

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) bankszámlasz 73200189-11299204	Közreműködő adószáma: 18917815-2-19
Szerződés szám: FOHÁT/371/2018-NFM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független békéltető testületek 2018. évi működtetési kiadásaihoz és költségeihez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész

Szakmai beszámoló

**A békéltető testületek 2018. évi meghatározott finanszírozási időszakában
végzett tevékenységéről
2018. január 01 – 2018. március 31.**

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

1. A testület neve, elérhetősége és honlapcíme.

1.1. Veszprém Megyei Békéltető Testület

8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
Tel.: 88/814-111 (VKIK Titkársága)
Fax: 88/412-150 (VKIK Titkársága)
E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu
Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu
Tel.: meghallgatások és fogadóóra alkalmával: 88/814-121

A testület 'fizikai' elérhetősége 2013. júliusa óta nem változott.

1.2. Kérem, személyekre lebontva adja meg a békéltető testületi tagok javadalmazására, megbízatásuk idejére és arra a szervezetre vonatkozó információkat, amelynek a megbízásában állnak. Ismertesse előző negyedévhez képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei stb.)

A) A Veszprém Megyei Békéltető Testület a jelenlegi ciklus kezdete óta 12 személy részvételével dolgozik. A megalakulást követően sajnálatos haláleset miatt kellett a Kamarai oldal egy tagját pótolni (VKIK). 2018 januárjában szintén a VKIK által delegált egyik tag mondott le tagságáról, pótlása megtörtént. A civil szféra egyik küldője (Csalán Egyesület delegáltja), munkahelyi elfoglaltsága miatt, szintén bejelentette lemondását, a helyének meghirdetése megtörtént, a jelentkezési határidő még a beszámoló írásának időpontjában nem telt le.

A tagokat a ciklus megkezdésekor az alábbi küldő szervezetek delegálták: 5 személyt az VKIK (dr. Dobó-Kocsis Veronika, dr. Filep Balázs, dr. Herjavec Klára, dr. Szücs László, Roxer Egon), 1 személyt az Agrárkamara (dr. Beregi Zoltán); a Csalán Környezet- és Természetvédő Egyesület jelenleg 1 személyt (Mitev Hrisztó), az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Veszprém Megyei Szervezete 4 személyt jelölt Demeter Ferenc, dr. Konkoly Zoltán, dr. Szücs Szabolcs, dr. Vasvári Csaba).

A jelenlegi tagok és a pótlásra kerülő új tag mandátuma természetesen a ciklus végéig tart (2019. december 31.)

B) A tagoknak az ügyekben való részvételüknek megfelelő javadalmazását az M/5/a-c táblázatok tartalmazzák. (Az elnök esetében – tekintettel a megbízatására – 0 forinttal szerepelnek az összegek. Díjazását a költségvetési terv tartalmazza.)

C) A működési feltételek a korábbiakhoz képest nem változtak. Így 2013 júliusa óta a jelenlegi székházban található a 2 iroda. Az irodák a működésnek megfelelően vannak továbbra is felszerelve, megfelelő számban vannak asztalok, székek, szekrények. A korábbi irattárolmányt száraz, tiszta, biztonságos helyen tárolja a Kamara. Rendelkezésre áll egy db számítógép, nyomtató, közvetlen telefonvonal van az egyik irodában. A világítás, fűtés, takarítás megoldott, a mellékhelyiségeket az ügyfelek is használhatják a meghallgatások alkalmával.

Az elnök részére a külső parkolóban biztosított 1 foglalt parkoló. Amennyiben szükséges (és van szabad hely), úgy a 'vendégeknek' biztosított belső parkoló üres helyei is igénybe vehetők.

Az eljáró tanács elnökei a saját számítógépeiken írják meg a határozatokat /ajánlásokat/döntéseket, azokat a VKIK munkatársa nyomtatja ki, és expedálja, valamint helyezi el az aktában.

Az elnök – nem díjazottan – a saját okostelefonját is használja.

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

Az 'átlagos' időtartam a tényleges helyzetet nem mutatja be, mivel vannak olyan esetek, amikor egy-két nap után kerül megszüntetésre az eljárás, és vannak olyan esetek, amikor pl. valamelyik fél kérésre kerül halasztásra a kitűzött meghallgatás időpontja. (Most van éppen egy olyan eset, amikor a Fogyasztó többszöri kérését figyelembe véve halasztottuk az eljárást, de a mostani kérése már június közepére vonatkozott, amit a törvényi határidő miatt nem lehetett már engedélyezni, így nélküle bonyolítjuk le a meghallgatás április hónapban.)

A kitűzések időpontjának meghatározásával kapcsolatosan már több ízben jeleztük azt a problémát is, hogy pl. többek között azért is kell 'rátartással' meghatározni az időpontot, mert nem minden vállalkozás veszi át az első kézbesítéskor a levelet, hanem 'kivárja' a második kézbesítéskor 'megajánlott' plusz napokat is (és még vissza is kell érkeznie a tértivevénynek, hogy szabályszerűnek lehessen minősíteni a kézbesítést). Előfordul még mindig „nem kereste” jelzéssel visszaérkező tértivevény, vagyis ebben sincs előbbre lépés. Ritkán, de az „elköltözött” jelzéssel visszahozott levéllel is lehet találkozni. Jelenleg is volt egy ilyen eset, amikor is a cégnyilvántartásban a székhely ugyanaz, mint ahová a kiértesítés elment, de több hónapja még mindig nem jelentették oda sem be, a Postánál pedig nem rendelték meg az utáncüldési kézbesítést.

Ezzel együtt az állapítható meg, hogy a korábbi időszakhoz képest – talán - kissé megnövekedett az az időtartam, ami az eljárás megindítása és a meghallgatások megtartása, az eljárások befejezése között van. (Jelenleg ezt 30-35 közé tesszük, mivel már nagyobb 'rátartással' történik a meghallgatások kitűzése is. Így előfordul 40 napon felüli időpont-meghatározás is, de olyan esetekkel is találkozunk, amikor pl. a 30-40 napra kitűzött meghallgatás előtt 10-15 nappal bejelentik az ügy megoldását. Ilyen esetben természetesen nem várunk a döntés meghozatalával az eredetileg kitűzött meghallgatásig, hanem lezárjuk az eljárást.

Megismételjük az írásbeli lefolytatással kapcsolatosan azt az álláspontunkat, hogy sürgősen 15 napos válaszadási határidőt adni [29. § (7) bekezdés], és javasoljuk megváltoztatni a törvényt. A Vállalkozásoknak 8 napon belüli válaszirat küldési kötelezettségük van, ugyancsak ennyi a határidő az eljáró tag jelölésre is, ezért teljesen fölösleges egy újabb határidőt adni erre a nyilatkozatra – és a Fogyasztó esetében sem tarthatatlan ez a határidő.

A törvény a döntés szóban történő 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 – általánosan - 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

kézbessítési címük is, nem okozhatna gondot ezek alkalmazása, annál is inkább, mert a Fgytv. egyéb helyein elfogadja az e-mailben való közléseket is.]

3. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 3.1.-3.7. kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.

**A békéltető testület ügyszáma és az általa hozott határozatok/ajánlások/döntések
2018.01.01-03.31. között**

	az ügyek kimenetele											összesen
	egyezség	kötelezés	ajánlás	elutasítás	megszüntetés				áttétel			
					31.§ (3) bekezdés				hiány pótl. nem	hatás- kör hiány	ille- tékes. hiány	
					a)	b)	c)	d)				
termék	8	0	8	1	2	3	8	2	2	0	1	35
szolgált.	4	1	9	0	3	0	17	4	7	1	1	47
összesen	12	1	17	1	5	3	25	6	9	1	2	82

- 3.1. Az ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2 számú melléklet) 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 (jogszály-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.

A) A 35 termékügyet az M2/A táblázat mutatja be.

Aa) Ebből látható, hogy élelmiszerekkel, italokkal, táplálék kiegészítőkkel továbbra sem találkoztunk eljárásaink során. A 35 ügy 8,57 %-a volt ruhaneművel (3), 28,57 %-a lábbelivel (10), 22,85 % mobiltelefonnal, (8), 5,71 %-a szaniterrel, zuhanykabinnal, bútorral, háztartási nagygéppel, illetve kisgéppel (2-2) 2,85 – 2,85 %-a lappal, egyéb adathordozóval, egyéb eszközzel, számítógépes szoftverrel, szórakoztató elektronikával, sportszerrel (1-1).

Internetes vásárláshoz kötődött 20 % (7).

Ebben a beszámolási ciklusban sem volt a főbb panasz-okokban változás. Ennek megfelelően csak megismételni tudjuk a korábbi beszámolóban említetteket:

„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.”

Abban sincs változás, hogy pl. a mobiltelefonokat, ha azon karcolás, netalán repedés van, nem is vizsgálják meg, mert ezeket garancia kizáró oknak tartják.

Ab) Az előfordult esetek közül néhányat ismertettünk. Ezekből is látható, hogy milyen problémák miatt keresik meg a testületet.

- A Fogyasztó a 2018. január 02-án érkezett beadványban előadta, hogy a Vállalkozástól interneten keresztül 2017. augusztus 04-én rendelte meg a hűtőszekrényt, amelynek 39 990 forintos vételárát online fizetéssel egyenlítette ki.

A hűtőt 2017. augusztus 8-án szállították le, és másnap elektronikus úton is bejelentette annak hibáját, amit az átvételkor azért nem vettek észre, mert matricával leragasztották. Cserét kért, amit vissza is igazoltak részére, azonban a nyári időszakra való tekintettel annak cseréje akkor nehezen lett volna lebonyolítható.

