

## SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez  
(MKIK, mint lebonyolító szervezet részére)

Kedvezményezett szervezet neve (támogatási szerződés szerint): <b>Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara</b>	
Kedvezményezett szervezet címe: <b>8200 Veszprém, Radnóti tér 1.</b>	Levelezési címe: <b>8201 Veszprém, Pf.: 220</b>
Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: <b>73200189-11299204</b>	Kedvezményezett adószáma: <b>18917815-2-19</b>
Szerződés szám: <b>FOHÁT/1124/2019-ITM SZERZ</b>	
A megvalósított feladat címe: <b>A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett békéltető testületek 2019. II. félévi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása</b>	

### I. rész

#### Szakmai beszámoló

#### A békéltető testületek 2019. II. félévi meghatározott finanszírozási időszakában végzett tevékenységéről

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

A statisztikai adatlapok kitöltése és a részletes szöveges szakmai beszámoló elkészítése minden negyedéves beszámolási időszakban szükséges. A területi kamaráknak a negyedéves szakmai beszámolók részét képező szöveges értékelésben az érintett negyedévre vonatkozó értékeléseket, adatokat, információkat szükséges bemutatniuk, ugyanakkor a statisztikai adatlapokban az adatokat összesítve kötelesek megadni olyan módon, hogy azok tartalmazzák a 2019. évi, előző negyedéves időszak(ok) adatait is (azaz a III. negyedéves szakmai beszámoló az I-II-III, negyedévek, a IV. negyedéves szakmai beszámoló a teljes 2019. év adatait tartalmazza). A testületeknek az adatokat a statisztikai adatlapokban pontosan és naprakészen kell feltüntetni, az adott negyedéves időszak utolsó napja szerint aktualizálva.

Az adatlapokat a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) honlapon lévő program használatával kell kitölteni. Amennyiben az adott beszámolási időszakban a kérdés nem releváns, kérjük, nyilatkozzanak erről (pl. promóciót nem valósítottak meg a kérdéses időszakban). A válaszoknál a sorok bővíthetők.

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

A [bekeltetes.hu](http://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/nem

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

##### a) a testület létszáma:

A Veszprém Megyei Békéltető Testület a jelenlegi ciklus (2016. január 01 – 2019. december 31. közötti időszak) tartama alatt 12 személy részvételével dolgozott. Az elmúlt évek változásai után, a jelenlegi beszámolási ciklusban az összetétel változatlan maradt.

**b) a testület összetétele:**

Az Fgytv. 2019. augusztus 31-ig hatályos 21.§-ban foglaltak értelmében a tagokat az alábbi küldő szervezetek delegálták:

- ✓ **5 személyt a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara** (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 mandátuma 2019. december 31-én lejárt.**

**c) a testület működési feltételei:**

Az előző években biztosított feltételekhez képest nem változtak. 2013 júliusa óta a VKIK jelenlegi székházában, az épület földszinti részén található a 2 iroda, ahol a testület működik. A mozgáskorlátozott ügyfelek számára az irodák akadálymentes megközelíthetősége biztosított. Az irodák megfelelően fel vannak szerelve, 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.

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 is 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 meghallgatásokra kijelölt tagok a rendelkezésükre bocsájtott dokumentumokat az adatvédelmi szabályoknak, előírásoknak megfelelően kezelik és használják. Az egyes meghallgatásokhoz szükséges tájékoztatást (így – többek között – a meghallgatások ütemezését tartalmazó kimutatásokat, valamint az egyes meghallgatásokra a felek által rendelkezésre bocsájtott dokumentumokat) biztosítottuk.

Az elnök a saját mobiltelefonját használta 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 a testületi tagok részére a tiszteletdíjak kifizetésére az első félévben például június hónapban került sor; a második félévben a III. negyedévi tiszteletdíjak kifizetésére október hónapban, míg az október és november hónapokéra december hónapban került sor. (A 2019. II. félévi Támogatói szerződés kelte: 2019. december 10, és a támogatói összeg folyósítására csak december hónapban került sor. Addig a Kamara finanszírozta a Békéltető Testületek működtetésével kapcsolatban felmerült költségeket.) Az idén is úgy, hogy a megyei Kamara vezetése engedélyezte, egyben vállalta, biztosította ennek a pénzügyi fedezetét és kifizette a teljesített feladatok után járó juttatások ellenértékét az érintett testületi tagok részére.

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

Mint arról az első félévi beszámolómban is tájékoztatást adtunk: 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 vettek: Troják László, a Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályának vezetője, dr. Somogyi Istvánné, a VKIK főtitkára, valamint a kamara több munkatársa is.

A vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően megtörtént a változás bejelentése, a megválasztott elnök dokumentumainak felterjesztése az illetékes miniszterhez. Ezen túl a fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár, 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 második félévében a Békéltető Testülethez beérkezett és elbírált kérelmek, beadványok esetében a következőképpen alakult:

- a beérkezett kérelmek közül a hiányos kérelmeket benyújtókat átlagosan 4,3 napon belül hívtuk fel a hiányok pótlására (az Fgytv. 28.§ (5) bekezdése szerint: 15 nap)
- a beérkezett kérelmeket átlagosan 4,3 napon belül vizsgáltuk meg, hogy az ügy a testület hatáskörébe és illetékessége alá tartozik-e és tűztük ki meghallgatási napokat (az Fgytv. 29.§ (2) bekezdése szerint: 8 nap);
- a beérkezett ügyeket – a meghallgatási időpontok kitűzését követően – átlagosan 21 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 6,8 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 1-11 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	III. NEGYEDEV					IV. NEGYEDEV				
	hónap	elbírált ügyek száma, db	elbírálások			hónap	elbírált ügyek száma, db	elbírálások		
			átlaga, nap	szélső értékek				átlaga, nap	szélső értékek	
1.	július	15	25,3	3	67	október	18	23,3	2	69
2.	augusztus	24	21,7	2	42	november	31	18,9	2	82
3.	szeptember	26	22,3	3	45	december	22	16,4	2	74
4.	együtt	65	22,4	2	67	együtt	71	19,7	2	82
5.	2019. II. félév együtt						136	21,0	2	82

A félév során beérkezett ügyeket (az ügy iktatásának napjától az elbírálás napjáig tartó időszak figyelembevételével) sikerült elbíralnunk a törvény által biztosított 90 napon belül. Olyan kérelem nem volt, amelynek határidejét meg kellett volna hosszabbítani. 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 (akár többszöri) kérésére kerül elhalasztásra, elnapolásra a kitűzött meghallgatás időpontja.

Vannak olyan esetek is, amikor a kérelmező beadja ugyan a beadványát, de abban eleve türelmi időt kér, arra való hivatkozással, hogy a „panaszolt” vállalkozástól már kapott ígéretet arra, hogy elintézi a reklamációját (például a bútor garanciaidőn belüli javítását, cseréjét stb.), de az jelentősen elhúzódik. Ezekben az esetekben – néha 30 napot is meghaladó – türelmi időt biztosítottunk 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 – a tértivevényes küldeményként továbbított – értesítést tartalmazó levelünket az első kézbesítéskor,



hanem „kivárja” a második kézbesítéskor „megajánlott” plusz napokat is (és még vissza is kell érkeznie a térítvevénynek, hogy szabályszerűnek lehessen minősíteni a kézbesítést). Igaz elenyésző számban (negyedévente általában 2-4 esetben), de előfordul még mindig „nem kereste” jelzéssel visszaérkező térítvevény. Ritkán, de „elköltözött”, vagy a „cím nem azonosítható” jelzéssel visszahozott levéllel is lehet találkozni.

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

A törvény a döntés szóban történő kihirdetését követően, 30 napot biztosít annak (ajánlás, határozat) a felek részére való megküldésére. Ezt az ügyek döntő többségében a testület 8-10 nap alatt teljesíti, ritkábban, de előfordul a 15 nap körüli expedálás is.

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 belül meg is szüntetjük és ilyen időben kerülnek kiküldésre. Ezeknél a Kérelmeknél alkalmazzuk a Kérelmező 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 döntések esetében is. Ez gyorsítaná, olcsóbbá tenné az eljárásokat. A vállalkozások cégnyilvántartási adatai között fellelhető a kézbesítési e-mail 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 pedig eleve így folyik a kommunikáció.]

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

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

Sor-szám	Időszak	TERMÉK-SZAVATOSSÁG			SZOLGÁLTATÁSOK			ÜGYEK EGYÜTT		
		beér-kezett	hiány-pótlás	elinté-zett	beér-kezett	hiány-pótlás	elinté-zett	beér-kezett	hiány-pótlás	elinté-zett
1.	I. félév	86	42	79	67	36	59	153	78	138
2.	július	18	6	7	10	4	8	28	10	15
3.	augusztus	13	8	14	14	8	10	27	16	24
4.	szeptember	9	7	15	11	9	11	20	16	26
5.	III. negyedév	40	21	36	35	21	29	75	42	65
6.	október	13	7	8	10	4	10	23	11	18
7.	november	12	8	16	15	5	15	27	13	31
8.	december	20	15	9	15	7	13	35	22	22
9.	IV. negyedév	45	30	33	40	16	38	85	46	71
10.	II. félév	85	51	69	75	37	67	160	88	136
11.	2019 év együtt	171	93	148	142	73	126	313	166	274
12.	2018 azonos időszaka	139	30	148	192	67	163	332	97	311

A második félév során összesen 160 beadvány (havi átlagban 27), kérelem érkezett a Békéltető Testülethez, a kérelmek közül 85 a termékekkel volt kapcsolatos (ez a beérkezett kérelmek 53,13%-át tette ki), a szolgáltatási területekkel kapcsolatos beadvány 75 volt (a kérelmek 46,87%-a).

A beérkezett kérelmek közül 136-ot, a kérelmek 85,0%-át (havi átlagban 23-at,) sikerült elbírálni és lezárni a félév során.

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

Sor-szám	Az elbíralt kérelem, beadvány benyújtásának formája, módja	III. negyedév		IV negyedév		II félév együtt		2020 évre áthúzódó ügyek	
		darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
1.	Postai úton	39	60,00	32	45,07	71	52,21	22	56,41
2.	Elektronikus úton	26	40,00	39	54,93	65	47,79	17	43,59
3.	<b>Összes kérelem</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>	<b>71</b>	<b>100,00</b>	<b>136</b>	<b>100,00</b>	<b>39</b>	<b>100,00</b>
	A kérelmező megadta az EM elérhetőségét	49	75,38	59	83,10	108	79,41	28	71,79
	Kérelmét az erre a célra rendszeresített nyomtatványon nyújtotta be	43	62,32	41	57,75	84	61,76	23	58,97

A félév során elbíralt kérelmek valamivel több mint a felét (52,22%-át, ami több mint 15%-ponttal csökkent az első félévihez képest) postai úton nyújtották be a Fogyasztók a Békéltető Testülethez, míg a kérelmek közel felét elektronikus úton (ami 15%-pontos növekedést jelent az előző félévhez képest). A kérelmüket postai úton benyújtók közel 60%-a feltüntette, illetve megadta az e-mail címét, elérhetőségét is.

**A kérelmek valamivel több, mint 60%-át az erre a célra rendszeresített nyomtatványon nyújtották be a Fogyasztók.**

A benyújtott kérelmek közül a félév során **összesen 88 kérelmet** (az összes kérelmek 55%-át) **hiányos adattartalommal nyújtottak be a Fogyasztók**. Ezen belül a harmadik negyedévben ez arány 56,0%-os volt, míg a negyedik negyedévben 54%.

**A hiányos adattartalommal beérkezett kérelmeket (2019 évben összesen 166 darab érkezett)** benyújtókat fel kellett szólítani a kérelmében megfogalmazott problémákat alátámasztó dokumentumok pótlólagos beküldésére, illetve annak részletesebb kifejtésére:

- a kérelmezők közel fele eleve úgy fordult a Békéltető Testülethez és kéri a segítséget, intézkedését 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, attól függően, hogy a megkeresett vállalkozásnak van-e levél útján válaszadási kötelezettsége, vagy nincs.** Néhány esetben előfordult, hogy a Fogyasztó kérte a határidő meghosszabbítását, mert a Vállalkozás még adott választ a reklamációjának intézésével kapcsolatban. Az esetek jelentős részében előfordul, hogy a Fogyasztó visszavonja a kérelmét, mert megoldódott a feltárt hiányosság, probléma, panasz. De előfordult az is, hogy a Fogyasztó csak a hiánypótlási határidő lejáratát követően – a részére kiküldött „emlékeztető” e-mailünket követően – jelzett vissza a kérelmével kapcsolatban bekövetkezett változásokról.
- 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 mellélt használati kezelési útmutatót, a reklamációról felvett jegyzőkönyvet, valamint az elektronikus úton lebonyolított levelezések pótlólagos megküldését). Ezekben az esetekben általában – az ügy bonyolultsága függvényében – **általában (ritkábban) 8, illetve 15 napot biztosítottunk a hiányok pótlására.**
- A hiányok pótlására biztosított 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) küldtünk értesítést a meghallgatásról és kértünk 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, vagy tegye meg a szükséges intézkedéseket az általa felvázolt probléma megoldása, rendezése érdekében.

Ezeket a Fogyasztókat tájékoztattuk egyrészt arról, hogy a testület csak a rendelkezésére bocsájtott dokumentumok alapján hozhatja meg a döntéseit és felhívtuk a Fogyasztó figyelmét (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 beszerzése, másrészt tájékoztatjuk arról, hogy a Békéltető Testület nem rendelkezik hatósági eszközökkel és nincs jogszabályi felhatalmazása folyamatban lévő ügyekbe történő beavatkozásra.

- 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 írásban sem szerződést, sem átvételi elismervényt az átvett pénzeszegekről**, sőt vannak olyan személyek is, akiknek vagy 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 javasoltuk a Fogyasztóknak, hogy – lehetőség szerint tértivevényes levél útján – kíséreljenek meg egy újabb kapcsolatfelvételt a szakiparosokkal, a felmerült problémájuk rendezése érdekében, valamint az események írásban történő rögzítésére. Ezekben az ügyekben is nagyon vegyes a panaszolt szakiparosok hozzáállása.
- az internetes vásárlások esetében több olyan – általában néhány soros – bejelentést továbbítanak a Békéltető Testülethez, amelyben röviden felvázolják az esetet (például: a megrendelt áru ellenértékét ugyan befizették, átutalták és ennek ellenére, vagy nem kapják meg az árut, vagy mást kaptak a megrendelt áru helyett, vagy a cég időközben „eltűnt” és nem lehet vele kommunikálni) és kéri a testület sürgős, gyors segítségét, intézkedését. Az ilyen természetű beadványok esetében a hiánypótlási felhívásainkban tájékoztatjuk arról, hogy milyen dokumentumok pótlólagos megküldését kérjük, továbbá, milyen lehetőségeik vannak az általuk felvázolt probléma megoldásában a panaszolt vállalkozással szemben.
- Az internetes vásárlások esetén, amennyiben az áru ellenértékének kiegyenlítése bankkártyával történt, javasoljuk a fogyasztó részére a chargeback eljárás kezdeményezését a számlavezető bankjánál. Az elmúlt félévben több esetben is sikerrel jártak a „károsult” fogyasztók, mert a bankjuk segítségével visszakapták az átutalt összegeiket.

**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, végül az eljárás megszüntetése stb.).

Általában **az egy hiánypótlási kérelemmel való foglalkozás időigényessége közel két-háromszorosa** a megfelelő adattartalommal beküldött ügyek időszükségletéhez képest. Ennek ellenére – amennyiben a kérelmet elutasítjuk a határidőre történő adatszolgáltatás elmaradása miatt – a támogatásoknál „nem érdemi ügynek minősül” és a támogatási norma összeg 25%-át kapja meg az érintett megyei testület.

