

## 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) bankszámlaszám: <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 békéltető testület 2018. október 01 – 2018. december 31.**  
**finanszírozási időszakában végzett tevékenységéről**

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

#### 1. A testület neve, elérhetősége és honlapcíme:

##### 1.1. Veszprém Megyei Békéltető Testület

8200 Veszprém, Radnóti tér 1.

Tel.: 88/814-111

Fax: 88/412-150

Tel.: 88/412-121 (csak a fogadóórákban)

E-mail: [info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)

Honlap: [www.bekeltetesveszprem.hu](http://www.bekeltetesveszprem.hu)

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

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

A) A Veszprém Megyei Békéltető Testület a jelenlegi ciklus kezdete óta 12 személy részvételével dolgozik. Az elmúlt évek változásai után, a jelenlegi beszámolási ciklusban az összetétel változatlan maradt.

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

**A tagok jelenlegi mandátuma – elvileg - természetesen a ciklus végéig tart (2019. december 31.)**

A testület elnöke – a korábban szóban tett bejelentését, írásban is megerősítette – lemondott elnöki funkciójáról. Erről megfelelő időben tájékoztatta a VKIK vezetését is.

A VKIK elnöksége nevében, dr. Markovszky György elnök méltatta a békéltető testületben 10 éven keresztül folytatott tevékenységét a 2018. december 10-én megtartott évzáró kamarai elnökségi ülésén.

A testület, 2018. december 18-án megtartott munkaértekezletén értékelte a végzett munkát – és egyhangú döntéssel megválasztotta 2019. január 1-jétől elnöknek, Mitev Hrisztót. A munkaértekezleten részt vett Troják László, a Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályának vezetője, dr. Somogyi Istvánné, a VKIK főtitkára, és a kamara több munkatársa is.

Az előírásoknak megfelelően megtörtént a változás bejelentése, a megválasztott elnök dokumentumainak felterjesztése az illetékes miniszterhez. Ezen túl a fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkárt, és az MKIK jogtanácsosa részére is tájékoztatást adtunk a változásról, csakúgy, mint valamennyi békéltető testületi elnöknek.

**B)** A tagoknak az *ügyekben való részvételüknek megfelelő javadalmazását* az **M/5/a-b-c** táblázatok tartalmazzák. (Az elnök, illetve az egyik tag esetében – tekintettel a megbízatására – 0 forinttal szerepelnek az összegek.)

*A negyedik ciklusban elvégzett munka eredményeként* – figyelemmel az együttműködési szerződésben szereplő finanszírozási lehetőségekre, illetve az eddigi gyakorlatra – *kifizetendő összegek utalására* (a leadási határidő + 20 nap, + 15 nap), reméljük, hogy nem *február első harmadában lehet csak számolni*, ami már az éves pénzügyi elszámolás utáni időszak. Ennek alapján - a kifizetési határidő előrehozása érdekében - a VKIK pénzügyi irodavezetőjének segítségét is kértük, aki konzultált az MKIK illetékeseivel is. Érdemi választ a beszámoló megírásának idején még nem kaptunk.

**C) A működési feltételek** a korábbiakhoz képest nem változtak. Így 2013 júliusa óta a jelenlegi székházban található a 2 iroda. Az irodák a működéshez megfelelően vannak felszerelve, megfelelő számban vannak asztalok, székek, szekrények. 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.

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

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

Felhívtuk a tagok figyelmét, hogy az év végével az adatvédelmi szabályoknak megfelelően számítógépüket is tartsák karban.

Az elnök – nem díjazottan – a saját okostelefonját is rendszeresen használta.

**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 beszámolási időszakban, október hónapban az ügyeket átlagosan 29 nap alatt fejeztük be, amit változatlanul jónak értékelünk. Megemelte az átlagos ügyintézési határidőt az egyik lábbelis ügy, amiben a Fogyasztó kérésére 30 nappal meghosszabbítottuk a határidőt, így az eredeti határidő megnőtt, és ebben az ügyben 53 nap volt az elintézési idő, míg egy másikban – ahol a Fogyasztó nem működött együtt a Vállalkozással, illetve a szervizzel – 68 nap telt el. [Azt is hozzátesszük, hogy a szerviz már mintegy 30 nappal előbb felvette a jegyzőkönyvet, hogy nem működik együtt vele a Fogyasztó, azonban az csak a testület elnökének külön, hivatalos megkeresésére derült ki (ezzel, mintegy 30 nappal meghosszabbodott az ügyintézési határidő.)]

November hónapban is harminc nap alatti volt az elintézési határidő.

A decemberi eljárásokat átlagosan 24 nap alatt fejeztük be. (Az utolsó meghallgatási nap 2018. december 17. volt.)

Az 'átlagos időtartam' eltakarja a tényleges helyzetet, mivel vannak olyan esetek, amikor akár néhány nap után kerül megszüntetésre az eljárás, és vannak olyan esetek, amikor pl. valamelyik fél kérésre kerül halasztásra a kitűzött meghallgatás időpontja.

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

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

A törvény a döntés szóban történő kihirdetését követően, 30 napot biztosít annak (ajánlás, határozat) a felek részére való megküldésére. Ezt az ügyek döntő többségében a testület 8-10 nap alatt teljesíti, ritkábban, de előfordul a 15 nap körüli expedálás is. A megszüntetést tartalmazó döntések is ilyen időben kerülnek kiküldésre. [Megfontolásra ajánljuk, hogy a törvény – általánosan - tegye lehetővé az elektronikus (e-mail) úton való kézbesítést is, különösen a megszüntetések esetében, illetve ha a felek ezzel egyetértenek, más esetekben is. Ez gyorsítaná, olcsóbbá tenné az eljárásokat. A vállalkozások cégnyilvántartási adatai között fellelhetők a kézbesítési címük is, nem okozhatna gondot ezek alkalmazása, annál is inkább, mert a Fgytv. egyéb helyein elfogadja az e-mailben való közléseket is. Az ODR rendszeren belül is így folyik a kommunikáció.]

### 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.október 01 - 2018. december 31. között

2018.		az ügyek kimenetele											összesen
		egyezség	kötelezés	ajánlás	elutasítás	megszüntetés					áttétel		
						31.§ (3) bekezdés				hiány pótl. nem	hatás- kör hiány	ille- tékes. hiány	
						a)	b)	c)	d)				
október	4	0	10	1	2	1	11	11	6	0	0	46	
november	6	0	3	1	2	0	8	4	6	0	0	30	
december	3	0	6	0	1	0	6	4	0	0	0	20	
összesen:	13	0	19	2	5	1	25	19	12	0	0	96	
termék	okt.	4	0	7	1	2	0	3	1	3	0	0	21
	nov.	3	0	3	0	0	0	4	2	3	0	0	15
	dec.	1	0	3	0	1	0	2	2	0	0	0	9
		8	0	13	1	3	0	9	5	6	0	0	45
szolgált.	okt.	0	0	3	0	0	1	8	10	3	0	0	25
	nov.	3	0	0	1	2	0	4	2	3	0	0	15
	dec.	2	0	3	0	0	0	4	2	0	0	0	11
		5	0	6	1	2	1	16	14	6	0	0	51
Mindösszesen:		13	0	19	2	5	1	25	19	12	0	0	96



**3.1. A ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2 számú melléklet) ismertesse a főbb panasz okokat, milyen panaszok mögött húzódnak meg valószínűsíthetően nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt-e változás az előző beszámolási időszakhoz képest, előfordultak-e, s ha igen milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok?**

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

**A) A 45 termékügyet az M2/A táblázat mutatja be.**

2018.		az ügyek kimenetele											összesen
		egyeztetés	kötelezés	ajánlás	elutasítás	megszüntetés				áttétel			
						31.§ (3) bekezdés				hiány pótl. nem	hatás-kör hiány	illetékes. hiány	
						a)	b)	c)	d)				
termék	okt.	4	0	7	1	2	0	3	1	3	0	0	21
	nov.	3	0	3	0	0	0	4	2	3	0	0	15
	dec.	1	0	3	0	1	0	2	2	0	0	0	9
	összesen:	8	0	13	1	3	0	9	9	6	0	0	45

**Aa)** A szakmai beszámolóhoz csatolt táblázatban látható, hogy lábbelivel 11 (H,I,J) – 24,44%; háztartási és kerti termékekkel (V, X – W, Y, Z, AA) élelmiszerrel (C), egészségmegőrző termékkel 1-1 (AD, AE, AF), látszerésszel 1 (AB, AC) – 02,22 %; építőanyagokkal 5 (K-2, L-1, M-0, N-2) – 11,11 %; híradástechnikai eszközzel 4 (S-4, T-0, U-0) – 08,88 %; , jármű és alkatrészeivel 9 (AG-2, AH-2, AI-2)- 20,00 %; a bútor, stb kategóriába soroltak 2 alkalommal (AL-1, AN-1, az AJ, AK, és AM -0) – 4,44 % foglalkoztunk a negyedév során.

Internetes vásárláshoz kötődött 24,44 % (11). Az 1 telefonos megrendelés 2,22 %-ot tett ki.

**Ebben a beszámolási ciklusban sem volt a főbb panasz-okokban változás.**

Ennek megfelelően csak megismételni tudjuk a korábbi beszámolóban említetteket:

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

Változatlanul a *lábbelikkel* kapcsolatos eljárások álltak a beszámolási időszakban is az élen. (Csak megismételni tudjuk, hogy a panaszok zöme azért került a testület elé, mert pl. a lábbeliknél alig pár hetes, vagy hónapos viselés után a ragasztások, varrások elengedtek, a szövetanyag kilyukadt, a talp/sarok jelentősen elvékonyodik, beázik a cipő. Ün. kényelmi problémával is megkeresték a testületet.) Továbbra is többen kifogásolják a „szakvélemények” tartalmát.”

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

A használt gépkocsik vásárlásánál változatlanul találoztunk akár „felelőtlennek” is minősíthető fogyasztói magatartást. Igaz, az eladók is aláírják, hogy a „gépjármű hibáiról a kellő felvilágosítást megadtuk, azokat a vevő ismeri” szöveget.

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

• Júliusban a budapesti székhelyű kft. üzletében vásárolt a Fogyasztó egy utcai papucsot. A papucsot két napig hordta, de a pántok alatt felhólyagosodott a jobb lába, és állandóan viszketett is. (Érdekes módon a bal párral nem volt gond.) A vásárlást követő harmadik napon visszavitte az üzletbe, és kérte, hogy levásárolhassa az árát, de mivel másik papucs nem tetszett neki, ezért szeretett volna egy fürdőruhát. A jelen lévő vezető azonban ezt nem engedte és nem is adta vissza az árát sem: Ezt azzal magyarázta, hogy a

használatától koszos a talpa, és így nem tudja újra eladni. Hiába mondta a Fogyasztó, hogy hibás teljesítés esetében három munkanapon belül köteles visszavenni.

Kérte a vásárlók könyvét, hogy a panaszát beírassa. Ekkor a vezető már nem is kommunikált vele, az alkalmazottja mondta, hogy nyugodtan írjak bele, de úgyse lesz következménye, mivel már többen beírtak, és nem történt semmi. A boltban a panaszról semmilyen jegyzőkönyvet nem vettek fel. A vásárlók könyvébe beírt panaszra

A Fogyasztó írásbeli panasza, a meghallgatáson történt előadása életszerű volt, a Vállalkozás az előzetes egyeztetés során elismerte, hogy – legalább részben – hibásan teljesített, ezért az eljáró tanács **ajánlást hozott, a Fgytv. 32. § b) pontja alapján.**

**Mivel a Vállalkozás nem küldött válasziratot, ezért a fogyasztóvédelmi hatóságot is tájékoztattuk az együttműködési kötelezettség megszegéséről.**

- **Ajánlással zárult az az eljárás is, amelyet a Fogyasztó azért indított,** mert a 2016. december 29-én 64.999,-Ft vételár ellenében, 2 éves garanciával vásárolt mobil telefonon készülékét, 2018. július 23-án kénytelen volt leadni a Vállalkozás üzletében, mert az akkumulátor gyorsan lemerül, a kijelzőn egy megfolyás keletkezett, a szoftver lassúvá vált. A Vállalkozás a készüléket szakszervizben megvizsgáltatta és szerviz szakvéleménye szerint a készülék kijelzője rendellenesen működik, ennek oka pedig a nem rendeltetésszerű használat következménye, nevezetesen: külső mechanikai sérülés, a Fogyasztó által (helytelen vagy nem megfelelő) használat, emiatt a készülék jótállás keretében nem kezelhető. A Vállalkozás a szakszerviz szakvéleménye alapján a készülék jótállás keretében történő javítás iránti Fogyasztói igényt elutasította.

A **Vállalkozás válasziratában**, a szakszerviz megállapítására hivatkozva továbbra sem látott lehetőséget arra, hogy a készülék hibája jótállás keretében kezelhető legyen, ezért a Fogyasztó igény jogosságát nem ismerte el, nyilatkozott, hogy azt nem kívánják teljesíteni. A Vállalkozás kérte az eljárás megszüntetését.

