

## SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez  
(területi kamarák részére)

Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint): <b>Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara</b>	
Közreműködő szervezet címe: <b>8200 Veszprém, Radnóti tér 1.</b>	Levelezési címe: <b>8201 Veszprém, Pf.: 220</b>
Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: <b>73200189-11299204</b>	Közreműködő adószáma: <b>18917815-2-19</b>
Szerződés szám: <b>FOHÁT/371/2018-NFM_SZERZ</b>	
A megvalósított feladat címe: <b>A megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független békéltető testületek 2018. évi működtetési kiadásaihoz és költségeihez pénzügyi támogatás nyújtása</b>	

### I. rész

Szakmai beszámoló  
a Veszprém Megyei Békéltető Testületek 2018. évi II. negyedéves finanszírozási időszakában  
végzett tevékenységéről  
2018. április 01 – 2018. június 30.

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

### 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](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)  
Honlap: [www.bekeltetesveszprem.hu](http://www.bekeltetesveszprem.hu)  
Tel.: meghallgatások és fogadóóra alkalmával: 88/814 -121

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

#### 1.2. Kérem.

A) személyekre lebontva adja meg a békéltető testületi tagok javadalmazására, megbízatásuk idejére és arra a szervezetre vonatkozó információkat, amelynek a megbízásában állnak.

B) Ismertesse előző negyedévhez képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei stb.)

adA) 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.) Az eljárások a törvényben foglaltaknak megfelelően befejeződtek, bírósági úton nem történt megtámadás ebben a negyedévben sem, így a *kifizetéseknek nem lehetne* egyéb feltétele, illetve akadály.

[Ismételten jelezzük, hogy *nincs egyetértés* abban a testület és a Közreműködői szerződés elemeit összeállító, azt a VKIK részére aláírásra 2018. március utolsó harmadában megküldő szervek között (MKIK és minisztérium), hogy a teljesítményeket, az elvégzett munkát (végeredményben a befejezett ügyeket) – a beszámoló részeként –

még a minisztérium illetékeseinek is jóvá kell hagynia a kifizetésekhez. Azt is jelezzük, hogy a határidőre leadott első negyedéves beszámoló kifogásolása az utolsó napokban történt meg, a hiánypótlás csak egy viszonylag "lényegtelen" adatra vonatkozott, amit a 3 napos határidőn belül természetesen megadtunk. A második hiánypótlási felvetésre – amely 2018. május 09-én érkezett, *szó szerint ugyanazokkal a felvetésekkel*, mint az első – pedig megismételtük a szakmai beszámoló 12. pontjában írtakat, amely választ adott arra, hogy 2018. március 20. napjától (illetve már azt megelőzően is) mikor találkoztunk a megyeszékhelyi fogyasztóvédelmi hatóság vezetőivel, és megindokoltuk, hogy a visszamenőlegesen előírt, vagy "megkívánt" feljegyzést nem készítettünk a megbeszélésekről. Megismételtük a fogyasztóvédelmi hatóságnak átadott ügyszámot, illetve kiegészítettük egy konkrét ismertetéssel, amelyeket a meghozott döntésekből idéztünk be az összeállításba). Az első negyedév elvégzett munkája utáni kifizetések 2018. június első napjaiban történtek meg.]

#### adB)

- 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 Veszprém Megyei KIK által delegált egyik tag mondott le tagságáról, pótlása megtörtént. A civil szféra egyik küldötte (Csalán Egyesület delegáltja), munkahelyi elfoglaltsága miatt, szintén bejelentette lemondását, a helyének meghirdetése megtörtént, a jelentkezési határidőben 1 jelöltet állítottak, akinek "beiktatása" megtörtént, a **2018. április 24-i szakmai megbeszélésen, képzésen** (az VKIK delegáltjával együtt) bemutatásra került. A FOHÁT helyettes államtitkárának a cserék bejelentésre kerültek, azok a statisztikai összesítőben, a honlapon, a saját nyomtatványainkon átvezetésre kerültek. Az egyik – a Kamara által delegált tag – születési szabadságon van, így rá majd csak korlátozottan tudunk számítani. Ezt a honlapon is jeleztük.

- **Jelenleg – a 2018-as év, második beszámolási ciklusa végén - az alábbi küldő szervezetek által delegált tagok dolgoznak a testületben:** 5 személyt az VKIK jelölt (nincs változás az I. negyedévi beszámolóhoz képest, illetve csak annyiban, hogy egyik tagunk ideiglenesen nem jelölhető ki eljáró személyként), 1 személyt az Agrárkamara (a delegált személy nem változott itt sem). Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Veszprém Megyei Szervezete által az új ciklusra jelölt 4 tag személye sem változott az első negyedévi beszámolóban közöltekhez képest. A Csalán Környezet- és Természetvédő Egyesület jelenleg 2 személyt delegált (az egyik tag hosszú évek óta változatlan, míg az új tag jogi végzettségű, és még nem érte el a nyugdíjkorhatárt).

Az elnök a testületi tag változásáról a tájékoztatást a 34/10/2018. iktatószámú elektronikusan továbbított levélben, 2018. április 12-án megadta a békéltető testület működési feltételeit biztosító kamara főtitkárának, valamint a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek, a FOHÁT helyettes államtitkárán keresztül (Fgytv. 23/A. §.).

- **A jelenlegi 'régi' tagok és a pótlásra került új tag mandátuma - természetesen – elvileg, a ciklus végéig tart (2019. december 31.)** Annyi változás várható ebben az évben, hogy a testület elnöke az év végén lemond elnöki funkciójától. A pótlásról a Kamara illetékeseivel és a tagokkal már több beszélgetés is folyt, amit a 2018. július 3-án tartandó szakmai megbeszélésen is folytatunk.

- Megfontolandónak tartanánk annak vizsgálatát, hogy szükséges-e a jelenlegi formában szabályozni a testület összetételét (50-50 % Kamarák – civil szervezetek; 50-50 % öregségi nyugdíjkorhatár alatti – és azt már elért személyek), és nem inkább az lenne a járható út, hogy az kerülne csak kimondásra, hogy ha háromtagú eljáró tanácsot jelölnek ki, akkor abban mindkét "oldal" képviselőt biztosítani kell.

- Ugyancsak megfontolandó lehetne akár az is, hogy egyes, kifejezetten szakmai kérdésben hozzánk került ügyben, lenne lehetőség akár egyedül eljáró tagként, nem jogász végzettségű személynek eljárnia. A közigazgatás, illetve más szakmai területeken sem minden ügyben jogászok döntenek, hanem a megfelelő szakterület képviselőinek is lehetőségük van arra.

- **A működési feltételek** - a korábbiakhoz képest - **ebben a negyedévben sem változtak.** Így 2013 júliusa óta a jelenlegi székházban található a 2 iroda, amelyeket elsősorban a heti meghallgatások alkalmával használunk. Az irodák a működésnek megfelelően vannak továbbra is felszerelve, megfelelő számban vannak asztalok, székek, szekrények. A hatályba lépett adatvédelmi szigorítások miatt szükségessé vált az eljárás iratait tartalmazó szekrények biztonságos zárásának megoldása.

A korábbi iratállományt 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. Részükre a folyosó tágabb részén – ahol tűzvédelmileg nem akadályozott a forgalom – a várakozásra székeket biztosítunk.

Az elnök részére a külső parkolóban biztosított 1 rendszámra szóló parkoló. A tagok a meghallgatások alkalmával, illetve amennyiben szükséges (és van szabad hely), úgy a 'vendégeknek' biztosított belső (udvari, betonozott) parkoló üres helyeit is igénybe vehetik (akár a meghallgatásra érkező vállalkozások, illetve fogyasztók is).

- **Az elnök** – nem díjazottan, saját költségére – a saját okostelefonját is használja, illetve az összes hivatalos írományt, az általa hozott döntéseket, a hiánypótlási felhívásokat, az érdeklődők kérdéseire adott válaszokat, stb. is otthondolgozása keretében, a saját technikai eszközein bonyolítja le.

- **Az eljáró tanács elnökei** a saját számítógépeiken írják meg a határozatokat/ajánlásokat/döntéseket, azokat a VKIK munkatársa nyomtatja ki, és aláírás után expedálja, valamint helyezi el az aktában (az elnöki levelezés nagy része is ebben a formában történik, esetenként – közvetlenül az elnök küldi el az elektronikus leveleket.).

- A 2018. május 25-én hatályba lépett adatvédelmi rendelkezéseire tekintettel, **valamennyi tagunk írásbeli tájékoztatást is kapott a személyes adatai kezeléséről**, illetve aláírt egy nyilatkozatot arról, hogy e megbízatása ellátása körében megismert személyes adatokat bizalmasan, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (általános adatvédelmi rendelet (GDPR)), és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései szerint kezeli, azokat illetéktelen személynek nem adja át, ilyen személy részére nem teszi hozzáférhetővé. (Ez egyébként következik a belépéskor tett írásbeli nyilatkozatból is.) Nyilatkozott arról is, hogy az elektronikus úton megkapott, személyes adatokat tartalmazó dokumentumokat a Békéltető Testület eljárásának lezárását követően megsemmisíti.

- A döntésünk értelmében, **amennyiben a Fogyasztó részére a testület küldi ki (vagy a Fogyasztó a honlapról tölti le), a testület által kidolgozott, és használni javasolt kérelem nyomtatvány-mintát**, akkor ahhoz automatikusan csatolásra kerül egy tájékoztató a személyes adatok védelméről.

A kérelem nyomtatvány-mintáját kiegészítettük egy 9. ponttal, amelyben a Fogyasztó nyilatkozik arról, hogy *„Fenti adataim megadásával hozzájárulok ahhoz, hogy a részemre nyújtott tájékoztatásnak megfelelően személyes adataimat a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara, illetve a Veszprém Megyei Békéltető Testület az eljárással összefüggésben kezelje.”* Ez a nyomtatvány-minta átadásra került valamennyi járási hivatal részére is, hogy a hozzájuk fordulóknak részére tájékoztatásul átadható legyen. A megyeszékhelyi hatósággal történt 2018. június 19-i megbeszélésen tájékoztattak arról, hogy az átadás óta, ők is ezt a nyomtatványt használják, és adják át a hozzájuk fordulóknak.

A **Vállalkozásnak a kiértesítő levél mellékleteként** küldjük meg a tájékoztatót, kérve, hogy a válasziratában térjen ki arra, hogy hozzájárul adatainak a fent írtaknak megfelelő kezeléséhez. A kiértesítő levél is tartalmazza az adatvédelmi nyilatkozatot.

- **A ciklusban, a 2018. május 22-én** – a Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprém Járási Hivatala Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztálya vezetőjével, és a Fogyasztóvédelmi Osztály megbízottjával folytatott – a Közreműködői szerződés 5. pont 12. alpontja (•) megbeszélésen e témát megbeszélve, arra az elhatározásra jutottunk, hogy erről valamennyi megyénkben lévő Járási Hivatal vezetőjét is tájékoztatjuk. A tájékoztatás és a nyomtatvány-minták kiküldése 2018. május 24-án megtörtént.

## **Az adatvédelemmel kapcsolatosan jelzett dokumentumok**

### **a) A kérelem-nyomtatványunkhoz csatolt tájékoztató:**

#### **„TÁJÉKOZTATÁS**

személyes adatok békéltető testületi eljárással összefüggő kezeléséről

A Veszprém Megyei Békéltető Testület (a továbbiakban: „Békéltető Testület”) a Veszprémi Kereskedelmi és Iparkamara (a továbbiakban: „Kamara”) mellett, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján működő független szervezet, amelynek célja, hogy a fogyasztói jogvitákat bírósági eljáráson kívül, hatékonyan, lehetőleg mindkét fel megelégedésére rendezze.



A fogyasztó a békéltető testület eljárásának kezdeményezésekor megadja személyes adatait, s személyes adatkezelés történik az eljárással érintett gazdálkodó szervezet kapcsolattartói tekintetében is. Az adatok kezeléséről a következők szerint adunk tájékoztatást.

**A személyes adatok kezelője:** Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara (8200 Veszprém, Radnóti tér 1.), a Békéltető Testület elnöke.

**A személyes adatok kezelésének célja:** a fogyasztói jogvita bíróságon kívüli megoldása.

**Az adatkezelés jogalapja:** az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat ellátáshoz szükséges.

**A kezelt személyes adatok köre:** fogyasztó neve, lakcíme vagy tartózkodási helye, e-mail címe, telefonszáma, az érintett gazdálkodó szervezet kapcsolattartójának neve, e-mail címe, telefonszáma.

**Az adatok címzettjei:** az adatokat adatfeldolgozónak nem adjuk át. Az adatokat kizárólag a Kamara erre felhatalmazott munkatársai, a Békéltető Testület tagjai, a fogyasztó és a jogvitával érintett gazdálkodó szervezet ismerheti meg. Amennyiben az eljárás során a vállalkozás megsérti az együttműködési kötelezettségét, a Békéltető Testület e tényről, a kihirdetett és írásba foglalt döntéssel/határozattal/ajánlással – amelyben szerepelnek a fogyasztó és a vállalkozás adatai is, értesíti a fogyasztóvédelmi hatóságot. Amennyiben a vállalkozás válasziratot nem küld, és megjelenési kötelezettsége ellenére meg sem jelenik a meghallgatáson, adatai a Békéltető testület honlapján kerülnek a tárgyévet követő év végéig közzétételre (Fgytv. 36/B. §).

Hasonló az eljárás az ajánlást nem teljesítő vállalkozás esetében is [Fgytv. 36. § (1) bekezdés], valamint a kézbesítési vélelem közzétételekor is [Fgytv. 33. § (6) bekezdés].

**Az adatkezelés időtartama:** az eljárás megindításától számított 10 év.

**Az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következményei:** az adatszolgáltatás a fogyasztó részéről önkéntes, ennek elmaradása esetén nem folytatja le az eljárást a Békéltető Testület. A vállalkozásokat a fogyasztóvédelmi törvény alapján együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettség terheli. Ennek megsértése esetén a Békéltető Testület a kötelességsértésről tájékoztatja a fogyasztóvédelmi hatóságot, illetve a honlapján közzéteszi a törvény által előírt adatokat.

**Az érintett jogai:** az érintett személy (az, akinek a személyes adatait a Kamara és a Békéltető Testület kezeli)

- a) kérelmezheti a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést,
- b) kérelmezheti azok helyesbítését,
- c) kérelmezheti azok törlését,
- d) kérelmezheti a GDPR 18. cikkében foglalt feltételek fennállása esetén a személyes adatok kezelésének korlátozását (tehát azt, hogy az adatkezelő az adatokat ne törölje, vagy ne semmisítse meg bíróság vagy hatóság megkereséséig, de legfeljebb harminc napig, s ezen túlmenően más céllal az adatot ne kezelje),
- e) tiltakozhat a személyes adatok kezelése ellen,
- f) gyakorolhatja az adathordozhatósághoz való jogát. Ez utóbbi jog értelmében az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó személyes adatokat word vagy excel formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat kérésére az adatkezelő egy másik adatkezelőnek továbbítsa.

**Az adatkezeléssel kapcsolatos egyéb információk:** az adatkezelő minden szükséges technikai és szervezési intézkedést megtesz egy esetleges adatvédelmi incidens (pl. személyes adatokat tartalmazó fájlok sérülése, eltűnése, illetéktelenek számára hozzáférhetővé válása) elkerülésére.

**Jogorvoslat:** Az érintett a jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. Panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni. A hatóság címe: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C., levelezési címe: 1530 Budapest, Pf.: 5., telefon: +36-1-391.1400, e-mail [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

#### **b) A testületi tagok részére átadott tájékoztató, illetve a tagok nyilatkozata:**

##### **„TÁJÉKOZTATÁS**

Békéltető Testület jelöltjei, tagjai részére a személyes adataik kezeléséről

A Veszprém Megyei Békéltető Testület (a továbbiakban: „Békéltető Testület”) a Veszprémi Kereskedelmi és Iparkamara (a továbbiakban: „Kamara”) mellett, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: „Fogyasztóvédelmi törvény”) alapján működő független szervezet, amelynek célja, hogy a fogyasztói jogvitákat bírósági eljáráson kívül, hatékonyan, lehetőleg mindkét fél megalégedésére rendezze.

A Békéltető Testület tagjait a Kamara és az agrárkamara, valamint a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek jelölik. Tekintettel arra, hogy a Fogyasztóvédelmi törvény 22. §-a feltételekhez köti a Békéltető Testületben betöltött tagságot, a jelöltek, illetve tagok személyes adatait a Kamara és a Békéltető Testület elnöke kezeli. Az adatok kezeléséről a következők szerint adunk tájékoztatást.

**A személyes adatok kezelője:** Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara (8200 Veszprém, Radnóti tér 1.), a Békéltető Testület elnöke.

**A személyes adatok kezelésének célja:** a békéltető Testület tagjával szemben a Fogyasztóvédelmi törvény által támasztott követelmények ellenőrzése, igazolása

**Az adatkezelés jogalapja:** az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat ellátáshoz szükséges. (Fogyasztóvédelmi törvény 22/B. § (2) bekezdés).

**A kezelt személyes adatok köre:** a tag személyazonosító adatai (anyja neve, születési hely és idő, állampolgárság, lakcím), és hogy a büntetések nyilvántartásában szerepel-e, erkölcsi bizonyítvány másolata, a jogszabályban előírt képzettséget és szakmai gyakorlatot igazoló adatok és bizonyítványmásolatok, annak hatósági igazolása, hogy a tag nem áll cselekvőképességet korlátozó vagy kizáró gondnokság alatt, hogy a tag nyugdíjasnak minősül-e.

**Az adatok címzettjei:** az adatokat adatfeldolgozónak nem adjuk át. Az adatokat kizárólag a Kamara erre felhatalmazott munkatársai és a Békéltető Testület elnöke ismerheti meg.

**Az adatkezelés időtartama:**

- ✓ a Békéltető Testület tagjának jelölt személy esetén a kijelölési eljárás végéig;
- ✓ a Békéltető Testület tagja esetében a tag megbízatásának megszűnéséig;
- ✓ a Békéltető Testület elnöke esetében a személyes adatokat a fogyasztóvédelemért felelős miniszter az elnök megbízatásának végéig kezeli.

**Az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következményei:** az adatszolgáltatás elmaradása esetén a jelölt nem válhat a Békéltető Testület tagjává.

