

SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez
(Területi kamarák részére)

Kedvezményezett szervezet neve (támogatási szerződés szerint): Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara	
Kedvezményezett szervezet címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.	Levelezési címe: 8201 Veszprém, Pf.: 220
Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: 73200189-11299204	Kedvezményezett adószáma: 18917815-2-19
Szerződés szám: FOHÁT/732/2019-ITM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2019. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész

Szakmai beszámoló A békéltető testületek 2019. január 01 – június 30. finanszírozási időszakaiban végzett tevékenységről

A szakmai beszámolót készítő személy neve: <i>Mitev Hrisztó</i>	A beszámolót készítő személy telefonszáma: <i>+36 30 20 90 369</i>
--	---

1. Kérem, a megfelelő válasz aláhúzásával nyilatkozzon az alábbiakról:

A bekeltetes.hu honlapon a békéltető testületre vonatkozóan hiánytalanul és naprakészen feltüntetésre kerültek a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 37/A §-ban foglaltak szerint a testületek által közzéteendő információk: igen

2. Kérem, ismertesse az előző negyedévhez képest a testületben történt alábbi változásokat:

a) a testület létszáma:

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.

b) a testület összetétele:

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 2 személyt** (Mitev Hrisztó, Moldvanné dr. Vajai Márta),
- ✓ **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.)

c) a testület működési feltételei:

Az előző években biztosított feltételekhez képest nem változtak. 2013 júliusa óta a jelenlegi székházban, az épület földszinti részén található a 2 iroda. A mozgáskorlátozott ügyfelek számára az irodák akadálymentes megközelíthetősége biztosított. Az irodák megfelelően vannak felszerelve, megfelelő számban vannak asztalok, székek, szekrények.

A korábbi időszakban keletkezett iratállományt száraz, tiszta, biztonságos helyen tárolja a Kamara. Az elnök által használt irodában rendelkezésre áll egy db számítógép (internet kapcsolattal), nyomtató, közvetlen telefonvonal áll rendelkezésre.

A világítás, fűtés, takarítás megoldott, a mellékhelyiségeket az ügyfelek is használhatják a meghallgatások alkalmával.

Az elnök részére a külső (bérelt) parkolóban biztosított rendszámra foglalt parkoló. Amennyiben szükséges (és van szabad hely), úgy a vendégek számára biztosítottak a belső – a Kamara tulajdonában lévő, zárt – parkoló üres helyei, amelyeket a meghallgatások ideje alatt igénybe vehetik.

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 előadói ívben.

Az egyes eljárásokra kijelölt tagok a rendelkezésükre bocsájtott dokumentumokat az adatvédelmi szabályoknak, előírásoknak megfelelően kezelik és használják. Az ezekhez szükséges tájékoztatást biztosítottuk.

Az elnök a saját mobiltelefonját használja az ügyfelek részére történő tanácsadásokhoz, amelyen – az ismert (keddi) ügyfélfogadási napokon kívül – bármikor elérhető és az ügyfelek részére rendelkezésre áll. A mobiltelefon használatáért térítésben nem részesül az elnök.

Évek óta visszatérő gond, hogy a Békéltető Testületek működését biztosító pénzügyi, anyagi juttatásoknak a megyék részére történő folyósítása, rendelkezésre bocsájtása késik. Így a testületi tagok részére a tiszteletdíjak kifizetésére június hónapban került sor. Az idén is úgy, hogy a megyei Kamara vezetése engedélyezte, egyben vállalta, biztosította ennek a pénzügyi fedezetét és kifizette az első öt hónapban teljesített feladatok után járó juttatások ellenértékét az érintett testületi tagok részére. A június havi díjak kifizetése is megtörtént július hó első napjaiban.

Megismerve a közeljövőben bekövetkező szervezeti és szerkezeti változásokat (bár a szervezet finanszírozásával kapcsolatos rendelet még nem jelent meg), ez a finanszírozási gyakorlat, remélhetőleg, meg fog szűnni.

d) ha van, akkor az egyéb, fontos, a testületet érintő változások.

Dr. Vasvári Csaba, a testület korábbi elnöke, 2018. december 31-vel lemondott elnöki funkciójáról. Erről megfelelő időben tájékoztatta a VKIK vezetését is.

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.

Az átállást sikerült zavartalanul lebonyolítani. A leköszönt és az új elnök mindent megtett annak érdekében, hogy a testület működésében ne legyenek fennakadások.

3. A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama hogyan alakult (konkrét érték megadása szükséges) az elmúlt időszakban?

Az ügyintézési határidőkkel kapcsolatos kötelezettségek teljesítése a 2019 első félévében a Békéltető Testülethez beérkezett és elbírált kérelmek, beadványok esetében:

- a beérkezett kérelmek közül **a hiányos kérelmeket benyújtókat átlagosan 3,3 napon belül hívtuk fel** a hiányok pótlására (az Fgytv. 28.§ (5) bekezdése szerint: 15 nap)
- a **beérkezett kérelmeket átlagosan 4,4 napon belül vizsgáltuk meg**, hogy az ügy a testület hatáskörébe és illetékessége alá tartozik-e és tüztük ki meghallgatási napokat (az Fgytv. 29.§ (2) bekezdése szerint: 8 nap);
- a **beérkezett ügyeket átlagosan 27,2 napon belül bíraltuk el és zártuk le** (az Fgytv. 31.§ (5) bekezdése szerint: 90 nap),

- az un. előkészítő szakaszban elnök az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül megszüntette 7,2 napon belül (az Fgytv. 29.§ (4/a) bekezdése értelmében 21 napon belül kötelező értesíteni a Kérelmezőt a kérelme elutasításáról).

A félév során a beérkező ügyeket átlagosan 1-6 napon belül megvizsgáltuk. Ezen belül: a meghallgatásra alkalmas kérelmeket kitűztük, míg a hiányosan beérkezett ügyek esetében 1-8 napon belül felszólítottuk a kérelmezőket a kérelmeik kiegészítésére, a hiányzó adatok, dokumentációk pótlására.

Az ügyek átlagos elbírálási időtartama a félév során az alábbiak szerint alakult, a táblázatban szerepeltetjük az ügy lezárásának legrövidebb és leghosszabb időtartamát tartalmazó értékeket:

sor- szám	I. NEGYEDÉV					II. NEGYEDÉV				
	hónap	elbírált ügyek száma, db	elbírálások			hónap	elbírált ügyek száma, db	elbírálások		
			átlaga, nap	szélső értékek				átlaga, nap	szélső értékek	
				min.	max.				min.	max.
1.	január	20	21,5	2	42	április	22	25,7	2	42
2.	február	24	26,2	2	46	május	25	29,6	2	40
3	március	26	24,1	2	32	június	21	24,1	2	34
4.	együtt	70	25,5	2	46	együtt	68	27,0	2	42
5.	2019. I. félév együtt						138	25,5	2	46

A félév során beérkezett ügyeket (az ügy iktatásának napjától az elbírálás napjáig tartó időszak figyelembevételével is) sikerült elbírálnunk a törvény által biztosított 90 napon belül. A fenti táblázatunk tartalmazza a legrövidebb és a leghosszabb idő alatt elbírált ügyekre fordított napok számát.

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

Vannak olyan esetek is, amikor a kérelmező beadja ugyan a beadványát, de abban türelmi időt kér, arra való hivatkozással, hogy a „panaszolt” vállalkozástól már kapott ígéretet arra, hogy elintézik a reklamációját (például a bútor garanciaidőn belüli javítását, cseréjét stb.), de az jelentősen elhúzódik. Ezekben az esetekben – néha 30 napot is meghaladó – türelmi időt biztosítunk a Fogyasztó, a Kérelmező részére és az ügyek – amelyekben több alkalommal is sor kerül elektronikus úton levélváltásokra, általában azzal zárulnak, hogy visszavonja a kérelmét, mert megoldódott a reklamációja, ügyét rendezte a Vállalkozás.

A kitűzések időpontjának meghatározásával kapcsolatosan már több ízben jeleztük azt a problémát is, hogy pl. többek között azért is kell „rátartással” (általában 28 nap) meghatározni a meghallgatás időpontját, 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). Igaz elenyésző számban (negyedévente általában 5-6 esetben), de előfordul még mindig „nem kereste” jellel visszakerülő tértivevény. Ritkán, de „elköltözött”, vagy a „cím nem azonosítható” jellel visszahozott levéllel is lehet találkozni.

Megismételjük – a már több éve ismertetett –, az írásbeli lefolytatással kapcsolatosan azt az álláspontunkat, hogy szükségtelen 15 napos válaszadási határidőt adni [29. § (7) bekezdés], és javasoljuk megváltoztatni a törvényt. A Vállalkozásoknak 8 napon belüli válaszírat 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.

Az elnöki hatáskörben megszüntethető ügyek esetében (az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt: Az elnök az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül megszünteti), a megszüntetést tartalmazó döntéseket általában 1-7 napon szüntetjük is ilyen időben kerülnek kiküldésre. Ezeknél a Kérelmeknél alkalmazzuk a Kérelmező az elektronikus úton történő értesítését.

[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 OVR rendszeren belül is így folyik a kommunikáció.]

4. Kérem, ismertesse az általános tapasztalatokat a békéltető testületek hatáskörébe tartozó ügyek tekintetében az elmúlt időszakról.

A Békéltető Testülethez 2019. I. félévében beérkezett, a hiánypótlásra felhívott és elbírált kérelmeket – termékek és szolgáltatások csoportosításba és havi, negyedéves bontásban – az alábbi táblázat tartalmazza:

Sor-szám	Beérkezett ügyek száma	TERMÉK-SZAVATOSSÁG			SZOLGÁLTATÁSOK			ÜGYEK EGYÜTT		
		beérkezett	hiánypótlás	elintézt	beérkezett	hiánypótlás	elintézt	beérkezett	hiánypótlás	elintézt
1.	január	28	18	8	25	19	12	53	37	20
2.	február	15	6	14	7	3	10	22	9	24
3.	március	13	7	14	7	4	12	20	11	26
4.	első negyedév	56	31	36	39	26	34	95	57	70
5.	április	14	1	13	10	4	9	24	5	22
6.	május	12	5	18	8	2	7	20	7	25
7.	június	7	5	12	7	4	9	14	9	21
8.	második negyedév	33	11	43	25	10	25	58	21	68
9.	első félév együtt	89	42	79	64	36	59	153	78	138

A félév során összesen 153 beadvány (havi átlagban 25), kérelem érkezett a Békéltető Testülethez, a kérelmek közül 89 a termékekkel kapcsolatos (ez a beérkezett kérelmek 58,17%-át tette ki), a szolgáltatási területekkel kapcsolatos beadvány 64 volt (a kérelmek 41,73%-a).

A beérkezett kérelmek közül 138-at, a kérelmek 90,2%-át (havi átlagban 23-at,) sikerült elbírálni és lezárni a félév során.

A Békéltető Testülethez 2019. I. félévében beérkezett és elbírált kérelmeket, beadványokat változatos tartalommal és formában nyújtják be a kérelmezők, az alkalmazott formák a következők:

Sor-szám	Az elbírált kérelem, beadvány benyújtásának formája	első negyedév		második negyedév		I félév együtt	
		darab	%	darab	%	darab	%
1.	Postai úton	48	68,57	45	66,18	93	67,39
2.	Elektronikus úton	22	31,43	23	33,82	45	32,61
3.	Összes kérelem	70	100,00	68	100,00	138	100,00
	Kérelmében megadta az EM elérhetőségét	20	28,56	29	42,65	49	35,51
	Kérelmét az erre a célra rendszeresített nyomtatványon nyújtotta be	46	65,71	48	70,59	94	68,12

A félév során elbírált kérelmek több mint két harmadát (67,39%-át) postai úton nyújtották be a Fogyasztók a Békéltető Testülethez, míg a kérelmek közel egyharmadát elektronikus úton. A kérelmeket postai úton benyújtók több mint egyharmada feltüntette, illetve megadta az e-mail címét, elérhetőségét is.

A kérelmek több mint kétharmadát (68,2%-át) az erre a célra rendszeresített nyomtatványon nyújtották be a Fogyasztók.

A benyújtott kérelmek közül a félév során **összesen 78 kérelmet** (az összes kérelmek 51%-át) **hiányos adattartalommal nyújtottak be a Fogyasztók**. Ezen belül az első negyedévben ez arány 60,0%-os volt, míg a második félévben már csak valamivel több, mint egyharmadát (36,2%) tette ki.

A hiányos adattartalommal beérkezett kérelmeket benyújtókat fel kellett szólítani a kérelmében megfogalmazott problémákat alátámasztó dokumentumok pótlólagos beküldésére, illetve annak részletesebb kifejtésére és az azokat alátámasztó dokumentumok pótlólagos megküldésére:

- a kérelmezők közel egyharmada eleve úgy fordul a Békéltető Testülethez és kéri a segítséget a problémája megoldásához, hogy előzetesen megkísérelte volna a panaszolt Vállalkozással rendezni a problémáját. (Az Fgytv. 27.§-a a következőket mondja ki „27. § A békéltető testület eljárása

megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.”) Az ilyen – hiányos adattartalmú és az előírt jogszabályi kritériumokat nem teljesítő – kérelmeket benyújtó Fogyasztókat, azok kézhezvételét követő rövid időn belül, felhívjuk ennek (a jogszabályban foglaltak teljesítésére) pótlására. Javasoljuk, a Fogyasztónak, hogy keresse fel vagy a panaszolt kereskedelmi vállalkozást, illetve a szolgáltatóval szemben beérkező panasz esetében annak ügyfélszolgálatát és kísérelje meg a felmerült probléma rendezését. Az ilyen tartalmú Kérelmek esetében **általában 15, vagy 30 napos határidőt biztosítunk a hiányok pótlására**. Néhány esetben előfordult, hogy a Fogyasztó kérte a határidő meghosszabbítását. Az esetek jelentős részében előfordul, hogy a Fogyasztó visszavonja a kérelmét, mert megoldódott a feltárt hiányosság, probléma, panasz.

- A hiányosan beérkező kérelmek egy másik csoportja valamilyen termék minőségével, meghibásodásával kapcsolatos. Ezekben az esetekben bekérjük a készülék vásárlásakor kapott fizetési és egyéb dokumentumokat (számlát, fizetési jegyzéket, pénztárblokkot, valamint a garanciajegyet, a készülékhez mellékelt használati kezelési útmutatót, a reklamációs jegyzőkönyvet, valamint az elektronikus úton lebonyolított levelezések pótlólagos megküldését). Ezekben az esetekben általában – az ügy bonyolultsága függvényében – **általában 8, illetve 15 napot biztosítunk a hiányok pótlására**.
- A megjelölt határidőtől függetlenül az érintett Fogyasztókat tájékoztatjuk arról is, hogy *„ha korábban be tudja csatolni a kiegészítéseit, akkor azt természetesen a beérkezést követően haladéktalanul megvizsgáljuk, és döntünk a kérelem további „sorsáról”.* Testületünknel ez mindössze néhány napot vesz igénybe.”
- Amennyiben a Fogyasztók a termékkel kapcsolatos garanciális ügyeik intézéséhez kérik a segítségünket és időközben felvették a kapcsolatot a gyártóval is, abban az esetben tájékoztatjuk a Fogyasztót a **kellék-, illetve a termékszavatossági jogairól**, lehetőségeiről, és egyúttal kérjük, hogy nyilatkozzon arról is, hogy kivel szemben kéri az eljárás megindítását, azaz a gyártóval, vagy a kereskedővel szemben. Néhány esetben előfordult, hogy mind a két „panaszoltnak” (azaz a gyártónak és a kereskedőnek is) küldünk értesítést a meghallgatásról és kérünk be válasziratokat.
- Elenyésző számban ugyan, de érkeztek a testülethez olyan beadványok is, amelyekben a Kérelmezők a testülettől várják el, hogy a Fogyasztó által felvázolt, leírt probléma megoldásához **szükséges dokumentumokat a Békéltető Testület szerezzé be** a panaszolt Vállalkozástól. Ezeket a Fogyasztókat tájékoztatjuk arról, hogy a testület a rendelkezésére bocsájtott dokumentumok alapján hozza meg a döntéseit és felhívjuk a Fogyasztót (mint a fogyasztói szerződés alanyát, hogy Ő van szerződéses jogviszonyban a panaszolt vállalkozással, a testület ebben az ügyletben nem vett részt, ezért az Ő kötelessége) a szükséges dokumentumok beszerzésére.
- a szolgáltatások esetében nagyon sok az olyan kérelem, amelyben a Fogyasztók arról számolnak be, hogy a **„szakember”**, akivel megállapodtak bizonyos – javítási, karbantartási, felújítási – munkák elvégzésére **nem ad sem szerződést, sem átvételi elismervényt**, sőt vannak olyan személyek is, akiknek csak a keresztnévét ismerik, vagy csak az állítólagos „Vállalkozó” telefonszámát. Az átadott összegek 30 ezer Ft és 750 ezer Ft között ingadoztak. Ezekben az esetekben is javasoljuk a Fogyasztóknak, hogy kíséreljenek meg egy újabb kapcsolatfelvételt a szakiparosokkal, a felmerült problémájuk rendezése érdekében, valamint az események írásban történő rögzítését. Ezenél is vegyes a panaszolt szakiparosok hozzáállása.

A **hiányosan benyújtott kérelmekkel való foglalkozás jóval több időt igényel**, mint a hiánytalanul beküldött és azonnal kitűzhető kérelmek „időigényessége”, mert – a hiánypótlási felhívási kérelem megfogalmazásától a határidőre történő beküldés időpontjáig – többször is foglalkoznunk kell az ügyekkel, az egyes kérelmekkel (a felhívás kiküldése, a határidők figyelése, a pótlólag beküldött dokumentumok megfelelőségének vizsgálata, a Fogyasztó emlékeztetése a határidő leteltéről és a válasz elmaradásáról stb.).

Általában az egy hiánypótlási kérelemmel való foglalkozás időigényessége közel két-háromszorosa a megfelelő adattartalommal beküldött ügyek időszükségletéhez képest.

Az első félévben beérkezett és elbírált kérelmek közel felét a szükséges dokumentumokkal ellátva nyújtották be a Fogyasztók. Ezeket a kérelmeket általában rövid időn belül elbíráltunk és sikerült kitűznünk a meghallgatási napokat is, valamint a döntést tartalmazó anyagokat, határozatokat (8-10 napon belül) elkészíteni és kiküldeni az érintett Feleknek.

Előfordulnak olyan kérelmek, amelyekhez a Fogyasztók több tíz oldalnyi dokumentumot csatolnak be mellékletként és van köztük olyan is, hogy még ezek között is van olyan, amelyből szintén még így is hiányzik néhány fontos dokumentum.

5. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! Az 5.1-5.6 kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.

