

Szakmai beszámoló
a Veszprém Megyei Békéltető Testület 2017. november 01 - 2017. december 31. közötti
időszakában végzett tevékenységéről

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 testületek 2017. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

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.

☎ 88/814-111

☎ 88/412-150

E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu

1.2. Sem a testület felépítésében, sem a tagok személyében nem történt változás ebben a ciklusban sem.

1.3. A javadalmazásban semmilyen változás nem állt be, ugyanazon szabályok szerint fizettük ki a tagokat, mint korábban.

[Álláspontunkban sincs semmilyen változás a tekintetben, hogy méltatlannak tartjuk azt az összeget, ami az elvégzett munka után kifizethető, és amiben több éve nincsen változás. A bruttó 10-7-3 ezer forintok nincsenek 'arányban' semmilyen más területen végzett hasonló munkákkal összevetve. Arról nem is beszélve, hogy változatlanul nem érhető az a megkülönböztetés, ami a 'megszüntetések' esetében jelenik meg, akkor, ha figyelembe vesszük: nincs lényeges eltérés pl. a meghallgatásokra való felkészülésben, a döntésekre fordított időben, sőt, esetenként még nagyobb 'ráfordítást' igényel egy megszüntető döntésnek a meghozatala, mint egy ajánlásé, vagy egy egyezség jóváhagyása, illetve egy kötelezést tartalmazó határozat kihirdetése.

Azt is célszerű lenne figyelembe venni a díjazás megállapításánál, hogy (legalábbis megyénkben mindig így volt) a döntések írásba foglalását az eljáró tanács elnökei a saját rendszerükben végzik el, a kamara munkatársa csak az egyéb adminisztrációt és az expedíálást látja el.

Változatlanul azt tartjuk, hogy a tisztségviselői munka és a szerződésben egyoldalúan meghatározott összegek között sincs megfelelő arány, igaz, azt, hogy mit végez el a testület elnöke, az nagyrészt az ő elhatározásán múlik. Az is igaz viszont, hogy ha nem ő végez el valamilyen feladatot, akkor azt másnak kell ellátnia, és akkor másnak kell kifizetni az elvégzett munkának megfelelően a juttatást. Célszerű lenne a jelenleg a szerződésekben szereplő összegeket – egyrészt megemelni, másrészt pedig a jövőben csak 'irányszámoknak' tekinteni, és rá kellene bízni a budapesti, illetve a megyei kamarákra és testületekre a konkrét megbízási díjak megállapítását. Hasonló az álláspontunk az **átalánydíj minimális összegének**

meghatározásával összefüggésben is, a 25 ezer forintos minimum, még pl. a három elnöki megbíztatás díját sem éri el (ez bruttó 30 ezer forint)!

A következő évek feladata nemcsak az lenne, hogy a *központilag biztosított összeg megfelelően növekedjen*, hanem az is, hogy a kifizetéseket folyamatossá kell(ene) tenni január elsejétől, az elvégzett munka díját ki kell(ene) fizetni.

A költségvetési törvényben biztosított összegnek annyinak kellene lennie, hogy az biztosítsa legalább az ügyek 50 %-ának háromtagú tanácsban való elbíráltóságát. Az ügyszámarányos leosztás megtartása mellett, abból minél nagyobb hányad kerülhessen a *tényleges munkavégzés költségeinek* elszámolására (elnöki, elnökhelyettesei díj, tagok munkájának díjazása, az adminisztrációt végző kamarai alkalmazott díja), és az egyéb járulékos költségek kifizetésére.

[Ha a jelenlegi összegekkel számolunk, akkor egy háromtagú eljáró tanács díja 24 ezer forint. Ez a megye esetében 150 ügyre vetítve 3,6 millió forint. A másik 150 ügyre 1,5 millió forintot számolva – összesen 5,1 millió forint (plusz járulék és/vagy ÁFA).]

Az év során nem kötöttünk az elnökkel a tanácsadásra külön megállapodást, az is 'beletartozott' a kifizetett havi díjába, és csak a decemberi megtakarításból lehetett részére egy minimális összeget juttatni (130 ezer forint), azért a tevékenységért, amit egész évben ellátott. (Megjegyzendő, hogy a nyilvántartásba vett tanácsadási szám jelentősen növekedett a korábbi évhez képest is, és meghaladta a 200-at.)

1.4. A testület működési feltételeiben lényeges változás nem történt.

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. Technikai jellegű az a változás is, ami a parkolóhellyel kapcsolatos. További intézkedésig a kamarai munkatársak mellett (9 személy), a testület elnökének biztosított udvari parkolási lehetőség is átkerült a szomszéd telekre.

A CD jogtár előfizetése oly mértékben terhelte volna a testület költségvetését, hogy az már komoly problémát okozott volna, így az elnök jórészt a saját előfizetésében használt jogtárat vette igénybe. 2018-tól azonban *ez a lehetőség* már nem áll fenn, és a kamaránál is lejárt a jogtár előfizetés! Egyenlőre az ingyenes jogtárakat használjuk, azonban azok nem tartalmazzák pl. a bírósági gyakorlatra (Döntvénytár) vonatkozó anyagokat, ezért célszerűnek tartanánk – költséggtakarékossági okból is – ha központilag kerülne megrendelésre a 20 testület részére a Wolters Kluwer Ügyvédi Jogtára.

Változatlanul úgy véljük, hogy a költségvetési törvényben biztosított összegből kellene a Fgytv.-nek megfelelően biztosítani az országos, egységes honlap rendszert is, amely teljes mértékben megfelelné az előírásoknak, különös tekintettel a fogyasztó által online úton is benyújtható kérelemre.

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 eljárások átlagos időtartamában sincs változás, 25-45 napon belül, az első meghallgatáson, befejeződik valamennyi, eljárásra (meghallgatásra) kitűzött ügy.

Megjegyezzük, hogy változatlanul élünk azzal a lehetőséggel, ha ezt a Felek nem kifogásolják, vagy kifejezetten kérik a meghallgatás mellőzését (oka fogyottságra hivatkozva), hogy a kitűzött meghallgatás előtt – egyedül eljáró tagként az elnök – hozza meg 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 utazástól (idő + egyéb költséggtakarékosság). Célszerű lenne az ilyen lehetőséggel is kiegészíteni a Fgytv.-t.

Ebből is következik az, hogy nem ritka a 20 napon belüli befejezés sem.

Döntően befolyásolja a konkrét időtartamot egyébként ezt az is, hogy milyen a vállalkozások fegyelmezettsége, a hozzájuk érkező hivatalos iratok átvételében. Több évben kifejtettük, hogy milyen szigorítást tartanánk e tekintetben szükségesnek.

Egy külföldi székhelyű Vállalkozás elleni panaszügyben, amelyben az eljárást írásban bonyolítottuk le, volt a leghosszabb eljárási idő. A 2017. szeptember 19-én érkezett kérelem tárgyában a többszöri oda-vissza válaszolás miatt, csak 2017. november 10-én tudtuk írásba foglalni, és kézbesíteni a döntést, ami így is a 60 napos (a meghallgatásokra biztosított) alapidőn belüli időtartam.

[Itt tesszük meg azt a jogszabály módosítási javaslatunkat is, mivel sürgősnek tartjuk a 15 napos határidőt [29. § (7) bekezdés], hogy ha 8 napon belül nem jeleznek vissza, akkor is legyen elfogadottnak tekintendő az írásbeli eljárásra vonatkozó javaslat. A Vállalkozásoknak 8 napon belüli válaszirat küldési kötelezettségük, eljáró tag jelölési lehetőségük van, ezért fölösleges újabb határidőt adni erre a nyilatkozatra – és a Fogyasztó esetében sem tarthatatlan ez a határidő.]

2.2. A törvény a döntés kihirdetését követően, 30 napot biztosít annak (ajánlás, határozat) 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. A megszüntetést tartalmazó döntések is ilyen időben kerülnek kiküldésre. [Megfontolásra ajánljuk, hogy a törvény tegye lehetővé az elektronikus (e-mail) úton való kézbesítést is, különösen ezekben az esetekben, illetve ha a felek ezzel egyetértenek, más esetekben is. Ez gyorsítaná, olcsóbbá tenné az eljárásokat. A vállalkozások cégnyilvántartási adatai között fellelhetők a kézbesítési címük is, nem okozhatna gondot ezek alkalmazása.]

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

A képzés megszervezésének nehézségére már az előző beszámolómban is utaltunk, azt nem ismételjük meg.

• **November 28-án**, az elnökön kívül 5 testületi tag vett részt a Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprém Járási Hivatala és a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által szervezett rendezvényén, amelyen az online értékesítés fogyasztóvédelmi szabályairól tanácskoztak a jelenlévők. A fogyasztóvédelmi előírások ismertetése, és a hatósági ellenőrzések tapasztalatai mellett röviden tájékoztattuk a résztvevőket a testület munkájában szerzett tapasztalatokról is.