A megoldás érdekében azt a javaslatot tette a Vállalkozásnak, hogy eláll a cserétől, amennyiben 25 %-os árengedményben részesítik. A kedvezmény biztosítását azonban a 2017. szeptember 06-i értesítésükben elutasították.

Ezt követően került sor a testületi eljárás kezdeményezésére.

A kiértékelést követően a Vállalkozás közölte, hogy a Fogyasztó panaszát jogosnak ítélték meg, és a 25 %-os árengedményt megadják részére. A Fogyasztó visszajelzett, hogy a pénzügyi rendezést követően a megjelölt hibával kapcsolatosan további kifogást a jövőben nem támaszt, természetesen a garancia illetve szavatossági igényérvényesítési időben esetlegesen felmerülő hibás teljesítés esetében a jogszabályok szerinti helytállást kéri.

- Egy másik ügyben a Kérelmező egy mobiltelefonnal kapcsolatosan kérte a testület segítségét.

Az elnök a beadványt a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) előírásainak megfelelően megvizsgálta, hogy van-e az ügyben eljárási lehetőségük, hatáskörük, illetékességük. A beadványoknak meg kell felelniük a törvényi előírásoknak, és az eljárást akkor lehet megindítani, ha a beadvány megfelel a 27-28. § előírásainak, a testületnek hatásköre és illetékessége megállapítható, illetve, ha fogyasztói jogvitáról van szó. A kérelmében leírtak alapján az volt megállapítható, hogy az ügyben előterjesztett adatok nem elégségesek az eljárás megindításához. A Kérelmező becsatolta a bepanaszolt Vállalkozás által a Kérelmezőhöz írt levelet, amelyben egyértelműen azt közölte, hogy a nyilvántartásuk szerint nem regisztráltak a készülékhibával kapcsolatos bejelentést. Ennek alapján az elnök úgy vélte, hogy a kérelem egyenlőre – akár idő előttinek is minősíthető – és nem sorolható be a fogyasztói jogvita körébe, így nem került sor hiánypótlás előírására sem, mivel *a benyújtás idején nem volt fogyasztói jogvita a Vállalkozás és a Kérelmező között.* A megszüntetést a Fgytv. 29. § (4) bekezdése d) pontjára alapozta.

A Kérelmező részére az elnök megküldött egy használni javasolt nyomtatvány mintát, arra az esetre, hogy – ha a feltételek fennállása esetén eljárást kíván kezdeményezni, akkor – a Fgytv. 27-28. §-ai alapján (amiket részletezett a döntésben is) a megfelelő adatok szerepeljenek a kérelemben.

- **Egyezséggel** zárult az az eljárás, amelyben bejelentés szerint a Fogyasztó a Vállalkozás veszprémi üzletében 2017 júliusában vásárolt egy telefon készüléket, amelyet már egy heti használat után szervizbe kellett vinni, mert nem működött a gombzár és így nem tudott a menübe lépni.

A telefonkészülék többszöri javítás és frissítés után sem működött, a cserét pedig nem engedélyezték, azzal az indoklással, hogy a készülék a gyári paramétereknek alapján megfelelően működik. A készülék azonban a Fogyasztó szerint, a javítások, szervizelések ellenére sem működött, illetve nem működik. Ennek következtében rengeteg idő és bosszúság érte a Fogyasztót, ami sok kiadást, munkaidő kiesést, és munka elvesztést is okozott számára.

A Fogyasztó a készülék kicserélésében való testületi közreműködést kérte.

A válaszirat lényegében a következőket tartalmazta: A Vállalkozás az előírásoknak megfelelően járt el, a készülék cseréjéről, mint forgalmazó a gyártói szervizén keresztül gondoskodik és abban az esetben, ha a gyártói szerviz a készüléket megjavított állapotban visszaküldi a szervizpontra, annak cseréjére nincs lehetőség. Az ügy rendezése érdekében – a felelősség elismerése nélkül – a Vállalkozás vállalja a készülék cseréjét, vagy értékegyeztetéssel, az eltérő típusú készülékre történő cserét.

A Fogyasztó, illetve a képviseltében eljáró meghatalmazott, a készülék tényleges használója a meghallgatáson a Vállalkozás ajánlatát elfogadta, ami így a válasziratban megfogalmazott ajánlattal azonos tartalommal jött létre.

- **Ajánlás kihirdetésével** fejeződött be az az ügy, amiben a Fogyasztó még 2017. november 27-én érkezett beadványában előadta, hogy a Vállalkozás üzletében 2017. október 02-án 129.999.-Ft vételárért vásárolta egy laptopot. Az első bekapcsoláskor a készülék ventilátora hangosan zörgött, a csatlakozásnál sercegő, rezgő hangot adott. Ezért a Fogyasztó elvitte a készüléket a megfelelő márkaszervizbe, ahol azt javításra átvették. A szerviz a javítás után közölte, hogy a ventilátort cserélték ki. A Fogyasztó, mivel úgy gondolta, hogy a ventilátor néhány nap alatt nem romolhat el, emiatt a készülék már a vásárláskor hibás volt, ezért hibás teljesítés miatt 2017. november 03-án a boltban visszaigényelte a vételárat. A boltban közölték vele, hogy vételárat nem adnak vissza, ezért panasszal élt, amelyet a Vállalkozás írásban elutasított.

A Vállalkozás az elutasítást azzal indokolta, hogy hibás teljesítés esetén, elsődlegesen kijavítás vagy kicserélés kérhető, elállás csak akkor lehetséges, ha sem a javítást, sem a cserét nem vállalják, de mivel a javítás megtörtént, ezért a hibás teljesítés már nem áll fenn. A Fogyasztó a beadványában a továbbiakban előadta,

hogy a készülék hibája a javítás ellenére továbbra is fennáll és emiatt újból javításra szorul, azonban a javítást nem kéri, viszont a vételár visszatérítésére igényt tart, mert a kijavításhoz vagy kicseréléséhez fűződő igénye megszűnt, nincs olyan termékre szüksége, ami már gyárilag hibás volt.

Az ügyben – figyelemmel a decemberi programokra is – a testület elnöke írásbeli lebonyolítást javasolt a Feleknek, amit azonban a Fogyasztó nem fogadott el, kérte meghallgatását. Erre tekintettel csak januárra lehetett kitűzni a meghallgatás időpontját.

A Fogyasztó, a meghallgatáson tett nyilatkozatában fenntartotta az írásbeli beadványában foglaltakat, és hangsúlyozta, hogy szerinte az elálláshoz és a vételár visszafizetése iránti igénye elsőbbséget élvez, a cseréhez, illetve a kijavításhoz képest.

Az ügyben egyedül eljáró testületi tag, részletesen ismertette a Ptk. erre vonatkozó szabályait, amit a Fogyasztó tudomásul vett.

Miután nem sikerült egyezséget létrehozni, de a benyújtott dokumentumokból, illetve a meghallgatáson előadottakból az eljáró tanács arra a megállapításra jutott, hogy a Fogyasztó a készülék javítására - a hiba bejelentése esetén - jogosan tarthat igényt, a Vállalkozás pedig a készülék (akár ismételt) hibája esetén is köteles a javítást elvégezni, nem tagadhatja meg, nem utasíthatja el a készülék javítását, illetve a Vállalkozás a saját elhatározása alapján jogosult a készüléket akár ki is cserélni.

- A Fogyasztó a Vállalkozástól még 2016. január elején *online* megvásárolt egy Aqualine C83 íves mély zuhanytálcát túlfolyóval. A Vállalkozás a zuhanytálcát leszállította, a Fogyasztó pedig a közel 40 ezer forintos vételárát kifizette. A csomagolás sértetlen volt, de amikor a Fogyasztó kibontotta a csomagot, akkor derült ki számára, hogy a zuhanytálca tartó-lábai, mint tartozékok, hiányoznak. A Fogyasztó e-mail levélben megírta a Vállalkozásnak, hogy a tartó lábak nem voltak a csomagban, ezt a hiányt az is igazolja, hogy a számlában súlyként 20 kg szerepel, míg a szállítólevélben csak 12 kg került feltüntetésre.

A Fogyasztó a reklamáló e-mail levelére nem kapott választ, ezért a fogyasztóvédelemhez fordult – és előadása szerint – a hatóság figyelmeztette a Vállalkozást a válaszadás elmaradása miatt.

A Fogyasztó a 2016. januári hiba bejelentést követően, kb. két hónapra a zuhanytálcát házilagos kivitelezés keretében lábak nélkül, alátámasztással és csempéhez való csavaros rögzítéssel beépítette. A beépítés költsége kb. 15.000.-Ft volt.

A Vállalkozás a beépítést követő 3-4 hónappal később, felajánlotta a Fogyasztónak a hiányzó tartólábak beszerzését, amit a Fogyasztó nem fogadott el, mert miután a zuhanytálca beépítésre került, annak kibontása és újbóli beépítése jelentős többletköltséggel járt volna, ezért a lábak 8.000.-Ft ellenértékének a visszafizetését igényelte.

A Fogyasztó 2017 májusában észlelte, hogy a zuhanytálca pereme kb. 10 cm hosszan megrepedt és ezt jelezte is a Vállalkozásnak. A Vállalkozás azonban semmiféle jegyzőkönyvet nem volt hajlandó felvenni, a felelősségüket sem ismerték el.

