogosan több kilométerre kellene elvinni a hulladékzsákot – ha lenne mit beletenni.

Nyilvánvaló, hogy az önkormányzati rendeletalkotásba a testület nem folyhat be. Az ügyekben hozott döntéseket tájékoztató jelleggel küldjük meg az önkormányzat vezetésének.

A legutóbbi esetek ugyanabban a városban 'generálódtak', és szinte teljesen azonos tényállást lehetett megállapítani az összes kérelem esetében.

Ennek lényege, hogy az önkormányzati rendelet (Ör.) egyik előírása azt szabályozza, hogy milyen esetekben van mód arra, hogy ne kelljen szolgáltatási díjat fizetni az ingatlan tulajdonosának, használójának.

Az ún. *lakatlanságra* vonatkozóan az alábbi szabályokat tartalmazza az Ör.:

Az ingatlanhasználó nem köteles a közszolgáltatást igénybe venni, ha tartósan (legkevesebb 90 nap) használaton kívüli az ingatlan, és hulladék nem keletkezik.

Ezt az áramszolgáltató által kiállított, legfeljebb 15 kWh/hónap mennyiségű áramfogyasztásra, vagy vízszolgáltató által kiállított – nem locsolóvízre vonatkozó – legfeljebb 1 m³/hónap mennyiségű vízfogyasztásra vonatkozó számlával lehet igazolni, amelyet a közszolgáltató részére a *tárgyévét követő hónap 20. napjáig* be kell mutatni. (Ez azt jelenti, hogy 2016-ra 2017. február 20-ig kellett benyújtani a számlákat, aminek alapján a 2016-os évre utólag nem írnak elő díjfizetési kötelezettséget. Aki nem küldte be az igazolásokat, annak visszamenőlegesen írták elő 2016-ra a díjat.)

Tulajdonképpen kétféle módon szerez tudomást erről a 'lakatlanságról' a Vállalkozás, egyrészt úgy, hogy a szerződéskötéskor rögzítik, hogy az ingatlanban '0' személy tartózkodik (néha még beleírják, hogy 'lakatlan'), illetve 'menet közben' is bejelenthetik ennek tényét, és akkor a következő hónap első napjától nem kell fizetnie a díjat.

A Fogyasztók egy részének a szerződésében a 'lakatlanság' szerepel, és ezt úgy értelmezték egyesek, hogy ezzel a szerződéssel rendeződött a fizetési mentessége, és további teendője nincs.

Ugyanakkor az eljárásokban volt megállapítható, *hogy a megkötött szerződésekből nem ez olvasható ki.* Vagyis, hogy ha valaki a szerződésre tekintettel mentességet kapott, akkor az csak úgy tekintendő 'véglegesnek', ha a tárgyéveket követően bemutatja az igazolásokat. Vagyis félreértelmezték a Fogyasztók a szerződést, és nem helyes az a vélekedésük, hogy semmilyen további igazolási kötelezettsége nincs az ingatlan használojának.

Zavaró a szerződéseknek az a kitétele, amely szerint, ha változás van az ingatlan állapotában, akkor annak bekövetkeztét követő 15 napon belül azt be kell jelenteni. A Fogyasztók egy része ezt úgy értelmezte, hogy *'nincs változás, továbbra is lakatlan az ingatlan, tehát nem kell fizetni'.*

A korábbi években a Vállalkozás az év végén levélben felhívta a 'lakatlan' ingatlanosok figyelmét a bejelentési kötelezettségükre, ez 2016-ban már nem történt meg. Ez is zavart okozhatott, ugyanúgy, mint a számlázási késedelmek (amiről nem a helyi Vállalkozás tehet), bár kiderült az eljárások során, hogy a panaszosok sem keresték meg a Vállalkozást, hogy van-e valamilyen teendőjük, vagy mi az oka a tájékoztatás elmaradásának (talán az, hogy nem kell fizetniük?).

A döntéseket tájékoztatásként megküldtük az illetékes önkormányzat tisztségviselőinek is, azzal a céllal is, hogy esetlegesen vizsgálják meg, szükséges-e az Ör. egyes szabályainak pontosítása, különös tekintettel arra is, hogy a hulladékszállítással kapcsolatosan új szervezet is bekapcsolódott a rendszerbe."

Burkolólapok hibái – egyezsége jutottak

„A Vállalkozás vállalta, hogy 15 napon belül visszatéríti a burkolólapok árának 50 %-át a Fogyasztó részére. Az 57 485,- Ft-ot, azaz ötvenhétezer-négyszázyolcvanöt forintot a Fogyasztó által megadott bankszámla számára utalja. A Fogyasztó a burkolatot megtarthatja. A Vállalkozás ajánlatát a Fogyasztó elfogadta. A Felek nyilatkoztak, hogy ezt követően egymással szemben további követelést nem támasztanak.” - szövege az eljáró tanácsi döntés, abban az ügyben, ahol mintegy 30 m² burkolólap minőségi problémája volt a vita tárgya.

A Fogyasztó 2017. április 10-én érkezett beadványában előadta, hogy 2016. december 6-án egy üzletben vásárolt 27,9 m² I. osztályú padló burkolólapot. A vásárlást követően a lapokat lerakták. Elmondása szerint a burkolás előtt a burkoló a csomagoláson feltüntetett tájékoztató alapján ellenőrizte a csomagok azonosságát (a színkódokat). A burkolat felrakása, illetve a takarítás után észlelték, hogy a lapokon színárnyalati eltérések vannak. Panasszal éltek az üzletben, ők a gyártóhoz irányították őket. A Vállalkozás 2017. január 13-án a helyszínen megvizsgálta a reklamációt, melyről jegyzőkönyv készült. Ez alapján Vállalkozás elismerte a színárnyalati hibákat és a jegyzőkönyvileg is rögzített 10-15 hibás lap helyett felajánlott 2 doboz járólapot térítésmentesen. Álláspontjukat Fogyasztó nem fogadta el, ezután fordult a békéltető testülethez.

A Vállalkozás 2017. április 28-i keltezéssel válasziratot – fotó mellékletekkel - csatolt be, amelyet a testület elnöke 2017. május 2-án e-mailben bocsátott a Fogyasztó rendelkezésére, és kérte, hogy majd tegyen nyilatkozatot a válasziratban rögzített *egyezségi ajánlattal* kapcsolatosan. Az ajánlat - amelyet a Fogyasztó 2017. május 3-án írásban elutasított -, a közel 30 m² burkolólap felajánlását, vagy 30 %-os visszatérítést tartalmazott.

A Fogyasztó a meghallgatáson szóban is előadta, hogy nem fogadják el a Vállalkozás ajánlatát, miszerint térítésmentesen biztosítanak 27,93 m² járólapot, ha újra kíván burkolni, vagy visszatérítik a vételár 30%.

Nem tudják elfogadni, mivel az újraburkolás nagyon költséges lenne, mind a bontás és az újralapozás munkadíját, illetve az egyéb járulékos költségeket tekintve.

Vállalkozás képviselője szóban is előadta, hogy a burkolónak és a Fogyasztónak is felelőssége van a járólappal lerakásában. A hibák jellege és megjelenése alapján az a véleményük, hogy azok a fugázás előtt, de már a burkolás előtt is megvoltak. Így a burkolónak a hibás terméket nem lett volna szabad beépíteni.

Az eljáró tanács elnöke és tagjai - a Fgytv. 30. § első fordulatóban foglaltaknak megfelelően – részt vettek az egyezség létrehozásában, és kifejtették az ilyen összetett esetekről, illetve a termék felhasználóinak, és a burkolást végzők felelősségéről is a véleményüket.

A Vállalkozás képviselője a meghallgatás során piacpolitikai okokból módosította egyezségi ajánlatukat és ajánlatot tett a vételár 50%-nak a visszatérítésére. Az ajánlatot a Fogyasztó elfogadta.”

Autópálya – díjfizetés

„Az útdíj fizetések egyikében a Fogyasztó visszavonta a kérelmét, mivel időközben beigazolódott, hogy a nagycsaládosok matricavásárlásával kapcsolatosan téves információ alapján megváltott jegy miatt történt a pótdíjazás. A másik esetben a tényállás pontosítására, és annak megfelelően a pótdíjazás esetleges módosítására tettünk ajánlást. A pótdíj-maximalizálással kapcsolatos ügyben a Fogyasztó felé is jeleztük, hogy sokkal körültekintőbben kell neki is eljárnia, mivel *a személygépkocsik – fő szabályként – a D1 kategóriába tartoznak. Ha az utazó D1m kategóriára váltja ki az autópálya-használati engedélyt, de D1-es személygépkocsival közlekedik, akkor jogsértést követ el, és ha az ellenőrzés kiszűri, akkor pótdíjfizetési kötelezettségét jogszerűen állapítják meg.*”

Lábbeli – csak a csere vagy pénzvisszatérítés a járható út?

„Egy gyermekcipő hibái miatt az egyedül eljáró testületi tag ajánlást kívánt tenni, - annak ellenére, hogy a szakértő véleménye szerint a kialakult sérülések nem minősíthetők anyag-, vagy gyártási hiba következményének -, arra figyelemmel, hogy a 30 napos viselés önmagában nem 'indokolta' a sérülések meglétét és a lábbeli még hordható volt, 30 %-os árengedmény formájában. *A Fogyasztó ezt nem fogadta el, mert saját véleménye szerint a hiba egyértelműen gyártási, vagy anyaghiba, ezért csak a cserét, vagy a vételár visszafizetését tartotta volna megfelelő kompenzációnak így az eljárás megszüntetésre került. Azt az érvet, hogy igen sok lábbelit vásárolnak a nagy létszámú családnak, a döntés során nem lehetett figyelembe venni, arra legfeljebb a Vállalkozás méltányossági eljárásában van lehetőség.*”

(A Fogyasztó az előzetes külön kérés ellenére sem csatolt be semmilyen szak-, ellenvéleményt.)