Az alábbi három táblázatban szemléltetjük az alábbi adatokat:

- 1.) a Veszprém megyei Békéltető Testület **2019. első negyedévében** elbírált ügyek és a hozott döntések
- 2.) a Veszprém megyei Békéltető Testület **2019. második negyedévében** elbírált ügyek és a hozott döntések
- 3.) a Veszprém megyei Békéltető Testület **2019. első félévében** elbírált ügyek és a hozott döntések

**A békéltető testület által elbírált ügyek száma és a hozott határozatok/ajánlások/döntések
2019. január 01 - 2019. március 31. közötti időszak**

2019 I. NEGYEDÉV		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)				
január		4	1	0	0	1	1	9	0	3	1	1	20
február		3	0	4	0	2	2	8	2	2	1	0	24
március		3	0	4	0	8	0	6	3	1	1	0	26
összesen:		10	1	8	0	11	3	23	5	6	3	1	70
termék	január	1	1	0	0	1	0	4	0	2	0	0	8
	február	2	0	3	0	1	2	4	1	1	0	0	14
	március	1	0	2	0	6	0	3	1	1	0	0	14
	együtt	4	1	5	0	8	2	11	2	4	0	0	36
szolgált.	január	3	0	0	0	0	0	5	0	1	1	1	12
	február	1	0	1	0	1	0	4	1	1	1	0	10
	március	2	0	2	0	2	0	3	2	0	1	0	12
	együtt	6	0	3	0	3	0	12	3	2	3	1	34
Mindösszesen:		10	1	8	0	11	2	23	5	6	3	1	70
Megoszlása		14,28	1,43	11,43	0,0	15,71	2,86	32,86	7,14	8,57	4,29	1,43	100,00

**A békéltető testület által elbírált ügyek száma és a hozott határozatok/ajánlások/döntések
2019. április 01 – 2019. június 30. közötti időszak**

2019 II. NEGYEDÉV		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)				
április		4	0	5	0	2	1	4	3	0	3	0	22
május		2	1	4	0	8	1	6	1	0	1	1	25
június		4	0	4	0	4	0	7	1	1	0	0	21
összesen:		10	1	13	0	14	2	17	5	1	4	1	68
termék	április	3	0	5	0	0	1	1	3	0	0	0	13
	május	1	1	4	0	6	0	4	1	0	0	1	18
	június	2	0	4	0	2	0	3	0	1	0	0	12
	együtt	6	1	13	0	8	1	8	4	1	0	1	43
szolgált.	április	1	0	0	0	2	0	3	0	0	3	0	9
	május	1	0	0	0	2	1	2	0	0	1	0	7
	június	2	0	0	0	2	0	4	1	0	0	0	9
	együtt	4	0	0	0	6	1	9	1	0	4	0	25
Mindösszesen:		10	1	13	0	14	2	17	5	1	4	1	68
Megoszlása		14,71	1,47	19,12	0	20,59	2,94	25,0	7,35	1,47	5,88	1,47	100,00

**A békéltető testület által elbírált ügyek száma és a hozott határozatok/ajánlások/döntések
2019. január 01 – 2019. június 30. közötti időszak**

2019 I. FÉLÉV		az ügyek kimenetele										összesen	
		egyezség	kötelezés	ajánlás	elutasítás	megszüntetés				áttétel			
						31.§ (3) bekezdés				hiány pótl. nem	hatáskör hiány		illetékes. hiány
						a)	b)	c)	d)				
Termékek		10	1	8	0	11	2	23	5	6	3	1	70
Szolgáltatások		10	1	13	0	14	2	17	5	1	4	1	68
I. félév összesen:		20	2	21	0	25	4	40	10	7	7	2	138
termék	I. negyedév	4	0	5	0	8	2	11	2	4	0	0	36
	II. negyedév	6	1	13	0	8	1	8	4	1	0	1	43
	együtt	10	1	18	0	16	3	19	6	5	0	1	79
szolgáltatás	I. negyedév	6	1	3	0	3	0	12	3	2	3	1	33
	II. negyedév	4	0	0	0	6	1	9	1	0	4	0	25
	együtt	10	1	3	0	9	1	21	4	2	7	1	59
Mindösszesen:		20	2	21	0	25	4	40	10	7	7	2	138
Megoszlása		14,49	1,45	15,22	0	18,12	2,89	28,99	7,25	5,07	5,07	1,45	100,00

5.1. Az ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2/A, illetve M2/B számú melléklet) ismertesse az alábbiakat:

5.1. A) TERMÉKEKKEL KAPCSOLATOS BEJELENTÉSEK ALAKULÁSA a 2019. I. félévi adatok alapján (a Statisztikai adatlap (2/a. számú melléklet)

a) a főbb panasz okok,

Az alábbi táblázat tartalmazza a Békéltető Testülethez beérkezett és elbírált – termékekkel kapcsolatos – kérelmeket a következő adattartalommal: a 2018. IV. negyedévi adatok, valamint a 2019. I. félévi adatok a Statisztikai adatlap (2/a. számú melléklet) főcsoportos csoportosítása figyelembevételével.

Tekintettel arra a körülményre, hogy a két időszak eltérő időtartamú, ezért a táblázatot szemléltetési céllal és a tendenciák érzékeltetése miatt szerepeltetjük:

Sor-szám	MEGNEVEZÉS TERMÉKCSOPORT (az excel táblázatban az oszlop betűjele)	2018 IV. NEGYEDÉV		2019. I FÉLÉV	
		száma, db	%	száma, db	%
1.	Élelmiszerek, italok (C-E)	1	2,22	1	1,27
2.	Textil, ruhanemű (F-G)	0	0	1	1,27
3.	Lábbelik (H-J)	11	24,44	8	10,13
4.	Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók (K-N)	5	11,11	2	2,53
5.	Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók (O-R)	0	0	7	8,86
6.	Híradástechnika (S-U)	4	8,90	16	20,25
7.	Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek (V-AA)	9	20,00	14	17,72
8.	Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek (AB-AC)	1	2,22	0	0
9.	Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök (AD-AF)	3	6,67	4	5,06
10.	Járművek és alkatrészeik (AG-AI)	9	20,00	7	8,86
11.	Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer (AJ-AO)	2	4,44	12	15,19
12.	Egyéb termékek (AP-AS)	0	0	6	7,59
13.	Áttétel (AT-AU)	0	0	1	1,27
14.	Termékek összesen (AV)	45	100,00	79	100,00
15.	Határon átnyúló (AVV)	0	0	0	0
16.	interneten keresztül (AX)	11	24,44	19	24,05
17.	telefonon keresztül (AY)	1	2,21	0	0
18.	katalóguson keresztül (csomagküldő) (AZ)	0	0	0	0
19.	házaő kereskedelem (BA)	0	0	0	0
20.	termékbemutató (BB)	0	0	3	3,80

A 2018 IV. negyedévében a termékekkel kapcsolatban beérkezett panaszok meghatározó hányadát a lábbelik, a háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek, valamint járművek és alkatrészeik csoportjai tették ki, ebből a három termékcsoporthoz érkezett a bejelentések közel kétharmada (64,44%-a), az idei év első félévében pedig csak valamivel több, mint 36,68%-át tették ki az ezekből a csoportokat érintő bejelentések.

Az idei év első félévében beérkezett és kivizsgált panaszokban „szerkezeti” változás történt, míg az elmúlt év utolsó negyedévében a beérkezett és kivizsgált panaszok 9 termékcsoporthoz kerültek ki, addig az idei év első félévében 11 termékcsoporthoz.

A fenti táblázatban szereplő adatok alapján, az elmúlt félévben beérkezett és kivizsgált kérelmek **(összesen 79, az összes kivizsgált kérelmek 57,25%-át tette ki)** tárgy szerinti csoportosítása figyelembevételével:

- ✓ a **legtöbb panasz** (minden ötödik panasz) a **„híradástechnikai eszközök”** minőségével kapcsolatban érkeztek be, ezen belül is a **mobil(okos)telefonokkal** kapcsolatban érkezett a legtöbb bejelentés (11, amely az összes kivizsgált panasz 13,9%-át teszi ki), a **panaszok tárgya**: a garanciaidőn belül meghibásodott készülék javításának megtagadása – a nem rendeltetésszerű használatra, vagy külső, erőszakos behatásokra hivatkozás miatt. A reklamációk többsége vitatja a készülék szakszervize által kiadott „szakvéleményt”, arra való hivatkozással, hogy az általuk, a szervizbe leadott, vagy küldött készülék ép, sértetlen volt a leadáskor. Több panaszos is vitatta, hogy nem az általa leadott készülékről készült fotókat csatolta be, dokumentálta a szakszervíz a „szakvéleményében”
- ✓ viszonylag magas volt a **„háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek”** körébe tartozó termékekkel kapcsolatos panaszok száma, aránya, ezen belül is a legtöbb panasz (8) a háztartási nagygépek (mosógép, hűtőgép, tűzhely) csoportjából került ki. Ezeknél a készülékeknél is jellemző panasz a még garanciális, háztartási gép javításának elhúzódása;
- ✓ viszonylag magas arányban érkeztek panaszok a **„bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer”** csoporthoz tartozó termékkel, ezen belül is a **bútorok egyes csoportjaival** kapcsolatban (ülögarnitúrák, könyhai – 9 panasz, ez az összes kivizsgált panasz 11,4%-a). Ennél a termékcsoporthoz is gyakran a panasz tárgyát képezi a – még garanciális – bútor, ülögarnitúra, szekrénysor javításának elhúzódása;
- ✓ az előző évekhez képest valamelyest csökkent, de még mindig viszonylag magas arányt képviselnek a **lábbelikkal kapcsolatos panaszok**, ezen belül is az általános utcai lábbelikkal kapcsolatosak (7 darab – az összes ügy 8,9%). A bejelentések egy részénél itt jellemző, hogy a kereskedő – a szakvéleményre alapozva – azért utasítja el a Fogyasztó reklamáció intézését, mert a terméket annak használója „nem rendeltetésszerűen” használta, viselte.
- ✓ a termékekkel kapcsolatos bejelentések közül **19 esetben** (a kivizsgált ügyek több, mint 24%-ában, gyakorlatilag minden 4-ik bejelentés volt ilyen) **az internetes kereskedelemmel** volt kapcsolatos. A bejelentésekben a panasz tárgya a következő volt:
 - a Fogyasztó nem az általa kiválasztott és megrendelt terméket kapta;
 - az ily módon megreklamált termék helyett sem másik terméket, sem pedig a megrendelt termék vételárát nem kapta vissza;
 - a leszállított termék sérülten, törötten és egyéb külsérelmi nyomokkal került leszállításra, amiért a Fogyasztó elállt a szerződéstől;
 - a visszaküldött termék helyett egy másikat, de nem az általa megrendeltet kapta ismét, amit újból visszaküldött,
 - az elállást követően nem utalták vissza – 14 napon belül – a termék vételárát, vagy
 - volt olyan eset is, hogy a webáruház nehezen beazonosítható.
- ✓ az idén 3 olyan kérelem érkezett a Békéltető Testülethez, amelyben – a közben tulajdonost váltott – cég jogutódja tett kísérletet arra, hogy a korábban **termékbemutatókon megrendelt**, majd pedig azt követően a Fogyasztók által a szerződéstől történt elállásuk miatt követelte a náluk nyilvántartott tartozást. Mindhárom esetben a jogutód cég – üzletpolitikai megfontolásból – a meghallgatás napja előtt törölte a Fogyasztók követelését.

b) előfordultak-e, s ha igen, milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok.

Az idei év első félévében beérkezett és kivizsgált panaszokban „szerkezeti” változás történt, míg az elmúlt év utolsó negyedévében a beérkezett és kivizsgált panaszok 9 termékcsoporthoz kerültek ki, addig az idei év első félévében 11 termékcsoporthoz. Ezzel együtt – a korábbi időszakhoz képest – nem tapasztalható a panaszok tárgyában jellemző szerkezeti változás.

Talán az **elektronikus kereskedelemmel kapcsolatban beérkező panaszok között** fedezhető fel egy új jelenség, éspedig viszonylag gyakran képezik panasz tárgyát, hogy a Fogyasztónak sérülten kiszállított és átadott

termék ténylegesen hol sérült meg. A lehetséges sérülési „források, okok”: a kereskedő nem kellő körültekintéssel csomagolta be a terméket, a termék házhozszállítását végző szállító gondatlansága miatt sérült meg a készülék, vagy a termék visszaküldésekor a Fogyasztó nem kellő gondossággal és nem kellő szakszerűséggel csomagolta be a vissza-, vagy a szervizbe küldött terméket. A folyamat 3-szereplős volta miatt nehezen bizonyítható a törés okozója (kereskedő, szállító, fogyasztó). Bonyolítja a helyzetet, hogy a sérült termékek viszonylag nagy értékeket képviselnek (például konyhai villanytűzhely üveglapja törötten érkezik). A megrendelt és leszállított termék átvételekor a Fogyasztó még nem látja, hogy milyen állapotban érkezik meg a termék, a futárszolgálat embere nem várja meg a csomag kibontását, így annak tartalmáról sem tud meggyőződni. Az ilyen természetű panaszok esetében a szállító cég eleve elzárkózik a felelősség vállalásától, arra való hivatkozással, hogy Ők csak a szakszerűen (különösen törésálló) csomagolt termékek szállítására vállalkoznak. Gyakran előfordul, hogy a termék kicsomagolásakor derül ki, hogy a termék sérülten (törötten, karcoltan, vagy egyéb módon sérülten) kerül a Fogyasztóhoz. Ilyenkor vita tárgyát képezi, hogy a csomagoláson belüli törés ténylegesen mikor következett be és okozta a termék sérülését, már eleve sérült terméket adtak fel, azaz ki a felelős.

Az egyéb termékek esetében a beszámolási ciklusban sem volt a főbb panasz-okokban változás. Általában a jogszabályokban – a hibás teljesítéssel – kapcsolatban megfogalmazott esetek fordulnak elő. Ennek megfelelően csak megismételni tudjuk a korábbi beszámolókból említetteteket:

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

Változatlanul domináltak (bár a számuk csökkent) a *lábbelikkal* kapcsolatos eljárások. (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, de ún. 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 javítja meg a szerviz, mert ezeket garanciát kizáró oknak tartják.

A használt gépkocsik vásárlásánál változatlanul talákoztunk akár „felelőtlennek” is minősíthető fogyasztói magatartással. Igaz, az eladók is aláíratják, hogy a „gépjármű hibáiról a kellő felvilágosítást megadtuk, azokat a vevő ismeri” szöveget. A használt gépjárművek esetében nehezen bizonyítható, hogy a használt gépjárművön bekövetkezett meghibásodás – annak adásvételét megelőzően már eleve megvolt a gépjárműben, vagy az az adásvételt követően keletkezett új meghibásodás, amely a használt gépjárművek esetében, annak természetes „velejárója”.

c) előfordultak-e, s ha igen, milyen nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt-e változás az előző félévhez képest,

A beérkezett Fogyasztói kérelmek tartalmából nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségre az alábbi panaszbejelentésből következtethetünk. Van egy vállalkozás – a Nemzeti Cipőbolt, amely nem szerepel az e-céginformációban –, amely weboldalt üzemeltet, ahonnan lábbelik rendelhetők meg. A lábbelik árát – amelyről számlát nem adnak – annak kiszállításakor és átvételekor fizetetik ki a Fogyasztóval. Ha a termékkel kapcsolatban a Fogyasztónak van reklamációja, abban az esetben a megadott e-mail címre írt reklamációs levelekre nem válaszolnak. A cég nem mellékel számlát a kiszállított termékekhez.

Testületünkhöz eddig csak 2 bejelentés érkezett az említett céggel szemben, vélhetően más megyékben is előfordulhatnak – a fogyasztók megkárosítására – utaló jelenségek. Véleményünk szerint a céggel szemben mindenképpen fel kell lépni, hogy tevékenységét ne folytathassa tovább.

d) a fogyasztókat, vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében javasolják-e az alábbi területeken intézkedések megtételét? Ha igen, kérem ismertesse javaslatát.

i. jogszabály-módosítás,

Javasoljuk szinkronba hozni az alábbi két jogszabályban rögzített – a meghibásodott garanciális készülékek javításával kapcsolatos – kérdéseket:

- ✓ az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet, valamint

- ✓ *a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben rögzítetteket*

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 5.§-a a következőket mondja ki:

„5. § (1) – A fogyasztó a kijavítás iránti igényét a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgáltatással közvetlenül is érvényesítheti.”

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 7.§-a a következőket mondja ki:

„7. § (1) Ha a fogyasztó kijavítás iránti jótállási igényét közvetlenül a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgáltatáshoz kívánja érvényesíteni, a javítószolgálat köteles a vállalkozást haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről.”

Az elmúlt félévben – a garanciális kötelezettség alá tartozó termékekkel kapcsolatban – beérkezett panaszok egy részénél előfordult, hogy a Fogyasztó közvetlenül a garanciajegyen szereplő szervizhez jelentette be a készülék javítására vonatkozó igényét és a szerviz nem tett eleget a fent idézett 19/2014 (IV. 29.) NGM rendelet 7.§ (1) bekezdésében foglalt kötelezettségének, azaz elmulasztotta tájékoztatni a vásárlás helyét (a kereskedőt). Ezekben az esetekben a kereskedelmi vállalkozás, csak akkor értesült – arról, hogy a Fogyasztó által vásárolt készülék már hosszabb ideje szervizben van és azért nem tudja használni azt, – amikor a Békéltető Testület felhívta a Fogyasztó figyelmét arra, hogy a készülék javításának elhúzódnásával kapcsolatos problémájáról tájékoztassa a fogyasztói szerződését megkötő vállalkozást.

A kereskedelmi vállalkozás által felvett reklamációs jegyzőkönyvet követően, derül ki a szervizzel történt egyeztetés során, hogy a szerviz – az adatvédelmi előírásokra (a GDPR-ra) hivatkozással – nem tett eleget a fent idézett jogszabályi kötelezettségének.

Javaslat: javasoljuk fogyasztóvédelmi bírsággal szankcionálni – a fenti jogszabályi kötelezettségét nem teljesítő – a mulasztó szervizeket üzemeltető Vállalkozásokat.

A fogyasztói szerződésnek két partnere van – az eladó és a vevő – ebben az esetben a szerviz, mint harmadik szereplő, „kibicnek” tűnik, akinek semmi sem drága.

Nagyon sok esetben a szerviz a saját maga által kiállított „szakvélemény”-re hivatkozással utasítja el a garanciális készülék javítását. A Fogyasztók által, az ilyen esetekben kiváltott reakciókból, véleményeiből vélelmezhető, hogy a Fogyasztók nem igazán tolerálják az ily módon kiállított „szakvéleményeket”.

Indokolt lenne a jogszabály olyan jellegű módosítása, amely – a vitás esetekre – előírná a **„független” szakértői vélemények beszerzését**, amelynek költségét valakinek – leginkább a kereskedelmi vállalkozásnak – viselnie kell.

ii. egyeztetés az érintett szakmai érdekképviselői szervezetekkel,

A Veszprém Megyei Békéltető Testületünk tagja a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara Etikai Bizottságának elnöke (dr. Szücs László, akit egyébként az eddig hatályos törvényi előírással összhangban a kamara delegált a testületi tagok sorába 2008 óta), akinek így „első kézből” volt, van lehetősége informálódni a megyei székhelyű vállalkozások fogyasztóvédelmi vonatkozású tevékenységéről.

Az elmúlt félévben a háromtagú tanács tagjaként: 5 alkalommal volt annak elnöke és 11 alkalommal pedig az eljáró tanács tagja.

Az etikai bizottság a Békéltető Testülettel még szorosabbra fűzte a korábbi években kialakult jó kapcsolatát, az elmúlt év során, együttesen értékelték a tapasztalatokat a megyei vállalkozásokkal szembeni eljárásokról. Az Etikai Bizottság felkérte a Békéltető Testület elnökét, hogy adjon tájékoztatást a vállalkozások ellen indított 2018. évi panaszbejelentésekről. A testület elnöke tájékoztatta a bizottságot, hogy 2018-ban 312 ügyben járt el a békéltető testület. Az ügyeket vizsgálva megállapítható, hogy a megyei vállalkozások ellen indított eljárások között nem volt olyan, amely önkéntes kamarai tag ellen irányult.

A bizottság megállapította, hogy a fentiek alapján a megyében működő vállalkozások az üzleti életben igyekeztek megfelelni az etikai elvárásoknak.

Az elmúlt évek kialakult gyakorlatának megfelelően minden évben – általában a harmadik, vagy a negyedik negyedévében – a Kereskedelmi és Iparkamara szervezésében **Fogyasztóvédelmi Fórumot szervezünk a**

vállalkozások jogkövető magatartásának, valamint a fogyasztói igények kezelésének elősegítéséhez. Az elmúlt évben 2018. október 25-én szervezett fórum előadói a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara, a Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprémi Járási Hivatal Műszaki, Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály vezetője, valamint a Békéltető Testület elnöke. A rendezvényen résztvevők a felmerült – elsősorban a jótállás, szavatosság körébe tartozó – kérdéseikre is választ kaptak.

A Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara és a KISOSZ Veszprém Megyei Képviselő-testület nagy érdeklődés mellett rendezte meg április 25-én, a Club Tihanyban a **hagyományos szezonfelkészítő rendezvényét**, amelynek célja, hogy a kereskedelmi és vendéglátóipari tevékenységet végző vállalkozások élelmiszer-biztonsági, fogyasztóvédelmi, adózási és foglalkoztatási témákban a szezon előtt aktuális tájékoztatást kapjanak. Az előadók között volt Troják László, a VEMKH Veszprémi Járási Hivatal Műszaki, Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály vezetője, aki a munkavédelmi és fogyasztóvédelmi ellenőrzésekről, általános kereskedelmi feltételekről tartott előadást.

A veszprémi székhelyű **Vöröskő Kft.**, a vállalkozás által üzemeltetett „EURONICS” kereskedelmi hálózatban foglalkoztatott **fogyasztóvédelmi referensek részére** továbbképzést szervezett 2019. május 22-én. A Vállalkozás felkérésére a Békéltető Testület elnöke előadást tartott **„a minőségi reklamációk intézésétől a békéltető testület előtti eljárásig”** címmel. Az előadást követően néhány – a hallgatóság részéről megfogalmazott, felvetett – szakmai kérdést is még részletesebben megbeszéltünk, így többek között a 3 napos cserekötelezettség esetén a kereskedő által követendő eljárás, illetve mi van abban az esetben, ha a Fogyasztó a meghibásodott készülékét garanciális javításra közvetlenül a szerviznek adja be és nem a kereskedelmi vállalkozáson keresztül teszi ezt. Milyen kötelezettségei vannak a szerviznek ebben az esetben?

A fentiek mellett a Kamara gondozásában – az évente legalább 6 alkalommal megjelenő – **Veszprém Megyei „ÜZLET” gazdasági magazinjában** a **„Békéltető Sarok”-ban** rendszeresen hasznos, közérdekű információkról tájékoztatjuk úgy a vállalkozásokat, mint a fogyasztókat az Őket érintő kérdésekről is.

iii. fogyasztók tájékoztatása.