A második félévben beérkezett és elbírált kérelmek közel 40%-át a szükséges dokumentumokkal ellátva nyújtották be a Fogyasztók. Ezeket a kérelmeket általában rövid időn belül elbíráltuk és sikerült kitűznünk a meghallgatási napokat is, valamint a döntést tartalmazó anyagokat, határozatokat (8 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! A kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.**

Az alábbi négy táblázatban szemléltetjük az alábbi adatokat:

- 1.) a Veszprém megyei Békéltető Testület **2019. harmadik negyedévében** elbírált ügyek és a hozott döntések
- 2.) a Veszprém megyei Békéltető Testület **2019. negyedik negyedévében** elbírált ügyek és a hozott döntések
- 3.) a Veszprém megyei Békéltető Testület **2019. második félévében** elbírált ügyek és a hozott döntések
- 4.) a Veszprém megyei Békéltető Testület **által 2019. évben** elbírált ügyek és a hozott döntések

**A békéltető testület által elbírált ügyek száma és a hozott határozatok/ajánlások/döntések  
2019. július 01 - 2019. szeptember 30. közötti időszak**

2019 III. NEGYEDÉV		az ügyek kimenetele										összesen	
		egyezség	kötelezés	ajánlás	elutasítás	megszüntetés				áttétel			
						31.§ (3) bekezdés				hiány pótl. nem	hatá- kör hián		ille- tées. hiány
						a)	b)	c)	d)				
július	3	0	2	0	0	0	4	0	4	0	2	15	
augusztus	6	1	0	0	1	6	8	0	1	1	0	24	
szeptember	2	0	6	0	5	5	4	2	4	0	1	29	
összesen:		11	1	8	0	6	11	16	2	9	1	3	68
termék	július	1	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	7
	augusztus	4	0	0	0	1	6	3	0	0	0	0	14
	szeptember	0	0	5	0	1	3	1	2	2	0	1	15
	együtt	5	0	7	0	2	9	6	2	4	0	1	36
szolgált.	július	2	0	0	0	0	0	2	0	2	0	2	8
	augusztus	2	1	0	0	0	0	5	0	1	1	0	10
	szeptember	2	0	1	0	4	2	3	0	2	0	0	14
	együtt	6	1	1	0	4	2	10	0	5	1	2	32
Mindösszesen:		11	1	8	0	6	11	16	2	9	1	3	68
Megoszlása		16,18	1,47	11,76	0,00	8,82	16,18	23,53	2,94	13,24	1,47	4,41	100,00

**A békéltető testület által elbírált ügyek száma és a hozott határozatok/ajánlások/döntések  
2019. október 01 – 2019. december 31. közötti időszak**

2019 IV. NEGYEDÉV		egyezség	kötelezés	ajánlás	elutasítás	az ügyek kimenetele							összesen		
						megszüntetés								áttétel	
						31.§ (3) bekezdés				hiány pótl. nem	hatás- kör hiány	ille- tées. hiány			
						a)	b)	c)	d)						
október		3	0	5	0	1	2	5	0	4	0	0	18		
november		3	0	5	0	4	4	8	1	3	1	0	31		
december		2	0	5	1	2	3	3	2	2	0	1	22		
összesen:		8	0	15	1	5	9	16	3	9	1	1	68		
termék	október	2	0	5	0	0	2	3	0	0	0	0	10		
	november	2	0	5	0	1	3	3	1	0	0	0	16		
	december	1	0	5	0	0	3	0	0	0	0	0	10		
	együtt	5	0	15	0	1	8	6	1	0	0	0	36		
szolgált.	október	1	0	0	0	1	0	2	0	4	0	0	8		
	november	1	0	0	0	3	1	5	0	3	1	0	15		
	december	1	0	0	1	2	0	3	2	2	0	1	12		
	együtt	3	0	0	1	4	1	10	2	9	1	1	26		
Mindösszesen:		8	0	15	1	5	9	16	3	9	1	1	68		
Megoszlása		11,76	0,00	22,06	1,47	7,35	13,24	23,53	4,41	13,24	1,47	1,47	100,00		

**A békéltető testület által elbírált ügyek száma és a hozott határozatok/ajánlások/döntések  
2019. július 01 – 2019. december 31. közötti időszak**

2019 II. FÉLÉV		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)				
Termékek		10	0	22	0	3	17	18	3	4	0	1	78
Szolgáltatások		9	1	1	1	8	3	14	2	14	2	3	58
II. félév összesen:		19	1	23	0	11	20	32	5	18	2	4	136
termék	III. negyedév	5	0	7	0	2	9	6	2	4	0	1	36
	IV. negyedév	5	0	15	0	1	8	12	1	0	0	0	42
	együtt	10	0	22	0	3	17	18	3	4	0	1	78
szolgál- tás	III. negyedév	6	1	1	0	4	2	10	0	5	1	2	32
	IV. negyedév	3	0	0	1	4	1	4	2	9	1	1	26
	együtt	9	1	1	1	8	3	14	2	14	2	3	58
Mindösszesen:		19	1	23	1	11	20	32	5	18	2	4	136
Megoszlása		13,97	0,74	16,91	0,74	8,09	14,71	23,53	3,68	13,23	1,47	2,93	100,00

**A békéltető testület által elbírált ügyek száma és a hozott határozatok/ajánlások/döntések  
2019. évben**

2019 ÉVES		az ügyek kimenetele											összesen
		egyezség	kötelezés	ajánlás	elutasítás	megszüntetés				hiány pótl. nem	áttétel hatás-kör hiány	illetékes. hiány	
						31.§ (3) bekezdés							
						a)	b)	c)	d)				
Termékek		20	1	30	0	12	20	42	8	10	3	2	148
Szolgáltatások		19	2	14	1	22	5	31	7	15	6	4	126
2019 év összesen:		39	3	44	1	34	25	73	15	25	9	6	274
termék	I. félév	10	1	8	0	9	3	24	5	6	3	1	70
	II. félév	10	0	22	0	3	17	18	3	4	0	1	78
	együtt	20	1	30	0	12	20	42	8	10	3	2	148
szolgál- tatás	I. félév	10	1	13	0	14	2	17	5	1	4	1	68
	II. félév	9	1	1	1	8	3	14	2	14	2	3	58
	együtt	19	2	14	1	22	5	31	7	15	6	4	126
Mindösszesen:		39	3	44	1	34	25	73	15	25	9	6	274
Megoszlása, %		14,23	1,09	16,07	0,36	12,42	9,12	26,65	5,47	9,12	3,28	2,19	100,00

**Megjegyzés:** a 2019. évi statisztikai adatokban a lezárt ügyek között

- a termékekkel kapcsolatos ügyek száma: 148
- a szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek száma: 126
- **az év során lezárt összes ügyek száma: 274**

A 2019. második félévi adatsorban és a beszámolóban a fenti számok figyelembevételével kerültek elszámolásra és értékelésre az egyes adatok, amelyek a második félévi adatokban a két fő csoport (termékek, illetve a szolgáltatások) között került megosztásra, amelyek szerkezeti változást mutatnak.)

## 5.1. Ismertesse az alábbiakat:

### 5.1. A) TERMÉKEKKEL KAPCSOLATOS BEJELENTÉSEK ALAKULÁSA a 2019. II. félévi adatok alapján (a Statisztikai adatlap (M2/A. számú melléklet)

#### a) a főbb panasz okok az ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (a Statisztikai adatlap (M2/A. számú melléklete)

Az alábbi táblázat tartalmazza a Békéltető Testülethez beérkezett és elbírált – termékekkel kapcsolatos – kérelmeket a következő adattartalommal: a 2019. I. félévi, valamint a 2019. II. félévi adatok a Statisztikai adatlap (M2/A. számú melléklet) főcsoportos csoportosítása figyelembevételével.

Jelen táblázatunk a 2019 évi első és második félévének adatait tartalmazza:

Sor- szám	MEGNEVEZÉS TERMÉKCSOPORT (az excel táblázatban az oszlop betűjele)	2019. I FÉLÉV		2019. II FÉLÉV	
		száma, db	%	száma, db	%
1.	Élelmiszerek, italok (C-E)	1	1,27	0	0,00
2.	Textil, ruhanemű (F-G)	1	1,27	2	2,90
3.	Lábbelik (H-J)	8	10,13	19	27,53
4.	Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók (K-N)	2	2,53	5	7,25
5.	Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók (O-R)	7	8,86	2	2,90
6.	Híradástechnika (S-U)	16	20,25	14	20,29
7.	Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámok (V-AA)	14	17,72	12	17,39
8.	Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek (AB-AC)	0	0	0	0,00
9.	Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök (AD-AF)	4	5,06	1	1,45
10.	Járművek és alkatrészeik (AG-AI)	7	8,86	3	4,35
11.	Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer (AJ-AO)	12	15,19	6	8,70
12.	Egyéb termékek (AP-AS)	6	7,59	4	5,79
13.	Áttétel (AT-AU)	1	1,27	1	1,45
14.	<b>Termékek összesen (AV)</b>	<b>79</b>	<b>100,00</b>	<b>69</b>	<b>100,00</b>
15.	Határon átnyúló (AVV)	0	0	4	5,79
16.	interneten keresztül (AX)	19	24,05	18	26,09
17.	telefonon keresztül (AY)	0	0	1	1,45
18.	katalóguson keresztül (csomagküldő) (AZ)	0	0	0	0,00
19.	háza lakó kereskedelem (BA)	0	0	0	0,00
20.	termékbemutató (BB)	3	3,80	1	1,45



A 2019 I. félévében a termékekkel kapcsolatban beérkezett panaszok meghatározó hányadát 3 termékcsoportba sorolt termékek tették ki, ezek a következők voltak: a híradástechnikai, a „háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek”, valamint a „bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer”, ebből a három termékcsoportból érkezett a bejelentések több mint fele (53,16%). A „látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek” termékcsoport kivételével a többi csoportból érkezett legalább egy bejelentés.

Az év második félévében némi szerkezeti változások történtek. A beérkezett panaszok a következő három termékcsoportból kerültek ki: lábbelik (minden negyedik bejelentés cipőreklamáció volt), a híradástechnikai és a „háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek”-kel kapcsolatos bejelentések aránya megközelítette az összes elbírált kérelmek kétharmadát (65,27%). A beérkezett és kivizsgált panaszok 10 termékcsoportból kerültek ki.

A fenti táblázatban szereplő adatok alapján, az elmúlt félévben beérkezett és kivizsgált összes kérelmek **(69 darab, az összes kivizsgált kérelmek 50,74%-át tette ki)** tárgy szerinti csoportosítása figyelembevételével:

- ✓ a **legtöbb panasz** (minden negyedik panasz) a **„lábbelik”** minőségével volt kapcsolatos (19 darab – 27,53%), a panaszok többségének tárgya a lábbelik viszonylag rövid idejű használatot követő meghibásodása ellenére a Vállalkozások elutasították a reklamáció intézését. A vállalkozások különböző módon reagáltak le a minőségi reklamációkat. Több olyan bejelentés is volt, amelynek a meghallgatás kitűzéséről szóló kiértékelés kézhezvételét követően a Vállalkozás úgy döntött, hogy „üzletpolitikai megfontolásból” visszafizeti a Fogyasztónak a lábbeli vételárát. De voltak olyan esetek is, amelyekben ugyan a vállalkozás beszerezte a szakértői véleményt, és annak tartalma ellenére a meghallgatáson tettek a Fogyasztó számára egyezségi ajánlatokat. És voltak olyan ügyek is, amelyekben a Vállalkozás teljesen elzárkózott a reklamáció intézésétől. Ezekben az esetekben az eljáró tanácsok ajánlásokat fogalmaztak meg a vállalkozások számára;
- ✓ a **„híradástechnikai eszközök”** közül a **mobí(los)telefonok** minőségével kapcsolatban érkezett be, a legtöbb bejelentés (14, amely az összes kivizsgált panasz 20,29%-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 többségében a fogyasztó vitatta a készülék szakszervize által kiadott „szakvéleményt”, arra való hivatkozással, hogy az általuk, a szervizbe leadott, vagy küldött készülék ép, sértetlen volt annak leadáskor. Több panaszos is vitatta, hogy nem az általa leadott készülékről készült fotókat csatolta be, dokumentálta a szakszerviz a „szakvéleményében”. A készülékek egy csoportja az internetes vásárlásokkal volt kapcsolatos (mert vagy nem a megrendelt készüléket kapta a Fogyasztó, vagy sérülten érkezett a készülék, vagy az eladó cég nem biztosította a készülék garanciális javításához szükséges háttérrel, vagy nem utalta vissza a készülék vételárát az elállást követően);
- ✓ viszonylag magas volt a **„háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek”** körébe tartozó termékekkel kapcsolatos panaszok száma, aránya (12 darab – 17,4%), ezen belül is a legtöbb panasz a háztartási nagygépek (mosógép, hűtőgép, tűzhely) csoportjából került ki. Ezeknél a készülékeknél is jellemző panasz a még garanciális, háztartási gép javításának elhúzódnása. Voltak olyan panaszok, amelyek az internetes vásárlások során keletkezett problémákról szóltak (nem a megrendelt terméket küldte a webáruház és elzárkózott a készülék cseréjétől stb.);
- ✓ míg az első félévben viszonylag magas arányban érkeztek panaszok a **„bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer”** csoporthoz tartozó termékkel, ezen belül is a **bútorok egyes csoportjaival** kapcsolatban (ülögarnitúrák – 3 panasz). Ennél a termékcsoportnál is gyakran a panasz tárgyát képezi a – még garanciális – bútor, ülögarnitúra, szekrény sor javításának elhúzódnása;
- ✓ a termékekkel kapcsolatos bejelentések közül **18 esetben** (a kivizsgált ügyek több, mint 26%-ában, gyakorlatilag minden 4-ik bejelentés volt ilyen) **az internetes kereskedelmet** érintette. 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 a kereskedő nem utalta vissza – 14 napon belül – a termék vételárát, vagy
  - volt olyan eset is, hogy a webáruház nehezen beazonosítható, vagy nem adta meg az üzemeltető adatait, sem az adatvédelmi tájékoztatójában, sem pedig az általános szerződési feltételek között.
- ✓ 2019. szeptember 01-t követően valamennyi megyei békéltető testület jogosult lett a határon átnyúló internetes kereskedelemmel kapcsolatos ügyek, kérelmek intézésére. Ez új helyzetet teremtett, a testület számára. Néhány kérelem esetében igénybevevük az Európai Fogyasztói Központ segítségét is. Az esetek egy részében sikerült

eredményt elérni (például azért mert a Fogyasztó – a testület javaslatára – a chargeback eljárás alkalmazásával visszakapta a bankkártyával átutalt összegét (2 ilyen eset volt), vagy késéssel ugyan, de megkapta a megrendelt terméket). De volt olyan eset is, amelyben még az Európai Fogyasztói Központ sem tudott segíteni (például a Fogyasztó által a webáruházról 32,8 ezer forintért megrendelt Alcobarrier nevű tabletta helyett artrovex nevű krémet kapott). A Fogyasztó a termék vételárát annak átvételekor fizette ki a futárszolgáltatónak, így nem alkalmazhatta a chargeback eljárást. Az Európai Fogyasztói Központ kísérletet tett a webáruház üzemeltetőjével (a Shaldon Business nevű céggel) szemben fellépni a saját kapcsolati rendszerén keresztül, de nem vezetett eredményre.

- ✓ a második félévben mindössze 1 olyan kérelem érkezett a Békéltető Testülethez, amely a **termékbemutatón megrendelt** termékkel volt kapcsolatos.

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

Az idei év második félévében beérkezett és kivizsgált panaszokban „szerkezeti” változás történt, míg az első félévben 11 termékcsoportból kerültek ki a beérkezett és kivizsgált panaszok, a második félévben 10 termékcsoportból kerültek ki. 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 cég 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 mobiltelefonok, vagy TV készülékek, laptopok).

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 csak ki, hogy a termék sérülten (törötten, karcoltan, vagy egyéb módon sérülten) kerül a Fogyasztóhoz. Ilyenkor vita tárgyát képezi, hogy a csomagoláson belüli törés ténylegesen hol, mikor következett be és ki 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 említetteket:

„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 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 találkoztunk akár „felelőtlennek” is minősíthető fogyasztói magatartással. Igaz, az eladók is aláíratják a vevővel, 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 és amellyel kapcsolatban a második félévben is érkezett újabb bejelentés –, amely weboldalt üzemeltet, ahonnan lábbelik rendelhetők meg. A „domain.hu” weboldalon a regisztráló magánszemély, így nem



azonosítható be az üzemeltető személye. A lábbelik árát – amelyről számlát nem adnak – annak kiszállításakor és átvételekor fizettetik 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 ugyan csak 3 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.

A másik: a facebookos felületen „áruházakat” üzemeltetők által alkalmazott trükkök (akik szintén „névtelen” magánszemélyek) és akikkel szemben szinte lehetetlen fellépni, a Fogyasztónak és a Békéltető Testületnél sem tudnak eljárást kezdeményezni, mert az anonim személyek elérhetősége, címe (akik vélhetően nem vállalkozók) nem ismert.

**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 javítás iránti igényét a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál 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 javítás iránti jótállási igényét közvetlenül a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál kívánja érvényesíteni, a javítószolgálat köteles a vállalkozást haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről.”*

A második 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 elhúzódásával 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”, mert nem objektívek, nem függetlenek.

Az érintett vállalkozások többsége ugyanakkor a szerviz által kiadott „szakvéleményre” hivatkozva utasítja el a Fogyasztó reklamációját.



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

## **II. egyeztetés az érintett szakmai érdekképviselői szervezetekkel.**

A Veszprém Megyei Békéltető Testületünk egyik 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 lehetősége informálódni a megyei székhelyű vállalkozások fogyasztóvédelmi vonatkozású tevékenységéről. Az év második félévében megtartott meghallgatások közül 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 panaszbejelentéseket követően a megyei székhelyű vállalkozások ellen 2019. évben indított eljárások tapasztalatairól.

Az ügyeket vizsgálva megállapítható, hogy a megyei vállalkozások ellen indított eljárások között összesen egy volt, amely önkéntes kamarai tag ellen irányult, aki a Fogyasztó reklamációját, még a meghallgatási időpont előtt – a Fogyasztó megalégedésére rendezte, aki ezt követően visszavonta a kérelmét és kérte az eljárás megszüntetését. Az ügyet írásban zártuk le.

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

A Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara és a KISOSZ Veszprém Megyei Képviselőlete 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 hálózatában 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 idei évben **5 alkalommal megjelent** – Veszprém Megyei „ÜZLET” gazdasági magazinjában a **„Békéltető Sarok”-ban** rendszeresen hasznos, közérdekű információkról tájékoztattuk úgy a vállalkozásokat, mint a fogyasztókat az Őket érintő kérdésekről is.

A második félévben megjelent számokban a következőkről adtunk tájékoztatást:

- **a szeptember havi számban** „Változások a Békéltető Testületek működésében” címmel, továbbá megjelent
- a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara „Békéltető Testületi állaspályázati felhívás”-a;
- **a novemberi számban** pedig: „Mire ügyeljünk, ha internetes áruházról vásárolunk?” címmel

## **III. fogyasztók tájékoztatása.**

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

a) **2019. október 21-én, Veszprémben, a „Séd völgye” Nyugdíjas Klubban** a fogyasztóvédelem alábbi kérdéseiről:

- ✓ tájékoztató a 2019. szeptember 01.-től, a fogyasztóvédelmi törvénynek – a Békéltető Testületeket érintő – változásairól;

- ✓ a fogyasztó szerződés létrejöttétől a fogyasztói reklamációig, ezen belül a blokk megőrzésének szükségességéről,
- ✓ a vásárlók könyvébe eszközölt bejegyzések szükségességéről;
- ✓ a vásárlói reklamációk intézése során követendő eljárásról, továbbá
- ✓ az árubemutatók, a timeshare és az internetes vásárlás néhány sajátosságáról, „veszélyeiről”, majd pedig
- ✓ az előadás további részében a békéltető testületi eljárásról, a beadvány elkészítéséről, a benyújtásán keresztül a testület döntéséig.