4.1.4. A PROBLÉMÁK LEKÜZDÉSE ÉRDEKÉBEN MILYEN INTÉZKEDÉSEKET JAVASOLNAK (jogszabály-módosítás, egyeztetés az érintett szakmai érdekképviseleti szervezetekkel, Fogyasztók tájékoztatása, fokozottabb hatósági fellépés, stb.)? Ehhez kapcsolódóan mutassa be, hogy MILYEN AJÁNLÁSOKAT FOGALMAZOTT MEG A TESTÜLET arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen típusú problémák ne forduljanak elő.

4.1.4.1. Fontosnak tartanánk az egyértelmű jogszabályokat, természetesen a hatóságokkal való jó együttműködést, a Fogyasztók és a Vállalkozások tájékoztatásának javítását is. Ezekre *a korábbi beszámolóinkban* – különösen a jogszabály módosításokra – megfelelő javaslatokat is tettünk. Mivel nem ismeretes előttünk a jogszabály alkotási (módosítási) terv, ezért jelenleg nincsenek újabb, javaslataink a jogszabályok módosítására.

4.1.4.2. Ahogy már a korábbi beszámolóinkban is jeleztük, nem adtunk ki a Budapesti Békéltető testülethez hasonlóan ajánlásokat. Változatlanul úgy véljük, hogy az ügyek viszonylag kis számára tekintettel, elegendő az ANONIM DÖNTÉSEK közötti ismertetése az egyes döntéseknek, amiből okulhatnak a Vállalkozások és a Fogyasztók is.

Az első félévben 12 ANONIM DÖNTÉS-t hoztunk nyilvánosságra. Ezekben épület felújítás hibás teljesítése miatt indult kérelemmel (egyezséggel zárult), kirándulás-bevásárlási szándékú utazással, használt gépkocsi vásárlásával, egyedi személyes megrendelésre készült ruhaneművel, matraccal, lábbelivel, kanapéval foglalkoztunk. Parkolási ügyet, tisztítással kapcsolatos problémás eljárást éppúgy feltettünk a honlapra, mint a 14 napos elállási joggal illetve üzleten kívüli értékesítéssel kapcsolatos befejezett ügyet.

[2017 július elején az 'igazolási kérelemmel' kapcsolatos álláspontunkat tettük közzé. A kérelmezés nyilván összefüggésbe hozható a Fogyasztóvédelmi hatóság bírságolási döntésével is, csak hogy a válaszirat pótlási kötelezettség előírása egy döntés meghozatala után már 'oka fogyott' teszi annak megküldését, hiszen a vonatkozó Fgytv. szabály szerint - 31. § (2) bekezdés – a fél távollétében is meghozható a döntés. A válaszirat pótlási kötelezettség előírása egy kicsit azt sugallja a Vállalkozásnak, hogy a döntés akár még meg is változtatható, ha 'megfelelő' tartalmú a válaszirat.]

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. Az első félévben befejezett 139 ügyben hozott döntéseket (határozatok, ajánlások, megszüntetések) összefoglaló táblázatok:

hónap	összes	egyezség	kötelezés	ajánlás	megszüntetés				Elutasítás	31. § (3) c)	hiányp.	hatásk. h.	illeték. h.	
					31. § (3)									
					a)	b)	d)							
I-IV.	81	12	1	16	6	2	8	46	4	20	6	1	0	31
V-VI.	58	7	0	7	8	1	15	38	1	22	0	1	0	24
I-VI.	139	19	1	24	14	3	23	84	5	42	6	2	0	55
%		13,66	0,72	17,26	10,07	2,15	16,54		3,59	30,21	4,31	1,43	0,0	
%		60,43								39,57				

	egyezség	kötelezés	ajánlás	elutasítás	megszüntetés				áttétel			összes
					Fgytv. 31. § (3)				hiányt nem pótolta	hatáskör hiánya	illetékeség hiánya	
					a)	b)	c)	d)				
TERMÉK	14	1	19	1	10	1	20	6	3	0	0	75
SZOLGÁLTATÁS	5	0	5	4	4	2	22	17	3	2	0	64
összesen	19	1	24	5	14	3	42	23	6	2	0	139

4.2.2. A 2017 első félévében befejezett ügyek közül a Fogyasztó szempontjából pozitívnak tartott döntéseket (határozat, ajánlás, megszüntetés) tartalmazó táblázat:

hónap	összes	egyezség	kötelezés	ajánlás				
					megszüntetés			
					31. § (3)			
					a)	b)	d)	
I-IV.	81	12	1	17	6	2	8	46
V-VI.	58	7	0	7	8	1	15	38
I-VI.	139	19	1	24	14	3	23	84
%		13,66	0,072	17,26	10,07	2,15	16,54	60,43

A befejezett 139 ügy döntő többsége a Fogyasztók szempontjából 'pozitív' megítélést kapott, vagyis a beszámoló fogalma szerint egyértelműen az 'alapos' kategóriába sorolható be a 60,43 %. Azt kimutatni nem lehet, hogy a 31. § (3) bekezdés c) pontja alapján történt megszüntetések milyen eredményre vezettek volna (ha nem 'lehetetlen' minősítést kapott volna az eljárás folytatása). A 42 ilyen eset egy bizonyos része

feltételezhetően szintén pozitív megítélésű lehetett volna, ha a Fogyasztó/Vállalkozás megfelelő bizonyítékokat prezentált volna.

A központi statisztikai adatokkal, a használt elnevezésekkel kapcsolatosan a 2017. májusi GYORSMÉRLEGBEN ismét leírásra került:

„Ezek az esetek is rámutatnak arra a több év óta általunk hangsúlyosan kért változtatásra, amelyek a statisztikai adatokra vonatkoznak. A Fgytv. 31. § (3) bekezdés d) pontja szerinti megszüntetési lehetőség [„az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség”] ugyanis nem azonos a statisztikai táblázatokban szereplő 'kérelem megalapozatlansága' fogalom alá tartozó esetekkel. Aki nem ismeri pontosan a szabályt, az helytelen következtetésre juthat a Fogyasztói igények megalapozottságáról/megalapozatlanságáról. Az első öt hónapban 16 ilyen megszüntetésre került sor, ezek nem a kérelem megalapozatlanságból kerültek ide besorolásra. Mi azt szoktuk mondani, hogy 'megoldódott' az ügy, általában azért, mert a testületi megkeresésre a Vállalkozás teljesítette, ami a kérelemben szerepelt, így nem volt szükség a folytatásra. Nem vonta vissza a kérelmet [a) pontos megszüntetés] a Fogyasztó, nem is egyeztek meg egymással [b) pontos megszüntetés]. 'Csak' valamelyik Fél bejelentette, hogy 'rendeződtek' a dolgok. És szó nem volt arról, hogy 'alaptalan' lett volna a követelés.”

4.2.3. MIT KOMMUNIKÁLJUNK?

Csak *példázóan* lehet ezt felsorolni:

Az egyik legfontosabb probléma, hogy mikor, és kinek jelentse be a Fogyasztó, ha meghibásodást tapasztal? Sarkalatos kérdés, hogy kinél jelentse be a hibát a Fogyasztó. Ahol vásárolta, vagy a szervizbe vigye be a terméket. Az sincs minden esetben betartva, hogy ha a szervizbe viszi be – amire joga van – a terméket, hogy a szerviz jelezné az eladónak, hogy egy garanciális/szavatossági időn belüli terméket javít. Talán az a célravezetőbb, ha a hibát annál a Vállalkozásnál jelenti be, akivel jogviszonyban áll, vagyis akinél vásárolta a terméket. (A szerviz pl. a vételárát úgysem fizeti vissza.)

Legalább ilyen fontos az is, hogy a felek nincsenek mindig tisztában azzal, hogy a 'hibás teljesítés' és a 'termék meghibásodása' két különböző fogalom (mi azt is szoktuk mondani a Fogyasztóknak, hogy 'minden hibás teljesítésben ott van a termék meghibásodása, de nem minden meghibásodás = a hibás teljesítéssel. Lábbeliknél viszonylag könnyen is lehet ezt szemléltetni: ha mérgében belerúg az utcai cipővel a járdaszegélybe, és ezért szakad ki a cipő orra, akkor az 'csak meghibásodás', a mi a nem rendeltetésszerű használatból következett be, de csak akkor hibás teljesítés, ha a cipőnek el kellett volna viselnie az ilyen mértékű fizikai közrehatást.....), és a Ptk., és más jogszabályok (elsősorban) a 'hibás teljesítésre' alkalmazandók.

Fontos lenne az is, ha a jóállás és a szavatosság közötti különbségekre is több figyelem fordulna. Lehet találkozni olyan bolti eladókkal, akik szintén nincsenek tisztában ezekkel a fogalmakkal.

A 'műszaki termékeknél' különösen fontos, hogy a hibabejelentéskor a jegyzőkönyvekben egyértelműen jelezzék a termék esetleges külsérelmi nyomait, vagy azok hiányát. Sok későbbi vita elkerülhető lenne, ha rögzítenék, sőt fényképfelvétel is készülhetne a termék állapotáról.

Nagyon fontosnak tartjuk, hogy a Fogyasztó tértivevényes levélben reklamáljon, és ne csak telefonon próbálkozzon intézni az ügyet.