**Az érintett jogai:** az érintett személy (az, akinek a személyes adatait a Kamara és a Békéltető Testület kezeli)

- a) kérelmezheti a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést,
- b) kérelmezheti azok helyesbítését,
- c) kérelmezheti a GDPR 18. cikkében foglalt feltételek fennállása esetén a személyes adatok kezelésének korlátozását (tehát azt, hogy az adatkezelő az adatokat ne törölje, vagy ne semmisítse meg bíróság vagy hatóság megkereséséig, de legfeljebb harminc napig, s ezen túlmenően más céllal az adatot ne kezelje),
- d) tiltakozhat a személyes adatok kezelése ellen,
- e) gyakorolhatja az adathordozhatósághoz való jogát. Ez utóbbi jog értelmében az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó személyes adatokat word vagy excel formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat kérésére az adatkezelő egy másik adatkezelőnek továbbítsa.

**Az adatkezeléssel kapcsolatos egyéb információk:** az adatkezelő minden szükséges technikai és szervezési intézkedést megtesz egy esetleges adatvédelmi incidens (pl. személyes adatokat tartalmazó fájlok sérülése, eltűnése, illetéktelenek számára hozzáférhetővé válása) elkerülésére. Az adatokat egyetlen esetben továbbítja: a Békéltető Testület elnökének kezelt adatait a Kamara a fogyasztóvédelemért felelős miniszter részére továbbítja.

### c) NYILATKOZAT

személyes adatok kezeléséről békéltető testületi megbízatás körében

Alulírott, ..... a Veszprém Megyei Békéltető Testület (a továbbiakban: „Békéltető Testület”) tagjaként kijelentem, hogy e megbízatásom ellátása körében megismert személyes adatokat bizalmasan, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban: „GDPR”) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Info. tv.”) rendelkezései szerint kezelem, azokat illetéktelen személynek nem adom át, ilyen személy részére nem teszem hozzáférhetővé. Nyilatkozom, hogy az elektronikus úton megkapott, személyes adatokat tartalmazó dokumentumokat a Békéltető Testület eljárásának lezárását követően megsemmisítem.”

**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.**

**a) A fogyasztóvédelemről szóló törvény előírásai**

Ennek a kérdésnek a megválaszolásakor figyelembe kell azt is venni, hogy a Fgytv. milyen szabályokat ír elő, nemcsak a beérkezett kérelmek elbírálására, 'besorolására', az eljárás megindítására, de pl. a kézbesítési szabályokra is. (Előre bocsátjuk, tisztában vagyunk azzal is, hogy másképp jelentkez(het)nek az ezzel kapcsolatos 'helyzetek', egy közepes méretű megyében, mint egy nagyobb ügyszámmal dolgozó megye (különösen a főváros) esetében.)

- A Fgytv. szerint a beérkezéstől, illetve az eljárás 'megindulásától' számított **8 napon belül kell az elnökének megvizsgálnia, hogy a kérelem a hatáskörébe/illetékességébe tartozik-e** [Fgytv. 29. § (1) és (2) bekezdése.] Ez nálunk, a hétvégét is beleszámítva, **2-3 nap alatt**, szinte mindig megtörténik.

- Általában, ha azt állapítjuk meg, hogy **hiánypótlásra** kell felszólítani a Kérelmezőt, akkor is **legkésőbb egy héten belül megtörténik a felszólítás**, annak ellenére, hogy a Fgytv. 28. § (5) bekezdése szerint: „Ha a kérelem nem felel meg a (2)-(4) bekezdésben foglaltaknak, a békéltető testület elnöke a hiány megjelölésével - a kérelem beérkezésétől számított tizenöt napon belül - pótlásra hívja fel a kérelmezőt.”

- **Az áttétel egyes kérdéseiről**

Egyébként pedig az a véleményünk, hogy amikor beérkezik egy kérelem, annak vizsgálatakor 'általában' az is megállapítható, hogy hatáskörbe, illetékesség alá tartozhat-e vagy sem, és ha igen, akkor van 'értelme' a hiánypótlási felhívásnak. Ha azt állapítjuk meg, hogy pl. a felvetett probléma a PBT hatáskörébe tartozó lehet, akkor főlegesen tartjuk azt, hogy a hiánypótlásra mi szólítsuk fel. Vagy áttesszük a PBT-hez, vagy megírjuk ezt az eljárási lehetőséget a Kérelmezőnek, és 'rábízuk', hogy ő döntse el, belebocsátkozik-e abba az eljárásba, figyelemmel arra is, hogy a meghallgatások csak Budapesten vannak.

Ugyanígy járunk el akkor is, ha a Budapesti Békéltető Testület kizárólagos illetékességébe tartozó [Fgytv. 18. § (5) bekezdése] kérelemről van szó.

*Ügy véljük, hogy célszerű lenne egy általános törvénymódosítás esetén ezeket a felvetéseket is megvizsgálni.*

[Megjegyezzük azt is, hogy annak ellenére, hogy a Ptk. 1:6. §-a szerint „[Bírói út] Az e törvényben biztosított jogok érvényesítése - ha törvény eltérően nem rendelkezik - bírói útra tartozik.” - 'nyilvánvalónak' tartjuk, hogy ha nincs hatásköre a testületnek, és más szerv hatáskörének megállapítására sem talált megfelelő indokot, akkor nem teszi át a kérelmet bírói útra. Más szervezethez is megfontolandó a közvetlen áttétel, mivel a békéltető eljárás ingyenes, más - különösen a jogorvoslati lehetőségek esetében pedig - előfordulhat az illetékhez, eljárási költséghez kötés is. Meggondolásra érdemes lehet, hogy a békéltető eljárás kivétel lenne az általános áttételi szabály alól úgy, hogy visszaszármaztatná a teljes dokumentációt a kérelmezőhöz - rábízva a további lépések megtételében a döntést.]

**b) A korábbi évek beszámolóiban is felvetettük, hogy a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó (postai) szabályok miatt** sem lehetséges - a kivételeket nem számítva - 25-30 napnál korábbi időpontra kitűzni a meghallgatásokat. Ez is csak akkor járható út igazából, amikor 'megbízható' cégekkel szemben kezdeményeznek eljárást, ahol betartják azt a szabályt, hogy a cég székhelyén biztosítják az iratok átvételét, akik bejelentés nélkül nem változtatják meg székhelyüket, akik nem várják ki a második kézbesítést.

Azt is többször felvetettük már, hogy a Ctv. 7- §-ának szabályát 'megsértőkkel' szemben, talán - az Art. egyes szabályaihoz hasonlóan - szigorúbb eljárást lenne célszerű (kellene) alkalmazni. [EBH2016. P.3. A gazdasági társaságoktól elvárható, hogy olyan munkarendet, munkaszervezetet működtessenek, amely lehetővé teszi a társaság székhelyére érkező, az üzleti életben szokásos postai küldemények lehető legrövidebb időn belül történő átvételét [1959. évi IV. tv. 4. § (1) bek., 2006. évi V. tv. 7. § (1) bek.].]

**Összegezve** azt mondhatjuk, hogy mindezeket is figyelembe véve, az '**átlagos időtartam**' a tényleges helyzetet nem mutatja be, mivel vannak olyan esetek, amikor akár néhány nap után kerül lezárásra az eljárás, és vannak olyan esetek, amikor pl. valamelyik fél kérésre kerül halasztásra a kitűzött meghallgatás időpontja. Arra is volt példa ebben a beszámolási ciklusban, hogy a Fogyasztó kérésére, mivel külföldön dolgozik, és csak július



meghatározott időszakában lesz Magyarországon, hogy eleve 30 napon túlra tudtuk kitűzni a meghallgatás időpontját.

Vannak időszakok, amikor 'eleve' **hosszabb idővel** lehet számolni, ez az év végén az áthozott ügyek miatt, valamint a nyári szabadságolások időszakában szinte előre prognosztizálható.

Ugyanakkor ismételten megjegyezzük azt is, hogy változatlanul élünk azzal a lehetőséggel is, ha ezt a Felek nem kifogásolják, vagy kifejezetten kérik a meghallgatás mellőzését (okafogyottságra hivatkozva), hogy a kitűzött meghallgatás előtt már meghozzuk a döntést, mivel vagy a Fgytv. 31. § (3) bekezdése a), b), vagy d) pontjába sorolható a megszüntetés, vagy az írásban tett egyezségi ajánlatot a Fogyasztó még a meghallgatás előtt írásban elfogadja. Ez a megoldás költségkímélő is, azzal együtt, hogy mentesíti a Fogyasztó mellett a Vállalkozást is az ideutazástól (idő + egyéb költségtakarékosság). Egy következő felülvizsgálat esetén talán célszerű lenne megvizsgálni azt is, hogy ez hogyan lenne 'beültethető' a Fgytv. szabályai közé is.

[Itt is jelezzük: **nem osztjuk azt az álláspontot**, hogy a kérelem visszavonása (31. § (3) a) pont), a 'háttérben' való megegyezés (31. § (3) b) pont), vagy akár az eljárás folytatásának szükségtelensége (31. § (3) d) pont) miatti megszüntetések 'negatív' megítélésűek lennének, csakúgy, mint a hiánypótlási felhívások nem teljesítése esetére (Fgytv. 29. § (4) e) pont) vonatkozó megszüntetések sem sorolhatók eleve ilyen kategóriába. (Ezért is mondjuk évek óta – *hiába* -, pl., hogy meg kellene változtatni a statisztika jelentőlap 'összefoglaló' megnevezését, amely a 31. § (3) bekezdése d) pontját önkényesen úgy határozza meg, hogy „**kérelem megalapozatlansága**”, holott az általunk ide besorolt ügyekben a megszüntetés oka nem ez, hanem főként az, hogy a Felek valamilyen módon rendezték egymás között a problémát.)

**Ezeket a döntéseket, összevetve az egyéb, az ügyekben hozott döntésekkel (határozatokkal), nincs lényeges különbség az elvégzendő (és ráfordított) munka, adminisztráció mennyisége és minősége között.**

**Más oldalról megközelítve** pedig az is megállapítható, hogy e megszüntetések arra is utalnak, hogy **ha már önmagában a békéltető eljárással kapcsolatos, a testület által kiküldött bármilyen megkeresés is alkalmas arra, hogy a Vállalkozás vagy a kiküldött tájékoztató alapján a Fogyasztó változtasson álláspontján, az is a békéltető testületek, illetve a békéltető eljárás „elismertségét” támaszthatja alá.**

[Bár nincs ezzel szoros összefüggésben az a szintén több éve hangoztatott álláspontunk, és jogszabályi módosítási javaslatunk, hogy a Fgytv. –ben azzal együtt, hogy szükséges lenne világos sorrendbe szedni a döntéseket, és nem hagyni a jelenlegi quasi 'összevisszaságban', azzal együtt azt is világossá kellene tenni, hogy, mikor beszélünk (mindig?) határozatról, és mikor egyéb döntésről.]

*Már alapvetően az is 'sértő', hogy a díj-rendelet az eljáró tagok részére a megszüntetések esetére bruttó 3 000 forintot engedélyez kifizetni.* Ezért itt is felvetjük, hogy – ha máskor nem is, de – a következő ciklusra át kellene tekinteni, és ezzel együtt alakítani a 'fizetési' rendszert, talán drasztikus emelést elérni, mert fiatal, jogász szakképzettségű (de egyéb felsőfokra is igaz ez) tagok beszerzése szinte lehetetlen lesz. Általában, de a legutóbbi megbeszélésen is nagy sikernek könyvelték el, hogy 400 millió forintot biztosít a költségvetési törvény országosan a békéltetési feladatra, ami persze viszonylagosan talán nem kevés, de csak a 'túlélésre' elegendő, és nincs arányban az elvégzett munkával.

Példával illusztrálva: a Vállalkozás megkapja a kiértékelést a meghallgatásról. Válasziratában egyezségi ajánlatot tesz. A Fogyasztó ezt azonnal, írásban is elfogadja. Vagy az a helyzet áll elő, hogy a meghallgatásig várunk a döntés meghozatalával, vagy azt mondjuk, hogy a meghallgatás megtartása és az eljárás folytatása szükségtelen, és a 31. § (3) bekezdés d) pontja alapján megszüntetjük, vagy azt mondjuk, hogy a Felek között írásban létrejött egy egyezés, amit jóváhagyunk. Ha beleírja a Fogyasztó a közleményébe, hogy visszavonja a kérelmét, akkor az a) pontos megszüntetés is szóba jöhet, éppúgy, mint ha azt közli, hogy szükségtelennek tartják a meghallgatás megtartását [b) pontos megszüntetés].

Itt mondjuk el azt is, hogy ezekben az esetekben – szinte kivétel nélkül – a testület elnöke jár el, függetlenül attól, hogy háromtagú kitűzés lett volna az ügyben, mert a meghallgatás okafogyottá válásával, fölösleges lenne a tagokat 'mozgósítani', a Feleknek beutaztatni, és idő és költségtakarékosság miatt ezeket az eljárásokat az elnök – díjazására tekintettel 0 forintért végzi el, több ezer forintos kifizetést megtakarítva ezzel. Az eljárások statisztikájában ezért is szerepel az elnök esetében viszonylag magas számú 'írásbeli'

lefolytatás, hiszen ezekben az ügyekben több levélváltásra is sor kerülhet, telefoni megbeszélések is vannak, de a döntés meghallgatás nélkül születik meg.}}

c) 2018. április hónapban 31 nap úgy volt az átlagos befejezési határidő, hogy volt egy olyan eset, amikor a Fogyasztó többszöri kérését figyelembe véve halasztottuk az eljárást (így 84 nap volt az eljárási idő), de az utolsó kérése már olyan időpontra vonatkozott volna, amit a törvényi határidő miatt nem lehetett már engedélyezni, így nélküle bonyolítottuk le a meghallgatást.

2018. május hónapban ez az átlag 26 nap, míg 2018. júniusában 24 nap volt. A negyedéves átlag ennek megfelelően 27 nap, amit kiválónak értékelünk.

d) Az érkezett és befejezett ügyek számát, illetve arányukat tekintve megállapítható, hogy a testület a második negyedévben is megfelelő „intenzitással” végezte az ügyek intézését, mivel a beérkezett ügyek száma kevesebb volt, mint a befejezés. (A negyedévben kevesebb új kérelem érkezett, mint amennyi a befejezések száma (66) volt. Az első félévben közel 170 ügy érkezett be, ebből befejeztünk 148 ügyet, ez mintegy 90 %-os megoldást jelent, amit szintén igen jónak értékelünk.)

A negyedévben megoldott ügyek:

AZ ÜGYEK MEGOLDÁSA											ÖSSZ.	VÁLLALKOZÁS EGYÜTTM.	
EGY.	KÖT.	AJÁNL.	ELUT.	31. § (3)				HP	HAT	ILL		IGEN	NEM
				a)	b)	c)	d)						
13	1	9	4	8	3	12	11	4	0	1	66	61	5

#### e) Írásba foglalás – elektronikus kézbesítési lehetőség – informatikai rendszer – egyéb javaslatok

- Itt is jelezzük azt a már korábbi beszámolókból is leírt véleményünket, hogy nagyon fontosnak tartjuk, hogy a meghallgatáson szóban **kihirdetett döntésírásba foglalása, illetve expedálása mielőbb megtörténjen.** Ez legalább olyan fontos, mint az, hogy hány napra tűzzük ki a meghallgatást. Álláspontunk szerint *nemcsak az a lényeg, hogy a meghallgatás mikor kerül megtartásra, hanem az is, hogy az ott hozott döntés (határozat, ajánlás, elutasítás, megszüntetést tartalmazó döntés) mikor kerül kézbesítésre a Feleknek.* (A teljesítési határidőt általában a kézbesítéshez kötjük, ezért is fontos, hogy mielőbb kézbevegyék a Felek.)

- Azt is megfontolásra javasoljuk, hogy be lehetne vonni a szabályozásba azt a megoldást – mivel az esetek egy részében a Fogyasztó és a Vállalkozás is használja az elektronikus levelezést -, hogy a Fgytv. kifejezetten tegye azt lehetővé, hogy ezeket a döntéseket – (különösen, ha a Felek ahhoz hozzájárulnak, akkor) elektronikus úton is kézbesíteni lehessen. Különösen áll ez a 'megszüntetések' esetében. Ez takarékos, és hatékony megoldás lehetne.

[Talán figyelembe lehetne venni a jelenlegi szabály 'enyhítésénél' akár a 17/C. § előírását is: „A 17/A. § és a 17/B. § alkalmazásában az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépiró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.”, illetve az ODR alkalmazását is, hiszen ott az eljárás elektronikus úton bonyolódhat.]

- 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 8 napos határidő.

**Mindezek a javaslatok az eljárási idő hosszát is befolyásolhatják.**



**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**  
2018.04.01-06.30. között

	hónapok	az ügyek kimenetele											összesen	
		egyezség	kötelezés	ajánlás	elutasítás	megszüntetés								
											áttétel			
						31.§ (3) bekezdés				HP. nem	hatás- kör hiány	ille- tékes. hiány		
						a)	b)	c)	d)					
össze- sen	IV.	6	1	5	2	3	2	6	5	1	0	0	31	
	V.	2	0	3	1	3	1	3	2	2	0	1	18	
	VI.	5	0	1	1	2	0	3	4	1	0	0	17	
mindösszesen		13	1	9	4	8	3	12	11	4	0	1	66	

**A második negyedéves termékügyeket az M2/A táblázat mutatja be.**

Ebből látható, hogy élelmiszerekkel, italokkal, táplálék kiegészítőkkel (C,D,E) továbbra sem találkoztunk eljárásaink során. Ruhaneművel, egyéb textillel (F,G); építőanyagokkal, burkolatokkal, nyílászárókkal, szaniterekkel (K,L,M,N) szintén nem volt ügy.

A további kategóriákban megoszlottak az alábbiak szerint:

- lábbeli 8 ügyben (25,00 %) szerepelt (H, J), ez kevesebb volt, mint a megelőző negyedévben.
- irodagépek, szám.techn. eszközök 3 ügyben (09,37 %) szerepeltek (O, Q),
- híradástechnika eszköz 3 ügyben (09,37 %) volt téma (S, T),
- háztartási gép 2-2 ügyben (4) szerepelt (06.25-06.25 %) (V,W),
- látszerésszel 1 ügyben (03,12 %) kerültünk kapcsolatba (AB),
- egészségmegőrző termék kategóriában szintén 1 ügy volt (03,12 %) a negyedév során ((AF),
- 1 járműves eset volt - (03,12 %) (AH),
- bútor, stb. kategóriába 4 + 1 + 1 ügyünk volt (AJ, AN, AO), (12,50 - 03,12 % - 03,12 %)
- egyéb, máshova nem sorolható termék 5 ügyben (15,62 %) szerepelt (AS).

