

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 tevékenységről

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

1. A testület neve, elérhetősége és honlapcíme.

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

1.1. Veszprém Megyei Békéltető Testület

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

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

A javadalmazásban annyi változás állt be, hogy július végén érkezett meg a 2017. évi „ellátmány”, amelyet a 2016. június 24-én kihirdetett Magyarország központi költségvetéséről szóló 2016. évi XC. törvény alapozott meg, így csak jelentős késéssel volt lehetőség a 2017. január – július hónapokban elvégzett munka után járó díjak – utólagos - kifizetésére. (Változatlanul az a véleményünk, hogy ez a módszer elfogadhatatlan! Többször megfogalmaztuk azt az álláspontunkat, hogy biztosítani kell a folyamatos működés feltételeit. Ennek egyik – nagyon fontos - része, a tagok elvégzett munkája utáni dotálás.) Azt követően a kifizetések havonta történtek meg.

Nem tekinthető az sem 'normálisnak', hogy az utalás megérkezéséig a kamara előlegezi meg, illetve állja a testület egyéb költségeit.

A testület működési feltételeiben sem történt változás.

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

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

2.1. Az átlagos időtartamban sincs lényeges változás, 25-45 napon belül, az első meghallgatáson, befejeződik valamennyi, eljárásra (meghallgatásra) kitűzött ügy. Ugyanakkor megjegyezzük, hogy változatlanul élünk azzal a lehetőséggel, ha ezt a Felek nem kifogásolják, vagy kifejezetten kérik a meghallgatás mellőzését (okafigyottságra hivatkozva), hogy a kitűzött meghallgatás előtt már meghozzuk a döntést, mivel vagy a Fgytv. 31. § (3) bekezdése a), b), vagy d) pontjába sorolható a megszüntetés, vagy az írásban tett egyezségi ajánlatot a Fogyasztó még a meghallgatás előtt írásban elfogadja. Ez a megoldás *költségkímélő* is, azzal együtt, hogy mentesíti a Fogyasztó mellett a Vállalkozást is az ideutazástól (idő + egyéb költségtakarékosság).

[Egy ügyben fordult az elő, hogy még a második beszámolási ciklusban beérkezett ügyben (május 6.) a meghallgatás kitűzése a beérkezést követő 25. napra ugyan megtörtént, azonban a Fogyasztó külföldi tartózkodása miatt kérte annak több hónapos halasztását, illetve az írásbeli lefolytatást. Ennek megfelelően a döntés csak ebben a beszámolás ciklusban lett írásba foglalva, kihirdetve (augusztus 16.), vagyis igénybevevttük a Fgytv. 31. § (5) bekezdésében biztosított hosszabbítási lehetőséget.

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

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

A Fogyasztók nehezen értik meg, hogy a testület nem „cím-nyomozó” szervezet (bár sok ügyben maga deríti ki az elérhetőséget), elsősorban az ő érdekük lenne az, hogy a beadványok benyújtása előtt még egyszer kontrollálják a Vállalkozás címét. Évek óta mondjuk, hogy a Ctv. erre vonatkozó szabálya alapján meg kellene találni azt a formát, amellyel 'kényszeríthető' lenne a székhelyen való iratátvétel is.

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

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

A **képzés megszervezésének nehézségére** már az előző beszámolóban is utaltunk.

- Július 11-én tartottuk meg azt a konzultációt, amelyen áttekintettük a vállalkozások együttműködésével kapcsolatos törvényi szabályozást, illetve az annak nyomán kiadott NFM FOHÁT Helyettes Államtitkárnak tájékoztató levelét.

A testület véleményét a velünk kapcsolatban lévő legnagyobb vállalkozások, valamennyi megyeszékhelyi járási hivatal fogyasztóvédelmi hatósága, illetve a békéltető testületek számára közvetlenül is megküldtük.

- A testület elnöke 2017. augusztus 30-án részt vett a Magyar Iparszövetség által szervezett „Közép-Dunántúli Jogpontok” elnevezésű (GINOP-5.3.3.-15-2015-00003 azonosítószámú) projekt rendezvényén, alternatív vitarendezési fórumon, ahol a mintegy 35 résztvevő számára tájékoztatást adott (és a feltett kérdésekre válaszolt) a békéltető testület munkájáról.
- Szeptember 5-én szakmai megbeszélésen értékeltük az első nyolc hónapban elvégzett munkát, illetve az év utolsó harmadában várható feladatokról is szó esett.
- Október 17-én 3 testületi tag vett részt a Budapesti Békéltető Testület által szervezett szakmai konferencián.

Tájékoztatás hangzott el az ADR-ODR tapasztalatairól, a fogyasztóvédelem előtt álló kihívásokról, a békéltetés jelentőségéről, lehetőségéről. Bemutatták a Fővárosi Ítéltábla ítélkezési gyakorlatát a testületi döntések felülvizsgálatában, a PKKB-nek a hibás teljesítéssel kapcsolatos gyakorlatát, illetve a BBT peres eljárásainak tapasztalatait is.

(A konferencia írásos dokumentumait a tagok rendelkezésére bocsátottuk.)

Sajnálatosan az NFH FOHÁT h. államtitkárának „A békéltető testületek jövője a fogyasztóvédelmi intézményrendszerben” című előadása elmaradt.

- November 28-án – a tagok hivatalos elfoglaltságának függvényében – részt veszünk a Kormányhivatal és a Kamara szervezésében megtartandó, az e-kereskedelemmel foglalkozó szakmai konferencián.
- Decemberben – az év lezárásával összefüggésben – tervezünk még egy szakmai megbeszélést.

4. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! Mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.

2016-hoz képest, ebben a ciklusban ugyan több ügyet fejeztünk be, de az első félév adatai (és a beérkezési számok ismeretében, biztosan nem érjük el a tavalyi befejezési számot.)

Ennek értékelését is megkíséreljük majd a decemberi záraskor.

Hónap	Összes ügy	Termék	Szolgáltatás	Az ügy kimenetele											Együtt- működött- e	
				Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	Megszüntetés								
								Fgytv. 31. § (3)				Hiány	Áttétel			
								a)	b)	c)	d)		hat.	ill.	igen	nem
VII.	25	17	8	3	3	7	0	0	3	2	3	4	0	0	22	3
VIII.	24	13	11	3	0	6	0	2	0	4	7	2	0	0	22	2
IX.	21	13	8	1	0	5	1	1	1	9	2	1	0	0	19	2
X.	30	12	18	5	1	2	0	1	3	8	5	4	1	0	27	3
2017. VII-X.	100	55	45	12	4	20	1	4	7	23	17	11	1	0	90	10
2016. VII-X.	92	49	43	14	0	16	2	5	1	32	15	5	1	1	84	8

TERMÉKEK (55 ügy)

- Lábbelivel összesen 13 esetben foglalkoztunk
- Mobil és okostelefon 11 ügyben, szórakoztató elektronika 2 esetben volt téma.
- Háztartási és kerti gépek: ht. nagygép (V) 3, kisgép (W) szintén 3 ügyben volt főszereplő, és kerti gép (X) is 3 ügyben volt testület előtt.
- Járművek és alkatrészek kategóriába tartozott (AG) 3 és (AH) 1 – összesen 4 ügy, de egyéb jármű kategóriába volt sorolható 5 eset.
- Bútor (AJ), ruhanemű (G), építőanyagok (K), burkolatok (L), digitális képrögzítő ((U), fényképészet (AC) 1-1 ügyben volt téma.

- Internetes ügy (AX) 10, termékbemutatós ügy (BB) 2 esetben lett regisztrálva.

SZOLGÁLTATÁSOK (45 ügy)

- Közütemi szolgáltatások: hulladék (AA) 2, áram (AC) 3, gázszolgáltatás (AB) , vizes panasz 1-1 ügygel szerepelt a meghallgatásokon.
- Postai és távközlési szolgáltatások: telefonszolgáltatás (V) 10, internettel kapcsolatos (X) 3, postai ügy (U) 1,
- Építőipari kivitelezéssel (C) 3, felújítással, szakipari munkával (D) 9 esetben keresték meg a testületet.
- Úthasználat: autópálya 1 ügy volt.
- Belföldi turizmus: szolgáltatási probléma (H) 1 esetben szerepelt a testület előtt.
- Javítás, karbantartás kategóriában szerszámgép, kerti gép 2 (AH) víz-szereléssel (AL) 1-1 esetben foglalkoztunk.