• **December 18-án** az év – előzetes – értékelése mellett, kollégánk dr. Konkoly Zoltán tájékoztatta a jelenlévőket, a 2018. január 1-jén hatályba lépő Pp. esetleges hatásáról a testületi munkára.

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

Hónap				Az ügy kimenetele											Együtt- működött- e	
				Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	Megszüntetés				Hiány pótlás	Áttétel			
								Fgytv. 31. § (3)								
								a)	b)	c)	d)					
XI- XII.	termék	33	-	7	2	4	0	3	1	6	7	3	0	0	31	2
	szolg.	-	31	4	1	7	0	1	1	11	3	2	0	1	25	6
Össz.		64		11	3	11	0	4	2	17	10	5	0	1	56	8

A harmadik ciklus zárásakor még úgy értékeltük, hogy nem érjük el az előző év befejezési ügyszámát (305), de az érkezések, a kitűzések számának növekedése miatt, szemben ezzel a 'prognózissal', 303 ügyet fejeztünk be 2017-ben, ebből a IV. ciklusra 64 befejezés esik, ez kettővel több, mint a megelőző év utolsó ciklusában.

TERMÉKEK (33 ügy)

- Lábbelivel összesen 12 esetben foglalkoztunk; 1-1 ruhanemű és egyéb textiltermék, 1 szaniter
- Mobil és okos-telefon 5 ügyben, laptop 1 esetben volt téma.
- Háztartási nagy gép 3,
- 1 szemüveg, 1 egészségmegőrző termék,
- egyéb kategóriájú jármű 1 eset; bútor ügyben 2 döntés született; ékszerrel 1 alkalommal, egyéb termékkel 2 esetben foglalkoztak a tanácsok.
- Internetes megrendeléssel 8 termék került a fogyasztókhoz, termékbemutatón pedig 1 terméket vásároltak meg.

SZOLGÁLTATÁSOK (31 ügy)

- Közütemi szolgáltatások: távhő 2, hulladék 3 ügygel szerepelt a meghallgatásokon.
- Postai és távközlési szolgáltatások: telefonszolgáltatás 3, internettel kapcsolatos 3, TV ügy 1,
- Építőipari kivitelezéssel 7, felújítással, szakipari munkával 2 esetben keresték meg a testületet.
- Úthasználat: autópálya 2 ügy, parkolási ügy 1 volt.
- Belföldi turizmus: szolgáltatási probléma 1 esetben szerepelt a testület előtt.
- Javítás, karbantartás kategóriában autó-, illetve víz-szereléssel 1-1 esetben, 2 pedig egyéb javítással foglalkoztunk.
- Internetes megrendelés 1 esetben volt.

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 (jogszállítási-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 (33 ügy)

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

Változatlanul a *lábbelikkal* kapcsolatos eljárások álltak a beszámolási időszakban is az élen. (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.)

Továbbra is többen kifogásolják a „szakvélemények” tartalmát.

A **bemutatott néhány esetből** is látható, hogy a fogyasztói panaszok sokfélék, illetve, hogy nemcsak ők, hanem a vállalkozások is nagyon sokféleképpen értelmezik a szabályokat:

- A Fogyasztó beadványában előadta, hogy 5 köbméter tűzifát vásárolt a Vállalkozástól, de annak szerinte, *gyenge volt a minősége*. Kártalanításként, árcsökkentésre irányuló kérelmét a Vállalkozás elutasította. Kérelme a *tűzifa valós értékével* arányos kártalanítás kifizetésére irányult. Kérelmét azzal indokolta, hogy más hasonló jellegű vásárlói panasz esetében a vevőt kártalanították. A meghallgatáson elmondta, hogy 5 erdei köbméter bükkfát vásárolt, amelyet a vételár kifizetése után egy hónappal, egy fuvaros szállított ki részére méterfában. A fát 2017. augusztus 8-án fűrészeltette fel, ekkor tapasztalta, hogy, válik le a kérge, vizes, megvan 'rökkenne', azaz a közepe pudvás. A fűrészelő személy is jelezte, hogy 'túl könnyen szalad a fűrész' a fában. A meghallgatásra elhozott és bemutatott 2 db tűzifa hasábot. Álláspontja szerint a fát valamilyen rekettys helyen vághatták ki, ahol nem kapott elég napfényt. Kifogásolta, hogy nem kapott szállító jegyet.

A Vállalkozás képviselője elmondta, hogy a jogügylet tárgyát képező fát 2017. január és március közötti időszakban, olyan helyen vágta ki, amely nem rekettyés vagy vizes terület, jó minőségű fát terem. Tájékoztatott arról is, hogy a Fogyasztó a szállítást követően felkereste a Vállalkozás irodáját, ahol a jelenlévő adminisztrátornak megköszönte a kiváló minőségben megérkezett árut.

A bemutatott fahasábokról azt mondta, hogy azok nem vizesek, nem pudvások, a kéreg a száradástól kezdett el leválni, ami a fűtőértéken nem ront.

Mobiltelefonján több képet mutatott, amelyek lyukas közepű, valóban pudvás tűzifákról készültek.

Csatolta a Fogyasztó által hivatkozott ügyben a másik vevőnek küldött válaszukat, amelyből kitűnik, hogy azért alkalmaztak árcsökkentést, mert az a vevő a bükkhöz keverten vegyes tűzifát is kapott a bükkfa árában.

A Felek álláspontját a fa minősége tekintetében közelíteni sem sikerült, ezáltal egyezség nem jöhetett létre. Mivel szakértő kirendelésére a békéltető eljárásban nincs lehetőség, ezért az eljárást az egyedül eljáró tag megszüntette.

- *Egyezséggel zárult az a **mobiltelefonos** ügy, amelyben a Fogyasztó egy webáruházban vásárolt készülékkel kapcsolatosan kereste meg a testületet. Néhány napos használat után a hívott felek jelezték számára, hogy **nem lehet hallani a hívást, mert elhalkul, majd meg is szűnik a hang**. Az egyik, a Vállalkozáshoz tartozó üzletben leadta a készüléket, ahonnan továbbították a Sony szervizébe. Visszaérkezését követő néhány napon belül hasonló jelenséget tapasztalt. A procedura megismétlődött, azonban a további problémák után is azzal kapta vissza a készüléket, hogy a műszaki bemérések alapján a készülék működőképes.*

Kipróbálták másik SIM kártyával is a készüléket, de néhány nap után ismételten előfordultak a jelzett hibák.

A Fogyasztó álláspontja szerint, bár jelezte, hogy viszonylagosan huzamosabb használat után jelentkezik a hiba, azonban a szervizben nem kezdeményezték róla hívásokat, így a hibát nem tapasztalhatták. Az utolsó szervizelésnél cserét kért, de azt nem vették figyelembe.

A vásárlás óta sokat volt a szervizben a készülék, de változatlanul fennállt nála a hiba, ezért használni azt nem tudta. A két éves hűségidő miatt a szükséges befizetéseket megtette, azonban a készülék alaprendeltetésére megbízhatatlan, nem használható.

Felvetődött a készülék értékesítésének a lehetősége is. Egy használt készülékek árusításával foglalkozó üzlet vezetője, a készülék típusának közlése után, pontos leírást adott a készülék hibáiról, anélkül, hogy bármit mondtak volna neki.

Úgy véli, hogy a rendeltetésére használhatatlan telefonja után fölöslegesen fizeti a részleteket, ennek orvoslása érdekében fordult a békéltető testülethez.

Konkrét kérése az volt, hogy a testület kötelezze a Vállalkozást egy másik típusú készülék cseréjére.

A Vállalkozás válasziratából kitűnt, hogy a készülék a vitatott időszakban 5 alkalommal került szervizelésre.

A készüléken szoftverfrissítést hajtottak végre az áprilisi szervizelés alkalmával, a többi alkalommal a szerviz hibát nem talált, annak ellenére, hogy a bejelentésekben ugyanaz az előforduló hibát jelezték.

A Vállalkozás a válasziratban az alábbi ajánlatot tette: „Társaságunk abban az esetben tud segíteni, ha az ügyfél megadja az általa leírt hiba előfordulásának körülményeit olyan részletezettséggel, hogy az tapasztalható legyen az átvételkor az üzletben és a szerviz bevizsgálási folyamat során is, mert csak így lesz/lehet érdemi javítási lehetősége a szerviznek.”

A meghallgatáson is azt fogalmazta meg a Fogyasztó, hogy álláspontja szerint, a készülék gyári hibája miatt használhatatlan. Ez okból vásárolt is egy másik készüléket, mert telefonra a családban neki is szüksége van. Ugyanakkor megerősítette, hogy a részletek további fizetése jelentős hátrányt okoz neki, mert egy működésképtelen termék után kell fizetnie.