A **Fogyasztó, a meghallgatáson tett nyilatkozatában** fenntartotta az írásbeli beadványában foglaltakat, azokat megismételte, kiegészítve, hogy a készülék hibája továbbra is fennáll, a készüléket felmutatva elmondta, azon külső sérelmi nyom nem látható. Véleménye szerint az akkumulátor zárlatossága okozhatja a hibát és a kijelzőn lévő megfolyás tovább terjedhet. Továbbra is igényelte a javítást vagy a készülék cseréjét

A **Vállalkozás meghatalmazottja** a válasziratban foglaltakat fenntartotta, azokat megismételte, nevezetesen: *a szakszerviz véleményét nem áll módjukban felülbírálni*, ezért a Fogyasztó igényét nem ismerik el és továbbra is kéri az eljárás megszüntetését. **Azt nem vitatták, hogy a készüléken külső sérelmi nyomok nem láthatóak.**

Az eljáró elnök a Felek között megkísérelte az egyezség létrehozását, azonban mind a Fogyasztó, mind a Vállalkozás fenntartotta az álláspontját, azonban a Fogyasztó kérését jogosnak megítélve, ajánlást hozott az ügyben.

- A Fogyasztó kérelmében előadta, hogy 2018 nyarán. a Vállalkozástól egy elektromos kerékpárt vásárolt, melynek az akkumulátor teljesítménye jelentősen leromlott (a Fogyasztó multiméterrel mért adatai szerint az egyik cella hibás). A Fogyasztó nyilatkozata szerint a jármű a meghibásodás miatt szinte használhatatlan. Előadta, hogy „a Vállalkozás tőle várja a jármű szervizbe való eljuttatásának a teljes intézését, és annak költségeinek vállalását”. A szerviz Kecskeméten van, ami a Fogyasztó lakóhelyétől kb. 240 km távolságra található.

Válasziratában a Vállalkozás hangsúlyozta, hogy az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásáról szóló, és irányadó 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet, egyértelműen meghatározza a garanciális feltételeket és a Fogyasztó által a kérelemhez is mellékelte jótállási jegyen is szerepel, hogy a vásárlás helyén lévő szervizbe kell eljuttatni a hibás terméket. Ez a Vásárló kötelessége és költsége.

A Vállalkozás előadta, hogy többször egyeztettek a Fogyasztóval az elektromos kerékpár szervizbe juttatásáról. A Vállalkozás kérte, hogy a Fogyasztó a kerékpárt, vagy az általa hibásnak vélt alkatrészt a magyarországi forgalmazó szervizébe, vagy a számlán szereplő címre szállítsa el, hogy a garanciális panasszal mielőbb foglalkozni tudjanak. A válaszirat szerint ez nem történt meg.

A Fogyasztó indokolása szerint „anyagilag nem áll jól”, ezért nem tudja elvinni az elektromos kerékpárt „a közel 240 km távolságra lévő szervizbe”. A Vállalkozás rámutatott, hogy ha az egyik cella hibás, akkor a „továbbhasználat” akár tönkretelheti a másik 3 akkumulátor cellát is, ha pedig nem használja a kerékpárt és rendszeresen nem tölti fel, az is káros az akkumulátoroknak.

A Vállalkozás a becsatolt e-mailváltásban a vita megoldására javasolta a Fogyasztónak, hogy vegye igénybe a visszaszállításhoz az elektromos kerékpárt kiszállító futárszolgálatot.

A meghallgatáson a Fogyasztó nem jelent meg, a Vállalkozást az ügyvezető képviselte, és vele együtt a Vállalkozás érdekében megjelent, a vállalkozás egyik tagja is.

Az ilyen esetekben az eljáró tanácsnak alkalmaznia kell a távolmaradással kapcsolatos törvényi szabályt, miszerint: *„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.”* [Fgytv. 31. § (2) bekezdése]

Az eljáró tanács kérdésére a Vállalkozás az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó jótállásról szóló Korm. rendelet 6. § (1) bekezdésére hivatkozva kijelentette, hogy mivel az elektromos kerékpár, a KRESZ szerint jármű, ezért a hivatkozott jogszabályhely szerinti kivételbe tartozik, tehát nem kötelesek az üzemeltetés helyén megjavítani, a javításhoz a Fogyasztónak kell eljuttatnia a Vállalkozás székhelyére, vagy a jótállási jegyen megjelölt kecskeméti szakszervizbe.

Az eljáró tanácsnak a döntése meghozatalához a Fogyasztó írásban benyújtott panaszja állt rendelkezésre, a Fogyasztó a kérelmét a meghallgatásig nem pontosította. Beadványában a békéltető testület „közbenjárását kérte az érdekében”, azonban ebből a békéltető testület eljáró tanácsa nem tudta megismerni a Fogyasztó kérelmének pontos tartalmát. A döntés meghozatalánál figyelembe vette az eljáró tanács, hogy a Fogyasztó a Vállalkozással folytatott e-mailezés során, a helyben történő javításon kívüli lehetőségeket elutasította.

Az eljáró tanács nem tudta megismerni, hogy a Fogyasztó a Korm. rendelet 6. § (2) bekezdése rendelkezésének ismeretében – amely szerint *„ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy – a javítószolgáltatónál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén – a javítószolgálat gondoskodik”* – milyen megoldást látott volna számára teljesíthetőnek.

Meg kell jegyezni azt is, hogy a Vállalkozás felajánlása szerint, a termék, vagy az akkumulátor Budapestre való felszállítása is megoldás lehetett volna, mivel nem a szervizbe juttatás volt a kizárólagos lehetősége a Fogyasztónak.

• **Egyezséggel zárult az alábbi ügy:**

A Fogyasztó még áprilisban vásárolt egy márkás cipőt, amit szeptember első napjaiban visszavitt az üzletbe, mert az oldala a talpánál kettévált. A Vállalkozás a cipőt független szakértőnek megküldte vizsgálatra, ahonnan azt október közepén érkezett vissza az üzletbe. A szakértői vélemény alapján úgy döntöttek, hogy a cipőt nem cserélik, és nem javítják. A panaszbeadvány szerint a cipő a vásárlást követő 4 hónap alatt kb. 2,5 hónapig a szekrényben állt, ugyanis nyáron a vásárolt lábbelit a gyermek nem hordta.

A szakértői vélemény fontosabb megállapításai voltak, hogy a jobbos lábbeli talpa rétegesen szétvált egymástól, és nagy hangsúlyt helyezett arra, hogy a vizsgálat időpontjában mindkét lábbeli felsőrésze mosószer illatú volt. Kijelentette, hogy a szakszerűtlen tisztításból és szárításból következő károkért a tisztítást, szárítást végző felel, illetve közölte, hogy a szakszerűtlen tisztítás a szavatossági jogok elvesztésével jár.

Ezzel együtt összefoglaló megállapítása az volt, hogy „a vizsgálati és gyakorlati tapasztalatai alapján, a vizsgált lábbelin keletkezett elváltozások nem vezethetők vissza sem anyag-, sem gyártási hibára.”

A Fogyasztó a meghallgatáson, nyilatkozatában megismételte, hogy a cipőt a nyáron nem használta a gyermeke. A cipőt a kislány papírtörölővel törölte le, mielőtt az üzletbe visszavitték.

A Vállalkozás képviselője és az egyedül eljáró testületi tag, részletes – érzékszervi – vizsgálatall megvizsgálta a Fogyasztó által a meghallgatáson bemutatott lábbelit. A szemrevételezésnél megállapítható volt, hogy a cipő megkímélt állapotban került visszavitelre.

A szemrevételezést követően a Vállalkozás képviselője előadta, hogy a személyes vizsgálat alapján az a véleménye, hogy valamilyen mértékű reparáció helyénvaló lehet az ügyben.



A Vállalkozás képviselője, a képviseletre kapott felhatalmazása alapján 50 %-os árleszállítást ajánlott fel a Fogyasztónak, és vállalta a Fogyasztó kifejezett kérelmére a talpragasztást is a hibás terméken.

A Fogyasztó az egyezségi ajánlatot elfogadta, annak alapján az eljáró tanács határozattal zárta le az ügyet.

- Júliusban a budapesti székhelyű kft. üzletében vásárolt a Fogyasztó egy utcai papucsot. A papucsot két napig hordta, de a pántok alatt felhólyagosodott a jobb lába, és állandóan viszketett is. (Érdekes módon a bal párral nem volt gond.) A vásárlást követő harmadik napon visszavitte az üzletbe, és kérte, hogy levásárolhassa az árát, de mivel másik papucs nem tetszett neki, ezért szeretett volna egy fürdőruhát. A jelen lévő vezető azonban ezt nem engedte és nem is adta vissza az árát sem: Ezt azzal magyarázta, hogy a használattól koszos a talpa, és így nem tudja újra eladni. Hiába mondta a Fogyasztó, hogy hibás teljesítés esetében három munkanapon belül köteles visszavenni.

Kérte a vásárlók könyvét, hogy a panaszát beírhatta. Ekkor a vezető már nem is kommunikált vele, az alkalmazottja mondta, hogy nyugodtan írjak bele, de úgyse lesz következménye, mivel már többen beírtak, és nem történt semmi. A boltban a panaszról semmilyen jegyzőkönyvet nem vettek fel. A vásárlók könyvébe beírt panaszra

A Fogyasztó írásbeli panasza, a meghallgatáson történt előadása életszerű volt, a Vállalkozás az előzetes egyeztetés során elismerte, hogy – legalább részben - hibásan teljesített, ezért az eljáró tanács **ajánlást hozott, a Fgytv. 32. § b) pontja alapján.**

**Mivel a Vállalkozás nem küldött válasziratot, ezért a fogyasztóvédelmi hatóságot is tájékoztattuk az együttműködési kötelezettség megszegéséről.**

- **Ajánlással zárult az az eljárás, amelyet a Fogyasztó azért indított, mert a 2016. december 29-én 64.999,- Ft vételár ellenében, 2 éves garanciával vásárolt mobil telefonon készülékét, 2018. július 23-án kénytelen volt leadni a Vállalkozás üzletében, mert az akkumulátor gyorsan lemerül, a kijelzőn egy megfolyás keletkezett, a szoftver lassúvá vált.** A Vállalkozás a készüléket szakszervizben megvizsgáltatta és szerviz szakvéleménye szerint a készülék kijelzője rendellenesen működik, ennek oka pedig a nem rendeltetésszerű használat következménye, nevezetesen: külső mechanikai sérülés, a Fogyasztó által (helytelen vagy nem megfelelő) használat, emiatt a készülék jótállás keretében nem kezelhető. A Vállalkozás a szakszerviz szakvéleménye alapján a készülék jótállás keretében történő javítás iránti Fogyasztói igényt elutasította.

A **Vállalkozás válasziratában**, a szakszerviz megállapítására hivatkozva továbbra sem látott lehetőséget arra, hogy a készülék hibája jótállás keretében kezelhető legyen, ezért a Fogyasztó igény jogosságát nem ismerte el, nyilatkozott, hogy azt nem kívánják teljesíteni. A Vállalkozás kérte az eljárás megszüntetését. be)

A **Fogyasztó a meghallgatáson tett nyilatkozatában** fenntartotta az írásbeli beadványában foglaltakat, azokat megismételte, kiegészítve, hogy a készülék hibája továbbra is fennáll, a készüléket felmutatva elmondta, azon külső sérelmi nyom nem látható. Véleménye szerint az akkumulátor zárlatossága okozhatja a hibát és a kijelzőn lévő megfolyás tovább terjedhet. Továbbra is igényelte a javítást vagy a készülék cseréjét

A **Vállalkozás meghatalmazottja** a válasziratban foglaltakat fenntartotta, azokat megismételte, nevezetesen: *a szakszerviz véleményét nem áll módjukban felülbírálni*, ezért a Fogyasztó igényét nem ismerik el és továbbra is kéri az eljárás megszüntetését. **Azt nem vitatták, hogy a készüléken külső sérelmi nyomok nem láthatóak.**

Az eljáró elnök a Felek között megkísérelte az egyezés létrehozását, azonban mind a Fogyasztó, mind a Vállalkozás fenntartotta az álláspontját, azonban a Fogyasztó kérését jogosnak megítélve, ajánlást hozott az ügyben.

## **B) Szolgáltatással összefüggő kérdések**

**Ba) Az 51 szolgáltatással** kapcsolatos ügy közül **8** tartozott az építés kivitelezés körébe (C-E: 15,68 %); a turizmushoz **3** eset tartozott (5,88 % - F-M-ig); közlekedéssel függött össze **15** ügy (29,41 % - N – S-ig), ezen belül 8 parkolási esettel foglalkoztunk (15,68 %); postához, távközléshez (csomagszállításához, telefonszolgáltatáshoz) kapcsolódott **13** eset (25,49 % - U – W); közüzemet érintő ügy **5** fordult elő (09,80 % - Y – AC); mobiltelefon javítás miatt **2** esetben járt el a testület (03,92 % - AD – AM); oktatással **1** ügy volt (1,96 % - BA), máshova nem sorolható esettel **4**-szer találkoztunk (7,84% - BE).

Interneten keresztül 8 esetben (15,68%) került sor a szerződések megkötésére.