4.3. Ismertesse az EGYEZSÉGET, ILLETVE KÖTELEZÉST SEGÍTŐ, AKADÁLYOZÓ TÉNYEZŐKET, a Fogyasztói visszajelzések arányát a határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását, stb.)

hónap	összes	egyezség	kötelezés	ajánlás				
					megszüntetés			
					31. § (3)			
					a)	b)	d)	
I-IV.	81	12	1	17	6	2	8	46

V-VI.	58	7	0	7	8	1	15	38
I-VI.	139	19	1	24	14	3	23	84
%		13,66	0,072	17,26	10,07	2,15	16,54	60,43

A kérelmek és a döntések megítélése szempontjából nem lehet éles határvonalat húzni pl. az egyezségek – és a kérelem visszavonás/a Felek megegyezése az eljárás megszüntetéséről szóló esetekben, mindenekelőtt azért, mert a 31. § (3) a) és b) pontja szerinti megszüntetések esetében is valamilyen 'egyezség' született a Felek között, ami a kérelem visszavonását, vagy a megszüntetés kérését jelenti. Sőt a 31. § (3) bekezdés d) pontja szerinti megszüntetésre is az esetek döntő többségében azért kerül sor, mert a Felek között rendeződött a jogvita, és ezért nincs szükség az eljárás folytatására. (Ezért 'tiltakozunk', hogy a d) pontra való hivatkozás helyett az 'alaptalan a kérelem' megfogalmazást használja a központi statisztika.)

Az 'egyezség létrehozását' **segítő tényezők között első helyen kell kiemelni** a jogszabályváltozást, ami 2015 szeptemberében lépett hatályba, majd később pontosításra került. (A Vállalkozások együttműködéséről szóló tájékoztatónkat ismeri az MKIK is.)

A tavalyi évben külön megvizsgáltuk az egyezséggel zárult ügyeket, és bemutattuk, hogy az egyezségek egy része úgy jön létre, hogy a Vállalkozás a válasziratában közli szándékát. Ebben továbbra sincs változás. Ezek egy része – a válaszirat kikézbésítést követően elfogadásra kerül (írásban is) a Fogyasztó részéről, így a meghallgatás is okafogyottá válik. (Ez az oka többek között annak, hogy viszonylagosan magas az 'írásbeli lebonyolítások' száma a statisztika jelentésben, hiszen ilyen esetekben meghallgatáson kívül hozzuk meg a döntést.

Arra is van példa 2017-ben is, hogy a személyes kontaktus nem egy esetben adott olyan impulzusokat a jelenlévőknek, hogy megváltoztatják korábbi álláspontjukat, és egyezséggel távoznak a meghallgatásról. Volt arra is példa, hogy a válasziratban – a szakértői véleményre alapozva nem tartották megalapozottnak a Fogyasztó kérelmét, de a meghallgatáson mégis egyezsége jutottak a Felek.

A Fogyasztók az első félévben 9 esetben jeleztek vissza, hogy az ajánlást a Vállalkozás nem teljesítette. 2016-ban fejeződött be 6 ügy, és csak 3 volt, amelyet ebben az évben tárgyaltak a tanácsok. A Vállalkozások közül 6 budapesti székhelyű volt, megyei cég nem szerepelt közöttük.

[12 olyan Vállalkozás nevét, tevékenységét tettük közzé az első félévben, akik a Fgytv. 36/B. § alapján számítanak 'nem együttműködő' vállalkozásnak. A Vállalkozások fele budapesti székhelyű, egy pedig megyebeli. Egy Vállalkozás megnevezését – miután a hozott ajánlást teljesítette – töröltük a listából.]]

4.4. Ismertesse a KÉRELEM MEGHALLGATÁS KITÜZÉSE NÉLKÜLI ELUTASÍTÁSÁNAK háttérében álló okokat, és ezek testületnél előforduló arányát.

A kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítását a Fgytv. 29. § (4) bekezdése tartalmazza.

Megismételjük azt a többször előadott javaslatunkat, hogy a központi nyilvántartásban a programot úgy lenne célszerű átalakítani, hogy abba az ügyek felvitele során beírhatók lennének a Fgytv. 29. § (4) bekezdésében felsoroltak is. Ezzel lehetővé, és egyszerűbbé válna a statisztikai adatok kinyerése is.

Megyénkben az a gyakorlat, hogy az eljáró tanácsok elnökei (az egyedül eljáró tagok) egy adatlapot tölt ki az eljárás lezárásakor, az expedálás előkészítéseként, amelynek alapján felvitelre kerülnek a legfontosabb adatok. Az elnököknek ez nem okozna különösebben nagy túlmunkát, de az átláthatóságot nagyban segítené, ha ennek alapján kerülne be a nyilvántartásba az adott ügy.

Példák:

- Az első félévben 6 olyan eset fordult elő, amikor a Fogyasztó nem teljesítette a hiánypótlási felhívásban foglaltakat, ezért megszüntetésre került az eljárás. Ez a 139 befejezett eljárás 4,3 %-a. Miután a Fogyasztók nem teljesítették a felhívásban foglaltakat, így nincs rálátásunk arra, hogy ezt mi okozhatta.

Egy esetben van konkrét információnk, ami azt tartalmazza, hogy a Fogyasztó külföldön él, a részére biztosított 30 nap az ügy bonyolultságára tekintettel nem volt elegendő számára, hogy beszerezze azokat az

információkat, ami egy építési ügy megítéléséhez szükséges – ezért kérte, hogy zárjuk le az ügyét, és megpróbálja egy későbbi időpontra összeállítani a hiánypótlást.

Egy másik esetben csak feltételezzük, hogy a munkavédelmi lábbeli a Vállalkozás tevékenységi körébe tartozó munkakörhöz lett vásárolva, és ezért nem 'mértatta' a kérelmező, hogy a felvetett hiányosságokra reagáljon. (Lásd a 4.1.3. pont alatt a „Hiánypótlást nem teljesítette” cím alatti ügyet.)

- Elutasításra került sor, amikor alapvetően magánszemélyek közötti vitában kérte az egyik az 'igazságtévest', de voltak arra utaló adatok is, hogy esetleg a PBT hatáskörébe tartozhat az ügy. Ezekről is tájékoztattuk a kérelmezőt [29. § (4) d) pont].

- A Kérelmező nyílt levelezőlapra érkezett beadványában, megélhetési és egészségügyi problémájához kérte a segítséget. „Örülne neki, ha sok millióval segítenék, illetve „nyereményt” várna ahhoz, hogy férjével nyugodt körülmények között élhessen.” – írta. A kérelem tanulmányozása alapján arra a következtetésre jutottunk, hogy az **nem tartozik a békéltető testület hatáskörébe**, mivel **nem fogyasztói jogvitáról van szó**.

- Egy másik kérelemből egyértelműen az volt megállapítható, hogy az ügyben már fizetési meghagyás kibocsátására is sor került.

- Akár komolytalannak is volt nevezhető az a kérelem, amelyet azonosíthatatlan faxról küldött a kérelmező, további 2 testülethez és az EFK-hoz. A „Reklamációs lapon, amelyen a jelzettekén kívül még az sem volt megjelölve, hogy mikor, miért, illetve mit kért a Küldő személy. A kézzel felírt kérdésre a testület csak azt a választ tudná adni, hogy „nem tudja”, mivel semmi lényeges ezzel kapcsolatban nem derül ki a „Reklamációs lapból”. Mindezekre tekintettel Fgytv. 29. § (4) bekezdés c) pontja alapján az eljárást megszüntettem.

- Egy autóvásárlással összefüggő ügyben többek között azért került sor a megszüntetésre, mert a kiértesítés 'elköltözött' jelzéssel érkezett vissza. A cégnyilvántartási adatok szerint a cég törlés alatt álló, adószámát is törölte már az adóhatóság. Az eljárás lefolytatása lehetetlenné vált ezen okok miatt.

- Egy kérelem olyan tárgyban született, amelyet arra tekintettel, hogy a tervező- és szakértő mérnökök, valamint építészeti szakmai kamaráiról szóló 1996. évi LVIII. törvény 3. § (1) bekezdése alapján a területi kamara feladata, hogy

„c) ellenőrzi, hogy tagjainak tevékenysége és annak minősége megfelel-e a vonatkozó jogszabályoknak, hatósági előírásoknak és a szakmai követelményeknek, szükség esetén saját hatáskörben eljár, vagy az intézkedésre jogosult hatóságnál eljárást kezdeményez,

d) vizsgálja a tagjait és az 1. § (4) bekezdése szerinti szakmagyakorlókat érintő szakmai és etikai panaszokat, eljár ezen panaszok okának mielőbbi megszüntetésében,” – ezért kivizsgálásra, megválaszolásra a bejelentést/kérelmet áttettük a Magyar Építészeti Veszprém Megyei Kamarájához.

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

	összes ügy	elutasítás	megszüntetés				áttétel		
			Fgytv. 31. § (3)				hiányt nem pótolta	hatáskör hiánya	illetékeség hiánya
			a)	b)	c)	d)			
TERMÉK	75	1	10	1	20	6	3	0	0
SZOLGÁLTATÁS	64	4	4	2	22	17	3	2	0
összesen	139	5	14	3	42	23	6	2	0
%		3,59	10,07	2,15	30,21	16,54	4,31	1,43	0

4.5.1. Az 5 elutasításra azért került sor, mert a tanács a fogyasztó kérelmében foglaltakat megalapozatlannak találta (32/A. §).

4.5.2. A 31. § (3) bekezdése a) és b) pontja alapján történő megszüntetésekről a korábbi pontokban kifejtettük véleményünket. A d) ponttal kapcsolatos megszüntetésekkel kapcsolatosan itt is azt húzzuk alá, hogy ezekre általában azért kerül sor, mert a további folytatásra nincsen szükség, és nem a megalapozatlanság miatt.

4.6. Ismertesse a Fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.

A 2. pontban írtakon kívül nincs más közölnivalónk.

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

A 4.3 pontban jeleztük az ezzel kapcsolatos adatokat is.

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.)