4.1. Az ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően ismertesse a főbb panasz okokat, milyen panaszok mögött húzódnak meg valószínűsíthetően nagyobb Fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt-e változás az előző beszámolási időszakhoz képest, előfordultak-e, s ha igen milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok.

4.1.1. TERMÉKEK (55 ügy)

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

4.1.1.2. Látható a statisztikai adatokból, hogy a *termék kategóriában* változatlanul a *lábbelikkal* (statisztika jelentés H-I-J oszlopai) kapcsolatos eljárások állnak a beszámolási időszakban is az élen, annak ellenére, hogy kismértékű csökkenés volt érzékelhető. *(Csak emlékeztetésül: az év első hat hónapjában 28 lábbelivel kapcsolatos ügy szerepelt a statisztikánkban.)*

A termékeken belül így is több, mint 23 % volt a lábbelikkal kapcsolatos ügy, de az összes befejezés között is pontosan 13 %-al a lábbelik szerepelnek az élen.

Egyezség jóváhagyására került sor 3 esetben, 2 kötelezést tartalmazó határozatot, 4-szer pedig ajánlást hozott az eljáró tanács. Csak 1 -1 volt az ún. c) pontos megszüntetés, illetve az elutasítás; 2 esetben pedig szükségtelen volt az eljárás folytatása Ez a 31. § (3) bekezdés d) pontos megszüntetési ok. [Csak a 'megszokás' miatt írjuk megint le – sok év óta ismételt -, hogy teljesen félrevezető a statisztika összesítésben szereplő „kérelem megalapozatlansága” megnevezése ennek a megszüntetési módnak.]

4.1.1.2.1. Csak megismételni tudjuk, hogy a panaszok zöme azért került a testület elé, mert pl. a lábbeliknél alig pár hetes, vagy hónapos viselés után a ragasztások, varrások elengedtek, a szövetanyag kilyukadt, a talp/sarok jelentősen elvékonyodik, beázik a cipő.

4.1.1.2.2. Feltételezzük, hogy a minőség javulása mellett, az üzletek vezetőinek mozgástere is növekedhetett, hiszen egyes Vállalkozások (pl. Szinga Sport Kft.) esetében kimutathatóan kevesebb ügy kerül hozzánk.

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

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

A beszámolási időszakban is azt állapíthatjuk meg, hogy ebbe a kategóriába elsősorban a *híradástechnikai eszközök* (mobil és okos telefonokat, televíziókat: 11 illetve 2 ügy – S és T sorok) és a *számítástechnikai termékek* (laptop és egyéb eszközök) sorolhatók. Ez utóbbi termékek nem 'szerepeltek' a harmadik ciklusban.

A *háztartási gépeket* is ide soroljuk (V, W, X oszlopok) és 9 esetet rögzíthettünk ebben az időszakban.

4.1.2. A SZOLGÁLTATÁSOKRÓL

SZOLGÁLTATÁSOK (45 ügy)

- Közütemi szolgáltatások: hulladék (AA) 2, áram (AC) 3, gázszolgáltatás (AB) , víz-számla 1-1 ügyel szerepelt a négy hónap alatt a meghallgatásokon.
- Postai és távközlési szolgáltatások: (mobil)telefonszolgáltatás (V) 10, internettel kapcsolatos (X) 3, postai ügy (U) 1,
- Építőipari kivitelezés: új ingatlanl kapcsolatosan (C) 3, szakipari munkával pedig (D) 9, esetben foglalkoztunk.
- Úthasználat: teherfuvar (R), parkolás (S) 1-1 ügy. Közúti személyszállítással kapcsolatosan is indult eljárás (O) 1 esetben
- Belföldi turizmus: szolgáltatási probléma (H) 1 esetben szerepelt a testület előtt.
- Javítás, karbantartás kategóriában kertigép (AH) 2, , víz-szereléssel (AL), 1 1 -1 esetben foglalkoztunk.

4.1.2.1. Az adatokból látszik, hogy e körben *csak a mobiltelefon szolgáltatással (V) kapcsolatosan volt „kiugrónak” mondható „teljesítmény”*.

4.1.2.2. A közüzemi szolgáltatások között a „hulladéknál” volt jelentősnek mondható csökkenés, mivel az első félév 11 ügyével szemben csak két alkalommal kellett eljárni a testületnek.

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

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

4.1.3.2. *Jogszabályok módosításokra* a már korábban átadott javaslatokon túl, most nem közlünk újabbakat.

4.1.3.3. A Veszprém Megyei Békéltető Testület *most sem fogalmazott meg külön ajánlásokat* problémák megoldását illetően, azonban az álláspontját több egyedi ajánlásban is kifejtette, amit a Vállalkozások természetesen megismerhetnek. A honlapon az ANONIM DÖNTÉSEK cím alatt, több olyan döntést tettünk közre, amelyekben általánosítható tapasztalatok vannak megfogalmazva.

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

Összes ügy	Termék	Szolgáltatás	Az ügy kimenetele										
			Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	Megszüntetés				Hiány	Áttétel	
							Fgytv. 31. § (3)					hat.	ill.
							a)	b)	c)	d)			
100	55	45	12	4	20	1	4	7	23	17	11	1	0
55	55	-	8	2	15	0	3	5	12	6	4	0	0
45	-	45	4	2	5	1	1	2	11	11	7	1	0

A táblázatból egyértelműen látható, hogy a Fogyasztók szempontjából a **megkötött 12 egyezség**, a **20 ajánlás**, az **4 kérelem visszavonásos [a) pontos]**, vagy az **7 külön megállapodásos [b) pontos]** ügy megítélése az eljáró tanácsok szerint is *egyértelműen alapos* volt. A 43 ilyen típusú döntés, az összes befejezett ügy 43 %-a, megfelelőnek tekinthető.

A **d) pontos megszüntetéseket – 17 - is nyugodtan ide sorolhatjuk**, mivel ezt a megszüntetést akkor alkalmazzuk, ha nincs szükség az eljárás folytatására, vagyis valamilyen módon 'rendeződött' a vita. Ezzel együtt már 60 %-os az 'alaposnak' minősíthető eljárások aránya. Az, hogy a c) pontos (lehetetlen folytatás) megszüntetések közül mennyi lehet az alapos kérelem, azt nem lehet megmondani, mivel az esetek döntő része azért így kerül megszüntetésre, mert pl. szakértő kirendelésére, tanúk idézésére a testületnek nincs jogosítványa.

Ugyancsak kideríthetetlen, hogy a hiánypótlási felhívást azért nem teljesítik a Fogyasztók, mert időközben megoldódott a probléma, vagy azért, mert nem tudja a pótlást megoldani, vagy más okból döntött úgy, hogy nem folytatja az eljárást.

Mindezekre is tekintettel, ismételten felhozzuk, hogy az alapos-alaptalan felosztásra vonatkozó előírást nem tartjuk pontosnak, sokkal egyszerűbb lenne, ha csak a különböző (a Fgytv.-ben meglévő) okokat jeleznénk. Igaz, ehhez meg kellene változtatni – a több éve szorgalmazott statisztika jelenő-rendszert – mivel az nem teszi lehetővé a törvény szerinti okok pontos kimutatását. (Vagyis, meg kellene oldani, hogy mind a 29. § (2) és (4) bekezdésében, mind pedig a 30. §, 31. § (3) bekezdésében, 32. §, 32/A. §-ban felsorolt *valamennyi döntési lehetőségnek a felvitelét a statisztikai rendszerbe.*)

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

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

4.3.1. Egyezségkötésre vonatkozó megállapítások

4.3.1.1. Az *együtműködési kötelezettséggel, benne az egyezségkötéssel kapcsolatosan a testület a 2017 júliusában megtárgyalt és augusztus 11-én írásba foglalt szakmai anyagban részletesen kifejtette álláspontját, azt nem ismételjük meg.* (A Veszprém Megyei Békéltető Testület véleménye a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény egyes rendelkezéseinek értelmezéséről, illetve 'eljárási rendje' a Vállalkozások együtműködésével kapcsolatos szabályok gyakorlati alkalmazása során)

4.3.1.2. Ebben a ciklusban *is* volt arra példa, hogy a Vállalkozás a meghallgatáson, az elhangzottak alapján, módosította – a Fogyasztó javára – az álláspontját. Újként talákoztunk azzal, hogy az egyik közszolgáltatást végző vállalkozás is kompromisszumra volt hajlandó, és a meghallgatáson felajánlott egy megoldást, amit a fogyasztó elfogadott.