#### Az ügyek megoldása:

2018.		az ügyek kimenetele											összesen
		egyezség	kötelezés	ajánlás	elutasítás	megszüntetés				áttétel			
						31.§ (3) bekezdés				hiány pótl. nem	hatás-kör hiány	illetékes. hiány	
						a)	b)	c)	d)				
szolgált.	okt.	0	0	3	0	0	1	8	10	3	0	0	25
	nov.	3	0	0	1	2	0	4	2	3	0	0	15
	dec.	2	0	3	0	0	0	4	2	0	0	0	11
		5	0	6	1	2	1	16	14	6	0	0	51

#### Bb) Az esetekből:

- A **Fogyasztó a beadványában** előadta, hogy a Vállalkozás a lakóházánál 2018. július 23-án nyomásszabályozót cserélt. Miután reklamált a rendetlen munka és az otthagytott szemét miatt, az E.ON ügy reagált, hogy a gázcsövek szabálytalanul vannak elhelyezve, azokat a szigetelésből 3-4 cm-re ki kell emelni, egyébként a szolgáltatást megszüntetik. A Fogyasztó a Vállalkozás válaszát nem fogadta el, mivel az E.ON munkatársai az évek során a helyzetet többször látták és elfogadták, soha nem kifogásolták. A Vállalkozás a Fogyasztónak írt levelében kifejtette, hogy a védőszekrény anyagának korrózióállónak kell lennie, mivel a szekrény nem ilyen, így az nem felel meg az előírásoknak. A védőszekrény szabálytalanul került rögzítésre a falhoz, ezért nem tudták a csere után változatlanul visszahelyezni. A vezeték és a szekrény hőszigetelése nem megfelelő, így a szerelvényeket a szigetelésből ki kell emelni. Kérték a Fogyasztót, hogy javításokat mielőbb végeztesse el.

A Fogyasztó a szolgáltató által írtakat nem fogadta el, mivel úgy ítélte meg, hogy a hibák miatt meg akarják szüntetni a gázszolgáltatást és azt kérte a Békéltető Testülettől, hogy az E.ON ne szüntesse meg a szolgáltatást a több mint tíz éves változatlan szerelvényezés miatt.

A Vállalkozás a válasziratában a Fogyasztói panaszban foglaltakat nem ismerte el. A nyomásszabályozó cseréjére azért volt szükség, mert a biztonsági hitelesítési ideje lejárt. A csatlakozó és a fogyasztói vezetéken elvégzett hőszigetelés gázszakmai szempontból nem megfelelően történt, a szigetelésből ki kell emelni az érintett gázvezeték-szakaszokat, szerelvényeket és berendezéseket. A doboz anyaga és rögzítési módja nem felel meg az előírásoknak.

Tájékoztatják a Fogyasztót, hogy a meglévő helytelen műszaki állapot a későbbiekben korróziós meghibásodás forrása lehet, ami miatt a felhasználási helyet a javításig ki kell zárni a gázszolgáltatásból. Ennek elkerülése érdekében tettek javaslatot a Fogyasztónak a hibák mielőbbi megszüntetésére.

A meghallgatáson a Fogyasztó fenntartotta a kérelmében előadottakat. Elmondta, hogy nem kívánja a több mint tíz éve meglévő szigetelést megbontani és a vezetéket kiemelni, inkább szüntessék meg a gázszolgáltatást.

A Vállalkozás képviselője hangsúlyozta, hogy a vitás szerelvények megfelelő állapotban tartása és szabályos elhelyezése a Fogyasztó kötelezettsége, a műszakilag nem megfelelő helyzet észlelése után a szabálytalan állapotra és a meghibásodás veszélyére felhívták a Fogyasztó figyelmét, illetve a jövőbeni problémák elkerülése érdekében javaslatot tettek a szabálytalan állapot kijavítására. Kijelentette, hogy a Vállalkozásnak jelenleg nem áll szándékában a gázszolgáltatást megszüntetni, a fogyasztási hely



gázszolgáltatásból történő kizárására csak akkor kerül sor, ha a korróziós meghibásodások bekövetkeznek és arra az időre, amíg azok kijavítása meg nem történik.

A meghallgatáson a felek között **egyezség nem született**, mivel a Fogyasztó egyelőre nem kívánta a Vállalkozás javaslatai szerint a hibákat kijavítani, a Vállalkozás pedig fenntartotta a hibák mielőbbi kijavítására vonatkozó javaslatát.

Mivel a felek között egyezés nem jött létre, így az egyedül eljáró tag – a rendelkezésére álló iratok és nyilatkozatok alapján – arra a megállapításra jutott, hogy az **eljárás folytatására nincs szükség**, hiszen sem a Fogyasztó kérelmével kapcsolatban, sem a Vállalkozás magatartásával kapcsolatban eljárni és döntést hozni nem kell és nem is lehetséges, ezért az eljárást a Fgytv. 31. § (3) bekezdésének d) pontja alapján megszüntette.

- **A Fogyasztó 2018 júliusában kizárásra került két szolgáltató által üzemeltetett „piactérről”**  
A Fogyasztó állítása szerint, privát fiókja már több éve működött, céges fiókja még friss volt, azon nem forgalmazott. Reklamációjára azt a választ kapta, hogy mind a két regisztrált fiókjának adatai azonosíthatók voltak, egy korábban véglegesen kizárt konkrétan megnevezett nevű felhasználóval. A kizárás okát a Vállalkozás nem támasztotta alá bizonyítékokkal, arra hivatkozva, hogy adatokat csak hatósági megkeresésre adnak ki.

Az **online kereskedelmi portál** üzemeltetője, válasziratában közölte, hogy az adásvételek teljes folyamatát ellenőrzik, a piacteret folyamatosan monitorozzák, négy szintű védelmi rendszert működtetnek a felhasználók érdekében. A piacteret károsító jelzések alapján, még 2011. június 23-án, a megnevezett fiókot a piactérről véglegesen kizárták. A kizárt fiók és a Fogyasztó két fiókja között egyértelmű összefüggést találtak. Álláspontjuk szerint a csatolt általános szerződési feltételek alapján a Fogyasztó panasa és kérelme megalapozatlan, ezért indítványozták a kérelem elutasítását.

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló iratanyag alapján arra a következtetésre jutott, mivel az ügyben nem lehet határozottan és egyértelműen elhatárolni a Fogyasztónak az internetes adásvételek során betöltött pozícióját sem (tovább forgalmazó egyéni vállalkozó, vagy végső felhasználó magánszemély), nem tudható, hogy azonos-e, vagy nem a Fogyasztó által használt, illetve a Vállalkozás által említett – és csak egy betűeltérést mutató – felhasználói fiók. Nem ismert továbbá az eljáró tanács előtt az sem, hogy miként történik a Vállalkozásnál az ellenőrzés, milyen konkrét bizonyítékok vannak a vita tárgyát képező adategyezés meglétére.

**Mivel a testület nem hatóság, nem igazságszolgáltatási szervezet, ebből eredően nincsenek hatósági jogosítványai és nem alkalmazhatja, sem az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvénynek (Ákr.), sem a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvénynek (Pp.) a bizonyítás felvételére vonatkozó szabályait, azaz nem folytathat le formális bizonyítási eljárást (pl. tanúk meghallgatása, szemle, más felhasználók adatainak beszerzése, szakértő kirendelése), döntését a Felek által rendelkezésre bocsátott bizonyítékok alapján hozza meg.**

**Mivel az ügyben a Felek által szolgáltatott iratanyagon túl más bizonyíték nem áll rendelkezésre és azok jelen eljárásban be sem szerezhetők, az eljárás további folytatása lehetetlen. Ezért az eljáró tanács azt, a Fgytv. 31.§ (3) bekezdés c) pontja alapján szüntette meg.**

- A Fogyasztó állítása szerint, több mint 60 ezer forintért értékesített egy processzort, amelyet postai küldeményként adott fel a vevő részére. A küldemény a vevőhöz nem érkezett meg, mivel szállítás közben elveszett. A Vállalkozástól 20.000 Ft kártérítést kapott, mert feladáskor ekkora értéket tüntetett fel a szállítólevélén.

Kérelme a processzor általa jelzett értékének és a kapott összeg különbözetének, kártérítésként történő kifizetésére irányult.

Kérelméhez másolatban többek között, a következő iratokat csatolta: MPL üzleti csomag feladóvevénye, igazolás a vételár beérkezéséről, egy processzor beszerzési számlája, és igazolás arról, hogy a vételárat a vevőnek visszafizette.

A válasziratban a fogyasztói panasz jogosságát nem ismerték el. Előadták, hogy a 22 800 Ft kártérítési átalány megfizetését igazoló irattal bizonyítottan, a jogszerűen járó kártérítést a Fogyasztónak megfizették. Részletesen kifejtették, hogy a panaszt, a postáról szóló CLIX. törvény (a továbbiakban: Postatörvény) 47. §-ának (3)-(4) bekezdései alapján, azért utasították el, mert a Fogyasztó az **értéknyilvántartásban** a

*feladáskor csak 20.000 forintot jelölt meg, és ha az értéknilyántartásban megjelölt összeg alacsonyabb a tényleges kereskedelmi értéknél, a csomag teljes elvesztése esetén a feladó által feltüntetett alacsonyabb érték az irányadó. Ezen túl a feladáskor fizetett díjat térítik vissza.*

A Fogyasztó elismerte, hogy 22.800 forintot a Vállalkozás részére kifizetett. További 38.700 Ft megfizetését kérte. Indokolásként arra hivatkozott, hogy a csomag feladásakor a Vállalkozás alkalmazottja nem hívta fel a figyelmét arra, miszerint 50.000 Ft értékmegjelölésig a feladási díj 2.800 Ft. Kijelentette, hogy ha ezt tudja, 50.000 Ft értéket adott volna meg.

Kérdésre elmondta, hogy 61.500 Ft értéket (a processzor árát) semmiképp sem jelölt volna meg, mert takarékoskodni akart a feladási díjjal. Előadta továbbá, hogy tudomása szerint az egyik megnevezett postahivatalnál a csomag még megvolt, szerinte az ottani postán vészett el. Ebből eredően szerinte a Vállalkozásnak kellene felkutatnia az elvesztésért felelős alkalmazottját, és a kártérítésből még járó összeget a mulasztóval szemben érvényesíteni, majd neki, mint károsultnak kifizetni.

A rendelkezésre álló dokumentumok és a meghallgatáson tapasztaltak alapján, az eljáró tanács arra a meggyőződésre jutott, hogy a Fogyasztó kérelmének sem ténybeli, sem jogi alapja nincs. A Postatörvény előírásai, a csomagfeladás díjszabása minden nehézség nélkül a postákon és interneten is hozzáférhetőek. Nincs olyan jogszabályi előírás, amely a Vállalkozást kötelezné arra, hogy a Fogyasztó kérelmére munkaszervezetén belül, a károkozásért felelős alkalmazottakat a panaszosok kártérítési igényeinek közvetlen érvényesítése céljából megkeresse. A Vállalkozás által hivatkozott jogszabályhelyek álláspontjukat mindenben alátámasztják.

A küldemények elvesztése és az ebből eredő kártérítési követelések elbírálása esetében, csak a Posta és a Fogyasztó áll egymással jogviszonyban.

- A Fogyasztó, munkahelyéről, csomagként adott fel egy forróvíztárolót. A bojler nem raklapon adta fel, azt 3 réteg légpárnás fóliába csomagolta be, ragasztószalaggal átkötötte és fülekkel látta el.

A csomag a címzetthez raklapon érkezett meg, sérült állapotban.

A csomagban lévő bojlerrel a festék több helyen lepattogzott, oldala benyomódott, egyes műanyag alkatrészek és a bekapcsoló gomb letört.

A címzett reklamációját jegyzőkönyvbe nem, csak a szállítólevélen rögzítették. A kapott 34.000 forintot, mivel az adásvétel meghiúsult, a vevőnek visszafizette.

Panaszát a csomagszállítással foglalkozó vállalkozás elutasította, azt válaszolták, hogy a csomag túlsúlyos volt. A feladó szerint a csomag, a csomagolással együtt nem volt nehezebb 50 kilogrammnál. A csomagot nem a Vállalkozás, hanem egy másik cég vitte ki a címzettnak.

*Kérése 34.000 Ft kártérítés megfizetésére* irányult, amelyhez másolatban csatolta a Vállalkozással, panasz ügyében, e-mailben folytatott levelezését, a sérült bojlerrel készült képeket, a gyárilag forgalmazott bojler ábrázolását és műszaki adatait.

A Vállalkozás a válasziratban előadta, hogy a Fogyasztó a csomagszállítás megrendelésekor a Vállalkozás Általános Szerződési Feltételeit elfogadta. Ennek 4.3.1. pontja értelmében a megrendelő kizárólagosan felelős, a küldemény belső és külső csomagolásáért, amelynek kellően meg kell védenie a terméket az automatizált csomagkezelés által okozott nyomástól és a minimálisan 80 cm lejtési magasság általi hatásoktól. Hivatkoztak a postáról szóló 2012. évi CLIX törvény 44.§ (3) és (5) bekezdéseire, valamint az ÁSZF 8.1.8 pontjára, amelyek értelmében nem felelnek a küldeményben bekövetkezett kárért, ha azt a küldemény belső sajátossága, vagy a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága okozta. Állításuk szerint a fólia nem volt átlátszó, nem lehetett látni, mi van alatta. Bojlert szállítani nikecellel és egyéb kitöltő anyaggal kitöltött dobozban lehetséges. Miután a termék nem volt kellően becsomagolva, a panaszt megalapozatlannak tartották.