A fentiek mellett a Kamara gondozásában – az év során 5 alkalommal megjelent – a már említett **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.

**A testület működéséről havonta gyorsjelentéseket állítottunk össze, amelyet megjelentettünk a testület honlapján.**

#### **IV. fokozottabb hatósági fellépés,**

Az elmúlt félévben is havi rendszerességgel konzultációt tartottunk a Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprém Járási Hivatala Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztályának vezetőjével, majd pedig a Fogyasztóvédelmi Osztály, a szervezet vezetésével megbízott, szakügyintézőivel az aktuális fogyasztóvédelmi természetű kérdésekről.

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

- ✓ az elektronikus kereskedelembe résztvevő vállalkozások részéről tapasztalható, megnyilvánuló magatartások, különös tekintettel a 14 napon belüli elállásokat követően a vételár visszautalási kötelezettségek elhalasztására, elhúzására,
- ✓ az ünnepek körüli időszakokban elszaporodó jellemzőbb fogyasztói bejelentések tárgya, tartalma stb.,
- ✓ 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 esetek egy részét, valamint a tanácsadások jellemzőbb, érdekesebb témáit – 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 tiszteltben 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 „bóvli” 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 nincs szükség külön beavatkozásra.

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

**e) Mutassa be, hogy a fogyasztókat, vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében milyen ajánlásokat fogalmazott meg/milyen intézkedéseket tett a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben a szóban forgó probléma ne forduljon 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 fentiekben is említett havonta közzétett „gyorsmérlegekben”, illetve a „döntések” rovatban, teszünk közzé olyan eseteket, amiből tanulhat mindkét fél.

Emellett az idei évben alkalmazott módszer alapján a féléves szakmai beszámolóinkban bőven foglalkozunk az egyes problémás helyzetekkel, így pl. a termékek javításának elhúzódása miatt a szervizek magatartásával, a szerviz-vállalkozás kapcsolatát érintő kérdésekkel, a hiánypótlásos ügyekkel, a fogyasztói (eseti) „nemtörődomséggel”, 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. II. félévi adatok alapján (a Statisztikai adatlap (M2/B. számú melléklet)

### a) a főbb panasz okok az ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (a Statisztikai adatlap (M2/B. számú melléklet),

Az alábbi táblázat tartalmazza a Békéltető Testülethez beérkezett és elbírált – szolgáltatásokkal kapcsolatos – kérelmeket a következő adattartalommal: a 2019. I. félévi, valamint a 2019. II. félévi adatok a Statisztikai adatlap (M2/B. számú melléklet) főcsoportos csoportosítása figyelembevételével.

Az év második félévében a következők szerint alakultak a bejelentések, amelyeket az alábbi táblázatunkban mutatunk be, amely a 2019 évi első és második félévének adatait tartalmazza:

Sor-szám	MEGNEVEZÉS SZOLGÁLTATÁS (az excel táblázatban az oszlop betűjele)	2019. I FÉLÉV		2019. II FÉLÉV	
		száma, db	%	száma, db	%
1.	Építőipari kivitelezés (C-E)	9	15,25	15	22,39
2.	Turizmus (F-M)	4	6,78	3	4,48
3.	Közlekedés (N-T)	2	3,39	4	5,97
4.	Posta és távközlés (U-X)	15	25,42	7	10,45
5.	Közüzemű szolgáltatások (Y-AC)	11	18,64	25	37,31
6.	Javítás, karbantartás (AD-AM)	4	6,78	4	5,97
7.	Egyéb szolgáltatás (AN-AV)	2	3,39	2	2,99
8.	Személyi szolgáltatások (AW-AY)	0	0	0	0,00
9.	Ingatlan ügyletek (AZ)	0	0	1	1,49
10.	Oktatás (BA)	0	0	0	0
11.	Háztartási kisegítő szolgáltatás (BB)	0	0	0	0
12.	Gazdasági és egyéb szolgáltatások (BC-BD)	4	6,78	1	1,49
13.	Áttétel (BE-BF)	8	13,56	5	7,46
14.	<b>Szolgáltatások összesen (BG)</b>	<b>59</b>	<b>100,00</b>	<b>67</b>	<b>100,00</b>
15.	Határon átnyúló jogviták (szolgáltatások) (BH)	0	0	1	1,49
16.	interneten keresztül (BI)	1	1,69	1	1,49
17.	telefonon keresztül (BJ)	1	1,69	0	0,00
18.	katalóguson keresztül (csomagküldő) (BK)	0	0	0	0,00
19.	házaoló kereskedelem (BL)	1	1,69	0	0,00
20.	termékbemutató (BM)	2	3,39	0	0,00

**2019 I. félévében** a szolgáltatásokkal kapcsolatban beérkezett és kivizsgált panaszok meghatározó hányadát a „posta és távközlés” (25,42), a „közüzemi szolgáltatások” (18,64%), valamint az „építőipari kivitelezés” (15,25%) csoportjai tették ki, ebből a három termékcsoportból érkezett a bejelentések több, mint kétharmada (69,48%-a). Az első félévben viszonylag magas volt – különböző okok miatt – áttett ügyek száma (8 darab) és aránya (13,56%).

**2019 II. félévében** a szolgáltatásokkal kapcsolatban beérkezett és kivizsgált panaszokban megváltozott a sorrend: a legtöbb kivizsgált bejelentés a „közüzemi szolgáltatások” területével volt kapcsolatos (25 kérelem – 37,31%), a második helyen az „építőipari kivitelezés” (15 kérelem – 22,39%), a harmadik helyen a „posta és távközlés” (7 kérelem - 10,45)



csoportjai tették ki. Ebből a három termékcsoportból érkezett a bejelentések több mint kétharmada (70,15%-a) A második félévben is viszonylag magas volt – különböző okok miatt – áttett ügyek száma (5 darab) és aránya (7,45%). Az első félévben a beérkezett és kivizsgált panaszok 8 termékcsoportból kerültek ki, az idei év második félévében pedig 9 termékcsoporttal kapcsolatban érkeztek bejelentések, ezen belül észlelhető szerény szerkezeti változás. A fenti táblázatban szereplő adatok alapján, az elmúlt félévben beérkezett és kivizsgált **kérelmek (összesen 67, az összes kivizsgált kérelmek 49,25%-át tette ki)** tárgy szerinti csoportosítás figyelembevételével a következő szolgáltatási típusok szerepeltek a legtöbbet a kérelmekben:

- a második félévben a **legtöbb panasz a „közüzemi szolgáltatások”** területével volt kapcsolatos, a félév során összesen **25 bejelentés** (a kivizsgáltak 37,31%-a) érkezett, ezen belül a sorrend: hulladék-szállítással kapcsolatos 10 darab; a távhő-, valamint a víz- és csatorna szolgáltatások (5 – 5 darab); villamos-energia szolgáltatással kapcsolatos 3, gázszolgáltatással 2 darab.  
A **hulladékszállítással** kapcsolatban beérkezett bejelentések tárgya: az NHKV által reklamált számlatartozások követelésével volt kapcsolatos, az esetek egy részében a meghallgatások során sikerült tisztázni a számlaelterések okait.  
A bejelentések egy másik csoportja a különböző okok (például örökség, vagy ingatlan adásvételét követően elmaradt névváltozások) miatt keletkezett hulladékszállítási díj tartozásokkal kapcsolatos reklamációk (5).  
A távhőszolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentések döntő többsége a fűtési költségmegosztókkal és az elszámolási technikákkal volt kapcsolatos.  
A **villamos energia**, valamint a **gázszolgáltatás** területéről beérkezett panaszok tárgya: a szolgáltatás minősége, számlareklamációk, illetve a napelemek telepítésével működésével kapcsolatos reklamációk.
- a szolgáltatások csoportjai közül a **„második”** helyen vannak az **„építőipari kivitelezés”** csoportba tartozó tevékenységek, összesen 15 darab bejelentéssel (az összes bejelentés 22,39%-a), ezen belül a legtöbb bejelentés **az épületek felújítása során elvégzendő** szakipari munkáinak minőségével kapcsolatban érkezett be (11 darab, a kivizsgált összes bejelentés 16,41%-át tette ki). A panaszok többsége az elvégzett szakipari munkák minőségével volt kapcsolatos, illetve az átvett előleg ellenére nem végezte el a szükséges munkákat a szakiparos; terasz beázása miatti reklamáció (2);  
**az új ingatlanok építésével, jótállásával**, garanciális javításával, valamint az ezzel kapcsolatban beérkezett bejelentések tárgya: lakóház építésének elhúzódnásával, illetve félbehagyásával kapcsolatos bejelentések (2);
- sorrendben a **harmadik helyen** vannak a **„posta és távközlés”-i csoportból a telefonszolgáltatással** (mobil és vezetékes) kapcsolatos bejelentések domináltak (7 db, az összes panasz 10,45%-a).  
A **telefonokkal kapcsolatban** beérkezett bejelentések tárgya: tartozás rendezésével kapcsolatos vita (4); vezetékes telefon szolgáltatói szerződés felmondásával kapcsolatos (1); számlareklamációk (1); vezetékes telefon hűségidős szerződés idő előtti felmondása. A kábeltelevízió, valamint az internet szolgáltatásával kapcsolatos reklamáció (1) a szolgáltatási szerződés hűségidő előtti felmondása miatt fizetendő többletköltség felszámításának jogosságával volt kapcsolatos;
- **az egyéb szolgáltatási területekkel** a következő mennyiségű panaszok érkeztek be:
  - o **közlekedés**, ezen belül parkolással kapcsolatos (3), légi közlekedés (1) járatkésés miatti kártérítés követelése;
  - o **javítás, karbantartás** területéről gépjárművek (3), valamint mobiltelefon javításával kapcsolatos reklamáció (1),
  - o **a turizmus területéről a következő okok miatt érkeztek panaszok (összesen 3):** egyéb szolgáltatások (például: program) elmaradása belföldön (1), egyéb szolgáltatások (például: program) elmaradása külföldön (1),
  - o **üdülési joggal kapcsolatos** (az alkalmazott eltérő ÁFA kulcsok miatt 1), továbbá:
  - o **ingatlan ügylettel kapcsolatos** (1), valamint gazdasági és egyéb szolgáltatások (1).
- A félév során összesen **5 kérelem** (a kérelmek 7,46%-a) érkezett a testületünkhöz, amelyet **hatáskör hiánya miatt át kellett tennünk** a Pénzügyi Békéltető Testülethez (2 darab, ezen belül: 1 darab biztosítási-, és 1 darab banki, pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos kérelem), illetve a Fogyasztó lakóhelye szerint illetékes Békéltető Testülethez (3).

#### **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 elhúzódnásával, 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, mert „túlvállalják” magukat.

A szakipari munkák elvégzésére vállalkozók egy része nem végzi el jó minőségben a megrendelt munkát, illetve a szükséges javításokat sem hajlandó pótlólag elvégezni. Volt olyan vállalkozó is, aki a több millió forint értékű munkákat nem végezte el – az előleg előzetes átvétele ellenére sem – az elvállalt munkákat.

Volt olyan kérelem, amelyben a panaszbeadvány benyújtásakor még működő vállalkozó volt a „szakiparos”, a meghallgatást megelőző időszakban azonban bejelentette az illetékes hatóságnál, hogy szünetelteti a tevékenységét és a testület által – tértivevényes küldeményként továbbított – értesítését pedig nem vette át.

**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 új 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 vélhető. Véleményünk szerint erre a jelenségre célszerű lenne odafigyelniük 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 építető magánszemélyek számára, különös tekintettel a „CSOK”-hitel konstrukcióban építetőkre.

**II. egyeztetés az érintett szakmai érdekképviseleti 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 ismételések 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 ismételések 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 valódiságtartalma.

Javaslat szigorú szankciórendszer érvényesítése a mulasztók, illetve a valótlan adatokat rögzítőkkel, valamint az e-naplót lezárni nem hajlandó vállalkozásokkal szemben.

Az építkezések megghiúsulása miatt „pórol 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 „vagyonbi biztosíték” intézményrendszerét (az utazási irodai, valamint a felnőttképzési tevékenységet végző vállalkozásoknál alkalmazott módszerhez hasonlóan)

Az utóbbi időben több olyan panaszbeadványt benyújtó Fogyasztó is volt, akik – magukat egyéni vállalkozóknak kiadva – szakiparosokat bíztak meg, vagy (a legtöbbször szóban) állapotok meg bizonyos felújítási és karbantartási munkák

elvégzésére „vállalkoztak”. Az elvégzett munkákkal kapcsolatban felmerülő szavatossági jogait nem tudták érvényesíteni, mert a „vállalkozók” a pénz átadását követően „eltűnnek”, sem telefonon, sem egyéb módon nem érhető el, a legtöbbször – mivel szóban történt a megállapodás – még a „szakiparos” pontos neve, címe sem ismert. Ezeket a bejelentőket hiánypótlási felhívásban tájékoztattuk arról, hogy milyen módon juthatnak az „álvállalkozók” adataihoz, elérhetőségéhez. 3 kérelem esetében, mivel a kért adatokat nem tudták határidőre beküldeni, ezért meg kell szüntetni az eljárásokat,

**Javaslat: ismét kerüljön be a szabálysértési kódexbe a „kontárkodás”.** A félév során több olyan bejelentés is érkezett a testülethez, amelyekben több – a szakipari munkák elvégzésére „vállalkozó” – személy nem rendelkezett egyéni vállalkozói igazolvánnyal. Ezekkel az egyéni vállalkozók nyilvántartásában nem szereplő természetes személyekkel szemben – fogyasztói szerződés, valamint vállalkozói igazolvány hiányában – nem lehetett eljárást kezdeményezni.

Szabálysértési alakzat hiányában, nem minden esetben lehet csalás miatt szabálysértési eljárást lefolytatni az ilyen – a fogyasztókat megkárosító trükköket alkalmazó – személyekkel szemben.

## 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) **Mutassa be, hogy a fogyasztókat, vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében milyen ajánlásokat fogalmazott meg/milyen intézkedéseket tett a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben a szóban forgó probléma ne forduljon 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. Ismertesse az alábbiakat:

### a) hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek száma és aránya.

A békéltető testület által elbírált ügyek száma és a hozott határozatok/ajánlások/döntések 2019 második félévében – a 2019. július 01 – 2019. december 31. közötti időszakban – az alábbiak szerint alakultak:

2019 II. FÉLÉV		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)				
Termékek		10	0	22	0	3	17	18	3	4	0	1	78
Szolgáltatások		9	1	1	1	8	3	14	2	14	2	3	58
II. félév összesen:		19	1	23	0	11	20	32	5	18	2	4	136
termék	III. negyedév	5	0	7	0	2	9	6	2	4	0	1	36
	IV. negyedév	5	0	15	0	1	8	12	1	0	0	0	42
	együtt	10	0	22	0	3	17	18	3	4	0	1	78
szolgál- tatás	III. negyedév	6	1	1	0	4	2	10	0	5	1	2	32
	IV. negyedév	3	0	0	1	4	1	4	2	9	1	1	26
	együtt	9	1	1	1	8	3	14	2	14	2	3	58
Mindösszesen:		19	1	23	1	11	20	32	5	18	2	4	136
Megoszlása		13,97	0,74	16,91	0,74	8,09	14,71	23,53	3,68	13,23	1,47	2,93	100,00

A félév során a beérkezett és elbírált kérelmek száma 136 volt, ebből a

✓ 78 (az elbírált kérelmek 57,35%-a) volt a termékekkel és

✓ 58 (az elbírált kérelmek 42,65%-a) a szolgáltatásokkal

kapcsolatos.

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



- a Fogyasztó szempontjából érdemi döntéssel (egyezség, kötelezés, ajánlás) zárult **43 esetben**, ez az elbírált esetek 31,62%-át tette ki
- a kérelmek – különböző jogcímek szerinti – **elutasításával zárult 87 esetben**, az elbírált esetek 63,97%-át tette ki;
- **6 kérelmet** (a kérelmek 4,41%-át) pedig hatáskör (2), illetve illetékesség (4) hiánya miatt **át tettünk** az elbírálásukra jogosult szervezethez (a Pénzügyi-, illetve az illetékes megyei Békéltető Testülethez).

Az alábbi táblázatunk szemlélteti az első félévben elbírált kérelmek megoszlását az adott tevékenységi csoport (termékek, vagy a szolgáltatások), illetve az összes elbírált 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				hiány- pótlás	hatás- kör	illeté- kesség	
						31.§ (3) bekezdés							
						a)	b)	c)	d)				
termék, db	78	10	0	22	0	3	17	18	3	4	0	1	
szolgált, db	58	9	1	1	1	8	3	14	2	14	2	3	
együtt, db	136	19	1	23	1	11	20	32	5	18	2	4	
A DÖNTÉSEK MEGOSZLÁSA TERMÉKCSOPORTON BELÜL													
termék, %	100,00	12,82	0,00	28,21	0,00	3,85	21,79	23,08	3,85	5,13	0,00	1,27	
szolgáltat %	100,00	15,52	1,72	1,72	1,72	13,80	5,17	24,14	3,45	24,14	3,45	5,17	
együtt, %	100,00	13,97	0,74	16,91	0,74	8,09	14,71	23,53	3,77	13,24	1,47	2,94	
A DÖNTÉSEK MEGOSZLÁSA AZ ÖSSZES ELBÍRÁLT ÜGY ARÁNYÁBAN													
termék, %	57,35	7,35	0,00	16,17	0,00	2,21	12,50	13,23	2,21	2,94	0,00	0,74	
szolgáltat %	42,65	6,62	0,74	0,74	0,74	5,88	2,21	10,30	1,47	10,29	1,47	2,20	
együtt, %	100,00	13,97	0,74	16,91	0,74	8,09	14,71	23,53	3,68	13,23	1,47	2,94	

A fenti táblázat adataiból megállapítható, hogy a **78 termékekkel** (az összes elbírált kérelmek 57,35%-a) **kapcsolatban** beérkezett és elbírált ügyek aránya az alábbiak szerint alakult:

- a Fogyasztó szempontjából érdemi döntéssel (egyezség, kötelezés, ajánlás) zárult **32 esetben**, ez az elbírált esetek 41,03%-át tette ki
- a kérelmek – különböző jogcímek szerinti – **elutasításával zárult 45 esetben**, az elbírált esetek 57,69%-át tette ki;
- **1 kérelmet** (a kérelmek 1,28%-át) pedig illetékesség hiánya miatt **át tettünk** a – fogyasztó lakóhelye szerint – illetékes megyei Békéltető Testülethez.