A személyi és tárgyi feltételek adottak, azokkal megoldhatók a megyebeli feladatok.

A jogszabályi környezetre közvetlen hatása nincs a testületnek, eddig is letettük módosítási javaslatainkat, még akkor is, ha annak visszacsatolása – talán – nem is várható el a központi szervektől.

A finanszírozással kapcsolatos álláspontunkat évek óta kifejtettük, illetve egyetértettünk, ha mások tették ezt meg. Mindig bizakodva vártuk, hogy megoldódik a folyamatos finanszírozás. Az ügyeket meg kell oldani, nem lehet a Fogyasztóknak azt mondani, hogy nincsenek meg a pénzügyi lehetőségek a meghallgatás megtartására, a döntések előkészítésére.

Nem tudjuk elfogadni azt az álláspontot sem, hogy a tanácsok díjazásának mértéke végeredményben kritikán aluli.

Az elnöki díjazás lehetősége sem változott, az ügyszámarányos elosztásból adódóan rendkívül kevés az az összeg, ami a rendelkezésünkre áll. Ennek következtében az egyedül eljáró tagkénti eljárások száma rendkívül magas, még akkor is, ha az 'írásbeli' lebonyolítás nagy hányadot tesz ki közülük. (Természetesen nem sokkal kevesebb a teendő egy írásbeli módon lebonyolított ügyben, mint egy meghallgatásos eljárásban.) Az egyedül eljáró tagkénti eljárások zöme, nem a Fgytv. 25. § (4) bekezdésében írtak szerint kerül ebben a formában lebonyolításra, hanem 'kényszerűségből'.

6. Ismertesse a testületeket, illetve a FOGYASZTÓVÉDELMEET ÉRINTŐ ESETLEGES JOGI SZABÁLYOZÁSRA VONATKOZÓ ÉSZREVÉTELEIT, JAVASLATAIT!

A 2016-os évről készített miniszteri beszámoló mellékleteként szerepeltettük konkrét javaslatainkat. Nincs változás álláspontunkban, ezért a 2017. február 10-én aláírt szöveget – néhány kiegészítéssel, amit 'Megjegyzésünk' után jeleztünk – nincs okunk változtatni.

A Fgytv. testületre vonatkozó szabályaival kapcsolatos konkrét megjegyzéseink, javaslataink

6.1. Jogszabályok módosításának értelmezése

Mindenekelőtt az alábbiakat bocsátjuk előre:

A fogyasztóvédelemről szóló törvényben az elmúlt években több, lényeges módosításra került sor. Tudva azt, hogy a minisztériumnak nincs jogszabály értelmezési kötelezettsége, mégis úgy véljük, hogy egyes esetekben célszerű (talán mondható: szükséges) lehet, hogy mondjon véleményt a szabályról, adjon 'valamilyen' tájékoztatást arról, hogy ő (mint a szakterület gazdája, aki nyilvánvalóan a törvényjavaslat

kidolgozásában, annak vitájában valamilyen szinten részt is vett), hogyan látja, hogyan értelmezi a kihirdetett, hatályba lépett szabályt. Az a véleményünk, hogy értelmezési kötelezettsége ugyan valóban nincs, de véleményének közzétételére a lehetősége megvan.

Természetesen a békéltető testületek tagjai között megfelelő arányban ott vannak a jogi végzettségű tagok, és az eljáró tanácsaiban kötelezően részt vesz a döntésekben, legalább egy jogász végzettségű tag is – azonban ők sem nélkülözhetik adott esetben a 'háttérinformációt', az alkalmazás esetlegesen egy, vagy több (más) oldalról való bemutatását. Nyilvánvalóan nem 'kötelező' a minisztériumi vélemény követése, mindenesetre a nagyobb kitekintés, rálátás hozhat olyan érvanyagot, aminek alapján akár meg is változtatható a megyei gyakorlat.

Ennek az 'igénynek' a kielégítése, talán azért is megfontolandó lenne, mert a testületektől is elvárják, hogy véleményt mondjon a munkáját segítő, vagy hátráltató tényezőkről, tegyen javaslatot azok megoldására is, és ha van, akkor tegye megismerhetővé jogszabály módosítási elképzeléseit, javaslatait.

A másik általános megjegyzésünk, hogy nem látjuk a 'visszacsatolást', vagyis azt, hogy milyen javaslatot visznek tovább, és melyeket nem (és miért nem), melyek azok a kérdések, felvetések, amelyeket nem látnak olyan jelentőségűnek, amivel egyáltalán érdemes foglalkozni.

Nem változott az a véleményünk, hogy célszerű lenne a törvényben a békéltető testületre vonatkozó szabályokat teljes körűen áttekinteni, és érdemi, illetve néhány akár 'technikainak' is minősíthető változást átvezetni, módosítani, stb.

6.2. A határidőkről

Úgy véljük, hogy a **sokféle határidőt** abból a szempontból lenne célszerű megvizsgálni, hogy hogyan lehetne a szabályozásban úgy változtatni, hogy minél kevesebb (és ne a jelenlegi egymástól eltérő) előírásra kelljen koncentrálnia, akár a Fogyasztónak, akár a Vállalkozásnak, illetve akár a testületeknek.

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

a) A válasziratok beküldésére 8 napos határidőt ad a törvény. Bár tudjuk, hogy csak akkor van ennek elkészítésére szükség, ha már a Fogyasztó megkísérelte a jogvitáját vele rendezni -, tehát a Vállalkozás tudja, hogy ha a kérést elutasította, akkor, *akár* békéltető eljárás is lehet az ügyből.

A közszolgáltatási tevékenységet végző vállalkozásoknak pl. a Fgytv. 17/B. § (5) bekezdése értelmében 15 napjuk van a Fogyasztónak megadni a választ.

Lehet, hogy ez lenne itt is a megoldás? Jeleztük korábban többször is, hogy éppen a közszolgáltatást végző vállalkozások esetében fordult az elő, hogy az elnöktől '*felmenést*' kértek a 8 napos teljesítési határidő alól, mert szerteágazó egyeztetést kellett lefolytatniuk, cégen belül is. (Ennek megadására a jelenlegi szabályok szerint nincs lehetősége az elnöknek. Felvetettük már azt is, hogy indokolt kérelemre *kaphatna-e esetleg ilyen felhatalmazást a testület elnöke, vagy sem?*)

Más Vállalkozásoknak – fő szabályként [17/A. § (6) bekezdése] az írásbeli panasz megválaszolására 30 napot biztosít a Fgytv.

[Megfontolandónak tartanánk azt is, hogy előírná a törvény, hogy a válasziratot a Fogyasztónak is kézbesítenie kellene a Vállalkozásnak, ezzel csökkenteni lehetne a testületek terheit (pénzügyi-, és technikai értelemben egyaránt).]

b) A testület elnökének feladata, hogy a beérkezett kérelmet 8 napon belül vizsgálja meg abból a szempontból [Fgytv. 29. § (2) bekezdés], hogy a *hatáskörébe/illetékességi körébe tartozik-e*, és ha nem, akkor '*haladéktalanul*' megküldi annak a szervnek, akire az ügy tartozik. A 28. § (5) bekezdése, ugyanakkor azt mondja, hogy 15 napon belül kell hiánypótlásra felszólítani.

A 29. § (4a) bekezdése pedig úgy rendelkezik, hogy „Az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén ennek tényéről, valamint indokáról a feleket a kérelem kézhezvételétől számított *huszonegy napon* belül értesíti.” (Szerintünk a 21 napos határidő, ha nem is 'idegen' a különböző 'alap', és eljárási törvényektől, de nem ez a jellemző határidő.)

Hogy nézett ki ez 2016-ban is, *a mi gyakorlatban?* (Hangsúlyozva, hogy ezt egy 300 körüli ügyérkezés mellett biztosan meg lehet csinálni, arra viszont nincs tapasztalatunk, hogy az e fölötti ügyszám mellett kivitelezhető-e a jelenlegi finanszírozási rendben.)

Az elnök a beérkezést követő néhány napon belül tanulmányozza az iratokat, és ha megállapítható, hogy nincs hatáskör/illetékessége a testületnek, és megállapítja, hogy kinek a hatásköre, akkor ugyancsak néhány napon belül elküldi az iratokat, oda ahová kell, vagy arról értesíti 'azon melegében' a kérelmezőt, hogy az eljárást nem indítja meg, ha a 29. § (4) bekezdésében felsoroltak közül valamelyik megállapítható. Nem várunk a 21 napra, a Fogyasztó mielőbb szerezzen tudomást az ügy ilyen befejezéséről, lezárásáról.

Ha viszont átnézte az iratokat az elnök, akkor azt is mindjárt megállapítja, hogy kell-e, vagy sem hiánypótlásra felszólítani a Fogyasztót, és ha igen, akkor azt is néhány napon belül elkészíti és elküldi. (Nincs értelme az 'időhúzásnak'.) Ha pedig úgy ítéli meg, hogy kitzúzható a meghallgatás időpontja, akkor az erről szóló kiértékelést küldi el.

Vagyis ezekben az 'esetekben', úgy ítéljük meg, hogy egységesen 8 (vagy 15 napban) lehetne megállapítani azt a határidőt, amely alatt minden ilyen cselekmény elvégezhető lenne.

c) A 33. § (6) bekezdése visszautal a **kézbbsítési vélelem** beálltával kapcsolatosan a 29/A. §-ra.

Ennek (2) bekezdése azt mondja ki, hogy „nem kereste” jelzéssel visszaérkezett iratot a postai kézbsítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbsítettnek kell tekinteni, vagyis ekkor áll be a vélelem. Ehhez képest 8 napja van az elnöknek a honlapon való közzétételre, és az ismételt értesítésre.