A Fogyasztó írásbeli kérelmében foglaltakat a meghallgatáson is változatlanul fenntartotta. Elmondta, hogy a gázüzemű bojler a Jófogás internetes portálon hirdette meg eladásra, összesen 34.000 forintért, amely az elküldés költségét is tartalmazta. A csomagszállítást a Vatera internetes honlapján a munkahelye e-mail címéről rendelte meg és a csomagot is onnan szállították el. A bojler kollégái segítségével, a munkahelyén használatban lévő szürke pukkancsos fóliával, 4 rétegben csomagolta be. A fóliát bemutatta a meghallgatáson.

Kérdésre közölte, hogy megrendeléskor az ÁSZF-et elfogadta ugyan, de azt részleteiben nem tanulmányozta át. Csatolta 5.720 Ft, csomagszállítási díjnak, készpénzben, munkáltatója által történt

megfizetését igazoló számlát. Állítása szerint ezt az összeget munkáltatójával rendezte, de erről bizonylatot bemutatni nem tudott. Véleménye szerint a Vállalkozás alkalmazottjának nem lett volna szabad elfogadni a küldeményt, ha nem volt megfelelő a csomagolás. A csomagot a címzett bontotta ki, fényképezte le és küldte vissza a Vállalkozásnak. A sérült bojlerre korábban nem tartott igényt, de most már szeretné visszakapni.

A Vállalkozás képviselője a válasziratban foglaltakat fenntartva, a kérelmet továbbra is megalapozatlannak tartotta.

Hangsúlyozta, hogy az ÁSZF szabályai alapján egyértelmű, hogy egy bojler nem automatizált szortírozó rendszerben, hanem nikellbe burkolva, töltőanyaggal kitömött dobozban vagy ládában és raklapon lehet szállítani. A bemutatott szürke színű fólia még 4 rétegben is vékony, és nem látszik át. Így a csomagot felvevő alkalmazottjuk nem tudhatta megítélni, hogy a belül lévő dolog alkalmas-e az egyedi raklap nélküli, automatikus csomagkezelésre. Mivel a Vállalkozás raklapos szállítást nem vállal, a küldeményt alvállalkozónak adták át, aki raklapon vitte ki a címzetthez. A csatolt számlára tekintettel vitathatónak tartotta, hogy a panaszos egyáltalán Fogyasztónak minősül-e.

Telefonon megtudakolta mi lett a sorsa a sérült bojlernek. Azt a választ kapta, hogy a sérült árut már megsemmisítették. Hivatkozott az iratok közt fellelhető, 2018. augusztus 28-án 19 óra 10 perckor a Fogyasztó által küldött e-mailre, amelyben a panaszos kifejezetten nyilatkozott arról, miszerint a sérült bojlerre nem tart igényt.

A rendelkezésre álló dokumentumok és a meghallgatáson tapasztaltak alapján, az eljáró tanács tag arra a meggyőződésre jutott, hogy bizonyítási eljárás, független szakértői vélemény nélkül nem lehet eldönteni, hogy a csomagolás módjára tekintettel a Vállalkozás alkalmazottjának vissza kellett volna-e utasítani a küldemény elszállítását. Az összecszerűség tekintetében nincs bizonyíték arra, hogy a Fogyasztó a munkáltatója által megfizetett díjat utóbb megtérítette-e, vagy ennek hiányában a követelt 34.000 forintból – amennyiben kérelme jogalapja megáll – csupán 28.280 Ft járna vissza részére.

A békéltető testületi eljárásban jogszabályi felhatalmazás hiányában bizonyítás felvételére mód nincs.

Az egyedül eljáró testületi tag tájékoztatta a Feleket, hogy Békéltető Testület nem hatóság, nem igazságszolgáltatási szervezet. Ebből eredően nincsenek hatósági jogosítványai és nem alkalmazhatja sem az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvénynek (Ákr.), sem a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXCV. törvénynek (Pp.) a bizonyítás felvételére vonatkozó szabályait, azaz nem folytathat le formális bizonyítási eljárást (pl. tanúk meghallgatása, szemle, szakértő kirendelése). Mivel a békéltető testületnek nincs jogszabályi felhatalmazása bizonyítás elrendelésére, döntését a Felek által rendelkezésre bocsátott bizonyítékok alapján hozza meg.

Mindezekre tekintettel, az eljáró tanács megállapította, hogy az eljárás további folytatása lehetetlen, ezért azt a Fgytv 31. § (3) bekezdés c) pontja alapján megszüntette.

### **C) Külön intézkedéseket nem javasolunk.**

**Az az álláspontunk,** ha minden résztvevő – a gyártótól, a szolgáltatást végzőtől, az áru részegységei, alapanyagait előállítók, beszerzők, az árut reklámozók, illetve eladók, stb. és a fogyasztók is körütekintően, felelősen végzik a maguk feladatát, és kölcsönösen tiszteletben tartják egymás követelményeit, illetve betartják a szakmai, és jogi szabályokat, akkor jelentősen javulhat(na) a fogyasztók elégedettségi szintje is, és a vállalkozások „jóhírneve” sem csorbulna. Nem külön intézkedésekre van tehát szükség, hanem mindenkitől elvárható, folyamatos „fogyasztó-barát”, „vállalkozás-barát” magatartásra.

Ha „kicsiben” és „nagyban” is azt érzékeli mindenki, hogy a vállalkozás nem „bóvít” akar rászógni a fogyasztóra, ha nem bújik el a szolgáltatást felajánló a teljesítés elől, ha belátja, hogy tisztességesen dolgozva is meg lehet élni a vállalkozásból, stb. akkor

Ha viszont valamilyen okból bármelyik is sérül, azt felelősséggel, szakszerűen, gyorsan meg kell oldani.

### **D) Ajánlásokat változatlanul nem fogalmazott meg a testület.**

Már korábban úgy értékeltük, hogy egy ilyen nagyságrendű megye – 300 körüli éves „forgalomnál” – még az olyan viszonylagosan nagyobb számban előforduló problémák esetében (pl. lábbelik, mobiltelefonok) se biztos, hogy olyan helyzetben van, aminek alapján általánosíthatóan *ajánlást fogalmazhatna meg – akár a fogyasztók, akár a Vállalkozások felé.*



Azt a módszert alkalmazzuk inkább, hogy a **havonta közzétett „gyorsmérlegekben”**, illetve a **„döntések”** rovatban, teszünk közzé olyan eseteket, amiből tanulhat mindkét fél, illetve, mint ahogy most is tettük a használt autókkal kapcsolatban, közzétettük a **Budapesti Békéltető Testület 3/2018-as számú ajánlását**.

Emellett a **negyedéves és éves szakmai beszámolóinkban** bőven foglalkozunk az egyes problémás helyzetekkel, így pl. a szervizek magatartásával, a szerviz-vállalkozás kapcsolatát érintő kérdésekkel, a hiánypótlásos ügyekkel, a fogyasztói (eseti) „nemtörődömséggel”, a csomagok esetében a főlegesennek tűnő spórolás következményeivel, stb.

A testület a VKIK kiadásában megjelenő **ÜZLET című kiadványban**, a Békéltető sarokban tesz közzé esetenként felhívásokat, amelyek segíthetik a Felek felkészültségét is.

**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) Termék-kategóriában egyezséggel** zárult 17,77 %-a, **ajánlást** 28,88 % arányban hoztak a tanácsok. **Visszavonta** a kérelmét 6,66 %, a 31. § (3) bekezdés **b) pontos megszüntetésre** a termékeknél nem került sor. A **d) pontos megszüntetések** aránya 11,11 %. A 24 ilyenképpen történt lezárás a termékeknél 53,33 %-ot tesz ki.

Azt nem lehet megítélni, hogy a 9 (20 %) ún. **c) pontos megszüntetéssel** zárult ügy – ha a bizonyítási lehetőségekkel élve, döntés született az ügyben más fórumon – milyen mértékben volt „alapos” vagy „alaptalan”. Ugyancsak nem lehet megmondani, hogy a 13,33 %-ot kitevő **hiánypótlást nem teljesítő** esetében milyen indokok miatt nem került sor a hiányok pótlására, vagy hogy sikeres volt-e, vagy sem a kérelmező békéltető testületi eljáráson kívüli intézkedése.

**Elutasításra** [32/A. §] egy esetben került sor.

**B) A szolgáltatások esetében az egyezségek** aránya csak 9,80 %. **Az ajánlások** 11,76 %-ot jelentettek, a kérelmet 3,92 % **vonta vissza**, az egy **b) pontos megszüntetés** 1,96 %-ot tett ki. Az eljárás folytatására az eljáró tanácsok szerint 27,45 %-ban nem volt szükség [**d) pontos megszüntetés**], de nem azért, mert az alaptalanság meghallgatás kitűzése nélkül is megállapítható lett volna.

A **hiányt nem pótolta** 11,76 %, így a kérelmek minősítéséről nem lehet nyilatkozni.

A **31. § (3) bekezdése c) pontja** szerinti megszüntetésre 31,37 %-ban került sor, de itt sincs lehetőség arra, hogy elhatárolhatók lennének a kérdés szerinti kategóriákra az esetek. A megszüntetésre – főleg - azért kerül sor, mert nincs a testületnek elég bizonyítéka arra, hogy állást tudjon foglalni az ügyben.

**Elutasításra** 1 esetben került sor.

**C) Összességében a 96 eljárásra vonatkoztatva az egyezségek aránya 13,54 %-ot, az ajánlások 19,79 %-ot, az a) pontos megszüntetések 5,2 %-ot, a b) pontosak 1,04 %-ot, 19,79 %-ot tesznek ki a d) pontos megszüntetések.**

**A %-os arányok összehasonlítása:**

	összes ügy	egyezség	kötelezés	ajánlás	elutasítás	31. §(3) a) pont	31. §(3) b) pont	31. §(3) c) pont	31. §(3) d) pont	HP nem teljesítése	hatáskör hiánya	illetékesség hiánya
termék	45	17,77	0,00	28,88	02,22	6,66	0,00	20,00	11,11	13,33	0,00	0,00
szolg.	51	09,80	0,00	11,76	01,96	03,92	01,96	31,37	27,45	11,76	0,00	0,00
összes	96	13,54	0,00	19,79	02,08	05,20	01,04	26,04	19,79	12,50	0,00	0,00

**D) Az ügyek közül – a Fogyasztók szempontjából – ’alaposnak’ ítéltető meg az egyezség, a kötelezés, az ajánlás, a 31. § (3) a) pontja szerinti megszüntetés, és a b) pont alapján hozott döntés is.**

**De a d) pontos megszüntetéseket is ide sorolhatjuk. Ez összességében 59,36%**

[Változatlanul sajnálatosnak, és jogszabály változtatásra érettnak ítéljük meg (de addig is törlendőnek tartjuk a „köznapi” használatból), hogy a statisztikai összefoglalókban a Fgytv. 31. § (3) bekezdése d) pontja szerinti megszüntetés úgy szerepel, mint „a kérelem megalapozatlansága”, amiből csak helytelen következtetés vonható le. Maga a jogszabály a következőket tartalmazza: „d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség”. Az „ideértve” szóból is következik, hogy nem ez az egyedüli, illetve legfontosabb megszüntetési ok. Egyébként az is megfontolandó, hogy ha a meghallgatás megtartása nélkül is megállapítható a kérelem megalapozatlansága, akkor nem lenne-e helyesebb ezt a 29. § (4) bekezdésében szabályozni.]

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.

**E) Álláspontunk szerint abban sincs változás a korábbi beszámolóknak jelzettekhez képest**, hogy a jogviták megelőzése, illetve eredményesebb befejezése érdekében elsősorban azt érdemes mindkét fél felé hangsúlyozni, hogy egyrészt sokkal körültekintőbben, megfontoltabban vásároljanak, rendeljenek meg termékeket, szolgáltatásokat. Másrészről pedig, hogy legalább az alapvető jogszabályokat ismerjék meg, amelyek jogaikat és kötelezettségeiket tartalmazzák, és tartsák be a vonatkozó szabályokat. Ezért is tartjuk fontosnak, hogy ne csak a jogszabály, és a hivatkozott paragrafus számát idézzük be az írásba foglalt döntésekben/ajánlásokban/határozatokban, hanem annak szövegét is.

Most is úgy véljük, hogy a helyi üzleteknek, kirendeltségeknek, stb. nagyobb önállóságot lehetne biztosítani a hibás teljesítések ügyintézésében. Különösen igaz ez azért, mert a termékek elég jelentős részénél vannak az aktuális árleszállítások (akár 50-70 %-osak is), és egy-egy hibás teljesítés esetében azt tapasztaljuk, hogy egy 30-50 %-os árleszállítás, vagy vásárlási utalvány felajánlása/elfogadása növeli a vásárlói elégedettséget, és az üzlet presztízsét is. Adott esetben pedig még megtakarítást is jelent a Vállalkozásnak, mert nem kell szakvéleményt beszereznie (különösen így van ez a lábbelik és a ruhaneműk esetében).