A **szolgáltatásokkal kapcsolatban 58 kérelmet** (az összes kérelem 42,35%-a) bíráltunk el, amely az alábbi döntésekkel, eredményekkel zárultak:

- a Fogyasztó szempontjából érdemi döntéssel (egyezség, kötelezés, ajánlás) zárult 11 esetben, ez az elbírált esetek 19,00%-át tette ki
- a kérelmek – különböző jogcímek szerinti – **elutasításával zárult 42 esetben**, az elbírált esetek 72,41%-át tette ki;
- **5 kérelmet** (a kérelmek 8,62%-át) pedig **hatáskör** (2), illetve **illetékesség** (3) hiánya miatt **át tettünk** az elbírálásukra jogosult szervezethez (a Pénzügyi-, illetve a Fogyasztó lakóhelye szerint illetékes megyei Békéltető Testületekhez).

#### **b) az eljárások milyen eredményre vezettek:**

##### **I. egyezség száma és aránya,**

A félév során beérkezett és elbírált ügyek közül **19 zárult egyezséggel**, az alábbi táblázat szemlélteti azok arányát a termékcsoporthoz, valamint az összes elbírált ügy %-ban:

Sor-szám	Megnevezés	Kivizsgált összes ügyek		ebből: egyezséggel zárult	
		száma, db	aránya, %	száma, db	aránya, %
1.	termékek	78	57,35	10	12,82
2.	szolgáltatások	58	42,65	9	8,62
3.	együtt	136	100,00	19	13,97

## A beérkezett és elbíralt ügyek közül

- a **termékekkel kapcsolatos panaszok** tárgyalásánál **minden nyolcadik esetben** tett egyezségi ajánlatot a panaszolt vállalkozás, míg
- a **szolgáltatási területekkel** kapcsolatban elbíralt ügyek közül szintén **minden tizenkettedik zárult egyezséggel**
- a **félév során az összes beérkezett és kivizsgált ügyek közül is minden hetedik esetben** zárult egyezség jóváhagyásával a meghallgatás.

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 a felek szembesítésekor változhat a vélemény, és nagyobb az esélye az egyezség létrejöttének, mint az egyik fél távollétében.

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”.

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

Az egyik fél távolléte miatt nincs meg a feltétele annak, hogy a meghallgatáson egyezség jöjjön létre, ha a válaszirátában nem ismeri el a Fogyasztó által, ellene felhozott észrevételek jogosságát és ezért nem tesz egyezségi ajánlatot.

## II. kötelezés száma és aránya,

A félév során beérkezett és elbíralt ügyek közül mindössze **1 zárult kötelezéssel**, az alábbi táblázat szemlélteti azok arányát a termékcsoporton belül, valamint az összes elbíralt ügy %-ban:

Sor-szám	Megnevezés	Kivizsgált összes ügyek		ebből: kötelezéssel zárult	
		száma, db	aránya, %	száma, db	aránya, %
1.	termékek	78	57,35	0	0,00
2.	szolgáltatások	58	42,65	1	1,73
3.	együtt	136	100,00	1	0,74

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.

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

Ennek ellenére az elbíralt esetek egy jelentős hányadában a rendelkezésre álló dokumentumok birtokában (mivel azok tartalma alapján indokolt lenne szakértők bevonására), ezért az eljáró tanács kénytelen volt más tartalmú (leginkább az eljárást megszüntető) döntést hozni.

## III. ajánlás száma és aránya,

A félév során beérkezett és elbíralt ügyek közül **23 zárult ajánlással**, az alábbi táblázat szemlélteti azok arányát a termékcsoporton belül, valamint az összes elbíralt ügy %-ban:

Sor-szám	Megnevezés	Kivizsgált összes ügyek		ebből: ajánlással zárult	
		száma, db	aránya, %	száma, db	aránya, %
1.	termékek	78	57,35	22	28,21
2.	szolgáltatások	58	42,65	1	1,29
3.	együtt	136	100,00	23	16,91

A beérkezett és elbíralt ügyek közül

- a **termékekkel kapcsolatos** panaszok, beadványok tárgyalásánál **minden harmadik esetben** ajánlatot fogalmazott meg az eljáró tanács a panaszolt vállalkozás számára, míg
- a **szolgáltatási területekkel** kapcsolatban elbírált ügyek közül pedig **mindössze egy** meghallgatás zárult ajánlással
- a **félév során az összes beérkezett és kivizsgált ügyek közül minden hatodik esetben** zárult **ajánlással** a meghallgatás.

A **termékekkel kapcsolatos** bejelentések között viszonylag **magas arányban vannak** olyanok, amelyek a még **garanciaidőn belüli készülékek javításának elmaradásával**, illetve **elhúzódnásával kapcsolatosak**. A beadványok tanulmányozása, valamint a becsatolt dokumentumok között vannak olyanok, amelyekből arra lehet következtetni, hogy a vállalkozás nem tartotta be a vonatkozó jogszabályi előírásokat.

Ezekben az esetekben ajánlottuk az ügyben érintett vállalkozásnak, hogy a vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban a panasz tárgyát képező készüléket, vagy javítsa ki, vagy (miután a készüléket már többször sikertelenül javították, ezért) cserélje ki azt, vagy fizesse vissza annak vételárát.

Az **internetes vásárlásokkal kapcsolatos** panaszbejelentések tárgyalása során derül ki, hogy a Fogyasztó – különböző okok miatt (például nem a megrendelt készüléket küldte a fogyasztó részére a vállalkozás és a cserekötelezettségének nem tett eleget, vagy a garanciaidőn belül meghibásodott készüléket nem javította, javíttatta vagy cserélte ki a Vállalkozás, és elzárkózott a reklamáció intézésétől, ezért) – határidőben élt a 14 napos elállási lehetőségével. Ezekben az ügyekben az eljáró tanács általában ajánlást tett az érintett vállalkozás számára.

#### IV. elutasítás száma és aránya

A félév során beérkezett és elbírált ügyek között **összesen egy** – szolgáltatással kapcsolatos – **ügy** volt olyan, amelyet a meghallgatás során az eljáró tanácsnak el kellett utasítania. A Fogyasztó olyan szolgáltatási díjfizetési kötelezettség felszámításának jogossága miatt reklamált, amelynek fizetési módjáról és feltételeiről helyi önkormányzati rendelet rendelkezik. A szolgáltató ez alapján állapította meg és készítette el a számlát a Fogyasztó számára.

#### V. megszüntetés száma és aránya

A félév során beérkezett és elbírált ügyek közül **megszüntetéssel 86 zárult**, az alábbi táblázat szemlélteti azok arányát a termékcsoporton belül, valamint az összes elbírált ügy (63,23) %-ban:

Sor-szám	Megnevezés	Kivizsgált összes ügyek		megszüntetés										Összesen		
				31.§ (3) bekezdés								hiánypótlásnak nem tett eleget				
		száma db	aránya %	a)		b)		c)		d)		db	%	db1	db2*	%
				db	%	db	%	db	%	db	%					
1.	termékek	78	57,35	3	3,85	17	21,79	12	15,38	3	3,85	4	5,13	39	19	50,00
2.	szolgáltatás	58	42,65	8	13,79	3	5,17	20	34,49	2	3,45	14	24,14	47	25	81,03
3.	együtt	136	100,00	11	8,09	20	14,70	32	23,53	5	3,68	18	13,23	86	44	63,23

\* **Megjegyzés:** a „darab2” az un. **előkészítő szakaszban** – elnöki hatáskörben, különböző okok miatt – **megszüntett ügyek számát tartalmazza**.

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 19-et (Lásd: „darab2” oszlop).

Megszüntetésekre az alábbi okok miatt került sor:

- ✓ kérelem visszavonása: 3 esetben (3,85%);
- ✓ felek megállapodtak: 17 esetben (21,79%);
- ✓ eljárás folytatása lehetetlen: 12 esetben (15,38%);
- ✓ kérelem megalapozatlansága miatt: 3 esetben (3,85%);
- ✓ hiánypótlásban foglaltaknak nem tett eleget határidőre: 4 esetben (5,13%).

- a **szolgáltatási területekkel** kapcsolatban elbírált ügyek **több mint négyötödét** – valamilyen ok miatt – megszüntettünk, ezen belül az un. előkészítési szakaszban szüntettünk meg 25-öt (Lásd: „darab2” oszlop).

Megszüntetésekre az alábbi okok miatt került sor:

- ✓ kérelem visszavonása: 8 esetben (13,79%);
- ✓ felek megállapodtak: 3 esetben (5,17%);



✓ eljárás folytatása lehetetlen:	20 esetben (34,49%);
✓ kérelem megalapozatlansága miatt:	2 esetben (3,45%);
✓ hiánypótlásban foglaltaknak nem tett eleget határidőre:	14 esetben (24,14%).

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

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 60 eset, az áttételekkel együtt 66 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 problémájuk, vagy azért, mert nem tudják a pótlást megoldani, vagy más okból döntöttek úgy, hogy nem folytatják az eljárást.

Az év során – az e-mail címmel rendelkező és hiánypótlásra felszólított fogyasztókkal szemben – alkalmaztuk azt a módszert, hogy a hiánypótlási határidő lejáratát követően írtunk egy „emlékeztető” levelet, amelyben egyrészt tájékoztattuk arról, hogy a hiánypótlásra biztosított határideje lejárt, másrészt pedig kértünk visszajelzést a kérelmének további sorsával kapcsolatban. A válaszok, több mint kétharmadában a fogyasztó vagy visszavonta a kérelmét, vagy az eljárás megszüntetését kérte. 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 **6 olyan volt**, amelyet már az un. előkészítő szakaszban – a hatáskör és illetékesség vizsgálatát követően – áttettünk az adott témában eljárni illetékes szerveknek. Az alábbi táblázat szemlélteti azok arányát a termékcsoporton belül, valamint az összes elbírált ügy %-ban:

Sor- szám	Megnevezés	Kivizsgált összes ügyek		ebből: áttétellel zárult					
		száma, db	aránya, %	hatáskör		illetékesség		együtt	
				hiánya					
				db	%	db	%	db	%
1.	termékek	78	57,35	0	0,00	1	1,28	1	1,28
2.	szolgáltatások	58	42,65	2	3,45	3	5,17	5	8,62
3.	együtt	136	100,00	2	1,47	4	2,94	6	4,41

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

- a **termékekkel kapcsolatos panaszok**, beadványok közül 1-et áttettünk a Fogyasztó lakóhelye szerint illetékes megyei Békéltető Testülethez;
- a **szolgáltatási területekkel** kapcsolatban elbírált ügyek közül 5 ügyet kellett áttennünk, ebből. 2-öt hatáskör hiánya, illetve 3-at illetékesség hiánya miatt
- az **összes beérkezett és kivizsgált ügyek közül minden huszadikat tettük át** – hatáskör, illetve illetékesség hiánya miatt – **az illetékes hatóságnak**.

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

#### I. a fogyasztók felé,

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 elsősorban az olyan – a kereskedelmi tevékenység folytatására vonatkozó szabályokat betartó – kereskedőktől, webáruházaktól vásároljanak, ahol korrekt a kiszolgálás?
- ✓ mire ügyeljenek a vásárlásakor (pl.: a minőség-megőrzési, vagy a szavatossági időre, vagy az árkiírás szabályosságára stb.)?
- ✓ mire ügyeljünk, ha internetről vásárolunk, vagy ha árubemutatót veszünk részt?
- ✓ miért fontos a vásárlásakor kapott fizetési bizonylat megőrzése?
- ✓ mikor és milyen termék vásárlásakor kell kérni a garanciajegyet és miért kell megőrizni azt?
- ✓ 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 fordulunk 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 írásos dokumentumot (átvételi elismervényt, számlát stb.) kérni?
- ✓ mikor és milyen szavatossági jogokat érvényesíthetünk a javító-karbantartó szolgáltatást végzőkkel, nyújtókkal szemben?
- ✓ mikor kötelező a reklamációs jegyzőkönyv felvétele?
- ✓ mennyi időn belül köteles a vállalkozás a Vásárlók Könyvébe eszközölt beírásunkra, vagy a – tértivevényes küldeményként továbbított – levelünkre?
- ✓ 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?
- ✓ mennyi időn belül köteles válaszolni a vállalkozó a fogyasztói reklamációkat tartalmazó levelekre?

- ✓ milyen jogszabályi előírásokat kell figyelembe vennie a kereskedőnek, a szolgáltatónak, az általa forgalmazott termékek, illetve az által nyújtott szolgáltatások 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.

Harmadrészt az **ügyfélfogadási időben**, vagy telefonon érdeklődőket rendszeresen tájékoztattuk az adott esettel, felmerült problémával kapcsolatban – a vonatkozó jogszabályi előírások alapján – a követendő eljárásra, gyakorlatra.

Negyedrész a **havi gyorsmérlegben** is teret biztosítottunk – a testület eljáró tanácsai által tárgyal esetek, anonimizált formában történő – közlésével.

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 azokat az alapvető jogszabályokat ismerjék meg, amelyek jogait és kötelezettségeiket tartalmazzák, és tartsák be a vonatkozó szabályokat.

Ezért is tartjuk fontosnak, hogy ne csak a jogszabály, és a hivatkozott paragrafus számát idézzük be az írásba foglalt döntésekben/ajánlásokban/határozatokban, hanem annak szövegét is.

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

A másik véglet az, amikor egy cipőreklamációval jelentkező fogyasztót a bolt vezetője utasítja el a reklamációs jegyzőkönyvben a lábbeli „nem rendeltetésszerű használatára” hivatkozással. Bármilyen szakmai múlttal is rendelkezik a bolt vezetője, Önállóan nem dönthetne, különösen abban az esetben, amikor a lábbeli alig két havi használatot követően hibásodott meg.

### **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.**

A második félévben mindössze 3 esetben 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 a 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 szankcionálja.**

A kötelezést tartalmazó határozat meghozatalát leginkább az akadályozza, hogy az ilyen határozat meghozatala, ahhoz van kötve, hogy a Vállalkozás vagy általános, vagy 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 tárgyalt ügyek egy részében, 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, illetve az ügyben olyan körülmények merültek fel, amelynek megítéléséhez (pl. a fogyasztó által követelt kártérítési összeg mértéke, nagysága, jogossága stb.) szakértők bevonására, kirendelésére van/lenne szükség, amelyet a testület nem alkalmazhat, mivel arra nincs jogszabályi felhatalmazása.

**Úgy a hiánypótlási felhívásainkba, mint az egyes döntéseket tartalmazó anyagainkba – ahol ezt az adott ügy, eset, probléma, panasz indokolja – rendszeresen belefoglalmaztuk az alábbi tájékoztató információt (átszerkesztett formában):**

*„Kérjük, szíveskedjen figyelembe venni azt is, hogy a Békéltető Testület: nem hatóság, nem igazságszolgáltatási szervezet. Ebből eredően nincsenek hatósági jogosítványai és nem alkalmazhatja sem az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvénynek (Akr.), sem a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvénynek (Pp.) a bizonyítás felvételére vonatkozó szabályait, azaz nem folytathat le formális bizonyítási eljárást (pl. tanúk meghallgatása, szemle, szakértő kirendelése).*

*Mivel a békéltető testületnek nincs jogszabályi felhatalmazása bizonyítás elrendelésére, döntését a Felek által rendelkezésre bocsátott bizonyítékok alapján hozza meg.”*

**5.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának háttérében 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 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 második félévében 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, amelyekkel álláspontját alátámaszthatta volna, vagy azért, mert közben „éppen” megoldódott a problémája. Nagyon kevés esetben – a határidő lejáratával kapcsolatban továbbított „emlékeztető” továbbítását követően – érkeznek a Fogyasztók részéről visszajelzések, hogy kérik az eljárás megszüntetését, vagy visszavonják a kérelmüket, a legtöbbször azonban nem tüntetik fel, hogy milyen okból kifolyólag. A válasziratok elenyésző számában azonban feltüntetik az okot.

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, amint 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	Megneve-zés	Kivizsgált összes ügyek		megszüntetés, az elutasítás oka												Összesen	
				29.§ (4)				31.§ (3)									
		száma db	aránya %	d)		e)		a)		b)		c)		d)			
				db	%	db	%	db	%	db	%	db	%	db	%	db	%
1.	termékek	78	57,35	3	3,85	4	5,13	3	3,85	4	5,13	5	6,41	0	0,00	19	24,36
2.	szolgáltató	58	42,65	1	1,72	14	24,13	3	5,17	1	1,72	5	8,62	1	1,72	25	43,10
3.	együtt	136	100,00	4	2,94	18	13,24	6	4,41	5	3,67	10	7,35	1	0,74	44	32,35

A hiánypótlási felhívások keretében összesen 44 kérelem esetében, (minden harmadik kérelmet – az összes kérelem 32,35%-ban) még az un. előkészítő szakaszban szüntettük meg az eljárást, ezen belül:

- 19 volt a termékekkel, ami az összes ügy 24,36%-át tette ki, gyakorlatilag közel minden negyedik ügyet, az un előkészítő szakaszban megszüntettünk és
- 25 volt a szolgáltatásokkal kapcsolatos, a termékcsoporthoz kivizsgált közel minden második ügyet jelentette.