Hulladékszállítással összefüggésben is sor került egyezségkötésre.

Lábbelik, telefonok javítása, bútor fogyasztói igényhez való igazítása, használt gépkocsi hibájának reparálásához hozzájárulás, lakóingatlan jótállásának rendezése terén is kötöttek a felek a testület előtt egyezséget.

Nincs arra visszajelzés, hogy igénybe kellett volna venni bárkinek is a bírósági végrehajtási záradékolási utat.

4.3.1.3. A technikai eszközökkel kapcsolatosan tett korábbi egyes megállapításaink (pl. szerviz vélemény, állítólagos gyártói utasítások) változatlanul, akár akadályozó tényezőként is jelentkezhetnek.

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

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

4.3.2. Kötelezést tartalmazó határozatok

A kötelezést tartalmazó határozatok meghozatalát az akadályozza, hogy a **Vállalkozások nem, vagy csak igen kis – bár emelkedő - számban (egész évben 11, ebből ebben a ciklusban 7) tesznek alávétési nyilatkozatot.** Kötelezést tartalmazó határozatot hoztunk 6 esetben, míg 1 ügyben 31. § (3) bekezdés d) pontos megszüntetésre került sor, mivel a döntés meghozatala előtt a Vállalkozás méltányosságból törölte a kártérítési összeg megfizetésére vonatkozó előírását.

4.3.3. Közzétételek

A harmadik ciklusban 8 ügyben tettük közzé, hogy a Vállalkozás nem teljesítette az ajánlásban foglaltakat. (Az előző és a jelenlegi ciklusban meghozott 24 + 20 ajánlásból, ez nem éri el a 20 %-ot.)

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

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

Nem ismételjük meg azt a már korábban, értelmezés kérdésként is felvetett tényt, hogy a törvény 29. § (4) bekezdése az eljárás meghallgatás kitűzése nélküli *megszüntetés* lehetőségeit sorolja fel (ugyanazt tartalmazza a 31. § (3) bekezdése d) pontja is – 'a beleértve' betűzésével -), míg a (4a) a meghallgatás kitűzése nélküli *elutasításáról* beszél. (Az már csak 'cizellálja' a kérdést, hogy a 34. § (3) bekezdése c) pontja 'elutasításról' szól. Annyiban nem okoz problémát a kétféle fogalom használata, hogy végső soron mindkét esetben az eljárást nem folytatja tovább, 'megszünteti' a testület.

A harmadik beszámolási időszakban hiánypótlás nem teljesítése miatt 11 esetben szüntettük meg az eljárást. Ennek okai lehetnek – mint, ahogy már jeleztük -, akár az is, hogy időközben megoldódott a Fogyasztó problémája, de lehetséges az is, hogy más okból vált érdektelenné a hiányok pótlása, vagy akár az is, hogy nem tudta 'beszerezni' azokat az adatokat, amire szükség lett volna. A testület nem végzett, és a jövőben sem tervez, az ilyen esetekre vonatkozóan sem utólagos elemzést.

Volt olyan megszüntetés, amikor a Vállalkozás már felszámolás alá került, és ezért nem járhatott el a testület; arra is volt példa, hogy ugyanazon jog érvényesítése miatt fordult a Fogyasztó a testülethez. Komolytalan, vagy zaklató jellegűnek nem értékeltünk egyetlen beadványt sem. Előfordult, hogy a meghallgatáson derült ki egyértelműen, hogy magánszemélyek közötti vitáról van szó, illetve, hogy a megkötött szerződés tárgya, az a Vállalkozás tevékenységi körébe tartozik, ezért került sor az eljárás megszüntetésére.

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

Összes ügy	Termék	Szolgáltatás	Az ügy kimenetele							
			Elutasítás – 32/A §	Megszüntetés						
				Fgytv. 31. § (3)				Hiánypótlás	Áttétel	
				a)	b)	c)	d)		hatáskör hiánya	illeték. hiánya
55	55	-	0	3	5	12	6	4	0	0
45	-	45	1	1	2	11	11	7	1	0
100	55	45	1	4	7	23	17	11	1	0

Mivel a „*megszüntetési*” okokat maga a törvény határozza meg, ezért mi a statisztikában is jobban szeretjük vagy konkrétan a §-t, a bekezdéssel és az alponttal együtt használni [pl. 31. § (3) bekezdés d) pont], vagy a törvény szövegét beidézni (pl. az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt

az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség), mert minden más (pl. „kérelem megalapozatlansága”) csoport-meghatározás akár félrevezető is lehet.

Akkor alkalmaztuk a **32/A. §** szerint az eljárást, ha a kérelem egyértelműen alaptalannak minősül. Ilyet az eljáró tanácsok 1 esetben állapítottak meg.

A ciklusban összesen 4 esetben került azért sor a megszüntetésre, mert a Fogyasztónak az volt a döntése, hogy visszavonja kérelmét. Erre akkor kerül sor, ha a Vállalkozástól olyan pozitív ajánlatot kap(ott), ami erre a döntésre vezette, vagy az is előfordul, hogy a kapott válaszirat alapján „reménytelennek” ítéli meg a helyzetét, és dönt a visszavonás mellett [31. § (3) bekezdés a) pont].

Ha a felek bejelentik, hogy megállapodtak és így okafogyattá válik a meghallgatás is, akkor is megszüntetjük az eljárást. Ilyen eset 7 volt a ciklusban [31. § (3) bekezdés b) pont].

Az eljárás folytatásának lehetetlenségét akkor állapítja meg többnyire az eljáró tanács, ha olyan bizonyítási kérdések merülnek fel, amelyekben bizonyítást az eljáró tanács nem rendelhet el, akkor a meghallgatáson ezt a döntést hirdetik ki. Nem volt arra példa, hogy ezt a magyarázatot a Fogyasztó ne vette volna tudomásul. A ciklusban 23 döntés született a 31. § (3) bekezdés c) pont alapján.

Ebben a ciklusban 17 esetben hoztunk a 31. § (3) bekezdés d) pontra hivatkozva döntést.

Még mindig viszonylag magas a **hiánypótlásokra visszaadott ügyek** száma (25 volt ebben a ciklusban). Ez amellet, hogy sok plusz feladatot jelent az ügyek elsődleges vizsgálatakor, a hiánypótlások megfogalmazásakor, expedálásakor - egyúttal magában hordozza annak a lehetőségét is, hogy néhányan nem küldik be a kért dokumentációt. Az ügyek intézését is lassítja, tehát az volna az érdeke a Fogyasztónak is, hogy a benyújtás előtt tájékozódva állítsa össze a „csomagot”, neki is, de az eljárást előkészítőknél is megkönnyítené ezzel a dolgot.

Összesen 11 ilyen okból való megszüntetésre került sor.

4.6. Ismertesse a Fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.

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

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

4.7.1. A közzétételre bejelentett elmaradások alapján lehet azt mondani, hogy az **ajánlások közül 8** esetben kellett közzétenni annak a vállalkozás adatait (egyik sem megyebeli volt), aki nem teljesítette az ajánlást. Egy közzététel esetében a Vállalkozás rendezte a tartozását, azért adatai törlésre kerültek a listáról.

4.7.2. Kötelezést tartalmazó döntéseknél, ahogy már jeleztük, nincs információnk a 'nemteljesítésről'.

4.7.3. Egyezség jóváhagyására 12 esetben került sor, és itt sincs olyan visszajelzésünk, hogy a teljesítés ne történt volna meg, illetve nem volt bírósági megkeresés sem.

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

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

5.1. A személyi feltételek adottak, nem változtak ebben a ciklusban. Az összetétel jó, a tagok aktívak, felkészültek. A meghallgatási nap átkerült hétfőre, mivel a bírósági tárgyalások a korábbi keddi beosztásoknál problémát okozhatott. A tapasztalatok értékelés a jövő év első negyedének végén történik, akkor döntünk a további 'menetrendről'.