Az elmúlt évben a Békéltető Testület elnöke a következő időpontokban tartott tájékoztató előadásokat a fogyasztók részére:

a) **2019. március 06-án, Veszprémben, Veszprém Város Nyugdíjasklubok Vezetői Fórumán** tartott előadást a békéltető testületek tevékenységéről, és néhány fogyasztóvédelmi természetű kérdéssel, valamint arról, hogy a kérelmek benyújtásakor mire kell ügyelni? Az eseményről a Fórum elnöke – Szente József – a facebook oldalán megjelentett egy tudósítást, amely a beszámoló mellékletében található.

b) **2019. március 20-án, Csupakon, a helyi Nyugdíjas Klubban** tartott előadást a fogyasztóvédelem egyes kérdéseiről (a fogyasztói szerződés létrejöttétől a fogyasztói reklamációig, ezen belül a blokk megőrzésének szükségességéről, a vásárlók könyvébe eszközölt bejegyzésekről, a vásárlói reklamációk intézése során követendő eljárásról, továbbá az árubemutatók, a timeshare és az internetes vásárlásról), majd pedig az előadás második felében a békéltető testületi eljárásról, a beadvány elkészítéséről, a benyújtásán keresztül a testület döntéséig.

c) **2019. április 01-én, Veszprémben, az Egészségügyi Dolgozók Veszprém városi Nyugdíjas Klubjában,** az előző – „b”) – pontban ismertetett témákban és kérésekkel kapcsolatban tartott előadást a testület elnöke.

A fentiek mellett a Kamara gondozásában – az évente legalább 6 alkalommal megjelenő – **Veszprém Megyei „ÜZLET” gazdasági magazinjában** a **„Békéltető Sarok”-ban** rendszeresen hasznos, közérdekű információkról tájékoztatjuk úgy a vállalkozásokat, mint a fogyasztókat az Őket érintő kérdésekről is.

iv. fokozottabb hatósági fellépés.

Az elmúlt félévben is – annak ellenére, hogy a támogatói szerződés még nem volt aláírva, havi rendszerességgel – konzultációt tartottunk a Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprém Járási Hivatala Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztálya vezetőjével és a Fogyasztóvédelmi Osztály szakügyintézőjével az aktuális fogyasztóvédelmi természetű kérdésekről.

A havi megbeszélések főbb témái – a teljesség igénye nélkül – az elmúlt időszak fogyasztóvédelmi vonatkozású, természetű témái voltak:

- ✓ az elektronikus kereskedelemben résztvevő vállalkozások részéről tapasztalható, megnyilvánuló magatartás, különös tekintettel a 14 napon belüli elállásokat követően a vételár visszaautalási kötelezettségek elhalasztása, elhúzódnása,
- ✓ a vásárlásokat követően – a minőségi reklamációk intézése során tapasztalható szándékos késleltetések miatt – keletkezett reklamációk, panaszok, bejelentések alakulása,
- ✓ az ajánlásokat nem teljesítő, valamint a nem együttműködő Vállalkozásokkal szembeni fellépés lehetőségei,
- ✓ egyéb, az adott hónap aktuális fogyasztóvédelmi természetű kérdések megbeszélése.

v. egyéb intézkedések.

A havonta elkészített és a honlapunkon közzétett „gyorsmérlegekben” rendszeresen ismertetjük az adott hónap lezárt ügyei közül azokat, amelyekből, úgy a vállalkozások, mint a fogyasztók sok hasznos információhoz juthatnak. A havi gyorsmérlegeinkben ismertetjük az adott hónapban elbírált eseteket – anonimizált formában.

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 körültekintően, 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.

e) A d) pontban írtakhoz kapcsolódóan mutassa be, hogy milyen ajánlásokat fogalmazott meg a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen típusú problémák ne forduljanak elő.

Már korábban is úgy értékeltük a helyzetet, hogy egy ilyen nagyságrendű megye – ahol a beérkező és kivizsgált bejelentések száma éves viszonylatban 300 körül ingadozik – még az olyan viszonylagosan nagyobb számban előforduló problémák esetében (pl. lábbelik, mobiltelefonok) sem biztos, hogy olyan helyzetben van, aminek alapján általánosíthatóan *ajánlást fogalmazhatna meg – akár a fogyasztók, akár a Vállalkozások felé.* E körülményre tekintettel – általános érvényű – ajánlásokat változtatlanul nem fogalmazott meg a testületünk, helyette más módszerekkel igyekszünk segíteni úgy a vállalkozásokon, mint a fogyasztókon.

Azt a módszert alkalmazzuk inkább, hogy a **havonta közzétett „gyorsmérlegekben”,** illetve a **„döntések”** rovatban, teszünk közzé olyan eseteket, amiből tanulhat mindkét fél.

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 fölöslegesnek 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.

5.1. B) A SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS BEJELENTÉSEK ALAKULÁSA a 2019. I. félévi adatok alapján (a Statisztikai adatlap (2/b. számú melléklet)

a) a főbb panasz okok,

Az alábbi táblázat tartalmazza a Békéltető Testülethez beérkezett és elbírált – **szolgáltatásokkal kapcsolatos** – kérelmek következő adattartalommal: a 2018. IV. negyedévi adatok, valamint a 2019. I. félévi adatok a Statisztikai adatlap (2/b. számú melléklet) főcsoportos csoportosítása figyelembevételével.

Tekintettel arra a körülményre, hogy a két időszak eltérő hosszúságú, időtartamú, ezért a táblázatot szemléltetési céllal és a tendenciák érzékeltetése miatt szerepeltetjük:

Sor-szám	MEGNEVEZÉS SZOLGÁLTATÁS (az excel táblázatban az oszlop betűjele)	2018 IV NEGYEDÉV		2019. I FÉLÉV	
		száma, db	%	száma, db	%
1.	Építőipari kivitelezés (C-E)	8	15,69	9	15,25
2.	Turizmus (F-M)	3	5,88	4	6,78
3.	Közlekedés (N-T)	15	29,41	2	3,39
4.	Posta és távközlés (U-X)	13	25,49	15	25,42
5.	Közüemi szolgáltatások (Y-AC)	5	9,8	11	18,64
6.	Javítás, karbantartás (AD-AM)	2	3,72	4	6,78
7.	Egyéb szolgáltatás (AN-AV)	0	0	2	3,39
8.	Személyi szolgáltatások (AW-AZ)	0	0	0	0
9.	Ingatlan ügyletek (AZ)	0	0	0	0
10.	Oktatás (BA)	1	1,96	0	0
11.	Háztartási kisegítő szolgáltatás (BB)	0	0	0	0
12.	Gazdasági és egyéb szolgáltatások (BC-BD)	4	7,84	4	6,78
13.	Áttétel (BE-BF)	0	0	8	13,56
14.	Szolgáltatások összesen (BG)	51	100,00	59	100,00
15.	Határon átnyúló jogviták (szolgáltatások) (BH)	0	0	0	0
16.	interneten keresztül (BI)	8	15,69	1	1,69
17.	telefonon keresztül (BJ)	0	0	1	1,69
18.	katalóguson keresztül (csomagküldő) (BK)	0	0	0	0
19.	házaló kereskedelem (BL)	0	0	1	1,69
20.	termékbemutató (BM)	0	0	2	3,39

2018 IV negyedévében a szolgáltatásokkal kapcsolatban beérkezett és kivizsgált panaszok meghatározó hányadát a „közlekedés” (29,41%), a „posta és távközlés” (25,49), valamint az „építőipari kivitelezés” (15,69%) csoportjai tették ki, ebből a három termékcsoporthoz érkezett a bejelentések több, mint kétharmada (70,59%-a), az idei év első félévében pedig csak a 44,06%-át tették ki az ezeket a csoportokat érintő bejelentések.

Az elmúlt év utolsó negyedévében a beérkezett és kivizsgált panaszok 8 termékcsoporthoz kerültek ki, az idei év első félévében szintén 8 termékcsoporthoz érkeztek bejelentések, ezen belül észlelhető szerény szerkezeti változás.

A fenti táblázatban szereplő adatok alapján, az elmúlt félévben beérkezett és kivizsgált **kérelmek (összesen 59, az összes kivizsgált kérelmek 42,75%-át tette ki)** tárgy szerinti csoportosítás figyelembevételével a következő szolgáltatási típusok szerepeltek a legtöbbet a kérelmekben:

- arányát tekintve a legtöbb panasz, és ezzel együtt a legmagasabb hányadot – a panaszok több, mint egynegyedét – a **„posta és távközlés”-i csoportból a telefonszolgáltatással** (mobil és vezetékes) kapcsolatos bejelentések domináltak (12 db, az összes panasz 20,33%-a), negyedévenként egyaránt 6-6 bejelentést vizsgáltunk ki. A **telefonokkal kapcsolatban** beérkezett bejelentések tárgya: tartozás rendezésével kapcsolatos vita (5); vezetékes telefon szolgáltatói szerződés felmondásával kapcsolatos (2); számlareklamációk (2); mobiltelefon lefedettség hiánya miatti működési zavar; vezetékes telefon hűségidős szerződés idő előtti felmondása; mobiltelefonról eltűnt összeg követelése a szolgáltatótól. A kábeltelevízió szolgáltatásával kapcsolatos reklamációk a szolgáltatási szerződések hűségidő előtti felmondása miatt fizetendő többletköltség felszámításának jogosságával kapcsolatos;
- sorrendben a második helyen vannak a **„közüzemi szolgáltatások”** területéről beérkezett panaszok, a félév során összesen **11 bejelentés** (a kivizsgáltak 18,64%-a) érkezett, ezen belül a sorrend: hulladék-szállítással kapcsolatos 6 darab, villamos-energia szolgáltatással kapcsolatos 3, gázszolgáltatással 2 darab. A hulladékszállítással kapcsolatban beérkezett bejelentések tárgya: hulladékszállítási díjjal kapcsolatos reklamáció (4), kuka rongálása miatti reklamáció, számlareklamáció. A villamos energia szolgáltatás területéről beérkezett panaszok tárgya: szolgáltatás minősége, illetve számlareklamációk.
- a szolgáltatások csoportjai közül a „harmadik” helyen vannak az **„építőipari kivitelezés”** csoportba tartozó tevékenységek, összesen 9 darab bejelentéssel (az összes bejelentés 15,25%-a), ezen belül a legtöbb bejelentés az új ingatlanok építésével, jótállásával, garanciális javításával kapcsolatban érkeztek

be (6 darab), az ezzel kapcsolatban beérkezett bejelentések tárgya: lakóház építésének elhúzóásával, illetve félbehagyásával kapcsolatos bejelentések (3), terasz beázása miatti reklamáció (2), tető javításával kapcsolatos reklamáció.

- A félév során összesen 8 kérelem (a kérelmek 13,56%-a) érkezett a testületünkhöz, amelyet hatáskör hiánya miatt **át kellett tennünk** a Pénzügyi Békéltető Testületnek (7 darab, ezen belül: 4 darab biztosítási-, és 3 darab banki, pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos kérelem), illetve a Fogyasztó lakóhelye szerint illetékes Békéltető Testülethez (1).

b) előfordultak-e, s ha igen, milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok.

Az idei év első felében a szolgáltatások területéről érkező panaszbejelentések között voltak olyanok, amelyek a megrendelt lakóházak, családi házak építésének elhúzóásával, vagy az építkezés befejezésének elmaradásával kapcsolatosak, amelyekből arra következtethetünk, hogy a vállalkozások egy része nincs kellően felkészülve a lakóházak megépítésével együtt járó személyi és tárgyi feltételek biztosítására, és nem tudja a tervezett határidőre befejezni az építkezéseket. Volt a kivitelező vállalkozások között olyan is, amely a tervezett befejezési határidő után másfél évvel – a fogyasztó által felkért szakértő becslése szerint – csak 32%-os készültségi fokra tudta megépíteni a családi házat. Miután a Fogyasztó többszöri sürgetésére és felszólítására sem válaszolt a Vállalkozás, ezért panaszbejelentést tett a Békéltető Testülethez. A meghallgatási nap kitűzésének ideje alatt jelent meg az e-cégnyilvántartásban, hogy a panaszolt vállalkozással szemben (2019. május 13 óta) felszámolási eljárás van folyamatban. A felszámolásra kerülő vállalkozás által félbehagyott építkezés miatt a Fogyasztót jelentős anyagi kár érte, mert hitelt vett fel a családi háza építéséhez és az építkezés elhúzódása miatt a bank leállította a hitel folyósítását.

Volt egy másik – egy sorházban lakóház építésének elhúzóása miatti – panaszbejelentés, amelyben szintén a kivitelező hibájára (amely miatt, a sorházban lévő többi építendő időközben szerződést bontott) visszavezethető okok miatt nem fejeződött be az építkezés. Időközben – az árváltozások miatt – az építkezés is megrágult, ami miatt vita keletkezett a megrendelő és a kivitelező között.

Egy másik építkezéssel kapcsolatos panasz: egy többszintes társasházban, két egymás fölött lakó lakástulajdonos, a garanciális jogaik érvényesítésének elmaradása miatt tett bejelentést a Vállalkozással szemben, aki az eljárás elindításával kapcsolatos értesítésre (amelyet átvett), azonban a válaszadási kötelezettségének elmaradásával mulasztott, a meghallgatáson megjelent és egyezségi ajánlatot is tett a Fogyasztók részére, azonban az ígért határidőre újfent nem végezte el hiányok pótlását, amelyre július hó első napjaiban derült fény. Ezt követően a Fogyasztók kérték a bíróságtól a határozat végrehajtási záradékkal történő ellátását (Fgytv. 36. § (3) bekezdés).

c) előfordultak-e, s ha igen, milyen nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt-e változás az előző félévhez képest,

Véleményünk szerint az előző b) pontban említett lakóházak építésére alakult új vállalkozások – kellő szakmai ismerettel és jártassággal ugyan rendelkezhetnek – azonban személyi és tárgyi feltételek és a kellő számú alvállalkozók hiányában nem képesek a vállalásaikat határidőre elvégezni és átadni. Mivel az építkezéseknél nem kis összegekről (több tíz millió Ft-os beruházásokról) van szó, a nem szakszerűen és a nem megfelelő minőségben elvégzett munkák mögött jelentős fogyasztói megkárosítás vélelmezhető. Véleményünk szerint erre a jelenségre célszerű odafigyelni az ezt ellenőrző hatóságoknak.

d) a fogyasztókat, vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében javasolják-e az alábbi területeken intézkedések megtételét? Ha igen, kérem ismertesse javaslatát.

A szolgáltatások működését szabályozó jogszabályok összességében biztosítják a szolgáltatások működési feltételeit.

i. jogszabály-módosítás,

Jogszabály(ok) módosítását a b) és c) pontokban említett jelenségek visszaszorítása érdekében, elsősorban az építőipari kivitelezői tevékenységet szabályozó jogszabályokban javasolunk. Véleményünk szerint célszerű lenne beépíteni olyan biztonsági elemeket, amelyek fokozottabb védelmet biztosítanak az építendő magánszemélyek számára, különös tekintettel a „CSOK”-hitel konstrukcióban építetőkre.

ii. egyeztetés az érintett szakmai érdekképviselői szervezetekkel,

Az 5.1. A) d/II. pontjában – a termékekkel kapcsolatban – leírtak a szolgáltatásokat végző vállalkozásokra is érvényesek, ezért az ott leírtakat, itt most nem említjük meg az ismétlések elkerülése érdekében.

iii. fogyasztók tájékoztatása,

E témakörben az 5.1. A) d/III. pontjában – a termékekkel kapcsolatban – leírtak a szolgáltatásokat végző vállalkozásokra és az azt igénybevevő fogyasztókra is érvényesek, ezért az ott leírtakat, itt most nem említjük meg az ismétlések elkerülése érdekében.

iv. fokozottabb hatósági fellépés,

Fokozottabb hatósági fellépést javasolunk az építőipari kivitelezői tevékenységet végző vállalkozásokkal szemben.

Az építési e-naplók megnyitása, naprakész vezetése alapján az építkezés helyszínén ellenőrizhető az építkezések naprakészsége, a rögzített adatok valóságátartalma.

Javaslat **szigorú szankciórendszer érvényesítése** a mulasztók, illetve a valótlan adatokat rögzítőkkel szemben. Az építkezések meghiúsulása miatt „pórul járt” építetők (fogyasztók) kártalanításának feltételrendszerét ki kellene dolgozni. Az **építetők kártalanításához** szüksége pénzügyi fedezet előteremtése érdekében (esetleg) célszerű lenne bevezetni az építési vállalkozások számára a „**vagyoni biztosíték**” **intézményrendszerét** (az utazási irodai, valamint a felnőttképzési tevékenységet végző vállalkozásoknál alkalmazott módszerhez hasonlóan)

Az utóbbi időben több olyan Fogyasztó is érdeklődött telefonon, akik – magukat egyéni vállalkozóknak kiadó – szakiparosokat bíztak meg, vagy állapotok meg (a legtöbbször szóban) bizonyos felújítási és karbantartási munkák elvégzésére vállalkoztak. Az elvégzett munkákkal kapcsolatban felmerülő szavatossági jogait nem tudják érvényesíteni, mert a „vállalkozók” a pénz átadását követően „eltűnnek”.

Javaslat: ismét kerüljön be a szabálysértési kódexbe a „kontárkodás”.

v. egyéb intézkedések.

E témakörben az 5.1.A) d/V. pontban – a termékekkel kapcsolatban – leírtak a szolgáltatásokat végző vállalkozásokra és az azt igénybevevő fogyasztókra is érvényesek, ezért az ott leírtakat, itt most nem említjük meg az ismétlések elkerülése érdekében.

e) A d) pontban írtakhoz kapcsolódóan mutassa be, hogy milyen ajánlásokat fogalmazott meg a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen típusú problémák ne forduljanak elő.

E témakörben az 5.1.A) e) alpontban – a termékekkel kapcsolatban – leírtak a szolgáltatásokat végző vállalkozásokra és az azt igénybevevő fogyasztókra is érvényesek, ezért az ott leírtakat, itt most nem említjük meg az ismétlések elkerülése érdekében.

5.2. Az ügyek tárgya szerint ismertesse az alábbiakat:

A békéltető testület által elbírált ügyek száma és a hozott határozatok/ajánlások/döntések 2019 első félévében – a 2019. január 01 – 2019. június 30. közötti időszakban az alábbiak szerint alakultak:

2019 I. FÉLÉV		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)				
Termékek		10	1	18	0	16	3	19	6	5	0	1	79
Szolgáltatások		10	1	3	0	9	1	21	4	2	7	1	59
I. félév összesen:		20	2	21	0	25	4	40	10	7	7	2	138
termék	I. negyedév	4	0	5	0	8	2	11	2	4	0	0	36
	II. negyedév	6	1	13	0	8	1	8	4	1	0	1	43

	együtt	10	1	18	0	16	3	19	6	5	0	1	79
szolgáltatás	I. negyedév	6	1	3	0	3	0	12	3	2	3	1	34
	II. negyedév	4	0	0	0	6	1	9	1	0	4	0	25
	együtt	10	1	3	0	9	1	21	4	2	7	1	59
Mindösszesen:		20	2	21	0	25	4	40	10	7	7	2	138
Megoszlása		14,49	1,45	15,22	0	18,12	2,89	28,99	7,25	5,07	5,07	1,45	100,00

a) hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek száma és aránya,

A félév során a beérkezett és elbíralt kérelmek száma 138 volt, ebből a

- ✓ 79 (az elbíralt kérelmek 57,25%-a) volt a termékekkel és
- ✓ 59 (az elbíralt kérelmek 42,75%-a) a szolgáltatásokkal

kapcsolatos.

Az elbírálásukat követően az alapos és az alaptalan minősített kérelmek aránya a következők szerint alakult:

- a **Fogyasztó szempontjából érdemi döntéssel** (egyezség, kötelezés, ajánlás) zárult **45 esetben**, ez az elbíralt esetek 32,61%-át tette ki
- a **kérelmek** – különböző jogcímek szerinti – **elutasításával zárult 84 esetben**, az elbíralt esetek 60,87%-át tette ki;
- **9 kérelmet** (a kérelmek 6,52%-át) pedig hatáskör (7), illetve illetékesség (2) hiánya miatt **áttettünk** az elbírálásukra jogosult szervezethez (a Pénzügyi-, illetve a Budapesti, valamint a Győr-Moson-Sopron megyei Békéltető Testülethez).