Az adatok statisztikai rendszerbe történő rögzítésekor csak 18 ügy kerülhetett ebbe – a hiánypótlási kötelezettségének nem tett eleget a megjelölt határidőben (29.§ (4) bek. e) pontja rovatba, mert ténylegesen ennyi esetben nem tettek eleget ebbéli kötelezettségüknek a fogyasztók. Az egyes megszüntető döntést tartalmazó határozatban az eljárást megszüntető okok – a fogyasztók jelzésével összhangban – 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, nehéz besorolni, ha például a fogyasztó azért vonta vissza a kérelmét, mert időközben megállapodtak, megegyeztek stb.) vonatkozó jogszabályi előírásaiban ezért, az adatok egy részét csak más rovatban lehetett rögzíteni, ami közelebb áll az eset tényleges lefolyásával.

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

(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 68 zárult**, az alábbi táblázat szemlélteti azok arányát a termékcsoponton belül, valamint az összes elbírált ügy 50,00 %-ban:

Sor-szám	Megnevezés	Kivizsgált összes ügyek		megszüntetés								Összesen	
				31.§ (3) bekezdés									
		száma db	aránya %	a)		b)		c)		d)			
				db	%	db	%	db	%	db	%	db	%
1.	termékek	78	57,35	3	3,85	17	21,80	12	15,38	3	3,85	36	46,15
2.	szolgáltat	58	42,65	8	13,80	3	5,17	20	34,48	2	3,45	32	55,17
3.	egvűtt	136	100,00	11	8,09	20	14,70	32	23,53	5	3,68	68	50,00

A beérkezett és elbírált ügyek közül

- a **termékekkel kapcsolatos panaszok**, beadványok (összesen 36 volt ilyen) tárgyalásánál közel minden második ügyet – valamilyen ok miatt – megszüntettünk, ezen belül az un. előkészítési szakaszban szüntettünk meg 19-et.

A megszüntetésekre az alábbi okok miatt került sor:

- ✓ kérelem visszavonása: 3 esetben (3,85%);
- ✓ felek megállapodtak: 17 esetben (21,80%);
- ✓ eljárás folytatása lehetetlen: 12 esetben (15,38%);
- ✓ kérelem megalapozatlansága miatt: 3 esetben (3,85%).

- a **szolgáltatási területekkel** kapcsolatban elbírált ügyek közül szintén közel minden másodikat (32-t – 55,17%) – valamilyen ok miatt – megszüntettünk, ezen belül az un. előkészítési szakaszban szüntettünk meg 25-öt

A megszüntetésekre az alábbi okok miatt került sor:

- ✓ kérelem visszavonása: 8 esetben (13,80%);
- ✓ felek megállapodtak: 3 esetben (5,17%);
- ✓ eljárás folytatása lehetetlen: 20 esetben (34,48%);
- ✓ kérelem megalapozatlansága miatt: 2 esetben (3,45%).

A fenti adatok közül kiemelkedik a szolgáltatások csoportban elbírált – és az eljáró tanácsok által elutasított ügyek viszonylag nagy száma (20 darab) és aránya (34,48%).

A panaszbeadványok egy jelentős hányadában azért szüntették meg az eljáró tanácsok az eljárásokat, mert a testületek rendelkezésre álló bizonyítékok, dokumentumok, valamint a beadványokban megfogalmazott kérdések eldöntéséhez szakértők bevonására lenne szükség, amelyre a békéltető testületeknek nincs jogosítványa.



Az ügyekben eljáró tanácsok ezzel kapcsolatos „a felek közötti békéltetési” törekvései ellenére, a tárgyalások során gyakran nem sikerül a felek között egyezség létrejöttére alkalmas helyzetet teremteni. Emiatt az eljárás további folytatása „ellehetetlenül”, ezért azt meg kell szüntetni.

#### **5.6. Ismertesse, hogy a fogyasztók az esetek hány százalékában jeleztek vissza arra vonatkozóan, hogy a vállalkozások a határozatokban foglaltakat betartották-e.**

Az egyezséget, valamint a kötelezést tartalmazó határozatokban – 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 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 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**

- **19 egyezséget jóváhagyó,**
- **1 kötelezést tartalmazó határozatot,** valamint
- **23 ajánlást tartalmazó döntést hoztunk.**

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

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

- **a 2018 évről áthúzódó és nyilvántartott 49 ajánlást tartalmazó ügyek közül 6 esetben (12,24%-ban) jeleztek vissza az érintett fogyasztók. Ezek között 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 **három** visszajeleztek a megjelölt határidőt követően. Ezeket az eseteket megjelentítettük a honlapunkon, az erre a célra rendszeresített felületben.
- A fogyasztók által küldött tájékoztatók között **kettő** volt, amely értelmében **a vállalkozás teljesítette** az ajánlásban foglalt kötelezettségét. A gyakorlattól ellentétben, két esetben az érintett vállalkozások nyilatkoztak írásban, hogy teljesítették az ajánlásban foglaltakat.
- az ajánlásokban foglaltak nem teljesítő vállalkozásokat – az elmúlt félévben – 1 alkalommal augusztus hónapban tettük közzé, hogy az érintett (3) vállalkozások nem tettek eleget határidőre az ajánlásban foglalt kötelezettségüknek.

- a fentiekben említett eseteken kívül, a félév során **további visszajelzéseket nem kaptunk az ajánlások teljesítésével kapcsolatban.** Az ügyek egy (10) részénél – a kézbesítés figyelembevételével – a 60 napos határidő lejárata 2020 első félévére húzódik át 10 ajánlást kimondó ügyben.
- az **egyezséget jóváhagyó, valamint a kötelezést kimondó határozatokban foglaltak teljesítésével kapcsolatban** a félév során **három esetben** kaptunk visszajelzéseket az ügyben érintett fogyasztóktól, akiket tájékoztattunk a határozataikban foglaltakra (arra, hogy „a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását”).  
Egy esetben – egy újabb a fogyasztó által benyújtott beadvány kapcsán – derült ki, hogy a 2018 év végén jóváhagyott egyezséget kimondó határozatunkban foglaltakat a vállalkozó nem teljesítette, a fogyasztó pedig elmulasztotta a döntés bírósági végrehajtási záradékkal történő ellátását.

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

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

A fenti három alpont címeiben megfogalmazottal kapcsolatban általánosságban a következőket tudjuk válaszolni: Az Fgytv. 36.§ (3) és (5) bekezdésében foglaltak a vállalkozások részére nem fogalmaznak meg jelentéstételi, vagy tájékoztatási kötelezettségeket, csak a Fogyasztók számára fogalmaz meg ilyet:

(„ (3)<sup>1</sup> 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 két vállalkozás** adott tájékoztatást arról, hogy teljesítette az ajánlásban foglaltakat a Fogyasztó megelégedésére.

**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 kapcsolatban, hogy milyen szempontokra kell figyelni. Mindenekelőtt számításba kell venni a kézbesítési szabályokat, mivel adott esetben 15 - 20 nap is eltelhet addig, amíg Vállalkozás átvészi a tértivevényes küldeményt, illetve a postai értesítő erről visszaérkezik. A 8 napos válaszirát 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)<sup>1</sup> Az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén ennek tényéről, valamint indokáról a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti.

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

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 kiértékelése, 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.**

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

Természetesen a kihirdetés a meghallgatás végén, a tanács tanácskozást 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	III. NEGYEDÉV					IV. 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.	július	15	25,3	3	67	október	18	23,3	2	69
2.	augusztus	24	21,7	2	42	november	31	18,9	2	82
3.	szeptember	26	22,3	3	45	december	22	16,4	2	74
4.	együtt	65	22,4	2	67	együtt	71	19,7	2	82
5.	2019. II. félév egvűtt						136	21,0	2	82

**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, az elmúlt félévben 6 ilyen ügyünk volt.

A félév során mindössze egy olyan ügyünk volt, amely a hiánypótlásra biztosított határidő (a vállalkozás által vállalt határidő elhúzódsát követő) meghosszabbítása miatt elérte a 82 napot, a többi esetben általában két hónapon belül sikerült lezárni az ügyeket, néhány (szintén a hiánypótlásos) ügyben (számuk nem érte el az 5-t) meghaladta a 60 napot.

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



## 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,

A félév során elbírált 136 ügyet az alábbiak szerint folytattuk le, illetve zártuk le:

Sor-szám	Megnevezés	TERMÉKEK		SZOLGÁLTATÁSOK		EGYÜTT	
		db	%	db	%	db	%
A.	<b>meghallgatás keretében</b>	<b>36</b>	<b>26,47</b>	<b>34</b>	<b>25,00</b>	<b>70</b>	<b>51,47</b>
1.	egyedül eljáró testületi tag	14	10,29	10	7,35	24	17,65
2.	háromtagú tanács	22	16,18	24	17,64	46	33,82
B.	<b>összes írásban lezárt ügy</b>	<b>33</b>	<b>24,26</b>	<b>33</b>	<b>24,27</b>	<b>66</b>	<b>48,53</b>
4	ebből: írásban	12	8,82	4	2,95	16	11,77
5.	ebből: elnöki hatáskörben lezárt	21	15,44	29	21,32	50	36,76
6.	<b>Összesen</b>	<b>69</b>	<b>50,73</b>	<b>67</b>	<b>49,27</b>	<b>136</b>	<b>100,00</b>

A félév során lezárt ügyek közül 70-et, (51,47%) eljáró tanácsban bíráltuk el, ebből:

- **egyedül eljáró testületi tag közreműködésével összesen 24 ügyet, az ügyek 17,65%-t zártuk le** (ezen belül: a termékek közül minden tízedik ügyet, a szolgáltatások közül minden tizenhatodik ügyet zártuk le);  
**Eredetileg 33 ügyet tüztünk ki egyedül eljáró testületi tag előtti meghallgatásra**, azonban **9 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 arról, hogy a meghallgatásra kijelölt egyedül eljáró jogvégzettséggel rendelkező testületi tagja fogja lezárni, az Fgytv. 29.§ (5) bekezdésében foglaltakra tekintettel;
- **háromtagú tanácsban 46 ügyet zártunk le**, ez a lezárt ügyek valamivel több, mint egyharmadát tette ki (33,82%, ezen belül: a termékek közül minden hatodik ügyet, a szolgáltatások közül minden negyedik ügyet zártuk le).  
**(Eredetileg 53 ügyet tüztünk ki háromtagú tanács előtti meghallgatásra**, azonban **7 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 jogvégzettséggel rendelkező testületi tag kijelöléséről (a 2019. augusztus 31-ig hatályos Fgytv. 25.§ (3) bekezdésében, illetve 2019. szeptember 01-t követően kitűzött ügyek esetében az Fgytv. 25.§ (2) bekezdésében foglaltak értelmében) és az eljárás lezárásának módjáról (az Fgytv. 29.§ (5) bekezdésében foglaltakra tekintettel);

**Írásban 66 ügyet zártunk le**, amely a lezárt ügyek közel felét (48,53%-át tette ki, amelyek az alábbiak szerint bonyolódtak le:

- **a meghallgatásra kitűzött döntések közül 16 (ebből 7 volt a háromtagú tanács előtti meghallgatásra kitűzött) esetben** (12 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 jogvégzettséggel rendelkező, kijelölt eljáró testületi tag
- **elnöki hatáskörben összesen 50 ügyet (a lezárt ügyek közel 36,76%-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, 29 szolgáltatásokkal volt kapcsolatos).

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;
- ✓ a 2019. augusztus 31-ig hatályos törvényi előírásban foglaltak értelmében legyen meg a Fgytv. 25. § (1) – (3) bekezdésében foglalt a háromtagú tanács összetételére előírt összetételi feltétel (legalább egy fő jogvégezett, legalább egy fő a kamara által, illetve a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületek által jelölt tag), illetve
- ✓ a 2019. szeptember 01-t követően az Fgytv. 25. § (3) bekezdésében foglalt a háromtagú tanács kijelölése;
- ✓ az elnök közreműködési kötelezettsége az egyes ügyekben,
- ✓ a testület rendelkezésére álló pénzügyi támogatási keret nagysága mennyire teszi lehetővé a különböző jogszabályi előírások betartását.

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

Sor-szám	Testületi tag neve	a fogyasztói jogvita intézésében való közreműködés módja				ügyszám összesen	
		eljáró tanács elnökeként	eljáró tanács tagjaként	egyedül eljáró tagként	írásban lebonyol. eljárás	darab	aránya, %
1.	Demeter Ferenc	1	24	0	0	25	10,96
2.	dr. Beregi Zoltán	1	1	2	0	4	1,75
3.	dr. Filep Balázs	0	1	0	0	1	0,44
4.	dr. Herjavec Klára	19	1	7	10	37	16,23
5.	dr. Konkoly Zoltán	12	3	9	6	30	13,16
6.	dr. Szücs Szabolcs	0	7	0	0	7	3,07
7.	dr. Szücs László	5	11	0	0	16	7,02
8.	dr. Dobó-Kocsis Veronika	0	0	0	0	0	0,00
9.	dr. Vasvári Csaba	0	0	0	0	0	0,00
10.	Mitev Hrisztó	0	36	0	50	86	37,72
11.	Moldvanné dr. Vajai Márta	7	0	6	0	13	5,70
12.	Roxer Egon	1	8	0	0	9	3,95
13.	<b>Összesen</b>	<b>46</b>	<b>92</b>	<b>24</b>	<b>66</b>	<b>228</b>	<b>100,00</b>
14.	<b>Aránya, %</b>	<b>20,17</b>	<b>40,35</b>	<b>10,53</b>	<b>28,95</b>	<b>100,00</b>	<b>—</b>

A második félév során lezárt 136 ügyben – a háromtagú tanácsi részvétellel együtt – összesen 228 a „részvételi szám”. Két fő, dr. Dobó-Kocsis Veronika gyermekgondozási elfoglaltsága miatt nem tudott feladatot vállalni az eljáró tanácsokban, dr. Vasvári Csaba a szakmai segítségével segítette a testület munkáját. A meghallgatásokon történő részvételek figyelembevételével az „aktív” testületi tagok száma 10 fő, az egy főre eső „részvételi szám” átlaga 23, a lezárt (136) ügy figyelembevételével 14.

**A félév során elbírált és lezárt 136 ügyből, 90 befejezett eljárás 66,18%-át egyedül eljáró tagként** fejezett be a testület 5 tagja. (Mitev Hrisztó, elnök 50, dr. Herjavec Klára 17, dr. Konkoly Zoltán 15, Moldvanné dr. Vajai Márta 6, dr. Beregi Zoltán 2 eljárás.) A tagok szerinti kimutatást – havi bontásban – az M/5. számú melléklet tartalmazza.

**Háromtagú tanácsban 46 ügyben jártunk el (33,82%),** 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 25 eljárásban (1 esetben elnök, 24 esetben tag), Roxer Egonnak 9 eljárásban (1 esetben elnök, 8 esetben tag).

**Háromtagú tanács elnökének** (39 ügyben), illetve tagjának (5) volt még jelölt: dr. Konkoly Zoltán 15 eljárásban (12 esetben elnök, 3 esetben tag), dr. Herjavec Klára 19 ügyben elnök, 1 esetben tag; Moldvanné dr. Vajai Márta 7 eljárásban elnök, valamint dr. Beregi Zoltán 2 eljárásban vett részt (1 esetben elnök és 1 esetben tag).

Mitev Hrisztó elnökként összesen 86 ügyben (a lezárt ügyek 63,23%-ban) működött közre, részvétele a következő volt: 50 ügyet – elnöki hatáskörben (29.§ (4)) – zárt le, 36 ügyben, az eljáró tanács tagja volt.

Dr. Konkoly Zoltán, aki – megbízási szerződéssel – közreműködött és segítette az elnök munkáját, azokon a területeken, ahol és amelyekben az adott tevékenység ellátását, végzését az Fgytv. jogi végzettséghez köti. Emellett összesen 30 ügyben (az ügyek 22,06%-ban) működött közre az ügyek lezárásában, ezen belül 9 ügyben egyedül eljáró testületi tagként, 12 ügyben az eljáró tanács elnökeként, 3 ügyben az eljáró tanács tagjaként és 6 ügyet írásban zárt le, mint jogvégeztséggel rendelkező kijelölt eljáró testületi tag.

**Az ügyek írásbeli lezárásánál** most is ugyanazt a megjegyzést tesszük, mint korábban már többször is: írásban befejeztként 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 esetleges továbbfejlesztésekor erre is gondot fordítanának, mert jelenleg az ezekkel kapcsolatos kiegészítő információkat manuálisan dolgozzuk fel.

**A statisztikai összesítőben 66 írásban befejezett ügy szerepel,** amelyből az elnök 50-et oldott meg, valamennyit elnöki jogkörben megszüntetett eljárásban. Ezért lenne szükséges, hogy a rendszer is tegye lehetővé a három „fajta” egyedül eljáró tagként történő 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 volt 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 változott a helyzet 2019. szeptember 01-től hatályba lépett változások eredményeként (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 eredményeként nagyobb lesz a testület elnökének a mozgástere ezen a területen is. Ennek ellenére a második félévben is az első félévben követett gyakorlatot, módszert alkalmazta a testület elnöke.

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

az esetek döntő többségében nem kifogásolható. Ugyan alávetést az elmúlt félévben csak 9 vállalkozás tett, de nem ez az egyetlen mérőszám.