Sorszám	Testületi tag, elnök neve	összes befejezett ügy	Ügyekben való részvétel	A fogyasztói jogvita intézésében való közreműködés módja				Ügy kimenetele										
				Eljáró tanács elnökeként	Eljáró tanács tagjaként	Egyedül eljáró tagként	Írásban lefolytatott eljárás	Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	Megszüntetés					Áttétel	
												a)	b)	c)	d)	hiánypótlás	hatáskör hiánya	illetékesség hiánya
1	Demeter Ferenc	-	9	2	7	0	0	2	0	3	0	0	0	3	1	0	0	0
2	Dr. Beregi Zoltán	-	8	0	8	0	0	3	0	3	0	0	0	1	1	0	0	0
3	Dr. Dobó-Kocsis V.	-	8	3	3	2	0	3	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0
4	Dr. Filep Balázs	-	3	0	3	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
5	Dr. Herjavec Klára	-	13	8	2	3	0	3	0	4	0	0	0	4	2	0	0	0
6	Dr. Konkoly Zoltán	-	19	9	9	1	0	3	1	4	0	0	0	7	4	0	0	0
7	Dr. Németh Sándor	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Dr. Szabó Géza	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Dr. Szücs Szabolcs	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Mitev Hrisztó	-	18	4	14	0	0	3	0	3	0	0	0	8	4	0	0	0
11	Dr. Szücs László	-	19	7	12	0	0	2	1	5	0	0	0	8	3	0	0	0
12	Dr. Vasvári Csaba	-	71	1	10	27	33	5	3	11	1	4	7	15	13	11	1	0
összesen *		100	168	34	68	33	33	5	3	11	1	4	7	15	13	11	1	0
	Dr. Vasvári Csaba**	100	71	1	10	60	33	5	3	11	1	4	7	15	13	11	1	0
Összesen**		100	168	34	68	66	33	24	6	38	1	4	7	47	29	11	1	0

A testület 'igénybevételét' fenti táblázat mutatja be.

összesen*- a csoportosan lekérdezett adatok szerint

Dr. Vasvári Csaba** tényleges adatai(val), az egyénileg lekérdezett adatokban (mivel a csoportosan lekérdezett adatok nem adják vissza az egyedül eljáró tagként hozott döntések számát)

5.2. A tárgyi feltételeken egyelőre nem látunk változtatni valót.

5.3. Azzal együtt, hogy tudjuk, **az önálló honlap** létrehozásában, illetve 'gondozásában' helyileg is előre lehet és kell is lépni, ezzel együtt is úgy véljük, hogy a jelen beszámolóban is érintett nyilvántartásbeli anomáliákat csak központilag lehet(ne) megoldani.

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

5.4. A jogszabályok adottak, azok „finomhangolása”, szinkronjának megteremtése állandó feladat – de természetesen kívül esik a testület hatáskörén. Jelen beszámolóban is tettünk azonban ezekre vonatkozóan is néhány utalást.

5.5. A finanszírozásról már most azt kell mondanunk, hogy a **2018-es év indításakor** nem maradhat(na) el a költségvetési törvény alapján való finanszírozás. Súlyos problémákat vetne ismételt fel, ha több hónapos csúszással lehetne megoldani a testületi tagok díjazását (aminek összecsúszását is célszerű lenne felülvizsgálni, és esetleg a költségvetési tartalékból arra áldozni).

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

A jogi szabályozásra vonatkozó – a szövegben jelzettekén túl – egyelőre további javaslatot nem teszünk.

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

A korábbi beszámolóban is jelzett véleményünk továbbra sem változott: úgy véljük, hogy ebben elsősorban nem a békéltető testületnek vannak lehetőségei, hanem a Vállalkozások érdekképviseleti, szakmai szervezeteinek.

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

A honlapunkra önállóan is fel lehet „menni”, ugyanakkor a kamara honlapjáról közvetlenül is lehet kapcsolódni a békéltető testület honlapjára is, így közvetlen információkhoz juthatnak az érdeklődők.

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

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

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

9.1. Szakmai rendezvényeken való részvételt szintén a 3. pontban jeleztük.

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

2017. október 16-án a levél- és csomagküldés fontosabb szabályiról jelent meg egy beszélgetés a testület elnökével.

9.3. A www.bekeltetesveszprem.hu honlapunkon, 9 ANONIM döntésünket szerepeltettük; minden hónapról (4) GYORMÉRLEGET tettünk közzé; augusztusban a SZAKÉRTŐK igénybevételi (elérhetőségi) lehetőségeiről tájékoztattunk, októberben pedig a BBT vállalkozások részére kiírt pályázati felhívását is megjelentettük.

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

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

10.1. A beszámolási időszakban 58 tanácsadást regisztráltunk.

Az alábbi példákból is látható, hogy az érdeklődés szinte minden területre kiterjedő:

A webáruházban vásárolt ékszer minőségével (használt volt?) kapcsolatban, éppúgy volt kérdés, mint hogy mit tehet a 80 éven túli panaszos, ha szénmonoxid érzékelők beszereléssel kapcsolatban a házalók megtévesztették; vagy milyen lehetőségeik vannak a fogyasztóknak akkor, ha az orvosi vizsgálatban havi 1 m³ szokott lenni a vízfogyasztás, és most 70 m³-t mutatott a mérőóra.

Műanyag nyílászárók beépítési gondjaival (minősége; határidőn túli beszerelés; rossz szigetelés miatti állandó beázás) éppúgy megkerestek bennünket, mint egy babakocsi elszíneződésével, vagy azzal, hogy mobil szolgáltatót váltott, és kötbérezték, bár előzetesen olyan tájékoztatást kapott, hogy esete nem kötbérköteles.

Egy másik érdeklődőnek a mobiltelefonja a vásárlást követő 4. napon meggörbült. Milyen jogai vannak, mire számíthat. Más esetben a panasz szerint nem történt felszólítás mégis kikapcsolták a telefonját. Hiába mutatta be a befizetést bizonyító feladóvevényt, nem ismerték el a befizetést, sőt a visszakapcsolásért 10 ezer forintot követelnek tőle.

Külön biztosítást is kötött a telefonra a vásárló. A készülék leesett, és a kijelzője megrepedt. A nem rendeltetésszerű használat miatt igényét nem fogadta be sem a vállalkozás, sem a biztosító.

Okos (Smart) tv-t vásárolt, ami a lakásában nem működött. Két tévés társaság szakemberei sem tudták beüzemelni.. Visszavitte az üzletbe, ahol közölték vele, hogy - a szervíz véleménye szerint – a tévé jó.

A megvásárolt használt gépkocsiban 8 nap múlva olyan hiba lépett fel, amely miatt szervízbe kellett vinni. A megállapítás: legalább 120 ezer forintos az az alkatrész, amit cserélni kell. A szakember véleménye szerint a kocsit 'megbuzerálták'.

Kipufogórendszert vásárolt. Az utángyártott rendszer nagyon hangos. Közölték vele, hogy szereltesse le, és 2-3 hét alatt bevizsgáltatják. Csakhogy a vásárlónak a kocsí mindennapos használata 'létkérdés'.

Tűzifa minőségét csak a felfűrészelés, és felvágás után tudta megállapítani. Nem olyan minőséget kapott, mint, amit a telepen kiállítva látott.

Hitelezéssel, biztosító társasággal, cipőkkel, fogorvosi tevékenységgel, klíma-berendezés, bűvár szivattyú javításával, szabványon kívüli kuka tönkretételével, postai küldemény eltűnésével kapcsolatos megkeresés éppúgy előfordult, mint munkaviszony megszüntetéssel kapcsolatos ügy.

Egyéb, 'érdekesebb' esetek:

Az egyik panasz arról szólt, hogy vásárolt egy akvárium szivattyút, amely nem működött megfelelően. Még a 14 nap előtt visszavitte, elállt a szerződéstől, de arra hivatkoztak, hogy a 'halak hozzáérttek', így elvesztette garanciáját.

Egy másik eset: fürdőmedence vízminőségét mérő műszert vásároltak. Az 'éles' helyzetben való kipróbálásnál derült ki, hogy a műszer hibás volt. Visszavitte az üzletbe, ahonnan a forgalmazón keresztül a gyártóhoz küldték. A 'szakvélemény' szerint a javíthatatlanság oka: „vizet ért”.