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

**a) A teljesítések elmaradása „késleltetetten” jut csak a testület tudomására. Az októberben közzétett esetben az ajánlás júliusi, a decemberben közzétetté pedig szeptemberi keltezésű.** [Sokadszor írjuk le: nincs semmilyen magyarázat arra vonatkozóan, hogy mi indokolja pl. az ajánlásoknál a 60 napos „várakozási” időt, akkor, amikor a teljesítésekre általában 15 napot biztosítunk.]

**Célszerűnek látnák továbbra is, ha a Vállalkozás kötelezettsége lenne annak bejelentése, hogy nem hajtja végre az ajánlást.**

**Két olyan közzétételre került sor ebben a negyedévben, amikor a Vállalkozások nem teljesítették a testület eljáró tanácsa által meghozott ajánlást.** [Az év során összesen 7, illetve 8 olyan ügyben került sor közzétételre, amikor az ügy indítása is ebben az évben történt meg. 2018. január 1 és 2018. október 31. között – ez az intervallum fér bele a közzétehető kategóriába – 46 ajánlást hoztunk. Így a nem teljesített ajánlások aránya a 15 %-ot meghaladja, pozitív oldalról közelítve: 85 %-ra tehető a teljesítések aránya.]

**Mindkét Vállalkozás ellen – a nyilvános cégszolgálatok szerint – 5-5 végrehajtási eljárás van bejegyezve a cégnyilvántartásba, az egyiknél budapesti, pápai, kiskőrösi; a másiknál, kecskeméti, ózdi és gödöllői közjegyző által indított végrehajtási eljárás mellett, adóhatósági végrehajtást is bejegyeztek.**

**b) Sokadszor írjuk le, hogy célszerű lenne megvizsgálni, milyen módon lenne arra lehetőség, hogy a 'szervizek' és az eladók viszonya változzon a jóállások/szavatossági igények teljesítése esetében. Nem egyszer írja az értékesítő/forgalmazó: „nem áll módunkban nem elfogadni a szerviz álláspontját.” Ezek különösen akkor „bántóak” a Fogyasztó szempontjából, ha végeredményben minden különösebb, konkrét**

vizsgálat nélkül utasítják el az igényt. Megfontolandónak tartjuk, hogy csak azokban az esetekben utasíthatók el a garanciában történő javítást, ha pl. a külsérelmi nyom/repedés/törés egyértelműen ok-okozati összefüggésben van a termék hibájával. A jelen gyakorlat az, hogy az ilyen esetekben – általában – meg sem állapítják, hogy a terméknek mi a hibája.

Azt is hozzá kell ehhez fűzni, hogy legtöbbször a gyártó saját szervize, vagy vele kizárólagos szerződéses kapcsolatban lévő szerviz mondja ezt, amit a fogyasztó kétkedve fogad, mivel elfogultságot vélelmez(het).

**c) A kötelezést tartalmazó határozat** meghozatalát leginkább az akadályozza, hogy az ilyen határozat meghozatala, ahhoz van kötve, hogy a Vállalkozás – legalább – eseti 'alávetési nyilatkozatot' tegyen.

Természetesen arra is volt példa ebben a negyedévben is, hogy a Vállalkozás a meghallgatáson nyilatkozott az alávetésről, a döntés elfogadásáról, az eljáró tanács 'mégis' megszüntette az eljárást, mivel úgy ítélte meg, hogy nincsen birtokában a kötelezést tartalmazó határozat megalapozásához szükséges adatoknak, tényeknek, bizonyítékoknak,

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

#### **a) Az elutasítás okai:**

*A Fgytv. 29. § (4) bekezdése sorolja fel, hogy az elnök az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül mikor megszüntetheti meg.*

*Akkor, ha tudomására jut, hogy*

*a) a felek között ugyanabból a ténybeli alaphól származó ugyanazon jog iránt*

*aa) békeltető testület előtt eljárást indítottak,*

*ab) közvetítői eljárást indítottak,*

*ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak,*

*b) a felek között ugyanabból a ténybeli alaphól 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 békeltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy*

*e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette.*

**Már azt is több alkalommal kifejtettük, hogy ezek nyilvántartása csak „manuálisan” lehetséges, az informatikai rendszer alkalmatlan a regisztrációra.**

#### **b) Mi állhat a háttérben?**

- Az egyik ilyen esetben nyilvánvaló, hogy az eljárás megszüntetéshez hozzájárult az, hogy a Fogyasztó feltehetően már a kivitelező kiválasztásánál sem járt el kellő gondossággal, mivel egy cég felszámolásának elrendelése, nem egyik napról a másikra történik meg; és nem vitte végig kísérletét a testület megkeresése előtt, hogy a vállalkozással tisztázza a jogvitájukat.** Úgy látszik hiábavaló a többszöri javaslatunk, hogy tessék „belekukkantani” a mindenki számára hozzáférhető cégnyilvántartásba, nemcsak egy szerződés megkötése előtt, hanem akkor is, amikor gondokat észlelünk – nem járunk el kellő gondossággal

*A Kérelmező 2018. október 19-én tett bejelentést a Vállalkozással kapcsolatosan, hogy az a 2018. április 1-jén tett árajánlatának, illetve az azt követő – több részletben történő – 3 800 000 forint előlegfizetésének ellenére, a munkálatokat a lakóház felújítása és átalakítása tekintetében ugyan megkezdte, de azt abbahagyta. Kérése szerint, valamennyi munka hibásan lett kivitelezve. Emiatt jelentős kára is keletkezett az építésnél.*

*A 2018. szeptember 4-én kelt felszólító levélre a Vállalkozás nem számolt el a költségekkel.*

*A kérelem beérkezése után a testület elnöke haladéktalanul a nyilvánosan hozzáférhető cégnyilvántartás adatait megnézte, és megállapította, hogy a Kft. felszámolása kezdetének időpontja: 2018. szeptember 7.*



*A hét végi és az ünnepi munkarend csak azt tette lehetővé, hogy 2018. október 24-én e-mailben közöltük a kérelmezővel, hogy „Tekintettel arra, hogy a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. törvény (Cstv.) alapján követelés csak a felszámolási eljárás szabályai szerint érvényesíthető a felszámolás alatt álló céggel szemben, ezért a békéltető testületi eljárás nem indítható meg, mert a testület a Fgytv. 29. § (4) bekezdése d) pontja szerint nem rendelkezik hatáskörrel.”*

- **A hiányok pótlására viszonylag gyakran kell felszólítani a fogyasztókat. Ha nem teljesítik, akkor meg kell szüntetni az eljárást a Fgytv. 29. (4) bekezdése e) pontja alapján. Ezt a statisztikai összesítőben regisztrálni lehet.**

**A beszámolási időszakban 12 esetben nem teljesítették a hiánypótlási felhívást, ez a kiküldött felhívások kb. egyharmada, és október-november havi befejezést (6-6) jelentett.**

[A decemberi kérelmek (2018. december 28-ig 23 darab érkezett be) közül szinte valamennyiben kisebb-nagyobb kiegészítéseket kellett kérni. Tájékoztatásaink, felhívásaink lejáratí határideje általában január elejére tehető.]

Azt ebben a ciklusban sem vizsgáltuk, hogy mi az oka, hogy nem is válaszolnak, az-e, hogy a kapott részletes tájékoztatás után döntött úgy a kérelmező, hogy 'nincs értelme' a további 'hadakozásnak', vagy nem tudta 'összeszedni' azokat a dokumentumokat, amivel álláspontját alátámaszthatta volna, vagy azért, mert közben megoldódott a problémája.

**Két decemberi példa arra, hogy miért kellett felszólítani a kérelmezőket a hiányok pótlására:**

[anonimizálva, de minden másban szöveghűen visszaadva a kérelmek szövege:

- 1) „Több éve van a (.....) telefon flottám, 2017-ben laccímem megváltozott és nem tudom a szolgáltatásuk használni! Több alkalommal tettem panaszt és a veszprémi irodában is! Mivel elfogyott a türelmem kérte, hogy a szolgáltatásom szüntessék meg, vagy módosítsák feltöltő kártyásra. Az utolsó bejelentésemre egy levelet küldtek melyben közlik, hogy csak kötbér ellenében módosítják előfizetésem. Indokolásként azt írták, hogy lakhelyemen 2G-s lefedettség van és erről tájékoztattak a szerződés meghosszabbításánál. Ez valóban így történt, de semmilyen lefedettség nincs és nem szolgáltatnak semmit! A számlákat viszont küldik. Helyszíni vizsgálatot nem csináltak és jelerősítő kérelmem is elutasították. Kérem segítségüket a fenti helyzet megszüntetésére.”  
Az e-mailben küldött levélben ő legalább a laccímét, telefonszámait megadta, de semmilyen dokumentumot nem csatolt.
- 2) „(.....) üzletében vásároltam egy Samsung Galaxy J5 mobilkészüléket 2017. február 8. napján. A telefonnal kb. egy hónapja tapasztaltam, hogy internetezés közben már kb. 5 perc után egyre jobban melegszik, de annyira, hogy süti a kezem, forró lesz a készülék, melynek használata ilyen állapotban egyértelműen - elektroszmog káros hatása miatt - ártalmas az egészségre (a párom és még 2 mobiltelefon-üzletben dolgozó szakember kb. 5 perc után szintén ezt a fajta túlmelegedést tapasztalta, amit én.) Az (.....) üzletbe bevittem a telefont, elmondtam a problémát, mivel a telefonra még érvényes jótállás van, felküldték a telefont a szervizbe. Tegnap átvettem az üzletben a készüléket, melyről a szervíz azt állapította meg a jegyzőkönyvben, hogy hibátlan, üzemszerűen működik.  
A .....-es számon hívott (....) ügyfélszolgálatot hívtam, ahol azt közölték, nem tudnak mit tenni, a szervíz véleménye alapján.  
Én pedig ezt a hozzáállást NEM FOGADOM EL, még 5 hónapig érvényes hűségszerződése van a (.....-val), fentiek alapján szinte köteleznék egy egészségre ártalmas telefon használatára.  
Kérem panaszom kivizsgálását, esetlegesen az lenne a jó megoldás számomra, ami úgy gondolom méltányos, emberséges hozzáállás lenne, hogy legalább a hűségidő végéig cseretelefont kaphassak.”  
Laccímét ő is megadta, de egyetlen dokumentumot sem csatolt.]

- **A negyedik beszámolási ciklusban 96 ügyet fejeztünk be, így ezek a megszüntetések az elmúlt ciklushoz képest növekedtek, és 12,50 %-ot tettek ki. Ez annál is inkább 'fájdalmas,' mert a Fogyasztók figyelmét több alkalommal is felhívtuk (az ÜZLETBEN is), a kérelmek „kellékeire”, a történések, és kérések konkrét megfogalmazására, a bizonyítékok csatolásának fontosságára. [Az előző beszámolási**

ciklusban 5-es nem pótolta a hiányokat (68 befejezés volt), az év első hat hónapjában 13 ilyen befejezésünk volt, a 148 befejezett ügy között – ezek lényegesen alacsonyabb arányt mutattak.]

### c) Sikeres, gyors megoldások

Vannak esetek, amikor a kiküldött hiánypótlás alapján gyorsan, sikeresen oldódik meg a helyzet. Decemberben két ügyben a kiadott felhívást követően, rövid időn belül be lehetett fejezni az eljárást, bevallottan azért, mert végigolvasták a kiküldött levelet, és annak alapján „indultak el” rendezni az ügyet, illetve a levél a tényállás feltárásában segített, ezzel együtt meglett a megoldás.

**Az egyik esetben** (használt autó vásárlás utáni műszaki problémák) a leírtaknak, és a konzultációnak megfelelően, ismételten megkeresték az eladót, és egy héten belül, rendezni tudták a problémájukat, ami miatt a Fogyasztó visszavonta a kérelmét.

**A másik esetben** a testület elnöke a 2018. december 06-án e-mailen 08:28 órakor érkezett kérést haladéktalanul megvizsgálta és 2018. december 06-án 09:55 órakor – e-mailben – a hiányok pótlására, illetve a kérelem pontosítására szólította fel a Fogyasztót.

Felhívta a figyelmet arra, hogy a NÜSZ Zrt. küldött-e olyan dokumentumot, amiben nemcsak azt közlik, hogy D2-es kategóriájú gépjármű vontatta az utánfutót, hanem *konkrétan meg is nevezik* a vontató gépjármű azonosításához szükséges adatokat (pl. rendszám, fényképfelvétel; stb.). Nyilvánvaló segített ez is abban, hogy ezt a választ adhatták már 2018. december 06-án 14:18 órakor „(...) az utánfutónkat kölcsön adta a sógorom, az illető kisteherautóval közlekedett és nem tudta, hogy a futóra külön kell matricát vásárolni! Így jogos a pótdíj, ezért az illető befizeti azt!”

Mindkét Kérelmező megköszönte a testület gyors segítségét.