Nem tudja elfogadni, hogy a szervizben - többszöri határozott kérésük ellenére sem – figyelték meg huzamosabb ideig a készülék működését, csak a műszeres bevizsgálás eredményeire hagyatkoztak.

Most is felajánlották, hogy bárkinek több napos használatra is odaadják a készüléket, hogy próbálja ki, és az eredményéről a Vállalkozást tájékoztassák.

A Vállalkozás képviselője elsősorban azt emelte ki, hogy a szakvéleménnyel szemben nem tudnak felszólalni, csak akkor, ha konkrétan meggyőződhetnek a hiba meglétéről.

Megértette a jelentkező problémát, annak bekövetkezési lehetőségét, ezért is ajánlotta fel, hogy a Fogyasztó akár a veszprémi üzletben is jelentkezhet a hibával, illetve módot adnak arra, hogy ott is kipróbálhassák, bizonyíthassák a készülék hibás voltát.

A Vállalkozás vállalta, hogy - a *Fogyasztó által a meghallgatáson részletezett hiba előfordulásának körülményei miatt* – ha a hibajelenség tapasztalható lesz a készüléknek a veszprémi üzletben való átadásakor -, akkor a készülék vételárát a Fogyasztónak visszatérítik.

- A Fogyasztó a kérelmében előadta, hogy vásárolt egy **háromkerekű elektromos (akkumulátor) meghajtású triciklit 299.900.- amelynek a motorja, a kiszállítást követően, egy hónap múlva meghibásodott.** A hibát még aznap internet levelezésben bejelentette az eladónál, részletesen leírva a hibát. A levélre azonnal válaszoltak, és közölték, hogy a bejelentést továbbküldték a "forgalmazónak". Miután telefoni érdeklődésére nem kapott érdemi választ, ezért levélben azt közölte a vállalkozással, hogy értelmetlennek tartja a további levelezést, telefonálást, eláll a szerződéstől. Kérte, hogy 2 napon belül a vásárolt terméket szállítsák el tőle, és a vételárát fizessék vissza számára. Az ügyhöz hozzátartozik az is, hogy a Fogyasztó maga is próbált javítószervizt találni, azonban a szomszéd megyében lévő azt közölte vele, hogy ők *csak a saját megyebeli járművekkel foglalkoznak*. Budapestről szintén ugyanezt a választották, viszont itt a megyében nem talált javítással foglalkozó szervizt. Az eljárás előkészítése folyt a testületnél, amikor a Fogyasztó bejelentette, hogy „*azt hiszem bejelentésem szerencsére okafogyottá vált, mert végre ma reggel 9 órakor a Vállalkozás megbízottja - előzetes értesítés alapján - megjelent lakásomon, és a motor kipróbálása után, - beigazolódva a hiba -, a következő korrekt ajánlatot tette: vagy azonnal visszaadja a pénzt (a motor árát), vagy elszállítja javítás, alkatrészcsere miatt. (...) Úgy döntöttem, (...), hogy a javítást választom, mivel a motor feltétlenül kell. Ők most kivételesen határidőt is adtak, két hét türelmet, javítási időt kértek. A motort elszállították, szabályos átvételi bizonylatot adtak. (...)*” A beérkezett nyilatkozat alapján, mivel az megfelel a Fgytv. 31. § (3) bekezdése a) pontjában megfogalmazott megszüntetési oknak: „a fogyasztó a kérelmét visszavonja” – további intézkedést a Vállalkozás irányába nem tett a testület.

- A Fogyasztó 2017. szeptember 5-én rendelte meg interneten a terméket, amelyet 2017. szeptember 11-én futárszolgálat igénybevételeivel szállított le számára a Vállalkozás. A széket a Fogyasztó 2017. szeptember 13-án szerezte össze. Ekkor derült ki, hogy a **szék magasságát nem lehet beállítani.** A beállító gázrugó karja folyamatosan elforgott, végül letörve a Fogyasztó kezében maradt. A Fogyasztó azonnal elküldte írásban reklamációját a Vállalkozásnak, amelyben cserét, esetleg egy héten belüli helyszíni javítást kért. A Vállalkozás válaszában lényegében azt indítványozta, hogy elsőként a Fogyasztó, a számla, a jótállási jegy másolatának és a hiba leírásával együtt küldje vissza a terméket megadott címen található üzletükbe. A Fogyasztó ettől elzárkózott, válaszában hivatkozott a garanciajegyben is szereplő szabályokra, amelyek lényegében a 151/2003 (IX.22.) Korm. rendeletnek a 10 kg-nál nehezebb termékekre vonatkozó kellékszavatossági előírásait tartalmazták. A Vállalkozás később közölte, hogy a díjmentes futár milyen linken rendelhető meg. Válaszaikból az tűnt ki, hogy a hibás termék visszavételezése után kívánták a csereterméket a Fogyasztónak elküldeni. A Fogyasztó kérelme arra irányult, hogy a Vállalkozás a hibás terméket a helyszínen, a hibás szék elszállításával egyidejűleg cserélje ki új hibátlan termékre.

A válasziratból egyértelműen kitűnt, hogy a Vállalkozás elismeri a csereigény jogalapját, különben nem tett volna alávetési nyilatkozatot.

Az eljáró tanács – megfelelő jogi érvekkel alátámasztva - *kötelezte a Vállalkozást*, hogy a határozat kézhezvételét követő 15 napon belül, a Fogyasztó lakóhelyén a hibás forgószéket, cserélje ki ugyanilyen típusú hibátlan termékre. Amennyiben a csere lebonyolítása lehetetlen, akkor pedig a termék vételárát fizesse vissza a Fogyasztó részére, a termék elszállításával egyidejűleg.

4.1.2. SZOLGÁLTATÁSOK (31 ügy)

- Közüzemi szolgáltatások: távhő 2, hulladék 3 ügygel szerepelt a meghallgatásokon.
- Postai és távközlési szolgáltatások: telefonszolgáltatás 3, internettel kapcsolatos 3, TV ügy 1,
- Építőipari kivitelezéssel 7, felújítással, szakipari munkával 2 esetben keresték meg a testületet.
- Úthasználat: autópálya 2 ügy, parkolási ügy 1 volt.
- Belföldi turizmus: szolgáltatási probléma 1 esetben szerepelt a testület előtt.

- Javítás, karbantartás kategóriában autó-, illetve víz-szereléssel 1-1 esetben, 2 pedig egyéb javítással foglalkoztunk.
- Internetes megrendelés 1 esetben volt.

Az adatokból látszik, hogy e körben **az építőipari kivitelezéssel, illetve szakipari munkákkal (9) volt kapcsolatban a legtöbb eljárás.** Az esetek egy részében változatlanul megállapítható volt, hogy a megrendeléseket nem készítették elő kellően, a szerződések ponttalanok (vagy csak szóban történtek meg), az előlegek kifizetése többször kontroll nélküli.

Hulladékszállítási szolgáltatások esetében még mindig tapasztalható, hogy a szolgáltatók, illetve az önkormányzatok nem biztos, hogy teljes körűen adnak tájékoztatást a kötelezettségeikről.

Néhány eset:

- **Egyezséggel zárult** az az ügy, amelyben a Fogyasztó az **interneten keresztül** kapott árajánlatot elfogadva, megrendelte a **prémium alumínium redőnyt**, valamint a kombi rész, kitolós szunyoghálóval szerelését, melynek bruttó ára 240 295 Ft volt. A szerelési munkákat a Vállalkozás 2017 tavaszán végezte el. A Fogyasztó **már menet közben is jelzett több minőségi kifogást**, amit a felvett munkalapokon rögzítettek is. A garanciális hibák megszüntetését 2017. július végén kérte, amelyre a Vállalkozás 31 000 Ft-os árajánlatot tett. A Fogyasztó kérte a hibák térítésmentes felszámolását, kijavítását.

A Vállalkozás képviselője előadta, hogy ők a szerződés szerint jártak el, de elismerte a Fogyasztó javítási igényét. Kérte, mivel a szerelő szakemberek – az eljárás idején is Ausztriában dolgoztak, hogy a minőségi kifogás megszüntetésére a Fogyasztó egy hosszabb időszakot fogadjon el. A Vállalkozás 2018. február 15. napját jelölte meg végső dátumként. A Fogyasztó az egyezségi ajánlatot - a szunyogháló akadálytalan visszahúzási lehetőségének megoldását, valamint a zárólécből levált gumitömítés eredeti állapotba történő visszahelyezését, rögzítését - a Vállalkozás által megjelölt dátummal együtt elfogadta.