Egy zokni-harisnya szaküzletben 520 forintért vásárolt egy pár zoknit. A bevarrásnál (?) – lyukat fedezett fel – mi a teendő, hogyan tudja a bolttal rendezni vitáját?

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

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

10.2. A testület továbbra sem tervezi ügyfélszolgálat felállítását, nincsenek annak meg sem a személyi, sem a pénzügyi feltételei. A tanácsadást – szinte kizárólagosan - az elnök végzi továbbra is.

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).

Az „ÜZLET” című kiadványban a jelzettek szerint szerepelt a testület tájékoztatója. (A következő megjelenés 2017. november 20-án várható.)

Ezek megtalálhatók nemcsak a www.veszpremikamara.hu oldalon, de a saját honlapról (www.bekeltetesveszprem.hu) is elérhetőek.

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!

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

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

A korábban általunk 'felállított' „eredményességi” mutatók szerint, ha a mérce, az, hogy

- a beérkezett ügyeket milyen gyorsan tűzzük ki meghallgatásra, vagy
 - milyen időben szólítjuk fel a kérelmezőt a hiányok pótlására;
 - ha azt vizsgáljuk, hogy betartjuk-e a 60, illetve 90 napos (hosszabbítás +30) határidőt, a meghallgatások kitűzésére illetve az eljárás befejezésére,
 - közzéteesszük-e a Fogyasztó által bejelentett ajánlás teljesítése elmaradásokat,
 - ha a döntések kézbesítésére vonatkozó 30 napos határidő tartását elemezzük,
 - ha azt nézzük meg, hogy érkezett-e bírósági kereset a döntésinkkel kapcsolatban,
- akkor **egyértelműen eredményesnek ítéljük meg tevékenységünket.**

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 alávétési 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. november 10.

a testület elnökének cégszerű aláírása

FÜGGELÉK A HARMADIK CIKLUSRÓL SZÓLÓ BESZÁMOLÓHOZ:

Ügyek, esetek

- **Hiánypótlást nem teljesítette az a Fogyasztó, aki a következő kérelmet juttatta el a testülethez:**

„Segítségüket kérem az XY szolgáltatóval való vitám rendezésével kapcsolatban. A Szolgáltatóiktatószámú levelében írt számlakorrekciót 2017.....-án átutaltam. Elektronikus számlában, szsz:123456789 2017....-án összeg: 0 Ft. Ezek után 2017.-án tértivevényes levélben, majd-én újabb levélben ismét az eredeti összeget követelték. Kérem a zaklatás befejezését.”

A levél egy intézmény titkárságának e-mailjéről érkezett. A kérelmező nevén kívül egyéb adatát nem közölte. Semmilyen dokumentumot (pl. a felszólító levelet, az elutasítást, összeget, stb.) nem csatolt a kérelmező. Csak feltételezzük, hogy a hiánypótlásra biztosított 8 nap alatt rendeződött a probléma, mert a Kérelmező nem jelzett semmit sem vissza. A Fgytv. 29. § (4) e) pontja alapján szüntette meg az elnök az eljárást.

- Egyezséggel zárult az az építéssel összefüggő ügy, amelyben több mint negyven minőségi kifogást jelentett be a Társasház az építőnek. Az ANONIM DÖNTÉS a honlapon olvasható (www.bekeltetesveszprem.hu).

- **A futópaddal kapcsolatos ügyre azért is irányítjuk a figyelmet, mert felveti azt a kérdést, hogy mit kell előbb megtenni (visszaküldeni a terméket, vagy visszaautalni a pénzt?) –, vagy járható-e az az út is, hogy a termék visszaszolgáltatásával egyidejűleg kerüljön sorra a vételár visszafizetése is. (Szintén az ANONIM döntések között olvasható.)**

A Fogyasztó bejelentette, hogy késéssel ugyan – de rendeződött a probléma.

- Az egyik bútorokat is forgalmazó nem megyebeli áruházban, 2016. HÓNAP 22-én – az egyéb vásárlások mellett - vásárolták meg azt a GORENJE főzőlapot is, amelynél 2017. +2 HÓNAP 30-án azt tapasztalta, hogy a főzőlap bekapcsolás után rövid idővel kikapcsol, vagy időszakosan nem kapcsol be. A Gorenje szerelője kiszállt, és megállapította, hogy a készülék szellőzése nincs megoldva, mivel a főzőlap alá még egy bútorlapot is felerősítettek a készüléket beszerelő szakemberek. A bútor összeszerelését az ELADÓ ÁRUHÁZ szakemberei végezték el. A készülék hálózatra kötését hivatásos villanyszerelő végezte el.
- A reklamációt 2017. +2 HÓNAP 30-án jelentette be a VÁLLALKOZÁSNÁL, ahonnan a kiküldött minőségellenőr megállapítása szerint „A főzőlap beépítése nem megfelelő, ezért meghibásodott.”
- A Fogyasztó kérte a kára megtérítését, azonban azt 2017. +3 HÓNAP 28-án, a Vállalkozás elutasította.
- A Fogyasztó abban kérte a testület döntését, hogy az ELADÓ ÁRUHÁZ a szakszerűtlen bútorszerelés miatti felelősségét vállalja fel, térítse meg a Fogyasztó kárát, és tegye használhatóvá az érintett elemet.

A Vállalkozás a válasziratához mellékelte azt a jegyzőkönyvet is, amelyet az illetékes osztályvezető jegyez, és amelyben rögzítik, hogy **a békéltető testületi megkeresést követően felkeresték a Fogyasztót, és megvizsgálták a főzőlap beépítését**, leellenőrizték a váz összeszerelését, a szerelési rajzot, a METHOD vázat. **Azt állapították meg, hogy a főzőlap besülését a váz nem megfelelő szerelése okozta.**

A „vizsgálat megállapításai alapján a vevőszolgálat vezetője, felülbírált a korábbi döntésünket és helyt adott a vevő panaszának. Ennek értelmében a vásárlónak áruházunk kifizeti a javítás költségét és a főzőlap megfelelő használatához szükséges módon – garanciális szerelésben – alakítja ki a szekrényvázat.

A javítási költség megtérítése vevőszolgálatunkon lehetséges, a számla bemutatásával.” – írták.

A fentiek alapján kérték, hogy a testület szüntesse meg az eljárást, törölje a meghallgatást.

A testület a FOGYASZTÓ e-mail címéről megkapta a Fogyasztó Vállalkozáshoz küldött bejelentését, miszerint „A holnapi napon jelzem a békéltető testület felé, hogy az ügyben *megegyezés született.*”

A nyilatkozatokat úgy értelmezte a testület elnöke, hogy azok alapján az eljárást a Fgytv. 31. § (3) bekezdése b) pontja szerint – *a Felek megegyeztek egymással* – meg kell szüntetni. Így a meghallgatás megtartása is szükségtelenné vált.

- **A Fogyasztó a nevére érkező számlalevelekből tudta meg, hogy a korábban albérlők által használt házába, az albérlők az ő tudta és beleegyezése nélkül a meglévő szerződést kibővítették 2 éves hűségidővel. A szerződéstől el kívánt állni, annak nevére való törlését, illetve a kirótt díjak visszavonását kérte.**

A Vállalkozás azt közölte vele, hogy a 'ráutaló magatartás' miatt a számla korrekciót nincs módjában teljesíteni. A volt albérlője elismerte, hogy a plusz megrendelést (internet, telefonszolgáltatás, 2 éves hűségidővel) a tulajdonos beleegyezése nélkül tették meg. A telefonos megrendelést a Vállalkozás befogadta.

A testület kiértékelését követően, a Vállalkozás a válasziratában rögzítésre került, hogy a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül történt a szolgáltatás módosítására egy megrendelés, amit aznap teljesítettek is. Telefonszolgáltatást, illetve plusz 2. és 3. beltéri TV szolgáltatást lehetővé tevő beltéri egységeket is kértek, valamint internet szolgáltatást. Ezeket a szolgáltatásokat is létesítették.