Mindezek miatt – mivel a Vállalkozással nem sikerült rendezni a kérdést –, a Fogyasztó a Békéltető Testülethez fordult, bejelentve, hogy eláll a szerződéstől és kéri a vételár, valamint 15.000.-Ft kibontási és 15.000.-Ft újbóli beépítési költség megfizetését.

A Vállalkozás képviselője a válasziratban hivatkozott arra, hogy a Fogyasztó 2016. januári reklamáló e-mail levele *informatikai hiba miatt spam levelek közé került*, ezért nem válaszoltak neki a tartólábak hiányával kapcsolatosan. A Fogyasztótól csak 2017. május 30-án kaptak újabb levelet, tehát akkor, amikor már több mint 1 év telt el és a zuhanytálca láb nélkül beépítésre került. Ennek alapján intézkedtek és felvették a forgalmazóval és a gyártóval is kapcsolatot. A gyártótól azt a választ kapták, hogy a Fogyasztó által készített fotók alapján megállapították, hogy a zuhanytálca nem megfelelő módon lett beszerelve és zuhanytálcából egy darab ki is van vágva, ezért a reklamációt nem tudják elfogadni.

A gyártói álláspont ismerete alapján a Vállalkozás felajánlotta a Fogyasztónak, hogy a láb árát visszatérítik a részére, amit a Fogyasztó nem fogadott el, ezért a reklamációs ügyet a maguk részéről lezárták.

A Fogyasztó a meghallgatáson az írásbeli beadványban foglaltakat fenntartotta, hangsúlyozva azt, hogy a Vállalkozással kötött szerződéstől eláll és kéri a vételár visszafizetését és kárának megtérítését.

Az eljáró tanács kérdéseire a Fogyasztó előadta, hogy,

- az internetes vásárlással és a beépítéssel kapcsolatos írásbeli tájékoztatás nem volt a csomagban, viszont az interneten szerepelt a tájékoztató. A megrendelés előtt a Vállalkozás tájékoztatást adott arról is, hogy a *zuhanytálcát csak lábbal lehet beépíteni*,

- a zuhanytálca (láb nélkül), annak leszállítását követő kb. 1 hónapra került alátámasztással, házilagos kivitelezéssel beépítésre,

- a zuhanytálcan a repedések 2017 májusában jelentkeztek,
- az elállását a szerződéstől zuhanytálca repedését követően bejelentette a Vállalkozásnak, de ezt igazoló dokumentumot a Fogyasztó nem tudott bemutatni.

A benyújtott dokumentumok és Fogyasztó személyesen tett nyilatkozata alapján az eljáró tanács a következőket állapította meg:

A Fogyasztó a zuhanytálca tartóláb nélküli beépítését és a zuhanytálca megrepedéseit követően jelezte, illetve a jelen békéltetői eljárásban jelentette be a szerződéstől való elállást.

Az eljáró tanács álláspontja szerint az *elállás jogszerűségének megállapításához bizonyítási eljárást (tanúk meghallgatása, igazságügyi szakértői vizsgálat, stb.) kellene lefolytatni*, amelyre a Békéltető Testületnek a Fgytv. alapján nincs lehetősége, ezért az eljárás folytatása lehetetlen és erre tekintettel az eljáró tanács az Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pontja alapján megszüntette az eljárást.

- A Fogyasztó beadványában az alábbiakat adta elő; 2016 decemberében vásárolt egy ABCDE típusú indukciós főzőlapot. A főzőlap 2017. november elején meghibásodott. Ezt jelezte az áruházban, ahol a terméket vásárolta. Ők közölték vele, hogy forduljon szakszervízhez. A szakszervízben telefonon bejelentette a problémát, majd 2017. november 08-án a szerelő elszállította a készüléket javításra. Többször érdeklődött a szerviznél a készülékről, de alkatrész hiányra hivatkozva, csak a türelmüket kérték. A főzőlapot nem kapta vissza, az ünnepekre való felkészülésben is főzési lehetőség nélkül voltak.

A fent előzményeket követően megingott a Fogyasztó bizalma a készülékkel szemben, szeretné visszakapni a készüléke vételárát.

A válasziratban a Vállalkozás utalt arra, hogy a Fogyasztó egy bejelentett szavatossági igényről, menet közben egy másik igényre tért át. Erre az esetre a Vállalkozás szerint, elsődlegesen a Ptk. 6:160. §-ában rögzített rendelkezést kell alkalmazni, miszerint az áttéréssel okozott költséget, a Fogyasztó a Vállalkozás részére megtéríteni köteles. Álláspontjuk szerint a Fogyasztó *a javításhoz szükséges alkatrészek megrendelését követően tért át az elállási igényére*, és ezzel a Vállalkozásnak plusz költséget okozott. A márkaszerviz az alkatrészeket a központi raktárból időben megrendelte.

A válaszirat szerint a márkaszerviz munkatársa december 22-én megállapodott a készülék december 23-i kiszállításában a Fogyasztóval, azonban a Fogyasztó a megegyezett időpontban nem volt elérhető. Később arra hivatkozott, hogy nem volt módja akkor átvenni a készüléket.

Az Fogyasztó, illetve az eljáró tanács a Vállalkozás által előadott állításokra az alábbiakban reagált:

– A Vállalkozás idézte hivatkozásul a Ptk. 6:160. §-ában rögzített rendelkezést, miszerint egy másik igényre történő áttérés vonatkozásában, fizetési kötelezettség terheli az áttérőt, *de csak a szabály első felét ismertette a válasziratban*. A második fordulatban – kivételként - azt mondja ki, hogy a fizetési kötelelem alól mentesülhet a Fogyasztó. („*kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.*”)

– A Vállalkozás azzal, hogy a jogszabály által 'javasolt' időn belül nem végezte el a javítást, a Fogyasztót nem tájékoztatta az egyes lépésekről – így az ilyenkor elvárható magatartást nem tanúsította – ezért **a Fogyasztó fizetési kötelezettségét az eljáró tanács nem tudta megállapítani.**

- A Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet (NGM r.) **5. §-a szerint „A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.”**

Az NGM rendelet 4. § (5) bekezdése szerint, „*Ha a vállalkozás fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról (...) őt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.*”

Vállalkozás ennek nem tett eleget.

– A Vállalkozás **nem tudta dokumentumokkal bizonyítani**, hogy a szerviz megrendelte-e, illetve mikor, a szükséges alkatrészt. A kiértékelő levél is egyértelműen tartalmazta, hogy a Vállalkozás is a megfelelő bizonyítékok csatolásával támassza alá állításait, ez ebben az esetben is elmaradt.

– Szemben a válasziratban foglaltakkal, a Fogyasztó előadását tekintette életszerűbbnek a tanács, így nem fogadta el, hogy a megígért határidőn belül a szerviz leszállította a készüléket. A Fogyasztó határozottan cáfolta, hogy a szerviz kiszállította a főzőlapot. A kiszállítás tényét Vállalkozás nem tudta bizonyítani.

A meghallgatáson a **Vállalkozás megjelent képviselőjével tisztázásra kerültek egyéb kérdések is, és a képviselő** elnézést kért az okozott kellemetlenségekért a maga és a megbízója nevében is. Kijelentette, hogy elismeri a kérelem jogosságát, azt hogy öt napon belül valóban nem tájékoztatták a Fogyasztót, és hogy a válaszevélben leírt, az alkatrészek megrendelésével kapcsolatos kárigényük sem állja meg a helyét, mivel a megrendelést nem tudták bizonyítani.

A válasziratban tett egyezségi ajánlatot – „A Vállalkozás az ABCDE termékek jó hírűvének megőrzése érdekében nem zárkózik el egy kölcsönösen elfogadható- egyezség megkötésétől, de annak alapjául mindenképpen azt tekintené, hogy a fogyasztó a hibátlan állapotban lévő készüléket Megbízóm márkaszervizéből átvegye.” - kibővítette azzal, hogy a Fogyasztó részére a főzőlap értékének megfelelő 99999 forint csereutalványt küldenek postai úton 15 napon belül, melyet bármilyen termékre beválthat a szaküzletben. A Fogyasztó az ajánlatot elfogadta, és a Felek nyilatkoztak, hogy a jelen eljárással kapcsolatosan további követelést egymással szemben nem támasztanak.

Ennek megfelelően került sor az egyezség jóváhagyására.

B) Szolgáltatással összefüggő kérdések

Ba) A 47 szolgáltatással kapcsolatos ügy közül 6 volt valamilyen építéssel-kivitelezéssel kapcsolatban (2-3-1), ez 12,76 %. A turizmussal 2 ügy volt összekapcsolható (4,25 %); postai levél, csomagküldéssel 4 (8,51 %), telefonszolgáltatással 7 (14,89 %), TV műsorszórással 3 (6,38 %), internet szolgáltatással szintén 3 esetben foglalkoztunk (6,38 %). A közszolgáltatások között 6 hulladékszállítással összefüggő (12,76 %), 3 – 3 pedig víz-, csatornadíjjal, illetve az áramszolgáltatással függött össze (6,38 - 6,38%). Mobiltelefon javítással 2 (4,25%), háztartási gépjavítással pedig 1 eljárásban (2,12 %) találkoztunk. Járműjavításos ügy 2 (4,25 %), víz-gázszereléses ügy is 1 volt (2,12 %). Szintén 1-1 egyéb máshova nem sorolható szolgáltatás, hatásköri, illetékességi probléma miatti megszüntetésre került sor az első negyedévben (2,12 – 2,12 – 2,12 %). Interneten keresztül 4, telefonon keresztül pedig 1 esetben került sor a szerződések megkötésére.