- Abban az ügyben is **egyezséget kötöttek** a Felek, amelyet a Fogyasztó azért kezdeményezett, mert a Vállalkozás **újsághirdetésére telefonon megegyeztek** egy munka elvégzésében (pl. gipszkartonozás, a kicserélt ablakokra a könyöklő részek elhelyezése, az ablakkeretekben a redőnyök helyének gipszkartonnal történő letakarása, szigetelése), amelyet azonban **a Vállalkozás félbehagyott.** A Vállalkozás szerint, mivel ő festő-mázoló, ezért – csak a szoba festésére és az ehhez kapcsolódó kiegészítő munkák (tapéta eltávolítása, glettelés és festés) elvégzésére vállalkozott. A Vállalkozás elkért a Fogyasztótól 180 ezer Ft-ot, amelyről sem számlát, sem egyéb dokumentumot nem adott. A Fogyasztó állítása szerint a Vállalkozás nem számolt el a munkák során felhasznált anyagok költségével sem. A Felek között – mivel csak szóbeli megállapodás volt – vitatott volt a meghallgatáson is, hogy milyen munkák elvégzésében állapodtak meg pontosan. A Vállalkozó a meghallgatáson a 180 ezer Ft átvételét elismerte. Állítása szerint ő nem hagyta félbe a munkákat, hanem, amit elvállalt, azt be is fejezte.

A vita lezárása érdekében, meghallgatás során a Vállalkozás felajánlotta a Fogyasztónak – árendedmény címén – 60.000,- Ft, azaz Hatvanezer forintot, amelyet a Fogyasztó elfogadott. Az egyezségi megállapodásról jegyzőkönyv felvételére került sor, amelynek aláírásával egy időben a Vállalkozó átadta, a Fogyasztó átvette az összeget.

Mindkét fél kijelentette, hogy az ügyben egymással szemben nem támasztanak további követelést.

- **Ajánlással zárta** le az eljáró tanács azt az ügyet, amelyben a Vállalkozás arra vállalkozott, hogy a Fogyasztó családi háza (társasház) **belső építési munkáit** (burkolás, tapétázás, vízvezeték szerelés), 2017. augusztusi kezdéssel elvégzi. A munkát meg is kezdte, és a munkadíjat több részletben kérte, amit 680.000.-Ft összegben a Fogyasztó ki is fizetett részére, annak ellenére, hogy szerinte a Vállalkozás a munkálatokat **nem fejezte be, illetve amit elvégzett, azt is hibásan teljesítette.** A Vállalkozás heteken keresztül nem volt elérhető, amikor pedig sikerült a kapcsolatot felvenni, csak ígérek hangzottak el a részéről, de a munka folytatására és befejezésére nem került sor. Miután a Vállalkozással nem volt lehetséges beszélni, a munkavégzést nem folytatta, ezért a Fogyasztó a Békéltető Testülethez fordult annak érdekében, hogy a Vállalkozás a munkálatokat, a szükséges javítások elvégzése mellett, fejezze be. Ha a feladatokat nem végzi el, fizesse vissza az átvett összeget.

A Vállalkozás részére a tértivevényesen kikézbcsített értesítést a meghatalmazottja átvette, de a Békéltető Testület elnöke által aláírt értesítésre a Vállalkozás részéről válaszirát nem érkezett.

A Vállalkozás az eljárásban nem működött együtt, ezért az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot erről a Fgytv. 29. § (12) bekezdése alapján a testület tájékoztatja. Mivel a Vállalkozás a meghallgatáson sem jelent meg, ezért adatait a honlapon, a 'nem együttműködő' vállalkozások listáján közzétette a testület.

A meghallgatásra a kitűzött időben került sor, amelyen csak a Fogyasztó meghatalmazottja jelent meg, aki *az eljáró tagokkal szemben kifogást nem emelt.*

Az eljáró tanács úgy ítélte meg, hogy a Fogyasztó írásbeli panasza, meghatalmazottjának előadása életszerű volt, a Békéltető Testülethez beküldött, a panaszhoz csatolt fényképek, pénz átvételi bizonylatok alátámasztják, hogy a Vállalkozás a vállalt teljesítési kötelezettségének nem tett eleget, az előre megfizetett vállalkozási díj ellenére sem, ezért ajánlását a Fgytv. 32. § b) pontja alapján hozta meg az eljáró tanács. Ebben azt ajánlotta a Vállalkozásnak, hogy az ajánlás átvételét követő 30 napon belül a családi ház belső építési munkáit (burkolás, tapétázás) – a felmerült hibák kijavításával együtt – szakszerűen és jó minőségben a Fogyasztó által már megfizetett vállalkozói díj ellenében végezze el és fejezze be, valamint az előírásoknak megfelelően adja át a Fogyasztónak. A teljesítési határidőt az eljáró testület 30 napban – mivel belső munkálatokról van szó, így az időjárás nem befolyásolja a munkavégzést – állapította meg. A testület döntését a Fogyasztó képviselője a Fgytv. 29. § (5a) bekezdése alapján elfogadta.

- **Az alábbi esetben a meghallgatás már kitűzésre került, de a Felek egymással ezt megelőzően megegyeztek, és a Fogyasztó bejelentésében kérte, hogy mellőzzük a meghallgatást.**

A Fogyasztó beadványával azért kereste meg a testületet, mert a Vállalkozás által elvégzett munka (lakás kifestése és a hozzá kapcsolódó egyéb munkák) minőségét nem tartották megfelelőnek, amiért reklamáltak nála. A Vállalkozással még április végén aláírtak egy megállapodást, amiben a felelősségét a Vállalkozás elismerte, és vállalta, hogy 2017 júliusában a munkákat, a takarítással együtt elvégzi.

Időközben a Vállalkozás konkrét ajánlatot tett a munkavégzésre, azonban azt a Fogyasztó nem tartotta elégségesnek, ezért több fórum megkeresését követően nyújtotta be kérelmét a békéltető testülethez.

[Az ilyenkor szokásos módon 'beindul' a testület 'gépezete': az elnök megvizsgálja a kérelmet, hogy az megfelel-e a törvényi előírásoknak, tartalmazza-e a tényállást, vagy legalább annak legfontosabb elemeit. Ha igen, akkor megtörténik a tértivevényes levelekben a Felek kiértékelése az eljárás megindításáról, a meghallgatás kitűzéséről, a Vállalkozás együttműködési kötelezettségéről, a válaszirát beküldési határidejéről, illetve az eljáró tanács tagjai kijelölése előkészítéséről. Ebben az esetben ez azt jelentette, hogy a testületi dokumentumok 5 napon belül már a Feleknél voltak.]

A Fogyasztó a kiértékelés átvételét követő napon azt kérte e-mailben a testület elnökétől, hogy a továbbiakban – családi okok miatt – egy másik címre küldjék ki az értesítéseket.

A meghallgatás időpontjáról szóló értesítés átvételét követő 8. napon pedig a következő elektronikus levelet küldte a Fogyasztó:

„Hivatkozva VEMBT/2017.számú értesítésükre, tájékoztatom Önöket, hogy az egyéni vállalkozóval a mai napon egyezségre jutottam. Ügyünket lezártnak tekintjük, ezért a kitűzött meghallgatást mellőzni szíveskedjenek.(...)”

- **Egyezséget kötöttek a Felek abban az ügyben, amelyet a Fogyasztó azért indított, mert a megrendelt billenő garázkapu, a rossz méretfelvétel miatt nem volt beépíthető, az nem fért el a 'helyén', ezért a munkálatok félbe szakadtak. Az új vasalatok legyártatása után, lett csak a kapu működőképes. Ekkor a Vállalkozás munkavállalójának távozása után távolították el a fémből készült kapuról a védőfóliát és vették észre, hogy az egyik elem sérült, meg van karcolódva. A hibát haladéktalanul jelezték a Vállalkozás felé, ahonnan azt a választ kapták, hogy az sem a gyártás, sem a szállítás, sem a beszerelés közben nem sérülhetett meg. A panel jótállás keretében történő kicserélésétől elzárkóztak. A Fogyasztó kérelme a kapu, vagy a sérült panel kicserélésére irányult. Ezen túl kötbér igényt jelentett be, arra való hivatkozással, hogy a megrendelés és az üzembe helyezés között 59 nap telt el.**

A meghallgatáson a Felek egybehangzó nyilatkozatai alapján megállapításra került, hogy az ügy tárgyát képező munkálatokról nem kötöttek írásban, minden részletre kiterjedő szerződést. A megrendelést a Vállalkozás egyik munkavállalójának helyszíni felmérése és a Fogyasztó által kézzel rajzolt vázlat alapján,

a Fogyasztó férje, személyesen adta le a Vállalkozás üzletében. A fémből készült kaput nem a Vállalkozás, hanem az egy másik Kft. gyártja és lefóliázva szállítják. A billenő kapu a kiszállítástól kezdve az üzembe helyezés napjáig befóliázott állapotban a garázs plafonja alá volt felhúzva. Az üzembe helyezéskor átadás-átvételi jegyzőkönyv nem készült, a fóliát a Felek nem közösen bontották le.