Az alábbi táblázatunk szemlélteti az első félévben elbíralt kérelmek megoszlását az adott tevékenységi csoport (termékek, vagy a szolgáltatások), illetve az összes elbíralt ügyek arányában:

MEGNE- VEZÉS	elbírált ügyek száma, db	AZ ELBÍRÁLT ÜGYEK KIMENETELE									ÁTTÉTEL	
		ALAPOS			ALAPTALAN							
		egyez- ség	köte- lezés	aján- lás	el- uta- sít	MEGSZÜNTETÉS				hatás- kör		
						31.§ (3) bekezdés					hiány- pótlás	
						a)	b)	c)	d)			
termék, db	79	10	1	18	0	16	3	19	6	5	0	1
szolgált, db	59	10	1	3	0	9	1	21	4	2	7	1
együtt, db	138	20	2	21	0	25	4	40	10	7	7	2
A DÖNTÉSEK MEGOSZLÁSA TERMÉKCSOPORTON BELÜL												
termék, %	100,00	12,66	1,27	22,78	0	20,25	3,80	24,05	7,59	6,33	0,00	1,27
szolgáltat %	100,00	16,95	1,70	5,08	0	15,25	1,70	35,59	6,78	3,39	11,86	1,70
együtt, %	100,00	14,48	1,45	15,22	0	18,12	2,90	28,99	7,25	5,07	5,07	1,45
A DÖNTÉSEK MEGOSZLÁSA AZ ÖSSZES ELBÍRÁLT ÜGY ARÁNYÁBAN												
termék, %	50,72	7,24	0,72	13,05	0	11,60	2,17	13,77	4,35	3,62	0	0,72
szolgáltat %	49,28	7,24	0,73	2,17	0	6,52	0,73	15,22	2,90	1,45	5,07	0,73
együtt, %	100,00	14,48	1,45	15,22	0	18,12	2,90	28,99	7,25	5,07	5,07	1,45

A fenti táblázat adataiból megállapítható, hogy a **79 termékekkel** (az összes elbíralt kérelmek 57,25%-a) **kapcsolatban** beérkezett és elbíralt ügyek aránya az alábbiak szerint alakult:

- a **Fogyasztó szempontjából érdemi döntéssel** (egyezség, kötelezés, ajánlás) zárult **29 esetben**, ez az elbíralt esetek 36,71%-át tette ki
- a **kérelmek** – különböző jogcímek szerinti – **elutasításával zárult 49 esetben**, az elbíralt esetek 62,02%-át tette ki;
- **1 kérelmet** (a kérelmek 1,27%-át) pedig illetékesség hiánya miatt (határon átnyúló, e-kereskedelemmel kapcsolatos ügy) **áttettünk** az elbírálásukra kijelölt szervezethez (a Budapesti Békéltető Testülethez).

A szolgáltatásokkal kapcsolatban 59 kérelmet (az összes kérelem 42,75%-a) bíráltunk el, amely az alábbi döntésekkel, eredményekkel zárultak:

- a **Fogyasztó szempontjából érdemi döntéssel** (egyezség, kötelezés, ajánlás) zárult **13 esetben**, ez az elbíralt esetek 22,03%-át tette ki
- a **kérelmek** – különböző jogcímek szerinti – **elutasításával zárult 38 esetben**, az elbíralt esetek 64,41%-át tette ki;
- **8 kérelmet** (a kérelmek 13,56%-át) pedig **hatáskör** (7), illetve **illetékesség** (1) hiánya miatt **áttettünk** az elbírálásukra jogosult szervezethez (a Pénzügyi-, illetve a Győr-Moson-Sopron megyei Békéltető Testülethez).

b) az eljárások milyen eredményre vezettek:

i. egyezség,

A félév során beérkezett és elbírált ügyek közül **20 zárult egyezséggel**, az alábbi táblázat szemlélteti azok arányát a termékcsoporton belül, valamint az összes elbírált ügy %-ban:

Sor-szám	Megnevezés	Kivizsgált összes ügyek		ebből: egyezséggel zárult	
		száma, db	aránya, %	száma, db	aránya, %
1.	termékek	79	57,25	10	12,66
2.	szolgáltatások	59	42,75	10	16,95
3.	együtt	138	100,00	20	14,49

A beérkezett és elbírált ügyek közül

- a **termékekkel kapcsolatos panaszok** tárgyalásánál **minden nyolcadik esetben** tett egyezségi ajánlatot a panaszolt vállalkozás, míg
- a **szolgáltatási területekkel** kapcsolatban elbírált ügyek közül **minden hatodik** zárult egyezséggel.

Véleményünk szerint magasabb is lehetne ez az arány, ha a Vállalkozásnak nem csak írásban kellene nyilatkoznia, hanem kötelező lenne a megjelenése a meghallgatáson, mert a meghallgatás során a tények megismerésekor és szembesítéskor változhat a véleménye, jobban kialakulhat az egyezség.

A Fgytv. 29.§ (11) bekezdése értelmében: „A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára..... Amennyiben 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”.

ii. kötelezés,

A félév során beérkezett és elbírált ügyek közül mindössze **2 zárult kötelezéssel**, az alábbi táblázat szemlélteti azok arányát a termékcsoporton belül, valamint az összes elbírált ügy %-ban:

Sor-szám	Megnevezés	Kivizsgált összes ügyek		ebből: kötelezéssel zárult	
		száma, db	aránya, %	száma, db	aránya, %
1.	termékek	79	57,25	1	1,27
2.	szolgáltatások	59	42,75	1	1,69
3.	együtt	138	100,00	2	1,45

A kötelezés feltétele, hogy a vállalkozás vagy előzetesen a kamaránál tesz egy általános érvényű, vagy az ügy meghallgatását megelőzően, az írásbeli nyilatkozatában, tesz alávetési nyilatkozatot.

Az első félévben beérkezett és elbírált ügyek között a panaszolt vállalkozások kis hányada (számuk nem érte el a 10-t) tett csak alávetési nyilatkozatot.

iii. ajánlás,

A félév során beérkezett és elbírált ügyek közül **21 zárult ajánlással**, az alábbi táblázat szemlélteti azok arányát a termékcsoporton belül, valamint az összes elbírált ügy %-ban:

Sor-szám	Megnevezés	Kivizsgált összes ügyek		ebből: ajánlással zárult	
		száma, db	aránya, %	száma, db	aránya, %
1.	termékek	79	57,25	18	22,78
2.	szolgáltatások	59	42,75	3	5,08
3.	együtt	138	100,00	21	15,21

A beérkezett és elbírált ügyek közül

- a **termékekkel kapcsolatos panaszok**, beadványok tárgyalásánál **minden ötödik esetben** ajánlatot fogalmazott meg az eljáró tanács a panaszolt vállalkozás számára, míg

- a **szolgáltatási területekkel** kapcsolatban elbírált ügyek közül pedig – viszonylag kevesebb esetben – **minden huszadik** meghallgatás zárult ajánlással.

A **termékekkel kapcsolatos** bejelentések között viszonylag **magas arányban vannak** olyanok, amelyek a még **garanciaidőn belüli készülékek javításának elmaradásával**, illetve **elhúzódsával kapcsolatosak**. A beadványok tanulmányozása, valamint a becsatolt dokumentumok között vannak olyanok, amelyekből arra lehet következtetni, hogy a vállalkozás nem tartja be a vonatkozó jogszabályi előírásokat. Az ilyen esetekben a vállalkozásnak ajánljuk, hogy a vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban a panasz tárgyát képező készüléket, vagy javítsa ki, vagy (miután a készüléket már többször javították, sikertelenül, ezért) cserélje ki a készüléket.

iv. elutasítás,

A félév során **beérkezett és elbírált ügyek között nem volt olyan, amelyiket el kellett volna utasítanunk.**

v. megszűnés,

A félév során beérkezett és elbírált ügyek közül **megszüntetéssel 64 zárult**, az alábbi táblázat szemlélteti azok arányát a termékcsoporton belül, valamint az összes elbírált ügy 46,38 %-ban:

Sor-szám	Megnevezés	Kivizsgált összes ügyek		megszüntetés										Összesen	
				31.§ (3) bekezdés								hiánypótlásnak nem tett eleget			
		száma db	aránya %	a)		b)		c)		d)					
				db	%	db	%	db	%	db	%	db	%		
1.	termékek	79	57,25	16	20,25	3	3,80	11	13,92	4	5,06	4 (20)	5,06	38	48,09
2.	szolgáltat	59	42,75	9	15,25	1	1,69	12	20,34	2	3,39	2 (13)	3,39	26	44,06
3.	együtt	138	100,0	25	18,12	4	2,90	23	16,67	6	4,35	6 (33)	4,35	64	46,38

A beérkezett és elbírált ügyek közül

- a **termékekkel kapcsolatos panaszok**, beadványok tárgyalásánál **minden második ügyet** – valamilyen ok miatt – megszüntettünk, ezen belül az un. előkészítési szakaszban szüntettünk meg 20-at.

A megszüntetésekre az alábbi okok miatt került sor:

- ✓ kérelem visszavonása: 16 esetben (20,25%);
- ✓ felek megállapodtak: 3 esetben (3,80%);
- ✓ eljárás folytatása lehetetlen: 11 esetben (13,92%);
- ✓ kérelem megalapozatlansága miatt: 4 esetben (5,06%);
- ✓ hiánypótlásban foglaltaknak nem tett eleget határidőre: 4 esetben (5,06%).

- a **szolgáltatási területekkel** kapcsolatban elbírált ügyek közül szintén **minden másodikat** – valamilyen ok miatt – megszüntettünk, ezen belül az un. előkészítési szakaszban szüntettünk meg 13-at

A megszüntetésekre az alábbi okok miatt került sor:

- ✓ kérelem visszavonása: 9 esetben (15,25%);
- ✓ felek megállapodtak: 1 esetben (1,69%);
- ✓ eljárás folytatása lehetetlen: 12 esetben (20,34%);
- ✓ kérelem megalapozatlansága miatt: 2 esetben (3,39%);
- ✓ hiánypótlásban foglaltaknak nem tett eleget határidőre: 2 esetben (3,39%).

A fenti táblázatban is bemutatott **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 alaphól 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 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 békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy
 e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesítette.

A fentiekben hivatkozott jogszabályi esetek, leírások, tartalmak és az esetek sok esetben nem hozhatók szinkronba és nehezen az elektronikus statisztikai nyilvántartórendszer megfelelő rovatába rögzíteni. Emiatt fordulhat az elő, hogy elnöki hatáskörben került megszüntetésre 33 eset, az áttételekkel együtt 40 ügy.

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. Abban az esetben sem indokolja meg a Kérelmező az eljárás „visszavonására” irányuló bejelentését, ha annak „megszüntetését” kéri.

vi. áttétel száma és aránya.

A félév során beérkezett kérelmek között **9 olyan volt**, amelyet már az un. előkészítő szakaszban – a hatáskör és illetékesség vizsgálatát követően – áttettünk az illetékes szerveknek, az alábbi táblázat szemlélteti azok arányát a termékcsoponton belül, valamint az összes elbírált ügy %-ban:

Sor-szám	Megnevezés	Kivizsgált összes ügyek		ebből: áttétellel zárult					
				hatáskör		illetékesség		együtt	
		száma, db	aránya, %	hiánya					
				db	%	db	%	db	%
1.	termékek	79	57,25	0	0,00	1	1,27	1	1,27
2.	szolgáltatások	59	42,75	7	11,86	1	1,69	8	13,55
3.	együtt	138	100,00	7	5,07	2	1,45	9	6,52

A félév során beérkezett kérelmek között, az un. előkészítő szakaszban, a hatáskör, illetékesség vizsgálatát követően:

- a **termékekkel kapcsolatos panaszok**, beadványok közül 1-et, mivel az interneten vásárolt termék értékesítője, nem rendelkezett magyarországi cégbejegyzéssel, ezért áttettünk a Budapesti Békéltető Testülethez;
- a **szolgáltatási területekkel** kapcsolatban elbírált ügyek közül 8 ügyet kellett áttennünk, ebből. 7-et hatáskör hiánya, illetve 1-et illetékesség hiánya miatt.

c) a jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni:

i. a fogyasztók,

A jogviták megelőzése érdekében a fogyasztók felé – a teljesség igénye nélkül – a következőket célszerű kommunikálni:

A termékek vásárlásakor:

- ✓ milyen helyekről tudnak informálódni annak érdekében, hogy olyan helyekről vásároljanak, ahol korrekt a kiszolgálás?

- ✓ mire ügyeljenek a vásárláskor?
- ✓ mire ügyeljünk, ha internetről vásárolunk, vagy ha árubemutatón veszünk részt?
- ✓ miért fontos a vásárláskor kapott fizetési bizonylat megőrzése?
- ✓ mikor és milyen termék vásárlásakor kell kérni a garanciajegyet és miért kell megőrizni,
- ✓ mi a teendő, ha minőségi reklamációm keletkezik a vásárolt termékkel kapcsolatban,
- ✓ mikor köteles a kereskedő felvenni a reklamációs jegyzőkönyvet?
- ✓ mikor írjuk be megállapításainkat a Vásárlók Könyvébe?
- ✓ mi a teendő, ha a kereskedő elutasítja a minőségi kifogásom intézését?
- ✓ mikor forduljunk a Békéltető Testülethez? stb.

A szolgáltatások igénybevétele esetén – szintén a teljesség igénye nélkül – leginkább az alábbi területekre kell felhívni a fogyasztók figyelmét:

- ✓ miért fontos írásba foglalni a megrendelt javítási-karbantartási munkákat és az azokért kifizetett összegekről átvételi elismervényt, számlát stb. kérni?
- ✓ mikor és milyen szavatossági jogokat érvényesíthetünk a javító-karbantartó szolgáltatást végzőkkel, nyújtókkal szemben?
- ✓ mikor kötelező a reklamációs jegyzőkönyv felvétele?
- ✓ mikor fordulunk a Békéltető Testülethez? stb.

ii. a vállalkozások felé.

A vállalkozások figyelmét – a teljesség igénye nélkül – a következő kérdésekre célszerű felhívni:

- ✓ mi a teendője a kereskedőnek, a gyártónak, ha a kereskedő minőségi reklamációval jelentkezik?
- ✓ köteles-e elfogadni a vállalkozás a vásárló reklamációját, ha nincs meg a vásárlást igazoló bizonylata, garanciajegye?
- ✓ mikor köteles jegyzőkönyvezni a vállalkozás a vásárló minőségi reklamációját?
- ✓ milyen jogszabályi előírásokat kell figyelembe vennie a kereskedőnek az általa forgalmazott termékek minőségének biztosítása érdekében?
- ✓ milyen esetben melyik jogszabályi előírásokat kell figyelembe venni a minőségi reklamáció rendezésekor?
- ✓ a szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások esetében az adott szolgáltatás jellegére vonatkozó jogszabályi előírások betartása stb.

A megyei békéltető testület részéről a VKIK kiadásában megjelenő **ÜZLET című kiadványban, a „Békéltető sarok”-ban** teszünk közzé esetenként felhívásokat, amelyek segíthetik a Felek felkészültségét is.

Emellett – általában a nyugdíjas szervezetek felkérésére – több alkalommal is tartottunk előadásokat, amelyekben rendszeresen tájékoztatjuk a hallgatóságot részben a fentiekben felsoroltak, részben pedig a beérkező kérelmek áttekintése során észlelt hiányosságok megelőzésének lehetőségéről.

Álláspontunk szerint abban sincs változás a korábbi beszámolókból jelzettekhez képest, hogy a jogviták megelőzése, illetve eredményesebb befejezése érdekében elsősorban azt érdemes mindkét fél felé hangsúlyozni, hogy egyrészt sokkal körültekintőbben, megfontoltabban vásároljanak, rendeljenek meg termékeket, szolgáltatásokat, másrészt 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 áreszállítások (akár 50-70 %-osak is), és egy-egy hibás teljesítés esetében azt tapasztaljuk, hogy egy 30-50 %-os áreszállítás, 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).

5.3. Ismertesse az egyezséget, illetve a kötelezést

a) segítő,

b) akadályozó tényezőket,

A kérdéssel kapcsolatos problémákról már említést tettünk az egyezséggel, illetve a kötelezéssel záruló ügyek ismertetésekor.

Ugyan a meghallgatáson létrejött egyezség, vagy kötelezés nem teljesítésének „következményeiről” és teendőiről is tájékoztatjuk az érintett feleket a döntést tartalmazó határozatban.

„Az eljáró tanács felhívja a Fogyasztó figyelmét arra, hogy amennyiben vállalkozás a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a Fgytv. 36. § (5) bekezdés értelmében köteles erről értesíteni a Békéltető Testületet. Ezt követően a Fogyasztó végrehajtási eljárást kezdeményezhet, ugyanis a Fgytv. 36. § (1) bekezdése értelmében az egyezséget jóváhagyó határozat végrehajtható okirat, amelyet a Fogyasztó kérelmére az illetékes Járásbíróság lát el végrehajtási záradékkal.”

A teljesítések elmaradása „késleltetetten”, vagy egyáltalán jut a testület tudomására.

Az első félévben nem kaptunk jelzést az ilyen döntéssel zárult ügyben érintett Fogyasztóktól az egyezségben, illetve a kötelezésben foglaltak elmaradásáról és az Fgytv-ben foglaltak szerinti lépések megtételi szándékáról.

Véleményünk szerint pozitív irányú változást lehetne elérni, ha az Fgytv-ben a Vállalkozás számára kötelezővé tennék, hogy – a döntés jogerőre emelkedését követő 15 napon belül – nyilatkozatban jelentse az döntést hozó Békéltető Testület felé, hogy a döntésben (az egyezségben, vagy kötelezésben) megfogalmazottakat végrehajtja, vagy nem hajtja végre.

Amennyiben az érintett Vállalkozás elmulasztja a nyilatkozattételi kötelezettségét, a fogyasztóvédelmi hatóság fogyasztóvédelmi bírsággal szankcionálná.

A kötelezést tartalmazó határozat meghozatalát leginkább az akadályozza, hogy az ilyen határozat meghozatala, ahhoz van kötve, hogy a Vállalkozás – legalább – eseti „alávetési nyilatkozatot” tegyen. A Vállalkozások a válaszirataikban, nyilatkozataikban az esetek viszonylag csekély számában (nem érte el a 10-t a félév során!) tesznek.

Természetesen arra is volt példa ebben a félévben 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,

5.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának hátterében álló okokat az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának darabszámát és százalékos arányát.

A beérkező kérelmeket a Békéltető Testület elnöke, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 29. § (2) bekezdése értelmében a beérkezést követő **8 napon belül köteles megvizsgálni**, hogy az ügy a **testület hatáskörébe és illetékessége** alá tartozik-e és **fogyasztói szerződésnek minősül-e**. Emellett azt is vizsgálja a testület elnöke, hogy a beérkezett kérelem alkalmas-e arra, hogy az ügyet meghallgatásra kitűzze. A hiányos információkkal beérkező kérelmeket benyújtók fogyasztókat tájékoztatjuk a testület előtti eljárás elindításának feltételeiről és felhívjuk a hiányok pótlására, amelyhez – az ügy bonyolultságának függvényében 8, 15 vagy 30 napos – határidőt biztosítunk.

A hiánypótlási kérelmekkel való foglalkozás több idejét köti le a testületnek (hiánypótlási felhívás megírása, kiküldése, a határidők figyelése, az ügyfelek figyelmének emlékeztetése a lejárt határidővel kapcsolatban, pótlólagos nyilatkozat kérése, végül az eljárást megszüntető határozat megírása, expedálása, vagy azok pótlását követően a meghallgatás kitűzése stb.)

Az idei év első felében sem vizsgáltuk azt, hogy mi az oka, hogy nem is válaszolnak a megjelölt határidőben, az-e, hogy a kapott részletes tájékoztatás után döntött úgy a kérelmező, hogy „*nincs értelme*” a további „*hadakozásnak*” a panaszolt vállalkozással, vagy nem tudta „összeszedni” azokat a dokumentumokat, amivel álláspontját alátámaszthatta volna, vagy azért, mert közben „*éppen*” megoldódott a problémája. Nagyon kevés esetben – a határidő lejáratával kapcsolatos értesítésünk továbbítását követően – érkeznek a Fogyasztók részéről visszajelzések, hogy kérik az eljárás megszüntetését.

Amennyiben a Fogyasztó nem tesz eleget a hiánypótlási kötelezettségének – a megjelölt határnapot követően – figyelembe veszünk még egy bizonyos „türelmi időt” is (különösen a több napos ünnepek körüli munkanapok átrendezésére és egyéb időcsúszásokra tekintettel), amelyet követően döntünk a benyújtott kérelem (az eljárás)

megszüntetéséről, amelyhez az alábbi jogszabályi előírások figyelembe vételével hozzuk meg az eljárás megszüntetéséről a határozatot.

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) 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 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 békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy

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

Tekintettel arra a körülményre, hogy a statisztikai nyilvántartó rendszerben csak egy rovat áll rendelkezésre, ami mint már több alkalommal is kifejtettük, hogy ezen nyilvántartások széttagolása, csak „manuálisan” lehetséges, az informatikai rendszer alkalmatlan a regisztrációra.