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

#### a) Megszüntetések száma, aránya:

	összes ügy	megszüntetések aránya	elutasítás	31. §(3) a) pont	31. §(3) b) pont	31. §(3) c) pont	31. §(3) d) pont	HP nem teljesít	hatáskör hiánya	illetékeség hiánya
termék	45	24	1	3	0	9	5	6	0	0
termékhez	45-höz	53,33	02,22	06,66	0,00	20,00	11,11	13,33	0,00	0,00
összeshez	96-hoz	25,00	01,04	03,12	0,00	09,37	05,20	06,25	0,00	0,00
szolg.	51	40	1	2	1	16	14	6	0	0
szolgált.-hoz	51-hez	78,43	01,96	03,92	01,96	31,37	27,45	11,76	0,00	0,00
összeshez	96	41,66	01,04	02,83	01,04	16,66	14,58	06,25	0,00	0,00

#### b) A megszüntetések %-os aránya, ha a megszüntetések számához (24-hez – 40-hez) viszonyítjuk:

	megszüntetés összesen	elutasítás	31. §(3) a) pont	31. §(3) b) pont	31. §(3) c) pont	31. §(3) d) pont	HP nem teljesítés	hatáskör hiánya	illetékeség hiánya
	db	%	%	%	%	%	%	%	%
termék	24	04,16	12,50	0,00	37,50	20,83	25,00	0,00	0,00
szolgáltatás	40	02,50	05,00	02,50	40,00	35,00	15,00	0,00	0,00

Változatlanul az a véleményünk, hogy **amíg nem áll rendelkezésre olyan elektronikusan kezelhető – központilag kidolgozott – országosan egységes statisztikai rendszer**, amely tartalmazza a Fgytv. valamennyi döntési kategóriáját, addig nincs még az ilyen viszonylagosan kis ügyszám (96) esetében sem, ennél részletesebb bemutatásra mód, mert nem követelhető meg a 'manuális' gyűjtés alkalmazása.

**[29. § (4) bekezdése alapján megszüntetett eljárások (a) aa), ab), ac); b), c), d), e) pontjai]; egyezséget jóváhagyó határozat; kötelezést tartalmazó határozat; ajánlás; elutasítás; 31.§ (3) bekezdés a), b), c), d), e) pontok, és ezen belül a 29. § (4) bekezdése a) –aa), ab), ac); b), c), d), e) pontjai].**

#### **c) A megszüntetések okai**

##### **ca) 29. § (4) bekezdés**

- a) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt
  - aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak,
  - ab) közvetítői eljárást indítottak,
  - ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak,
- b) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor,
- c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű,
- d) a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy
- e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette.

##### **cb) Fgytv. 31. § (3) bekezdés szerinti okok:**

- a) pont: a fogyasztó a kérelmét visszavonja,
- b) pont: a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
- c) pont: az eljárás folytatása lehetetlen
- d) pont: az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból nincs szükség - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható
- e) pont: a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut. Ezek pedig a következők:

- a) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt
  - aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak,
  - ab) közvetítői eljárást indítottak,
  - ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak,
- b) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor,
- c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű,
- d) a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy
- e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette.

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

##### **A 2. pontban kifejtettekhez nincs hozzáfűznivalónk.**

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

**A 3.3. pont hasonló kérést fogalmazott meg. A két „ajánlást nem teljesítő” vállalkozáson kívül – ezek is korábbi időben hozott ajánlást nem teljesítettek -, nincs egyéb információnk, tehát azt tételezzük fel, hogy a teljesítés megtörtént.**

#### **4. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat! (pl.: Tudják-e tartani az eljárási határidőket, mennyi az átlagos ügyintézési határidő, egy testületi tag által, illetve írásban lefolytatott eljárások száma, értékelje a vállalkozások együttműködési**



készségét, alávetések alakulása, nyilvánosságra hozatal oka, száma, módja, a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok száma, eredménye, stb.)

#### 4.1. Az eljárási határidőket tudjuk tartani.

#### 4.2. Az ügyintézési határidőket a Fgytv. határozza meg.

Néhányat kiemelünk ezek közül:

**29. § (2) A békéltető testület elnöke az eljárás megindulásától számított nyolc napon belül megvizsgálja, hogy az ügy a testület hatáskörébe és illetékessége alá tartozik-e.**

A kialakult gyakorlat szerint ez minden esetben megvalósul, sőt az esetek nagy részében 2-3 napon belül – ha szükséges még a hiánypótlási felhívás is kiadásra került.

**29. § (3) az eljárás megindulásától számított hatvan napon belüli meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára.**

**Az ügyek befejezéséről adott tájékoztatásból egyértelműen következik, hogy a kitűzések 30 nap körüli időre vonatkoznak.** Sokszor leírtuk már ezzel kapcsolatosan, hogy milyen szempontokra kell figyelni. Mindenekelőtt számításba kell venni a kézbesítési szabályokat, mivel adott esetben 15 - 20 nap is eltelhet addig, amíg Vállalkozás átveszi a tértivevényes küldeményt, illetve a postai értesítő erről visszaérkezik. A 8 napos válaszirat küldési határidő sem hanyagolható el.

**31. § (5) A tanács az eljárást az annak megindulását követő kilencven napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.**

A befejezésre 40-45 napon túl is csak ritkán kerül sor, 30 napos általános határidő hosszabbítás nem fordult elő.

**29. § (4a)<sup>1</sup> Az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén ennek tényéről, valamint indokáról a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti.**

Az eljárás megszüntetéséről szóló döntést, a tudomásszerzést követő néhány napon belül általában megteszi az elnök, különösen akkor, ha a hiánypótlást a Fogyasztó nem teljesítette. Egyes esetekben szükségtelennek ítéltető a Vállalkozás kiértesítése, hiszen nem is szerez(hetett) tudomást arról, hogy kezdeményeztek ellene eljárást.

**29. § Az elnök a meghallgatás kitűzött időpontjáról, illetve arról, hogy kezdeményezi a meghallgatás mellőzését, a feleket a kérelem másolatának és a 23/A. § szerinti lista egyidejű megküldésével kellő időben előzetesen értesíti.**

A „kellő idő” csak annyiban fogható meg, amennyiben be kell tartani a 60 napos kitűzési határidőt. Ez a már korábban jelzettek szerint, megyénkben kivétel nélkül igen jó időben megtörténnek minősíthető.

**29. § (9) A vállalkozás válasziratának másolatát az elnök a kérelmezőnek haladéktalanul megküldi, ha pedig erre már nincs elegendő idő, azt a meghallgatáson adja át.**

A válaszirat megküldése akkor történik meg „haladéktalanul”, ha lehetőségünk van elektronikus úton azt kézbesíteni. Mivel a válasziratok megküldésénél nem igazán lehet a 8 napos határidőre figyelni (az informatikai rendszernek nincs „csengetési” funkciója), ezért ha postai úton kellene kézbesíttetni, akkor annak kiérkezési idejének bizonytalansága miatt, általában a meghallgatáson adjuk át azt a Fogyasztónak. Van arra is nem egyszer példa, hogy a válasziratra érkezett választ is kikézbesítjük még a meghallgatás előtt a Vállalkozás elektronikus levelezési címére.

**33. § (5)<sup>2</sup> A tanács határozatát, illetve ajánlását annak meghozatala napján hirdeti ki. A kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt egy-egy példányát legkésőbb harminc napon belül meg kell küldeni a feleknek.**

Természetesen a kihirdetés a meghallgatás végén, a tanács tanácskozását követően, azonnal megtörténik. Elnökségem idején kialakítottuk azt a rendszert, hogy a meghallgatások zömmel kedden (esetleg hétfőn)

<sup>1</sup> Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (1). Hatályos: 2015. IX. 11-től.

<sup>2</sup> Módosította: 2012. évi LV. törvény 37. § (1) g).

vannak, a kihirdetést követően a hét végén – a megfelelő szöveg-egyeztetések után – az írásba foglalást az eljáró tanács elnöke megteszi, majd a VKIK titkárságára lehetőleg olyan időben küldi be elektronikus úton, hogy az a következő hét első napjaiban aláírható, és expedíálható legyen.

Ennek megfelelően csak ritkán fordul elő, hogy 15 nap körüli időben kerül kiküldésre a meghozott döntés/ajánlás/határozat.

Ahogy a felsorolásból is látható, mi a megszüntetéseket tartalmazó döntéseket is hasonló időben készítjük el, és küldjük ki a Feleknek.

**4.3. Az egy testületi tag által lefolytatott eljárások,** ezen belül is az elnöki eljárások száma, évek óta – elsősorban a finanszírozási problémák miatt – rendkívül magas.

Az M/5. számú mellékletből egyértelműen látható, hogy a **96 befejezett eljárás 78,13 %-át egyedül eljáró tagként** fejezte be a testület 5 tagja. (dr. Vasvári Csaba, elnök 51, dr. Herjavec Klára 10, dr. Beregi Zoltán, Moldvanné dr. Vajai Márta 5-5, dr. Konkoly Zoltán 4 eljárás.)

Októberben 35 ilyen befejezés, novemberben 24, decemberben pedig 13 egyedül eljáró tagkénti befejezés volt.

Mindezekből következik, hogy **háromtagú tanácsban** 21 ügyben jártunk el (**21,87 %**) – októberben 11, novemberben 6, decemberben pedig 4 ilyen eljárást tudtunk csak lebonyolítani.

Az írásbeli lebonyolításoknál most is ugyanazt a megjegyzést tesszük, mint korábban már többször is: írásban befejezettként tartjuk azokat az eseteket is nyilván, amikor akár a 29. § (4) bekezdése alapján, akár a meghallgatás mellőzésével meghozott, és kihirdetett döntésekkel fejezzük be az eljárásokat.

Ezt egyébként már a korábbi években is jeleztük, és talán nem volna 'haszontalan', ha az informatikai rendszer fejlesztésekor erre is gondot fordítanának.

A statisztikai összesítőben 46 írásban befejezett ügy szerepel, amelyből az elnök 43-at oldott meg, valamennyit egyedül eljáró tagként, vagy elnöki jogkörben megszüntetett eljárásban.

Ugyanakkor az egyedül eljáró tagként való eljárásnál az ő adatai a statisztikai táblázatban csak 8 eljárást mutatnak ki, pedig 51 azoknak a száma. Ezért lenne szükséges, hogy a rendszer is tegye lehetővé a három „fajta” egyedül eljáró tagkénti regisztrálást [a Fgytv. 29. § (4) bekezdése; Fgytv. 25. § (4) bekezdése; és minden más, ilyen megoldás). Azért lenne célszerű ez a megbontás, mert vannak olyan esetek, amikor pl. az eljárás háromtagú tanács kijelölésével indul, de még a kitűzött meghallgatás előtt olyan változások következtek be, ami indokolatlanná teszi a meghallgatás megtartását is, ezért – ezekben az esetekben nálunk, az elnök a felmerült okból lezárja az eljárást, megszünteti azt. A statisztikai rendszer viszont nem tudja jelenleg ezt kezelni.

#### **4.4. A Vállalkozások együttműködési készsége**

az esetek döntő többségében nem kifogásolható. Ugyan alávetést ebben a negyedévben csak egy vállalkozás tett, de nem ez az egyetlen mérőszám.

Az a helyzet állt elő ismét, hogy a vállalkozás válasziratot ugyan nem küldött, de a meghallgatáson megjelenve, alávetési nyilatkozatot jelentett be. A válaszirat hiánya miatt, a Fgytv. 29. § (12) bekezdése alapján a fogyasztóvédelmi hatóság tájékoztatása nem maradt el. Mi úgy értelmezzük e szabályt [12]<sup>3</sup> A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.], hogy nincs mérlegelési jogunk abban, hogy értesítsük-e a hatóságot. (Miótan nem ez az első ilyen eset a megyében, ezért is vetettük már fel a szabály esetleges felülvizsgálatát, különös tekintettel arra, hogy a 29. § (12) bekezdése és a 36/B. § értelmezése is aggályos lehet.)

A másik problémája az együttműködési kötelezettség(ek) teljesítésének elmaradását követő eljárásoknak, hogy a **Fgytv. 36/B. pontja két feltételt határoz meg** [36/B. §<sup>4</sup> 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. Erre az értesítésben a vállalkozás figyelmét fel kell hívni.] **a nyilvánosságra hozattal kapcsolatosan.** A 29. § (11) bekezdése utolsó fordulata szerinti („Amennyiben

<sup>3</sup> Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (4). Hatályos: 2015. IX. 11-től.

<sup>4</sup> Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 39. §, Módosította: 2012. évi LV. törvény 37. § (1) h).

*a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.”) szabállyal szinkronban lenne célszerű a 36/B. §-ba legalább azt beírni, hogy – kivétel a 29. § (11) bekezdésében írt eset.*

**Az együttműködési kötelezettség megsértése miatt** 14 esetben tájékoztattuk a fogyasztóvédelmi hatóságokat [októberben 5, novemberben 4, decemberben ismét 5 esetben kellett tájékoztatást adni]. Mi változatlanul azt a módszert alkalmazzuk, hogy a *Vállalkozás székhelye szerint illetékes* hatóságnak expedáljuk a szükséges dokumentumokat, mivel megítélésünk szerint így szerezhetnek – és minden további áttétel feleslegessé válik – a saját megyéjük vállalkozásairól, friss, aktuális információt. Nem látjuk értelmét, hogy a Veszprém megyei hatóságot terheljük, érdekkörén kívül eső vállalkozással kapcsolatos határozathozattal, illetve „postás” szereppel.

A Fgytv. 36/B. szerinti közzétételre 3 esetben került sor.

**4.5.** Hosszú évek óta, **most, ebben a beszámolási ciklusban sem volt bírósági eljárás kezdeményezés** a meghozott döntéseinkkel kapcsolatosan.