A Vállalkozás levelében az ismeretlen okból sérült garázsselem előállítási áron történő kicserélését vállalta, ezen túl a meghallgatáson a panel beszerzési árából – 23.660 Ft – 50% viselését ígérte.

A Vállalkozás jelenlévő meghatalmazottja ezt követően a Vállalkozás ügyvezetőjével telefonos konzultációt folytatott. A megbeszélés eredményeként közölte, hogy bár felelősségüket a kapu megkarcolódásáért nem ismerik el, méltányosságból hajlandók azt saját költségükön kicserélni. A panelcsere kapcsán utalt arra, hogy a téli időszakban az építőipar, a gyártók is leállnak, ezért csak hosszabb teljesítési határidőt tud vállalni.

A Vállalkozás vállalta, hogy a hibás garázskapu elemet, panelt kicseréli, azt a gyártónál megrendeli és legkésőbb 2018. március 31. napjáig saját költségén be is szereli.

- **Visszavonta a kérelmét a Fogyasztó egy gépkocsi javításával kapcsolatos ügyben.**

A Fogyasztó azért kezdeményezte az eljárást az egyik szakszervíz üzemeltetőjével szemben, mert személygépkocsiját konkrétan megnevezett hiba megszüntetése céljából vitte a Kft.-hez. Az általa jelzett hiba az volt, hogy jobboldalra kevesebb meleg levegőt fúj be a fűtés csatornán. A javításról kiállított számla mintegy 70 ezer forint volt. Már hazafelé tapasztalta, hogy a hiba ugyanaz, mint a javítás előtt volt, ezért másnap visszavitte az autót. Még aznap jelezték, hogy átveheti az autót. A számlát 37 ezer forintról állították ki. Mivel továbbra sem változott a gépkocsi állapota, ezért ismét bejelentette a problémát. A műszakvezető az első javítás költségének visszafizetésére tett ígéretet, azonban nem érkezett meg az összeg a számlájára. Egyébként ő mindkét befizetett összeg visszafizetését kérte.

Mivel a hibát a szervíz nem hárította el, nem javította ki, ezért a teljes kifizetett összeg visszatérítésében kérte a testület segítségét.

A testület elnöke még a beérkezés napján intézkedett az eljárás megindítására. A kiértékelésekben, a Fgytv. 29. § (7) bekezdése alapján *kezdeményezte az eljárás írásbeli lefolytatását*, ehhez kérte mindkét fél hozzájárulását. „A hozzájárulást megadottnak kell tekinteni, ha a fél - az elnök erre irányuló felhívásának kézbesítésétől számított - tizenöt napon belül nem nyilatkozik.

A kiértékelések expedálását követő néhány nap után a Fogyasztó e-mailben közölte, hogy „A mai nap a Kft. átutalta részemre mindkét számla összegét, a 106 200 Ft-ot. Az eljárás további folytatása okafogyottá vált, kérem az eljárás megszüntetését.”

A beérkezett nyilatkozat megfelel a Fgytv. 31. § (3) bekezdése a) pontjában megfogalmazott megszüntetési oknak: „a fogyasztó a kérelmét visszavonja” – ezért további intézkedést az ügyben nem tett a testület.

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.

Nem változott az a véleményünk, hogy *a problémák megoldása érdekében esetlegesen jogszabály-módosításra éppúgy szükség lehet, mint a szakmai érdekképviselőkkel folytatandó megbeszélésekre, vagy a Fogyasztók tájékoztatására*. Ezek egy része a kormányzati szervezetek feladata lehetne. A megyei testületnek nincs arra személyi kapacitása, hogy ezekkel külön is foglalkozzon. A honlapon igyekszünk közzétenni azokat az ügyeket, eljárási szabályokat, tapasztalatokat, amelyek segíthetnek e tekintetben. Változatlanul fontosnak tartanánk, hogy a *fogyasztóvédelmi referensek képzésében, a szakképzésben, a különböző kereskedelmi egység-vezetők képzésében*, is mélyebben megismerjék ezeket a problémákat, az eljárási lehetőségeket és szabályokat.

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.
Esetenként a Budapesti Békéltető Testület által nyilvánosságra hozott anyagokat a honlapunkon is közzé tesszük, mivel az ügyszámok alapján nekik van a legnagyobb lehetőségük arra, hogy általánosítható következtetéseket vonhassanak le.

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.

[Nem változott az az álláspontunk, hogy az alapos-alaptalan felosztásra vonatkozó előírást nem tartjuk pontosnak, sokkal egyszerűbb lenne, ha csak a különböző (a Fgytv.-ben meglévő) okokat jeleznénk. Abban sem változott a véleményünk, hogy a központi nyilvántartási statisztikai rendszert, a Fgytv. aktuális szabályainak megfelelően kellene átalakítani.]

Az ügyek kimenetelét az alábbi táblázat mutatja be:

Hónap				Az ügy kimenetele										
				Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	Megszüntetés						
								Fgytv. 31. § (3)						
								a)	b)	c)	d)	Hiány pótlás	hat.	ill.
XI- XII.	termék	33	-	7	2	4	0	3	1	6	7	3	0	0
	szolg.	-	31	4	1	7	0	1	1	11	3	2	0	1
Összesen		64		11	3	11	0	4	2	17	10	5	0	1

A táblázatból egyértelműen látható, hogy a Fogyasztók szempontjából a megkötött 11 egyezség, a 3 kötelezés, a 11 ajánlás, az 4 kérelem visszavonásos [a) pontos], vagy a 2 külön megállapodásos [b) pontos] ügy megítélése az eljáró tanácsok szerint is a fogyasztói kérelem megalapozottságát tekintve, egyértelműen alapos volt. A d) pontos megszüntetéseket – 10 - is ide sorol(hat)juk, mivel ezt a megszüntetést akkor alkalmazzuk, ha nincs szükség az eljárás folytatására, vagyis valamilyen módon 'rendeződött' a vita. A 41 ilyen típusú döntés, az összes befejezett ügy 64 %-a, megfelelőnek tekinthető (és megfelel az előző ciklus arányainak is)..

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.

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. Úgy véljük, hogy a helyi üzleteknek, kirendeltségeknek, stb. nagyobb önállóságot lehetne biztosítani a hibás teljesítések ügyintézésében. Ahogy már korábban jeleztük, feltételezhetően – bár még mindig sok a lábbalível kapcsolatos ügy – ennek is köszönhető (egyes cégek esetében) a panaszok csökkenése.

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

A harmadik beszámolási ciklusról szóló beszámolóban jeleztük, hogy az együttműködési kötelezettséggel, benne az egyezségkötéssel kapcsolatosan a testület a 2017 júliusában megtárgyalt és augusztus 11-én írásba foglalt szakmai anyagban részletesen kifejtette álláspontját.

Termékek esetében majdnem kétszerese volt az egyezségek száma, mint a szolgáltatások esetében. Az összesen 11 egyezség, havi átlaga 2-vel több volt, mint az éves átlag (42 egyezség született egész évben, ez 3,5-es havi átlagot jelent.)

Ebben a ciklusban is volt arra példa, hogy a Vállalkozás a válasziratban még elutasító álláspontot foglalt el a szakvéleményre hivatkozással, azonban a meghallgatáson, az elhangzottak alapján, módosította – a Fogyasztó javára – az álláspontját.

Nincs arról információnk, hogy az egyezségek ne mentek volna át teljesedésbe, illetve a vállalt és elfogadott 2018-as határidők még nem teltek le, így azokban nem lehet nyilatkozni.

[Bár nem szeretjük, hogy a testület előtt fizetik meg a kialakult összeget, de ebben az időszakban is előfordult ez.]

Alávetési nyilatkozat esetén egy olyan ügy volt, amikor egyezséget kötöttek a Felek.

4.3.2. Kötelezést tartalmazó határozatok

Ebben a ciklusban **5 alávetési nyilatkozatot** tettek a Vállalkozások. Közülük 4 „visszatérő”, hiszen korábban is tettek ilyen eseti nyilatkozatot. A 3 kötelezést tartalmazó határozatból 2-t teljesítettek a Vállalkozások, 1 ügyben a beszámoló készítésének idején tesz a Fogyasztó bírósági előterjesztést azután, hogy az ő külön felszólítására sem fizette vissza az átvett összeget.

[1-1 esetben egyezség kötésére került sor, illetve a *Fgytv. 31. § (3) d) pontja* alapján úgy ítélte meg az egyedül eljáró tag, hogy nincs szükség az eljárás folytatására.