**Internetes vásárláshoz** most csak 5 ügy kapcsolódott, ez kevesebb, mint volt az első negyedévben. Telefonos megrendelés 1 esetben volt, ugyanúgy, mint az ún. házaló kereskedelem.

**A II. negyedéves adatokat az M/2 – Szolgáltatások táblázat mutatja be.**

- építőipari kivitelezés 3 + 1 (épület felújítás - D, nyílászáró - E),
- belföldi turizmus 1 (egyéb szolgáltatás - H),
- közlekedés 1 + 2 + 1 + 4 (közúti - O, teherfuvarozás - R, parkolás - S, autópálya - T)),
- posta, távközlés 5 + 2 (levél, csomag - U, telefon szolg. - V),
- közüzem 1 + 2 + 2 (távhő - Y, víz-csatorna - Z, áram - AC),
- javítás 1 -1 (mobiltelefon +1- AD, szórakozt.elekt. - BF, szerszámgép - AH, személyes haszn. - AJ),
- mosás, vegytisztítás 1 (BB)
- egyéb, máshova n.s. 1 (BD) +1

Interneten keresztül történt a kapcsolatfelvétel 4, telefonon pedig 2 esetben.

**3.1. A ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2 számú melléklet) ismertesse**

A) 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?

B) A problémák leküzdése érdekében milyen intézkedéseket javasolnak (jogszállítási módosítás, egyeztetés az érintett szakmai érdekképviselői szervezetekkel, fogyasztók tájékoztatása, fokozottabb hatósági fellépés, stb.)?

C) Ehhez kapcsolódóan mutassa be, hogy milyen ajánlásokat fogalmazott meg a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen típusú problémák ne forduljanak elő.

#### adA)

A) 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.) Ebben a beszámolási ciklusban sem volt a főbb panasz-okokban változás. Egy viszonylag kis ügyszámmal dolgozó megye (lásd a mostani negyedév 66 –os ügyszámát) nem tudhat olyan általánosítható tapasztalatokat megállapítani e téren sem, mint egy esetleg több százas nagyságrendű ügyet megoldó testület. Ennek megfelelően végeredményben, csak megismételni tudjuk a korábbi beszámolóiban említetteket:

A kategóriákban, a főbb panasz okokban, és a panaszolt termékekben évek óta nincs, vagy csak csekély mértékű, változás. Most ebben a negyedévben pl. a:

- rossz minőség,
- gyakori javítás,
- lábbeliktől rövid kihordási idő,
- az ár-érték arány problémája,
- az aránytalan költségre hivatkozás a csere elutasításakor,
- a hűségnyilatkozatos ügyek is változatlanul előfordultak.
- A télre való felkészülés miatt már a tűzifa mennyiségével kapcsolatos kifogások is jelentkeztek,
- a beépített alkatrész hibájából keletkezett kár megtérítési igénye,
- légi utazásnál visszafizetési lehetőséggel kapcsolatos igény,
- napszemüveg lencséjének cseréje,
- az elállás elutasításának problematikája,
- a javításra visszavitt termék meghibásodása,
- telefonon kötött szerződés értelmezési különbségéből származó vita, vagy
- a hulladéktároló edénynek az 5 éven túli időben történő meghibásodása esetére a szállítók felelősségének kizárása is egy-egy ügyben téma volt.

#### A negyedév során beérkezett illetve megoldott kérelmek - tárgyát tekintve is - sokrétűek voltak:

pl. televízióval, mosogatógép, porszívó vásárlással, használt mosógéppel, ágybetét problémájával, cipők reklamációjával, mobiltelefonokkal, lappal, nap-, és mindennapos szemüveggel, kávéfőzővel, gépkocsi alkatrészrel, oxigén terápiás készülékkel, fülbevaló minőségével, kerti ülőgarnitúrával, gyerekjátékkal, sírkövel, tűzifával, asztal minőségével, bőrönddel, tetőcserével, építőipari kivitelezéssel, parkolással, kártyafüggetlenítéssel, redőny szereléssel, hulladékszállítással, tv szolgáltatással, tisztítási szolgáltatással, csomag eltűnésével, szállásfoglalással, koncertjegy rendeléssel, repülőjeggyel,

Változatlanul a **lábbelikkal** kapcsolatos eljárások – bár csökkenő számban - álltak a beszámolási időszakban (6 +2) is az élen. (Csak megismételni tudjuk, hogy a panaszok zöme azért került a testület elé, mert pl. a lábbeliktől alig pár hetes, vagy hónapos viselés után a ragasztások, varrások elengedtek, a szövetanyag kilyukadt, a talp/sarok jelentősen elvékonyodik, elszakad a varrócérna, kifeslődik a bélés).

Továbbra is többen kifogásolják a „szakvélemények” tartalmát.” Az ügyekben gyakorta vetik fel a Fogyasztók – és ezzel az eljáró személy is általában egyetért -, hogy akkor, amikor egy-egy szezonvégi leárazásnál, kiárusításnál akár 50-70 %-os árengedményt is adnak a lábbeliktől, akkor nehezen érthető, hogy egy megalapozottnak tűnő hibás teljesítésnél, vagy a termék meghibásodásánál miért csak 20-30 %-os vásárlási utalványt ajánlanak fel.

**b) Az előfordult esetek közül néhányat ismertetünk. Ezekből is látható, hogy milyen problémák miatt keresik meg a testületet. Az itt ismertetteken túl az ANONÍM döntések között is található termékkel összefüggő ügy, amelyekből szintén látható, hogy szerteágazó témákkal keresik meg a testületet.**

#### **Termék kategória eseteiből:**

- Megegyeztek a Felek a meghallgatáson abban, hogy Fogyasztó elfogadja, a Vállalkozás által felajánlott, bármely üzletében, bármely általuk forgalmazott – nem akciós, lábbeli és táska - termékre vonatkozó, és 2018. június 30-ig érvényes 30 %-os kedvezményt tartalmazó vásárlási utalványát – amelyet a nyilatkozatok megtételét követően a Fogyasztó át is vett.

A Fogyasztó téli bakancsot vásárolt, a fűzőt tartó kapcsok néhány használat után sorra kiestek a helyükről, így nem volt használható a lábbeli. A vásárlást követően három héten belül, visszavitte a lábbelit, cserét, vagy a vételár visszafizetését kérte, de azt elutasította a Vállalkozás.

Csatolta azt a lábbeli visszaadásakor felvett jegyzőkönyvet, amelyben jelezte, hogy szerinte olyan sérülés látható a jobb lábas orr részen, ami a leadáskor nem volt látható.

A válasziratban és a meghallgatáson is kifejtette a Vállalkozás, hogy

„Minden reklamációra leadott lábbelit az átvételkor körbefotózzunk, annak érdekében, hogy bizonyítsuk annak állapotát. A fogyasztó által reklamált sérülés az orr részen egyértelműen rajta volt már leadáskor is, mellékelten küldjük ennek bizonyítékeként a fényképet. (...) Bizonyítékképpen küldjük a kép elkészültének időpontját is, mely megegyezik az átvétel dátumával! Az is látható, hogy még a kasszában van fotózva a cipő!”

„Annyi eltérés lehet, hogy a sérülés koszos volt leadáskor és a javítást követően a cipészeink áttakarítják a lábbeliket a legtöbb esetben, így lehet, hogy az már nem annyira koszos, mint leadáskor volt. Azért sem sérülhetett meg javítás során a lábbeli, mert a száron lévő kapcsot cserélték, az orránál nem is végeztek javítást.

„Fentieken túl pedig, a reklamált sérülés egyértelműen jelentéktelen mértékű, mely esetén az elállás nem igényelhető! Valamint ez a kicsi sérülés nem befolyásolja a lábbeli rendeltetésszerű használatát sem!”

A Fogyasztó igényét elutasították, mivel a hibát szakszerűen megjavították, a megnevezett sérülés pedig nem náluk keletkezett.

A meghallgatáson az elnök is megtekintette a lábbelit, szemrevételezés „vizsgálatot” végzett. Megállapította, hogy az elutasításban, illetve a válasziratban szereplő problémák, hibák szemmel láthatóan fennállnak a lábbelinél. Részletesen ismertette a Ptk.-nak a hibás teljesítésre és a kellékszavatosságra vonatkozó szabályait, amely az igényérvényesítési lehetőségeket tartalmazza, és maga sem látta, hogy ezek alapján a lábbeli cseréje, vagy a vételár visszafizetése indokolt lenne.

A Vállalkozás képviselője mindezek ellenére – elsősorban üzletpolitikai megfontolásból - felajánlotta a Fogyasztónak az előzőekben jelzetteket, amit ő elfogadott.

- A Fgytv. 31. § (3) bekezdése b) pontja szerinti megszüntetésre került sor [„a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak”] abban az esetben, amelyet a Fogyasztó a Budapesti Békéltető Testület (BBT) előtt kezdeményezett. Úgy vélte, hogy a Vállalkozás központja a fővárosban van, akkor ott indítja meg az eljárást. A lakóhelye viszont itt a megyében van, ezért a BBT azt illetékességének hiánya miatt áttette Veszprémbe.

A még 2017 végén megvásárolt porszívó, rövid használat után túlmelegedett, kikapcsolt, nem szívott megfelelő hatékonysággal. A decemberi és a 2018. januári szervizelés, javítás után a porszívó problémái ismétlődtek, ezért a vételár visszafizetését kérte a Fogyasztó.

A bejelentésről, és a meghallgatásról szóló kiértékelést követően rövid idő múlva a Vállalkozást képviselő ügyvédi iroda előzetesen e-mailben jelezte, hogy a Felek között megállapodás elkészítése folyik, és érdeklődött a megoldási lehetőségekről abban az esetben, ha az létre is jönne, még a kitűzött meghallgatás előtt, tartana-e meghallgatást a testület, részt kellene-e azon venniük.

A testület elnöke tájékoztatást adott a Veszprém megyében ilyen esetekben alkalmazott gyakorlatról.

Ezt követően a Vállalkozás két nap múlva bejelentette, hogy a Felek között létrejött megállapodásban az eljárás megszüntetését kéri. Csatolta azt a jegyzőkönyvet, amelyben rögzítették, hogy a Fogyasztó által érvényesíteni kívánt igény a „visszafizetés” volt, amelyet a Vállalkozás teljesített. A jegyzőkönyvön kézírásával a Fogyasztó külön is nyilatkozott, hogy „elállok a békéltető testületi eljárástól, valamint további kárigényem nincsen az áruházzal felé.”

A testület elnöke, egyedül eljáró tagként a bejelentéseket tudomásul vette, illetve annak alapján megállapította, hogy az eljárás folytatására – a vételár visszafizetésére és a Feleknek a megszüntetésben való megállapodására való tekintettel - nincsen szükség, és az eljárást a Fgytv. 31. § (3) bekezdése b) pontja alapján szüntette meg, és a kitűzött meghallgatást törölte.



- A Veszprém Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa az egyik ügyben ajánlást fogalmazott meg a Vállalkozásnak, hogy a Fogyasztó részére – az általa vásárolt kurkuma + szőlőmag étrend kiegészítő csomag vonatkozásában történt elállás nyomán – a döntés kézhezvételétől számított 8 napon belül utalja el, fizesse meg a Fogyasztó részére, a Vállalkozás által hibásan megadott kézbesítési cím miatt a Fogyasztót terhelő szállítási költséget illetve az ügyintézésre fölöslegesen fordított költségeit is.

A tényállás abban volt összefoglalható, hogy a Fogyasztó telefonos megkeresés alapján rendelte meg a kurkuma + szőlőmag étrend kiegészítő csomagot, amit a át is vett. Mivel a termék nem felelt meg az előzetesen kapott információknak, ezért a szerződéstől el kívánt áll, a terméket vissza szeretne volna küldeni a Vállalkozásnak.

Mivel írásos értesítést nem kapott az elállás lebonyolításának technikai részleteiről, ezért telefonon volt kénytelen informálódni. Az első két telefonos megkeresésekor a visszaküldhetőségről nem tudtak nyilatkozni, majd a kapott címre elküldött terméket, a Posta azzal vitte vissza a Fogyasztónak, hogy ott a címzett ismeretlen.

Tértivevényes leveleit átvették, és telefonon közölték vele, hogy a másik címre küldje el a terméket.

Mivel a következő levelére választ nem kapott, ezért a terméket nem küldte el már el a megadott címre, mert nem akart úgy járni, mint előzőleg.

Miután az utolsó levelére sem kapott írásban választ, fordult a békéltető testülethez.

A Fogyasztó bejelentette, hogy a Vállalkozás az ajánlott 2 615 forintot megtérítette számára.

- A Fgytv. 31. § (3) bekezdése c) pontja szerinti megszüntetéssel ért véget az eljárás – annak ellenére, hogy a Vállalkozás alávetési nyilatkozatot is tett - a következő esetben: A Fogyasztó még 2017 novemberében a Vállalkozás üzletében vásárolt egy 0.74 grammos bébi fülbevalót, 12.760 Ft-ért. 2017. december végén, a terméket visszavitte az üzletbe, mert hibásnak találta. A fülbevalót a helyszínen javítani nem lehetett, ezért javítás céljából az a Vállalkozásnál maradt. A Vállalkozás cserét is felajánlott számára, de termék cseréjére a többszöri felajánlások ellenére sem tartott igényt a Fogyasztó

A Vállalkozás válasziratában előadta, hogy a Fogyasztó által visszavitt fülbevalót elküldték egy ötvöshöz beállítás céljából, aki úgy nyilatkozott, hogy az a rendeltetésszerű használatra alkalmas. 2018 januárjában felajánlották a Fogyasztónak a csere lehetőségét. Ez alkalommal ki is lett választva a drágább másik termék, de a lebonyolítását a Fogyasztó kérésének eleget téve, február hónapra, a fizetése kiutalása utáni időszakra halasztották el. A csere kapcsán többször beszéltek a Fogyasztóval telefonon. Ezt követően 2018. március utolsó harmadában a Fogyasztó közölte velük, hogy a másik termékre nem tart igényt, kéri a vételár visszafizetését. Erről jegyzőkönyvet vettek fel, de még tovább egyeztettek telefonon a cseréről is. Megítélésük szerint vételár visszafizetési kötelezettségük nincs.

A meghallgatáson sem közeledtek egymáshoz az álláspontok, ezért a rendelkezésre álló iratok és a Felek előadása alapján csak az volt megállapítható, hogy a jogügyletet követő fogyasztói jogvita során, a Fogyasztó részéről valamilyen okból érdekműködés következett be, ezért nem élt a csere lehetőségével sem, jóllehet azt a Vállalkozás a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:159. § (2) bekezdése alapján – annak ellenére lehetővé tette, hogy megszüntették a 'kikapcsolódási' problémát. A (3) bekezdés pedig arról rendelkezik, hogy 'jelentéktelen hiba esetében' nincs elállásnak helye.

Az egyedül eljáró testületi tag azt – erre vonatkozó dokumentáció, termékleírás, szakértői vélemény nélkül megítélni nem tudta, hogy az előfordult, de kijavított hiba milyen mértékű, ezért nem élt a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalával.

- Ajánlással zárta le az eljárást az egyedül eljáró tag. Ebben azt fogalmazta meg a Vállalkozás felé, hogy a garanciális javítás elutasításával kapcsolatos álláspontját vizsgálja felül, és a felülvizsgálat eredményéről, szakértői véleményt is csatolva, írásban tájékoztassa a Fogyasztót. Amennyiben a szakértői vélemény azt a Fogyasztói álláspontot támasztja alá, hogy a termék külsérelmi nyomai (pl. bal oldali esésből származó nyom) és a készülék egyéb meghibásodásai (kijelzőn látható sárgás elszíneződés; a kártyákat védő bal oldali tok kiesése) között nincs ok-okozati összefüggés, és így a hibás teljesítés megállapítható, akkor ennek megfelelően a Vállalkozás álljon helyt a jótállási kötelezettségnek megfelelően, és a kellékszavatossági igényérvényesítés Ptk.-beli szabályai (6:159. §) szerint járjon el.

Amennyiben a sérülések és a termék hibái között megállapítható az ok-okozati összefüggés, úgy a 15 napos határidőn belül, a javítás/csere indokolt költségeire tegyen konkrét javaslatot a Fogyasztó részére.

A meghozott ajánlásra – többek között az is okot adott – hogy a Vállalkozás nem csatolt olyan – tőle független szakértő megállapításait tartalmazó – szakvéleményt, ami az „esztétikai” hiba és a készüléken jól látható elváltozások közötti ok-okozati összefüggést megállapította volna, még csak az összefüggés esetlegességére sem utaltak a válasziratban.

*Azt kellene, vagy kellett volna a Vállalkozásnak bizonyítania, hogy az általa beidézett ÁSZF 4.2.1 pontban megfogalmazott „felelősségi kör” ráhúzható a Fogyasztóra.*

A Vállalkozásnak megküldött kiértékelőben is egyértelműen megfogalmazásra került, hogy a Vállalkozás állításainak bizonyítékait csatolja a válaszirathoz. A levelezés ilyen bizonyítékot nem tartalmaz.

Nincs alátámasztva semmivel sem az, hogy azért mentesülhetne a hibás termék javításának/cseréjének kötelezettségétől a Vállalkozás, mert a meghibásodás a nem rendeltetésszerű használatból ered. *Csak kijelentik, hogy a látható hiba miatt nem teljesítik a jótállási kötelezettségüket.*

A testület eljáró tanácsának álláspontja – ebben az ügyben is az volt -, hogy nem fogadható el az a – sajnos gyakori Vállalkozói „védekezés”, hogy még akkor sem fogadható el garanciában egy hibás teljesítés, ha a mechanikai sérülés az adott hibával nem függ össze.