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

A másik problémája az együttműködési kötelezettség(ek) teljesítésének elmaradását követő eljárásoknak, hogy **a Fgytv. 36/B. pontja két feltételt határoz meg** [36/B. §<sup>4</sup> A békéltető testület közlése 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 beírni, hogy **– kivétel a 29. § (11) bekezdésében írt eset.**

**A második félévben az együttműködési kötelezettség megsértése miatt 15 esetben (az első félévben 9 ilyen ügyünk volt) tájékoztattuk a vállalkozás székhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatóságokat.** Mi változatlanul azt a módszert alkalmaztuk, hogy a *Vállalkozás székhelye szerint illetékes* hatóságnak expedáljuk a szükséges dokumentumokat, mivel megítélésünk szerint így szerezhetnek – és minden további áttétel feleslegessé válik – a saját megyéjük vállalkozásairól, friss, aktuális információt. Nem látjuk értelmét, hogy a Veszprém megyei hatóságot terheljük, érdekkörén kívül eső vállalkozással kapcsolatos határozathozatallal, illetve „postás” szereppel. (Adatvédelmi aggályokat is felvethet.)

**A félév során mindössze két fogyasztóvédelmi hatóság jelzett vissza, az ügyben érintett vállalkozásnak kiszabott fogyasztóvédelmi bírsághatározat megküldésével.**

**A Fgytv. 36/B. szerinti közzétételre 1 esetben került sor** (3 ajánlást nem teljesítő vállalkozásról) a félév során, a nagyobb számú közzététel akadálya, egyrészt a fogyasztói visszajelzések elmaradása.

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

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



**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 (9) – 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 15 esetben** (a kivizsgált ügyek 11,03%-ban) fordult elő, hogy a vállalkozás nem volt együttműködő, amelyek a következő megyékből kerültek ki: Budapest (1), Csongrád (1), Pest (2), Somogy (1), Tolna (1), Szabolcs-Szatmár-Bereg (1), Zala (1) és Veszprém megyei székhelyű (7). A nem együttműködő vállalkozásokkal kapcsolatos ügyek közül 12-t a negyedik negyedévben tárgyaltuk, így az esetleges nyilvánosságra hozatallal kapcsolatos munkák áthúzódnak 2020 első negyedévére.

Változatlanul „dilemmát” okoz, hogy minek minősítsük azokat a vállalkozásokat, akik az adott ügygel kapcsolatban előírt 8 napos válaszadási kötelezettségüknek ugyan nem tesznek eleget, de a meghallgatáson megjelennek és esetenként még egyezségi ajánlatot is tesznek a fogyasztóknak az ügy megnyugtató rendezése érdekében. A vonatkozó jogszabályi előírásban foglaltakkal összhangban az érintett vállalkozásokkal kapcsolatban hozott döntést áttesszük az illetékes megyei fogyasztóvédelmi hatóságnak.

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.

Kézbcsítési vélelem közzétételére nem került sor a félév során, mivel a Vállalkozással szembeni eljárás elindításáról, valamint a meghallgatás kitűzéséről szóló – tértivevényes küldeményként – továbbított értesítéseinket átvették, az ügyben érintett Vállalkozások, azonban vagy 8 napon belül, vagy a meghallgatás napjáig **nem küldték meg a válaszirataikat.**

**c. a vállalkozások által nem teljesített kötelezések száma,**

A c.) 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 év második félévében a Békéltető Testület 19 egyezséget jóváhagyó és mindössze 1 kötelezést tartalmazó határozatot adott ki.

A fent idézett jogszabályi kötelezettségek ellenére, az adott ügyben érintett Fogyasztók közül mindössze hárman jelezték, hogy az érintett Vállalkozások nem tettek eleget a megjelölt határnapig az egyezségben vállalt kötelezettségeiknek.

A többi esetben a Fogyasztók nem tájékoztatták a Testületet a határozatban foglaltak teljesítéséről, emiatt ilyen tartalmú információkkal nem rendelkezünk.

**d. a vállalkozások által nem teljesített ajánlások száma.**

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

- a 2018 évről áthúzódó és nyilvántartott 49 ajánlást tartalmazó ügyek közül 6 esetben (12,24%-ban) jeleztek vissza az érintett fogyasztók. Ezek között 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 hárman visszajelezték a megjelölt határidőt követően. Ezeket az eseteket megjelenítettük a honlapunkon, az erre a célra rendszeresített felületben.
- A fogyasztók által küldött tájékoztatók között kettő volt, amely értelmében a vállalkozás teljesítette az ajánlásban foglalt kötelezettségét. A gyakorlattól ellentétben, két esetben az érintett vállalkozások nyilatkoztak írásban, hogy teljesítették az ajánlásban foglaltakat.
- **az év második felében az ajánlásokban foglaltakat nem teljesítő vállalkozásokat** – az elmúlt félévben – 1 alkalommal augusztus hónapban tettük közzé, hogy az érintett (3) vállalkozások nem tettek eleget határidőre az ajánlásban foglalt kötelezettségüknek.

## **II. nyilvánosságra hozatal módját az alábbiak szerint:**

- a bejelentés.hu honlapon (a megfelelő válasz aláhúzendó): **igen**/nem,
- a testület honlapján (a megfelelő válasz aláhúzendó): **igen**/nem
- 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 második felében) sem volt bírósági eljárás kezdeményezés a meghozott – ajánlást tartalmazó – döntéseinkkel szemben.

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

### **a) személyi, tárgyi feltételek,**

A személyi és tárgyi feltételekben az év második felében – a szervezet „jogállását” érintő módosítást kivéve – **nem történt változás.**

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

A lekösznő 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 – megvitatták. Nagy hangsúlyt helyeztünk 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.

A Fgytv. 25.§-a 2019. szeptember 01-től módosításra került, amely értelmében: „(2) Az egyedül eljáró testületi tag jogi vagy közgazdasági felsőfokú végzettséggel kell, hogy rendelkezzen.”

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 korábbi években kialakított gyakorlat szerint – a saját számítógépeiken írják meg a határozatokat/ajánlásokat/döntéseket, azokat a VKIK munkatársa nyomtatja ki, és expedálja, valamint helyezi el az előadói ívben, továbbá gondoskodik az irattárba történő elhelyezésükről is.

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 bocsátása késik. Így volt ez ebben az évben is, hiszen a támogatói szerződéséhez szükséges dokumentációkat – az első félévben – július 11-én, a második félévben pedig december közepén kaptuk meg.

2019. szeptember 01-t követően megváltozott a Békéltető Testületek „jogállása”:

- a 2019. augusztus 31-ig hatályos 18.§ (2) bekezdése értelmében: „*A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület*” volt, míg
- 2019. szeptember 01-t követően pedig: 18.§ (2) bekezdése értelmében: „*A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) által működtetett szakmailag független testület*” lett.

A szervezet működési feltételeiben nem érzékelünk minőségi változást, Megyei Kamara változatlan feltételeket biztosított a testület számára.

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.

A Támogatói szerződés és a szervezet működéséhez szükséges pénzügyi fedezet hiányában a testületi tagok részére a második félévben sem havonta történt meg a díjak elszámolása és kifizetése, hanem a következők szerint történt: a harmadik negyedév után októberben, az október és november havi tiszteletdíjak kifizetésére december hónap elején történt meg. A támogatási keretek utalásának késése ellenére a megyei Kamara vezetése engedélyezte, egyben vállalta, biztosította az elszámolt tiszteletdíjak pénzügyi fedezetét és kifizette a teljesített feladatok után járó juttatások ellenértékét az érintett testületi tagok részére.

## **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 érintette.

**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 érzékelünk 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 nagyon alacsonyak, 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 ügyvel 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 részesültek a tagok: 3.000,- Ft az eljárás megszüntetésével záruló ügyekben, 7.000,- Ft az ajánlással, kötelezéssel, egyezséggel záruló ügyben.



Az ügyben eljáró testületi tagnak, az elnöknek, díja 10.000,- Ft, akinek feladata – az előzőekben említettek kivül – még a döntést tartalmazó dokumentum (ajánlás, határozat) írásba foglalása, ami az adott ügy bonyolultságának függvényében, akár meghaladhatja az 5-8 órai időtartamot, a teljes üggyel 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/óra jön ki, ami egy ügyvédi szakvizsgával rendelkező testületi tag esetében, igen alacsony összegnek tekinthető.

Tetézi a problémákat, hogy – az elmúlt időszakban követett gyakorlat figyelembevételével – a testületi tagok részére a részvételükért járó díjazások kifizetésére csak jóval később 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 elszomorítóbb mutatót kapnánk, figyelembe véve a funkcióval szemben megfogalmazott elvárásokat és felelősséget, valamint követelményeket.

***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.”***

A fenti rendelet helyett 2019. augusztus 26-án megjelent az innovációért és technológiáért felelős miniszter 26/2019. (VIII. 26.) ITM rendelete, amely „a békéltető testületi tagsági feladat ellátására vonatkozó pályázat szabályairól és a békéltető testületi tagok díjazásáról, valamint az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén eljáró békéltető testületek kijelöléséről” szól.

#### **d) 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 érintette.

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.**

Jelen beszámolónk előzőekben részletezett kérdések néhány eleméről az 5.) pont, valamint a 6.c.) pont értékelésénél tettünk említést, ezért itt eltekinténénk 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 – (6.c.) – pontnál 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 tartalmazzá azt, hogy „(12) A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásról a békéltető testület a 33. § (5) bekezdésében előírt határidőn belül értesíti a vállalkozás székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.”, vagy
- a 33. § (5) bekezdése tartalmazzá, 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.”

A megyei testületnél az elmúlt években kialakult gyakorlatunk szerint általában a – döntést tartalmazó anyagunknak az érintett feleknek történt kiküldését követően – elektronikus úton – megküldtük a vállalkozás székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnak, amelyek általában az adott megyeszékhely kormányhivatalának járási hivatalán belül működnek.

**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 beszámolóink előző pontjaiban több helyen is említettük, hogy a testület a Veszprém Megyei „ÜZLET” című kiadványának – amely a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara gazdasági magazinja – biztosított „Békéltető sarok” című rovatában, az elmúlt félévben két alkalommal – szeptember és november hónapban – jelentettünk meg írásokat, ezek a következők voltak:

**b.1.) XXIV. évfolyamának 4. számában két dokumentum jelent meg a Békéltető Testülettel kapcsolatban:**

A negyedévenként megjelenő kiadvány 10. és 11. oldalán a Békéltető Testülettel kapcsolatban a következők jelentek meg:

- ✓ a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara „Békéltető Testületi állaspályázati felhívás”-a (1. számú melléklet);
- ✓ a Békéltető sarokban megjelent a „Változások a békéltető testületek működésében” című cikk (2. számú melléklet).

**b.2.) XXIV. évfolyamának 5. számának 23. oldalán jelent meg:**

- ✓ a „Mire ügyeljünk, ha internetes áruházról vásárolunk” című cikk (lásd: 3. számú melléklet)

**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 nvújtott**

### **a) felkészítő tanfolyamot, képzést milyen formában tartja?**

A megyei testület tagjai számára a képzéseket, az Fgytv. 18.§ (6) bekezdésében foglaltak értelmében, amely következőket mondja ki: „(6) *A békéltető testület köteles a tagjai számára rendszeresen képzést szervezni.*” a korábbi években kialakított gyakorlatnak megfelelően negyedévenként szerveztük és tartottuk meg 2019. évben, általában keddi napokon.

A képzéseket a következő formában szerveztük meg és bonyolítottuk le: előadás és konzultáció, interaktív formában. A vitaindítót a testület elnöke, valamint az egyes témákhoz, a testület egyes tagjai, mint felkért előadók tartották meg. A bevezető előadásokat követően valamennyi tag hozzászólt és elmondta tapasztalatait a felhozott, említett ügyekkel, kérdésekkel kapcsolatban. A testületi tagok nagyon hasznosnak értékelték az egyes foglalkozásokat.

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

A testület tagjai részére az elmúlt félév során két alkalommal – szeptember 16-án és december 17-én – tartottunk szakmai felkészítő tanfolyamot, továbbképzést a testület tagjai részére.

A szeptember 16-án megtartott szakmai továbbképzés főbb témái a következők voltak:

- tájékoztató a testület első félévben végzett tevékenységéről, valamint az augusztus hónap végéig beérkezett és lezárt ügyek alakulásáról, az egyes tagok közreműködéséről;
- tájékoztató a fogyasztóvédelmi hatósággal – a harmadik negyedévben – történt egyeztetések jelentősebb témáiról,
- tájékoztató a negyedév során megjelent – 2019. szeptember 1-t követően életbelépett jelentősebb – a békéltető testületek tevékenységét érintő testületet érintő – jogszabályváltozások alábbi témáiról:
  - o **az Fgytv. 25.§ (1.) bekezdésében foglalt változások értelmében** eddig ugyanis a **háromtagú eljáró tanács prioritása volt**, majd szeptember 01-t követően pedig az egyedül eljáró testületi tag, a (2.) bekezdésében foglaltak értelmében „(2) *Az egyedül eljáró testületi tag jogi vagy közgazdasági felsőfokú végzettséggel kell, hogy rendelkezzen.*” A testületi tagok között jelenleg – az elnök – Mitev Hrisztó rendelkezik közgazdasági felsőfokú végzettséggel.
  - o Az elnök tájékoztatást adott arról, hogy a (3.) bekezdés rendelkezik a háromtagú tanácsok jelölésével kapcsolatos változásokról.
  - o új feladat a megyei szervezetek számára: az ún. „határon átnyúló” ügyekkel való foglalkozás;
  - o 2020 január 1-t követően működő békéltető testületi tagságra mindenki egyénileg, személyesen pályázhat, amelynek feltételeiről minden jelenlévő kapott írásos tájékoztatást is.
- tájékoztató a negyedév során megtárgyalt, lezárt ügyek néhány érdekességéről, továbbá tájékoztató a meghallgatásokat lefolytató elnökök előadásában, majd ezt követően kölcsönös tapasztalatcsere az egyes ügyek sajátosságairól a döntéseket megkönnyítő, illetve nehezítő kérdésekről.

A december 17-én megtartott szakmai továbbképzés főbb témái a következők voltak:

- tájékoztató a Békéltető Testület 2016. január 01 és 2019. december 31 közötti időszak működésével kapcsolatos néhány fontosabb eredményéről és számáról,
- tájékoztató a fogyasztóvédelmi törvény 2019. szeptember 01 követően életbe változásairól, különös tekintettel a 2020. január elejétől megalakuló új testületek összetételét érintő változásokról,
- szakmai tapasztalatcsere az elmúlt négy év fontosabb állomásairól, emlékezetes pillanatairól a testületi tagok élménybeszámolói alapján.

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

2019. második félévében nem volt olyan rendezvény, amelyre a Békéltető Testületi tagokat meghívták volna, az első félévben viszont volt egy, amelyről már az első félévben is számot adtunk. A rendezvény a következő volt: 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 Képvisletével közösen február 8-ra szervezett az Európa jövőjéről szóló interaktív workshopot, amelynek egyik előadója dr. Navracsics 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. Szűcs 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,**

A második félévben lebonyolított szakmai egyeztetéseken, a **következő napokon került sor** a Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprém Járási Hivatala Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztálya (a megüresedett vezetői státusz miatt, vezető hiányában), a Fogyasztóvédelmi Osztály részéről, a vezetői feladatokkal és koordinálásával megbízott szakügyintézőivel: Kimmer Krisztinával, Oláh Tamással és Tóth Évával szakmai egyeztetésekre:

**július 25-én, augusztus 28-án, szeptember 25-én, október 28-án, november 26-án és december 30-án.**

**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**

**Az egyes szakmai egyeztetéseken az alábbi témákat érintettük:**

**2019. július 25-én** megtartott megbeszélés főbb témái:

- ✓ az előző havi gyorsmérlegben említett – a testület által tárgyalt néhány ügy – amelyben a vállalkozás által a termék beszerzéséhez „előleg” címén kért pénz, miként változott át „bánapénzzé”;
- ✓ 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 visszatulási kötelezettségek elhalasztása, elhúzódnása, a jelenség visszatérő, ismétlődő jellege. A megyei székhelyű vállalkozásoktól a lehetséges próbavásárlások eredményeként a lehetséges fellépés;
- ✓ 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.), van a „vállalkozók” között olyan is, aki nem rendelkezik egyéni vállalkozói igazolvánnyal,
- ✓ mit lehet tenni a facebookon „kereskedő”, márkás termékeket hirdető személyekkel szemben, akik egyrészt nem fedik fel kilétüket, emiatt nem lehet őket beazonosítani, másrészt pedig hamisított termékeket árusítanak, és amikor a Fogyasztó kéri vissza a termék vételárát, egyszerűen nem érhetőek el;
- ✓ mit lehet tenni a „Nemzeti Cipőbolt” nevű internetes kereskedelmi céggel szemben, ilyen nevű cég nem szerepel a cégnyilvántartásban, a küldeményeket átveszi, de nem reagál azokra;
- ✓ az egyéb, a hónap aktuális fogyasztóvédelmi természetű kérdéseinek átbeszélése.

**2019. augusztus 28-án** megtartott megbeszélés főbb témái a következők voltak:

- ✓ tájékoztató az Fgytv-ben szeptember 1-től hatályba lépő – a Békéltető Testületet érintő – változásokról;
- ✓ konzultáció a Békéltető Testület működésének néhány kérdéséről (mint például a beérkező kérelmek elbírásától a kijelöléseken keresztül az eljárás lezárásáig);
- ✓ az augusztus hónapban tárgyalt – néhány érdekessége;
- ✓ az idegenforgalmi főszezoni vizsgálatok által érintett területek esetében, a Békéltető Testületi eljárásokban is jelentkező jelenségek átbeszélése;
- ✓ a vásárlásokat követően – a minőségi reklamációk intézése során tapasztalható szándékos késleltetések miatt – keletkezett reklamációk, panaszok, bejelentések alakulása a Békéltető testületi eljárásokban,
- ✓ a szolgáltatási területről, elsősorban a szakipari munkák hibás elvégzésével, illetve elhúzódnásával kapcsolatosak problémák átbeszélése (a vállalt munkák írásban történő dokumentálásának elmaradása, így: a munka pontos leírása, vállalási díj, befejezési határidő stb.; továbbá miként lehet fellépni azokkal szemben, akik nem rendelkeznek egyéni vállalkozói igazolvánnyal,
- ✓ az egyéb aktuális fogyasztóvédelmi természetű kérdések átbeszélése.