Bb) A megkeresések témáiból nyújt ízelítőt az alábbi tájékoztatás:

- Egyezséggel zárult az a televíziós szolgáltatás előfizetésével kapcsolatos az az ügy, amelyben a Fogyasztó által felvázolt tényállás lényege, hogy a Vállalkozás még 2017. év szeptemberében két alkalommal kereste meg telefonon a Fogyasztót, hogy 24 havi határozott időre, új szolgáltatási csomagot fizessen elő, és amelynek az HBO csatorna elérhetősége is részét képezte. Kifejezetten emiatt a lehetőség miatt fogadta el a szerződés módosítást a Fogyasztó. 2017. október 19-én azonban észlelte, hogy az HBO csatorna már nem nézhető. Telefonon majd elektronikus úton előterjesztett panaszait a Vállalkozás elutasította, annak ellenére, hogy a Fogyasztó szerint a megrendelésről, a szolgáltató által készített hangfelvétel a Fogyasztó álláspontját támasztotta alá.

Kérelme arra irányult, hogy a Vállalkozás a 24 hónap lejártáig biztosítsa - a telefonos ajánlatban elhangzottak szerint - az HBO csatornát.

A Vállalkozás a válasziratában elismerte, hogy a Fogyasztónak a szerződés módosítást ajánló személy, a HBO szolgáltatással kapcsolatban a szolgáltatás időtartamáról téves információt adott. Ugyanakkor hivatkoztak arra, hogy 2017. szeptember 13-án a Fogyasztó részére írott formában elküldték a tájékoztató adatlapot, amely a vállalt szolgáltatásokat és a díjakat is tartalmazta és ezt követően a jogviszony a Felek között ráutaló magatartással létrejött. Előadták, hogy az ügyben 2017. november 17-i telefonos egyeztetés alkalmával felajánlották a módosítás előtti, eredeti állapot helyreállítását, de azt a Fogyasztó nem fogadta el.

A meghallgatáson a Vállalkozás megjelent képviselője szóban és írásban két szerződés módosítási lehetőséget tartalmazó és 12 havi határozott időre szóló egyezségi ajánlatot tett.

A felek a módosítási variációkat részletesen megtárgyalták és a 7 589 forintos havi díjfizetéssel a különböző, konkretizált TV előfizetésre, internet és telefonszolgáltatásra kötötték meg az egyezséget. A Vállalkozás azonnali teljesítést vállalt, azaz már a meghallgatás napjától a szolgáltatási csomagok tartalmát elérhetővé, igénybe vehetővé teszi.

Mivel a megállapodás jogszabályokkal nem volt ellentétes, az a Felek méltányos érdekeinek is megfelel és azt szabad akaratukból kötötték meg, az eljáró tanács, a Fgytv 30. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően az egyezséget határozattal jóváhagyta. Ezzel a maga részéről az eljárást lezárta.

- Ajánlással zárult az alábbi ügy:

A Fogyasztó a 2017. november 27-én érkezett beadványában előadta, hogy a Vállalkozás boltjában 2017. október 02-án 129.999.-Ft vételárért vásárolt egy laptopot. Az első bekapcsoláskor a készülék ventilátorra hangosan zörgött, a csatlakozásnál sercegő, rezgő hangot adott. Ezért a Fogyasztó elvitte a készüléket a márkaszervizbe, ahol javításra átvették. A szerviz a javítás után közölte, hogy a ventilátort kicserélték. A Fogyasztó, mivel úgy gondolta, hogy a ventilátor néhány nap alatt nem romolhat el, emiatt a készülék már a vásárláskor hibás volt, ezért hibás teljesítés miatt 2017. november 03-án a boltban visszaigényelte a vételárat. A boltban közölték vele, hogy ebben az esetben vételárat nem adnak vissza, ezért panasszal élt, amelyet a Vállalkozás írásban elutasított. A Vállalkozás az elutasítást azzal indokolta, hogy hibás teljesítés esetén, elsődlegesen kijavítás vagy kicserélés kérhető, elállás csak akkor lehetséges, ha sem a javítást, sem a cserét nem vállalják, de mivel a javítás megtörtént, ezért a hibás teljesítés már nem áll fenn. A Fogyasztó a beadványában előadta, hogy a készülék hibája a javítás ellenére továbbra is fennáll és emiatt újból javításra szorul, azonban a javítást nem kéri, viszont a vételár visszatérítésére igényt tart, mert a kijavításhoz vagy kicseréléséhez fűződő igénye megszűnt, nincs olyan gépre szüksége, ami már gyárilag hibás volt.

A testület elnöke – élve a Fgyt. adta lehetőséggel, írásbeli lebonyolítás javasolt, azonban a Fogyasztó ragaszkodott a meghallgatásához. Ennek megfelelően került sor annak kitűzésére.

A Vállalkozás válasziratában az eljárás megszüntetését kérte, mivel álláspontja szerint a kijavítással a jótállási kötelezettségüknek eleget tettek, valamint azért, mert álláspontjuk szerint a Fogyasztó a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:159. § /Kellékszavatossági jogok/ és a 6:171. § /Jótállás/ alapján nem jogosult az elállásra, mert a kijavítással a hibás teljesítés megszűnt, ezért a Fogyasztónak a vételár visszatérítés iránti igénye alaptalan.

A Fogyasztó, a meghallgatáson tett nyilatkozatában fenntartotta az írásbeli beadványában foglaltakat, azokat megismételte, kiegészítve, hogy a készülék hibája továbbra is fennáll és lassúbb a működése.

Hangsúlyozta, hogy szerinte az elállás és a vételár visszafizetése iránti igénye elsőbbséget élvez, a cseréhez való jogosultságával szemben is.

Az eljáró elnök tájékoztatta a Fogyasztót, hogy a készülék javítás utáni – az eredeti hibával megegyező – újabb hibája a részéről sincs igazolva, azt nem is valószínűsítette, még az ismételt javítás igénnyel sem, de kijavításhoz és kicseréléshez fűződő érdekének a megszűnését sem, és ezzel a szerződéstől történő elálláshoz való jogát sem bizonyította. Kitért arra is – egyezően az ajánlás indokolási részében is rögzített jogszabályi hivatkozásokra –, hogy a kellékszavatossági igényérvényesítések esetében a Ptk. milyen sorrendiséget állít fel. A Fogyasztó a tájékoztatást tudomásul vette.

Az eljáró elnök a Felek között megkísérelte az egyezség létrehozását, azonban mind a Fogyasztó, mind a Vállalkozás fenntartotta az álláspontját.

Arra tekintettel, ha a termék valóban ismét meghibásodott, és ezt a Fogyasztó be is jelenti, akkor arra az esetre az eljáró eljáró tanácsa azt ajánlja a Vállalkozásnak, hogy a jótállási kötelezettsége keretében az ajánlás átvételét követő 15 napon belül a laptopot javítsa, illetve javíttassa meg, vagy a saját elhatározása alapján a laptopot cserélje ki.

- Úgy látszik nem fogynak el a **hulladékszállítással** kapcsolatos panaszok. Ajánlással zárult az az ügy, amiben a Fogyasztó előadta, hogy egy másik megyebeli községben megörökölt, de általa soha nem használt, lakatlan, romos ingatlan, ahol még a víz sincs bekötve, a bepanaszolt Vállalkozás végzi a hulladékszállítási közszolgáltatást. Úgy véli, hogy lehetősége lett volna igénybe venni a szállítási díj alóli mentességet, azonban kérését elutasították.

A döntést nem tudja elfogadni, mivel álláspontja szerint megfelelt azoknak az előírásoknak, amely a mentességet biztosítják.

A problémához az eljáró tanács szerint ebben az esetben is hozzájárult az, hogy a szabályozás nem teljesen egyértelmű, illetve félreérthető és félremagyarázható elemek is vannak (lehetnek) benne. [Mivel az önkormányzati rendeletekkel kapcsolatosan a testületnek természetesen nincsen semmilyen jogosítványa, ezért tájékoztató jelleggel most is (mint minden más ilyen esetben is), a döntést megküldte tájékoztatásként a helyi polgármesterek.]

A helyi szabályokat az önkormányzatok állapíthatják meg a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (Ht.), és a 64/2008. (III.28.) Korm. rendelet (Korm. rendelet) felhatalmazása, előírásai alapján. A hulladékszállítást az önkormányzatokkal kötött szerződés alapján bonyolító Vállalkozás, regionális vállalkozás, ezért az ÁSZF-jében kíséri meg belesűríteni, és egységesíteni a sok önkormányzati rendeletben szabályozott lehetőségeket, amiből következően a fogalmak egységesítése elengedhetetlen lenne (pl. ingatlanhasználó, kedvezmények, szüneteltetés, mentesség, ingyenesség, időszakos használat, időszakos díjfizetés, számla tartalma).

[Más ügyekben szerzett tapasztalat is azt mutatja, hogy problémát jelenthet az is, hogy egyes szolgáltatók az elszámoló számlában – ha nem tudják leolvasni a mérőóra állását –, akkor elfogadják a bemondott óraállást is, ez a hulladékszállítással foglalkozó vállalkozás viszont csak a 'leolvasott' értéket tartja elfogadhatónak, még akkor is, ha már több éve mindig nullás (bemondott) értéket jeleznek a számlában. Nyilván teszik ezt azért, mert pl. a jegyző kiadja a lakatlanságot bizonyító igazolást is, hiszen ismeri a községben lévő helyzetet.] A válaszirat tényként közölte, hogy a díjfizetés alóli mentességről az Ör. nem rendelkezik, azt csak az ÁSZF tartalmazza.