Hivatkozott az eljáró tanács a BDT2016. 3492. számú jogesetre is: *„A jótállási kötelezettség szerződésben vállalása kockázati helytállást eredményez, a szolgáltatás esetleges hibája bizonytalan eredetének kockázatát a kötelezett előre magára vállalja. Ha a jótállási időn belül a szolgáltatás hibája jelentkezik, a jogosultnak nem kell bizonyítania, hogy a hiba oka a szolgáltatásban már a teljesítéskor is benne volt, hanem a vélelem a hibás teljesítés mellett szól. A jótállás időtartama alatt a hiba okával, keletkezésével, eredetével összefüggő szakmai bizonytalansági tényezők - a kellékszavatosságtól eltérően - a kötelezett terhére esnek, mert neki kell bizonyítania, hogy mi volt a hiba oka és azt is, hogy az a szolgáltatás teljesítését követően, rajta kívülálló okból keletkezett, nem elegendő a kimentéshez a hibalehetőségek példálózó felsorolása sem.”*

#### **A szolgáltatással összefüggő megkeresésekből:**

- Megszüntette [31. § (3) bekezdés c) pont)] az eljárást az eljáró tanács abban az ügyben, amelyben a Fogyasztó az ún. Black Friday akció keretében rendelt a Vállalkozástól egy mosogatógépet. A vételár az akcióban 150.000 Ft helyett 99.990 Ft volt. Az ígért 20 napos szállítási határidőt túllépve, a terméket késve szállították le, sérült állapotban. A hibás teljesítést telefonon azonnal jelezte, két nappal később pedig képeket is küldött a Vállalkozásnak a sérült csomagolásról, valamint a termékről. A Vállalkozás a hibás mosogatógépet elszállította, de a Fogyasztó által kért cserét nem biztosította.

A Fogyasztó beadványában – amelyhez a fuvarlevelet és a sérült küldeményről készült képeket mellékelte - azt sérelmezte, hogy a hosszadalmas panaszkezelési idő miatt kár érte, elesett az akcióban meghirdetett kedvezményes vásárlási lehetőségtől.

A békéltető testület elnöke a Fogyasztót hiánypótlásra hívta fel, amelyre a Fogyasztó közölte, hogy az eredetileg meghirdetett termékkel azonos műszaki paraméterekkel rendelkező termékre tart igény, a vételár visszafizetését nem kéri.

Közben a Vállalkozás visszafizette a 99.990 forintos vételárat, amit a válasziratában azzal indokolt, hogy miután az akciós termék elfogyott, a csereigényt teljesíteni nem tudják, ezért a vételárat a Fogyasztónak visszatérítették.

A kártérítési igényt – emiatt - megalapozatlannak ítélték, kérték annak elutasítását.

A válasziratra a Fogyasztó írásban is reagált, amelyben előadta, hogy a vételárat kifejezett tiltakozása ellenére utalták vissza részére. Ezt vevői jogai megsértésének tekinti, elfogadni nem tudja.

A meghallgatáson – amelyen a Vállalkozás nem volt jelen - előadta: igényt formál arra, hogy a Vállalkozás 99.990 Ft ellenében - amelyet hajlandó ismételtén átutalni - az eredetileg meghirdetett mosogatógéppel azonos értékű és azonos teljesítményű terméket adjon el részére.

Álláspontja szerint az eredeti termék megvásárlása a Vállalkozásnak felróható okokból hiúsult meg. A csomagszállító cég alkalmazottja sietett, nem engedett időt a csomag átvizsgálására és a fuvarlevélen azt jelezte, hogy a címzett nem kérte a csomag kibontását. Ha észlelik, hogy a küldemény hibás, át sem vették volna. A Vállalkozás pedig addig késlekedett a cserével, amire az akciós termék állítólag kifutott. Megítélése szerint a Vállalkozás köteles lett volna más forrásból, vagy más típusú termékkel a csereigényt teljesíteni.

Jelezte, hogy a jogügyletből eredően kártérítési igénye is van, mivel az akciós vételár ellenében nem sikerült egy 150.000 Ft értékű termékhez jutnia, a hibás terméket is 5 napos késedelemmel szállították, továbbá a Vállalkozás hónapokig használta az átutalt vételárat, mint pénzeszközt. Kártérítési követelését összességében nem jelölte meg. A rendelkezésre álló okiratok és a meghallgatáson elhangzottak alapján az volt megállapítható, hogy a Vállalkozás az eredeti hibás teljesítést elismerte és a vételárat visszafizette.



A békéltető testületnek nincs jogszabályi felhatalmazása arra, hogy az ügyben bizonyítási eljárást folytasson le. Így nincs módja ellenőrizni, hogy az akcióban meghirdetett termék a reklamáció időpontjában valóban kifogyott-e, illetve a kártérítési követelés elbírálása is további bizonyítást igényelne.

A békéltető testület hatásköre a késedelmes panasz ügyintézés kivizsgálására sem terjed ki.

Mindezekre tekintettel az eljáró tanács úgy ítélte meg, hogy az eljárás további folytatása lehetetlen, következésképpen azt a Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pontja alapján szüntette meg. Jelezte, hogy a Fogyasztó nincs attól elzárva, hogy igényét más jogi úton kísérelje meg érvényesíteni.

- A Fogyasztót a Vállalkozás telefonos szolgálata kereste meg - 2017. szeptember 14-én - és felajánlott egy új, kedvezőbb havi tarifával rendelkező hármas szolgáltatást – internet, televízió, telefon – magába foglaló szerződés - *2 év hűségidővel történő* - megkötését. A Fogyasztó az ajánlatot elfogadta, de az aktiválást követően a megkötött szerződés alapján kapott szolgáltatással nem volt elégedett, ezért már 2017. szeptember 20-án telefonon megkereste a Vállalkozást, és kérte az eredeti helyzet visszaállítását. Az ügyfélszolgálati munkatárs kérte a Fogyasztó azonosításához a szerződés, vagy az ügyfél-azonosító szám bediktálását, amit a Fogyasztó nem tudott teljesíteni, és a kapott három napos határidőn belül sem hívta vissza a Szolgáltatót. Emiatt a kérelem nem lett „befogadva”. 2018. január 17-én kérte a Fogyasztó a szerződés megszüntetését. A Szolgáltató azonban az Általános Szerződési Feltételeiben foglaltakra hivatkozva, a megszüntetést csak idő előtti felmondási díj ellenében tudná teljesíteni – közölték vele.

A Vállalkozás egyezségi ajánlatot tett a meghallgatáson:

Felajánlotta - mivel a telefonon kötött szolgáltatással a Fogyasztó a csatorna kiosztás megváltozása miatt nincs megelégedve -, hogy a Fogyasztó által kezdeményezett szerződés felbontását az alábbi feltételekkel, 2018. január 31-i dátummal realizálja:

A Fogyasztó megfizeti a februárban és márciusban befizetésre kerülő előfizetési díjjal csökkentett „idő előtti felmondási díjat”. A meghallgatás áprilisi időpontjában kimutatott ilyen díj összege: 28.868 forint. A Fogyasztó a pontos összegről májusban kapja meg a végső számlát és ezt követően teljesíti befizetési kötelezettségét.

A Fogyasztó a Vállalkozás ajánlatát elfogadta.

A Fogyasztó ugyanakkor vállalta, hogy a szerződésben a Vállalkozás által biztosított kihelyezett elektronikai eszközöket a határozat átvételét követő 30 napon belül a veszprémi ügyfélszolgálatnál hiánytalanul leadja.

A Felek nyilatkoztak, hogy a jelen eljárásban szereplő szolgáltatással kapcsolatosan – azok teljesítését követően - további igényt egymással szemben nem támasztanak.

- A BBT-hez áttett ügyben a Fogyasztó azt kifogásolta, hogy a jegyre nyomtatott összeg és a ténylegesen beszedett „jegyár” között tetemes különbség volt (4 490 forint helyett 10 829 forint, így a két jegyért összesen 21 658 forintot fizetett, a 8 980 forint helyett. [Már a hiánypótlási felhívásunkban is rámutattunk ugyanakkor arra, hogy a Fogyasztó feltehetően nem volt körültekintő sem a megrendelésnél, sem a panasz benyújtásakor, mert a jegy kibocsátásakor kiadott írásos tájékoztató tartalmazta, hogy milyen egyéb járulékos költségek terhelték még a jegyeket. A tájékoztató szerint egyébként a jegyár: 7 788 forint volt, így a jegyek ára összesen: 15 576 forintot tett ki. Foglalási díjként 4 440 forintot; kezelési költségként 443 forintot és az ÁFA miatt 1 199 forintot számláztak ki, így összesen: 21 658 forintot fizetettek meg a Fogyasztóval.]

- 2018. február 8-án mozgáskorlátozottságot igazoló kártyával rendelkező személygépkocsival pár percig várakozott az egyik kórház előtt, amiért a Vállalkozás parkolási pótdíjat szabott ki terhére. Állítása szerint a mozgássérült parkolóban nem volt hely, beteg édesanyjáért jött és a főbejárat előtt, csak addig várakozott, amíg a csomagokat bepakolta. Hivatkozott arra, hogy más gépjárművek is álltak ott, de azokat nem büntették meg. A büntetés miatt azonnal reklamált, panaszát a Vállalkozás elutasította.

Kérelme a parkolási pótdíj elengedésére irányult.

A Vállalkozás szerint, a Fogyasztó nem a kórház főbejárata előtt állt meg, hanem a becsatolt fényképeken is láthatóan ér előtt, ahol mindkét oldalon „*megállni tilos*” táblával védett a terület. A közlekedési tábla tilalma az 1/1975 (II.5.) KPM-BM együttes rendelet (KRESZ) 10. § (3) bekezdés értelmében a mozgássérült kártyával rendelkező gépjárművekre is vonatkozik. A Város Önkormányzatának a fizető parkolás szabályozásáról és a várakozás igénybevételéről szóló rendeletében, a 12.§ (1) bekezdés c) pontja tartalmazza azt az előírást, amelynek alapján a Vállalkozásnak lehetősége van a KRESZ megsértését, így a szabálytalan parkolást, várakozást pótdíj kiszabásával szankcionálni.

Megjegyezték a válasziratban, hogy a kórháznak az épületegyüttes mellett van a betegek és a látogatók részére fenntartott ingyenes parkolója.



Kérdésre elmondták, hogy az egyik képen az a ház látható, amely előtt a Fogyasztó a menetiránnyal szemben, a tiltó táblákat figyelmen kívül hagyva állt meg és várakozott.

A pótdíjat nem a parkolójegy megváltásának elmulasztása, hanem quasi büntetésként, a KRESZ –ben foglalt tilalom megszegése miatt kell fizetnie. A pótdíj mértékét az önkormányzati rendelet II. sz. mellékletében szereplő 300 Ft/órás tétel és az 1988. évi I. törvény 15/D. § alapján számították ki és lett 3 000Ft. Ennek alapján, a becsatolt okiratok és a meghallgatáson elhangzottak alapján az volt megállapítható, hogy ebben az esetben nem parkolási díj meg nem fizetési pótdíjról, hanem közlekedési szabályszegés szankciójáról van szó, amely csak nevében pótdíj, hiszen megállni tilos közlekedési táblával jelzett területen parkolási díj megfizetése ellenében sem szabad gépjárművel megállni.

A pótdíj kiszabásának jogalapját és mértékét a már hivatkozott jogforrások szabályozzák, amelyek figyelembevételét a békéltető testület sem mellőzheti. Ezen túl a békéltető testületnek semmilyen, tehát pótdíj elengedést lehetővé tevő méltányossági jogköre nincs.

Mindezekre tekintettel az eljáró tanács úgy ítélte meg, hogy a kérelem megalapozatlansága megállapítható.

- A Kérelmező előadta, hogy 2017 szeptemberében szóban megállapodást kötött a Bepanaszolttal, egy ingatlan lapos tetejének felújítására, és egyéb munkákra. A munkálatokat elvégezte, a megállapított díj kifizetésre került, azonban hibás teljesítés miatt kereste meg a Bepanaszoltat, aki a reklamációra nem reagált, ezért a hibákat mással kell kijavíttatnia. A kifizetett 185 000 és 171 000 visszafizettetése miatt kereste meg a testületet. A beadványhoz csatolt egy építész technikus véleményét, illetve egy ügyvédi meghatalmazást.

A hiánypótlási felhívásban – 8 napos teljesítési határidővel – jeleztük, hogy a Fgytv. 27-28. §-a alapján van lehetőség az eljárás megindítására. Azt kértük, - bár a bejelentésben foglaltak szerint nincs írásos szerződés az elvégzendő munkáról - hogy közölje a Kérelmező, hogy

a munkát végző *megnevezett személy*, vállalkozóként, egy vállalkozás alkalmazottjaként, vagy "csak" magánszemélyként, természetes személyként vállalta-e, és végezte-e el a munkát; mire fizette ki konkrétan az összegeket, vagyis pontosan jelölje meg, hogy mit végzett el a Bepanaszolt, és mi az a munka, amit az új megbízottnak kellene (kellene) elvégeznie.

Kértük, hogy csatolja be azokat a bizonyítékokat, amelyek a kifizetéseket támasztják alá.

Ugyancsak hiányzott az a levél is, amelyben a teljesítésre felhívta a Bepanaszoltat.

Szükséges lehet annak közlése is, hogy tett-e bármilyen szervhez azzal kapcsolatosan bejelentést, hogy ha számlát nem kapott.

A kérelem nyomtatványon aláhúzta, hogy *kezdeményezésére jelenleg eljárás folyik az ügyben* – de nem jelezte, hogy ez milyen eljárás.

A kétszeri felszólításra sem jelzett vissza sem a magánszemély Kérelmező, sem az őt képviselő ügyvéd, ezért az eljárás – meghallgatás kitűzése nélkül - megszüntetésre került.

- A Fogyasztó a kérelmében előadta, hogy 2017. december közepén Europe Standard küldeményként, értéknylvánítással karácsonyi csomagot adott fel Ausztriába 6.295 Ft. csomagküldési díj megfizetése mellett.

Mivel a Posta által garantált 4 napon belül a csomag nem érkezett meg, így a nyomon követési adatok alapján, a központi ügyfélszolgálaton telefonon érdeklődött, majd 2018 január elején bejelentést tett a postán. Az Ügyfélszolgálati Igazgatóság válaszában foglaltakat – a csomagot az Osztrák Posta 2017. december 21-én megkísérelte kézbesíteni, azonban a küldemény címezése pontatlan volt. A közterület megnevezése hiányzott, így azt 2017. december 28-án „cím nem azonosítható” jelzéssel a feladó számára visszaküldték. Emiatt úgy foglaltak állást, hogy díjvisszatérítés a feladót nem illeti meg.

A Fogyasztó nem tudta elfogadni ezt a magyarázatot, mivel abban a faluban, ahová a küldeményt feladta, közterületi név nincs. A lánya ott él, és hosszabb ideje ugyanezzel a címmel küldött leveleket mindig megkapta. (A címezésen a falu neve mellett, egy irányítószámot illetve egy 111/A típusú jelzést szerepeltet, és soha nem volt ezzel semmilyen problémája.

Mivel a területileg illetékes osztrák postától olyan jelzést kapott, miszerint a küldemény oda meg sem érkezett, ezért kérte vissza a feladási díjat.

Ajánlással zárta le az eljárást az egyedül eljáró tag.

adB)

B) A problémák leküzdése érdekében milyen intézkedéseket javasolnak (jogszabály-módosítás, egyeztetés az érintett szakmai érdekképviseleti szervezetekkel, fogyasztók tájékoztatása, fokozottabb hatósági fellépés, stb.)?

Csak megismételni tudnánk azokat a felvetéseinket, amelyek pl. a jogszabály módosításokra vonatkoztak, amelyeket akár ebben, vagy akár a korábbi beszámolóinkban megtettünk. Az a véleményünk, hogy a most már évek óta rendszeresen leadott – akár az MKIK felé korábban az évi 4-4, illetve a miniszternek megküldött évi zárójelentésekben, beszámolóinkban leírtakat kellene – a beszámolókat összegző szervezeti egységeknél „kigyűjteni”, összegezni, értékelni, „visszacsatolni”, hogy látni is lehessen a szándékot a továbblépésre. Vagyis nem változott az a véleményünk, hogy **a problémák megoldása érdekében esetlegesen jogszabály-módosításra éppúgy szükség lehet, mint a szakmai érdekképviseletekkel folytatandó megbeszélésekre, vagy a Fogyasztók tájékoztatására.** De ezekhez alapvetően az előzőekben írtak is kellenek. Azt is mondtuk már többször, hogy ezek egy része a kormányzati szervezetek feladata lehetne. A megyei testület(ek)nek nincs arra semmilyen jogköre, de személyi kapacitása sem, hogy ezekkel külön is foglalkozzon.

Mi a honlapon igyekszünk közzétenni azokat az ügyeket, eljárási szabályokat, tapasztalatokat, amelyek segíthetnek e tekintetben.

adC)

C) Ehhez kapcsolódóan mutassa be, hogy milyen ajánlásokat fogalmazott meg a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen típusú problémák ne forduljanak elő.

Megismételjük azt is, hogy a Veszprém Megyei Békéltető Testület **most sem fogalmazott meg külön ajánlásokat** a 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.

### 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.

A) Hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek aránya, az eljárások milyen eredményre vezettek, (megszűnés, egyezség, ajánlás, kötelezés aránya)

Az ügyek kimenetele:

ügykategoróriák	hónapok	az ügyek kimenetele											összesen	
		egyezség	kötelezés	ajánlás	elutasítás	megszüntetés								
											HP. nem	áttétel		
						31.§ (3) bekezdés				hatá s- kör hián y		ille- tékes. hiány		
						a)	b)	c)	d)					
össze- sen	IV.	6	1	5	2	3	2	6	5	1	0	0	31	
	V.	2	0	3	1	3	1	3	2	2	0	1	18	
	VI.	5	0	1	1	2	0	3	4	1	0	0	17	
mindösszesen		13	1	9	4	8	3	12	11	4	0	1	66	
%		19,69	01,51	13,63	06,06	12,12	04,54	18,18	16,66	06,06	0,00	01,51	-	

### Besorolás

Ha az egyezségeket, a kötelezést tartalmazó határozatot, az ajánlást, a megszüntetések közül pedig a 31. § (3) a) és b) pontos megszüntetéseket soroljuk az „alapos” kategóriába (13+1+9+8+3), akkor 51,51 %-os az arányszám, ha ehhez hozzávesszük a d) pontosból a 10 eljárást, akkor viszont az arány már 66,66 % (az alaposnak minősíthető kérelem).

Azt megítélni nem lehet, hogy a 31. § (3) bekezdése c) pontja szerinti megszüntetések esetében, ha egy külön bizonyítási eljárást lefolytattak volna, milyen eredményt hozna az ilyen értékelés (12 ilyen ügy volt).

(Azt is csak ismételni tudjuk, hogy nem tartjuk szerencsésnek az ilyen kategorizálást. Ennek egyik oka az, hogy nem egy esetben „méltányosságból” történik meg a reparáció, és nem azért mert a vállalkozás elismeri a hibát.)