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

- ✓ tájékoztató az Fgytv-ben szeptember 1-től hatályba lépett – a Békéltető Testületet érintő – fontosabb változások hatásáról a testület munkájára;
- ✓ az szeptember hónapban tárgyalt – néhány ügy, eset érdekessége;
- ✓ a fogyasztóvédelmi hatóság – a garanciális készülékek javításával kapcsolatos szabályok betartásának – témavizsgálata keretében megtartott ellenőrzések tapasztalatairól, valamint a békéltető testületi eljárásokban felszínre jött problémákról, illetve a jogszabályokban fellelhető joghézagokról stb.;
- ✓ mit lehet tenni a facebookon „kereskedő”, márkás termékeket hirdető személyekkel szemben, akik egyrészt nem fedik fel kilétüket, személyüket, emiatt nem lehet őket beazonosítani, másrészt pedig hamisított termékeket árusítanak, és amikor a Fogyasztó kéri vissza a termék vételárát, egyszerűen nem érhetőek el;
- ✓ az egyéb aktuális fogyasztóvédelmi természetű kérdések átbeszélése.

**2019. október 28-án** megtartott megbeszélés főbb témái a következők voltak:

- ✓ tájékoztató az Fgytv-ben szeptember 1-től hatályba lépett – és ezen belül is elsősorban a Békéltető Testületet érintő – fontosabb változások hatásáról a testület munkájára;
- ✓ az október hónapban tárgyalt ügyek – néhány érdekessége;
- ✓ az elektronikus kereskedelem – ezen belül, mint új elem, az un. „határon átnyúló” ügyek – intézésében tapasztalható nehézségek átbeszélése;
- ✓ mit lehet tenni a facebookon „kereskedő”, márkás termékeket hirdető személyekkel szemben, akik egyrészt nem fedik fel kilétüket, személyüket, emiatt nem lehet őket beazonosítani, másrészt pedig hamisított termékeket árusítanak, és amikor a Fogyasztó kéri vissza a termék vételárát, egyszerűen nem érhetőek el;
- ✓ az egyéb aktuális fogyasztóvédelmi természetű kérdések átbeszélése.

**2019. november 26-án** megtartott megbeszélés főbb témái a következők voltak:

- ✓ tájékoztató az Fgytv-ben szeptember 1.-től hatályba lépett – és ezen belül is elsősorban a Békéltető Testületet érintő – fontosabb változások hatásáról a testület munkájára;
- ✓ november hónapban a testület által tárgyalt ügyek – néhány érdekessége;
- ✓ a békéltető testülettel együtt nem működő vállalkozásokkal kapcsolatos problémák;
- ✓ az elektronikus kereskedelem – ezen belül, szeptember 01-től új elem, az un. „határon átnyúló” ügyek – intézésében tapasztalható nehézségek átbeszélése;
- ✓ az év végi ünnepekhez kapcsolódó, valamint az egyéb aktuális fogyasztóvédelmi természetű kérdések átbeszélése;
- ✓ az egyéb aktuális fogyasztóvédelmi természetű kérdések átbeszélése.

**2019. december 30-án** megtartott megbeszélés főbb témái a következők voltak:

- ✓ tájékoztató az Fgytv-ben szeptember 1-től hatályba lépett – és ezen belül is elsősorban a Békéltető Testületet érintő – fontosabb változások hatásáról a testület munkájára;
- ✓ a december hónapban a testület által tárgyalt ügyek, illetve a beérkezett új kérelmek – néhány érdekessége;
- ✓ a békéltető testülettel együtt nem működő vállalkozások, ezek között a Veszprém megyében működő vállalkozások is, ezekről folyamatosan tájékoztatjuk a hatóságot a döntés átküldésével.
- ✓ az elektronikus kereskedelem – ezen belül, szeptember 01.-től új elem, az un. „határon átnyúló” ügyek – intézésében tapasztalható nehézségek átbeszélése;
- ✓ az év végi ünnepekhez kapcsolódó, valamint az egyéb aktuális fogyasztóvédelmi természetű kérdések átbeszélése.

**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;
- ✓ egyes vállalkozásokkal kapcsolatban a testülethez beérkező kérelmekből a fogyasztóvédelmi jogsértéseket megvalósító vállalkozásokról tájékoztatás,
- ✓ a megyei székhelyű vállalkozások közül az együtt nem működők vállalkozásokkal szembeni fellépés lehetősége a hatóság részéről;
- ✓ az ajánlásokat nem teljesítő – megyei székhelyű – 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,
- hasonló tartalommal és céllal részt vettük a már szintén említett – a lakosság részére szervezett – fogyasztóvédelmi fórumokon is;
- A fentiek mellett a **Kamara gondozásában** – 2019 évben 5 alkalommal megjelent – **Veszprém Megyei „ÜZLET”** gazdasági magazinjában a „**Békéltető Sarok**”-ban rendszeresen hasznos, közérdekű információkról tájékoztatjuk úgy a vállalkozásokat, mint a fogyasztókat érintő kérdésekről is.
- Mint korábban is említést tettünk róla a **havonta elkészített és a honlapunkon közzétett „gyorsmérlegeinkben”** rendszeresen ismertetjük az adott hónap lezárt ügyei közül azokat az eseteket, amelyekből, úgy a vállalkozások, mint a fogyasztók sok hasznos információhoz juthatnak. A havi gyorsmérlegeinkben ismertetjük még a tanácsadások jellemzőbb, érdekesebb témáit – anonimizált formában.
- ugyancsak a honlapunkon tesszük közzé azokat – általában a társ megyei (ezen belül az esetek meghatározó hányadában a Budapesti) Békéltető Testület által a honlapjukon megjelenített – anyagokat, amelyek hasznos információkat tartalmaznak úgy a vállalkozások, mint a fogyasztók számára.
- **végül tanácsadásra használtuk fel az ügyfélfogadási időnket is** (általában keddi napokon), **amelynek keretében válaszoltunk 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 mind az első, mind második félévben közel 30 – 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,

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 adtak tájékoztatást, tanácsot a személyesen, vagy telefonon az érdeklődőknek, ennek aránya nem éri el a 10,00%-ot.

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

**b) a személyes/telefonos ügyfélfogadás során havonta átlagosan hány darab fogyasztói megkeresés érkezett.**

Az alábbi táblázatban szemléltetjük a 2019. évben (ezen belül az I. és a II. félévében a személyesen illetve telefonon adott tájékoztatásokat, havi bontásban:

Sor-szám	megnevezés, hónap	termékek	szolgáltatások	együtt	vállalkozóként	internetes vásárlás	termék-bemutató
1.	2019. I. félév	51	33	84	10	21	3
2.	I. félév megoszlása, %	60,71	39,29	100,00	11,90	25,00	3,57
2.	július hónap	15	10	25	3	3	0
3.	augusztus hó	16	7	23	5	6	0
4.	szeptember hó	19	9	28	4	9	0
5.	III. negyedév együtt	50	26	76	12	18	0
6.	október hó	11	10	21	1	2	2
7.	november hó	13	15	28	2	7	0
8.	december hó	16	3	19	2	9	2
9.	IV. negyedév	40	28	68	5	18	4
10.	2019. II. félév	90	54	144	17	36	4
11.	félév megoszlása, %	62,50	37,50	100,00	11,81	25,00	2,78
11.	2019. év összesen	141	87	228	27	57	7
12.	megoszlása, %	61,84	38,16	100,00	11,84	25,00	3,07

Az év második felében 144 esetben (ez az összes éves tanácsadások 63,16%-át tette ki, a növekedés az első félévhez képest 71,43%-os) adtunk tanácsadást úgy az ügyfélfogadási időben, mint az azon kívül érdeklődőknek (fogyasztóknak, illetve a vállalkozások képviselőiben érdeklődőknek). Minden negyedik tanácsadás az internetes vásárlással kapcsolatos problémákról szólt, ami magas aránynak tekinthető.

Havi átlagban a tanácsadások száma a következőképpen alakult: az első félévben 14, a második félévben: 24 volt.

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

- Termékekkel kapcsolatban az érdeklődők által felvetett problémákat, kérdéseket az alábbi táblázatban összesítettük:

vízen járó szőnyeg meghibásodásával kapcsolatos reklamáció (1); lábbeli minőségével kapcsolatos (10); Webáruház-tól rendelt különböző termékek sérült leszállítása (7); magánszemélytől a vásárolt használt személygépkocsival
--

kapcsolatos; honlapon megjelent egy hirdetést követően hirdetett ár felemelése miatt; mobiltelefonja garanciaidőn belüli meghibásodása (6); bútorral kapcsolatos (5); a szerviz által kiállított csereutalvány levásárlási lehetőségével kapcsolatos; hűtőszekrényt garanciaidőn belül meghibásodott, vállalkozóként vásárolt haszongépjárművekkel kapcsolatos (5); műszaki cikk garanciális meghibásodása (3); vásárolt használt személygépkocsi meghibásodásával kapcsolatos (14); klíma berendezés garanciális meghibásodása; facebookról rendelt termékek helyett más termékek leszállítása; számítógépes program szoftver frissítésével kapcsolatos; nyílászárók meghibásodása, sérült leszállítása (6); web-áruházról rendelt termékek helyett más termékek leszállítása (12); használt autóalkatrész minőségével kapcsolatos; internetről vásárolt alkatrész minőségével kapcsolatos (2); felfújható medence meghibásodása miatt (1); megrendelt víztisztító berendezéstől elállási lehetőség; karóra garanciális meghibásodása (1); számítógép alkatrész minőségével kapcsolatos probléma (2); horgászalkatrész minősége (1); babakocsi minősége (2); internetről rendelt termékek meghibásodása (2). közlekedéssel kapcsolatos;

**- Szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdések:**

gépkocsi parkolásával kapcsolatos (2); munkavégzés során okozott kár kártérítési probléma; ingatlan felújításával kapcsolatos problémák (7); napelemes rendszer működésével kapcsolatos (3); hulladékszallítással kapcsolatos számlareklamációk (11); biztosítással kapcsolatos problémák (4); távolsági buszjáratokkal kapcsolatos; kábel TV, internet szolgáltatás minőségével kapcsolatos (9); társasházban lakók néhány speciális problémája (2); uszoda üzemeltetőjével kapcsolatos bejelentés; villanyszámla reklamáció (2); kölcsönzött menyasszonyi ruhával kapcsolatos; kerti grillsütő elkészítésével kapcsolatos (2); vendéglátó egység éjszakai üzemeltetésével kapcsolatos; víz- és csatornadíj számla-reklamáció (2); szakipari munkák minőségével kapcsolatos (3); egészségügyi (fogorvos) szolgáltatással kapcsolatos (2); egyéb szolgáltatással kapcsolatos számlareklamáció (1); svájci frank hitel forintosításával kapcsolatos (1); ingatlan vásárlásával kapcsolatos probléma.

- **Az általános kérdésekbe sorolható témák (5 esetben):** vásárlók könyvébe eszközölt bejegyzéssel kapcsolatos (2), a kötelező üzleti feliratok (1), mire terjednek ki a hatóságok ellenőrzései (1), kereskedelmi egység üzemeltetésével kapcsolatos speciális kérdések (1).

A fenti tájékoztatások közül a **termékek esetében 32 az internetes** vásárlást követően keletkezett vitákkal volt kapcsolatos, a **szolgáltatások esetében 4 az interneten** hirdetett és az alapján igénybe vett szolgáltatásokkal volt kapcsolatos. A termékbemutatóon történt vásárlást követően keletkezett probléma felvetése mindössze hét volt.

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

Nem vagyunk tagjai ilyen hálózathoz.

**18. Ismertesse, hogy előfordult-e a testületnél az OVR rendelet által létrehozott online platform igénybevételével 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**

2019. szeptember 01-t követően a megyei testülethez beérkezett kérelmek között **összesen 5 darab volt**, amely az un. **határon átnyúló internetes kereskedelemmel volt kapcsolatos. A beérkezett kérelmek közül:**

- ✓ 2 fő az OVR/ODR-es platformon keresztül regisztrált és érkezett a Békéltető Testülethez, jelenleg mindkét kérelmező részére hiánypótlási felhívást adtunk ki, mivel a panaszolt vállalkozások „állítólag” rendelkeznek magyarországi képvisellel. Az egyik esetben – mivel a vásárló bankkártyával utalta át a megrendelt termék ellenértékét – javasoltuk a chargeback eljárás igénybevételét.
- ✓ másik három eset a következők szerint rendeződött:
  - az egyik esetben a fogyasztó időközben – késéssel ugyan, de – megkapta a rendelt terméket;
  - a másik esetben a Fogyasztó a chargeback eljárás igénybevételével visszakapta a termék vételárát;
  - a **harmadik esetben** a Shaldon Business nevű cégtől megrendelt AlcoBarrier nevű tabletta helyett leszállított artrovex testkrémet kapta a fogyasztó. A kialakult helyzetben az Európai Fogyasztói Központok Hálózata keretében segítségért, aki a következő tájékoztatást adta: „Az Európai Fogyasztói Központok Hálózata keretében sajnos nem tudjuk a fogyasztó határon átnyúló panaszát kezelni, mivel lett partnerközpontunk nem tudta felvenni korábban a kapcsolatot az említett lett címen a nevezett céggel, míg brit társközpontunk a Brexit miatt jelenleg

*nem fogad be új ügyeket. Így a fogyasztónak egyéb jogi utat kellene választania, de a Brexit miatt az egyéb uniós jogi eszközök (ADR, ODR, kis értékű követelések bírósági eljárása) alkalmazhatósága is bizonytalan.”*  
Végül az eljárást meg kellett szüntetnünk.

**b) hány magyarországi vállalkozással szemben került benyújtásra panasz, amelyben a fővárosi illetékességű békéltető testület járt el.**

2019. szeptember 01-t követően nem volt olyan magyarországi székhellyel rendelkező vállalkozás, amellyel szemben az OVR-en keresztül nyújtották volna be a kérelmet.

**19. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlappal kapcsolatban**

**a) azok látogatottsági adatait,**

A békéltető testület honlapjának látogatottsága 2019 évben ezen belül a II. félévben az alábbiak szerint alakult:

Sor-szám	Hónap	látogatottsági adatok	halmozott adat	
			a negyedévben	az év elejétől
1.	<b>I. félév összesen</b>	<b>11.702</b>	11.702	11.702
2.	július	1.596	1.596	13.298
3.	augusztus	1.605	3.201	14.903
4.	szeptember	2.666	5.867	17.569
5.	<b>III. negyedév</b>	<b>5.867</b>	<b>5.867</b>	<b>17.569</b>
6.	október	2.484	2.484	20.053
7.	november	2.321	4.805	22.374
8.	december	1.913	6.718	24.287
9.	<b>IV negyedév</b>	<b>6.718</b>	<b>6.718</b>	<b>24.287</b>
10.	<b>II. félév összesen</b>	<b>12.585</b>	<b>12.585</b>	<b>24.287</b>
11.	<b>2019. év összesen</b>	<b>24.287</b>	<b>24.287</b>	

A második félévben a honlapunkat havonta átlagosan 2.098-an látogatták meg, az éves átlag: 2024 egyéni látogató, megállapíthatjuk, hogy növekedett a honlapunkat látogatók száma.

**b) a fogyasztók visszajelzését**

A honlapunkkal kapcsolatban negatív tartalmú 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!**

Olyan jellegű felmérést, hogy a fogyasztó honnan szerez, szerzett információkat, hogy a jogvitáját a békéltető testületnél rendezheti – **nem végeztünk.**

Viszont a beérkezett kérelmeket feldolgoztuk az alábbi szempontok szerint:

- ✓ a fogyasztó milyen formában – azaz postai, vagy elektronikus úton (e-mailben) – nyújtotta be a kérelmét;
- ✓ a kérelmében megadta-e az e-mail elérhetőségét;
- ✓ a kérelmét az erre a célra rendszeresített formanyomtatványunkon nyújtotta-e be, vagy sem.

Az eredményeket az alábbi táblázatok tartalmazzák, a második félévben beérkezett kérelmek (lezárt, illetve 2020 évre áthúzódó gyűjtésben), valamint az év során félévenkénti lezárt és áthúzódó ügyek bontásban:

Sor-szám	Az elbírált kérelem, beadvány benyújtásának formája, módja	III. negyedév lezárt ügyek		IV negyedév lezárt ügyek		II félév együtt lezárt ügyek		2020 évre áthúzódó ügyek	
		darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
1.	Postai úton	39	60,00	32	45,07	71	52,21	22	56,41
2.	Elektronikus úton	26	40,00	39	54,93	65	47,79	17	43,59
3.	<b>Összes kérelem</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>	<b>71</b>	<b>100,00</b>	<b>136</b>	<b>100,00</b>	<b>39</b>	<b>100,00</b>
	A kérelmező megadta az EM elérhetőségét	49	75,38	59	83,10	108	79,41	28	71,79
	Kérelmét az erre a célra rendszeresített nyomtatványon nyújtotta be	43	62,32	41	57,75	84	61,76	23	58,97



**A 2019 évben beérkezett kérelmek, a bejelentések módja szerinti – félévenkénti lezárt és 2020 évre áthúzódó – bontásban**

Sor-szám	Az elbírált kérelem, beadvány benyújtásának formája, módja	I. félév együtt lezárt ügyek		II. félév együtt lezárt ügyek		2019 év együtt lezárt ügyek		2020 évre áthúzódó ügyek	
		darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
1.	Postai úton	93	67,39	71	52,21	164	59,85	22	56,41
2.	Elektronikus úton	45	32,61	65	47,79	110	40,15	17	43,59
3.	<b>Összes kérelem</b>	<b>138</b>	<b>100,00</b>	<b>136</b>	<b>100,00</b>	<b>274</b>	<b>100,00</b>	<b>39</b>	<b>100,00</b>
	A kérelmező megadta az EM elérhetőségét	49	35,51	108	79,41	157	57,30	28	71,79
	Kérelmét az erre a célra rendszeresített nyomtatványon nyújtotta be	94	68,12	84	61,76	178	64,96	23	58,97

A kérelmek benyújtásának módja megoszlik, a **postai úton benyújtott kérelmek dominálnak**, mivel az összes elbírált kérelmek közel 60%-át levél formájában nyújtották be, ezen belül az első félévben domináltak (67,39%-os részaránnyal).