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

d) **A hatvan napos szabályok** közül talán csak a 36. §¹ (1)² bekezdését érdemes megjelölni olyannak, ami minimum magyarázatra szorulhat. **Miért is hatvan a hatvan?** [*Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbsítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza.*]

A bejelentési kötelezettséget más oldalról is közelítenénk meg, mint a **jelenlegi szabályozás**. Mi elsősorban a Vállalkozás kötelezettségévé tennénk a 'nem teljesítés' közlését, nemcsak a Fogyasztó felé, **hanem a testület felé is. Nem mindenben azonosulunk az egyik Vállalkozás válasziratbeli közlésével:** „(...) amennyiben a fogyasztóra nézve kedvező döntés (ajánlás) születik, úgy kérjük, hogy mindenképpen tájékoztassa a fogyasztót arról, hogy a döntés kézhezvételét követően kérjen tájékoztatást Társaságunktól, hogy az ajánlásban foglaltakat teljesíti-e. (...)” Az természetes, hogy a Fogyasztó érdeke, hogy megtudja, mi lesz a döntése a Vállalkozásnak. Az gesztusként (fogyasztóbarát megoldásként) is értékelhető lenne, ha a Vállalkozás elébe menne a Fogyasztói érdeklődésnek, annál is inkább, mert a Vállalkozás képviselője ott van a meghallgatáson is, és tudja, hogy milyen döntés született.

6.3. A Vállalkozások együttműködési kötelezettségéről

A NFM Fogyasztóvédelemért Felelős Államtitkársága kérésének eleget téve, külön beszámolót is készítettünk e témában a megadott szempontok alapján.

Abból a 'jogsabálykritika' egyes elemeit emeljük itt most csak ki.

¹ Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 37. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től. Az ezt követően indított békéltető testületi eljárásokban kell alkalmazni, a folyamatban lévő ügyekben a 2008. augusztus 31-én hatályos rendelkezések szerint kell eljárni.

² Megállapította: 2012. évi LV. törvény 23. § (1). Hatályos: 2012. VII. 29-től.

Megjegyzésünk: időközben megkapta minden békéltető testület a FOHÁT tájékoztatóját, azonban az abban foglaltakat a testület nem tette magáévá, és változatlanul tartja magát a korábbi gyakorlatához.

a) A Fgytv. 29. (11) bekezdésében szereplő megfogalmazást („**a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki**”), nemcsak azért tartjuk ’szerencsétlennek’, mert olyan magatartást sugall, kötelezést ír elő, ami megítélésünk szerint már nem fér bele a demokratikus jogelvek szerinti gondolkodásba. **A szabály ugyanis végeredményben azt mondja ki, hogy amit a Fogyasztó kér, azt neki ’fel is kell ajánlania’ a válasziratban (vagy más formában) – még akkor is, ha szakértői véleménnyel alátámasztottan az a szakmai meggyőződése, hogy a Fogyasztói igény megalapozatlan, illetve teljesíthetetlen.**

Megismételjük, hogy véleményünk szerint egy ilyen szabály nem, vagy csak nehezen egyeztethető össze a polgári jog szabályaival, vagyis hogy egy vállalkozás csak azért, mert a Fogyasztó a Békéltető Testületnél keresi az igazát, a törvény által arra legyen ’kötelezve’ az ellenérdekű Fél, hogy a panaszos igényeinek megfelelő egyezségi ajánlatot tegyen, nem igazán ’szerencsés’ megoldás..

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 volt a válaszirat, azt nem kifogásoltuk 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.

Megjegyzésünk: az együttműködési kötelezettség ’megváltásának’ azt az esetét sem akceptáljuk, amit a FOHÁT tájékoztató jelzett: ha megjelenik a Vállalkozás a meghallgatáson, akkor nincs ’nem működött együtt’ megállapítás.

[„Megjegyezzük azonban, hogy ez esetben, tehát ha nem ajánlja fel a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségét, viszont úgy dönt, hogy a meghallgatáson képviselője útján részt vesz, a jogalkotói és a békéltető testületi eljárás céljának megfelelően együttműködő vállalkozásnak minősül.” – írja a tájékoztató.]

b) Felvetődik a ’nem együttműködő’ vállalkozással szembeni eljárásra vonatkozó két szabálynak a szinkronja is.

ba) A 29. § (11) bekezdése (a később hatályba lépett szabály) szerint az **együttműködési kötelezettség magában foglalja** – fő szabályként - a (8) bekezdésben előírt tartalommal (lásd az előzőekben erről írtakat is) való válaszirat küldési kötelezettséget, illetve bizonyos kivételekkel a meghallgatáson egyezség létrehozására feljogosított személy részvételét is.

[Ha megsérti a Vállalkozás a (11) bekezdés előírását az együttműködésben, akkor a (12) bekezdés értelmében erről tájékoztatni kell az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot. (Felvetődött, hogy kit kell érteni ’illetékes’ hatóság alatt. Álláspontunk szerint, annak semmi értelme nem volna, ha a testület a testület székhelye szerinti hatóságot értesítené erről, mivel az illetékessége a ’saját megyéjében’ van, vagyis mi nem tartjuk helyénvalónak azt a nézetet, hogy pl. a Veszprém megyében illetékes hatóság, az pl. a Csongrád megyében székelő vállalkozással szemben is eljárhat, bírságozhat. Ha az előbbi megoldás lenne a ’nyerő’, akkor a ’postás szerepét’ játszaná el a megyei hatóság (idő, pénz!).

Megjegyzésünk: Vagyis szerintünk: 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 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.

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

bb) A 36/B. § a közzétételt rendezi. Az 'és' kötőszó használata alapján az mondható ki, hogy ahhoz, hogy közzétételre kerüljön sor, két feltétel 'teljesülésére' van szükség: nem tett a (8) bekezdés szerinti nyilatkozatot, illetve (és) nem vett részt a meghallgatáson.

Ugyanakkor, az is egyértelmű a mostani szabályozás szerint, hogy – figyelemmel a 29. § (11) bekezdése utolsó fordulatára – nem 'követelhető meg' minden vállalkozás esetében a megjelenés, következésképpen csak a 'saját' megyebeli vállalkozásoknál fordulhat elő, hogy közzé lehet tenni a vállalkozást.

bc) Nem rendelkezik a Fgytv. arról, hogy lehet-e, illetve hogyan lehet a közzétett vállalkozásokat törölni az ún. közzétételi listából (36/B. §), illetve meddig őrizze meg a közzétételi éves listát a nyilvántartás.

[Volt eset, amikor a Vállalkozás nem „jelentkezett be” a békéltető eljárásba, emiatt közzétételre is került a honlapon, mint 'nem együttműködő' Vállalkozás, azonban a meghozott ajánlást átvette, és teljesítette is. Mi töröltük a nyilvántartásból, mivel úgy ítéltük meg az esetet, hogy a teljesítéssel „jóvátette” a korábbi magatartását, hiszen elismerte hibáját, és azt ilyen formában is korrigálta.)

6.4. A postai kézbesítés anomáliáiról

a) Célszerűnek tartanánk annak a problémának a megvizsgálását, illetve esetleges 'szankcionálásának' szigorítását, ami abból származik, hogy a Vállalkozások nem egy esetben nem veszik át a küldeményeket, azok „nem kereste” jelzéssel, vagy „elköltözött”, a „címzett ismeretlen” megjegyzéssel érkeznek arról a címről vissza, ami a cégnyilvántartásba is be van jegyezve. (Alapvetően ez valamennyi eljárásjogi szabályozást érinti, és 'igazi' szankcionálása csak az Art.-ben van, pl. a 24/A. – 25/A. §-ban.)

Úgy véljük, hogy a Ctv. 7. § (1) bekezdése szabályának betartatására nagyobb hangsúlyt lehetne helyezni. A jelenlegi szabályok szerint a testület a 29/A. § (2) bekezdése alapján 'kézbesítettnek' veszi a 'nem kereste' jelzéssel visszaérkezett kiértékelést, és a 31. § (2) bekezdése alapján jár el – a 'nem kereste' visszaérkezés esetében.

b) Ugyancsak felvetjük, hogy az egyértelmű értelmezés érdekében talán nem lenne haszontalan, ha a 33. § (6) bekezdésének szabálya pontosításra kerülhetne. Nem tartjuk ugyanis 'gazdaságosnak', hogy a „nyolc napon belül – a kötelezést tartalmazó határozat vagy az ajánlás egyidejű csatolásával – értesíti a felet” – előírást kell végrehajtani, és emellett még a testület „gondoskodik a kézbesítési vélelem beállta tényének, valamint a vállalkozás nevének, székhelyének a békéltető testületek honlapján - az ügyszám megjelölésével - történő közzétételéről.”

Úgy véljük, hogy ez utóbbi előírás elegendő lehetne a döntés közzétételére, megismerésére. A törvény ugyanis más vonatkozásban is 'szankcionál', mégpedig akkor, ha nem működik együtt a vállalkozás a testülettel, bizonyos esetekben akkor is közzétételre kerül a vállalkozás.

6.5. A döntések megnevezéséről, a törvényben elfoglalt 'helyükről'

Több alkalommal is jeleztük már ezzel kapcsolatos javaslatainkat. Véleményünk szerint, egyrészt néhány 'fogalom' pontosításra szorulna, másrészt a döntések 'helyét' is célszerű lenne 'sorrendbe' állítani – még akkor is, ha közöttük nincs meg a hierarchia.

a) A törvényben a 29. § (4) bekezdése tartalmazza a meghallgatást megelőző megszüntetési eseteket. A meghallgatás kitűzése nélkül megszüntethető esetek felsorolása 2015. szeptember 11-től hatályos. Ugyancsak ettől a naptól alkalmazandó a (4a) bekezdés, amely viszont már más 'fogalmat' használ: meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása.