A hiánypótlásokat követően a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának okait az alábbi táblázatunk tartalmazza:

Sor-szám	Megnevezés	Kivizsgált összes ügyek		megszüntetés, az elutasítás oka										Összesen	
				29.§ (4)						31.§ (3)					
		száma db	aránya %	a)		d)		e)		a)		c)			
				db	%	db	%	db	%	db	%	db	%	db	%
1.	termékek	79	57,25	4	5,06	8	10,13	5	6,33	2	2,53	1	1,27	20	25,32
2.	szolgáltat	59	42,75	2	3,39	8	13,56	2	3,39	0	0	0	0	12	20,34
3.	együtt	138	100,0	6	4,35	16	11,59	7	5,07	2	1,45	1	0,72	32	23,19

Összesen 32 kérelem esetében (az összes kérelem 23,19%-ban) került megszüntetésre az eljárás, ezen belül

- **20 volt a termékekkel,** ami az összes ügy 25,32%-át tette ki, gyakorlatilag minden negyedik ügyet, az un előkészítő szakaszban megszüntettünk és
- **12 volt a szolgáltatásokkal kapcsolatos,** a termékcsoportban kivizsgált minden ötödik ügyet jelentette.

Az adatok statisztikai rendszerbe történő rögzítésekor mindössze 7 ügy kerülhetett ebbe a rovatba, mivel az eljárást megszüntető okok a határozatokban részletesen kifejtésre kerülnek.

A megszüntetési okok egy része nincs szinkronban az alkalmazott statisztikai nyilvántartó rendszerrel, illetve a törvény (29§. (4) bekezdésének egyes alpontjaiban megfogalmazott tényállásokkal) a vonatkozó jogszabályi előírásaiban ezért, az adatok egy részét más rovatban lehetett csak rögzíteni.

5.5. Részletezze az eljárást megszüntető döntések okait az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként, és az egyes kategóriák előfordulásának darabszámát és százalékos arányát.

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 (138) esetében sem, ennél részletesebb bemutatásra mód, mert nem követelhető meg a „manuális” gyűjtés alkalmazása, elsősorban a személyi feltételek hiányában.

(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).

A megszüntetések okai

a) 29. § (4) bekezdés

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

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

ab) 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 alaphól 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 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 békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy

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

A félév során beérkezett és elbírált ügyek közül **megszüntetéssel 58 zárult**, az alábbi táblázat szemlélteti azok arányát a termékcsoporton belül, valamint az összes elbírált ügy 42,03 %-ban:

Sor-szám	Megnevezés	Kivizsgált összes ügyek		megszüntetés								Összesen	
				31.§ (3) bekezdés									
		száma db	aránya %	a)		b)		c)		d)			
				db	%	db	%	db	%	db	%		
1.	termékek	79	57,25	16	20,25	3	3,80	11	13,92	4	5,06	34	43,03
2.	szolgáltat	59	42,75	9	15,25	1	1,69	12	20,34	2	3,39	24	40,67
3.	együtt	138	100,0	25	18,11	4	2,90	23	16,67	6	4,35	58	42,03

A beérkezett és elbírált ügyek közül

- a **termékekkel kapcsolatos panaszok**, beadványok tárgyalásánál minden második ügyet – valamilyen ok miatt – megszüntetünk, ezen belül az un. előkészítési szakaszban szüntettünk meg 20-at.

A megszüntetésekre az alábbi okok miatt került sor:

- ✓ kérelem visszavonása: 16 esetben (20,25%);
- ✓ felek megállapodtak: 3 esetben (3,80%);
- ✓ eljárás folytatása lehetetlen: 11 esetben (13,92%);
- ✓ kérelem megalapozatlansága miatt: 4 esetben (5,06%).

- a **szolgáltatási területekkel** kapcsolatban elbírált ügyek közül szintén minden másodikat – valamilyen ok miatt – megszüntetünk, ezen belül az un. előkészítési szakaszban szüntettünk meg 13-at.

A megszüntetésekre az alábbi okok miatt került sor:

- ✓ kérelem visszavonása: 9 esetben (15,25%);
- ✓ felek megállapodtak: 1 esetben (1,69%);
- ✓ eljárás folytatása lehetetlen: 12 esetben (20,34%);
- ✓ kérelem megalapozatlansága miatt: 2 esetben (3,39%).

5.6. Ismertesse a határozatokban foglaltak betartásának alakulására vonatkozó fogyasztói visszajelzések arányát.

A határozat – az Fgytv 36.§ (3) és (5) bekezdésében foglalt kötelezettségeiről – ugyan tájékoztatja az ügyben érintett Fogyasztót a kötelezettségeiről, amely a következőket mondja ki:

„ (3) – Ha a vállalkozás a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezségeket a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását, a békéltető testület elnökének egyidejű értesítése mellett.

(5) A fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.”

Az ilyen döntésekkel kapcsolatos ügyekről szerkesztettünk külön nyilvántartásokat, amelyekben a következő adatokat rögzítjük: a döntést tartalmazó ügy (ajánlás, kötelezés, egyezség) kézbesítésének, jogerőre emelkedésének napját, a határozatban megjelölt határidő lejáratát, valamint a Fogyasztó válaszadásának napját.

Az elmúlt félévben

- **38 egyezségeket jóváhagyó,**
- **2 kötelezést tartalmazó határozatot,** valamint
- **41 ajánlást tartalmazó döntést hoztunk.**

A fenti érdemi döntések közül szinte kizárólag az ajánlásokat nem teljesítőkkal szemben érkeztek jelzések a félév során.

Az ajánlásokat tartalmazó döntésekkel kapcsolatban 6 esetben érkeztek jelzések a Fogyasztók részéről, ezek között

- **4 volt olyan, amelynél a Fogyasztó által adott tájékoztatás időpontjában még nem járt le a 60 napos határidő.** Ezeket a Fogyasztókat tájékoztattuk arról, hogy mikor került kézbesítésre a Vállalkozás részére a tértivevényes küldemény, illetve nem vette át a Vállalkozás a tértivevényes küldeményt, így nem értesülhetett az ajánlásban foglalt kötelezettségeiről.
A Fogyasztókat tájékoztattuk arról, hogy **mikor telik le a 60 napos határidő** és megjelöltük azt a napot, amikor **kértünk tőle ismételt visszajelzést** az ajánlás nem teljesítéséről.
Azoknak a Vállalkozásoknak, akik – a tértivevény tanúsága szerint – nem vették át a postai úton megküldött döntést, elektronikus úton másolatban – tájékoztatási céllal megküldtük a Fogyasztónak írt tájékoztató levelünket. (Annak ellenére, hogy az elektronikus úton továbbított értesítés nem minősül hivatalosan kézbesítettnek.) Volt olyan eset is, hogy a Fogyasztónak továbbított ilyen tartalmú levelünket – a Fogyasztó és a Vállalkozás értesítésével együtt – megküldtük a vállalkozás székhelye szerint illetékes Fogyasztóvédelmi hatóság részére is.
- további két értesítést kaptunk még, amelyeknél már nemcsak az ajánlásban megjelölt teljesítési határidő, hanem a **60 napos határidő is letelt**, továbbá az előző bekezdésben leírt esetek érintettjei közül néhányan visszajelztek a megjelölt határidőt követően. A küldött tájékoztatók között **mindössze egy** volt, amely értelmében a **vállalkozás teljesítette** az ajánlásban foglalt kötelezettségét.
- az ajánlásokban foglaltak nem teljesítő vállalkozásokat – az elmúlt félévben – két alkalommal március és május hónapokban tettük közzé, hogy a vállalkozások nem tettek eleget határidőre az ajánlásban foglalt kötelezettségének. A márciusban közzétett vállalkozásokkal kapcsolatban – a közzétételt követően – jelzett vissza a Fogyasztó, hogy a vállalkozás eleget tett az ajánlásban foglalt kötelezettségének. Ezt követően a közzétett dokumentumunkban is ennek megfelelő tartalomra módosítottuk a közzététel szövegét.
- a fentiekben említett eseteken kívül, a félév során **további visszajelzéseket nem kaptunk az ajánlások teljesítésével kapcsolatban.** Az ügyek egy részénél – a kézbesítési idő – a 60 napos határidő a harmadik negyedévre húzódik át.
- az **egyezségeket jóváhagyó,** valamint a **kötelezést kimondó határozatokban foglaltak teljesítésével kapcsolatban** a félév során nem kaptunk visszajelzéseket az ügyben érintett fogyasztóktól, így ezek teljesítésének eredményéről információval nem rendelkezünk.

5.7. Ismertesse a határozatok vállalkozások általi teljesítésére vonatkozó adatokat, amennyiben ismeretese a testület előtt, az alábbiak szerint:

- a) **az ajánlást tartalmazó határozatok esetén,**
- b) **a kötelezést tartalmazó határozatok esetén,**
- c) **az egyezséget jóváhagyó határozatok esetén.**

A fenti három alpont címeiben megfogalmazottakkal kapcsolatban általánosságban a következőket tudjuk válaszolni:

Az Fgytv. 36.§ (3) és (5) bekezdésében foglaltak a vállalkozások részére nem fogalmaznak meg kötelezettségeket, csak a Fogyasztók számára fogalmaz meg ilyet:

1., (3) – Ha a vállalkozás a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását, a békéltető testület elnökének egyidejű értesítése mellett.

(5) A fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.”)

a félév során mindössze egy vállalkozás adott tájékoztatást arról, hogy a Fogyasztó nem működött közre, nem volt fogadó kész az ajánlásban megfogalmazottak teljesítéséhez

6. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat a következők szerint:

a) Az eljárások közül milyen gyakran nem volt lehetséges az azok lefolytatására vonatkozó határidő betartása az alábbi kategóriák szerint (kérjük az esetek darabszámának és azok elfordulási gyakoriságának százalékos arányának megadását):

Az ügyintézési határidőket a Fgytv. határozza meg, néhányat kiemelünk ezek közül:

1.) 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.

2.) 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.

3.) 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.

4.) 29. § (4a)¹ 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 milyen ügyben, ki és miért kezdeményezett ellene eljárást.

5.) 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.

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

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

6.) 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 kézbesíteni, akkor annak kikerkezési idejének bizonytalansága miatt, általában a meghallgatáson adjuk át azt a Fogyasztónak. Van arra is nem egyszer példa, hogy a válasziratra a fogyasztótól érkezett választ is továbbítjuk, még a meghallgatás napja előtt, a Vállalkozás elektronikus levelezési címére.

7.) 33. § (5)² 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. Kialakítottuk azt a rendszert, hogy a meghallgatások zömmel kedden (esetleg hétfőn) 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.

i. a 90 napos határidő nem került meghosszabbításra,

Az ügyek átlagos elbírálási időtartama a félév során az alábbiak szerint alakult, a táblázatban szerepeltetjük az ügyek lezárásának legrövidebb és leghosszabb időtartamát tartalmazó értékeket:

sor-szám	I. NEGYEDÉV					II. NEGYEDÉV				
	hónap	elbírált ügyek száma, db	elbírálások			hónap	elbírált ügyek száma, db	elbírálások		
			átlaga, nap	szélső értékek				átlaga, nap	szélső értékek	
				min.	max.				min.	max.
1.	január	20	21,5	2	42	április	22	25,7	2	42
2.	február	24	26,2	2	46	május	25	29,6	2	40
3.	március	26	24,1	2	32	június	21	24,1	2	34
4.	együtt	70	25,5	2	46	együtt	68	27,0	2	42
5.	2019. I. félév együtt						138	25,5	2	46

A félév során beérkezett ügyeket (az ügy iktatásának napjától az elbírálás napjáig tartó időszak figyelembevételével is) sikerült elbírálnunk a törvény által biztosított **90 napon belül**. A fenti táblázatunk tartalmazza a legrövidebb és a leghosszabb idő alatt elbírált ügyekre fordított napok számát.

Az „átlagos időtartam” eltakarja a tényleges helyzetet, mivel vannak olyan esetek, amikor akár néhány nap után kerül megszüntetésre az eljárás, vagy áttételre a kérelem és vannak olyan esetek, amikor pl. valamelyik fél kérésére halasztásra kerül a kitűzött meghallgatás időpontja.

ii. a 90 napos határidő legfeljebb 30 nappal meghosszabbításra került.

Az elmúlt félévben nem volt olyan ügyünk, amelyben a 90 napos határidőt túlléptük volna, és emiatt határidőt 30 nappal meghosszabbítottuk volna.

b) Mekkora

- i) az egy testületi tag által, illetve
- ii) az írásban
- lefolytatott eljárások száma,

² Módosította: 2012. évi LV. törvény 37. § (1) g).

A félév során elbírált 138 ügyet az alábbiak szerint folytattuk le, illetve zártuk le:

Sor-szám	Megnevezés	TERMÉKEK		SZOLGÁLTATÁSOK		EGYÜTT	
		db	%	db	%	db	%
A.	meghallgatás keretében	42	30,43	36	26,09	78	56,52
1.	egyedül eljáró testületi tag	17	12,31	25	18,12	42	30,43
2.	háromtagú tanács	25	18,12	11	7,97	36	26,09
B.	összes írásban lezárt ügy	37	26,81	23	16,67	60	43,48
4	ebből: írásban	16	11,59	4	2,90	20	14,49
5.	ebből: elnöki hatáskörben lezárt	21	15,22	19	13,77	40	28,99
6.	Összesen	79	57,25	59	42,75	138	100,00

A félév során lezárt ügyek 56,52%-ban eljáró tanácsban bíráltuk el, ebből:

- **egyedül eljáró testületi tag közreműködésével 42 ügyet, az ügyek 30,43%-t zártuk le** (ezen belül: a termékek közül minden nyolcadik ügyet, a szolgáltatások közül minden hatodik ügyet zártuk le);
- **háromtagú tanácsban 36 ügyet zártunk le**, ez a lezárt ügyek valamivel több, mint egynegyedét tette ki (26,09%, ezen belül: a termékek közül minden hatodik ügyet, a szolgáltatások közül minden tizenkettedik ügyet zártuk le).

(Eredetileg 41 ügyet tűztünk ki háromtagú tanács előtti meghallgatásra, azonban 5 ügy esetében a vállalkozás és a fogyasztó – még a meghallgatás napja előtt – megegyeztek egymással az ügy rendezésében. A vállalkozás és a fogyasztó között létrejött megállapodásról mindkét fél értesítette a testületet. Az egyezség létrejöttéről szóló értesítések kézhezvételét követően – a testület elnöke értesítette a feleket: a meghallgatási időpont törléséről, valamint a meghallgatásra kijelölt háromtagú tanács tagjai közül a jogvégeztséggel rendelkező testületi tag kijelöléséről (az Fgytv. 25.§ (4) és (5) bekezdésében foglaltak értelmében) és az eljárás lezárásának módjáról.

Írásban 60 ügyet zártunk le, amely a lezárt ügyek 43,48%-át tette ki, amelyek az alábbiak szerint bonyolódtak le:

- a meghallgatásra kitűzött döntések közül **20 (ebből 5 volt a háromtagú tanács előtti meghallgatásra kitűzött) esetben** (16 termékkel, 4 szolgáltatásokkal volt kapcsolatos) **a vállalkozás és a fogyasztó – még a meghallgatás napja előtt – megegyeztek** egymással az ügy rendezésében, amelyeket írásban zárt le a meghallgatásra kijelölt az egyedül-, illetve a háromtagú tanácsból a jogvégeztséggel rendelkező, kijelölt eljáró testületi tag
- **elnöki hatáskörben összesen 40 ügyet (a lezárt ügyek közel 29%-át) zárt le az elnök az un előkészítő szakaszban**, az ügyek döntő többségét a hiánypótlásra felhívott és különböző – a fentiekben ismertetett – okok miatt megszűnő eseteket tette ki (ebből: 21 termékkel, 16 szolgáltatásokkal volt kapcsolatos).

A testületi tagok közreműködése a meghallgatásokban, az ügyek lezárásában a következőképpen alakult:

Az egyes ügyek időpontjainak megválasztásakor a meghallgatások kitűzésekor, több szempontot, tényezőt is figyelembe kellett vennünk:

- ✓ az adott – meghallgatásra kiválasztott napon (**hétfő, vagy kedd**) – melyik testületi tag ér rá,
- ✓ az adott ügy bonyolultsági fokának ismeretében egyedül eljáró testületi tagot, vagy háromtagú tanácsot jelöljünk-e ki, ez utóbbi esetben
- ✓ legyen meg a Fgytv. 25. § (1) – (3) bekezdésében foglalt a háromtagú tanács összetételére előírt összetételi feltétel,
- ✓ az elnök közreműködése az egyes ügyekben,
- ✓ a testület rendelkezésére álló pénzügyi támogatási keret nagysága mennyire teszi lehetővé a különböző jogszabályi előírások betartását (ebben a tekintetben a félév során ugyancsak a „sötétben tapogatóztunk”, mert nem volt érvényes, aláírt támogatói szerződésünk és a támogatási keretünk sem volt ismert.)

A félév során elbírált és lezárt 138 ügyből, 102 befejezett eljárás 73,91%-át egyedül eljáró tagként fejezte be a testület 5 tagja. (Mitev Hrisztó, elnök 40, dr. Herjavec Klára 19, dr. Konkoly Zoltán 20, Moldvanné dr. Vajai Márta 19, dr. Beregi Zoltán 3 eljárás.) A tagok szerinti kimutatást – havi bontásban – az M/5. számú melléklet tartalmazza.

Háromtagú tanácsban 36 ügyben jártunk el (26,09 %), amelyben a testület többi tagjának is lehetőséget biztosítottunk a meghallgatásokon történő részvételre. Ezen belül dr. Szücs Lászlónak 16 eljárásban (5 esetben elnök, 11 esetben tag), Demeter Ferencnek 13 eljárásban (2 esetben elnök, 11 esetben tag), Roxer Egónak 9 eljárásban (5 esetben elnök, 4 esetben tag). Háromtagú tanács elnökének (23 ügyben), illetve tagjának (13) volt még jelölt: dr. Konkoly Zoltán 22 eljárásban (12 esetben elnök, 10 esetben tag), dr. Herjavec Klára 12 ügyben elnök volt.

Mitev Hrisztó elnökként összesen 73 ügyben (a lezárt ügyek 52,89%-ban) működött közre, részvétele a következő volt: 40 ügyet – elnöki hatáskörben (29.§ (4)) – zárt le, 1 ügyben az eljáró tanács elnöke és 32 ügyben, az eljáró tanács tagja volt.

Dr. Konkoly Zoltán, aki – megbízási szerződéssel – közreműködik és segíti az elnök munkáját, azokon a területeken, ahol és amelyekben az adott tevékenység ellátását, végzését az Fgytv. jogi végzettséghez köti. Emellett összesen 42 ügyben (az ügyek 30,43%-ban) működött közre az ügyek lezárásában, ezen belül 12 ügyben egyedül eljáró testületi tagként, 12 ügyben az eljáró tanács elnökeként, és 8 ügyet írásban zárt le, mint jogvégzettséggel rendelkező kijelölt eljáró testületi tag.

Az ügyek írásbeli lezárásánál 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 (elnöki hatáskörben),
- ✓ 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, mert jelenleg az ezekkel kapcsolatos kiegészítő információkat manuálisan dolgozzuk fel.

A statisztikai összesítőben 60 írásban befejezett ügy szerepel, amelyből az elnök 40-at oldott meg, valamennyit elnöki jogkörben megszüntetett eljárásban.

Ugyanakkor az egyedül eljáró tagként való eljárásnál az elnök adatai a statisztikai táblázatban csak 7 eljárást mutatnak ki, pedig azok száma ténylegesen 40. 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. Ezekben az esetekben, az előző években követett gyakorlattal ellentétben – mivel a testület elnöke nem jogvégzett, hanem közgazdasági egyetemi végzettséggel bír – ezért (a jelenlegi (2019. augusztus 31-ig érvényes) szabályozás szerint csak a jogvégzettséggel rendelkező személy jogosult egyedül eljárni testületi tagként) az elnök kijelöli az eljárás lezárására a jogvégzettséggel rendelkező testületi tagot, aki ezt követően, megszünteti azt. A statisztikai rendszer ezeket a változásokat jelenleg nem tudja kezelni.

Valamelyest változni fog a helyzet mivel a 2019. szeptember 01-től hatályba lépő változások (az Fgytv. 25. §-a (2) bekezdése értelmében „(2) Az egyedül eljáró testületi tag jogi vagy közgazdasági felsőfokú végzettséggel kell, hogy rendelkezzen.” E jogszabályi változás eredményeként az elmúlt évben követett gyakorlat eredményekét nagyobb lesz a testület elnökének a mozgásteret ezen a területen is.

c) Értékelje a vállalkozások együttműködési készségét, beleértve az alávetések alakulását,

az esetek döntő többségében nem kifogásolható. Ugyan alávetést az elmúlt félévben csak 8 vállalkozás tett, de nem ez az egyetlen mérőszám.

Az a helyzet állt elő ismételt, 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)³ 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. (Mivel 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.)