**a) Termék-kategóriában** egyezséggel zárult 27,27 %, kötelezést és elutasítást 03,03 - 03,03 %-ban, ajánlást 12,12 % arányban hoztak a tanácsok. 06,06 - 06,06 % ban vonta vissza a Fogyasztó a kérelmet, illetve egyeztek meg az Felek az eljárás megszüntetéséről, a „lehetetlenségi” okból való megszüntetés 21,21 %-os volt a d) pontos megszüntetés 15,15 %-ot tett ki. 06,06 %-ot tett ki. a hiánypótlást nem teljesítők aránya.

	Egy.	Köt.	Ajá.	Elut.	a)	b)	c)	d)	HP	hat.	ill.
% - 33-hoz	27,27	03,03	12,12	03,03	06,06	09,09	21,21	15,15	06,06	0,00	0,00
% - 66-hoz	13,63	01,51	06,06	01,51	03,03	04,54	10,60	07,57	03,03	0,00	0,00

**b) A szolgáltatások esetében** az egyezségek aránya 12,12 %, ajánlást 15,15 %-ban tettek a tanácsok, Elutasítás 09,09 % volt. A kérelmét 15,15 %-ban vonta vissza a Fogyasztó. A 31. § (3) bekezdése c) pontja alapján történő megszüntetések aránya 21,21 % volt. 18,18 %-ot tett ki a d) pontos megszüntetések aránya. Hiánypótlás nem teljesítése miatt 06,06 %-ban kellett megszüntetést alkalmazni, míg 03,03 %-ot az illetékességből áttett ügy.

	Egy.	Köt.	Ajá.	Elut.	a)	b)	c)	d)	HP	hat.	ill.
% - 33-hoz	12,12	0,00	15,15	09,09	15,15	0,00	21,21	18,18	06,06	0,00	03,03
% - 66-hoz	06,06	0,00	07,57	04,54	07,57	0,00	10,60	09,09	03,03	0,00	01,51

### Alapos:

	egyezség	kötelezés	ajánlás	a) pont	b) pont	d) pont	összes
termék	9	1	4	3	3	4	33
%	27,27	03,03	12,12	09,09	06,06	12,12	-
szolg.	4	0	5	5	0	6	33
%	12,12	0,00	15,15	15,15	0,00	18,18	-
összes	13	1	9	8	3	10	66
%	19,69	01,51	13,63	12,12	04,54	15,15	-

Az ügyek közül – a Fogyasztók szempontjából – ‘alaposnak’ ítéltető meg az egyezés (13) – 19,69 %, a kötelezés (1) – 01,51 %, az ajánlás (9) – 13,63 %, a 31. § (3) a) pontja szerinti megszüntetés (8) – 12,12 % és a b) pont alapján hozott (3) döntés is, ami 04,54 %-ot tett ki. Összesen a 66 ügghöz viszonyítva ez 51,51 %, ha a d) pontosokból is ide számoljuk a 10 esetet, akkor 66,66 % ez az arány.

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.

**B) A jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni a Fogyasztók, illetve a Vállalkozások felé.**

**Korábbi jelzésünket megerősítjük:**



- elsősorban azt érdemes mindkét fél felé hangsúlyozni, hogy egyrészt körültekintőbben, megfontoltabban vásároljanak, rendeljenek meg termékeket, szolgáltatásokat. A Fogyasztók olvassák el – különösen a webáruházak ismertetőit, tájékozódjanak a különböző honlapokon, mindig állapítsák meg ki áll a hirdetés mögött,
  - másrészt pedig, hogy tartsák be a vonatkozó (jog)szabályokat.
  - Nincs okunk változtatni azon a véleményünkön sem, hogy meg kellene fontolni azt, hogy ne a vásárlási utalványt ajánlják fel – mivel ezzel egy kicsi „kényszer” van az ismételt vásárlásra -, hanem az árleszállítást alkalmazva, készpénzes kifizetéssel oldják meg a problémát; illetve a helyi üzleteknek, kirendeltségeknek, stb. nagyobb önállóságot lehetne biztosítani a hibás teljesítések ügyintézésében, figyelemmel arra is, hogy a termékek elég jelentős részénél vannak az aktuális árleszállítások (téli, nyári, most már szezonközi is van; akár 50-70 %-osak is), és egy-egy hibás teljesítés esetében azt tapasztaljuk, hogy egy 30-50 %-os vásárlási utalvány felajánlása/elfogadása növeli a vásárlói elégedettséget, és az üzlet ázsíóját 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). Ebben a negyedévben arra is volt példa, hogy egy cipőnél a *leendő vásárlásra 30 %-os* engedményt (ami akár több is lehetett volna, mint a 11 600 forintos lábbeli 30 %-a) a Fogyasztó nem fogadta el, ő legalább 50 %-ot szeretett volna elérni, amire a jelenlévő képviselőnek nem volt felhatalmazása, így megszüntetésre került az eljárás.

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

Az egyezséget jóváhagyó határozat meghozatalának akadálya, hogy nem mindig lehet eltérni a „központ” engedélyétől, mint azt az előző pontban is jeleztük egy konkrét eset kapcsán. (Megjegyezzük azt is, hogy arra is volt nem egyszer példa, hogy az írásban benyújtott válasziratban, a szakértői vélemény alapján nem ismerték el a hibás teljesítést, és az eljárás megszüntetését, a kérelem elutasítását javasolták, de a helyi üzletvezető a 30 %-os utalvány felajánlása mellett döntött, elsősorban üzletpolitikai megfontolásból.)

Talán célszerű lenne megvizsgálni, milyen módon lehetne azt a *szakmákra vonatkozó rendelkezésekben* szabályozni, hogy csak akkor utasíthassák el a jótállási igényt, pl. külsérelmi ok miatt, ha az összefüggésben van a termék hibájával. Lehetséges, hogy ehhez arra lenne szükség, hogy valóban független szakvéleményt kelljen kiállíttatnia a Vállalkozásnak, és nem hagyatkozhatna a gyártó szakszervizének álláspontjára, illetve, hogy egy külső sérülés ne lehessen – külön vizsgálat nélkül – elutasítási ok, ha annak nincs ok-okozati összefüggése a termék hibájával.

A kötelezést tartalmazó határozat meghozatalát az akadályozza, hogy nem tesznek, vagy kevés esetben tesznek „alávetési” nyilatkozatot a Vállalkozások. Ebben a negyedévben 5 ilyen eset volt. Kötelező határozatot 1 esetben hoztunk, 2 egyezségre és 2 megszüntetésre került sor.

Az ajánlások végrehajtásának mikéntjéről csak akkor van információnk, ha a Fogyasztó (vagy maga a Vállalkozás) bejelenti, hogy nem teljesítette a Vállalkozás az ajánlást. A 60 napos határidőt sem a Fogyasztók, sem a testület nem érti, miért 60 nap. (Elképzelhető, hogy az általában adott 15 napos teljesítési határidő és a 60 nap közötti időben a Fogyasztó már nem akar foglalkozni az üggyel, és ezért nem jelenti be a „nem teljesítést”, de az is lehet, hogy a teljesítés megtörtént.) Bejelentés hiányában természetesen a testület teljesítettnek veszi az ajánlást.

Ajánlás teljesítésének elmaradását 5 esetben jelentettek be, ezeket a honlapunkon közzé is tettük.

### **3.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának hátterében álló okokat, és ezek testületnél előforduló arányát.**

A hiányok pótlására viszonylag gyakran kell felszólítani a fogyasztókat. A ciklusban beérkezett kérelemből 18 esetben szólítottuk fel a hiányok pótlására a Fogyasztót. 4 olyan esetünk volt, amikor semmilyen válasz nem érkezett, ezért az eljárás megszüntetésére került sor.

- Az egyik esetben egy „e-mail gyűjteményt” küldött be a Fogyasztó, amiből csak annyi volt kiolvasható, hogy valamilyen táskával függ össze a probléma, amit a Fogyasztó valahol megrendelt, illetve megvásárolt, és amelyet valamilyen okból visszaküldött egy címre, ami úgy tűnik nem volt helyes. Az Ügyfélszolgálatától kapott e-mailje is arról szólt, hogy hogyan tudná azt igazolni, hogy náluk vásárolta a terméket. A rendelkezésünkre

bocsátott anyagból azt is látni lehetett, hogy a számlát egy Grenoble-i cég állította ki, de levelezett egy prágai címre is, és egy magyar bejegyzésű szállítással foglalkozó céggel is kapcsolatban állt.

Az adatokból az is feltételezhető volt, hogy itt egy online határon átnyúló fogyasztói jogvita is elképzelhető, ezért tájékoztatást adtunk erről is, és kértük a pontosításokat, hogy megállapítható legyen, milyen ügyről is van szó.

- Egy másik ügyben a Fogyasztó (és ügyvédje) előadta, hogy 2017 szeptemberében szóban megállapodást kötött a Bepanaszolttal, egy ingatlan lapos tetejének felújítására, és egyéb munkákra. A munkálatokat elvégezte, a megállapított díj kifizetésre került, azonban hibás teljesítés miatt kereste meg a Bepanaszoltat, aki a reklamációra nem reagált, ezért a hibákat mással kellett kijavíttatnia. A kifizetett 185 000 és 171 000 visszafizettetése miatt kereste meg a testületet. A beadványhoz csatolt egy építész technikai vélemény, illetve egy ügyvédi meghatalmazást, dr. Kiss András ügyvéd részére.

Az eljárás megindíthatóságához tisztázandó kérdésnek tartottuk pl. azt, hogy - bár nem készült írásos szerződés a munkáról - a *megnevezett személy* vállalkozóként, egy vállalkozás alkalmazottjaként, vagy "csak" természetes személyként vállalta-e, illetve végezte el a munkát. Az is könnyen belátható, hogy a legalapvetőbb dolog egy ilyen esetben az, hogy azokat az adatokat közölje a Kérelmező, amire hivatkozik, illetve annak bizonyítékait csatolja be. Ilyen pl. a kifizetett összegekről szóló bizonylatok; vagy az a levél, amelyben a teljesítésre felhívta. Aláhúzással is kiemelte a beadványban, hogy kezdeményezésére a beadáskor eljárás folyt az ügyben – de nem jelezte, hogy ez milyen eljárás.

Sem az ügyvéd, sem az épület tulajdonosa nem reagált a második felhívásra sem, ezért megszüntetésre került sor.

- Egy parkolási ügyben is megszüntetésre került sor. A Kérelmezőnek elküldött levélben jeleztük, hogy a Békéltető Testületnek nincs kompetenciája az önkormányzatok hatáskörébe utalt, rendeletalkotási jogkörükben végzett tevékenységük ellenőrzésére, felülvizsgálatára, mivel a Fgytv. nem ad ilyen hatáskört számára. Emellett tájékoztatást adtunk a Kérelmezőnek, hogy ha a parkolási társasághoz hivatalosan, kérelemmel fordul és azt ők elutasítják, akkor az ezt követően hozzánk eljuttatott kérelem alapján megkeressük a parkolási társaságot, és hivatalosan eljárást kezdeményezhetünk az ügyben. A 30 napos határidőben nem küldtek újabb megkeresést, ezért békéltető testületi eljárást nem kezdeményeztünk, figyelemmel a Fgytv. 29. § (4) bekezdése d) pontjára, mivel az e-mailben hozzánk érkezett kérés nem volt még fogyasztói jogvitának minősíthető (idő előttinek minősült).

- A negyedik megszüntetésre azért került sor, mert a Kérelmező már nem válaszolt a tájékoztatásunkra, a hiánypótlási felhívásra. A Kérelmező előadta, hogy Nokia 3 típusú telefont vásárolt, amit már négyszer küldtek javításra, szervizbe, szinte ugyanazzal a problémával. Már cseréltek akkumulátort, panelt, szoftvert, de a készülék változatlanul magától kikapcsol. A beadványával végeredményben arra várta a választ, hogy van-e arra mód, hogy visszakapja a készülék árát, mert a szolgáltatónál panaszára a válasz az volt, hogy ez nekik nem áll módjukban, mert aránytalanság áll fenn a javítási költség és a kérés között. Tájékoztattuk – példával is illusztrálva - arról a Kérelmezőt, hogy valóban van olyan előírása a Ptk.-nak - a 6:159. § (2) bekezdése -, hogy nem kötelezhető a javításon túli helytállásra – *az ott írt feltételek esetében*.

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

#### **Az ügyek kimenetele:**

ügykategóriák	hónapok	az ügyek kimenetele								összesen
		elutasítás	megszüntetés							
								áttétel		
			31.§ (3) bekezdés				HP. nem	hatáskör	illetékes.	
			a)	b)	c)	d)				
termék	IV.	0	0	2	2	1	1	0	0	6
	V.	0	1	1	2	1	0	0	0	5
	VI.	1	1	0	2	3	1	0	0	8
	összes	1	2	3	6	5	2	0	0	19
% - 33-hoz		03,03	06,06	09,09	21,21	15,15	06,06	0,00	0,00	
% - 66-hoz		01,51	03,03	04,54	10,60	07,57	03,03	0,00	0,00	
szolgálatás	IV.	2	3	0	4	4	0	0	0	13
	V.	1	2	0	2	1	2	0	1	9
	VI.	0	1	0	0	1	0	0	0	2
	összes	3	6	0	6	6	2	0	1	24
% - 33-hoz		09,09	15,15	0,00-	21,21	18,18	06,06	0,00	03,03	
% - 66-hoz		04,54	07,57	0,00	10,60	09,09	03,03	0,00	01,51	
összesen	IV.	2	3	2	6	5	1	0	0	19
	V.	1	3	1	3	2	2	0	1	13
	VI.	1	2	0	4	4	1	0	0	11
mindösszesen		4	7	3	13	11	4	0	1	43
%		06,06	10,60	04,54	19,69	16,66	06,06	0,00	01,51	-

	összes ügy	megszüntetések száma	elutasítás	31. §(3) a) pont	31. §(3) b) pont	31. §(3) c) pont	31. §(3) d) pont	hiánypótlás	hatáskör	illetékesség
termék	33	19	1	2	3	6	5	2	0	0
szolg.	33	24	3	6	0	6	6	2	0	1
	66	43	4	8	3	12	11	4	0	1

Változatlanul az a véleményünk, hogy **amíg nem áll rendelkezésre olyan elektronikusan kezelhető, országosan egységes statisztikai rendszer**, amely tartalmazza a Fgytv. valamennyi döntési kategóriáját, addig nincs még az ilyen viszonylagosan kis ügyszám (66) esetében sem annak a lehetősége, hogy ennél részletesebb bemutatásra kerüljön sor, mert csak manuálisan volna lehetőség az ennél részletesebb kimutatásra.

**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 festület 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.

**Itt is jelezzük, hogy 2018. június 18-án megküldtük a főhatóságoknak azt a tájékoztatót, amelyet 2017-es ügyekről kértek.**

### **3.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.**

A 2. pontban – viszonylag részletesen kifejtettük az ezzel kapcsolatos gondolatainkat, ahhoz itt nincs további 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, ott leírtuk a II. negyedév adatait is.

## **4. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat!**

(pl.:

**4.1. Tudják-e tartani az eljárási határidőket, mennyi az átlagos ügyintézési határidő, 4.2. egy testületi tag által, illetve írásban lefolytatott eljárások száma,**

**4.3. értékelje a vállalkozások együttműködési készségét, alávetések alakulása,**

**4.4. nyilvánosságra hozatal oka, száma, módja,**

**4.4. a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok száma, eredménye, stb.)**

**4.1. Az eljárási határidőket továbbra is tudtuk tartani, sőt az esetek döntő többségében jóval a határidők lejártá előtt megteesszük a szükséges intézkedéseket** (pl. beérkezett kérelmek "elbírálása"; a 60 napos határidőnél korábbi időre való meghallgatás kitűzése; expedálás; stb.)

Az átlagos ügyintézési határidőt az elmúlt 10 évben még sohasem léptük át. Ahogy a korábbi beszámolóinkban is jeleztük a meghallgatások kitűzésének és befejezésének átlagos időtartamát, az jóval a 60 – 90 – 120 napos határidőkön belül volt ebben a negyedévben is.

A gyakorlatunk szerint most sem volt olyan elnapolás, amikor az első meghallgatást követte volna egy további meghallgatás.

**4.2. Az egy testületi tag által lefolytatott eljárások száma** évek óta – elsősorban a finanszírozási problémák miatt – rendkívül magas. Az elnök – funkciójából adódóan is – "élenjár" e tekintetben. A II. negyedéves 66 ügy során egyedül eljáróként 39 ügyet fejezett be (59,09 %). Írásban lebonyolított ügyként nemcsak a Fgytv. külön szabálya szerinti "írásbéli lebonyolítási" ügyeket tartjuk nyilván, hanem ide soroljuk be azokat az ügyeket is, amelyekben volt meghallgatás kitűzés, de az azt megelőző időben kialakult helyzetre tekintettel annak megtartása indokolatlan lett volna, ezért azokat a testület elnöke egyedül eljáróként, írásban zárta le. Az összes írásbéli lebonyolítás 30 volt, (45,45 %). Természetesen ezekért az ügyekért az elnök külön díjazásban nem részesült.

Rajta kívül a jogász végzettségűek közül – egyenlőre csak hárman vállaltak elnöki funkciót, így ők összesen 9 ügyet oldottak meg (13,63 %), Háromtagú tanácsban ennek megfelelően 18 ügyben tartottunk meghallgatásokat.

Mindebből következően – már javasoltuk ezt is többször – megfontolandónak tartjuk átgondolni a törvénynek egyrészt az eljáró tanácsok kijelölésére vonatkozó szabályait, elsősorban a háromtagú tanácsra érte ezt, illetve az írásbéli megoldási lehetőség ilyen irányú kiterjesztését is.

**4.3. A Vállalkozások együttműködési készsége** az esetek döntő többségében nem kifogásolható. Ugyan az alávetések száma most sem volt jelentős (5) ebben a negyedévben sem, de az első negyedévhez képest növekedett a számuk. Közülük 2-ben egyezség jóváhagyására, 1-ben kötelezést tartalmazó határozat meghozatalára került sor, de 2 megszüntetésre is döntést hoztak a tanácsok.

A fogyasztóvédelmi hatóságoknak nem együttműködő vállalkozásról az előírásnak megfelelően adunk tájékoztatást a döntés megküldésével, amelyben részletes tájékoztatás szerepel az együttműködésben tapasztalt problémáról. 5 ilyen tájékoztatás volt ebben a negyedévben.