[Látható, hogy később a törvény világosan megkülönbözteti a 31. § (3) bekezdés megszüntetési eseteit a 32/A. § elutasításától.)]

b) Úgy véljük, abban egyetértés van, hogy a békéltetés célja a felek közötti egyezség létrehozása.

Erre utal már a válaszirat tartalmára való felhívás is, illetve a részvételt előíró szabály is.

Az egyezség létrehozásának 'technikájáról' is szóló szabály (?) elhelyezése a 30. § (1) bekezdésében történt meg. Azért tettük a (?) -t, mert nagyon leszűkíti a törvényalkotó az egyezség létrehozásának 'lehetőségét' az elnök személyére. Az egyezséget – természetesen – a felek szabad akaratukból, az esetek döntő többségében

előre 'megfontolt' szándékkal hozzák létre. Az egyezségek nagy része a vállalkozások válasziratában tett ajánlat mentén születnek meg. Ezt a jelenlegi egy mondatos 'sűrítőmenny' nem adja vissza.

Az egyezség határozattal zárul.

c) Ha nincs egyezség, akkor folytatódik az eljárás.

ca) A 31. § (3) bekezdésében a megszüntetésekkel folytatódik a döntési lehetőségek felsorolása.

Megítélésünk szerint, helyesebb lenne, ha előbb a 'minőségileg' más döntések sorolása következne, annál is inkább, mert jelenleg maga a szabály (32. § két alpontja) mondja ki azt, milyen lehetőségek vannak, ha nincs egyezség.

Akkor **kötelezést tartalmazó határozat** hozható (az egyéb feltételek megléte esetében), vagy **ajánlás tehető**. Ezeknek alapvetően az a közös vonásuk, hogy mindkét esetben (részben, vagy egészében) **megalapozottnak ítéli meg a tanács a fogyasztó kérelmét**. (Az egyezségnél végeredményben ugyanez a helyzet.)

A kötelezés – az egyezséghez hasonlóan – határozati formát ölt. Mindkettő közös vonása az is, hogy jogi úton is kikényszeríthető.

cb) Az ajánlás egy 'döntés', amit vagy végrehajtanak, vagy nem. Azt a 'furcsaságát' is előbb-utóbb oldani kellene, hogy ugyan – szigorú szabályok mentén – hatályon kívül helyezését kérhetik, de a végrehajtásának jogi útra való terelhetőségét nem támogatja a Fgytv.

cc) A 32/A. §-ban megfogalmazott döntés, már-már határozati jellegű, az elutasítás miatt.

cd) A döntések sorába az eljárás megszüntetési eseteket sorolnánk be.

Természetesen a jelenlegi 31. § (3) bekezdése **a) pontja szerinti visszavonásra** lehetősége lenne továbbra is a kérelmezőnek. Az már megfontolás tárgyát képezheti, hogy a **b) pontnak** van-e külön létjogosultsága, ha visszavonható a kérelem.

A 31. § (3) **c) és d) pontok értelmezése** megítélésünk szerint még mindig nem egységes. Nemcsak abban, hogy teljesen elhibázottnak tartjuk a statisztikai összesítésekben a d) pontot úgy megjelenítő szöveget, hogy „alaptalan volt a kérelem”.

A törvény szövege („az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség”) **ugyanis az „ideértve” használatával nem egyszerűsíti le erre az esetre a d) pontos megszüntetési lehetőséget.**

Az egy másik kérdés, hogy a gyakorlatban, ha már a tanács tárgyalja az ügyet, és azt állapítja meg, hogy az alaptalan, akkor a 32/A. §-t kellene alkalmaznia. Vagyis nem tudunk arra példát mondani, hogy hogyan lehetne – a jelenlegi anyagi viszonyok mellett - az a megoldás, hogy a háromtagú tanács a meghallgatáson kívül azt állapítja meg, hogy a kérelem megalapozatlan. [Természetesen tudjuk, hogy az írásbeli lebonyolítás esetében – ezt egy jogász végzettségű személy látja el – tehető ilyen megállapítás is. Csak arra próbáljuk a figyelmet ráirányítani, hogy a megfogalmazásoknak milyen nagy a jelentősége.]

Mindezek alapján úgy véljük, hogy célszerű lenne kimondani, hogy a Békéltető Testület

- 1) határozato(ka)t hozhat (egyezséget jóváhagyó, kötelezést tartalmazó, eljárást elutasító),**
- 2) ajánlást tehet,**
- 3) döntéseket (megszünteti az eljárást) hozhat.**

(Tudjuk persze azt, hogy a határozat, és az ajánlás is 'döntés'.)

d) A hozható döntéseknél jelezzük azt is, hogy ha hatáskörének hiányát állapítja meg a testület, akkor a 29. § (2) bekezdése alapján „haladéktalanul” át kellene tennie a hatáskörrel rendelkező szervhez. Annak ellenére, hogy a Ptk. 1:6. §-a szerinti esetben [„[Bírói út] Az e törvényben biztosított jogok érvényesítése - ha törvény eltérően nem rendelkezik - bírói útra tartozik.”] – nyilvánvalónak tartjuk, hogy ha nincs hatásköre a testületnek, akkor nem teszi át a kérelmet bírói útra.

Más szervezethez is megfontolandó a közvetlen áttétel, mivel a békéltető eljárás ingyenes, más – különösen a jogorvoslati lehetőségek esetében pedig - előfordulhat az illetékhez kötés is. Meggondolásra érdemes lehet, hogy a békéltető eljárás kivétel lenne az általános áttételi szabály alól úgy, hogy visszaszármaztatná a teljes dokumentációt a kérelmezőhöz – rábízva a további lépések megtételében a döntést.

6.6. Az írásbeli (meghallgatás tartása nélküli) lebonyolításról – egyedül eljáró tag

a) **A törvény csak a 29. § (7) bekezdésében beszél 'írásbeli' bonyolításról.** Ennek szabályait is lehetne finomítani, elsősorban abban, hogy ha marad a válaszirat küldésében a nyolc napos határidő, akkor ennyi időt kellene biztosítani arra, hogy nyilatkozzanak az elfogadásáról, vagy elutasításáról. Ha nyolc nap alatt nem nyilatkozik, akkor az elfogadottnak lenne minősíthető, szükségtelen még plusz határidőt adni erre. Vagyis ugyanannyi napos határidő szerepeljen a törvényben, amennyit a válaszirat beküldésére biztosít az. (Egyébként a gyakorlatban ez az eset viszonylag ritkábban fordul elő, és az sem jellemző, hogy bejelentenek a hozzájárulást.)

Ugyanakkor szólni kell arról is, hogy sokkal több alkalommal szerepeltetjük a statisztika összegzésekben az 'írásbeli lebonyolítást', aminek az az oka, hogy pl. az egyedül eljáró elnök, a beérkezett dokumentumok (válaszirat, fogyasztói reagálás) alapján, az azokban tett nyilatkozatok értékelése után szükségtelennek ítéli meg a meghallgatás megtartását (ezt sok esetben maguk a felek is jelzik, hogy az a bejelentés miatt okafogyottá vált), és tulajdonképpen 'írásban' lebonyolítottak minősíti ezzel az eljárást. Ezt valamilyen formában célszerű lenne 'szentesíteni' a törvényben is.

b) **Nem igazán látjuk értelmét - a jelenlegi viszonyok mellett – annak a szövegnek, mi szerint az elnök egyedül eljáró tagot jelölhet ki, hogy ha az ügy megítélése 'egyszerű' [25. § (4) bekezdés].** Véleményünk szerint mindenki tisztában van azzal, hogy magának a szónak az értelmezése se 'egyszerű', viszont azt is magában hordozza, hogy a háromtagú tanácsban való eljárás a 'fő szabály'. Sokkal finomabb megoldás lenne az, ha 'csak' felhatalmazná a törvény az elnököt, hogy ha úgy ítéli meg, akkor egy tagot jelölhet ki. De az is elképzelhető – talán ez a jobb megoldás – ha csak azt tartalmazná, hogy az eljárást háromtagú tanács, illetve egyedül eljáró tag bonyolíthatja le.

Az egyedül eljárás esetében továbbra is egyértelműen meg kellene mondania a szabálynak, hogy csak akkor kell a három tagra áttérni, ha mindkét fél kéri. (Elképzelhető, hogy elég lehetne az is, hogy ha csak valamelyik jelenti be erre való igényét, akkor az elnök eldönti, hogy egy vagy háromtagú tanács lesz-e. Felvetődött az is, hogy kell-e, és ha igen, akkor kinek jelezni a másik fél felé, hogy van ilyen igény? Nem lenne szerencsés, ha ezt a testületre testálná a törvény.)

6.7. A vállalkozások megszűnése, tevékenysége korlátozása esetén követendő eljárások

A 29. § (4) bekezdése felsorol néhány meghallgatás nélküli megszüntetési lehetőséget.

Megfontolandónak tartjuk, hogy talán már itt is nevesíteni kellene azokat eseteket is, amikor kiderül, hogy a Vállalkozás időközben megszűnt, vagy ellene csőd-, felszámolási, kénysztörölési-, stb. eljárás folyik. Tisztázandó lehet az is, hogy milyen eljárás folytatása lehetséges, ha az adószám felfüggesztése, törlése jutott az elnök tudomására.

Az ilyen esetek előfordulhatnak akkor is, ha már a meghallgatás kitűzésre került, esetleg már csak ott a meghallgatáson derült ez ki. Az ilyen esetekre most a 31. § (3) bekezdés c) pontja 'ráhúzható', mert a folytatás lehetetlenné válik. De talán azt is ki lehetne mondani a törvényben, hogy akkor is meg lehet szüntetni az eljárást, ha ilyen 'objektív' helyzet áll elő. Mi a c) pont alapján szüntetjük meg az eljárásokat.