Úgy értékelte az eljáró tanács, hogy a hivatkozott jogszabályok *csak* az 'engedélyezési' eljárás alapját adták meg, ugyanakkor a válaszirat nem adott arra egzakt választ, hogy milyen okok miatt került sor a Fogyasztó kérelmének elutasítására, és nem válaszolt azokra a felvetésekre, amelyeket a kérelem tartalmaz [és amelyeket itt most nem részletezünk].

A meghallgatás előtt a Vállalkozás a 2018-as évre kiadta a mentességre vonatkozó engedélyt, a korábbi évre pedig változatlanul fenntartotta a Fogyasztó fizetési kötelezettségét.

A Fogyasztó a meghallgatásra ugyanakkor becsatolta azt a közszolgáltatói igazolást is, amely szerint 2010. szeptember 06. és 2017. november 28. közötti időben, a megnevezett ingatlanon a fogyasztás „0” volt. Ennek kiadása azért történt, mert a Fogyasztó a szolgáltatás lehetőségét (óra leszerelésével) is megszüntette, és az óra leszerelésekor nyilvánvalóan leolvasták azt. Az eljáró tanács úgy értékelte, hogy – a már korábban határidőben benyújtott, de „bemondott” „0”-ás fogyasztáson alapuló fogyasztás utólagosan ezzel is igazolást nyert – és elegendő annak bizonyítására, hogy ott az elmúlt 7 évben nem történt szolgáltatás igénybevétel, egyik közszolgáltatótól sem.

Erre alapozva az volt a tanács álláspontja, hogy a mentesítés megtagadásának felülvizsgálata indokolt lehet, és akár azt utólag is meg lehet adni, hasonlóan a 2018-as éves engedélyhez.

- Fogyasztó a beérkezett kérelmében előadta, hogy a Vállalkozástól megrendelte a Whirlpool automata mosógépük javítását. A Vállalkozás megállapította, hogy a mosógép panelhibás és megrendelte, majd beszerelte az új panelt, azonban a mosógép továbbra sem működött. A Vállalkozás azt ígérte, hogy két napon belül hoz új panelt és megjavítja a mosógépet, de nem jelentkezett. A Vállalkozás két nyugta ellenében anyagköltségre (22.000.- Ft.) és munkadíjra (8.500.- Ft.) felvett a Fogyasztótól összesen 30.500.- Ft. összeget. Fogyasztó telefonon, sms-ben, majd tértivevényes ajánlott levélben felszólította Vállalkozást, hogy a munkát fejezze be vagy az el nem végzett javítás jogtalanul felvett díját térítse vissza. A Vállalkozás nem válaszolt, és sem a javítást nem fejezte be, sem a díjat nem fizette vissza.

A Veszprém Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa azt ajánlotta a Vállalkozásnak, hogy az általa elvállalt mosógép javítási munka nem teljesítése miatt a Fogyasztó részére az ajánlás kézhezvételét követő 8 napon belül – a Fogyasztónak az egyik pénzügyintézetnél vezetett bankszámlájára történő banki átutalással vagy a Fogyasztó részére készpénzben történő teljesítéssel – fizesse vissza a Fogyasztó által részére előre megfizetett 30.500.- Ft, azaz harminckilencezer-nyolcszáz forint anyagköltséget és munkadíjat.

A döntése indokaként rögzítette az eljáró tag, hogy a Vállalkozás elvállalta a Fogyasztó mosógépének megjavítását, amelyhez a becsatolt nyugták szerint felvett összesen 30.500.- Ft. (anyagköltségre és munkadíjra). A vállalkozás előbb két napon belüli időpontra vállalta a javítás elvégzését, de nem teljesített, majd a Fogyasztónak a teljesítésre vonatkozó többszöri követelésére sem volt hajlandó a javítási munkákat elvégezni. A Vállalkozás ezzel a magatartásával a Ptk. 6:137. §-a szerint **szerződésszegést** követett el, ami előbb a késedelembe eséssel (a vállalt két napon belül nem teljesített), később a teljesítés megtagadásával (a teljesítésre való többszöri felszólítás után sem volt hajlandó a munkát elvégezni) valósult meg. A szerződésszegés – ezen belül mind a késedelem, mind pedig a teljesítés megtagadásának – jogkövetkezménye, hogy aki a szerződés megszegésével a másik félnek kárt okoz, köteles azt megtéríteni. A Vállalkozás a Fogyasztó részére többszöri felszólítás ellenére sem fizette vissza az elvégzendő munkáért jogalap nélkül felvett díjat, amellyel a Fogyasztónak 30.500.- Ft. kárt okozott, így a Ptk. 6:142. §-a alapján köteles azt megtéríteni olyan módon, hogy vagy a Fogyasztó által megjelölt bankszámlára történő banki átutalással, vagy készpénzben való kiegyenlítéssel köteles a Fogyasztó részére visszafizetni.

3.2. 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.

Az ügyek kimenetele:

A)Termék-kategóriában egyezséggel zárult 22,85 %-a, ajánlást hasonló arányban hoztak a tanácsok, és ugyanilyen arányban született c) pontos megszüntetés is. A Fgytv. 31. § (3) bekezdése a) pontja alapján 5,71 %, b) pontja szerint pedig 8,57 % fejeződött be. A d) pontos megszüntetések aránya, csakúgy, mint a hiánypótlást nem teljesítőké, 5,71 – 5,71 % volt. Az illetékesség okából megszüntetés 2,85 %-ot tett ki. 14,89 %-ot tettek ki a hiánypótlás nem teljesítése miatti megszüntetések,

A szolgáltatások esetében az egyezségek aránya csak 8,51 % (ugyanennyi a d) pontos megszüntetés is), a kötelezést tartalmazó határozat is csak 2,12 %-ot jelentett (ugyanennyi a hatáskör/illetékesség hiánya miatt megszüntetett ügyek aránya is). Az ajánlások 19,14 %-ot jelentettek. A kérelmét 6,38 %-ban vonta vissza a Fogyasztó. A 31. § (3) bekezdése c) pontja alapján történő megszüntetések aránya 36,17 % volt. Hiánypótlás nem teljesítése miatt 14,89 %-ban kellett megszüntetést alkalmazni.

A %-os arányok összehasonlítása:

	egyezség	kötelezés	ajánlás	elutasítás	31. §(3) a) pont	31. §(3) b) pont	31. §(3) c) pont	31. §(3) d) pont	hiánypótl.	hatáskör	illetékesség
termék	22,85	0,00	22,85	2,85	5,71	8,57	22,85	5,71	5,71	0,00	2,85
szolg.	8,51	2,12	19,14	0,00	6,38	0,00	36,17	8,51	14,89	2,12	2,12
	14,63	1,21	20,73	1,21	6,09	3,65	30,48	7,31	10,97	1,21	2,43

B) Az ügyek közül – a Fogyasztók szempontjából – 'alaposnak' ítéltető meg az egyezés (12) – 14,63 %, a kötelezés (1) – 1,21 %, az ajánlás (17) – 20,73 %, a 31. § (3) a) pontja szerinti megszüntetés (5) – 6,09 % és a b) pont alapján hozott (3) döntés is, ami 3,65 %-ot tett ki. Ez összesen: 46,31 %.

Ha a d) pontos megszüntetések jó részét is ide soroljuk (4), akkor is csak alig haladja meg az 50 %-ot, ami visszaesést jelent a korábbiakhoz viszonyítva.

Azt most sem lehet megítélni, hogy a *c) pontos (lehetetlen folytatás) megszüntetések* közül mennyi lehet az alapos kérelem, és csak megismételhetjük: kideríthetetlen, hogy a *hiánypótlási felhívást* nem teljesítő Fogyasztók azért nem jeleztek vissza, mert időközben megoldódott a probléma, vagy azért, mert nem tudja a pótlást megoldani, vagy más okból döntött úgy, hogy nem folytatja az eljárást.

Álláspontunk szerint abban sincs változás a korábbi beszámolókból jelzettekhez képest, hogy 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. Különösen igaz ez azért, mert a termékek elég jelentős részénél vannak az aktuális árszállítások (akár 50-70 %-osak is), és egy-egy hibás teljesítés esetében azt tapasztaljuk, hogy egy 30-50 %-os árszállítás, vagy vásárlási utalvány felajánlása/elfogadása növeli a vásárlói elégedettséget, és az üzlet árszóját is. Adott esetben pedig még megtakarítást is jelent a Vállalkozásnak, mert nem kell szakvéleményt beszereznie (különösen így van ez a lábbelik és a ruhaneműk esetében).

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

Abból, hogy a termékek esetében éppen kétszeres számú (8 illetve 4) egyezés született, ami az 'összesenhez' képest arányaiban még valamivel nagyobb is (2,68-szoros), akár az a következtetés is levonható, hogy a termékforgalmazók 'rugalmasabbak', mint a szolgáltatásban résztvevők.

Az előző pont végén is jeleztük, hogy adott esetben érdemes lehet kalkulációt készítenie a Vállalkozásnak, és megajánlani valamilyen ésszerű/elfogadható kompenzációt a Fogyasztónak, különösen a termékek esetében.

Célszerű lenne megvizsgálni, milyen módon lenne arra lehetőség, hogy a 'szervizek' – ahogy nem egyszer írja a forgalmazó: „nem áll módunkban nem elfogadni a szerviz álláspontját” – csak azokban az esetekben utasíthassák el a garanciában történő javítást, ha pl. a külsérelmi nyom/repedés/törés egyértelműen ok-okozati összefüggésben van a termék hibájával. A jelen gyakorlat az, hogy az ilyen esetekben – általában - meg sem állapítják, hogy a terméknek mi a hibája.