**4.4. A Fgytv. 36/B. §-a alapján** 3 közzétételre került sor a honlapon.

A nyilvánosságra hozatalt maga a Fgytv. szabályozza, nem lehetséges (adatvédelmi okokból sem) azt 'saját hatáskörben' felülmúlni.

**4.5. Az ajánlások nem teljesítéséről** 3.7. pontban is jeleztük, hogy 5 esetet tettünk közzé a honlapon, a bejelentések alapján.

**4.6. Kézbírási vélelem közzétételére** ebben a negyedévben is, csakúgy, mint az elsőben, 2 esetben került sor.

Változatlanul tartjuk véleményünket abban, hogy a vélelem beálltanak közzététele elegendő.

**4.7. 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.**

**5.2. A jogszabályi környezetről** – elsősorban a Fgytv.-ről – többször elmondtuk már, hogy célszerű lenne azt teljes körűen áttekinteni és megújítani – de, semmilyen visszacsatolást ezekre a megjegyzéseinkre, felvetéseinkre nem érzékelünk, a 2015. szeptemberi változást követően sem. Jelen beszámolóban egy sor területet érintettünk, amelynek 'átvizsgálását' javasoljuk, mivel meggyőződésünk, hogy a munka javítását szolgálnák azok. Ezeket nem kívánjuk megismételni [Lásd- pl. 1.2.adA); 2/a), 2/b), 2/c); 3.3.; 4.2.2., 4.6.,].

**5.3. A finanszírozásról, a költségvetési törvényben szereplő, és minden bizonnyal elfogadásra kerülő 400 millió forintos költségvetésről** nekünk más a véleményünk, mint amit a budapesti értekezleten a főhatóság képviselői nyilatkoztak. Az lehet, hogy ennek 'kiharcolása' sok energiát felemésztett, de akkor ez nem igazolja vissza azt a hangoztatott álláspontot, hogy mennyire fontos terület a békéltetés. A testület tagjai széleskörű rálátással rendelkeznek más területekre is, és egyöntetűen azon a véleményen vannak, hogy – ha már nem áll több pénz a rendelkezésre –, akkor a finanszírozásnak nem lehetne olyan gátakat szabni, mint a jelenlegi rendszerben van, hiszen az ez évi költségvetést már 2017 nyár elején elfogadta az országgyűlés. Az elvégzett munkáért haladéktalanul ki kell(ene) fizetni a járandóságot, és nem lehetne (szabadna) még külön feltételekhez kötni.

**5.4. A Kamarával való együttműködésünk továbbra is rendben van.**

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

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

- Az egyik kulcskérdés, hogy el kellene dönteni, hogy a háromtagú eljárások mellé, azonos sorba tenni az egyedül eljáró tagként végezhető tevékenységet is (kitörölni a szabályozásból a 'könnyebb' ügy fogalmat) Ennek elsősorban anyagi okokból van – most – jelentősége, hiszen ha nem olyan mértékű lenne az egyedül eljáró tagi rendszer, mint már évek óta – akkor nem lehetne finanszírozni a működést.
- A beszámoló során több helyen is tettünk javaslatot a jogszabályok felülvizsgálatára – azokat nem kívánjuk itt külön is megismételni (lásd az 5.2. pontnál jelzetteket.)

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

Ha azt vesszük figyelembe, hogy a testület elnöke, szinte napi „bejáró” a Kamarába, ahol módja és lehetősége van neki is, meg a kamarai vezetőknek, munkatársaknak is a kölcsönösen érdeklődésre számot tartó eseményekről, problémákról eszmét cserélni, ami a munka során hasznosítható, akkor ezt beletartozónak tartjuk az együttműködési készségek fokozásának lehetőségei közé is. Ugyancsak így értékeljük azt, hogy a kamarai etikai bizottság elnöke, tagja a békéltető testületnek is – így első kézből értesül a fontosabb történésekről, a vállalkozások együttműködési készségéről, az esetleges elmarasztalásokról is. Tagunk rendszeresen részt vesz a kamarai testületek rendezvényein, ahol alkalma van konkrétan is az együttműködést „gyakorolni”.

A testület elnöke évek óta rendszeresen ad „számot” az ÜZLET című kiadványon keresztül (ebben a negyedévben is így történt ez), a testületi munka tapasztalatairól, és hívja fel a figyelmet egy-egy fontosnak ítélt területre. Ezek nyomon követhetők a honlapunkon is, illetve a beszámolóink mellékleteiben is.

Az idei évben a testület elnöke résztvett a nyári felkészítő értekezleten is, ahol a beszélgetéseken is téma volt a békéltető testületi munka, a kereskedelmi cégek kötelezettségei, jogai is.

## **8. Kérem, ismertesse a békéltető testület eleget 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?**

### **8.1. A testület eleget tett e vállalásának.**

### **8.2. A megyei gyakorlat nem változott ebben a negyedévben sem.**

Az eljáró tanácsok a meghallgatáson kihirdetik a döntést/határozatot/ajánlást/elutasítást, majd néhány napon belül megtörténik az írásba foglalás is (Hétfőn, kedden vannak a meghallgatások, általában ugyanazon a hétfőn egyeztetésre kerül az írásos anyag, majd a következő hét meghallgatási napjain kinyomtatják, néhány napon belül aláírják, majd expedíálják az írásos anyagot. Ez azt jelenti, hogy 8-15 napon belül postára is adják azokat.)

A megküldött döntés/ajánlás/határozat/elutasításhoz mellékeljük a tértivevény, illetve a kiértékelő levél másolatát, amelyben szerepel az együttműködésre való felhívás is.

Az értesítést a Vállalkozás székhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatósághoz küldjük meg. A II. negyedévben 5 ilyen eset volt.

### **8.3. Az írásbafoglalt anyagokban a következő szövegek szerepelnek (5 ügy):**

(1) A Vállalkozás részére RL 8201 003 ... .. számon kikézbcsített értesítést 2018. .... 12-én B. I-né meghatalmazott 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. (...)

A meghallgatásra a kitűzött időben került sor, amelyen csak a Fogyasztó jelent meg..



A Fgytv. 31. § (2) bekezdése értelmében „Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.”

(...) A Vállalkozás válasziratot nem küldött, a meghallgatáson nem jelent meg, így nem tett eleget a Fgytv. együttműködési kötelezettségre vonatkozó előírásainak, ezért erről a tényről a testület a Vállalkozás székhelye szerinti illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot tájékoztatja [a Fgytv. 29. § (8), (11), (12) és 45/A § (1) bekezdése alapján a Veszprémi Járási Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztályát].

Az eljáró tanács felhívja a Vállalkozás figyelmét arra, hogy a Fgytv. 45/A. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően „A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi (...) e) a vállalkozás válaszirat küldésére vonatkozó – békéltető testületi eljárásban fennálló – kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.”]

Tájékoztatja a tanács a Vállalkozást, hogy a Fgytv. 47/C. § (5)<sup>1</sup> bekezdése szerint: „A fogyasztóvédelmi hatóság - ha a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik - minden esetben bírságot szab ki, ha

e)<sup>2</sup> a vállalkozás megsérti a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségét.”

Az eljáró tanács tájékoztatja a Vállalkozást arról is, hogy a Fgytv. 36/B. § előírása szerint „A békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó - a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú - nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását.” A közzétételre a testület honlapján ([www.bekeltetesveszprem.hu](http://www.bekeltetesveszprem.hu)) kerül sor.”

(2) A Vállalkozás részére kiküldött RL 8201 003 146 322-5 ragszámú küldeményt a posta 2018. április 20-án „kézbeszítés akadályozott” jelzéssel kézbesítette vissza. Ezt követően a békéltető testület az értesítést a Vállalkozás ügyvezetőjének állandó lakhelyére is megküldte. Az ügyvezető, ..... állandó lakcímén a küldeményt közeli hozzátartozója 2018. május 2-án átvette, az értesítés tehát szabályszerűen megtörtént.

A Vállalkozás válasziratot nem terjesztett elő.

A meghallgatáson csak a Fogyasztó jelent meg, aki az eljáró taggal szemben kifogást nem emelt.

A Fgytv. 31. § (2) bekezdése értelmében, ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, illetve nem terjeszti elő a bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást és a rendelkezésre álló adatok alapján hozza meg döntését. (...)

Az eljáró tanács felhívja a Vállalkozás figyelmét arra, hogy a válaszirat elmaradása miatt, e tényről – mivel nem tett eleget a Fgytv.-ben előírt [a Fgytv. 29. § (8), (11), (12) és 45/A § (1) bekezdések] együttműködési kötelezettségének -, tájékoztatja a Budapest Fővárosi Kormányhivatal V. Kerületi Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályát. A Fgytv. 45/A § (1) bekezdés e) pontja értelmében ugyanis a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi, hogy a vállalkozások eleget tesznek-e a Fgytv.-ben előírt együttműködési kötelezettségeiknek.

Tájékoztatja a tanács a Vállalkozást arról is, hogy a Fgytv. 47/C. § (5)<sup>3</sup> bekezdése szerint: „A fogyasztóvédelmi hatóság - ha a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik - minden esetben bírságot szab ki, ha

e)<sup>4</sup> a vállalkozás megsérti a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségét.”

Az eljáró tanács közli a Vállalkozással, hogy a Fgytv. 36/B. § előírása szerint „A békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó - a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú - nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását.” A közzétételre a testület honlapján ([www.bekeltetesveszprem.hu](http://www.bekeltetesveszprem.hu)) kerül sor.

(3) A Vállalkozás 2018. április 13-án vette át az értesítést. Az értesítést a visszaérkezett tértivevény (küldeményazonosító: RL 8201 003 146 294 5) tanúsága alapján a Vállalkozás részéről ..... meghatalmazott vette át. A Vállalkozás válasziratot nem küldött, így nem teljesítette együttműködési kötelezettségét, ezért a Fgytv. 29. § (12) bekezdése előírása alapján e tényről az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot jelen ajánlás megküldésével tájékoztatjuk. (...)

<sup>1</sup> Megállapította: 2012. évi LV. törvény 30. § (2). Hatályos: 2012. VII. 29-től.

<sup>2</sup> Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 10. §. Hatályos: 2015. IX. 11-től.

<sup>3</sup> Megállapította: 2012. évi LV. törvény 30. § (2). Hatályos: 2012. VII. 29-től.

<sup>4</sup> Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 10. §. Hatályos: 2015. IX. 11-től.

Az eljáró tanács felhívja a Vállalkozás figyelmét arra is, hogy a válaszirat elmaradásáról, a Fgytv. 29.§ (12) bekezdésére tekintettel, figyelemmel a 45/A.§ (1) bekezdésére is, tájékoztatja a Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályát. A Fgytv 45/A. § (1) bekezdés c) pontja szerint ugyanis a fogyasztóvédelmi hatóság jogosult ellenőrizni, hogy a vállalkozások eleget tesznek-e ezen törvényben előírt együttműködési kötelezettségüknek. Tájékoztatja a tanács a Vállalkozást arról is, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság, a Fgytv 47/C.§ (5) bekezdés alapján, főszabályként minden esetben bírságot szab ki, ha a vállalkozás megsérti a békéltető testületi eljárásban a Fgytv. 29.§ (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségét.

(4) A Vállalkozás az RL 8201 003 146 229 3 ragszámú értesítést a 2018. április 3-án vette át, válasziratot azonban nem terjesztett elő. (...)

A Vállalkozás részére RL 8201 003 146 1779 számon kikézbcsített értesítést 2018. március 12-én .....meghatalmazott átvette, de a Békéltető Testület elnöke által aláírt értesítésre a Vállalkozás részéről válaszirat nem érkezett.

A Vállalkozás az eljárásban nem működött együtt, ezért az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot erről a Fgytv. 29. § (12) bekezdése alapján a testület tájékoztatja. (...)

A Vállalkozás válasziratot nem küldött, a meghallgatáson nem jelent meg, így nem tett eleget a Fgytv. együttműködési kötelezettségre vonatkozó előírásainak, ezért erről a tényről a testület a Vállalkozás székhelye szerinti illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot tájékoztatja [a Fgytv. 29. § (8), (11), (12) és 45/A§ (1) bekezdése alapján a Veszprémi Járási Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztályát].

Az eljáró tanács felhívja a Vállalkozás figyelmét arra, hogy a Fgytv. 45/A. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően *[„A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi (...) e) a vállalkozás válaszirat küldésére vonatkozó – békéltető testületi eljárásban fennálló – kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.”]*

Tájékoztatja a tanács a Vállalkozást, hogy a Fgytv. 47/C. § (5)<sup>5</sup> bekezdése szerint: *„A fogyasztóvédelmi hatóság – ha a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – minden esetben bírságot szab ki, ha*

*e)<sup>6</sup> a vállalkozás megsérti a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségét.”*

(5) A Vállalkozás az RL 8201 003 146 229 3 ragszámú értesítést a 2018. április 3-án vette át, válasziratot azonban nem terjesztett elő.

Az eljáró tanács felhívja a Vállalkozás figyelmét arra, hogy a válaszirat elmaradása miatt, a Fgytv. 29.§ (8), (11), (12) és a 45/A.§ (1) bekezdések alapján tájékoztatja a Fejér Megyei Kormányhivatal Székesfehérvári Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztályát. A Fgytv 45/A. § (1) bekezdés c) pontja szerint ugyanis a fogyasztóvédelmi hatóság jogosult ellenőrizni, hogy a vállalkozások eleget tesznek-e ezen törvényben előírt együttműködési kötelezettségüknek.

Tájékoztatja a tanács a Vállalkozást arról is, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság, a Fgytv 47/C.§ (5) bekezdés alapján, főszabályként minden esetben bírságot szab ki, ha a vállalkozás megsérti a békéltető testületi eljárásban a Fgytv. 29.§ (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségét.

## **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 – anyagiak hiányában - 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?**

<sup>5</sup> Megállapította: 2012. évi LV. törvény 30. § (2). Hatályos: 2012. VII. 29-től.

<sup>6</sup> Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 10. §. Hatályos: 2015. IX. 11-től.

## **Milyen időközönként, milyen tartalommal valósultak meg ezek a képzések? Milyen tapasztalatok vannak?**

A II. negyedévben április végén (24-én) tartottunk egy szakmai kérdésekkel is foglalkozó tanácskozást tagjainknak. (2018. július 03-án lesz a következő megbeszélés.) A megyei önálló képzéssel kapcsolatosan a korábbi beszámolóiban jeleztük, hogy annak milyen 'nehézségei' vannak a mi esetünkben [pl. kis létszám; a tagok képzettsége, korábbi munkaviszonyukban szerzett gyakorlatuk (pl. fogyasztóvédelmi hatóságnál, önkormányzatoknál, közigazgatásban); gyakorló ügyvédek elfoglaltsága; a tagokkal való viszonylag rendszeres találkozáson megbeszéltek].

a) A megbeszéléseken került sor a két új tag 'bemutatására', akik már be is kapcsolódtak a konkrét meghallgatásokba.

b) Az összefüggésen az **egyik fő téma** az **adattvédelemmel** összefüggő kérdések voltak.

Fontosnak tartották a téma megbeszélését, különös tekintettel arra is, hogy a testületi tagok (elnökök) a döntések/ajánlások/határozatok írásba foglalását saját számítógépeiken végzik, és arról továbbítják a VKIK Titkárságára, ahol kinyomtatásuk és expedálásuk történik meg.

A tagoknak előírni nyilvánvalóan nem lehet, hogy milyen levelezési rendszert használjanak (biztonság?), amely jelenleg elég szerteágazó (hotmail.com, freemail.hu, chello.hu, t-email.hu mellett a többség a gmail.com-ot használja).

Az **adattkezelési tájékoztató** [lásd az. 1.2. adB) pontot] átadásával, illetve majd az új ciklusban, az új testület felállásakor – a jelenlévők egyetértettek.

A testületi tagok elfogadják, hogy külön nyilatkozat szükséges a megkapott, személyes adatokat tartalmazó adatok használatát, megsemmisítését, törlését illetően. (A nyilatkozatot minden tag aláírta.)

A testület elnöke a szükséges intézkedést megtette, hogy csak a jelenleg 'foglalkoztatott' tagok adatainak kezelése lehetséges a ciklus végéig, illetve működésük ideje alatt, a tagságukról lemondottak, vagy az új ciklus kezdetekor 'kimaradt' volt tagok adatainak selejtezését kezdeményezte – és erről a Levéltárat a selejtezési bizottság értesítette. **Az engedély 2018. június 26-án megérkezett.**

A korábbi elnök adatai - a Fgytv. szabályainak megfelelően - a fogyasztóvédelmet felügyelő miniszterhez kerültek átadásra, azok megszüntetéséről nincsen információk.

Technikailag megoldást kell találni arra, hogy az irodákban irat-tárolónak használt szekrények zárhatóak legyenek, illetve csak a zárható részekben legyen lehetséges az iratanyag elhelyezése. Ugyanezt meg kell oldani a VKIK Titkárságán is, ahol a napi használatos akták találhatók.

Abban is egységes volt az álláspont, hogy a fogyasztói kérelmeket össze kell kötni a személyes adatok kezeléséhez való hozzájárulással. [A testület elnöke ezzel kapcsolatosan a május elején, a fogyasztóvédelmi hatóság képviselőjével történő soros havi megbeszélése alkalmával megbeszélte, hogy az általuk 'kibocsátott' kérelmeket is 'szereljük fel' a szükséges tájékoztatóval.]

c) Megbeszélésre került az **első négy hónap teljesítménye**, az ügyek kimenetele, egyes ügyek érdekesebb momentumai, a tagok leterhelése is. Az (akkori) több, mint 110 befejezett eljárás 30-al több, mint volt az előző év első négy hónapjában, 15-es meghaladja a 2016-ost, és csak 10 befejezéssel kevesebb, mint a csúcspontnak számító 2015-ös év volt (122 volt akkor).

2015-ben a termékek aránya 72 % volt, 2016-ban 58 %, 2017-ben 52 % volt ez az arány, 2018-ban viszont a termékek aránya lecsökkent 41 %-ra.

d) A belső eljárási rendünk aktualizálása is téma volt a szakmai megbeszéléseken, csakúgy, mint a korábban felterjesztett észrevételek, amelyeket a szakmai beszámolóval kapcsolatosan tettünk meg.

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



### **11.1. Szakmai kérdésekkel foglalkozó rendezvényeken való részvétel**

- **2018. április 10-én megbeszélésre** került sor, amelyen részt vett a Veszprém Járási Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály vezetője, Troják László, és dr. Vasvári Csaba, a Veszprém Megyei Békéltető Testület elnöke.