Azért is tartanánk ezeket külön is nevesítendőnek, mert az egyes esetekben bizonyos feladatokat a Cégbíróság lát el

6.8. A tagokkal kapcsolatos néhány szabályról

Mivel a testületnél a ciklus közbeni tagi hely megüresedése esetében a pótlásra külön szabályokat nem tartalmaznak a z előírások, ezt annyiban lenne szükséges jelezni a vonatkozó rendelkezések között, hogy ilyen esetben ugyanazok a szabályok vonatkoznak a 'választásra/jelölésre', mint az új ciklusokra való felkészülés esetén.

Ugyancsak jelezzük, hogy célszerű lenne áttekinteni a jelöltállítással kapcsolatos igazolások 'beszerzésének' szükségességét, mivel vannak egyes olyan hivatások, foglalkozások, ahol eleve szükséges pl. az erkölcsi bizonyítvány megléte. Szükségtelennek tartjuk azt a részletezett felsorolást, amit a Fgytv. 22. §-a tartalmaz.

6.9. Költségvetés

Korábban is problémát jelentett a testületek folyamatos finanszírozásának biztosítása. A Kamarák nem egységesen oldják ezt meg. A tevékenység január 1-től folyamatos, az elvégzett munka díjazása pedig késedelmet szenved. **A törvény („az állam - a költségvetési törvényben meghatározott mértékben - gondoskodik a békéltető testületek működésének ügyszámarányos támogatásáról”) - akkor lenne ’maradéktalanul végrehajtva’ – ha a folyamatos finanszírozás megvalósulhatna.**

Javaslatként ismét leírjuk, hogy át kellene térni a folyamatos finanszírozási formára, vagy úgy, hogy

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

6.10. Egyebek

a) Nem egyértelmű a 29. § (5a) bekezdésének szövegében a felsorolás, ugyanis véleményünk szerint a 30. § mondja meg, hogy hogyan jön létre az ’egyezség’ *(az elnök kísérli meg azt létrehozni – természetesen figyelemmel a Vállalkozás által tett egyezségi ajánlat figyelembevételével)*; és ha nem jön létre, akkor következhet az ’ajánlás’, vagy a ’kötelezést tartalmazó határozat’ előterjesztése. Nyilvánvaló, ha ezeket sem fogadja el a Fogyasztó, akkor meg kell szüntetni az eljárást.

„Az (5) bekezdés szerinti értesítésnek arra is ki kell terjednie, hogy

a) a megtett egyezségi ajánlat elfogadása előtt a fogyasztó szabadon dönthet arról, hogy elfogadja a békéltető testület ajánlását, az egyezségi ajánlatot, valamint a kötelezést tartalmazó határozatot”

b) Nem egyszerű annak a megítélése, hogy mit kívántak kifejezni a c) pontban rögzített szabállyal

[c) a döntés tartalma esetlegesen eltérhet a bíróság által meghozott határozattól,], mivel a Fgytv. 29. § (4) bekezdése rendelkezése szerint, ha ugyanabban a témában már valamilyen döntés született (sőt: eljárás indult), akkor nincs lehetősége a testületnek a kérelem ’befogadására’, illetve meg kell azt szüntetni. A *döntés tartalma tehát a megszüntetés, indoka pedig a 29. § (4) bekezdés valamelyik alpontja.*

c) Nem jogszabályi probléma, de itt jegyezzük meg, hogy célszerűnek tartanánk, ha 2017. év első felében – figyelemmel a hatályos jogszabályokra is – elkészülne 2017. (2018-ra) évre az egységes „jelentési rendszer”, az adatbevitel és statisztikai adatgyűjtés központilag kialakított számítógépes programmal megtámogatott rendszere, illetve kialakításra kerülne az egységes honlap-rendszer, illetve az online kérelem-benyújtás országosan egységes szabályzata, rendszere.

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

Nem változott ebben a félévben sem az a véleményünk, hogy ebben elsősorban nem a békéltető testületnek vannak lehetőségei, hanem a Vállalkozások érdekképviseleti, 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 szervezete egyik vezetője is, így közvetlenül is eljuthatnak – kölcsönösségi alapon is – az információk a mindkét félhez.

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

A 3. pontban leírtakon túl nincs további mondanivalónk e témakörben.

2017. július 11-én beszélte meg a tagság, illetve az elnöki feladatokat ellátók egy része a FOHÁT 2017. május 18-án kiadott tájékoztatóját. Az álláspontunkról részben már e beszámolóban is tájékoztatást adtunk, másrészt írásban is kiadjuk véleményünket a leggyakoribb 'partnerek' részére.

9. Ismertesse, milyen SZAKMAI RENDEZVÉNYEN/KÉPZÉSEN vettek részt a testület tagjai. Mutassa be és csatolja a testület kiadványait és publikációit.

9.1. Az év eleji 'szokásos' MKIK-s évindító megbeszélés az idei évben **nem került lebonyolításra.**

9.2. A 2017. április 25-i FOHÁT által összehívott szakmai megbeszélésen részt vettünk.

Az áprilisi GYORSJELENTÉSben erről az alábbi tájékoztatást jelentettük meg a honlapon is:

„2017. április 20-án 2017. április 25-re (keddre) a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkársága a békeltető testületek hatékony és egységes működésének elősegítése érdekében *szakmai egyeztetést* hívott össze, a megyei testületi elnökök részvételével.

Az egyeztetés kiemelt témája volt a békeltető testületek és fogyasztóvédelmi hatóság közötti kapcsolattartás, a vállalkozásokat a békeltető testületi eljárás során terhelő együttműködési kötelezettséggel, a fogyasztóvédelmi referensi intézménnyel és az online vitarendezéssel kapcsolatos tapasztalatok megosztása, illetve az ajánlások, határozatok és egyéb döntések egységesítésének kérdése. A megbeszélés végén szó esett a testület 2017. évi költségvetéséről is.

A minisztérium részéről azon Keszthelyi Nikolett helyettes államtitkár, Boldizs József titkárságvezető, Ütő Kristóf és Csongrádi Natália vett részt.

Néhány általunk kiemelt téma (és a hozzáfűzött kommentünk):

- **Fogyasztóvédelmi hatósággal** való kapcsolattartás rendkívül fontos. Legyünk napi kapcsolatban, ne csak a megyeszékhelyen lévővel, hanem a többi járási hivatal illetékesével is. Rendkívül fontos az e-kereskedelem, az ellenőrzési tervükben is kiemelten szerepel, ezért ezekről is folyamatos legyen a konzultáció.

- **A fogyasztóvédelmi referensekkel** is legyen rendszeres, és érdemi kapcsolat. (Jeleztem, hogy azért azt is figyelembe kell(ene) venni ezeknél a témáknál, 'feladat meghatározásoknál', hogy a BT-k nem hivatalok, nem reggel 8-tól fél ötig tartó munkaidőben dolgoznak – hanem sok esetben 'otthon dolgozás' folyik a részükről.)

- **A vállalkozások együttműködéséről** megint sok 'érdekes' vélemény hangzott el, rendkívül sokféle értelmezéssel találkozhatunk még mindig. **A lényeg természetesen az, hogy a 2015. szeptember 11. óta hatályos (majd módosított, pontosított) törvényi szabályozásnak rendkívül pozitív az eredménye (megjelenés, érdemi válasziratok, egyezségek, kapcsolatok, stb.)**

Csak címszavakban néhány – 'egyéb' kategóriába sorolható – más megyebeli – *egyedi megjegyzés, értelmezés:*

- ha nincs még fióktelep sem, de üzlet van, akkor arra is értsük a megjelenési kötelezettséget;
- ha nem ad a fogyasztóval megegyező egyezségi ajánlatot a vállalkozás, akkor azt bírságotassuk meg a fogyasztóvédekkel, mert nem működött együtt;
- keressük meg a cégbíróságokat és kérjük ki a címeiket, stb.

- ne a fogyasztó jelentse fel a vállalkozást, hanem a Békéltető Testület, ha szabálytalan a működése (pl. termék-, egészségügyi bemutatók).
- Az **online ügyintézésre** fel kell készülni. (Ebben az évben ez lesz az egyik sláger téma, az e-kereskedelem miatt.) A honlapunkon is közzétételre került az e-kereskedelemmel kapcsolatos néhány közlemény (Körérdekű tájékoztatások: Tájékoztató az e-kereskedelem egyes szabályairól - Jogsértést elkövető cégeket tartalmazó nyilvános internetes adatbázis)”

9.3. Az ÜZLET-ben (a honlapon is olvasható, letölthető) **ebben az évben 4 alkalommal jelentünk meg:**

ÜZLET - 2017-06-19

ÜZLET - 2017-05-08

ÜZLET - 2017-04-03

ÜZLET - 2017-02-27

2017. június 19-én jelent meg (és azóta olvasható a honlapon is – www.bekeltetesveszprem.hu - a „Média megjelenések” között) az **ÜZLET** című Napló melléklet. A 'Békéltető sarokban' 'Jogvita bármiből lehet' címmel adták közre azt a beszélgetést, amiben néhány példán keresztül mutattuk be, hogy milyen témák (is) kerülnek terítékre a testület előtt.

2017. május 8-án jelent meg (és azóta olvasható a honlapon is – www.bekeltetesveszprem.hu - a „Média megjelenések” között) az **ÜZLET** című Napló melléklet. A Békéltető sarokban elsősorban a Vállalkozásokat érintő kérdéseket vetettük fel (pl. a panaszfelvételi jegyzőkönyv kitöltésének fontossága; a kiértesítő és egyéb hivatalos levelek átvétele; az e-kereskedelem fokozott ellenőrzése; az együttműködési kötelezettség tartalma).