A kötelezést tartalmazó határozat meghozatalát leginkább az akadályozza, hogy maga az ilyen határozat meghozatala, ahhoz van kötve, hogy a Vállalkozás – legalább – eseti 'alávetési nyilatkozatot' tegyen. Természetesen arra is van példa, hogy ha nyilatkozik a döntés elfogadásáról, az eljáró tanács 'mégis' egyezséget hagy jóvá, mivel úgy ítéli meg, hogy ez a 'formula' jobban szolgálja a fogyasztóbarát ügyintézkést, mint a kötelezés. [Amellett, hogy a törvényben elfoglalt hely miatt is ez 'élvez' elsőbbséget, illetve azért is, mert azzal a fordulattal él a törvény 30. §-ban, hogy „Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezés hiányában az eljárást folytatja.” (A kötelezésről 'csak' a 32. § rendelkezik.)]

A Fogyasztók egy része a teljesítést követően telefonon megköszöni a testület közreműködését. Ha az ajánlás végrehajtása nem következik be, akkor a testület azt közzéteszi a honlapján.

Két olyan közzétételre került sor, amelyben még 2017-ben került sor az ajánlás kihirdetésére. (Egyelőre csak feltételezhető, hogy a három – a honlapon a Fgytv. 36/B. § alapján közzétett – Vállalkozás is erre a 'sorsra' jut, ha a Fogyasztók bejelentést tesznek.

Megjegyezzük azt is, hogy 2 kézbesítési vélelem közzétételére is sor került, közülük az egyik a nem együttműködők között is közzétett egyéni vállalkozó. A másik ügyben pedig maga a döntés még 2017-ben született meg.)

3.4. 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 – 2018. március 28-ig beérkezett összesen 108 kérelem, amelyből 6 kivételével már a meghallgatások kitűzése megtörtént, a hat eset elbírálása folyamatban van [közülük egyben a Fogyasztó bejelentette, hogy rendezte a problémát a Vállalkozással, így megszüntetés írásba foglalására az ünnepek után kerül sor. Egy másik ügyben pedig a rendelkezésre álló dokumentációból megállapítást nyert, hogy a kezdeményező nem felel meg a Fgytv. fogyasztói fogalmának, mivel a jelzett autót a foglalkozása gyakorlására használja (autós-iskola).

A fenti adatokból következik, hogy 26 felszólítást küldtünk ki, ami 24,07 %-ot jelent, és 9 olyan eset volt, amikor a visszajelzés-, pótlás elmaradt. Ez a kilenc eset a 108 beérkezettnek ugyan csak 8,33 %-a, a befejezett 82 ügynek pedig a 10,97 %-a, azonban a kiküldött 26 felhívásnak a 34,61 %-a, amit magasnak tartunk.

Azt ebben a ciklusban sem 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 [3.2 B) pontnál is jeleztük].

A ciklusban 82 ügyet fejeztünk be, így ezek a megszüntetések az elmúlt ciklushoz képest növekedtek, és 10,97 %-ot tettek ki. Ez annál is inkább 'fájdalmas', mert a Fogyasztók figyelmét erre az elmúlt év végén a Békéltető sarkban is felhívtuk (2017. december 19.: „Legyen hiánytalan a beadvány” címmel).

Ugyancsak foglalkoztunk ezzel a témával a „**mindennapi FOGYASZTÓVÉDELEM**”-ben (2018/1. szám) „A békéltető testületi munkára ható egyik tényezőről” című írásban.

Ennek apropója és lényege a következő volt:

Az utóbbi időben gyakran kaptunk ehhez hasonló tartalmú kérelmet: „Az XY üzletben vásároltam egy (...) terméket, amit teljesen normálisan használtam. Rövid időn belül elromlott, visszavittem az üzletbe, ahol megnézték, de nem fogadták el a reklamációm. Vételár visszatérítést kérek.” Csatolva semmi sincs hozzá. Természetesen hiánypótlásra kell felszólítani a kérelmezőt, mert az sem derül ki, hogy kivel került jogviszonyba. Nem tudjuk meg, hogy mikor vásárolt, és azt sem, hogy tett-e valamilyen kísérletet a problémája megoldása érdekében, azon túl, hogy a termékkel visszament az üzletbe.

Esetenként még az sem kideríthető, hogy hol érhető el a kérelmező, mert címét nem adja meg.

Vannak esetek, amikor akár 15-30 napos határidőt célszerű biztosítani a Fogyasztónak, aki persze a hiányokat vagy pótolja, vagy nem. Ha nem válaszol, meg kell megszüntetni az eljárást. Lehet persze, hogy közben megoldódott a problémája, és azért hallgat. Ha viszont így van, akkor alapvető 'udvariassági gesztusnak' tartanánk, hogy erről tájékoztassa azt, aki már foglalkozott a problémájával.

Emiatt – és a postai átfutási idő, valamint a törvényben előírt határidőkre is tekintettel – nem egyszer akár több hetes is lehet az a 'késedelem', amíg az eljárás ténylegesen megindítható lesz. De ez, illetve a megindítási gyorsaság növelésének lehetősége, elsősorban nem a békéltető testületen múlik. (Az eljárásban a határidők onnan számítanak, amikor a kérelem hiánytalanul a rendelkezésre áll.)

Érdeemes megnézni, kik tartoznak a saját ügyük 'hátráltatói' közé?

Kaptunk már, más ügyében írt, teljesen használhatatlan kérelmet adótanácsadótól is ('természetesen' meghatalmazás nélkül), és küldtünk már hiánypótlási felhívást, titulását gondosan megnevező személynek, egyetemi tanszéki e-mailre is, éppúgy, mint egészségügyi központ orvosának. Tehát nem 'iskolázottság-függő' ez a probléma.

Pedig csak, ahogy mondani szokás, a 'józan paraszti ésszt' kellene használni, amikor nekiáll a Fogyasztó a kérelem megírásának.

A fölösleges idő-, költség-, munka- ráfordítás, megspórolható lenne, ha jobban figyelnénk egymásra, a szabályokra.

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

Megszüntetések száma:

	összes ügy	megszüntetések száma	elutasítás	31. §(3) a) pont	31. §(3) b) pont	31. §(3) c) pont	31. §(3) d) pont	hiánypótl.	hatáskör	illetékesség
termék	35	19	1	2	3	8	2	2	0	1
szolg.	47	33	0	3	0	17	4	7	1	1
	82	52	1	5	3	25	6	9	1	2

A %-os arányok összehasonlítása, ha a befejezett teljes ügyszámhoz (35 + 47 = 82) viszonyítjuk

		elutasítás	31. §(3) a) pont	31. §(3) b) pont	31. §(3) c) pont	31. §(3) d) pont	hiánypótl.	hatáskör	illetékesség
termék	35	2,85	5,71	8,57	22,85	5,71	5,71	0,00	2,85
szolg.	47	0,00	6,38	0,00	36,17	8,51	14,89	2,12	2,12
	82	1,21	6,09	3,65	30,48	7,31	10,97	1,21	2,43

A megszüntetések %-os aránya, ha a megszüntetések számához (19 + 33 = 52) viszonyítjuk:

	megszüntetés összesen	elutasítás	31. §(3) a) pont	31. §(3) b) pont	31. §(3) c) pont	31. §(3) d) pont	hiánypótl.	hatáskör	illetékesség
	db	%	%	%	%	%	%	%	%
termék	19	5,26	10,52	15,78	42,10	10,52	10,52	0,00	5,25
szolg.	33	0,00	9,09	0,00	51,51	12,12	21,21	3,03	3,03
	52	1,92	9,61	5,76	48,07	11,53	17,30	1,92	3,84

Nem tudunk most sem mást mondani, mint azt, hogy ilyen – viszonylag kis esetről – megítélésünk szerint – nincs jelentősége a %-os megoszlásnak. Még a terméknek az összes termékhez (19:35;) vagy az összes befejezett ügyszámhoz (19:82), illetve a szolgáltatás megszüntetésének összes szolgáltatáshoz (33:47), vagy az összes megszüntetéshez (33:52) 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 még az ilyen viszonylagosan kis ügyszám (82) esetében sem, ennél részletesebb bemutatásra, mert nincs ilyen 'manuálisan' gyűjtő rendszer.

Az okokat pedig – mint azt már korábbi beszámolóinkban is jeleztük - maga a törvény mondja meg:

Fgytv. 31. § (3) bekezdés

- 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.*
ezek pedig a következők:
 - a) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból 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 alapból 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.*

3.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.

A 2. pontban kifejtettekhez nincs hozzáfűznivalónk.

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

A 3.3. pont hasonló kérést fogalmazott meg.

4. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat! (pl.: Tudják-e tartani az eljárási határidőket, mennyi az átlagos ügyintézési határidő, egy testületi tag által, illetve írásban lefolytatott eljárások száma, értékelje a vállalkozások együttműködési készségét, alávetések alakulása, nyilvánosságra hozatal oka, száma, módja, a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok száma, eredménye, stb.)

4.1. Az eljárási határidőket tudjuk tartani.

4.2. Az átlagos ügyintézési határidőt nem tartjuk annyira fontosnak, mint az esetleg a szempontokból következne, mivel ezt a kérdést végeredményben már harmadszor veti fel a szempont-rendszer. (lásd a 2. pontnál írtakat.)