**A megbeszélés fő témája, a Közreműködői szerződésben foglalt kötelezés volt (5. pont: „a békéltető testületek kötelesek együttműködni a területükön működő megyeszékhely szerinti járási hivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel, amelynek keretében kötelesek szakmai egyeztetéseket kezdeményezni és azokon havonta elnöki/elnökhelyettesi szinten részt venni, továbbá kötelesek ezek tartalmáról, az együttműködés eredményéről beszámolni.(...)”**

A testület elnöke tájékoztatta a Főosztályvezető urat, hogy a március 20-án megküldött „Közreműködői szerződés” a megyei kamara részéről aláírásra került, azt a testületi elnök láttamozta. Megbeszélték, hogy milyen módszerrel és formában tesznek eleget az 5. pont követelményének, a szervezetek függetlenségére, önállóságára is tekintettel.

Szót váltottak az első negyedéves eredményekről is.

Ezt megelőzte a főosztályvezetőnek megküldött negyedéves beszámoló, illetve annak szempontrendszerének átadása, valamint a hagyományoknak megfelelően a havi gyorsjelentés átadása. Ezt a jövőben is így tervezik, ezek képezhetik alapját a havi szakmai megbeszéléseknek is.

- **2018. április 17-én megbeszélésre került sor**, amelyen részt vett dr. Kulisity István ügyvéd, a VKIK jogásza, dr. Vasvári Csaba a Békéltető testület elnöke, és Horváth-Béni Szilvia a BT munkájában közreműködő VKIK munkatárs. **A megbeszélés fő témája**, a 2018. május 24-én hatályba lépő adatvédelmi szabályozásnak a testületi tagokra, illetve az eljárásra vonatkozatható előírásainak jelenlegi érvényesülése, illetve a személyes adatok kezelésének jövőbeni lehetőségei voltak.

- A VKIK és a KISOSZ Veszprém Megyei Képviselő-testület 2018. május 3-án tartotta a kereskedelmi és vendéglátóipari tevékenységet végző vállalkozások részére a hagyományos Szezon-előkészítő Rendezvényét. A rendezvényen a Békéltető Testület elnöke is részt vett.

Tájékoztató hangzott el a munkavédelmi- és fogyasztóvédelmi ellenőrzések tapasztalatairól, az általános kereskedelmi feltételekről, a munkaerőpiaci helyzetről, aktuális adóügyi szabályozásról, az élelmiszer-biztonságot érintő aktualitásokról.

- **2018. május 22-én** került sor a 'soros' vezetői megbeszélésre, amelyen résztvett Troják László főosztályvezető, Kimmer Krisztina szakügyintéző, dr. Vasvári Csaba és Demeter Ferenc. A Budapesti Békéltető Testület által 2018. június 7-én megtartott szakmai konferencián a meghívásnak megfelelően az elnök vett részt.

### **11.2. A testület képviselőinek írásai**

- **mindennapi FOGYASZTÓVÉDELEM 2018/3. szám: „Nem mese ez, gyermek!”**

# „NEM MESE EZ, GYERMEK!”

Az Arany János idézetet, hogy „Nem mese ez, gyermek!” talán más értelemben szoktuk használni, mint amiről a következő sorokban röviden összefoglalt történet szól. A hulladékszállítási szolgáltatásról, illetve a díjfizetésről lesz szó, egy konkrét megtörtént esetet ismertet Dr. Vasvári Csaba a Veszprém Megyei Békéltető Testület elnöke.

Vannak olyan települések, ahol a régi rendszert, amiben az ingatlanhasználóval egy szolgáltató vállalkozás állt „szemben”, mert az ő alkalmazottai szállították el a hulladékot (a „kukások”), és mert hozzá kellett befizetni a szállítási díjat, és ha valamilyen probléma merült fel, akkor az egy(séges) ügyfélszolgálatnál lehetett a panaszokat intézni – felváltotta a jelenlegi, többszereplős rendszer.

A most bemutatásra kerülő új „rendszerben” van, egyrészt a Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt. (NHKV Zrt.), ahová be kell fizetni a díjat. Ennek székhelye Budapest.

Van másrészt egy szervezet, aki elszállítja a szemetet (a „kukások”), ez a mi példánkban a Balatonfüredi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.. És van még egy szervezet, akikhez pedig elszállítják a hulladékot, és akik azt válogatják, tárolják, ennek megnevezése ÉBH Észak-Balatonai Hulladékgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság, aminek a székhelye Veszprémben van. Itt a megyeszékhely környékén így épül fel az új rendszer.

A csekkre az NHKV Zrt. neve van rányomtatva, mert mint állami szerv hozzá fizetik be a díjakat.

A panaszosnak nem volt befizetési csekke és úgy gondolta, ír az NHKV Zrt.-nek egy levelet, és kér tőlük csekket. A csekk-kérő levelét 2017. október 17-én fel is adta. Az NHKV Zrt. 2017. november 21-én kelt levelében, köszönté szépen, hogy megkeresték a kéréssel, de közölték, hogy a bejelentését továbbították a hatáskörrel rendelkező szolgáltató.

az ÉBH Nonprofit Kft. részére. (A címét nem közölték, mert ugyebár azt „illik” tudnia a szemetet gyűjtőnek.) Tájékoztatták arról, hogy az ügygel kapcsolatban minden további kérdésével forduljon közvetlenül a közszolgáltatójához, ahol készséggel állnak rendelkezésére.

A panaszos – mivel a balatonfüredi járásban van az ingatlana – úgy vélte, hogy az ő közszolgáltatója az a szerv, aki tőle elviszi a szemetet, ezért megkereste a Balatonfüredi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.-t. Itt azt közölték vele, hogy ők nem tudnak segíteni neki csakk ügyben, mert abban az NHKV Zrt. a „hurtyó”. Miután onnan már egyszer elküldték, és megírták azt is, hogy fordulhat a békéltető testületekhez, ezért megkereste a békéltető testületet.

A békéltető testület megkísérelte tisztázni a helyzetet, és szinte a panasz beérkezésekor azonnal, 2018. január 24-én kelt levéllel megkeresték a balatonfüredi szervezetet, akik – a törvény által előírt 8 napon – belül, részletes tájékoztatást adtak arról, hogy miért nem tudnak ők az ügyben segíteni. Ennek lényege, hogy mivel a fizetendő hulladékszállítási közszolgáltatási díjak beszedésével kapcsolatban semmilyen „intézkedési” lehetőségük nincs, így nem rendelkeznek befizetési csekkel sem, ezért ilyen nem tudnak küldeni a panaszosnak. Utaltak arra is, hogy az NHKV Zrt. intézkedésre áttette az ügyet az ÉBH Nonprofit Kft.-hez.

A békéltető testület ezért e-mailben kereste meg az ÉBH Észak-Balatonai Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. egyik, a cégnyilvántartásban megnevezett ügyvezetőjét. A válasz 2018. március 22-én keletkezett. Emlékszünk még rá, mikor kérte a panaszos a csekket? 2017. október 17-én.

Kitalálták ugye, hogy milyen választ adtak.

„2016. április 01. napjától kezdődően az ÉBH Nonprofit Kft. nem jogosult közszolgáltatási díjra vonatkozó számlák kiállítására, illetve azok pótlására, vagy másolat kiállításához szükséges adatokkal és számlanyomtatványokkal sem rendelkezik. Fenti dátumtól kezdődően kizárólag az NHKV Zrt. jogosult számlamásolat, valamint „pótcsekk” kiadására.” Vagyis a kör bezárult, és visszatért a kiindulási ponthoz, az NHKV Zrt.-hez...

Az eljáró békéltető testületi tanács megszüntette az eljárást, azonban jelezte az NHKV Zrt. felé, hogy az eljárásban feltárt anomália megszüntetését fogyasztóbarát módon kezdeményezze. Mivel az eljáró tanács úgy értékelte, hogy rendszerszintű problémával került szembe, ezért nemcsak mindhárom érintett szervezetnek, hanem a fogyasztóvédelmi hatóságnak is – tájékoztatásként – megküldte döntését.

Egy helyen az olvasható a címben szereplő mondásról: „Elgondolkodtál már rajta, hogy ez a néhány szó mi mindent sűrít magába? Ha valami olyan csoda történt, ha a jó ügy győzte le a gonoszt, ha az emberek úgy össze tudtak fogni egy nemes cél érdekében, ami szinte csak a mesében fordulhatna elő és mégis megessett a valóságban is, akkor idézzuk Aranyt: „Nem mese ez, gyermek!”

Forrás: <http://varaszbetu.hu/tesztelgyessunk/nemmesez/index.php>



36

# Ismétlés a tudás anyja...

**A Veszprém Megyei Békéltető Testület nem járhat el akkor, amikor egy vállalkozásnak az önálló foglalkozásával, gazdasági tevékenységével összefüggésben keletkezett jogvitája van egy másik vállalkozással.**

Már 2012. július 29. óta van hatályban az a fogyasztóvédelmi törvényi (Fgytv.) módosítás, amely szerint fogyasztóként a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás (a továbbiakban ezt a felsorolást mellőzzük, és csak a „szervezet mint fogyasztó” megnevezést használjuk) is terjeszthet elő fogyasztói panaszt, akkor, ha fogyasztónak minősül. Ez akkor van így, ha az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró – előbb felsorolt – szervezet árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje – mondja ki a törvény 2. § a) pontja. Ennek ellenére a mai napig „beesik” olyan ügy a békéltető testülethez, amelyben nem járhatnak el, mondta dr. Vasvári Csaba testületi elnök.

Ismétlés a tudás anyja – idézzünk fel egy esetet, hogy mások is tanuljanak belőle.

Az egyik ilyen esetben arról volt szó, hogy a kérelmező megnyert egy olyan pályázatot, amiben a beruházás részeként napkollektorok felszerelését és beüzemelését is el kellett (volna) végeznie. Ugyancsak vele, egy másik beruházás befejező mozzanatként, tereprendezési munkákra kötöttek szerződést. A megbízott vállalkozással meggyűlt a megrendelő baja, mert sem a kollektorok kivitelezését,

sem a tereprendezést nem végezték el.

A kérelmező úgy értékelte, hogy megfelel a Fgytv.-ben meghatározott fogyasztói fogalomnak, ezért megkereste a békéltető testületet. Azonban a jelzett szerződésekből nem olyan kivitelezésekre kötött megállapodást a kérelmező mikro-vállalkozás, amely nem esett kívül a gazdasági tevékenységi körén. A felek közötti vita nem minősül fogyasztói jogvitának, mivel a kérelmezőt nem lehet fogyasztónak minősíteni, még a békéltető eljárás szempontjából sem, ezért meghallgatás kitűzése nélkül az eljárást meg kellett szüntetni.

Egy másik esetben a kérelmező a meghibásodott gépjárművel kapcsolatosan tett bejelentést. A kérelmet előterjesztő meghatalmazott ügyvéd a javítást végző gazdasági társaságnak írt levelében azt közölte, hogy „Ügyfelem gépjármű-vezető oktató, nagyon fontos számára a megbízható működésű autó”. A javítást végző vállalkozás levelében pedig többek között az szerepel, hogy a biztosítással kapcsolatban lévő cég kirendelte saját műszaki szakértőjét, aki megállapította, hogy az autó oktatási célra átalakították, és feltehetően így használják.

A testület elnöke megállapította, hogy a kérelmező – a nyilvános egyéni vállalkozói nyilvántartás szerint – fő tevékenysége: járművezető-oktatás. A szabályok szerint a kérelmezőnek nyilat-

kozni kell, hogy a kérelmet önálló foglalkozása és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró fogyasztóként nyújtja be. A kérelmező erre nem tért ki, azonban a beadványban foglaltak alapján megállapítható volt, hogy nem felel meg a törvényben meghatározott fogyasztói fogalomnak, mert a jelzettek mind olyan tevékenységre utalnak, amely alapján a kérelmező gépkocsiját saját munkájához használja, illetve a használat nem esik a gazdasági tevékenységi körén kívül. Ebből egyenesen következik, hogy a felek közötti vita nem minősül fogyasztói jogvitának, mivel a kérelmezőt nem lehet fogyasztónak minősíteni még a békéltető eljárás szempontjából sem. Ebben az esetben sem jutott el az ügy a meghallgatásig.

## 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: minden kedden  
8.00–13.00 óra között.  
Célszerű előzetesen a 88/814-  
111 telefonon is érdeklődni!  
A testület elnöke hívható  
(hétköznap 8.00–13.00 között):  
06-30-608-0270  
A dokumentumokat fogadják  
e-mailben, faxon, postai úton  
is, illetve munkanapokon  
átadhatók a kamara  
titkárságán (I. emelet) is.

## Széchenyi Kártya Program Beruházási Hitel

- Akár 100 millió forintos hitelkerettel
- Kedvező kondíciókkal, jelenleg évi 0%\* nettó kamattal
- Állami kamat- és kezességi díjtámogatással
- Gyors és egyszerűsített hitelbírálattal

Évi nettó kamat:

**0%\***



Igenyelhető:

VESZPRÉM MEGYEI KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA

VESZPRÉM, Radnóti tér 1. | tel. 06-88-814-102  
AJKA, Szabadság tér 11. | tel. 06-88-814-123  
PAPA, Rakóczi u. 3. | tel. 06-88-814-125  
TAPOLCA, Kossuth u. 1-3. | tel. 06-88-814-128

www.veszpremikamara.hu



## BÉKÉLTETŐ SAROK

# A vállalkozások együttműködési kötelezettsége

**Ha a fogyasztónak valamilyen problémája van a megvásárolt termékkel/szolgáltatással kapcsolatban, és úgy ítéli meg, hogy annak hibája miatt az eladónak helyt kell állnia, de ez nem történik meg, a békéltető testülethez fordul, hogy tegyen „igazságot”. A vita gyors lezárásához a vállalkozás együttműködése szükséges.**

Általában az élet minden területén az a szokás, hogy ha valakivel vitába keveredik az ember, akkor azt megpróbálja minél egyszerűbben, minél gyorsabban és hatékonyan megoldani, lehetőleg mindenfajta veszteség nélkül. A fogyasztói jogvitáknál is alapvetően ez a szempont érvényesül. A testülethez forduló panaszos a saját maga felfogásában elmondja, hogy szerintem miben, milyen sérelem érte, és ezt miként kéri rendezni. Ezt egy kérelemben összefoglalja, (jó

esetben) csatolja hozzá a bizonyítékait.

A békéltető testület ezt követően megkeresi a bepanaszolt vállalkozást, és hivatkozva a törvényi előírásokra, kéri, hogy a fogyasztó által leírtakkal kapcsolatban fejtse ki álláspontját, csatolja a bizonyítékait, és adjon választ a fogyasztó konkrét kérésére. A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a törvényben rögzített tartalommal, nyolcnapos határidőn belül vá-

laszírát megküldeni a békéltető testület számára. Ha ez nem érkezik meg, akkor is le kell folytatni az eljárást. A 2015 szeptemberétől hatályos rendelkezés szerint a testületnek kötelezettsége a válaszirat elmaradásáról tájékoztatást adni, a fogyasztóvédelmi hatóságnak pedig kötelező bírságot kiszabni a vállalkozásra. A bírság összege – az eset összes körülményére tekintettel – 15 ezer forinttól akár az egymillió forintig is terjedhet. Ugyancsak ilyen bírságolási helyzetet teremt az is, ha – bizonyos esetek kivételével – a vállalkozás nem jelenik meg a meghallgatáson, azon nem biztosítja olyan személy részvételét, aki akár egyezség megkötésére is felhatalmazott.

Dr. Vasvári Csaba, a békéltető testület elnöke azt szemléltette, hogy az elzárkózó vállalkozásnak akár többre is kerülhet az eljárás, mint ha eleget tett volna a fogyasztói kérésnek. Ha például a fogyasztó jogvita tárgya egy tízezer forintos lábbeli, és a vállalkozás nem küld válasziratot, akkor minimálisan 15 ezer forintos bírságra számíthat a fogyasztóvédelmi hatóságtól.

A testület az elmúlt néhány hónapban magasabb bírságot is kiszabott. Egy egyéni vállalkozó 120 ezer forint bírságot kapott, mivel súlyosító körülményként értékelték, hogy az illető 2017-ben három alkalommal is megsértette az együttműködési kötelezettséget. Százezer forintos bírságot kapott az a vállalkozás, amelynek egy 70 ezer forintos mosógép árát kellett volna rendeznie, de nem küldött még válasziratot sem. 50 ezer forintos fogyasztóvédelmi bírságot szabtak ki arra az egyéni vállalkozóra, akinek egy 30 ezer forint körüli összeget kellett volna visszafizetnie a fogyasztónak.

## VESZPRÉM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

8200 Veszprém, Radnóti M. tér 1. Pf.: 220  
[A testület helyiségei: (sz. 115., 116.)]  
telefon: 88/814-111, fax: 88/412-150,  
e-mail: info@bekeltetes-veszprem.hu  
honlap: www.bekeltetes-veszprem.hu  
fogadóóra: minden kedden 8.00–13.00 óra között  
Célszerű előzetesen a 88/814-111 telefonon is érdeklődni!  
A testület elnöke hívható (hétköznap 8.00–13.00 között): 06-30-608-0270  
A dokumentumokat fogadják e-mailben, faxon, postai úton is, illetve munkanapokon átadhatók a kamara titkárságán (l. emelet) is.

Nem került 20 ezer forintba az a kabát, aminek ügyében 50 ezer forintos bírságot kellett megfizetnie a vállalkozásnak. Van egy másfélé „büntetés” is: a www.bekeltetesveszprem.hu oldalon a hasznos tudnivalók/közzétételek alatt közzéteszik azoknak az adatait, akik nem jöttek el a meghallgatásra és nem küldtek válasziratot sem. Ebben az évben hat ilyen vállalkozás került a listára.

Mielőtt nagyobb vásárlásba kezdünk, érdemes körülnézni az adott cég háza táján. A cégnyilvántartásban azt is közzéteszik, hogy van-e és mennyi végrehajtás elrendelve az adott cég ellen. A www.bekeltetes.hu oldalon is közzéteszik a „renitens” vállalkozások adatait. Találat esetén érdemes megfontolni, hogy köt-e vele szerződést a fogyasztó.