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

A másik problémája az együttműködési kötelezettség(ek) teljesítésének elmaradását követő eljárásoknak, hogy a **Fgytv. 36/B. pontja két feltételt határoz meg** [36/B. §⁴ 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 hozatallal kapcsolatosan.**

A 29. § (11) bekezdése utolsó fordulata szerinti („Amennyiben 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 beleírni, hogy – **kivétel a 29. § (11) bekezdésében írt eset.**

Az együttműködési kötelezettség megsértése miatt 9 esetben tájékoztattuk a vállalkozás székhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatóságokat. Mi változatlanul azt a módszert alkalmazzuk, hogy a *Vállalkozás székhelye szerinti illetékes* hatóságnak expedíáljuk 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 határozathozatallal, illetve „postás” szereppel. (Adatvédelmi aggályokat is felvethet.)

A Fgytv. 36/B. szerinti közzétételre 2 esetben került sor a félév során, a nagyobb számú közzététel akadálya a határidők figyelése és egyeztetése miatt hosszabb időt vesz igénybe, a következő (harmadik) negyedévben kerül sor ezek pontosítására és azt követően az adatok nyilvánosságra hozatalára.

d) Mutassa be a nyilvánosságra hozatalt az alábbiak szerint:

i. nyilvánosságra hozatal oka az alábbiak szerint:

a. alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások száma,

Az elmúlt félévben az Fgytv 36/C. § (1) bekezdésében foglalt – visszavonásig érvényes általános – alávetési nyilatkozattételi lehetőséggel a megyei székhelyű vállalkozások nem éltek, nem élnek.

Az elmúlt félévben alávetési nyilatkozatokat a Vállalkozások elenyésző száma (8) – a velük szemben indított eljárással kapcsolatos értesítő levélből értesülnek az ezzel kapcsolatos nyilatkozattételi kötelezettségükről és – csak az adott konkrét ügygel kapcsolatban tettek. Ezek egy része a válasziratában nyilatkozik ezzel kapcsolatban. A vállalkozások egy része, akik az írásbani nyilatkozattételi kötelezettségének nem tett eleget, viszont megjelenik a meghallgatáson és akkor nyilatkozik arról, hogy aláveti magát a testület döntésének, és volt olyan eset is, hogy a meghallgatáson olyan egyezségi ajánlatot tett, amelyet az eljáró tanács határozatban hagyott jóvá.

b. a testülettel nem együttműködő vállalkozások száma,

A statisztikai nyilvántartó rendszer kimutatása szerint az elmúlt félévben **összesen 9 esetben** (a kivizsgált ügyek 6,52%-ban) fordult elő, hogy a vállalkozás nem volt együttműködő, amelyek a következő megyékből kerültek ki: Budapest (2), Győr-Moson-Sopron (2), Pest (2), Somogy (1) és Veszprém megyei székhelyű (2).

Változatlanul „dilemmát” okoz, hogy minek minősítsük azokat a vállalkozásokat, akik az adott ügygel kapcsolatban előírt 8 napos válaszadási kötelezettségüknek nem tesznek eleget, de a meghallgatáson megjelennek és esetenként még egyezségi ajánlatot is tesznek a fogyasztóknak az ügy megnyugtató rendezése érdekében.

Véleményünk szerint ebben a szituációban azt kellene mérlegelni, hogy a Vállalkozás mennyire volt együttműködő az ügy megnyugtató rendezésében, (mert a kérelmező, a fogyasztó elsődleges érdeke az, hogy a panasza, a reklamációja számára elfogadható módon rendeződjön), különös tekintettel, ha egyezséggel zárulnak az adott ügyek.

c. a vállalkozások által nem teljesített kötelezések száma,

d. a vállalkozások által nem teljesített kötelezések (véltetően egyezségek) száma.

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

A c.) és a d.) pontokban foglaltakkal kapcsolatban a következőket kell kihangsúlyoznunk, mint a fenti 5.7. pontban is (a vállalkozásokkal kapcsolatban) említést tettünk róla, az Fgytv. 36.§ (3) és (5) bekezdésében a Fogyasztók számára az alábbiakat tartalmazza:

(„(3)– Ha a vállalkozás a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását, a békéltető testület elnökének egyidejű értesítése mellett.

(5) A fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.”).

Az elmúlt félévben a Békéltető Testület 20 egyezséget jóváhagyó és mindössze 2 kötelezést tartalmazó határozatot adott ki.

A fent idézett jogszabályi kötelezettségek ellenére, az adott ügyben érintett Fogyasztók nem tájékoztatták a Testületet a határozatban foglaltak teljesítéséről, emiatt ilyen tartalmú információkkal nem rendelkezünk.

ii. nyilvánosságra hozatal módját az alábbiak szerint:

- a. a bekeltetes.hu honlapon (a megfelelő válasz aláhúzendő): igen/nem,
- b. a testület honlapján (a megfelelő válasz aláhúzendő): igen/nem
- c. amennyiben más médiumon is, kérjük annak megnevezését.

A fenti lehetőségeken kívül a nyilvánosságra hozatal egyéb módjával, lehetőségével sem élünk, sem nem alkalmaztuk

e) Mutassa be a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok számát, eredményét.

Hosszú évek óta, így ebben a beszámolási ciklusban is (az idei év első félévében) sem volt bírósági eljárás kezdeményezés a meghozott – ajánlást tartalmazó – döntéseinkkel kapcsolatosan.

7. Ismertesse a testület működését segítő, illetve akadályozó körülményeket az alábbi területeken:

a) személyi, tárgyi feltételek,

A személyi és tárgyi feltételekben nincs változás.

Az elnöki személycserét a jogszabályoknak 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. 2019. szeptember 01-től már közgazdasági egyetemi végzettség is elégséges lesz.

Az előző években biztosított feltételekhez képest nem változtak. 2013 júliusa óta a jelenlegi székházban, az épület földszinti részén található a 2 iroda. A mozgáskorlátozott ügyfelek számára az irodák akadálymentes megközelíthetősége biztosított. Az irodák megfelelően vannak felszerelve, megfelelő számban vannak asztalok, székek, szekrények.

A korábbi időszakban keletkezett iratállományt száraz, tiszta, biztonságos helyen tárolja a Kamara. Az elnök által használt irodában rendelkezésre áll egy db számítógép (internet kapcsolattal), nyomtató, közvetlen telefonvonal van áll rendelkezésre.

A világítás, fűtés, takarítás megoldott, a mellékhelyiségeket az ügyfelek is használhatják a meghallgatások alkalmával.

Az elnök részére a külső (bérelt) parkolóban biztosított rendszámra foglalt parkoló. Amennyiben szükséges (és van szabad hely), úgy a vendégek számára biztosítottak a belső – a Kamara tulajdonában lévő, zárt – parkoló üres helyei, amelyeket a meghallgatások ideje alatt igénybe vehetnek.

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 előadói ívben.

Az egyes eljárásokra kijelölt tagok a rendelkezésükre bocsátott dokumentumokat az adatvédelmi szabályoknak, előírásoknak megfelelően kezelik és használják. Az ezekhez szükséges tájékoztatást biztosítottuk.

Az elnök a saját mobiltelefonját használja az ügyfelek részére történő tanácsadásokhoz, amelyen – az ismert (keddi) ügyfélfogadási napokon kívül – bármikor elérhető és az ügyfelek részére rendelkezésre áll. A mobiltelefon használatáért térítésben nem részesül az elnök.

Évek óta visszatérő gond, hogy a Békéltető Testületek működését biztosító pénzügyi, anyagi juttatásoknak a megyék részére történő folyósítása, rendelkezésre bocsátása késik. Így volt ez ebben az évben is, hiszen a támogatói szerződéséhez szükséges dokumentációkat július 11-én kaptuk meg. A testület működéséhez szükséges feltételeket, infrastruktúrát, a szervezet zavartalan működéséhez szükséges finanszírozást a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara biztosította, emiatt fennakadást nem szenvedtük, a szervezet működése a félév során zavartalan volt.

Támogatói szerződés és a szervezet működéséhez szükséges pénzügyi fedezet hiányában a testületi tagok részére a tiszteletdíjak kifizetésére is csak június hónapban kerülhetett sor, erre is úgy, hogy a megyei Kamara vezetése engedélyezte, egyben vállalta, biztosította ennek a pénzügyi fedezetét és kifizette az első öt hónapban teljesített feladatok után járó juttatások ellenértékét az érintett testületi tagok részére.

Megismerve a közeljövőben bekövetkező szervezeti és szerkezeti változásokat (bár a szervezet finanszírozásával kapcsolatos új rendelet még nem jelent meg), ez a finanszírozási gyakorlat, remélhetőleg, meg fog szűnni.

b) jogszabályi környezet,

A hosszú távú részvényesi szerepvállalás ösztönzéséről és egyes törvények jogharmonizációs célú módosításáról szóló 2019. évi LXVII. törvény (kihirdetve 2019. július 09-én) tartalmaz a Békéltető Testületekkel kapcsolatban jogszabályváltozásokat az 55.§ – 66.§-aiban, amelyek többsége a szervezet működését érinti.

Az Fgytv.-ben a Békéltető Testületek eljárási kérdéseit szabályozó jogszabályi környezet egyéb kérdéseiről – többször elmondtuk már, hogy célszerű lenne azt teljes körűen áttekinteni és megújítani – visszacsatolást nem érzékeltünk a 2015. szeptemberi változást követően sem. Jelen beszámolónkban is több helyen tettünk megjegyzéseket, észrevételeket arra vonatkozóan, hogy milyen megoldásokat tartanánk célszerűnek egy-egy kérdésnél.

c) finanszírozás,

Véleményünk szerint a finanszírozással kapcsolatban – az eddig követett gyakorlat – tarthatatlan. Ebből leginkább a tagok részére kifizethető díjakat emeljük ki, amelyek - alacsonyok voltak, annak ellenére, hogy az elmúlt években évente emelkedett a minimálbér összege, a testületi tagok díjazásában nem volt változás. Az eljárásra, a meghallgatásra kijelölt testületi tagnak – többek között – a következő kötelezettségei vannak: meg kell ismerni a kérelem és annak mellékleteinek tartalmát (ezek között előfordult olyan, amelynek melléklete esetenként megközelíti a 40 oldalt), ezt követően az adott ügygel kapcsolatos jogszabályok, valamint a vállalkozások által alkalmazott szabályzatok, a válaszirat tanulmányozása, a meghallgatáson történő részvétel, ami mind-mind időigényes (több órát is igénylő elfoglaltságot jelent). Mindezekért a következő díjazásokban részesülnek a tagok: 3.000,- Ft az eljárás megszüntetésével záruló ügyben, 7.000,- Ft az ajánlással, kötelezéssel, egyezséggel záruló ügyben. Az ügyben eljáró testületi tagnak, az elnöknek, díja 10.000,- Ft, akinek feladata – az előzőekben említettekén kívül – még a döntést tartalmazó dokumentum (ajánlás, határozat) írásba foglalása, ami az adott ügy bonyolultságának függvényében, akár meghaladhatja az 5-8 órai időtartamot, a teljes ügygel való foglalkozás időszükséglete az elnök esetében, akár megközelítheti a 20 órát is. A 10.000,- Ft-os – jelenleg alkalmazott – díjazás figyelembevételével 500 – 1.000,- Ft/órára jön ki, ami egy ügyvédi szakvizsgálóval rendelkező testületi tag esetében, arcpirítóan alacsony összegnek tekinthető.

Tetézi a problémákat, hogy a testületi tagok részére a részvételükért járó díjazásokra csak jóval később – az év második felében, az idén például május hónapban – kerülhetett sor.

Meg kell említenem azt is, hogy az elnök részére megállapított – ügyszámfüggő – megbízási díj nagysága, valamint a funkcióval elvégzendő tevékenységek sokszínűsége, összetettsége és a ráfordított idő nincs összhangban, ha itt is végeznénk egy elméleti „órabér” számítást, még mutatót kapnánk, figyelembe véve a funkcióval szemben megfogalmazott elvárásokat, felelősséget.

A fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködéssel összefüggésben egyes kormányrendeletek módosításáról és hatályon kívül helyezéséről szóló 170/2019. (VII. 12.) Korm. rendelet 5. §-a értelmében: „5. §-a Hatályát veszti a) a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló 211/1998. (XII. 24.) Korm. rendelet, b) a békéltető testületi tagok kijelölésének szabályairól szóló 215/2008. (VIII. 29.) Korm. rendelet.” Az új rendelkezésekkel vélhetően meg fognak szűnni ezek az anomáliák.

c) a kamarával való együttműködés,

A Kamarával való együttműködésünk kiváló.

A szervezet zavartalan működéséhez szükséges feltételekről a 2.c.) pontban részletesen szoltunk.

e) együttműködés más szervezetekkel.

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.

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

A hosszú távú részvényesi szerepvállalás ösztönzéséről és egyes törvények jogharmonizációs célú módosításáról szóló 2019. évi LXVII. törvény (kihirdetve 2019. július 09-én) tartalmaz a Békéltető Testületekkel kapcsolatban jogszabályváltozásokat az 55.§ – 66.§-aiban, amelyek többsége a szervezet működését érinti.

Az Fgytv.-ben a Békéltető Testületek eljárási kérdéseit szabályozó jogszabályi környezet egyéb kérdéseiről – jelen beszámolónkban több helyen is tettünk megjegyzéseket, észrevételeket arra vonatkozóan, hogy milyen megoldásokat tartanánk célszerűnek egy-egy kérdésnél. Ezek ismétlésétől eltekintünk.

9. Ismertesse, hogy

- a) mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében,**
- b) mik az ezt akadályozó körülmények, illetve**
- c) az együttműködés milyen módon ösztönözhető.**

A fentiekben részletezett kérdések néhány eleméről az 5.) pont, valamint a 6.c.) pont értékelésénél tettünk említést, ezért itt eltekintünk ezektől, mert csak ismétlésbe bocsátkoznánk

Ebben is – csakúgy, mint a korábbi ciklusokról összeállított beszámolóinkban is tettük – csak ismételni tudjuk önmagunkat, hiszen az elmúlt hat 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.

Úgy véljük, hogy a Békéltető Testület – a vonatkozó jogszabályok biztosította keretek között – mindent megtesz annak érdekében, hogy a testület elé kerülő ügyek kellően alkalmasak legyenek az ügyek elbírására.

10. Kérem, ismertesse, hogy a békéltető testület eleget tett-e a közreműködési szerződésben vállalt azon kötelezettségnek, hogy

- a) az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásokról az eljárás lezárultát követően értesíti az illetékes járási hivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében?**
- b) az értesítés az eljárás lezárultát követő 15 napon belül megtörténik-e.**

Ahogy azt már egy korábbi pontnál (6.c.)) 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) A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét 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) 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.”

11. Mutassa be a testület

a) promóciós kampányának, PR megjelenéseinek elemeit, azok eredményességét. Csatolja a hirdetések másolatát, TV és rádió spot esetén CD mellékletet. Amennyiben nem folytattak promóciót, kérjük, nyilatkozzon arról.

Az elmúlt félévben nem volt promóciós kampányunk.

b) további média megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó). Amennyiben a testületnek nem voltak további média megjelenései, kérjük, nyilatkozzon arról.

A beszámolónk előző pontjaiban több helyen is említettük, hogy a testület a VKIK kiadásában megjelenő **ÜZLET** című kiadványban, a „Békéltető sarok”-ban, az elmúlt félévben 3-szor jelent meg, ezekben az alábbi cikkek jelentek meg a félév során. A kiadvány:

b.1.) XXIV. évfolyamának 1. számában három cikk jelent meg a Békéltető Testülettel kapcsolatban:

- „A vállalkozás és a fogyasztó között egyezség kialakítására törekszenek” című cikkben a békéltető testületről és az új elnökkel készült egy bemutatkozó cikk;
- „Otthon a fogyasztóvédelemben” című cikkben az elnök életútját mutatják be;
- a „Békéltető sarok” a békéltető testület előtt kezdeményezendő eljárásokkal kapcsolatos fontosabb információkat tartalmaz.

b.2.) XXIV. évfolyamának 2. számában jelent meg:

- „a legfelkészültebb fogyasztó a legvédelettebb fogyasztó” címmel a testület első negyedévi munkájáról készült tájékoztató anyagunk.

b.3.) XXIV. évfolyamának 3. számában jelent meg.

- „Mire ügyeljünk a vásárlás során” címmel egy tájékoztató anyagunk, cikk formájában.

b.4.) a 2019. március 06-án, Veszprémben, a Város Nyugdíjasklubok Vezetői Fórumán megtartott előadásról a Fórum elnöke – Szenté József – a facebook oldalán megjelentett egy tudósítást (szintén mellékelve)

c) kiadványait és publikációit, valamint csatolja azokat. Amennyiben a testületnek nem adott ki kiadványokat vagy publikációkat, kérjük, nyilatkozzon arról.

Az előzőekben említettekén kívül további kiadványokat, publikációkat – az elmúlt félév során – nem adtunk ki, nem jelentettünk meg

12. A testület a tagjai számára nyújtott

a) felkészítő tanfolyamot, képzést milyen formában tartja?

Előadás és konzultáció interaktív formában.

Előadó a testület elnöke, valamint az egyes témákhoz a testület egyes tagjai, mint felkért előadók

b) felkészítő tanfolyamot, képzést milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?

A testület tagjai részére az elmúlt félév során két alkalommal – március 26-án és június 25-én – tartottunk szakmai felkészítő tanfolyamot, továbbképzést a testület tagjai részére.

A március 26-án megtartott szakmai továbbképzés főbb témái a következők voltak:

- tájékoztató az elmúlt negyedévben a testülethez beérkezett és lezárt ügyek alakulásáról, valamint az egyes tagok közreműködéséről;
- tájékoztató a testület negyedévi működési feltételeiről,
- tájékoztató a fogyasztóvédelmi hatósággal történt egyeztetésekről, témáiról,
- tájékoztató a negyedév során megjelent – a békéltető testületek tevékenységét érintő – jogszabályokról,
- a negyedév során megtárgyalt, lezárt ügyek néhány érdekességéről, tájékoztató a meghallgatásokat lefolytató elnökök előadásában, majd ezt követően kölcsönös tapasztalatcsere az egyes ügyek sajátosságairól a döntéseket megkönnyítő, illetve nehezítő kérdésekről,

- az egyes döntések előkészítését megnehezítő helyzetek, szituációk átbeszélése és a kölcsönös gondolkodás elősegítése.

A március 26-án megtartott szakmai továbbképzés főbb témái a következők voltak:

- tájékoztató a Békéltető Testület 2019 első félévi tevékenységéről a beérkezett és a lezárt ügyek alakulásáról, a tagok közreműködéséről az ügyek lezárásában;
- tájékoztató a Békéltető Testület első félévi működéséről, valamint a támogatási szerződésről;
- tájékoztató a fogyasztóvédelmi törvény tervezett változásairól, különös tekintettel a 2020. január elejétől megalakuló új testületek összetételét érintő változásokról (T/6343. számú törvényjavaslat a hosszú távú részvényesi szerepvállalás ösztönzéséről és egyes törvények jogharmonizációs célú módosításáról);
- szakmai konzultáció az első félévben lefolytatott néhány meghallgatás különlegességéről;
- tájékoztató az elmúlt időszak – fogyasztóvédelmi természetű – jogszabály változásairól.

13. Ismertesse, hogy milyen – más szervezetek által tartott – szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai.

A Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara és a Veszprém Megyei Europe Direct Tájékoztató Központ együttműködésben az Európai Bizottság Kommunikációs Főigazgatóságával és az Európa Bizottság Magyarországi Képviselével közösen **február 8-ra** szervezett az **Európa jövőjéről szóló interaktív workshopot**, amelynek egyik előadója dr. Navracics Tibor, az Európai Bizottság oktatásért, kultúráért, ifjúságpolitikáért és sportért felelős biztosa volt, és amelyre a testületi tagokat is meghívták.

A workshopon a testület tagjai közül öten vettek részt (Demeter Ferenc, dr. Herjavec Klára, dr. Szücs László, dr. Vasvári Csaba és Mitev Hrisztó).

14. Kérem, ismertesse, hogy a közreműködési szerződésben foglaltaknak megfelelően a testület a) együttműködött-e a területükön működő megyeszékhely szerinti járási hivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel,

Igen, az együttműködésnek többféle módját, formáját alkalmazzuk:

- a megyeszékhely járási fogyasztóvédelmi hatóságával, havi rendszerességgel személyes megbeszélések, míg
- a megyében lévő járási hivatal fogyasztóvédelemért felelős ügyintézőivel eseti jelleggel, a munkatársak részéről a telefonon történt megkeresésüket követően, a Békéltető Testülettel kapcsolatos ügyben a fogyasztók által felvetett problémák egyeztetése.

b) ennek keretében kezdeményezett-e szakmai egyeztetéseket a járási hivatallal és,

Az elmúlt félévben a következő napokon került sor a Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprém Járási Hivatala Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztálya vezetőjével, Troják Lászlóval és a Fogyasztóvédelmi Osztály szakügyintézőjével Kimmer Krisztinával szakmai egyeztetésekre: január 21-én, február 19-én, március 19-én, április 15-én, május 21-én és június 25-én. Ez utóbbi megbeszélésen a szervezet főosztályvezetője nem vett részt, mivel az állás időközben megüresedett.

c) azokon havonta elnöki/elnökhelyettesi szinten részt vett-e.