A telefonbeszélgetések visszahallgatása után megállapították, hogy ügyintézői hiba miatt a megrendelés tévesen történt. A szolgáltatásokat ennek megfelelően megszüntették, és közölték, hogy a szolgáltatások aktiválásától a megszüntetésig a *módosítást megelőző állapot szerinti szolgáltatás, illetve az új szolgáltatások havidíjainak különbözetét, valamint a határozott idejű szerződésen belüli megszüntetés miatt kiterhelt 'Feltételes kedvezmény visszavonása' díjakat jóváírják.*

Az eljárás folytatására így nem volt szükség, az a 31. § (3) bekezdése d) pontja alapján került megszüntetésre.

- **A Fogyasztó beadványából az volt látható, hogy költözés miatt nem tudták azt a szolgáltatást igénybe venni (valószínűsíthetően téroró problémák miatt), amire szerződést kötöttek. (A szerződéskötést is megkérdőjelezték, mivel az telefonon történt, és nem kaptak írásos anyagot arról.) A megvásárolt telefont nem tudják használni, és emiatt úgy véli, hogy 'nemlétező' szolgáltatásért állít ki számlát a szolgáltató.**

A probléma miatt a szolgáltatást úgy kívánta lemondani, hogy a hűségidőből kötbér megfizetése nélkül való engedjék el.

A Vállalkozás egyezségi ajánlatként közölte, hogy méltányosságból lehetőséget biztosítanak a számlás előfizetés kötbérmentes megszüntetésére, aminek a lebonyolításához a Fogyasztónak a Vállalkozás valamelyik képviselőjét kell felkeresnie, irataival és a válaszirattal együtt.

A Vállalkozás kérését, hogy erre tekintettel az eljárást a Fgytv. 31. § (3) bekezdése d) pontja alapján – mivel az eljárás folytatására nincsen szükség – szüntesse meg, az eljáró tanács elfogadta, illetve azt a Fogyasztó is tudomásul vette.

- **A Fogyasztó a Balatonhoz közeli településen lévő nyaralónak lakóházzá történő átépítésére kötött szerződést a Vállalkozóval. Az átépítési munkák elkészültek és a beköltözés meg is történt. A lakóházra azonban nem kapták meg a használatbavételi engedélyt, mivel az építési naplóban az átadás-átvétel nem történt meg, illetve a Fogyasztóék az építési naplót nem tudták csatolni a használatbavételi engedély iránti kérelmükhöz. Az illetékes önkormányzati jegyző azt a tájékoztatást adta számukra, hogy a használatbavételi engedélyhez elengedhetlenül szükséges az építési napló. A Vállalkozást hiába kérték telefonon, levélben, hogy az építési naplót zárja le a szükséges kivitelezői nyilatkozattal az építési munkát adja át.**

Mivel az átadásra a meghallgatásig sem került sor – ezért az eljáró tanács ajánlásában erre tette meg javaslatát.

A Vállalkozás válasziratot nem küldött, a meghallgatáson nem vett részt, ezért a Fgytv. 29. § (12) bekezdése értelmében erről az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot tájékoztatta, illetve a Fgytv. 36/B. §-a alapján közzétette a Vállalkozás adatait a honlapján. (A fogyasztóvédelmi hatóság a Vállalkozás bírságolásáról szóló határozatát – tájékoztatásul - a testületnek megküldte.)

- **A honlapon közzétételre került az az eset, amelyben a Fogyasztó egy 'vízhatlan készüléket' vásárolt, de az az első szervizeléskor megsérülhetett, ezért elvesztette vízmentességét. Az eljáró tanács ajánlással zárta le az ügyet, mivel nem fogadta el a Vállalkozás érvelését. (lásd: ANONIM DÖNTÉSEK között.)**

A Fogyasztó később e-mailben bejelentette, hogy a Vállalkozással sikerült megállapodnia, és jelezték, hogy visszautalják számára a befizetett összeget. Becsatolta a sztornó-számlát is, így igazolva látta az elnök a megoldást, ezért szükségtelennek tartotta az eljárás folytatását.

Amikor megkereste a testületet, az első lépés az volt, hogy a cégnyilvántartás adataiban leellenőriztük a Vállalkozás adatait. Ekkor derült ki, hogy amikor az ügyvezető ajánlatát, illetve kérését megtette a részletfizetésre, akkor már – igaz még nem jogerősen, de adószáma már törölt volt, és 2017 március elején már felszámolása megkezdődött.

Felvetődött a 'zsákos szolgáltatás' igénybevételi lehetőség is, azonban az állandó lakosok azt nem vehetik igénybe. [Az önkormányzati rendelet szövege szerint: „*A közszolgáltatás igénybevételére az állandó lakosok egész évben 52 alkalommal, (...) kötelesek.*”]

Az eljáró tanács csak azt tudta 'ajánlani' a vállalkozásnak, hogy vizsgálja meg, milyen módon lehetne a jelenlegi jogszabályi keretek között a Fogyasztó terheit csökkenteni.

- **1-1 ügyben (pergola, térkő, szakértés)** azért került megszüntetésre az eljárás, mert már korábban (2016-ban) ugyanabban az ügyben egyszer döntött a testület; **a Vállalkozás időközben felszámolás alá került**, és a csődtörvény szerint a követelések csak a felszámolási eljárás keretében érvényesíthetőek; illetve a tényállásban leírtakban már **bírósági eljárás** volt, így az ott hozott döntés 'felülvizsgálatára' a testületnek nincs jogosítványa.

- **Egy térkővel összefüggő eljárásban c) pontos megszüntetésre került sor.**

A Fogyasztó még áprilisban rendelte meg a térkövet, a termék-mintaként kihelyezett térkőből. A térkövet május elején szállították. A több, mint 260 m² térkő árát kiegyenlítették. A Fogyasztó elmondása szerint a térkő megtekintésére – lerakott állapotban – azért nem volt lehetősége, mivel azok egymásra helyezett raklapokon helyezkedtek el.

A kivitelező pár nap után megkezdte a térkő lerakását a Fogyasztó udvarán. Két nap után jelezte, problémát a forgalmazó felé, a Fogyasztó pedig ezt követően személyesen, szóban, jelezte az észlelt színeltérést. A Vállalkozás szóban elismerte, hogy a két szín között jelentős az eltérés.

A Fogyasztó elmondása szerint a bemutatott színminták szerinti térkő barnás árnyalatú volt, ehhez képest a számára szállított térkőben csak alig-alig fedezhető fel a barnás árnyalat.

A kivitelező ezt követően folytatta a lerakást, és május 15-én be is fejezte azt.

A Vállalkozás képviselője a hónap folyamán a helyszínen ellenőrizte a bejelentést, de a Fogyasztó érdeklődésére még június elején sem adott választ a megoldási lehetőségről.

A Fogyasztó állítása szerint június közepén a gyártó területi képviselője arról tájékoztatta, hogy a reklamációról ők nem is tudnak.

A Vállalkozás ezt követően 2017. június 19-én arról tájékoztatta a Fogyasztót, hogy beszélt a gyártó üzletkötőjével, aki azt a tájékoztatást adta, hogy a Fogyasztó által vásárolt térkő színe időközben megváltozott, azonban a Vállalkozásnál még a régi színminta volt kirakva, ezért a Vállalkozás felajánlott a Fogyasztónak kompenzációként egy 20 ezer Ft értékű vázát, amit ő nem fogadott el..

A gyártó területi képviselője egy nappal később megtekintette a Fogyasztó lakásának udvarán a lerakott térkőveket. A helyszíni szemléről készült jegyzőkönyvben elismerték, hogy a termék színhibás, ezért felajánlottak a Fogyasztónak mintegy 90 ezer forint árengedményt, amely mellé a Vállalkozás még 50.000,- Ft kompenzációt ajánlott fel. Így együttesen a Fogyasztónak közel 140 ezer forint engedményt ajánlottak fel.

Ezt az ajánlatot a Fogyasztó nem fogadta el és azt a javaslatot tette, hogy számára a megnyugtató megoldás az lenne, ha az általa választott bézs, illetve a szürke térkő bruttó listaára közötti különbséget kifizetnék, azonban ezt a gyártó képviselője utasította el.