Ez az eset ismételt felvetette azt, hogy vannak olyan esetek, amikor a Vállalkozás arról nyilatkozik, hogy rendezi az elismert hibát, de még a kötelezettség vállalás mellett nem állapítható meg, hogy *a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak, vagy a fogyasztó a kérelmét külön nem vonta vissza – ilyen esetekben alkalmazzuk – többek között a d) pontos megszüntetést. Ezért emeljük fel minden alkalommal szavunkat az ellen a túlságosan leegyszerűsített statisztikai jelentőlap ellen, ami azt tartalmazza, hogy az ilyen megszüntetés az „alaptalan” a kérelem miatt van.]*

A kötelezést tartalmazó határozatok meghozatalát elsősorban, és szinte kizárólag az akadályozza, hogy **a Vállalkozások nem, vagy csak igen kis – bár emelkedő - számban (egész évben 15, ebből ebben a ciklusban 5) tesznek alávetési nyilatkozatot.**

4.3.3. Közzétételek

A negyedik ciklusban 3 ügyben tettük közzé, hogy a Vállalkozás nem teljesítette az ajánlásban foglaltakat.

Az egyik esetben már a közzétételt követően a Fogyasztóval történt ismételt konzultáció után, a közszolgáltatást végző Vállalkozás törölte a több, mint 200 ezer forintos befizetést előíró döntését.

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

A hiányok pótlására viszonylag gyakran kell felszólítani a fogyasztókat. A ciklusban 5 olyan eset volt, amikor a visszajelzés-, pótlás elmaradt. Azt nem vizsgáltuk, hogy ennek mi az oka, az-e, hogy a kapott részletes tájékoztatás után döntött úgy a kérelmező, hogy 'nincs értelme' a további 'hadakozásnak', vagy nem tudta 'összeszedni' azokat a dokumentumokat, amivel álláspontját alátámaszthatta volna, vagy azért, mert közben megoldódott a problémája.

A ciklusban 64 ügyet fejeztünk be, így ezek nem érik el a 10 %-ot.

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

hónap	ügy- kategóriák ügyszáma			Elutasítás	Megszüntetés							összesen	%	%
					Fgytv. 31. § (3)				Hiány pótlás				Áttétel	
					a)	b)	c)	d)		hat.	ill.		Ö	Ö
XI- XII.	termék (T)	33	-	0	3	1	6	7	3	0	0	20	60	61
	szolg. (SZ)	-	31	0	1	1	11	3	2	0	1	19	31	30
Összesen (Ö)		64		0	4	2	17	10	5	0	1	39	61	

Ilyen alacsony értékeknél – megítélésünk szerint – nincs jelentősége a %-os megoszlásnak. Még a terméknek az összes termékhez (20:33;) vagy az össze befejezett ügyhöz (20:64), illetve a szolgáltatás megszüntetésnek összes szolgáltatáshoz (19:31), vagy az összes megszüntetéshez (19:64) való viszonyítása is félreérthető lehet.

Változatlanul az a véleményünk, hogy amíg nem áll rendelkezésre olyan elektronikusan kezelhető, országosan egységes statisztikai rendszer, amely nem tartalmazza a Fgytv. valamennyi döntési kategóriáját, addig nincs lehetőség ennél részletesebb bemutatásra.

Az okokat pedig maga a törvény mondja meg:

Fgytv. 31. § (3)

- a) pont: a fogyasztó a kérelmét visszavonja,
 - b) pont: a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
 - c) pont: az eljárás folytatása lehetetlen
 - d) pont: az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból nincs szükség - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható
 - e) pont: a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut.
- ezen pedig a következők:
- a) a felek között ugyanabból a ténybeli alaphoz származó ugyanazon jog iránt
 - aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak,
 - ab) közvetítői eljárást indítottak,
 - ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak,
 - b) a felek között ugyanabból a ténybeli alaphoz származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor,
 - c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű,
 - d) a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy
 - e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette.

Nincs újabb magyarázatunk – mint amit pl. a harmadik ciklusnál is megírtunk -, arra vonatkozóan, hogy miért kerültek megszüntetésre az eljárások.

4.6. Ismertesse a Fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.

A 2. pontban [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.] már jeleztük az ezzel kapcsolatos helyzetet.

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 elmaradásokról a 4.3.3. pontnál adtunk tájékoztatást.

4.7.2. Kötelezést tartalmazó döntésekről a 4.3.2. pontban szoltunk.

4.7.3. Egyezség jóváhagyására 11 esetben került sor, itt sincs olyan visszajelzésünk, hogy a teljesítés ne történt volna meg, illetve nem volt bírósági megkeresés sem (lásd a 4.3.2. pontot is).

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, felkészültek, a tagok (polgári foglalkozásuk szerinti elfoglaltságukra is tekintettel) a kitűzéseknek megfelelően vesznek részt a meghallgatásokon, a szakmai megbeszéléseken. A meghallgatási nap - kísérletképpen hétfőn volt -, de a következő évben áttérünk a heti két napos meghallgatási szisztémára, mivel az egyéb beosztások miatt erre lesz szükség (és lehetőség).

A **tárgyi feltételekkel összefüggésben** – többek között – az **1.4. pontnál** is jeleztük a jelenlegi állapotokat.

A **jogszabályi környezet** alakítására a testületnek nincs ráhatása, az évek során megfogalmazott javaslatainkat nem látjuk viszont, vagy csak igen csekély mértékben, a bennünket érintő rendszerben.

A **finanszírozásról** az évek óta hangoztatott álláspontunkat az **1.3. pontban** már jeleztük, amíg a testületi tagok díjazása – illetve a végzett munka megfizetésének hónapokig való elmaradása – nincs megoldva, addig ezt a munkát csak „szerelemből” végző embereket lehet (lehet?) találni erre a feladatra.

A **Kamarával való együttműködésünkben** nem volt változás a beszámolási időszakban sem.

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

A két hónapos munkáról szóló beszámolóban, máshol tett erre vonatkozó megjegyzéseinken kívül, egyebet nem kívánunk most jelezni.

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

Ebben is csak ismételni tudjuk önmagunkat, hiszen a két hónap nem hozott semmilyen olyan új helyzetet, ami miatt változtatni kellene véleményünket: úgy véljük, hogy ebben elsősorban nem a békeltető testületnek vannak lehetőségei, hanem a Vállalkozások érdekképviselői, szakmai szervezeteinek.

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 beszámoló 3. pontjában jeleztük, hogy két alkalommal vettünk részt ilyen szakmai programon.

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

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

2017. november 20-án „Figyeljünk oda a csereidőszakra”, 2017. december 19-én pedig „Legyen hiánytalan a beadvány” címmel jelent meg egy-egy beszélgetés a testület elnökével, aki az év végi vásárlásokkal, illetve a sok hiánypótlásra szóló felhívásra tekintettel osztotta meg az olvasókkal véleményét.

9.2. A www.bekeltetesveszprem.hu honlapunkon, 5 ANONIM döntésünket szerepeltettük (2 lábbelivel kapcsolatos esetet, 1-1 használt termék javításával, lakásfelújítással és tűzifa vásárlással kapcsolatos ügyről jelentettük meg az anonimizált döntésünket); mindkét hónapról (2) GYORSMÉRLEGET tettünk közzé.

Közzétettük azt a levelet, amelyet a Magyar Telekom Nyrt. küldött megkeresésünkre, amely arról szólt, hogy e-mailben „pénzbeszedést” kezdeményeztek ismeretlenek a testületnél is, ún. adathalász levelekben, a kamaránál és több magánszemélynél is. Arról tájékoztattak, hogy a szükséges biztonsági intézkedéseket megtették. (Sajnálatos, hogy ismét elkezdődött – vagy folytatódott – a levelek küldése.) Tájékoztatást adtunk (egy átvett írással) **A KARÁCSONYI - HATÁRON ÁTNYÚLÓ ONLINE – VÁSÁRLÁSOKRÓL** is.

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 27 tanácsadást regisztráltunk.

- Internetes megrendeléssel kapcsolatosan téma volt többek között, hogy *előrefizetéssel hajlandók csak a rendelőt felvenni;*
- *fóliázott garázkapu sérülésével éppúgy kerestek bennünket, mint új gépkocsi hibájával; más „takarással” is volt probléma: a sérülés helyét leragasztották egy rekléma-matricával, és csak a teljes csomag kibontása után vették észre a hibát a hűtőszekrény oldalán. A futár már elment.....*
- *Lábbelik „idő előtti” tönkremenetelét éppúgy kifogásolták, mint*
- *telefon hűségidő és kötbér összefüggéseiről is kérdeztek, de kérdezték azt is, hogy kinek a dolga a bizonyítás, ha a telefonba folyadék került, mert az eladó szerint a vásárlóé,*
- *hirdetéssel kapcsolatban ismét volt olyan probléma, hogy az ingyenesség után hiába mondta le a további megjelenését, követelik rajta a díjat,*
- *de volt kérdés árverésen vett lakással és a költségviselés kezdetével kapcsolatos kérdés is, illetve*
- *külföldi munkaszerződése volt a kérdezőnek, de csak a hazajövele után derült ki, hogy a közvetítő cég részéről nem volt bejelentve, most a nyugdíjára vezetnek végrehajtást,*
- *sokallják az E.ON megemelt helyreállítási kötelezettségre vonatkozó 48 órát,*
- *a nyugdíjasnak a 0,5 %-os emelését több hónap után sem emelték még meg, mit tehet?*

Itt jegyezzük meg, hogy a ciklusban a honlapunkat 1298 alkalommal keresték meg. (Éves szám: 6587)

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.