4.3. Az egy testületi tag által lefolytatott eljárások száma évek óta – elsősorban a finanszírozási problémák miatt – rendkívül magas.

Az M/5. számú mellékletből egyértelműen látható, hogy januárban a befejezett 23 eljárásból 13-at az elnök oldott meg egyedül eljáróként (56,52 %), mellette még 4 ilyen eljárás volt (17,39 %), vagyis az összes ügyből 17-es (73,91 %) így oldottunk meg.

Februárban a 26 befejezésből 12 ügyet az elnök (46,15 %), 8 másik ügyet (30,76 %) a tagok, az összes ügyből tehát 20-at (76,92 %) egyedül eljáró tagként fejeztünk be, míg március hónapban a 33 befejezésből 20-at az elnök (60,60 %), 3-at (9,09 %) más jogi végzettségű tag bonyolított, így összesen 23 ügyben volt egyedül eljáró tag (69,69 %).

Írásban ugyan 32 eljárás van jelezve (39,02 %), de ezek jó része nem a Fgytv. 29. § (7) bekezdése szerint indultak, hanem ide soroljuk azokat az elnök által lebonyolított ügyeket is, amelyekben szükségtelenné vált pl. a meghallgatás megtartása, illetve a 29. § (4) bekezdése (4) bekezdése megszüntetési eseteit is. Ezt egyébként már a korábbi években is jeleztük, és talán nem volna 'haszontalan', ha az informatikai rendszer fejlesztésekor erre is gondot fordítanának, ahogy azt pl. a 3.5. pontban is jeleztük.

Mindebből következően – már javasoltuk ezt is többször – megfontolandónak tartjuk átgondolni a törvénynek az eljáró tanácsok kijelölésére vonatkozó szabályait, elsősorban a háromtagú tanácsra értve ezt.

4.4. A Vállalkozások együttműködési készsége az esetek döntő többségében nem kifogásolható. Ugyan az alávetések száma nem jelentős (3), és azok közül 2-ben egyezség kötése került sor, de változatlanul nem jelentős azon ügyek száma, amelyben a Fogyasztók a „nem teljesített” ajánlásról (2 volt az első negyedévben, még tavalyi ügyekben); egyezséget jóváhagyó határozat, vagy kötelezést tartalmazó határozat nem teljesítéséről nem volt bejelentés.

A nyilvánosságra hozatalt maga a Fgytv. szabályozza (36/B. §), nem lehetséges (adatvédelmi okokból sem) azt 'saját hatáskörben' felülni.

4.5. Hosszú évek óta most sem volt bírósági eljárás kezdeményezés a meghozott döntésekkel kapcsolatosan.

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 és tárgyi feltételekben nincs változás. Az 1.2. pontnál is szoltunk már erről.

A személycserét lebonyolítjuk, igyekszünk minél hamarabb 'beilleszteni' őket a rendszerbe.

5.2. A jogszabályi környezetről – elsősorban a Fgytv.-ről – többször elmondtuk már, hogy célszerű lenne azt teljes körűen áttekinteni és megújítani – visszacsatolást nem érzékeltünk a 2015. szeptemberi változást követően.

5.3. A finanszírozásról már szinte 'szégyellünk' beszélni, bár a Közreműködői szerződés (KSZ) „láttamozása” is apropót adott annak felvetésére, hogy tarthatatlan az az állapot, hogy – bár talán most már áprilisban kifizetésre kerülhetnek a tagok díjai – egy elvégzett munka után hónapok telnek el annak rendezéséig.

5.4. A Kamarával való együttműködésünk rendben van.

Más szervezetekkel – elsősorban a nyugdíjas érdekképviselői szervezetekkel – a testület tagjai (mint ottani tisztségviselők) tartják a kapcsolatot. Negatív észrevétel nem érkezett hozzánk.

A Fogyasztóvédelmi hatósággal rendezett volt eddig is a kapcsolatunk. A közeljövőben beszéljük meg az illetékes főosztályvezetővel a Közreműködői szerződésben foglalt – kissé eltúlzott havi megbeszélés-rendszerrel – kapcsolatos lehetőségeinket.

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

Külön most nem teszünk ilyen javaslatot.

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 – csakúgy, mint a 2017 negyedik beszámolási ciklusáról adott összefoglalónkban tettük – ismételni tudjuk önmagunkat, hiszen ez a három hónap sem hozott semmilyen olyan új helyzetet, ami

miatt változtatni kellene véleményünket: úgy véljük, hogy ebben elsősorban nem a békéltető testületnek vannak lehetőségei, hanem a Vállalkozások érdekképviseleti, szakmai szervezeteinek.

8. Kérem, ismertesse a békéltető testület elege tett-e a közreműködési szerződésben vállalt azon kötelezettségének, hogy az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásokról az eljárás lezárultát követő 15 napon belül értesítik az illetékes járási hivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében?

Csak megjegyezzük: a Közreműködői szerződés 2018. március 21-án érkezett, és 2018. március 20-i keltezésű (az MKIK részéről még nincs aláírt példányunk). Ebben írják elő – minden törvényi szabályozás nélkül – ezt a 15 napos határidőt.

Mivel a szerződés betartása, feltétele a finanszírozás biztosításának, ezért természetesen be fogjuk tartani az előírást. Hozzáfűzzük azonban az alábbiakat:

– Úgy véljük, hogy vannak olyan dolgok, amibe nem biztos, hogy 'felülről' kell beavatkozni, sokkal inkább az a fontos, hogy azt nézzük meg, hogy a testületek egyes feladatait hogyan tudják beilleszteni a Fgytv. meglévő szabályrendszerébe. A törvény az egyes cselekmények elvégzésére **határidőt állapít meg**, minden más határidő megállapításánál **ezt kellene kiindulópontként** elfogadni.

– Ilyen határidő pl. az is, hogy a tanács által meghozott **ajánlást/határozatot 30 napon** belül kell a Felekkel közölni [Fgytv. 33. § (5) bekezdés]. 'Analógia' alapján mi ezt a 30 napot tartjuk a **döntések** esetében is irányadónak. („Döntésnek” tartjuk: a megszüntetés/elutasítás valamennyi törvényben szereplő formáját. Ennek megfelelően van a *kétféle határozat, van az ajánlás és vannak a döntések.*)

– A **megyei gyakorlat** az (elkerülendő a fölösleges munkát is), hogy amikor az írásba foglalt, és az eljáró tagok által aláírt **döntés/határozat** kiküldésre kerül, akkor az eljáró tanács elnökének írásbeli nyilvántartása alapján, a testület elnökének 'engedélyével', az adminisztráció „felviszi” az MKIK által működtetett honlapra az adatokat, ezzel mintegy lezárja az ügyet.

Az évek óta folytatott gyakorlatunk a következő: a hozott **döntést/határozatot** - a kiértékelési levéllel + a térítvevénnnyel - együtt megküldjük az együttműködést elmulasztó vállalkozás székhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatóságnak is. A döntésben/határozatban részletezésre kerül minden esetben a mulasztás ténye, illetve az, hogy erről a fogyasztóvédelmi hatóság tájékoztatást kap.

– Mivel – általában a kihirdetést követően 8-10 napon belül – expedíálásra kerülnek a határozatok/döntések, ezért a fogyasztóvédelmi hatóság is ennek megfelelően szerez információt a szabályt szegő vállalkozásról, és teheti meg az általa célszerűnek tartott intézkedést. [Nálunk arra az elmúlt 10 évben igen ritkán volt példa, hogy 20-30 nap között kerültek volna az anyagok expedíálásra, a 30 napos határidő átlépése pedig nem fordult elő.]

– Úgy véljük, egy kialakított/bejáratott rendszert nem szükséges megbontani, ha az jól működik. Nem látjuk konkrét indokát a **15 napos határidő** előírásának, vagy ha ez 'kabinetkérdés', akkor azt pl. a Fgytv. 29. § (12) bekezdése kiegészítésével lehetne megoldani („A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásról a békéltető testület a meghallgatás napját követő 15 napon belül, értesíti a vállalkozás székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.”)

9. Mutassa be a promóciós kampányuk elemeit, azok eredményességét. Csatolja a hirdetések másolatát, TV és rádió spot esetén CD mellékletet.

Ebben a negyedévben sem volt promóciós kampányunk, azt nem is tervezzük ebben az évben sem.

10. Ismertesse békéltető testületek részére nyújtott képzésről szóló tapasztalatokat és eredményeket. A testület maga tart-e bármilyen felkészítő tanfolyamot, képzést a tagjai számára? Milyen időközönként, milyen tartalommal valósultak meg ezek a képzések? Milyen tapasztalatok vannak?

Az első negyedévben sem szerveztünk felkészítő tanfolyamot, képzést a tagoknak.

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

11.1. Szakmai rendezvényeken való részvétel

A Budapesti Békéltető Testület által 2018. március 20. megtartott szakmai konferenciára 4 tagunk jelentkezett, 2 sajnos betegség miatt nem vehetett részt.

11.2. Az „ÜZLET” 2018.1. számában - ami a VKIK gazdasági magazinjaként jelenik ezentúl meg (a honlapon is olvasható, letölthető) rövid összefoglaló jelent meg a 2017-es munkánk mutatóiról.

A „mindennapi Fogyasztóvédelem” című, a BBT kiadásában megjelenő negyedéves kiadvány mindkét számában megjelent egy-egy írás a megyei tapasztalatokról.

2018/1 számban: „A békéltető testületi munkára ható egyik tényezőről”

2018/2 számban: „Amikor nem élhetünk a 14 napos, indokolás nélküli elállási jogunkkal” címmel.