A válasziratban a Vállalkozás közölte, hogy mivel *a gyártónál megváltozott a felületképzési eljárás, ezért az befolyásolta a térkő színét, és ebbe esett bele a fogyasztó által választott térkő is.*

Közölte, hogy a térkövet minden további nélkül cserélte volna, ha a hibát lerakás előtt bejelentik. A megvásárolt termék azonban beépítésre került és az már roncsolás mentesen nem szedhető vissza, így a csere nem jöhet szóba. A vállalkozás továbbra is felajánlotta az 50 ezer forint árleszállítást.

A meghallgatáson az eljáró tanács kérdésére, hogy mi az az összeg, amit ő elfogadhatónak tartana árengedmény címén, a Fogyasztó közölte, hogy 200 ezer Ft.

Az eljáró tanács felhívta a Fogyasztó figyelmét arra, hogy vegye figyelembe azt a körülményt, hogy ő színezett térkövet kapott és nem szürkét (az árkatálogosában feltüntetett árak figyelembevételével az áreltérés összege: 258.633,- Ft), és ennek figyelembevételével nem kívánja-e módosítani a követelését. A Fogyasztó azonban továbbra is ragaszkodott a 200 ezer Ft összeghez.

A Vállalkozás képviselője elmondta, hogy az általa felajánlott 50 ezer forint engedmény az felül van a gyártó által felajánlott engedmény összegén. Az engedmény, így együttesen 136.838,- Ft –, amit ő további 13.362,- Ft-tal kiegészítene, így az együttes engedmény összege 150.000,- Ft-ot tenne ki, azaz ennyi a Vállalkozás (és a gyártó együttes) végső ajánlata.

A Fogyasztó továbbra is ragaszkodott eredeti álláspontjához és követeléséhez – a 200 ezer forintos engedményhez – és a Vállalkozás által tett ajánlatot nem fogadta el.

A kialakult helyzetben, mivel az egyezséggel kapcsolatos álláspontok nem közeledtek egymáshoz, az eljáró tanács úgy ítélte meg, hogy az eljárás további folytatása ezen okból lehetetlen, illetve szükségtelen, és ezért azt megszüntette.

- **A Fogyasztó azért kereste meg a testületet, mert még egy 2016-ban, 227 ezer forintért vásárolt telefonnal esett, és a készülék eltörött. A kiterjesztett garancia (a meghosszabbított garancia lejárat: 2018.augusztus 17.) ellenére a szerviz jelezte, hogy garanciában nem javítja meg a készülékét.**

A testület az előírásoknak megfelelően értesítette a Vállalkozást az ügyről, kitűzte a meghallgatást is. Ezt követően a Fogyasztó e-mailjében arról tájékoztatta a testületet, hogy a Vállalkozás egyeztetett vele, és október 17-én el is vitték tőle a készüléket. A Vállalkozás írásban közölte vele, hogy megbízást adtak szervizüknek az egyszeri, méltányos, díjmentes javításra, ami a Fogyasztó számára kedvező, és ennek alapján úgy ítélte meg, hogy a meghallgatás megtartása szükségtelenné válik. A testület elnöke a nyilatkozatokat, illetve a tett intézkedést úgy értékelte, hogy a meghallgatás megtartása valóban szükségtelen, ezért elnöki jogkörben szüntette meg az eljárást, [Fgytv. 31. § (3) bekezdése d) pont].

- **Egyezséggel zárult az az eljárás, amiben a Fogyasztó előadta, hogy még 2016 október hónapban a Vállalkozás munkatársai vízórát cseréltek a résztulajdonában lévő telken. A Fogyasztó a csere idején, illetve azt követően egészen 2017 tavaszáig külföldön tartózkodott, ezért 2016. szeptember végén gondoskodott a telken álló épület víztelenítéséről. A Vállalkozás vízóra-csere értesítő levele alapján a Fogyasztó testvére találkozott a Vállalkozás munkatársaival az új óra bekötésekor.**

A Fogyasztó 2017. április végén nyitotta volna meg az ingatlannál a vizet, amikor a vízóraakna feltelítődését tapasztalta. Az óra előtti bejövő csapot nem sikerült elzárnia, ezért a Vállalkozás telefonos ügyfélszolgálatán kért segítséget. A Vállalkozás helyszínre érkezett munkatársa megállapította, hogy a vízóra utáni (ingatlan felé eső), a vízórát a csővel összekötő csavart nem húzták meg, így annak belső tömítése nem zárt, víznyomás alatt eresztett, vízfolyást okozva. Emiatt, megállapíthatóan a 2016. október 11 – 2017. április 24. közötti időszakban 26 m³ víz folyt el.

A Fogyasztó – mivel a vízfolyás nem a saját vagy testvérei mulasztása miatt következett be - kérte az elfolyt vízmennyiség részükre történő kiszámlázásának törlését.

A Vállalkozás a Fogyasztó kérelmét elutasította, és 14 m³ víz díját a Fogyasztónak kiszámlázta. A Fogyasztó szerint a Vállalkozás elszámolása tisztességtelen, mivel a vízóra egy szőlőhegyen van, egy fűtetlen, befejezetlen gazdasági épülethez tartozik, ahol ősztől tavaszig senki nem tartózkodik, ezért víztelenítenek minden ősszel. A vízfolyás - álláspontja szerint - a vízóra csere után, a Vállalkozás munkatársának hibájából következett be. A Fogyasztó nem értett egyet a kiküldött számlával, azonban azt befizette, hogy ne kössék le a hálózatról.

A meghallgatáson a Vállalkozás vállalta, hogy amennyiben a Fogyasztó tanúkkal igazolja, hogy az érintett felhasználási helyen 2016. október 11. és 2017. április 24. közötti időszakban vízfogyasztás nem történt, a fennmaradó 14 m³ elfolyt vízmennyiség ellenértékét, 6.649 forintot a Fogyasztó bankszámlájára – az igazolás benyújtását követő 15 napon belül - visszautalja.

- **A Fogyasztó a beadványában előadta, hogy levélben fordult az egyik követelések behajtásával foglalkozó céghez, hogy a szolgáltató Nyrt. által, a neki engedményezett 206.074.-forint + járulékait, mint érvényesíteni kívánt követelést, és személyes adatait, töröljék nyilvántartásukból, mivel bizonyíthatóan neki nem volt díjtartozása a Nyrt. felé. A Vállalkozás azonban válaszelevelében tájékoztatta Fogyasztót, hogy követelésüket jogosnak tekintik. Ezután fordult a békéltető testülethez.**

A Vállalkozástól beérkezett válaszirat tartalmazta, hogy, a kérelmezőnek a Nyrt.-vel szemben keletkezett tartozását engedményezte. Erről tájékoztatták a Kérelmezőt. Közölték, hogy a náluk nyilvántartott tartozás felülvizsgálatra került. **A felülvizsgálat eredményeként a Vállalkozás a Kérelmező nevében nyilvántartott ügyet lezárta, további követelése jelen ügyből kifolyólag nem áll fenn Kérelmezővel szemben.**

Az eljáró tanács elnöke röviden tájékoztatta a Fogyasztót, hogy tekintettel a Vállalkozás válasziratában tett határozott kijelentésre, illetve kérésére, miszerint a Kérelmező nevében lévő ügyet lezárta, és ezért az eljárás megszüntetését kéri –, az eljárás folytatása szükségtelen, és így az eljárás megszüntetésének

nincs akadálya. Mindezekre tekintettel az eljáró tanács a Fgytv. 31.§ (3) bekezdés d) pontja alapján szüntette meg az eljárást.