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

**5.1. A személyi és tárgyi feltételekben nincs változás.** *Az 1.2. pontnál is szoltunk* már erről.

Az elnöki személycserét a szabályoknak megfelelően lebonyolítottuk, az új elnök kiválasztása, felkészítése a feladatra, hosszú munka során valósult meg.

A leköszönő elnök már 2018 júliusában a tagság elé terjesztette írásbeli összefoglaló anyagát, amelyben az általa végzett feladatokat írta le. Ezt, és a gyakorlatot a testület tagjai szakmai megbeszéléseken közösen – többször is - megvitaták. Nagy hangsúlyt helyeztek arra, hogy a nem jogi végzettséggel rendelkező elnök mellé mindenképpen szükséges lesz egy jogász végzettségű átalánydíjas „segítő” beállítása, aki többek között, elvégzi adott esetben a jelen beszámolóban is jelzett ügyek lezárását.

**5.2. A jogszabályi környezetről** – elsősorban a Fgytv.-ről – többször elmondtuk már, hogy célszerű lenne azt teljes körűen áttekinteni és megújítani – visszacsatolást nem érzékeltünk a 2015. szeptemberi változást követően sem. A beszámolóban több helyen tettünk megjegyzést arra vonatkozóan, hogy milyen megoldásokat tartanánk célszerűnek egy-egy kérdésnél.

A miniszternek készülő éves jelentésünkben kívánunk visszatérni konkrétan is az egyes témákra.

**5.3. A finanszírozásról** már szinte 'szégyellünk' beszélni, és már a Közreműködői szerződés (KSZ) „láttamozása” is apropót adott annak felvetésére, hogy tarthatatlan az az állapot, hogy a tagok „arcpirítóan” alacsony díjait, egy elvégzett munka után csak hónapok múlva lehet kifizetni. Változatlanul nem értünk egyet azzal sem, hogy a kifizetés feltétele egy minisztériumi „jelentés-jóváhagyás”.

**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 nem érkezett hozzánk.

**A Fogyasztóvédelmi hatósággal** rendezett volt eddig is a kapcsolatunk.

**2018. október 25-én** a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara együttműködve a Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprémi Járási Hivatalával, a vállalkozások jogkövető magatartásának, valamint a fogyasztói igények kezelésének elősegítéséhez Fogyasztóvédelmi Fórumon nyújtott tájékoztatást. A rendezvényen résztvevők a felmerült – elsősorban a jótállás, szavatosság körébe tartozó - kérdéseikre is választ kaptak.

Troják László főosztályvezető /Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprémi Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály/ előadásában a jótállásról, szavatosságról



és a bejelentett fogyasztói igények kezeléséről tartott tájékoztatót, majd válaszolt a résztvevők kérdéseire. Dr. Vasvári Csaba elnök, a testület munkájáról, a fogyasztói panaszok kezeléséről, a bejelentésekről, tipikus hibákról tájékoztatta a jelenlévőket.

A Fórum lehetőséget adott arra, hogy a fenti témákban a két fél (hatóság és BT), a korábbi megbeszéléseiken is felmerültek kérdésekről, közölje nemcsak egymással, de a hallgatósággal is – a tapasztalataikat álláspontjukat.

Ezt az alkalmat a Járási Hivatal és a Békéltető Testület a szokásos havi vezetői megbeszélésre is felhasználta. A Közreműködői szerződés előírásának megfelelően a konzultáción a két vezetőn kívül részt vett a Fogyasztóvédelmi Osztálytól Kimmer Krisztina is.

**2018. november 20-án** került sor Troják László, a Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprémi Járási Hivatala illetékes főosztályvezetője, és dr. Vasvári Csaba, testületi elnök között, a Közreműködési szerződésben foglalt havi kötelező megbeszélésre.

A fontosabb, érintett témák:

- A Felek konzultáltak a parkolással összefüggő – a testületnél, illetve a fogyasztóvédelmi osztályon is megjelent ügyekben szerzett tapasztalatokról, és egyetértettek abban, hogy *a parkolás „gazdája” az adott település önkormányzata*. Ennek megfelelően rendeletben szabályozzák a legfontosabb szabályokat, és az általuk kijelöl/megbízott szervezet ellenőrzése mellett folyik a parkoltatás. Abban is egyetértettek, hogy ebből adódóan nem lehetne különválasztani a mobilon történő díjfizetéssel kapcsolatosan esetlegesen felmerülő felelősséget, az általános felelősségtől, és célszerű lenne megfontolni a szabályozás áttekintését. Érdemes elgondolkodni azon az állásponton, amit a parkolási társaság közöl a parkolókkal: *„A mobiltelefonos fizetési szolgáltatás nem társaságunk szolgáltatása, a díjat sem társaságunknak fizeti pusztán a törvény kötelezésének megfelelően elfogadjuk a parkoló autósoktól is a szolgáltatás igénybevételét, így sem a mobiltelefonos vásárlásslátogatással, a szolgáltató, vagy az igénybevevő autós esetleges hibájával, tévesztésével kapcsolatban felelősséget vállalni nem tudunk.”*

- A hatóság foglalkozott egy Fogyasztói panasszal, amelynek egyik része, egy konkrét esettel összefüggésben a testület elé is került, mivel a Fogyasztó az elfolyt víz után felszámított díjat reklamálta meg. A testület a hozzá benyújtott kérelem pontosítására kérte a Fogyasztót, miután a szolgáltató átszámította a hatósági határozatban foglaltaknak megfelelően a díjat, és csökkentette azt. További konzultációt célszerű folytatni abban a témakörben, hogy a Fgytv. együttműködésre vonatkozó szabálya megsértése esetén – ha a Vállalkozás pl. nem nyújt be válasziratot a törvényi határidőn belül – a testületnek az illetékes hatóságot erről a Fgytv. 29. § (12) bekezdése alapján tájékoztatnia kell – a kogens szabály miatt.

Ez egy-egy esetben azért lehet aggályos, mert ugyan a Vállalkozás a törvényi 8 napon belül (sőt sokkal hosszabb idő alatt) sem nyújt be válasziratot, majd a meghallgatáson megjelenve, pl. egyezséget kötnek a Felek. Tehát végeredményben az eljárás elérte a célját, de ezzel a „szépséghibával.” A testület gyakorlata az, hogy a hozott határozatban viszonylag részletesen leírja a kialakult helyzetet, de tájékoztatást ad a Vállalkozás mulasztásáról a hatóságnak.

A **decemberi megbeszélésre** a 2018. december 18-án megtartott évzáró békéltető testületi ülésen került sor, amelyen Troják László főosztályvezető mellett, a tagságon kívül, részt vettek a Kamara apparátusának vezetői is.

Röviden áttekintésre került nemcsak a 2018-as év teljesítménye, hanem a ciklus 3 évének legfontosabb eredményei is – annak apropóján, hogy a testület elnöke, funkciójáról lemondott, és az új elnök megválasztására is sor került.

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

**Külön most nem teszünk ilyen javaslatot.**

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

Ebben is – csakúgy, mint a korábbi ciklusokról összeállított beszámolóinkban is tettük – ismételni tudjuk önmagunkat, hiszen *ez a három hónap sem hozott semmilyen olyan új helyzetet, ami miatt változtatni kellene véleményünket*: úgy véljük, hogy ebben elsősorban nem a békéltető testületnek vannak lehetőségei, hanem a Vállalkozások érdekképviselői, szakmai szervezeteinek.

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

Abogy azt már egy korábbi pontnál (4.4.) is jeleztük, a testület maradéktalanul igyekszik betartani a Fgytv. 29. § (12) bekezdésében előírtakat (ahol viszont nincs határidőhöz kötöttség), és tájékoztatja az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot a jogsértésről.

A Fgytv. 33. § (5) bekezdése a határozat, vagy ajánlás közlésére 30 napos határidőt biztosít a testületeknek. Bár nincs arra adatunk, hogy sérülne a 15 napos külön előírás, mégis azt mondjuk, hogy ha mindenképpen tartani akarják a határidőhöz kötést, akkor azt vagy úgy lenne célszerű megoldani, hogy a 29. § (12) bekezdése tartalmazná azt, hogy „(12)<sup>5</sup> A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásról a békéltető testület a 33. § (5) bekezdésében előírt határidőn belül értesíti a vállalkozás székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.”, vagy a 33. § (5) bekezdése tartalmazná, az erre való utalást is (technikailag is jobb az előző megoldás), pl. így „(5)<sup>6</sup> A tanács határozatát, illetve ajánlását annak meghozatala napján hirdeti ki. A kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt egy-egy példányát legkésőbb harminc napon belül meg kell küldeni a feleknek. Ezzel egyidejűleg kell a fogyasztóvédelmi hatóságot is tájékoztatni a nem együttműködő vállalkozás adatairól.”

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.

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

2018. október 25-én a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara együttműködve a Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprémi Járási Hivatalával, a vállalkozások jogkövető magatartásának, valamint a fogyasztói igények kezelésének elősegítéséhez Fogyasztóvédelmi Fórumon nyújtott tájékoztatást. A rendezvényen résztvevők a felmerült – elsősorban a jótállás, szavatosság körébe tartozó – kérdéseikre is választ kaptak.

Troják László főosztályvezető /Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprémi Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály/ előadásában a jótállásról, szavatosságról és a bejelentett fogyasztói igények kezeléséről tartott tájékoztatót, majd válaszolt a résztvevők kérdéseire. Dr. Kriesch Attila főosztályvezető /Innovációs és Technológiai Minisztérium Európai Fogyasztói Központ/ ismertette az Európai fogyasztói Központ működését és a határon átnyúló fogyasztói panaszok kezelésének lehetőségeit mutatta be. Dr. Vasvári Csaba elnök a testület munkájáról, a fogyasztói panaszok kezeléséről, a bejelentésekről, tipikus hibákról tájékoztatta a jelenlévőket. Dr. Kulcsy István ügyvéd, a Teljesítésgazdolási Szakértői Szerv működéséről beszélt és bemutatta a TSZSZ eljárás lényegét.

Mind a négy tájékoztató/előadás közzétételre került a Kamara honlapján, a „Nagy érdeklődés mellett lezajlott a Fogyasztóvédelmi fórum” című anyag csatolt állományaként:

- TROJÁK\_szatosság\_jótállás.pdf
- Dr.Vasvári Csaba\_20160405\_előadás\_0404mód\_.pdf

<sup>5</sup> Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (4). Hatályos: 2015. IX. 11-től.

<sup>6</sup> Módosította: 2012. évi LV. törvény 37. § (1) g).

- preziTSZSZ181025.pdf
- europai\_fogyasztói\_kozpont\_eloadas\_vp\_20181025.pdf

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

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

A 10. pontban jelzett szakmai fórumon kívül, más hasonló programon nem vettünk részt. Ez egyben a szakmai kézbesítésbe is „beszámít”.

**11.2. Az „ÜZLET” 2018 október – november – december havi számaiban - ami a VKIK gazdasági magazinjaként jelenik (a honlapon is olvasható, letölthető) meg, egy-egy rövid írás jelent meg a testület ajánlásának megfelelően.**

- |  |   |
|--|---|
| <b>2018/4. szám - 2018. október 16.</b>  | <b>- Romlik a szolgáltatások minősége</b> |
| <b>2018/5. szám - 2018. november 20.</b> | <b>- Nem egyszerű fogyasztónak lenni</b>  |
|  | <b>- A parkolás ne legyen bosszúság</b>   |
| <b>2018/6. szám - 2018. december 19.</b> | <b>- Alázat nélkül nem végezhető</b>      |

A „mindennapi Fogyasztóvédelem” című, a BBT kiadásában megjelenő negyedéves kiadvány 2018/6-os számában is megjelent egy írás a megyei tapasztalatokról.

**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.**

Az év utolsó negyedévében is együttműködtünk a Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprém Járási Hivatala illetékes főosztályával, osztályával.

Mind a három hónapban megtartottuk az előírásnak megfelelően a találkozóinkat, ahol az aktuális helyzetről, illetve néhány a szervezeteinket kölcsönösen érdeklő témáról váltottunk szót.

A találkozók a 2018. október 25-én megtartott szakmai konferencián, a 2018. november 20-án létrejött találkozón, 2018. december 18-án lebonyolított békéltető testületi ülésen kerültek megtartásra.

Ezekről az 5.4. pontban adtunk tájékoztatást, arra itt csak visszautalunk.

**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 fogadta az érdeklődőket a fogadónapon (kedd, 08:00 – 13:00 óra között); a többségnek azonban a saját mobil telefonján/kamarai számokon és elektronikus úton is ad információt a hozzá fordulóknak. Ezek jó része bekerül a nyilvántartásba is. (Esetenként természetesen a testület tagjai is tájékoztatnak, tanácsot adnak.)

Az elnök által (rögzített) megkeresések átlagos száma ebben a negyedévben sem tért el a szokásos 15 megkereséstől.