10.3. Nem vagyunk tagjai semmilyen hálózatnak sem.

11. Ismertesse az OVR rendelet által létrehozott online platform működésének gyakorlatát és a tapasztalatokat.

Nincs tapasztalat.

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

Az „ÜZLET” című kiadványban a jelzettek szerint szerepelt a testület tájékoztatója. (Lásd a 9.1. pontot)
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!

Nem végeztünk, annak ellenére, hogy még „forgalomban” vannak olyan kérelem-mintáink, amelyen szerepel az erre vonatkozó kérdéssor.

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

Megismételjük az alábbiakat: a korábban általunk 'felállított' „eredményességi” mutatók szerint, ha a mérce, az, hogy

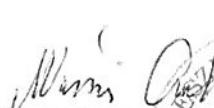
- a beérkezett ügyeket milyen gyorsan tűzzük ki meghallgatásra, vagy
- milyen időben szólítjuk fel a kérelmezőt a hiányok pótlására;
- ha azt vizsgáljuk, hogy betartjuk-e a 60, illetve 90 napos (hosszabbítás +30) határidőt, a meghallgatások kitűzésére illetve az eljárás befejezésére,
- közzéteszük-e 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:

téma	igen	nem
a testület naprakész internetes honlapot működtet,	x	-
a testület tagjai számára rendszeresen képzést szervez,	x	-
az eljárás megindítása esetén a Polgári Törvénykönyv elévülés nyugvására vonatkozó rendelkezései irányadók,	x	-
az elnök az eljárás megindulásától számított hatvan napon belül tűzi ki a meghallgatási időpontot a felek számára,	x sokkal előbbre	-
az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti,	x sokkal előbb	-
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.	x	-
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,	x	-
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.	x	-

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,	x	-
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,	x sokkal előbb	-
a testületről szóló éves beszámoló továbbításra kerül a tárgyévet követő év március 1-ig a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek, kérésre elektronikus úton rendelkezésre bocsátja.	x	-

A szakmai beszámolót a testület tagjai véleményezték.

<p>A szakmai beszámoló hitelesítése</p> <p><i>Alulírott Közreműködő kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.</i></p> <p><i>Veszprém, 2018. február 09.</i></p> <div style="text-align: right;">  a testület elnökének cégszerű aláírása </div>	
---	--

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
- (M5) ÜZLET című újság két cikke – 2017. november 20., december 19.

Statisztikai adatlap (1. számú melléklet)
A békéltető testület ügyszáma és az általa hozott határozatok
2017.11.01-12.31. között

Táblázat készítésének időpontja: 2018. 02.hó 09.nap

Ügy kimenetele												
Békéltető Testületek	Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	Megszüntetés					Ártétel		Összesen
					kérelem visszavonása	felek megállapodása	eljárás folytatása lehetőtlenn	kérelem megalapozatlansága	kérelem nem pótoltt (hiánypótlásnak nem tett eleget)	hatáskör hiánya	illetékesség hiánya	
19. Veszprém	11	3	11	0	4	2	17	10	5	0	1	64

A(z) Veszprém megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testülethez beadott ügyek tárgyi szerinti megoszlása (2017.11.01. - 2017.12.31. közötti)

A(z) Veszprém megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testülethez beadott ügyek tárgyi szerinti megoszlása (2017.11.01 - 2017.12.31 közötti)

[illegible]

Veszprém, 2018. február 09.



Mum! Dad



Statisztikai adatlap (3. számú melléklet)
 A fogyasztói jogviták intézésének módja (2017. 11.01-12.31.)
 Táblázat készítésének időpontja: 2018. 02.09.

Békéltető Testületek	A fogyasztói jogvita intézésének módja			Testületi elnök részvétele az eljárásban			Elnökhelyettesek részvétele az eljárásban		
	3 tagú tanács	Egyedül eljáró tag	Írásban lefolytatott	Eljáró tanács elnöke	Egyedül eljáró tag	Tanács tagja	Eljáró tanács elnöke	Egyedül eljáró tag	Tanács tagja
19. Veszprém	13	51	29	1	37 (22 írásban)	4	0	0	0

Veszprém, 2018. február 09.

Statistikai adatlap (4. számú melléklet)

A(z) Veszprém megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról
2017.11.01-12.31. között

Táblázat készítésének időpontja: 2018. 02.hó 09.nap

	Bíróság előtt megtámadott döntések (folyamatban lévő ügyek)	Bíróság által hozott döntések (lezárt ügyek)	Bíróság által hatályon kívül helyezett döntések (pervesztes ügyek)	Bíróság által helyben hagyott döntések (pernyertes ügyek)
Bíróság előtt megtámadott ajánlások	0	0	0	0
Bíróság előtt megtámadott kötelezések	0	0	0	0
Összesen:	0	0	0	0

Veszprém, 2018. február 09.

Némi Csaba

VESZPRÉM MEGYEI BÉKELELTŐ TESTÜLET
VESZPRÉM

BÉKÉLTETŐSAROK

Legyen hiánytalan a beadvány!

A Békéltető Testület azért hozták létre közel húsz éve, hogy egy nagyon fontos területen – a fogyasztó és a vállalkozások közötti kapcsolatokban – segítse a felek közötti jogviták békés megoldását. Gyorsan, olcsón, hatékonyan, szakszerűen szeretnénk segítséget nyújtani!

Az eljáró tanácsok 2007–2016 között 2228 ügyben hoztak döntést, tájékoztattak dr. Vasvári Csabát, a testület elnöke. 2017-ben is már közel 300 ügyet oldottak meg. A beérkezett ügyek nagy részét 25–45 napon belül (a törvény 90. illetve kivételes esetekben 120 napot biztosít rá) befejezték, ami azt jelenti, hogy egyik évről a másikra 10–15 ügynél több nem kerül át. Ezek olyan ügyek, amelyekben a kérelem decemberben érkezik, és már nincs idő a meghallgatásra, illetve a meghallgatás nélküli eljárás kezdeményezésére. Mindezek alapján egyértelműen azt mondhatjuk, hogy a testület tartja a feszített menetrendet. Mégis szeretnénk, ha kevesebb lenne az ügynevezett holtidő, vagyis a beérkezett kérelem és az eljárás nélküli eljárás megindítása között minél kevesebb idő teljen el.

Az elnök hangsúlyozta, a békéltetőnek két kulcsszereplője van: a fogyasztó és a vállalkozás, de harmadiként ide sorolható a békéltető testület is. Megyénkben évente mintegy 320 körüli ügy kerül konkrét eljárás-

kezdeményezési igénygel a testülethez.

Mit akar a Fogyasztó? Kiváló árú, hibátlan szolgáltatást, ami nem mindig sikerül. Ha meghibásodott, elromlott a termék, a szolgáltatás, akkor elsősorban annak megjavítását vagy a cseréjét kéri, de leginkább a kifizetett pénz visszatérítését igényli. Vagy azt szeretné végre elérni, hogy ha szabályosan áll el egy szerződéstől, akkor a pénzt azonnal kapja vissza.

Mit akar elérni a Vállalkozás? Azt szeretné, hogy ne lehessen bizonyítani a hibás teljesítést, mert akkor menekülhetne a kötelezettségek alól; vagy azt, hogy minél később fizethesse vissza a fogyasztó által neki befizetett összeget.

Mindkét álláspont magyarázható, érthető, és esetenként még talán el is fogadható. A két fél között pedig ott van a testület, amelynek el foglalatlanul, pártatlanul, a jogszabályok előírásai alapján kell megítélni a kialakult helyzetet, és kellően megindokolt döntését a felek tudomására hoznia.

A békéltető testület hitvallása: gyors, olcsó és szakszerű az eljárás. Ezáltal a gyorsaságról beszélgetünk dr. Vasvári Csabával.

A békéltetésben a fogyasztónak van döntő szerepe, mivel csak az ő – kizárólag írásban benyújtott – kérelmére indulhat meg az eljárás. Ez azonban nem mindig sikerül elsőre, mert a testülethez beúldott kérelem sokszor nem felel meg az elvárásoknak, illetve a törvényi előírásoknak.