HIÁNYPÓTLÁSOS ÜGYEKRŐL

- A szeptember végén beérkezett ügyek közül még 6 **hiánypótlás felhívást** kellett – októberi beérkezési határidővel – kiadni. Egy *térkövezéssel* kapcsolatos ügyben az volt ennek az oka, hogy az a Kft., amit megjelölt a Kérelmező, az a nyilvános cégnyilvántartás adatai szerint kényszertöreléssel már a szerződéskötés idején nem működhetett, a megjelölt személy pedig eltiltás alatt állt. A személy nem volt fellelhető az egyéni vállalkozók országos nyilvántartásában sem. Egyebekben más hiányosságai is voltak a kérelemnek, amit szintén jeleztünk a Kérelmezőnek
- Egy másik ügyben – *hűségidővel* összefüggésben - a Kérelmező beadványából az derült ki, hogy a Vállalkozás a kötbért törölte, de arra vonatkozóan semmilyen adat nem áll rendelkezésre, hogy a kéthavi befizetetlen számlát miért kéri törölni. Nem csatolta a Vállalkozás 'elutasító' levelét, így az sem egyértelmű, hogy kérte-e ezt a Vállalkozástól. Ennek tisztázását tartottuk előzetesen fontosnak, hogy ne a meghallgatáson kelljen 'bizonyítékokat' keresni, illetve hogy betartsuk a Fgytv. azon előírását, hogy a Kérelmezőnek a probléma megoldását meg kell kísérelnie a Vállalkozással, és ennek 'kézzel fogható bizonyítékát' elő kell terjeszteni.
- Pontosításra kértük a Kérelmezőt, mivel a *készülék* gyártója (illetve annak magyarországi képviselője) mellett megjelölte a készüléket eladó Vállalkozást is a kérelemben, illetve a javítást nem vállaló szerviz is szerepel a 'jótállás' érvényesítésére hivatott cégek között. A jótállási jegyből nem derül ki, hogy milyen korlátozással vállalták (és ki) a plusz egy éves jótállást. Nem volt a kérelemben dokumentum arról sem, hogy mit igényelt a Kérelmező, és az olyan általános kéréssel sem tud a testület mit kezdeni, hogy '*részemre elfogadható és igazságos döntés szülessen*'.
- Egy *közszolgáltatást végző* szervezettel kapcsolatosan (mérőóra cserét követően) egy vállalkozás e-mail címéről küldött a Panaszos egy levelet, amit a Vállalkozás területi referensének küldött, csatolt hozzá két kimutatást is. Tájékoztatuk, hogy az eljárás megindításának feltételeit a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény írja elő. Ennek során a testületnek vizsgálni kell azt, hogy ki a Fogyasztó (természetes személy, vagy más); a Felek között vita miben fogalmazható meg, az fogyasztói jogvitának minősül-e. Konkrétan meg kell jelölni azt is, hogy miben kéri a testület döntését. Ha a kérelmező nem természetes személy, hanem pl. vállalkozás, akkor az ezzel kapcsolatos nyilatkozatát is meg kell tennie. Mindezekre tekintettel küldtünk részére egy általános tájékoztatót az eljárás megindíthatóságának kritériumairól, illetve az általunk használni javasolt kérelem mintát, valamint felhívtuk a figyelmét a www.bekeltetesveszprem.hu honlapunkra is.
- Egy *háztartási gépeket* is forgalmazó céggel szemben kívánt eljárást kezdeményezni a Vásárló. Kértük, hogy a részletes tájékoztatónk tanulmányozása után adja meg a legszükségesebb adatokat, illetve mellékelje a dokumentumokat. (Pl. név, lakcím, szerződés, nyugta/jótállás, kiszállították-e már a terméket, biztosító vállalta-e a többletgaranciát, vagy a gyártó?, stb.)
- A kérelmet benyújtó személy, a kérelmében *természetes személyként* jelölte meg magát, mint 'sértettet'. A csatolt dokumentumokból azonban nem lehet ezt egyértelműen megállapítani, mivel olyan adatokat is tartalmaz, ami arra is utalhat, hogy esetleg egy vállalkozás vásárolta és használta a megvásárolt mobil klímát. Az sem egyértelmű, hogy milyen alapon, illetve kinek a nevében küldte a kérelmet, ugyanis a *végyszámla más részére, címére van kiállítva, amiből arra lehet következtetni, hogy így ő került jogviszonyba az eladóval. Ezen kívül egy harmadik személy* levelezett a szervizzel. Mindezekből akár az is következhet, hogy a termék a Kérelmezőtől, vagy a másik megnevezett személytől adásvétel útján került ehhez a harmadik személyhez. Az is tény, hogy az eladó a végyszámla szerint más, mint aki ellen az eljárást kezdeményezte a kérelmező. Nem derült az ki, hogy vele szemben kezdeményezték-e a jótállás érvényesítését. Mindezek egyértelműsítése, a hiányok pótlása segítené az eljárást, ezért került sor a felhívás kibocsátására.

- A Kérelmező a beadványában egy olyan e-mailt küldött be, amely – önmagában érthetetlen volt a testületnek - az egyik Ügyfélszolgálati Kft. ügyfélkapcsolati referensének volt címezve, és amelyhez csatolt még egy egyenleg kimutatást, amely Kérelmező nevére tartalmazott adatokat, illetve egy számlahelyesbítésről készített kimutatást. A kérelmet e-mailben, feltehetően egy vállalkozás elektronikus levelezési rendszeréből küldte el.

A felhívásunkban tájékoztattuk a Kérelmezőt, hogy az eljárás megindításának feltételeit a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény írja elő.

Ennek során a testületnek vizsgálni kell azt, hogy ki a Fogyasztó (természetes személy, vagy más); a Felek között vita miben fogalmazható meg, az fogyasztói jogvitának minősül-e. Konkrétan meg kell jelölni azt is, hogy miben kéri a testület döntését.

Ha a kérelmező nem természetes személy, hanem pl. vállalkozás, akkor az ezzel kapcsolatos nyilatkozatát is meg kell tenni.

A www.bekeltetesveszprem.hu honlapunkon mind a természetes személyek, mind pedig az egyéb kategóriába tartozók számára közzétettünk egy kérelem-mintát, amit javasolunk használni. Csatoltuk azt az összeállításunkat is, amelyben a kérelemmel, az eljárással kapcsolatos legfontosabb tudnivalók olvashatók.

A kérelmező nem válaszolt, így az eljárást meg kellett szüntetni.

- Egy másik ügyben a kérelemből nem derült ki, hogy a megnevezett személy magánszemély-e, vagy egyéni vállalkozó, esetleg valamilyen gazdasági társaság alkalmazottja-e. Ennek egyrészt azért van jelentősége, mert a magánszemélyek közötti viták nem fogyasztói jogviták (fő szabályként), illetve többek között azért is, mert szerepelt egy cégnév is a beadványban, azonban arról megállapítottuk (www.e-cegjegyzek.hu), hogy kényszertörésre került vele szemben sor, és a megnevezett személy pedig eltiltottként van nyilvántartva. A megnevezett személy adószáma nem volt ismert, így nem lehetett adatot találni róla az egyéni vállalkozói nyilvántartásban (<http://ekozig.mo.hu/node/124>.) sem.

- Kérelmező a beadványában előadta, hogy még a 2016. október 3-án vásárolt készüléke meghibásodott, amit 2017. április 29-én adott le egy székesfehérvári címen. Álláspontja szerint „gyári hiba” a készülék. A készülék vételára: 29 990 forint volt, amit a becsatolt számla igazol.

A szerviz jegyzőkönyv tartalmazza, hogy a bejelentett hibákat: mikrofonhiba; néha nem lehet a beszélgetést minden esetben megszakítani, kijavítják, ennek várható időtartama: 30 nap.

E két dokumentumon kívül nem csatolt semmilyen okiratot, bizonyítékot kérelméhez.

Azt kérte, hogy a készülék árát térítse vissza a Vállalkozás, illetve, hogy 400 km-en elhasznált benzin árát térítse meg a Vállalkozás, és az idejét is beszámítva 100 000 forintban kérte megállapítani az öt megillető összeget.

A kérelemmel kapcsolatosan tájékoztattuk a legfontosabb jogszabályi előírásokról [pl. a 2013. évi V. törvényről (Ptk.), a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM; az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletről.]

A hiánypótlási felszólításban jeleztük, hogy mivel arra vonatkozóan nincsen semmilyen adat, levél, e-mail, vagy jegyzőkönyv, stb. csatolva, amiből kiderült volna, hogy mi volt a konkrét kérése, illetve, hogy a kérelmét milyen indokkal utasították el. Egyáltalán, a Vállalkozás tudott-e arról, amit a kérelmében a vételár visszafizetése mellett jelzett (négy száz km. benzin, 'idő-megváltás'), és azokat milyen indokkal terjesztette elő, és miért utasították el?

Mivel a hiánypótlásra biztosított határidő lejárt és az általunk esetenként (méltányosságból) biztosított 'türelmi idő' is eltelt, az eljárás megszüntetésre került a Fgytv. 29. § (4) bekezdése e) pontja előírásának megfelelően.