**Széchenyi Kártya Program**  
**Beruházási Hitel**

- Akár 100 millió forintos hitelkerettel
- Kedvező kondíciókkal, jelenleg évi 0% nettó kamattal
- Állami kamat- és kezességdíj támogatással
- Gyors és egyszerűsített hitelbírálattal

**Évi nettó kamat:**  
**0%<sup>\*\*</sup>**

Igényelhető:  
**VESZPRÉM MEGYEI KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA**


**VESZPRÉM**, Radnóti tér 1. | tel.: 06-88-814-102  
**AJKA**, Szabadság tér 11. | tel.: 06-88-814-123  
**PÁPA**, Rákóczi u. 3. | tel.: 06-88-814-125  
**TAPOLCA**, Kossuth u. 1-3. | tel.: 06-88-814-128

[www.veszpremikamara.hu](http://www.veszpremikamara.hu)

**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.**

**12.1. A testület együttműködött a Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprém Járási Hivatala illetékes vezetőivel.**

**12.2. Három megbeszélésre került sor: 2018. április 10-én, 2018. május 19-én és 2018. június 22-én.**

**12.3. A találkozók témái:**

**a) Tájékoztató a 2018. április 10-én folytatott megbeszélésről:**

**aa)** A megbeszélésen részt vett a Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprém Járási Hivatala Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály vezetője, Troják László, és dr. Vasvári Csaba, a Veszprém Megyei Békéltető Testület elnöke.

**ab)** A megbeszélés fő témája, a Közreműködői szerződésben foglalt kötelezés volt (5. pont: „a békéltető testületek kötelesek együttműködni a területükön működő megyeszékhely szerinti járási hivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel, amelynek keretében kötelesek szakmai egyeztetéseket kezdeményezni és azokon havonta elnöki/elnökhelyettesi szinten részt venni, továbbá kötelesek ezek tartalmáról, az együttműködés eredményéről beszámolni,...)”.  
Ezt megelőzte a főosztályvezetőnek megküldött negyedéves beszámoló, illetve annak szempontrendszerének megküldése, illetve a hagyományoknak megfelelően a havi gyorsjelentés átadása.

**ac)** A testület elnöke tájékoztatta a Főosztályvezető urat, hogy a március 20-án megküldött „Közreműködői szerződés” a megyei kamara részéről aláírásra került, azt a testületi elnök láttamozta.

**ad)** Megállapodásra jutottak abban, hogy ezt követően a havi megbeszélésekre mindig a testület havi gyorsmérlegének megküldését követően kerül sor. A szülési szabadságon lévő osztályvezetőt helyettesítő személy kijelölésére csak a jogszabályi feltételek megléte után kerül sor.

**ae)** Ezt követte az osztály munkatársaival való találkozás, ahol többek között felvetésre került a hulladékszállítással kapcsolatosan egyre többször jelentkező fogyasztói panasz, illetve az önkormányzati rendeletekkel kapcsolatos felvetések.

**b) 2018. május 22-én – a Közreműködési szerződés előírásának is eleget téve - megbeszélésre** került sor, amelyen részt vett a Kormányhivatal Veszprém Járási Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály vezetője, Troják László, és Kimmer Krisztina, a Veszprém Járási Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya munkatársa, fogyasztóvédelmi szakügyintéző és dr. Vasvári Csaba, a Veszprém Megyei Békéltető Testület elnöke.

**A megbeszélést a Közreműködői szerződésben foglalt kötelezés alapján tartottuk meg. [5. pont: „a békéltető testületek kötelesek együttműködni a területükön működő megyeszékhely szerinti járási hivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel, amelynek keretében kötelesek szakmai egyeztetéseket kezdeményezni és azokon havonta elnöki/elnökhelyettesi szinten részt venni, továbbá kötelesek ezek tartalmáról, az együttműködés eredményéről beszámolni,...)”]**

**ba)** Tájékoztató hangzott el az **adatvédelemmel** kapcsolatos témáról, lásd az 1.2 adB) pontban írtakat is.

**bb)** A testület elnöke tájékoztatta a résztvevőket, hogy a március 20-án megküldött „**KÖZREMŰKÖDŐI SZERZŐDÉS**” a megyei kamara részéről aláírásra került, azt a testületi elnök láttamozta.

Ebben került meghatározásra az, hogy 2018-ban minden negyedévről, a tárgynegyedévet követő hónap 5. napjáig kell a szerződéshez mellékelni mintá alapján a **negyedéves írásos beszámolót** elkészíteni, és csatolni

hozzá a statisztikai összesítéseket is. (A szerződéssel kapcsolatos véleményünket írásban megküldtük az érdekelteknek – észrevételeket nem kaptunk rá.) Az egyik sarkalatos pontja az a szerződésnek, hogy a beszámolót a minisztérium 20 napon belül hagyja jóvá, és ezt követő 15 napon belül lehet kifizetni a tagoknak a január 1-től elvégzett munkájuk után a díjazást. Ha nem hagyja jóvá a minisztérium kijelölt személye a beszámolót, akkor hiánypótlásra szólítják fel a megyei kamarát (illetve a testületet). A pótlást 3 napon belül meg kell adni.

**A beszámolót határidőre – április 5. - benyújtottuk.**

2018. április 23-án hiánypótlásra szólították fel a Kamarát, amit a Kamara jelzett a testület elnökének.

*A hiány: „Veszprém megye: a megyeszékhely szerinti járási hivatal fogyasztóvédelmi szervezeti egységével valósítsa meg a szakmai konzultációt és tájékoztasson annak dátumáról, valamint jelezze vissza, hogy hány db cég esetében tettek eleget az együttműködési kötelezettség megsértéséről való értesítésnek.”*

2018. április 25-én a hiánypótlásban megírtuk, hogy *a beszámoló 12. pontja tartalmazta az együttműködéssel kapcsolatos adatokat, tényeket, így számunkra érthetetlen volt azt hiányként megjelölni.*

A másik kérdéssel kapcsolatosan pedig megadtuk, hogy 7 nem együttműködő vállalkozást jeleztünk a döntés megküldésével az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnak. 3 esetben került sor közzétételre a honlapon (ezen adatok közlését egyébként konkrétan nem írja elő sem a szerződés, sem a beszámoló szempontrendszere).

2018. május 09-én kapott e-mail megismételte a 2018. április 23-i üzenetet - amire

2018. május 10-én, nemcsak az MKIK-nak, hanem a NFM helyettes államtitkárnak is elküldtük ismételten a válaszunkat, kiegészítve még egy ismertetővel, amely a „FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁGNAK ÁTADOTT ÜGYEK – 2018 ELSŐ NEGYEDÉVÉBEN” címet viselte, illetve a 4 db dokumentumot továbbítottuk az MKIK főtákarának is.

*(Az első negyedéves „ellátmány” május utolsó harmadában megérkezett a VKIK-hoz, a tagok első negyedéves díjának kifizetése így már nem volt akadályozott.)*

**bc) Tájékoztatást adott az elnök arról, hogy beérkezett az első, az ODR RENDSZER használat igénybevevő fogyasztói kérelem.**

A Fogyasztó budapesti címét adta meg, a Vállalkozás székhelye pedig megyénkben van. A kiértékeléseken voltunk túl, a megbeszélésen nem tudtunk abban nyilatkozni, hogy a további bonyolítást a Felek milyen módon oldják meg.

**bd) Tájékoztatták egymást a résztvevők, hogy a testület által átadott ügyekben (a hatáskör hiánya miatt, illetve a nem együttműködők), milyen megoldások születtek. A fogyasztóvédők arra is kitértek, hogy a más megyéből hozzájuk érkezett (nem együttműködő Vállalkozások) eljárásokat, milyen bírsággal zárták le.**

**be) A lakossági hulladék kezelésével, elszállításával kapcsolatos jogszabályok alkalmazásával összefüggő tapasztalatok is szóba kerültek.**

Arra tekintettel, hogy elsősorban a mentesítések, a kedvezmények megadása tekintetében az önkormányzati rendeletek elég sokszínűen szabályoznak, különösen az igazolások benyújtásával kapcsolatban vannak különbségek, illetve a tároló edény (kuka) meghibásodásával is előfordulnak viták a Felek között, megállapodtak a Felek abban, hogy a harmadik negyedév végéig összegyűjtik a konkrétumokat, és ha a tapasztalatok súlya megkívánja, akkor egy jegyzői értekezlet egyik témájaként feldolgozásra ajánlják az illetékes szervezeti egységnek.

**c) A 2018 júniusi megbeszélésre 19-én került sor,** amelyen részt vett a Kormányhivatal Veszprém Járási Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály vezetője, Troják László, a Veszprém Járási Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya munkatársa, fogyasztóvédelmi szakügyintézője Kimmer Krisztina, és dr. Vasvári Csaba, a Veszprém Megyei Békéltető Testület elnöke.

**ca) A testület elnöke bemutatta a Veszprém Megyei Nyugdíjas Szervezetek Szövetség elnökét, Demeter Ferencet,** aki több év óta részt vesz a békéltető testület munkájában is. A kapcsolat felvétele volt a találkozó célja, és a Felek megállapodtak, hogy milyen módon tartják a jövőben egymással a kapcsolatot.



A Szövetség alapszabályában szerepel, hogy fogyasztóvédelmi ügyintézésben, tanácsadás megszervezésében, a tudatos fogyasztói magatartás elősegítésében, az egyesület tagjai, valamint a szervezetek klubok részére, a mindenkori hatályos fogyasztóvédelmi törvény alapján vesznek részt.

**cb) Az adatvédelemmel kapcsolatos témában** tájékoztattuk egymást arról, hogy egyelőre észrevétel nem érkezett sem a Fogyasztóktól, sem a Vállalkozásoktól a megnövekedett 'adathalmaz' miatt. A hatósághoz fordulók részére is – a kérelem nyomtatvánnyal együtt – átadásra kerül a tájékoztató is. Érdekességgént azt jegyeztük meg, hogy láthatóan a Fogyasztók nem igazán tudják mihez kezdenek a tájékoztató-szöveggel, mivel viszonylag rendszeresen továbbítják azt a testülethez, a kérelemmel együtt.

**cc) A testület elnöke tájékoztatta** a résztvevőket, hogy a március 20-án megküldött „KÖZREMŰKÖDŐI SZERZŐDÉS” alapján az első negyedévben befejezett ügyek utáni 'járandóság', a meghallgatásokon résztvevő, és döntést hozó testületi tagok részére 2018. június elején került kifizetésre.

**cd) Tájékoztatást adott az elnök arról, hogy befejeződött az első, az ODR RENDSZER használat** igénybevevő fogyasztói kérelem alapján lefolytatott eljárás. Mivel egy ilyen ügy volt csak a megyében, az ennek az intézése során szerzett tapasztalatokból – messzemenő következtetés nem vonható le.

**ce) 2018. június 7-én az elnök résztvevett azon a Budapesten - elnökök részére - tartott, a Budapesti Békéltető testület által szervezett szakmai konferencián, amelyen hosszú kihagyás után részt vettek a minisztérium képviselői is.**

**cf) Beszámolt arról is – ami egyébként a havi tájékoztatókból is látható -, hogy láthatóan csökkent a tájékoztatások és a beérkezett – és megoldott - kérelmek száma is.** A negyedéves összefoglaló számai szerint: áprilisban még 31, májusban már csak 18, ebben a hónapban pedig 17 ügy fejeződött be, úgy, hogy a meghallgatások időszerűsége kiválóan értékelhető. A hozzánk tanácsért fordulók száma is hasonló: április 11, május 14, és június 7. A honlapot felkeresők száma: április: 646, május: 1058, június: 703.

**cg) Az ÜZLET című kamarai újság Békéltető Sarok megnevezésű rovatára is felhívta a figyelmet,** amelyben aktuális kérdéseket mutatunk be. Külön is jelezte, hogy a héten megjelenő számban, a bírságolási kérdések kerültek szóba.

**ch) Néhány érdekesebb ügyre is kitért,** így többek között a hulladékszállítással kapcsolatos újabb beadványokra, a magyarországi bejegyzett Kft. angol nyelvű válasziratára, illetve egy – már országos figyelmet is kapott problémát is jelzett, mivel tanácsot kértek az ügyben. Nevezetesen: megjelent a megyében is az angol nyelven megfogalmazott, fejléces papírra nyomtatott levél a DAD Gmbh-tól, hogy szolgáltatassanak adatot annak érdekében, hogy besorolhassák őket az EBN nyilvántartásba.

### **13. Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási 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), illetve lehetőség van egyéni megbeszélés alapján más időpontban is a találkozóra. A fogadónap (óra) a honlapon is olvasható, ezen kívül az ÜZLET című kamarai kiadványban is mindig közöljük.

Az elnök főleg a saját mobil telefonján, de a 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: áprilisban: 10, májusban 14, júniusban 14.

Ezek között volt:

társasházi lakásban való vízfolyással kapcsolatos megkeresés; fuvarozással összefüggő „zsarolás”; lakóparki lakás konyhabútorát 1 éve nem szerelik be, mit tehet a lakó; facebookon rendelt nyelvtanulási programot – de semmitmondó tájékoztatást kapott, eltűnt a cég; harmadik ugyanazon márkájú mobilja megy tönkre a garanciát követő rövid időn belül, nem fogadja be a gyártó sem, hogy kivizsgálják; tanulóbérlet nem jó viszonylatra váltotta, megbüntették, elévült-e már?; közjegyzői fizetési meghagyást kapott, mi a teendője, vállalkozásnak eladott termék esetében, van-e garancia rá; lakásbiztosítása van, de a villám okozta tüzeset utáni helyzetre nem akar a biztosító fizetni; egy OKJ-s tanfolyam vizsgabizonyítványát nem tudják átvenni, mert eltűnt a cég; nem vállalják a garanciális javítást a termékre, mert leest, a külön biztosításra van-e lehetőségük intézni; WIZZ AIR repülőjegyet nem tudták kinyomtatni, ezért külön díjat számoltak fel a repülőtéren; Arénába vásároltak jegyeket, de többet számoltak fel, mint a jegy ára; interneten vásárolt lábbeli meghibásodása miatt eljárás kezdeményezési lehetősége; ortopéd cipő elkészítésének nehézségei; lábbeli 1 nap után elkopott a sarokrész, de nem akarják cserélni; 50 ezer forintos cipő javítása silány munka; telefonon történt tricikli megrendelése, illetve kellékhibái; Amerikában feladott csomag „eltűnése”; DAD Gmbh – angol nyelvű megkeresése – nyilvántartásba vétel érdekében; lakásfelújítás – padlófűtés 85 ezer forintot számoltak fel utazási költségre; nincs se szerződés, valószínű, hogy nem is vállalkozó, a munka kifogásolható, mehet-e valamilyen szervezethez; használt autó vásárlása – végrehajtás alá került; megrongálták a mosógépet a javításnál; fülbevaló minősége nem megfelelő, szakszerűtlen volt a függőny szerelése – témában kérdés feltevés.

**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 a 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.**

Egy ügyben jártunk el, amiből nem szabad következtetést levonni.

Egy budapesti címről, egy megyei vállalkozás elleni egyszerű megítélésű ügyről volt szó, a kérelem elutasításra került. (A döntést az 'anonim' döntések között közöljük.)

A szándék, mindenképpen pozitív, hogy a rendszer 30 napnál (!) jelezte, hogy 'rövid időn belül' lejár az ügyintézési határidő. [A Fgytv.-ben (31. § (5) bekezdés) biztosított határidőből (90 + 30 nap) még 'rengeteg' volt ekkor hátra.]

A Felekkel a gördülékenyebb kommunikáció miatt, a saját e-mailjüket is használtuk, hatékonyabb volt ez a megoldás.

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

A 11-es pontban szerepel a három megjelenésünk.

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

április: 646

május: 1058

június: 703

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.**

Erre a negyedévre is csak azt tudjuk megállapítani, hogy az eljárások eredményesek voltak, amit bizonyítanak a leírtak, a bemutatott esetek is, illetve a statisztikai mellékletekben szereplő számok. Időszerűek vagyunk, nincs bírósági megkeresés ellenünk, a hozott döntések végrehajtása nem tér el a sok évi átlagtól, illetve inkább pozitív irányú változások érzékelhetők (válasziratok, részvétel, stb.)

Teljesítményünk – mit értünk ez alatt - javítására (?) megítélésünk szerint nincs szükség, mert határidőben kerülnek feldolgozásra a beérkezett ügyek, sokszor a beérkezés napján megtörténik – ha szükséges – a válaszadás, a kapcsolatfelvétel. Elnöki szinten ezt nem lehet már fokozni, és talán nem is érdemes, mert esetleg a munka minőségének rovására menne. Az 'ítélkezési' gyakorlat törvényes, időszerű. A tagok felkészültek, a problémás eseteket is jól kezelik a meghallgatásokon.

A **hatékonysággal kapcsolatosan** a beszámoló más pontjában (2/a) rögzítettük véleményünk lényegét.

**Azt ki kellene próbálni**, hogy milyen hatása lenne, ha a hónap végén mindenki megkaphatná a „fizetségét” – ezzel lehetséges, hogy az egyes intervallumok még csökkenthetők lennének (pl. írásba foglalás; mivel nálunk az a gyakorlat, hogy a háromtagú tanácsai eljárásnál nemcsak az elnök, hanem a két tag is aláírja a kihirdetett álláspontot, az aláírások megtétele.).

**A szakmai beszámoló véleményezésére a testület valamennyi tagjának lehetősége volt, mivel a tervezetet 2018. június 26-án megkapták.**

**20. Kérem, nyilatkozzon az alábbiakról:**

- a testület naprakész internetes honlapot működtet, - **igen**
- a testület tagjai számára rendszeresen képzést szervez, - **igen, 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 rendelkezései irányadók, - **igen,**
- az elnök az eljárás megindulásától számított hatvan napon belül tűzi ki a meghallgatási időpontot a felek számára, - **igen, sokkal előbbre**
- az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti, - **igen, illetve 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, kb. a meghallgatást megelőző 25-30 napon belül;**
- 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 ezek közül egyeseket feleslegesnek tartjuk 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 tárgyévet követő év január 31-ig a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek, kérésre elektronikus úton rendelkezésre bocsátja. – **a 2017-es igen, a 2018-ast majd, igen**

## 21. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei

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

*A Függelék 11 anonim döntést tartalmaz (ODR-es ügyet is).*

Kérjük továbbá, hogy 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**

Saját összegzések:

[M5/ a-b-c) Adatlapok a 2018 áprilisi-májusi-júniusi testületi tagi közreműködésről (kifizethető bruttó összegekkel – ÁFA és járulékok nélkül)]

### *A szakmai beszámoló hitelesítése*

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

*Veszprém, 2018. július 2.*

*[Kézi aláírás]*  
a testület elnökének cégszerű aláírása