A beszámolási időszakban TANÁCSADÁSRA – többek között – az alábbi témákban került sor:



### **Lakás, építkezés:**

- Lakást vásárolt, ami felújításra szorult. A tetőt nem fölíazta le a javító, beázott, illetve a 3,5 m<sup>3</sup> beton nagy része is tönkrement, mert nem dolgozta be megfelelő időben;
- A TSZSZ segítségét is igénybe vették már a sok milliós tartozás rendezése érdekében, rendőrségi eljárást is kezdeményeztek egy építéssel foglalkozó vállalkozással szemben,

### **Termékbemutató, elévült követelések**

- Még 2008-ban vásárolt egy termékbemutató egy terméket. Az árát már régen kifizette, de még mindig felszólításokat kap a fizetésre;
- a Nemzeti Bank felügyelete alá tartozó követeléskezeléssel is foglalkozó szervezettől kapott fizetési felszólítást;
- Követeléskezelő szervezet megkeresése – a tartozás már elévült.

### **Mobiltelefon, TV**

- 270 ezer forintért vásárolt egy mobil telefont, amire 20 ezer forintos biztosítást is kötött. A készülék eltört, de kérését nem fogadta be a Vállalkozás – még a biztosítónál nem kezdeményezett eljárást.
- telefonját már többször javították, most viszont azért utasították el a garanciális javítást, mert állítólag olaj folyt be a készülékbe;
- Májusban rendelt telefonját augusztusban vissza kellett küldenie, azonban azóta semmilyen információt nem kapott a helyzetről.
- a telefonja meghibásodott, de a gyártó magyarországi képviselője sem adja ki az adatokat a készülékről,
- A mobil számhordozással kapcsolatos a panasz. 5 hónap van hátra a 2 éves hűségidőből, kötbérmentesen kívánja átvinni a számot.
- UPC-vel kötött szerződésével kapcsolatosan a számlák és a szóban kapott tájékoztatás nem fedik egymást. A kötbér kiszámlázással nem ért egyet – nincs is neki két telefonvonala, amire külön 590 forintos díjat számoltak el;
- eMag-nál vásárolt TV meghibásodott, amiért futárt küldtek. Becsomagolás után átvették a tévét, majd később közölték vele, hogy a készülék törött, így elveszett a garancia. Határon átnyúló online vásárlás volt.
- Samsung Tv – közvetlenül a szervizbe vitte jótállás alatt. A szerviz nem jelezte az eladónak a javítást. Az ismételt meghibásodásnál – időmúlás miatt – nem vállalja a szervizelést. A szerviznél illetve a gyártónál sokáig elült az ügy. közben letelt az egy éves kötelező jótállás.
- TV-re biztosítást kötöttek, azonban az a szerviz véleménye szerint nem javítható. A Biztosító elzárkózott a teljesítéstől. PBT-hez irányítva.

### **Gépkocsi, parkolás**

- Totálkáros lett az autó. Biztosító felülvizsgálta – 70 % - vita a biztosítóval – PBT
- használt gépkocsit érvényes műszaki vizsga nélkül vásárolta meg. Ez csak már asz átvételt követően derült ki számára.
- Vállalkozás által használt gépkocsi parkolási pótdíj rendezése
- Mobilon történő parkolással összefüggésben keresték meg a testületet.

### **Utazás – légi járat**

- WIZZ AIR 25 órás késés – Róma – Budapest
- Tunéziai utazásuk során elhelyezési problémájuk volt, de nem vettek fel kint semmilyen jegyzőkönyvet sem.

### **Építés, felújítás**

- Egy terasz megépítésével kapcsolatosan kereste meg a testületet az építtető.
- Egy másik esetben az építést félbehagyta, levonult, az anyagokat elhordta – előre kifizetett mindent a megrendelő.
- Egy másik esetben az építést félbehagyta, levonult, az anyagokat elhordta – előre kifizetett *mindent a megrendelő.*

### **Egyéb termék – szolgáltatás**

- Hallókészülékkel kapcsolatos probléma
- Lábbeli meghibásodása.

- Volt olyan érdeklődő, aki „csak” nagyon részletes tájékoztatást szeretett volna kapni a békéltető eljárásról;
- NHKV számlázása – csoportos beszédési megbízás.
- Magánszemélytől vásárolt használt gyermekülést. Nem azt kapta, amit ígért a hirdetésben. Jó fogás.
- Szolgáltatói számlaviták esetében milyen eljárást lehet kezdeményezni;
- Egy kb. 50 kilogrammos vízmelegítőt, az egyik szállításra szakosodott vállalkozással szállíttatta el, de az eltörött a szállítás közben. A kártérítés elől elzárkózik a cég.
- Fűkaszája elromlott, azonban használati hiba miatt elutasították kérését. Jegyzőkönyvet sem vettek fel, és szakvéleményt sem adtak az elutasítás okáról;
- Vadriasztó minősége miatti szerződéstől való elállás is téma volt.
- EU-s támogatást igényelt, de – hiánypótlás nem teljesítése miatt elutasították a kérelmét. A legutolsó elutasítás a miniszter részéről történt meg, ezért a testületől várná a segítséget...
- Az egyik jogsegélyszolgálat munkatársa, majd egy hét múlva maga a beteg keresett meg bennünket, hogy a szerinte orvosi műhiba miatt adjon segítséget neki a testület, mert a szakértői díj (kb. 500 ezer forint), és egyéb költségek megfizetésére a 90 ezer forintos nyugdíjából nem tud vállalkozni. (Betegjogi képviselő; jogi segítségnyújtó szervezet képviselő biztosítása, költségmentesség; bírósági út, stb.) Olyan szakkérdésekről lehet itt szó, amiben a testületnek nincs kompetenciája eljárni.

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

**Nem vagyunk tagok**

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

**Az ODR –en keresztül 1 ügyet bonyolítottunk még októberben.** (Ezt megelőzően is csak egyszer került hozzánk ilyen lebonyolítású ügy.) Mindkét esetben magyar – magyar Felek voltak érdekeltek a jogvitában. Még két eset alapján sem lehet semmilyen következtetést levonni, azonban nem igazán érzékelhető annak a jelentősége, hogy milyen előnye lenne ennek a rendszernek. Ha működne, egy általános, a központ által létrehozott, egységes elektronikus ügyintézési rendszer, abban is minden további nélkül bonyolíthatóak lennének az ügyek. (Jelenleg is működik az e-mailben történő ügyintézés.)

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

**A 2018/6-os mindennapi Fogyasztóvédelemben az elnök által írt anyag megjelent. Az ÜZLET írásait más helyen már bemutattuk.**

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

október: 783  
november: 1288  
december: 1401

**Negatívumot nem jelzett felénk senki sem.**

**18. Végez-e a testület bármilyen felmérést arra vonatkozóan, hogy a hozzá forduló Fogyasztó hol tájékozódott arról, hogy jogvitáját a békéltető testületnél rendezheti? Amennyiben igen, ismertesse a felmérés(ek) eredményét!**

Nem.

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

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

*A testület tagjai a szakmai beszámoló tervezetét 2018. december 21-én megkapták.*

20. Kérem, nyilatkozzon az alábbiakról:

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

21. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei

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

*A Függelékben 10 anonim döntést csatolunk.*

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



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

(M1) Statisztikai adatlap a békéltető testület **ügytípusainak** megoszlásáról

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

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

(M3) A fogyasztói jogviták **intézésének módja**

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

Saját összegzések:

(M5/ a-b-c) Adatlapok a 2018. október-november-decemberi testületi tagi közreműködésről

**Függelék** – 10 db anonimizált határozat/ajánlás/döntés

**A szakmai beszámoló hitelesítése**

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

*Veszprém, 2019. január 2.*



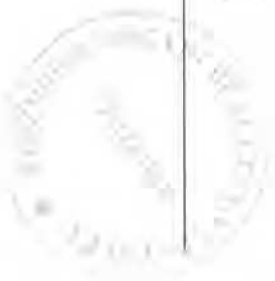
a testület elnökének cégszerű aláírása

Táblázat készítésének időpontja: 2019. 01. hó 02. nap

Ügy kimenetele												
Békéltető Testületek	Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	Megszüntetés				Áttétel			
					kérelem visszavonása	felek megállapodása	eljárás folytatása lehetetlen	kérelem megalapozatlansága	kérelem nem pótol (hiánypótlásnak nem tett eleget)	hatáskör hiánya	illetékeség hiánya	Összesen
19. Veszprém	13	0	19	2	5	1	25	19	12	0	0	96

Veszprém, 2019. január 2.

William C. C. C.



Statistikai adatlap  
 A(z) Veszprém megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testülethez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása (2018.10.01 - 2018.12.31. közötti)

Táblázat készítésének időpontja: 2019. 01. hó 02. nap

Sorszám	Iktatószám		
Összesen:			
1	0	Élelmiszerek	Élelmiszerek, italok
0	0	italok	
0	0	(ápitáékkegesztők, fogvasztószerék, vitaminok)	Textil, ruhanemű
0	0	egyéb textil	
8	3	ruhanemű	Lábbelik
0	2	általános utcai	
2	1	sport	Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók
0	0	speciális, gyógy, gyermek stb.	
0	0	Építőanyagok	Számitástechnika és Irodai gépek, eszközök, adattárolók
0	0	burkolatok	
0	0	nyílászárók	Híradástechnika
0	0	szaniter, jakuzzi, zuhanykabin	
0	0	laptop, notebook, tablet, stb.	Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámok
0	0	asztali irodai gépek, fénymásoló, szkennelő, asztali számítógép, egyéb eszközök (MP3, adattárolók, GPS, stb.)	
0	0	Számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	Látványtervezés, fényképezés, optikai eszközök, műszerek
0	0	mobiltelefonok, okostelefonok	
0	0	szórakoztató elektronika (TV, rádió, videó, CD, DVD stb.)	Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök
0	0	digitális képrögzítők (fényképezőgép, videokamera)	
0	0	háztartási nagygépek (mosógép, hűtőgép, fűtőgép)	Járművek és alkatrészeik
0	0	háztartási kisgépek (porszívó, kenyérpérlő, robotgép stb.)	
0	0	kerti gépek	Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer
0	0	háztartási eszközök (edénykészlet)	
0	0	kézi szerszámok	Egyéb termékek
0	0	kézi szerszámok (ásó, kapa)	
0	0	látványtervezés (szemüveg, kontaktlencse)	Áttétel
0	0	fényképezés, optikai eszközök és műszerek	
0	0	egészségmegőrző termékek	Termékek összesen
0	0	gyógyászati segédeszköz, gyógyhatású termék, orvosi rendelvényre	
0	0	gyógyszer, kötszer, tápézer stb.	Határon átnyúló jogviták (termékek)
0	0	Közúti járművek	
0	0	Járműalkatrész	Termék értékesítése nem hagyományos módon
0	0	egyéb járművek	
0	0	Bútor, matrac	Termék értékesítése nem hagyományos módon
0	0	sportszer	
0	0	hangszer	Termék értékesítése nem hagyományos módon
0	0	óra	
0	0	ékszer	Termék értékesítése nem hagyományos módon
0	0	játék	
0	0	vegyszeri termék	Termék értékesítése nem hagyományos módon
0	0	dohánytermék, és élvezeti cikk	
0	0	háztartási tartással kapcsolatos termékek	Termék értékesítése nem hagyományos módon
0	0	egyéb, máshova nem sorolható termék	
0	0	hatáskör hiánya miatt	Termék értékesítése nem hagyományos módon
0	0	illetékeség hiánya miatt	
0	0		Termék értékesítése nem hagyományos módon
0	0		
0	0	interneten keresztül	Termék értékesítése nem hagyományos módon
0	0	telefonon keresztül	
0	0	katalóguson keresztül (csomagküldő)	Termék értékesítése nem hagyományos módon
0	0	házaó kereskedelem	
0	0	termékbemutató	

Veszprém, 2019. január 2.





Táblázat készítésének időpontja: 2019. 01. hó 02. nap

[illegible]

Veszprém, 2019. január 2.

Wm. C. C.



Statistikai adatlap (3. számú melléklet)

A fogyasztói jogviták intézésének módja (2018. 10.01-12.31.)

Tablázat készítésének időpontja: 2019. 01.02.

Békéltető Testületek	A fogyasztói jogvita intézésének módja			Testületi elnök részvétele az eljárásban			Elnökhelyettesek részvétele az eljárásban		
	3 tagú tanács	Egyedül eljáró tag	Írásban lefolytatott	Eljáró tanács elnöke	Egyedül eljáró tag	Tanács tagja	Eljáró tanács elnöke	Egyedül eljáró tag	Tanács tagja
19. Veszprém	21	75	44	0	51 (43 írásban)	3	0	0	0

Veszprém, 2019. január 2.

*Márta Csik*



**Statistikai adatlap (4. számú melléklet)**  
**A(z) Veszprém megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról**

**2018.10.01-12.31. között**

**Táblázat készítésének időpontja: 2019. 01. hó 02. nap**

	Bíróság előtt megtámadott döntések (folyamatban lévő ügyek)	Bíróság által hozott döntések (lezárt ügyek)	Bíróság által hatályon kívül helyezett döntések (perveztes ügyek)	Bíróság által helyben hagyott döntések (pernyertes ügyek)
<b>Bíróság előtt megtámadott ajánlások</b>	0	0	0	0
<b>Bíróság előtt megtámadott kötelezések</b>	0	0	0	0
<b>Összesen:</b>	0	0	0	0

Veszprém, 2019. január 2.

  
 \_\_\_\_\_