2017. április 3-án jelent meg (és azóta olvasható a honlapon is – www.bekeltetesveszprem.hu - a „Média megjelenések” között) az **ÜZLET** című Napló melléklet. A Békéltető sarokban elsősorban a fogyasztók számára foglaltuk össze az eljárás megindíthatóságával kapcsolatos legfontosabb tudnivalókat.

A Napló mellékleteként megjelenő Üzlet című újságban, a „BÉKÉLTETŐ SAROK” rovatban, „Mozgalmas éve volt a testületnek” címmel jelent meg egy rövid tájékoztató a 2016-os év fontosabb testületi eredményeiről, a hozott döntésekről, külön is foglalkozva a megyebeli székhellyel rendelkező cégekkel. (Lásd a honlapon: www.bekeltetesveszprem.hu a „Média megjelenések” között.)

EGYÉB MEGJELENÉSEK

A <https://veol.hu/hirek/veszprem-arubemutató-vasarlas-idos-atveres> internetes megjelenésben 2017. március 1-jén jelent meg „Visszatértek az árubemutatók” című írás, amelyben említésre került a békéltető testület is.

9.4. A www.bekeltetesveszprem.hu honlapunkon az első félévben 3254 felkeresés volt.

10. Ismertesse TANÁCSADÁSI TEVÉKENYSÉGE során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási rendszerét, illetve ügyfélszolgálatának működését.

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

10.1. A félév során mintegy 100 megkeresés érkezett – elsősorban a testület elnökéhez.

Ennek formái: telefonos megkeresés. A honlapon és az ÜZLET-ben is közzétettük a mobiltelefoni elérhetőséget, illetve, ha a központi (kamarai 88/814-111) telefonszámon kérnek tájékoztatást, akkor az illetékes kamarai munkatárs megadja a mobilelérhetőséget, és felhívják.

Írásban, e-mailben is érkezik kérés, akkor azt – lehetőség szerint még a beérkezés napján válaszolom meg.

Néhány példa:

A januári témákból:

- **lábbelik** (drága bakancsot vásárolt, de egy havi használat után levált a talpa, cserét vagy pénzvisszafizetést szeretne, de a vállalkozás csak a cserére hajlandó; a lábbelit egy hónap után ugyanúgy kapta vissza, ahogy beadta;)
- **pénzügyi-, biztosítási szektort érintő kérdések** (a biztosító nem a kárfelvételnek és megállapításnak megfelelően fizetne; a banktól felvett hitel fizetésével és a banki tájékoztatással van problémája;)
- **híradástechnika/szórakoztató elektronika**, (ugyanazzal a hibával romlik el már sokadszorra, nem javítják - nem is cserélik a TV-t; nem kapott szerelési útmutatót, és csavarokat sem, leesett a falról a TV; iPhone telefon vásárolt. Az általuk megadott szervizbe szétszedték, majd Angliába küldték. Emiatt most viszont nem akarják cserélni; Laptopja 11 hónap után elromlott. A céget eladták. Az új cég nem áll vele szóba a garancia ügyében;)
- **háztartási nagygépek** (Kazán vásároltak és a garanciában meghibásodott. A gyártó, a forgalmazó elismerte, hogy hibás volt a termék, és a felelőssége alapján kicserélte. A kazán beüzemelése, feltöltése azonban több ezer forintos kiadás lenne, amit nem akar a vásárló kifizetni. Mi a megoldás?)

Február:

- Interneten vásárolt kerékpárt. A termék szlovák csomagolásban volt – ő magyar terméket rendelt. (Később a gyártó nyilatkozott, hogy a termék magyar. Előírták, hogy a beüzemelést a vállalkozásnak kell elvégeznie, de „darabokban” küldték a terméket. Felmerült a gyanú, hogy bemutató biciklit küldtek és nem origináltat.
- 13 ezer forintért rendelt interneten egy szakácskönyvet, aminek a ragasztása nem megfelelő, esik szét a könyv. A terjesztő hivatkozása: „nem jelentős a hiba” – így nincs kötelezettsége a cserére.
- Nagy értékű japán gépkocsit vásárolt, azonban több mint félév után sem kapta meg a magyar nyelvű használati útmutatót, ami nélkül az autó biztonságosan nem használható.
- Ausztriában a részéről már eladott gépkocsival gyorshajítás miatt bírságoltak, azonban a vevő még nem íratta át a járművet.
- Nagyobb tételben vásárolt olyan vasárut, amit horganyoztatni akart. Bár kifejezetten ilyen árut kért, mégis a horganyzónál derült ki, hogy alkalmatlan a termék erre. Ezt az általa felkért szakértő is megállapította.
- Albérleti szerződés felmondása, illetve a tulajdonos követelésével szemben milyen lehetőségei vannak a bérlőnek.
- Egy év után romlott el a vízmelegítője, de a vásárló szerint a hiba a termékben benne volt, csak most jött ki, hogy többet használta. Van-e lehetősége fellépni az eladóval szemben?

Márciusi példák:

Az internetes, illetve a termékbemutatós vásárlásokkal kapcsolatosan továbbra is jelentkezik a fogyasztók.

Például azzal, hogy

- a megrendelt és visszaigazolt áru színétől kétszer is eltérő színű terméket küldtek a megrendelőnek, harmadszor „már szóba sem álltak vele”;
- nem közölték vele, hogy a beépített pacemaker mellett nem használható a megvásárolt termék – másnap visszavitte – de nem vették át;
- ’segítség nyújtó’ készüléket vásárolt a bemutatón – elállását nem fogadták el;
- a telefonját a 3 napos csere lehetőség ellenére nem cserélték ki;
- levásárlási lehetőséget biztosítottak számára, de több hónapi keresés után sem talált hasonló táskát – a vételárat azonban nem fizetik vissza számára;
- matrac minőségi hibája – másfél év után jelezték, hogy „besüpped” a fekvőfelület – miért nekik kell bizonyítani a használat szabályosságát;

Áprilisi témák:

Motor-, használt autó-, traktorvásárlással, tetőfelújítással, lábbeli talpleválásával, illetve a szavatossági igényérvényesítési lehetőségekkel, se javítani, se cserélni nem tudják a táskát, a vételárat meg nem akarják visszafizetni, nagy értékű matrac 'kagylósodásával', TV falról való leesésével kapcsolatosan is megkerestek bennünket.

Májusi témákból:

A hónap folyamán biztosítótársasággal, gazdasági társaságból való 'kiszállással', építési szerződés teljesítésével, lakásfelújítás során villanszereléssel, utazással, lábbelivel voltak elsősorban kapcsolatban a megkeresések,

Júniusi néhány érdeklődés, kérdés:

Gumiabroncs hibájával fordulhat-e a testülethez; családi ház kivitelezési probléma esetén mi az eljárási lehetősége; távollévők között kötött szerződéseknél milyen jogai vannak a fogyasztónak; telefon szériahibája esetén ki kell-e cserélni; ha árubemutatót vásárol, elállhat-e a szerződéstől; üdülési jog értékesítése; a korábbi tulajdonos nem fizetett – most rajta kívánják behajtani a tartozást; bolt bejárata baleset veszélyes, elesett, foga kitört; a tulajdonos tudta nélkül az albérlők 2 éves hűségidőre kötöttek a szolgáltatóval szerződést, de 'leléptek', és a tartozást tőle követeli a szolgáltató, a tulajdonosnak milyen jogai vannak.

10.2. Ügyfélszolgálat nem működik, nem is kívánunk létrehozni, annak sem személyi, sem anyagi lehetősége nem áll fenn, de egyébként sincs rá szükség ilyen mennyiségű ügynél.

10.3. Határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak nem vagyunk tagjai.

11. Ismertesse az OVR rendelet által létrehozott ONLINE PLATFORM MŰKÖDÉSÉNEK gyakorlatát és a tapasztalatokat.

Nem volt ilyen megkeresésünk.

12. Mutassa be MÉDIA ÉS PR MEGJELENÉSEIT (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó).

Média megjelenésünkről a 9.3. pontban adtunk számot.

PR tevékenységre az alacsony támogatási összeg nem ad lehetőséget.

13.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!

Elvileg az általunk használni javasolt nyomtatványon erről nyilatkozhattak a Fogyasztók. (Ezt a kérelem-mintát alkalmazták a fogyasztóvédelmi szervezetek is.) Zömmel ezt korábban meg is tették, azonban ennek összesítésére kapacitás hiányában nem került sor.

A jelenlegi 'vegyes' használat miatt (a fogyasztóvédők számára központilag előírtak egy forma-nyomtatvány használatát) a hatóságok által kiadott nyomtatványon nem szerepel erre vonatkozó utalás. A beérkező kérelmekből változatlanul az a következtetés vonható le, hogy a kérelmek beküldése előtt tájékozódottak a hatóságnál, illetve a testület honlapjáról töltötték le a mintát.

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

Az 1.2. – 13. pontokban írtak alapján úgy értékeljük, hogy a testület sikeresen oldotta meg feladatát. A beérkezett 166 kérelemből 139 eljárás befejeződön (83,73 %).

Bíróság előtt most sem kezdeményeztek ellenünk eljárást.

15. Kérem, nyilatkozzon az alábbiakról:

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

Kérjük, az alábbi mellékletet nyújtsák be finanszírozási időszakonként a szakmai beszámoló részeként:

(M1) Statisztikai adatlap a békéltető testület ügytípusainak megoszlásáról

(M2/A) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Termékek szerinti megoszlásáról

(M2/B) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Szolgáltatások szerinti megoszlásáról

(M3) A Fogyasztói jogviták intézésének módja

(M4) Statisztikai adatlap a békéltető testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról

A szakmai beszámoló hitelesítése

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

Veszprém, 2017. július 17.

a testület elnökének cégszerű aláírása