12. Kérem, ismertesse, hogy a közreműködési szerződési szerződésben foglaltaknak megfelelően a testület együttműködött-e a területükön működő megyeszékhely szerinti járási hivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel. Ennek keretében kezdeményezett-e szakmai egyeztetéseket a járási hivatallal és azokon havonta elnöki/elnökhelyettesi szinten részt vett-e. Kérem, ismertesse ezek tartalmát, valamint szíveskedjen az együttműködés eredményéről beszámolni.

Megbeszélésre került sor az osztály vezetőjével – de nem készült róluk semmilyen feljegyzés sem: 2018. március 22-én a KSZ alapján előírásra kerülő további lehetőségekről, a főosztályvezetővel szintén erről 2018. március 27-én. A húsvéti ünnepeket követően kerül sor a további egyeztetésre.

2018. január 30., 2018. február 13., február 20., február 27., március 06. napján aktuális ügyekben folytattunk konzultációt.

A hatóság rendelkezésére bocsátottuk a 2017 évről, a miniszternek készített beszámolóinkat, illetve az MKIK-nak a negyedik beszámolási ciklusról szóló összefoglalóinkat.

Mindhárom hónapról készített havi gyorsjelentésünket is átadtuk az osztály vezetőjének.

13. Ismertesse tanácsadói tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadói rendszerét. Kérjük, ismertesse a fogyasztók és vállalkozások felé történő személyes és a telefonon ügyfélfogadás rendjét (pl. heti szinten hány kolléga/milyen időtartamok szerint látott el félfogadást személyesen, illetve telefonon keresztül). Kérjük, ismertesse, hogy a személyes/telefonos ügyfélfogadás során havonta átlagosan hány darab fogyasztói megkeresés érkezett.

A tanácsadás rendszerében az utóbbi években nem volt változás. A „fő” tanácsadó személy a testület elnöke, aki adott esetben személyesen fogadja az érdeklődőket a fogadónapon (jelenleg is kedd, 08:00 – 13:00 óra között; a saját mobil telefonján/kamarai számokon és elektronikus úton is ad információt a hozzá fordulóknak. Ezek jó része bekerül a nyilvántartásba is. (Esetenként természetesen a testület tagjai is tájékoztatnak, tanácsot adnak.)

Az elnök által (rögzített) megkeresések száma: januárban 23, februárban 15, márciusban 14 megkeresés volt, összesen 52.

Témáiból:

- *a javításra átvett tűzhelyet két hónap után már nem akarja visszavenni a Fogyasztó, mert nem bízik meg a javításban sem;*
- *a bankkártyáját még decemberben többször „lehúzta” – de kiderült, hogy a szolgáltató rendszerhibája okozta a többszörös levonást, de még egy hónap után sem utalták vissza részére a tévesen levont összegeket (időközben rendeződött),*
- *interneten a magyar eladó, szlovák szállítású ágyneműhuzata nem az volt, amit megrendelt, de nem akarják rendezni a problémát;*
- *személygépkocsi eladásakor nem jelezte az eladó, hogy a vezérműtengely hibás, de elzárkózott a hiba javításától az eladó;*

- lakást vásárolt, de nincsenek meg az árambekötés feltételei, de ezt nem jelezte az eladó a szerződés megkötése előtt; a villanyszerelés szakszerűlen volt, de nincs szerződés, így nem tudja ki volt a szerelő;
- banki ügyintézésrel kapcsolatos bejelentés, éppúgy előfordult, mint
- réli bakancs beázásával, lábbeli igen rövid időn belüli tönkremenetelével kapcsolatos kérdés.
- műanyag ajtóval – üveghetével – kapcsolatosan a Vállalkozás garanciában akarta megjavítani – a Fogyasztó nem engedte – teljes cserét és pénzvisszafizetést kért;
- budapesti parkolási problémára is válaszoltunk;
- elállással kapcsolatos jogértelmezések – több alkalommal is,
- 2014-ről kommunális adótartozása van – a testület milyen segítséget tud adni?
- USA-ban vásárolt telefon kijelzője megsérült – javítás utáni garancia fennáll-e,
- 9 éve meghalt a telefontulajdonos – most követelnek tőle 250 ezer forintot,
- DRV és társasház közötti vízdíjvitában milyen megoldások lehetnek,
- OTP hitelre vett telefon – csereutalványt kapott, de igazolnia kell, hogy rendezte a tartozást a bank felé,
- elévülés értelmezése,
- bicikli hegesztésénél lyuk van – kis esztétikai hiba miatt nem cserélnek,
- futópád – külföldi cég a gyártó,
- az új tévé 3 napon belül szemcsés lett, boxcserét hajtottak végre, de változatlanul élvezhetetlen a kép,
- újsághirdetés alapján telefonon, interneten (?) vásárolt az ismerőse egy 17.600 forintos talphatékot. Nem felel meg az elvárásainak. Nem tudja ki az eladó cég, csak annyit, hogy külföldi.
- elégedetlen a burkoló munkájával,
- A Vállalkozásnak vitás ügye van az egyik alvállalkozójával. Békéltető testületi eljárás indíthatóságának feltételei.
- Gépkocsi eladás – motorhiba – szavatosság – bíróság előtt van az ügy
- Fiat márkájú autót vásárolt 3 és fél éve. A szervizkönyvet nem adták át neki, pedig a hirdetésben szerepelt. Megtudta, hogy az autót Bécsben is szervizelték. A márkaszerviz nem tudta megadni a szervizelések idejét. Garancia vesztéstől tart.
- USA-ba vett repülőjegyet – web-es értékesítés - portugál légitársaság - 21 óra várakozás Lisszabonban – csomag + díj ellenében – Weco-Travel Kft. 10331615-2-41 – szerinte a vásárlási rendszer rossz.
- 2002 óta szerepelt a közvetítői névjegyzékben (2002. évi. LV. tv.) nem tudja, tag-e, vagy hogyan lehet „visszatérni” e rendszerbe?

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

Nem vagyunk tagok

15. Ismertesse az OVR rendelet által létrehozott online platform működésének gyakorlatát és a tapasztalatokat. Kérjük, adja meg hány darab esetben került lefolytatásra online vitarendezési eljárás és ezek milyen eredménnyel zárultak. A fővárosi illetőségű békéltető testület esetében kérjük annak külön megadását is, hogy hány magyarországi fogyasztó nyújtott be panaszt az online platformon keresztül, valamint hány magyarországi vállalkozással szemben került benyújtásra panasz, amelyben a fővárosi illetékességű békéltető testület járt el.

Nincs gyakorlat.

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

Két alkalommal jelent meg a mindennapi Fogyasztóvédelemben az elnök által írt anyag. A Békéltető sarok megjelenése 2018. március 18-án volt.

17. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlap látogatottsági adatait, a fogyasztók visszajelzését a honlappal kapcsolatban.

január: 1379
február: 4238
március: 1150

Negatívumot nem jelzett felénk senki sem.

18. 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.

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

Eredményes, amit bizonyítanak a korábbiakban és a statisztikai mellékletekben szereplő számok. Időszerűek vagyunk, nincs bírósági megkeresés ellenünk, a hozott döntések végrehajtása nem tér el a sokévi átlagtól, illetve inkább pozitív irányú változások érzékelhetők (válasziratok, részvétel, stb.)

20. Kérem, nyilatkozzon az alábbiakról:

- a testület naprakész internetes honlapot működtet, - **igen**
- a testület tagjai számára rendszeresen képzést szervez, - **eseti**
- 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 rendelkezési 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, - **sokkal korábban**,
- az elnök a meghallgatás időpontjáról a feleket kellő időben előzetesen értesíti, valamint arról, hogy a felek az eljáró tanács tagjaira vonatkozó javaslatukat 8 napon belül megtehetik. - **igen**
- a felek értesítése kiterjed arra, hogy a megtett egyezségi ajánlat elfogadása előtt a fogyasztó szabadon dönthet arról, hogy elfogadja a békéltető testület ajánlását, az egyezségi ajánlatot, valamint kötelezést tartalmazó határozatot, az eljárásban való részvétel nem zárja ki a bírósági eljárás keretében való jogorvoslatot, a döntés tartalma eltérhet a bíróság által meghozott határozat tartalmától, valamint a vállalkozás tett-e általános alávetési nyilatkozatot, - **igen, bár egyeseket feleslegesnek tartjuk előzetesen közölni**,
- 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 tárgyévét követő év január 31-ig a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek, kérésre elektronikus úton rendelkezésre bocsátja. - **igen**

21. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei

Kérjük, a közreműködési szerződésben foglaltak szerint a beszámolási időszakban meghozott, összesen 10 db határozatot szíveskedjen megküldeni felé azok anyagi- és eljárás jogi szempontoknak való megfelelőségének vizsgálata céljából, amelyből legalább 3 db határozat az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozással szemben került meghozatalra.

A Függelékben 10 anonim + 1 szó szerinti döntést csatolunk.

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

Megjegyzés: a *finanszírozási időszak – nem pontos meghatározás.*

(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**

Saját összegzések:

(M5/ a-b-c) Adatlapok a januári-februári-márciusi testületi tagi közreműködésről

Függelék – 10 db anonimizált határozat/ajánlás/döntés + 1 hulladékszámle-befizetési anomáliáját tartalmazó döntés (nevesítve)

A szakmai beszámoló hitelesítése

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

Veszprém, 2018. április 3.


a testület elnökének cégszerű aláírása