Ilyen esetben hiánypótlásra szólítják fel a kérelmezőt, ami időigényes. Ugyanakkor a hiánypótlási felhívásban részletes tájékoztatást adnak arról, hogy közölni kell a kérelmező elérhetőségét (lak-, vagy tartózkodási helyének címét, hogy hol érhető el a kérelmező; ha van, az e-mail címét).

Arra is meg kell adni a választ a kérelemben, hogy a „ki, mikor és kitől vásárolt: a megrendelt terméknek, szolgáltatásnak mi a hibája; mit tett a megoldásért; mivel utasították el, amiért a testülethez fordult; mit vár el, kér a testülettől. A beadványhoz csatolni kell a legfontosabb dokumentumokat: számla, nyugta, a vállalkozás neve, címe, a vásárlás helye, és a többi.

A beadványban le kell írni a következőket: „X napon az Y város Z elnevezésű boltjában, akinek az üzemeltetője a ZA vállalkozás, vásároltam egy ZB megnevezésű terméket (aminek száma: 1111). A vásárlást bizonyító blokkot/számlát csatolom. A ZB megnevezésű termék a 2. heti használat után elromlott. A jótállási jegyet a ZA vállalkozás bélyegezte le (másolatban csatolom), ezért az üzletbe visszavittem. A bejelentésemről AAA001 számú jegyzőkönyvet vették fel (csatolom). A terméket megjavítva 10 nap múlva vettem át, de 1 hét használat után ugyanazt a hibát mutatta. Az üzletben (jegyzőkönyv mellékelve) már a termék cseréjét, vagy a vételár visszafizetését kértem, amit a ZA vállalkozás elutasított. Az elutasítást tartalmazó AAA002 számú jegyzőkönyvet mellékelem.”

Most is azt kérem, hogy a vállalkozás a terméket vagy cserélje ki, vagy fizesse vissza a vételárat. A cserét – akár ráfizetéssel – egy más típusú termékre is elfogadom.”

Célszerű, ha használják a honlapon, vagy a fogyasztóvédelmi hatóságnál kapott nyomtatványmintát, mert akkor biztosan nem marad ki egyetlen lényeges kérdés sem a válaszból.

Amikor aztán a kérelmező, a részére biztosított idő alatt sem közli az alapvető ismereteket, vagyis nem pótolja a hiányokat, akkor meg kell szüntetni az eljárást.

VESZPRÉM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

8200 Veszprém,

Radnóti M. tér 1. Pf.: 220

(A testület helyiségei: fsz. 115., 116.)

telefon: 88/814-111,

fax: 88/412-150

e-mail: info@

bekeltetesveszprem.hu

honlap:

www.bekeltetesveszprem.hu

fogadóóra:

2018. január 1-jétől minden

kedden 8–13 óra között

Célszerű előzetesen

a (88)814-111 telefonon is

érdeklődni!

A testület elnöke hívható

(hétköznap 8–13 között):

06-30-608-0270

A dokumentumokat fogad-

ják e-mailben, faxon, postai

úton is, illetve munkanapo-

kon átadhatók a kamara tit-

kárságán (I. emelet) is.



Egyre ügyesebbek a versenyen részt vevő diákok

FOTÓ: TREMMER TAMÁS

Furnérból munkadarab

A Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara támogatásával immáron 16. alkalommal rendezték meg a Luca-napi fonalfűrészelő megyei versenyt, amelyet a Veszprémi Deák Ferenc Általános Iskola technikatermében tartottak meg.

A megye öt iskolájából 12 hetedik–nyolcadik osztályos tanuló jelentkezett a versenyre. A diákoknak egy óra állt rendelkezésükre ahhoz, hogy a nyárfa furnérból kifűrészeljék a munkadarabot. Idén egy keresztest kellett kivágniuk a résztvevőknek.

A háromfős zsűri tapasztalata, hogy egyre felkészültebb

diákok érkeznek a versenyre. A Luca-napi fonalfűrészelő megyei verseny helyezettjei: 1. *Kutcz Olivér* (Deák Ferenc Általános Iskola, Veszprém), 2. *Link Erik* (Báthory István Általános Iskola, Veszprém), 3. *Szentpéteri Mózsa* (Báthory István Általános Iskola, Veszprém).

Az első három helyezett diák értékes nyeregenyben részesült. Az első helyezett egy Rosegger viharlámpát, a második egy fémmelegítőt, a harmadik helyezett tanuló pedig egy csillagokból összeállítható karácsonyfát kapott. Innen senki nem távozott üres kézzel. Minden versenyző egy frizbit és egy kulestartót vihett haza ajándékként.

HIRDETÉS

BLAUTECH

AKKREDITÁLT KÖRNYEZETI ÉS MUNKAHELYI MŰSZERES VIZSGÁLATOK: LÉGSZENNYEZÉS, ZAJ-REZGÉS, MEGVILÁGÍTÁS, KLÍMA, VÍZ, TALAJ, LEGIONELLA

SAKRTANÁCSADÁS • SZAKÉRTÉS • IGÁZSÁGÜGYI SZAKÉRTÉS

Engedélyek, beállítók, hatásterület-lehatárolás, tevékenység-meghatározás, környezeti

hatástanulmányok, kockázatelemzések, zajtervek, környezetvédelmi programok stb...

Környezetvédelmi, munkahelyi-tüzeveszély-megbiztosítási feladat teljes körű ellátása!

MÉRÉSI- ÉS SZAKÉRTŐI MÉRNÖKIRODA

www.blautech.hu titkarsag@blautech.hu

8200 Veszprém, Hársfa u. 39. +36-30/235-1692

SAKÉRTÉLEMI GYORSASÁGI KORREKT ÁRAKI TÜV ÉS NAIH akkreditációval

KISHÍREK VÁLLALKOZÓKNAK

Termékdíj-előadás

A jövő év elejétől számos területen változik a termékdíj-szabályozás, ezért a VKIK január 24-én környezetvédelmi termékdíj-fórumot szervez. Az előadás kiterjed minden 2018-tól érvényes szabályra: termékcsoporthoz, díjtételek, adózási és hatósági ellenőrzések változásai stb. A további részletek és jelentkezési információk a kamara honlapján januárban lesznek elérhetőek.

Adóforumok

A Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által szervezett – a NAV Veszprém Megyei Adó- és Vámigazgatóságának közreműködésével – a vállalkozásokat érintő aktuális adójogszabály-változások témájában, a hagyományos adóforumok megrendezésére januárban kerül sor Veszprémben, Pápán és Tapolcán. Az időpontokat várhatóan január elején teszik közzé a kamara honlapján.

Komfortosabb körülmények



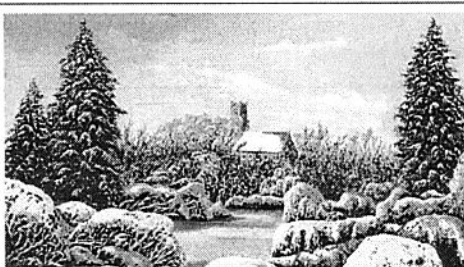
Az épületet Veisz József ügyvezető igazgató és Robert T. Moll tulajdonos, az MTD Worldwide elnök-vezérigazgatója adták át a kollégáknak

FOTÓ: PESTHY MÁRTON

Mintegy 300 millió forintos költséggel új öltözőépületet adtak át az MTD Hungária Kft.-nél. A beruházással valamivel több mint fél év alatt készültek el. A kétszintes épületben – amely hatszáz négyzetméter alapterületű – 800 öltözőszekrényt tudnak elhelyezni. A személyügyekkel foglalkozó kollégáknak is

kialakítottak egy irodahelyiséget, valamint egy képzőtermet is létrehoztak. A beruházás közvetve termelési célokat is szolgál, a régi öltözők helyén ugyanis gyártófelületet hoznak létre.

Az első öltözőszekrény kulcsát *Csizmadia István* vehette át, aki 21 éve dolgozik a vállalatnál.



A Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara minden tagjának, Veszprém megye vállalkozói közösségének, a gazdaság szereplőinek áldott karácsonyt, és sikerekben gazdag új évet kívánunk!

Széchenyi Kártya Program
| FEJLESZTÉSI HITELEK |

[FOLYÓSZÁMLAHITEL]
[FORGÓESZKÖZHITEL] [BERUHÁZÁSI HITEL]
[ÖNÉRŐ KIEGÉSZÍTŐ HITEL] [TÁMOGATÁST MEGŐLŐGÉZŐ HITEL]
[AGRÁR SZÉCHENYI KÁRTYA]

akár 0% évi nettó kamat

Igenlélhető a VESZPRÉM MEGYEI KERESKEDELMÉI ÉS IPARKAMARA Irodájában:
VESZPRÉM Radnóti M. tér 1. (tel. 06-88-814-111)
PÁPA Rákóczi út 3. (tel. 06-88-814-125)
TAPOLCA Kossuth u. 5-3. (tel. 06-80-814-428)
www.veszpremkamara.hu

KAVOSZ