Valamennyi megbeszélésen a Békéltető Testület elnöke személyesen vett részt, választott elnökhelyettese nincs a testületnek.

d) Kérem, ismertesse az egyeztetések tartalmát, valamint

2019. január 21-én megtartott megbeszélés főbb témái a következők voltak:

- ✓ az elmúlt időszak – fogyasztóvédelmi vonatkozású – eseményeit tekintetük át, különös tekintettel az év végi ünnepek körüli vásárlásokból keletkezett reklamációk, panaszok, bejelentések alakulására. Ezen belül:
- ✓ kiemelten foglalkoztunk az elektronikus kereskedelemben tapasztalható jelenségekre.

2019. február 19-én megtartott megbeszélés főbb témái a következők voltak:

az elmúlt időszak – fogyasztóvédelmi vonatkozású – eseményeit tekintetük át, különös tekintettel:

- ✓ az elektronikus kereskedelemben, és
- ✓ az építkezéseken tapasztalható néhány jelenségre, továbbá
- ✓ az utóbbi időben megszorodott, a kereskedelmi szálláshelyek üzemeltetőivel szemben a bejelentések száma (a szálláshely által hirdetett szolgáltatások, amelyeket a vendégek a műszaki meghibásodások miatt nem tudták igénybe venni, illetve a nyújtott szolgáltatások minőségével kapcsolatban), valamint
- ✓ a vásárlásokat követően – a minőségi reklamációk intézése során tapasztalható szándékos késleltetések miatt – keletkezett reklamációk, panaszok, bejelentések alakulására.

2019. március 19-én megtartott megbeszélés főbb témái a következők voltak:

az elmúlt időszak – fogyasztóvédelmi vonatkozású – eseményeit tekintetük át, különös tekintettel:

- ✓ az elektronikus kereskedelemben,
- ✓ az utóbbi időben megszorodott, a kereskedelmi szálláshelyek üzemeltetőivel szemben a bejelentések száma (a szálláshely által hirdetett szolgáltatások, amelyeket a vendégek a műszaki meghibásodások miatt nem tudták igénybe venni, illetve a nyújtott szolgáltatások minőségével kapcsolatban), valamint
- ✓ a vásárlásokat követően – a minőségi reklamációk intézése során tapasztalható szándékos késleltetések miatt – keletkezett reklamációk, panaszok, bejelentések alakulására,
- ✓ az ajánlásokat nem teljesítő, valamint a nem együttműködő Vállalkozásokkal kapcsolatban.

2019. április 15-én megtartott megbeszélés főbb témái a következők voltak:

az elmúlt időszak – fogyasztóvédelmi vonatkozású – eseményeit tekintetük át, különös tekintettel:

- ✓ az elektronikus kereskedelemben,
- ✓ egyéb aktuális fogyasztóvédelmi természetű kérdések,
- ✓ a vásárlásokat követően – a minőségi reklamációk intézése során tapasztalható szándékos késleltetések miatt – keletkezett reklamációk, panaszok, bejelentések alakulására,
- ✓ több olyan tartalmú panasz érkezett, amely a szakipari munkák hibás elvégzésével, illetve elhúzódnásával kapcsolatosak és emellett még írásban sem rögzítik a vállalt, az elvégzendő munkákkal kapcsolatos kérdéseket (munka pontos leírása, vállalási díj, befejezési határidő stb.)
- ✓ az ajánlásokat nem teljesítő, valamint a nem együttműködő Vállalkozásokkal kapcsolatban.

2019. május 21-én megtartott megbeszélés főbb témái a következők voltak:

az elmúlt időszak – fogyasztóvédelmi vonatkozású – eseményeit tekintetük át, különös tekintettel:

- ✓ az elektronikus kereskedelemben résztvevő vállalkozások részéről tapasztalható, megnyilvánuló magatartás, különös tekintettel a 14 napon belüli elállásokat követően a vételár visszautalási kötelezettségek elhalasztása, elhúzódnása,
- ✓ a vásárlásokat követően – a minőségi reklamációk intézése során tapasztalható szándékos késleltetések miatt – keletkezett reklamációk, panaszok, bejelentések alakulására,
- ✓ több olyan tartalmú panasz érkezett, amely a szakipari munkák hibás elvégzésével, illetve elhúzódnásával kapcsolatosak és emellett még írásban sem rögzítik a vállalt, az elvégzendő munkákkal kapcsolatos kérdéseket (munka pontos leírása, vállalási díj, befejezési határidő stb.)
- ✓ az ajánlásokat nem teljesítő, valamint a nem együttműködő Vállalkozásokkal kapcsolatban.
- ✓ egyéb aktuális fogyasztóvédelmi természetű kérdések megbeszélése.

2019. június 25-én megtartott megbeszélés főbb témái a következők voltak:

az elmúlt időszak – fogyasztóvédelmi vonatkozású – eseményeit tekintetük át, különös tekintettel:

- ✓ az idegenforgalmi főszezon vizsgálatok által érintett területek esetében, a Békéltető Testületi eljárásokban is jelentkező jelenségek átbeszélése;
- ✓ az elektronikus kereskedelemben résztvevő vállalkozások részéről tapasztalható, megnyilvánuló magatartás, különös tekintettel a 14 napon belüli elállásokat követően a vételár visszautalási kötelezettségek elhalasztása, elhúzódnása, a jelenség visszatérő, ismétlődő;
- ✓ a vásárlásokat követően – a minőségi reklamációk intézése során tapasztalható szándékos késleltetések miatt – keletkezett reklamációk, panaszok, bejelentések alakulására,

- ✓ több olyan tartalmú panasz érkezett, amely a szakipari munkák hibás elvégzésével, illetve elhúzódásával kapcsolatosak és emellett még írásban sem rögzítik a vállalt, az elvégzendő munkákkal kapcsolatos kérdéseket (munka pontos leírása, vállalási díj, befejezési határidő stb.)
- ✓ az ajánlásokat nem teljesítő, valamint a nem együttműködő Vállalkozásokkal kapcsolatban.
- ✓ egyéb aktuális fogyasztóvédelmi természetű kérdések megbeszélése.

e) szíveskedjen az együttműködés eredményéről beszámolni.

Az együttműködés eredményét minden hónapban kölcsönösen értékeltük.

A Békéltető Testület részéről a testülethez beérkezett panaszok bejelentések közül, a fogyasztóvédelmi hatóságnál zajló, folyamatban lévő vizsgálatokban történő esetleges hasznosításának lehetőségeinek átbeszélése. Ezek közül jelentősebb, eredményesnek minősített információcserék:

- ✓ **az elektronikus kereskedelemmel** kapcsolatos bejelentések közül a megyei érdekeltségű, székhelyű vállalkozásokkal kapcsolatban beérkező panaszok közérdekű, a fogyasztók szélesebb köreit érintő tevékenysége;
- ✓ a megyében működő egyes kereskedelmi szálláshelyekkel kapcsolatban a Békéltető Testülethez beérkezett bejelentésekből a fogyasztók tájékoztatását tartalmazó jogsértések hatóság általi felhasználásának lehetősége,
- ✓ egyes vállalkozásokkal kapcsolatban a testülethez beérkező kérelmekből a fogyasztóvédelmi jogsértéseket megvalósító vállalkozásokról tájékoztatás,
- ✓ az ajánlásokat nem teljesítő vállalkozásokkal szembeni hatósági fellépés lehetőségének átbeszélése stb.

15. Ismertesse a testület tanácsadási

a) rendszerét,

b) az annak során szerzett tapasztalatokat

Tanácsadásra többféle lehetőséget alkalmazunk, ezek a következők:

- **meghívásra megjelenünk és részt veszünk különböző fogyasztóvédelemmel és a békéltető testületek működésével kapcsolatban szervezett fórumokon, ahol nemcsak a megjelölt tárgykörben, hanem a felmerült egyéb – a hatáskörünkbe tartozó – kérdéssel kapcsolatban adunk tájékoztatásokat.**
Ilyen rendezvényeink voltak – többek között – az 5.1.A. c) pontban is említett – a vállalkozások részére – szervezett fórumok:
 - ✓ A veszprémi székhelyű Vöröskő Kft, a vállalkozás által üzemeltetett „EURONICS” kereskedelmi hálózatban foglalkoztatott fogyasztóvédelmi referensek részére továbbképzést szervezett 2019. május 22-én. A Vállalkozás felkérésére a Békéltető Testület elnöke előadást tartott „**a minőségi reklamációk intézésétől a békéltető testület előtti eljárásig**” címmel, vagy
 - ✓ a Kereskedelmi és Iparkamara által a vállalkozások jogkövető magatartásának, valamint a fogyasztói igények kezelésének elősegítéséhez – 2018. október 25-én szervezett **Fogyasztóvédelmi Fórum**)
- **hasonló tartalommal és céllal részt vettük a már szintén említett – a lakosság részére szervezett – fogyasztóvédelmi fórumokon is;**
- A fentiek mellett a **Kamara gondozásában** – az évente legalább 6 alkalommal megjelenő – **Veszprém Megyei „ÜZLET”** gazdasági magazinjában a „**Békéltető Sarok**”-ban rendszeresen hasznos, közérdekű információkról tájékoztatjuk úgy a vállalkozásokat, mint a fogyasztókat az Őket érintő kérdésekről is.
- **végül tanácsadásra használjuk fel az ügyfélfogadási időnket is (általában keddi napokon), amelynek keretében válaszolunk az érdeklődő vállalkozók, illetve a fogyasztók által megfogalmazott – ilyen tartalmú – általános jellegű, illetve konkrét esettel, üggyel kapcsolatos kérdéseire is.**

A Vállalkozók részére – ilyen témában adott – tájékoztatásainkról külön nyilvántartást eddig külön nem vezettünk (mivel ilyen jellegű elvárás még nem fogalmazódott meg irányunkba, ezért csak belső használatra). A saját kimutatásunk szerint az első félévben 30 esetben adtunk tanácsot az érdeklődő vállalkozóknak, elsősorban általános tartalmú kérdésekről.

16. Kérjük, ismertesse a fogyasztók és vállalkozások felé történő személyes és a telefonos ügyfélfogadás rendjét az alábbiak szerint:

- a) heti szinten hány kolléga, milyen időtartamban látott el felfogadást személyesen, illetve telefonon keresztül,
b) a személyes/telefonos ügyfélfogadás során havonta átlagosan hány darab fogyasztói megkeresés érkezett.

Az ügyfélfogadás 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), amennyiben hétfői napokon is meghallgatást tartunk, abban az esetben azokon a napokon is;
- az érdeklődők többségnek azonban a saját mobil telefonján/kamarai számokon és elektronikus úton is ad információt a hozzá fordulóknak.
- a kamara titkársági munkatársai – a hozzájuk bejövő telefonhívásokon megfogalmazódó kérdésekre – is szoktak tájékoztatást adni, amennyiben a kérdések bonyolultsága megkívánja, megadják az elnök elérhetőségét, aki tájékoztatást ad a felvetett problémával kapcsolatban.

Az elnökhöz bejövő telefonhívások keretében adott tájékoztatások jó része bekerül a nyilvántartásba is.

Esetenként – általában a hétfői és a keddi meghallgatási napokon – természetesen a testület tagjai is adnak tájékoztatást, tanácsot a személyesen, vagy telefonon az érdeklődőknek.

A testületi tagok ügyfélfogadási időbe történő „beosztása” a pénzügyi feltételek szűk kerete miatt nem volt megoldható.

Az elmúlt félév során, az elnök által (rögzített) megkeresések száma 84 volt (ebből: 48 db termékkel, 33 db szolgáltatásokkal és 3 db általános kérdésekkel kapcsolatos, amit döntően a Fogyasztók fogalmaztak meg) az elmúlt félévben, a havi átlag 14 volt, a megkeresések döntő hányadában (33 esetben) békéltető testület előtti eljárással zárulnak az ügyek.

Az un tanácsadási és ügyfélfogadási tevékenységünket nem különítjük el. Az ügyfélfogadási időben – személyesen vagy telefonon – érdeklődőknek rendelkezésére állunk, és tájékoztatást, felvilágosítást adunk az érdeklődő fogyasztók és vállalkozók által felvetett problémákkal kapcsolatban.

A beszámolási időszakban az ügyfélfogadási időben, illetve azon kívül bármikor (amikor a mobiltelefonon elérnek) adunk tájékoztatást a felmerült problémájukkal kapcsolatban, nevezzük ezeket is az eddig alkalmazott szóhasználatnál „TANÁCSADÁS”-nak – többek között – az alábbi témákban került sor:

Termékek közül:

- **a vásárolt termékek minőségével, garanciaidőn belüli meghibásodásával kapcsolatos kérdések:**
TV minőségével (5), GPS minőségével, programjával (2), mobiltelefon (4), bútor (2), háztartási gépek (5), lábbelik (4), nyílászárók és egyéb építési célú termékekkel kapcsolatos kérdések (8), napelem (1), laptop és egyéb számítástechnikai eszközök (3), ruházati cikkek minősége (3), használt személygépkocsi vásárlását követően keletkezett hibákkal kapcsolatos (4), nyomtató minősége (2), kutyabox (1), edénykészlet (1), ékszer (1), élelmiszer táplálékkiegészítő (1), tolltartó minősége (1)
- **szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdések:**
számlareklamáció (2), lakásépítéssel, -felújítással kapcsolatos problémák, kérdések (8), szerviz által elvégzett készülék javításának minőségével kapcsolatos (5), biztosítási szolgáltatással kapcsolatos (3), posta szolgáltatással kapcsolatos (2), közüzemi és telefonszolgáltatással kapcsolatos számlareklamációk (5), szolgáltatási szerződés hűségidő előtti felmondása (2), szolgáltatás minőségével (lefedettség) kapcsolatos (2), kereskedelmi szálláshelyek szolgáltatásával (az interneten hirdetett és a ténylegesen igénybe vehető) kapcsolatos (2), ruhatisztításra leadott és eltűnt zakó kártérítése (1), vagonőr viselkedése (1).
- **általános kérdések (3 esetben):** vásárlók könyvébe eszközölt bejegyzéssel kapcsolatos (2), a kötelező üzleti feliratok (1), mire terjednek ki a hatóságok ellenőrzései (1).

A fenti tájékoztatások közül a termékek esetében 18 az internetes vásárlást követően keletkezett vitákkal volt kapcsolatos, a szolgáltatások esetében 4 az interneten hirdetett és az alapján igénybe vett

szolgáltatásokkal volt kapcsolatos. A termékbemutatón történt vásárlást követően keletkezett probléma felvetése mindössze egy volt.

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

Nem vagyunk tagok

18. Ismertesse, hogy előfordult-e a testületnél az OVR rendelet által létrehozott online platform igénybevételevel folytatott eljárás. Amennyiben igen, mutassa be annak gyakorlatát és a tapasztalatokat. Kérjük, adja meg, hogy hány esetben került lefolytatásra online vitarendezési eljárás és ezek milyen eredménnyel zárultak. A fővárosi illetékességű békéltető testület esetében kérjük annak külön megadását is, hogy

- a) hány magyarországi fogyasztó nyújtott be panaszt az online platformon keresztül, valamint
- b) hány magyarországi vállalkozással szemben került benyújtásra panasz, amelyben a fővárosi illetékességű békéltető testület járt el.

Az OVR-en keresztül az elmúlt félévben nem folytattunk le eljárást.

19. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlappal kapcsolatban

- a) azok látogatottsági adatait,
- b) a fogyasztók visszajelzését.

A békéltető testület honlapjának látogatottsága elmúlt félévben az alábbiak szerint alakult:

Sor-szám	Hónap	látogatottsági adatok	halmozott adat	
			a negyedévben	az év elejétől
1.	január	2.345	2.345	2.345
2.	február	1.883	4.228	4.228
3.	március	2.008	6.236	6.236
4.	Első negyedév	6.236	6.236	6.236
5.	április	1.866	1.866	8.102
6.	május	1.800	3.666	9.802
7.	június	1.900	5.766	11.702
8.	Második negyedév	5.766	5.766	11.702
9.	Első félév összesen	11.702		

Havonta átlagosan 1.950-en látogatták a honlapunkat.

Negatív észrevételt nem jelzett felénk senki sem.

20. 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.

21. Értékelje a testület által lefolytatott eljárások

- a) eredményességét,
- b) javításának lehetséges módjait.

A lefolytatott eljárásokat eredményesnek minősítene, amit bizonyítanak a korábbiakban és a statisztikai mellékletekben szereplő számok, továbbá az, hogy a testületünk által hozott döntéseinkkel szemben sem bírósági eljárást nem kezdeményeztek, sem észrevételt nem tettek az érintett felek.

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.)

22. A békéltető testület az Fgytv.-ben – a békéltető testületi eljárásra, valamint a testületre vonatkozó egyéb kötelezettségekre vonatkozóan – előírt rendelkezéseket minden esetben hiánytalanul betartja: igen.

23. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei

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

Kérjük, hogy a fentiek szerinti 3 határozattal kapcsolatban a békéltető testület székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnak az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásról küldött értesítőket is szíveskedjen megküldeni.

Kérjük továbbá, hogy az **alábbi mellékletet nyújtsák be a szakmai beszámoló részeként** olyan módon, hogy a statisztikai adatlapokban megadott adatok a 2019. évi, előző negyedéves időszak(ok) adatait is tartalmazzák:

- (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- (M5/ a-b-c) Adatlapok a 2019. januártól-júniusig, havi bontásban a testületi tagok
- b-c-d- közreműködésről
- e-f) Függelék –
- M5/2 Összesített kimutatás a tagi közreműködésről, havi bontásban

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.

Dátum: Veszprém, 2019. július 15.

a testület elnökének cégszerű aláírása

A vállalkozás és a fogyasztó között egyezség kialakítására törekszenek

Akkor elégedett, ha a fogyasztónak és a bepanaszolt vállalkozónak sikerül egyezsége jutnia, ebben kíván aktívan közreműködni a Veszprém Megyei Békéltető Testület, mondta el lapunknak a testület új elnöke, Mitev Hrisztó.

Ez év elejétől a fogyasztóvédelem terén több évtizedes tapasztalattal rendelkező szakember került a Veszprém Megyei Békéltető Testület élére. Mitev Hrisztó számára nem újszerű a feladat, hiszen már 2012-ben bekerült a testületbe. Mivel elég aktív volt és mindig igyekezett segíteni az embereken, így örömmel vállalta a békéltető testületi megbízatást.

Azt tudta, de meg is tapasztalta, hogy a hatósági fogyasztóvédelmi munka és a testület tevékenysége teljesen más. A testület nevében is benne van: békéltetés. Megpróbálnak a fogyasztó és a bepanaszolt vállalkozás között, a vonatkozó jogszabályi kereteken belül – a mindkét fél által elfogadott – egyezséget kialakítani. A testületi tagok akkor elégedettek, ha a

meghallgatások keretében sikerül egyezsége jutnia a két félnek. Az a vállalkozó, amelyik tiszteli a fogyasztót, igyekszik kompromisszumos megoldást találni, mondta.

Amikor tavaly decemberben dr. Vasvári Csaba lemondott az elnöki posztról, utódként – részben a fogyasztóvédelmi múltja, illetve a testületben eltöltött hét éve okán – Mitev Hrisztót látták szívesen a 12 tagú testület tagjai.

Örömmel mondott igent a felkérésre? – kérdeztük.

– Végig kellett gondolnom, hogy tudom-e vállalni az elnöki funkcióval együtt járó többletfeladatokat. Amíg csak tag voltam, csak azzal az ügygel foglalkoztam, amire megbízást kaptam. Az elnöki pozíció nagyobb felelősséggel és kötelezettséggel jár.

Dr. Vasvári Csaba nagy gondossággal végezte a munkát, magasra tette a mércét, ne-

hez az örökébe lépni. De vállaltam a feladatot.

Február végéig már több mint 70 beadvány érkezett a békéltető testülethez, magas a kellékhányosan beadott kérelmek száma. A kérelmezők kétharmadát hiánypótlásra kellett felszólítani. Mitev Hrisztó jelezte, akkor könnyítik és gyorsítják meg a testület munkáját, ha kellően megalapozott a beadvány, és minden ezzel kapcsolatos dokumentumot a rendelkezésükre bocsátanak. Ezzel kapcsolatban kellő sajtópublicitást kívánnak biztosítani.

Igyekszünk a testület tagjaival közösen – a fogyasztóvédelmi törvényben a békéltető testületi tagokkal szemben megfogalmazott kritériumoknak megfelelően, azaz – kellő szakértelemmel, függetlenséggel, pártatlansággal, a jogszerűség szem előtt tartásával végezni a munkánkat.

Otthon a fogyasztóvédelemben

A Veszprém Megyei Békéltető Testület új elnöke, Mitev Hrisztó 1972-ben végzett vendéglátóipari üzemgazdászként a Kereskedelmi és Vendéglátóipari Főiskolán, majd 1978-ban a Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetemen szerzett okleveles közgazda oklevelet.

1974 szeptemberétől 34 évet töltött a közigazgatásban. A Veszprém Megyei Tanács Kereskedelmi Osztályán végigjárta a ranglétrát. 1984. június 1-jétől a megyei tanács vb kereskedelmi osztály osztályvezető-helyettesi minőségében előbb a kereskedelmi felügyelőség, majd pedig a kereskedelmi és piacfelügyelőség vezetője, 1990. december 15. és 1991. július 31. között a megyei önkormányzati hivatal szervezésén belül a kereskedelmi és piacfelügyelőség vezetője volt. 1991. augusztus 1-jétől 1992. június 15-ig a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség Veszprém megyei felügyelőség vezetőjeként, ezt követően 2007. szeptember 30-ig vezetőhelyettesként dolgozott. 2008. október 1. és 2012. június 30. között a Pannon Egyetem Felnőttképzési Intézet ügyvezető igazgatója, amely posztot pályázattal nyerte el.

A hivatali munkája mellett több fogyasztóvédelmi természetű tankönyv, tájékoztató anyag szerzője, szerkesztője. Többek között a nevéhez kötődik a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara gondozásában, 1999 és 2001 között megjelent Ellenőrzési kiskaté kereskedőknek, vendéglősöknek (1+2, bővített kiadás) című kiadványban a fogyasztóvédelmi ellenőrzésekről szóló fejezet szerzője. A Csalán Környezet- és Természetvédő Egyesület megbízásából fogyasztóvédelmi ismeretek témakörében tananyagfejlesztést végzett középiskolások részére, valamint egyetemi előadásvázlatokat készített. Részt vett még a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által szervezett kereskedő mesterképzésben, összesen 28 személyt készített fel mestervizsgára.



Békéltető sarok

Motto: „a fogyasztók kevéssé informáltak, sokszor alaptalanul optimisták, gazdaságilag, szakmailag és jogi szempontból is a kiszolgáltatott fél pozíciójában vannak”.

A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Az év első két hónapjában összesen 75 kérelemmel, beadvánnyal foglalkozott a Veszprém Megyei Békéltető Testület, ebből 24 ügy megvitatása, megtárgyalása a tavalyi évről húzódott át. A 75 ügyből 47 kérelem, beadvány (60 százalék) volt olyan, amely – különböző okok miatt – nem volt alkalmas arra, hogy a békéltetőtestület előtti eljárást megindíthassuk.

A benyújtott kérelmek közül néhány hibára hívta fel a figyelmet a testület elnöke, Mitev Hrisztó: a kérelmező az internetes webáruház elnevezését jelölte meg és nem az azt üzemeltető vállalkozást; kereskedelmi szálláshely esetében nem a szálláshelyet üzemeltető vállalkozással szemben nyújtotta be kérelmét, hanem azzal szemben, ahol a foglalat és a befizetést intézte. Érkezett olyan bejelentés is, amelyben a kérelmező – a teljes tényállás feltárása nélkül – azt kérte, hogy a testület állapítsa meg, ő jogosan bontotta fel a szerződését kábelkommunikációs szolgáltatóval, az általa interneten megtett 20 hibabejelentést követően. Volt több – néhány soros – kérelem is, amelyben a kérelmező leír egy vásárlással kapcsolatos esetet, de nem csatolja be például a vásárláskor kapott dokumentumokat, illetve nem adott tájékoztatást arról, hogy a vita rendezésére tett kísérlete az érintett vállalkozással milyen eredménnyel zárult.

Az ilyen esetekben hiánypótlásra hívják fel kérelmezőt, annak érdekében, hogy egyértelmű legyen a kérelemmel kapcsolatos álláspontjuk. Az eljárás megindíthatóságához viszonylag részletesen ismertetni kell a fontosabb jogszabályi előírásokat, így mindenekelőtt a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) vonatkozó előírásait, amely alapján a testület dolgozik.

Egy másik lényeges feltétele a testület előtti eljárás megindításának az, hogy a fogyasztó még a kérelmének a testülethez történő benyújtását megelőzően megkísérelje a vitás ügy rendezését az érintett vállalkozással közvetlenül. És ha ez a kísérlete nem vezetne eredményre, csak abban az esetben forduljon a békéltető testülethez.

A testület elnökével azt is számba vettük, mire kell ügyelni, amikor a fogyasztói szerződéssel kapcsolatban keletkezett vita rendezése érdekében beadványt akarnak benyújtani, továbbá arra, hogy milyen dokumentumok becsatolására van feltétlenül szükség.

Az eljárás megindítását megelőzően a következőket kell megvizsgálniuk, hogy a kérelmező fogyasztónak minősül-e, illetve hogy a kérelem fogyasztói jogvitának minősül-e vagy sem. Amennyiben a kérelem megfelel a jogszabályban előírt tartalmi követelményeknek, csak akkor

kerül sor az eljárás megindítására.

A kérelem benyújtásával kapcsolatos legfontosabb tudnivalók:

- A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani.

- Az eljárásra – elsősorban – a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. Ha a fogyasztónak nincs belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselője feljogosított szerv székhelye alapítja meg. Egyéb esetben: az eljárásra – a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – a fentiekben ismertetettek szerinti illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

- A kérelmet írásban kell benyújtani.

- A fogyasztóvédelemről szóló törvényben foglaltak figyelembevételével a kérelemnek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,

- a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,

- abban az esetben, ha a fogyasztó nem a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez nyújtja be a kérelmét – az általa választott, megnevezett, kérelmezett testületet kell megjelölnie, megneveznie,

- a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,

- a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését. a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,

- a testület döntésére irányuló indítvány, kérés megfogalmazása,

- a fogyasztó aláírását.

- A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az esetleges egyeztetés megkísérléséről. Ha a fogyasztó meghatalmazott útján kíván eljárni, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást is.

- Ha a kérelem nem felel meg a fentiekben foglaltaknak, a békéltető testület elnöke a hiány megjelölésével – a kérelem beérkezésétől számított tizenöt napon belül – pótlásra hívja fel a kérelmezőt.

- Ha a kérelem benyújtásával kapcsolatban kérdés merül fel, keressék a testületet az alábbi elérhetőségek valamelyikén:

VESZPRÉM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

8200 Veszprém, Radnóti M. tér 1., Pf.: 220

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

telefon: 88/814-111, fax: 88/412-150

e-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

honlap: www.bekeltetesveszprem.hu

fogadóóra: minden kedden 8.00–13.00 óra között

Célszerű előzetesen a 88/814-111 telefonon is érdeklődni!

A testület elnöke hívható (hétköznap 8.00–13.00 között): 06-30-209-0369

A dokumentumokat fogadjuk e-mailben, faxon, postai úton is, illetve munkanapokon átadhatók a Kereskedelmi és Iparkamara titkárságán (II. emelet) is.

A legfelkészültebb fogyasztó a legvédelettebb fogyasztó

A békéltető testület feladata, hogy megkísérlelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltető testülethez 2019 első negyedévében beérkezett ügyek elbírálásának alakulásáról beszélgettünk a testület elnökével. Mitev Hrisztó elmondta, a testülethez az első három hónapban 71 új kérelem érkezett be, tavalyról 24 ügy lezárta során az összesen 95 üggyel foglalkoztak. A beérkezett kérelmek közül 56 volt termékkel, 39 pedig szolgáltatással kapcsolatos.

A termékekkel kapcsolatos kérelmek jellemzőbb témája, tárgya – a teljesség igénye nélkül – a következő volt: mobiltelefon képkijelző minőségével (a képernyő fényerejével), illetve a készülékek egyéb meghibásodásával kapcsolatos reklamáció; turbófeltöltő minőségével kapcsolatos; lábbelik minőségével; felületsérült GPS minőségével kapcsolatos; újonnan vásárolt személygépkocsi festéshibája miatti; trambulín garanciaidőn belüli meghibásodása miatt, termékbemutató megrendelt táplálékkiegészítő, illetve gyógyászati segédeszköz vásárlására kötött szerződéstől történő elállás miatti díjfizetési kötelezettség törlése iránti kérelem, számítógéphez megrendelt játékprogram minőségével kapcsolatos, interneten megrendelt elektromos roller sérült állapotban történő leszállítása miatti elállás.

A szolgáltatási területekkel kapcsolatban a beérkezett ügyek – tárgyakat tekintve, a teljesség igénye nélkül – a következők voltak: különböző okok miatt a fogyasztóknál felhalmozódott tartozások (például a szolgáltatói szerződés hűségidő előtti felmondása, más

településre történt költözést követően a térerő minőségének romlása) elengedése miatti kérelmek; autópálya jogtalan használata miatt felszámított és megfizetett pótdíj visszakövetelése, szálláshely minőségével, illetve a hirdetett és a ténylegesen igénybe vehető szolgáltatások minőségével kapcsolatos reklamáció; építési munkákra átadott előleg visszakövetelése az el nem végzett munkák miatt; TV-készülék garanciaidejére kötött meghosszabbított biztosítási szerződéssel kapcsolatos; a szolgáltató által megrongált tároló reklamációja, hulladékszállítási díj fizetése miatti reklamáció a nem teljesített szolgáltatás miatt; elkészített rugalmas műfogsor minőségével kapcsolatos ügyek.

A negyedév során a beérkezett új ügyek közül összesen 57 kérelem esetében hiánypótlásra kellett felhívni a fogyasztókat. A beadványok 60 százaléka volt hiányos! A negyedévben beérkezett beadványok közül az internetes vásárlást követő minőségi reklamációk szabálytalan intézése miatt benyújtott kérelmek száma 15 volt; az üzlethelyiségen kívüli ügylettekkel kapcsolatos beadványok száma hat volt, ezek többsége elsősorban a termékbemutatókon megtevesztett fogyasztók bejelentései voltak.

A beérkezett kérelmek közül négy ügyet az illetékes hatóság részére adtak át. Még a meghallgatás kitűzését megelőzően, elnöki hatáskörben összesen 16 ügyet (12 termékkel és 4 szolgáltatással kapcsolatos) beadványt meg kellett szüntetni, mert a kérelmező vagy nem

pótolta határidőre a hiánypótlási felhívásban kért dokumentumokat, vagy a beküldött bizonylatokból kiderült, hogy nem a jogosult nyújtotta be a kérelmet, vagy a panasz tárgya nem volt fogyasztói szerződéssel kapcsolatos.

A negyedév során összesen 17 alkalommal tartottak tárgyalásokat, amelyekre összesen 50 ügytárgyalását tűzték ki. 12 esetben (ebből 10 termékkel, 2 szolgáltatással volt kapcsolatos), még a meghallgatás napja előtt sikerült a fogyasztónak és a vállalkozásnak meg egyeznie.

Az eljáró tanács a negyedév során összesen 38 meghallgatást tartott, ezen belül háromtagú tanácsban 14, egyedül eljáró tagként 24 ügyet zártak le. Tíz ügy egyezséggel zárult le (ezen belül négy volt termékkel kapcsolatos, hat pedig a szolgáltatások területét érintette). Kötelezést tartalmazó határozattal zárult le egy – termékkel kapcsolatos – ügy, ennek feltétele, hogy a vállalkozás előzetes alávetési nyilatkozatot tesz, amely értelmében aláveti magát a testületi döntésnek.

Ajánlást tartalmazó döntés nyolc ügyben született (ezek közül: 5 termékkel és 3 szolgáltatással volt kapcsolatos).

Az eljárás megszüntetését 19 esetben mondta ki az eljáró tanács (ezen belül: öt termékkel és 14 a szolgáltatásokkal kapcsolatos). Az eljárások megszüntetésére a következő okok miatt került sor: Az eljárás folytatása – különböző okok miatt – 18 esetben lehetetlen volt (ezen belül 5 termékkel és 13 szolgáltatással kapcsolatos). Egy szolgáltatásokkal kapcsolatos esetben pedig a kérelem meg alapoza tannak bizonyult.

A békéltető testület a rendelkezésre bocsátott dokumentum alapján hozza meg a döntéseit, nincs lehetősége szakértő kirendelésére. Ezért nagyon fontos, hogy a kérelemhez csatolják be azokat a dokumentációkat, amelyekkel alá tudjuk támasztani a beadványunkban megfogalmazottakat.

A békéltető testület az év első negyedévében összesen 37 esetben adott tájékoztatást a személyesen vagy a telefonon érdeklődő fogyasztók számára vásárlásokkal vagy a szolgáltatások igénybevételének eredményeként keletkezett vitás ügyekkel kapcsolatban. Az ügyek felénél a fogyasztók kérelemmel fordulnak a testülethez, mert a vállalkozással a vita rendezése nem zárult eredménnyel.

VESZPRÉM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

8200 Veszprém, Radnóti M. tér 1., Pf.: 220

[A testület helyiségei: fsz. 115., 116.]

telefon: 88/814-111, fax: 88/412-150

e-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

honlap: www.bekeltetesveszprem.hu

fogadóóra: minden kedden 8.00–13.00 óra között

Célszerű előzetesen a 88/814-111 telefonon is érdeklődni!

A testület elnöke hívható (hétköznap 8.00–13.00 között):

06-30-209-0369.

A dokumentumokat fogadjuk e-mailben, faxon, postai úton is, illetve munkanapokon átadhatók a Kereskedelmi és Iparkamara titkárságán (I. emelet) is.

Mire ügyeljünk a vásárlás során?

A vásárlások során kapott, a vásárlást igazoló blokkot, számlát érdemes megőrizni, mivel minőségi kifogásunkat a későbbiekben azzal tudjuk érvényesíteni. Egy ilyen dokumentum a békeltető testületi eljárásban is nagy segítségünkre lehet.

Még ha rutinszerű vásárlásról is van szó, nem árt néhány hasznos tanácsot megszívlelni, hívta fel a figyelmet rá Mitev Hrisztó, a Veszprém Megyei Békeltető Testület elnöke.

– A békeltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a természetes személyeken túl az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje – mondta az elnök.

A fogyasztóvédelmi törvény szerinti fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A Polgári Törvénykönyvben meghatározott általános fogyasztó fogalom: A szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

– Miként jön létre a fogyasztói szerződés? Milyen ügylet minősíthető fogyasztói szerződésnek?

– Ez a vállalkozás és természetes személy között létrejövő szerződés. A fogyasztói szerződés néhány fázisa, elem: az áru kiválasztása, amelyet követően sor kerül annak kifizetésére, ezt pedig a bizonylat átadása követi. A vá-

sárláskor kapott bizonylat átvételével létrejön a fogyasztói szerződés.

– Miért kell megőrizni a vásárláskor kapott blokkot, számlát?

– Ezeket azért érdemes megőrizni, mivel minőségi kifogásunkat a későbbiekben azzal tudjuk érvényesíteni. Kötelező jótállás alá eső termék esetén elegendő a jótállási jegyet felmutatni az igény érvényesítéséhez.

Szolgáltatás igénybevételekor szintén rögzítsük írásban az igényelt és elvégzendő szolgáltatást, díját és a teljesítés határidejét, illetve az esetleges szavatossági vállalásokat.

– Meddig érvényesíthetjük a szavatossági jogainkat?

– Minden, magánszemélyként megvásárolt új termék esetében (vételértől függetlenül) két év szavatossági időszak biztosított a megvásárlástól számítva, amely igényérvényesítési határidőgyártási hibák előfordulása esetén a minőségi kifogás bejelenthetőségére vonatkozik.

– Milyen termékek esetében alkalmazhatjuk a 3 napos cserét?

– Ha a kötelező jótállás alá eső termék esetében a megvásárlástól számított 3 munkanapon belül az árucikk meghibásodik, amely a rendeltetésszerű használatát akadályozza, úgy a kereskedőnek mérlegelés nélkül azonnal újra kell cserélnie.

– Mit jelent a bizonyítási teher és milyen termékekre vonatkozik?

– Szavatossági időszakban a vásárlástól számított hat hónapig a kereskedő köteles alátámasztani a hiba keletkezési

okát, ha a felek között vita áll fenn, kötelező jótállás esetében egy évig.

– Milyen esetben és miért kell felvenni reklamációs jegyzőkönyvet?

– Jegyzőkönyvet akkor kell felvenni, ha a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az eladott ingó dolog hibája miatt a fogyasztó kellekszavatossági vagy termékszavatossági igényt vagy jogszabály alapján őt megillető jótállási igényt érvényesít. A jegyzőkönyv tartalmazza a fogyasztó nevét és címét, a termék megnevezését, vételárát, a hiba bejelentésének időpontját, a hiba leírását, a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, a kifogás rendezésének módját vagy elutasításának indokát.

Ha a vállalkozás a kifogás bejelentésekor a fogyasztó által bejelentett igényéről nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén annak indokáról és a békeltető testülethez fordulás lehetőségéről is – 5 munkanapon belül köteles a fogyasztót értesíteni.

– Mi a kellekszavatosság és mely esetekben alkalmazható?

– A Polgári Törvénykönyv minden, kereskedőtől természetes személy által megvásárolt termékkel kapcsolatban szavatossági kötelezettséget ír elő. Új termék esetében kétéves időtartamra; használt termékek esetében, továbbá nem fogyasztói szerződések esetén (magán-

személy magánszemélytől, kereskedő kereskedőtől való vásárlása esetén) egyéves időszakra. Ha ezen időszakon belül a termék gyártási eredetű hibával romlik el, a kereskedő köteles azt ingyenesen javítani, cserélni vagy ha egyikre sincs lehetőség, árleszállítással élni, a terméket a vállalkozó költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, végső esetben a vételárát visszafizetni.

– Mi a termékszavatosság és mely esetekben alkalmazható?

– Vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy – ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges – a terméket cserélje ki. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal. Speciális szabályai vannak, a fogyasztó kijavítást vagy kicserélést kérhet, mindvégig a fogyasztót terheli a bizonyítási kötelezettség. A termékszavatosság a gyártót a termék forgalomba hozatalától számított két évig terheli. A jogvesztő határidő kezdete nem a teljesítés (vásárlás) időpontja, hanem a gyártó által történő forgalomba hozatal időpontja.

VESZPRÉM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

8200 Veszprém, Radnóti M. tér 1., Pf.: 220 [A testület helyiségei: Isz. 115., 116.] telefon: 88/814-111, fax: 88/412-150
e-mail: info@bekeltetesveszprem.hu
honlap: www.bekeltetesveszprem.hu
fogadóóra: minden kedden 8.00–13.00 óra között
Célszerű előzetesen a 88/814-111 telefonon is érdeklődni!
A testület elnöke hívható (hétköznap 8.00–13.00 között):
06-30-209-0369. A dokumentumokat fogadjuk e-mailben, faxon, postai úton is, illetve munkanapokon átadhatók a Kereskedelmi és Iparkamara titkárságán (II. emelet) is.

Szente József Facebook bejegyzése, NŐNAPI KÖSZÖNTÉS!

Időpont: 2019.03.06

Város nyugdíjasklubjainak NŐI vezetőit köszöntötte ma délután - klubvezetők fórumán - 50 szál gyönyörű rózsával a térség országgyűlési képviselője Ovádi Péter úr, a város alpolgármestere Némédi Lajos úr!

Ezt követően Mitev Hrisztó a megye fogyasztóvédelmi, és a békéltető testület vezetője tájékoztatta a város klubjainak vezetőit, mire vigyázzanak, ha már megtörtént a nem kívánt egyezség, szerződés kötés, tartalma nem teljesült, hova fordulhatnak jogorvoslatért. Nagyon hasznos és megszívlelendő tájékoztatás résztvevői lehettünk. Köszönjük!



Statisztikai adatlap (1. számú melléklet)
A békéltető testület ügyszáma és az általa hozott határozatok
2019.01.01-06.30. között
 Táblázat készítésének időpontja: 2019. 07. hó 15. nap

Ügy kimenetele										
Békéltető Testületek	Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	Megszüntetés					Összesen
					kérelem visszavonása	felek megállapodása	eljárás folytatása lehetetlen	kérelem megalapozatlansága	kérelem nem pótolta (hiánypótlásnak nem tett eleget)	
19. Veszprém	20	2	21	0	25	4	40	10	7	138
Áttétel										7
hatáskör hiánya										2
illetékesség hiánya										2

Veszprém, 2019. július 15.




A(z) Veszprém megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testülethez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása (2019.01.01 - 2019.06.30. közötti)

A(z) Veszprém megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testülethez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása (2019.01.01 - 2019.06.30. közötti)

[Handwritten signature]

Veszprém, 2019. július 15.

Táblázat készítésének időpontja: 2019. 07. hó 15. nap

Veszprém, 2019. július 15.





Statistikai adatlap (3. számú melléklet)

A fogyasztói jogviták intézésének módja (2019.01.01-06.30.)

Táblázat készítésének időpontja: 2019.07.15.

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	36	102	60	1	40 írásban	32	0	0	0

Veszprém, 2019. július 15.




Statisztikai adatlap (4. számú melléklet)

A(z) Veszprém megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról

2019.01.01-06.30. között

Táblázat készítésének időpontja: 2019.07.15.

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

Veszprém, 2019. július 15.