Míg az első félévben, az **elektronikus úton benyújtott kérelmek**, az össze elbírált kérelmek alig egyharmadát tette ki, addig a **második félévben, már megközelítette az elbírált ügyek felét (47,79%)**.

A **fogyasztók egyre nagyobb hányada adta meg az e-mail elérhetőségét**, míg az első félévben elbíralt esetek alig valamivel több, mint az ügyek egyharmadában, addig a második félévben elbíralt esetek már közel 80%-ban adták meg az elérhetőségüket. Ez több a szempontból is kedvező és előnyös:

- ✓ egyrészt, ha a benyújtott kérelem hiányos, a **hiánypótlási felhívásokat** – pár napon belül – **elektronikus úton** ki tudtuk küldeni ki a számukra,
- ✓ másrészt pedig a **vállalkozások válasziratait**, annak kézhezvételét követő egy-két napon belül meg tudtuk küldeni a fogyasztók részére.

Ezzel lehetőséget biztosítottunk a fogyasztó számára, hogy még a meghallgatás napja előtt döntsön az ügye továbbvitelében, vagy megszüntetésében, különös tekintettel azokra az esetekre, ahol a vállalkozás egyezségi ajánlatot tett, tesz a fogyasztó számára.

**Ez a tájékoztatási forma nagyon jól működött az év során.**

Viszonylag **magas azoknak az aránya** (valamivel több, mint egyharmad), **akik a kérelmüket nem az erre a célra rendszeresített nyomtatványon nyújtották, nyújtják be.**

A kérelem formanyomtatvány előnye, hogy minden szükséges információt tartalmaz, amely az adott ügy elbírálásához szükséges lehet. Ennek ellenére előfordul, hogy nem csatolnak be fontos iratokat, dokumentumokat a mellékletükhöz.

Az elmúlt évben összesen 166 esetben (a beérkezett kérelmek 53%-ban) hiánypótlási felhívást adtunk ki.

## **21. Értékelje a testület által lefolytatott eljárások**

### **a) eredményességét,**

### **b) javításának lehetséges módjait.**

**A lefolytatott eljárásokat eredményesnek minősíthetjük, amit bizonyítanak**

- ✓ a korábbiakban és a statisztikai melléletekben 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:**

- M5/1/ (M5/ a-b-c) Adatlapok a 2019. júliustól-decemberig, havi bontásban a testületi tagok közreműködésről**
- a-b-c- közreműködésről**
- d-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. december 31.*

a testület elnökének cégszerű aláírása

# Békéltető testületi állaspályázati felhívás

## A Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 21. § (2) bekezdése alapján pályázatot hirdet  
a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett békéltető testületnél

## békéltető testületi tag/elnök

tisztség betöltésére.

### A jogviszony időtartama:

3 év határozott idő, 2020. január 1-jétől

### Foglalkoztatás jellege:

békéltető testületi tagok esetén: megbízási szerződés

békéltető testületi elnökök esetén: megbízási szerződés vagy munkaviszony

### A munkavégzés helye:

Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett békéltető testület (8200 Veszprém, Radnóti tér 1.)

### Ellátandó feladatok:

A békéltető testületek a fogyasztók és a vállalkozások közötti fogyasztói jogviták ingyenes, gyors rendezésének lehetőségét kínálják, mindezt a felek számára egyszerű, érthető eljárási szabályok révén. A békéltető testületi tag feladata

- a személyes meghallgatáshoz kapcsolódóan felkészülés a rendelkezésre álló iratanyagok alapján a meghallgatásra,
- a személyes meghallgatáson eljáró tanácsstagnként történő részvétel,
- az eljáró tanács elnökeként a személyes meghallgatás vezetése és a meghozott döntés írásba foglalása.

A békéltető testület elnökének feladata

- a testületi munka szervezése,
- a tárgyalások kitűzése,
- szakmai feladatok összehangolása,
- kommunikáció,
- a testületi feladatok menedzselése,
- szakmai és pénzügyi beszámoló elkészítése,
- országos szakmai üléseken történő részvétel.

### Illetmény és juttatások:

A békéltető testületi tagsági feladat ellátására vonatkozó pályázat szabályairól és a békéltető testületi tagok díjazásáról, vala-

mint az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén eljáró békéltető testület kijelöléséről szóló 26/2019. (VIII. 26.) ITM rendelet az irányadó.

### Pályázati feltételek:

- magyar állampolgárság
- cselekvőképesség
- büntetlen előélet
- felsőfokú végzettség
- legalább 2 éves szakmai gyakorlat

### Elvárt kompetenciák:

- megbízhatóság, felelősségvállalás, problémamegoldó- és önálló munkavégzési képesség, együttműködési és konfliktuskezelési képesség, hivatástudat, pontosság, szóbeli és írásbeli kifejező-készség, tárgyalóképesség, jó kommunikációs ismeretek, felhasználói szintű számítástechnikai ismeretek

### A pályázat részeként benyújtandó iratok, igazolások:

A pályázat részeként benyújtandó valamely irat, igazolás vagy nyilatkozat benyújtásának elmaradása esetén a pályázat érvénytelen, hiánypótlásra nincs lehetőség.

- szakmai önéletrajz, amelyben a pályázónak nyilatkoznia kell arról, hogy kiválasztása esetén a fogyasztói oldal képviselője vagy semleges fél kíván lenni a békéltető testületben,
- ezen túl a pályázónak önéletrajzában nyilatkoznia kell arról, hogy kíván-e elnökjelölt is lenni,
- a pályázó felsőfokú iskolai végzettségéről szóló okirat vagy annak másolata, továbbá a legalább két éves szakmai gyakorlatot igazoló okiratot vagy annak másolata,

• hatósági erkölcsi bizonyítvány kiadása iránti eljárásért fizetendő igazgatási szolgáltatási díj megfizetésének igazolását, vagy ha rendelkezésre áll érvényes hatósági erkölcsi bizonyítvány, akkor annak csatolása,

- az Országos Bírói Hivatal (a továbbiakban: OBH) adatszolgáltatását arról, hogy a pályázó nem áll cselekvőképességét kizáró vagy korlátozó gondnokság hatálya alatt, részletes tájékoztatás <https://birosag.hu/gondnokoltak-es-elozetes-jognyilatkozatok> hivatkozáson érhető el. Kérjük, hogy lehetőség szerint ezen adatszolgáltatást ügyfélkapun szíveskedjenek bekérni az OBH-tól,
- nyilatkozat arról, hogy a pályázat anyagában szereplő személyi adatainak a pályázati eljárással összefüggő kezeléséhez, megismeréséhez hozzájárul.

### Szükséges nyelvtudás:

- előny az angol nyelvtudás

### A tisztség betöltésének időpontja:

2020. január 1-je.

A pályázat benyújtásának határideje: 2019. október 7.

### A pályázatok benyújtásának módja:

A pályázatot a csatolandó iratokkal együtt a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara (8200 Veszprém, Radnóti tér 1., I. em. 208. Titkárság) lehet személyesen vagy postai úton (8201 Veszprém, Pf.: 220), zárt borítékban (a borítékra kérjük ráírni: „BT ÁLLASPÁLYÁZAT”) vagy elektronikus úton a [vkik@veszpremikamara.hu](mailto:vkik@veszpremikamara.hu) e-mail címre, valamint a [www.workania.hu](http://www.workania.hu) állásportálon lehet benyújtani.

A pályázati kiírás részleteivel kapcsolatosan további információ a [vkik@veszpremikamara.hu](mailto:vkik@veszpremikamara.hu) e-mail címen vagy a 88/429-008-as telefonszámon kérhető.



Békéltető sarok

## Változások a békéltető testületek működésében

A Magyar Közlöny 120. számában, július 9-én megjelent „a hosszú távú részvényesi szerepvállalás ösztönzéséről és egyes törvények jogharmonizációs célú módosításáról szóló 2019. évi LXVII. törvény”, amelynek 18. fejezete 54. és 73. paragrafusai tartalmazzák a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényt tartalmazó változásokat, amelyek érintik a békéltető testületek működését is.

A 2019. szeptember elsejétől életbe lépett változásokról Mitev Hrisztót, a Veszprém Megyei Békéltető Testület elnökét kérdeztük. Elmondta, a békéltető testület a jövőben a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett, szakmailag független testületként működik majd. [A korábbi szabályozás értelmében a kamarák mellett működő független szervezetként működtek.]

A megyei békéltető testületek működéséhez szükséges finanszírozási feltételekről továbbra is az állam – a költségvetési törvényben meghatározott mértékben – gondoskodik támogatási formában. A megyei kamaráknak évente el kell számolniuk a támogatott összegek felhasználásáról.

A jelenleg működő békéltető testületi tagok megbízatása 2016. január 1. és 2019. december 31. közötti időszakra szól. A békéltető testületi tagokat a korábbi jogszabályi előírások értelmében – paritásos elven – két szervezet delegálta. A tagok a vállalkozók képviselői, a területileg illetékes megyei kereskedelmi és iparkamarák, míg a fogyasztók képviselői a fogyasztói érdekek képviselői, az egyesületek által delegált személyek közül kerültek ki. Ennek figyelembevételével a jelenleg működő testületi tagokat a következő szervezetek delegálták: öt személyt a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara, egy személyt a megyei agrárkamara, a Csalán Környezet- és Természetvédő Egyesület kettő személyt, az Országos

Fogyasztóvédelmi Egyesület Veszprém Megyei Szervezete négy személyt jelölt.

A 2020. január elsejével megalakuló békéltető testületi tagsághoz pályázni kell. A pályázatot a Veszprém Megyei Kereskedelmi Kamarához kell benyújtani, legkésőbb 2019. október 7-ig. A pályázónak a pályázatának szakmai önéletrajzában nyilatkoznia kell arról, hogy kiválasztása esetén a fogyasztói oldal képviselője, a vállalkozói oldal képviselője vagy semleges fél kíván lenni a békéltető testületben. Ezzel biztosítható lesz a korábbiakban alkalmazott paritásos elv. A pályázatot a Veszprém Megyei Kereskedelmi Kamara bírálja el és készíti el azt a névsort, amelyet a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara, illetve a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek küld meg.

Szeptember 1-jétől az online vitarendezéssel kapcsolatos segítségnyújtásért és tájékoztatásért az Innovációs és Technológiai Minisztériumhoz tudnak fordulni, ahol az Európai Fogyasztói Központ közreműködését kérhetik. Az Európai Fogyasztói Központtól bővebb információk a következő elérhetőségeken találhatók: a <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/node/35641>, valamint Facebook oldal: [www.facebook.com/EuropaiFogyasztoiKozpont](https://www.facebook.com/EuropaiFogyasztoiKozpont). A segítségnyújtás ingyenes; szakszerű; informális, egyszerű; gyors; sok esetben eredményes; valamint permegelőző hatású.

Az Európai Fogyasztói Központ (1027 Budapest, Csalogány utca 9-11.) elérhetőségei a következők: levelezési cím: Innovációs és Technológiai Minisztérium – Európai Fogyasztói Központ, 1440 Budapest, Pf. 1. Egyéb elérhetőségek: Telefon: 06-1-896-77-47; E-mail: [info@magyarefk.hu](mailto:info@magyarefk.hu); Honlap: <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/node/35641>.

A másik jelentős változás, hogy az úgynevezett online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő, határon átnyúló fogyasztói jogvita rendezéséhez valamennyi megyei békéltető testület illetékes, így a jövőben közvetlenül ide is benyújthatják az ilyen tartalmú kérelmeiket.

A harmadik jelentős változás, hogy a békéltető testületek tagjai főszabály szerint már egyedül (egyes tanácsban) is eljárhatnak. Az egyedül eljáró testületi tag jogi vagy közgazdasági felsőfokú végzettséggel kell hogy rendelkezzen. Ha a testület elnöke szerint a fogyasztói jogvita bonyolultsága indokolja, a békéltető testület háromtagú tanácsban jár el. Ha azt bármely fél kéri, akkor a békéltető testület háromtagú tanácsban jár el. Ahol a törvény a tovább-

biakban eljáró tanácsot, illetve az eljáró tanács elnökét említi, azon az egyedül eljáró testületi tagot is érteni kell.

A Veszprém Megyei Békéltető Testület a jövőben is a rendelkezésre áll és minden – fogyasztói szerződéssel kapcsolatos – kérdésükre szívesen válaszolnak. A fogyasztói szerződés, valamint a fogyasztói jogvita fogalmi meghatározásait:

fogyasztói szerződés: a vállalkozás és a természetes személy (fogyasztó) között létrejövő szerződés, amely az adásvételi szerződésnek egy speciális fajtája.

fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.

Nagyon sokan érdeklődnek folyamatban lévő ügyekkel kapcsolatban és volt olyan is, aki a vásárlást megelőzően kért tanácsot. Azonban a Fogyasztóvédelmi törvény nem ad olyan tartalmú felhatalmazást, amely értelmében folyamatban lévő ügyvel kapcsolatban tájékoztatást nyújtsanak.

### 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](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)  
honlap: [www.bekeltetesveszprem.hu](http://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 (l. emelet) is.

## Békéltető sarok

## Mire ügyeljünk, ha internetes áruházról vásárolunk?

A Veszprém Megyei Békéltető Testülethez 2019. első tíz hónapjában a beérkezett kérelmek száma 251 volt, ezen belül az internetes vásárlással kapcsolatos bejelentések száma 51 lebből termékekkel kapcsolatos volt 49 és a szolgáltatásokkal kapcsolatos volt 2 ügy. Gyakorlatilag minden ötödik bejelentés az internetes vásárlással kapcsolatos problémákat tárta a testület elé.

Az internetes ügyek a meghallgatásokat követően a következő döntésekkel zárultak: egyezség – 2; kötelezés – 1; ajánlás – 16 esetben. Az eljárás megszüntetésére összesen 25 esetben került sor, a következő okok miatt: kérelem visszavonása – 2; a felek megállapodtak – 4; az eljárás folytatása lehetetlen – 5; 11 esetben pedig elnöki hatáskörben, az ún. „előkészítő szakaszban” került megszüntetésre az ügy. 1 esetben pedig az ügyet áttették egy másik, az illetékes békéltető testülethez.

Az internetes vásárlások árnyoldalai: nem a megrendelt áru érkezett meg; a megrendelt árurol a csomag megbontását követően derült ki, hogy sérülten érkezett; a fogyasztó az áru megrendelését követően áttalta a termék vételárát, de a termék már hosszabb ideje nem érkezett meg. Sok az olyan bejelentés is, amelyben a fogyasztó arról ad tájékoztatást, hogy a reklamációjára semmilyen formában nem reagálnak; vagy – a 14 napon belüli ellátást követően – nem hajlandók visszautalni a termék vételárát.

Az internetes vásárlások száma évről évre dinamikusan növekszik. Azonban – mint más területeken – az elektronikus kereskedelemnek is megvannak a „kalózzai”. A legfelkészültebb fogyasztó mottó jegyében arra kértük Mitev Hrisztót, a gyakorlati tapasztalatai alapján tájékoztasson arról, mire ügyel-

jünk, ha internetes áruházról vásárolunk?

A Veszprém Megyei Békéltető Testület elnöke elmondta, annak érdekében, hogy bizonyos problémákat megelőzzünk, győződjünk meg a következőkről:

1. ki az áruház üzemeltetője (az ezzel kapcsolatos információkat megtalálja az internetes áruház adatvédelmi nyilatkozatában, valamint az általános szerződési feltételek között). Győződjön meg arról is, hogy a cég szerepel-e a cégnyilvántartásban elérhetősége: <https://www.e-cegjegyzek.hu/>.

2. Nézzük meg, hogy a kapcsolatok, elérhetőségek föl alatt szerepel-e a cég elérhetősége, van-e telefonszáma. Fontos: ha kizárólag e-mail elérhetőség van feltüntetve, legyünk bizalmatlanok.

3. Használjunk olyan böngészőt, amely képes a tranzakciók titkosításához szükséges adatátvitelre, tájékozódjunk a társaság biztonsági szabályzata felől és főként arról, hogy a webhelynek van-e kódolója, hogy a személyi és pénzügyi adatok ne kerülhessenek rossz kezekbe a tranzakciók alatt.

4. Az áru megrendelése előtt a keresett árucikket több helyen is nézzük meg, hogy össze tudjuk hasonlítani az árakat.

5. Tanulmányozzuk és ismerjük meg a szerződési feltételeket, milyen jogai és kötelezettségei vannak a feleknek (így – többek között – a csomagolási, a szállítási költség, a szállítási határidő, a felelősségvállalás).

6. Ha nem ismerjük az áruházat, érdemes először egy kisebb értékű áru rendelésével tesztelni a szolgáltatás minőségét.

7. Őrizzük meg – mentsük le – a tranzakciók idejét és összegét, egy későbbi, esetleg felmerülő probléma, reklamáció esetére. Nyomtassuk ki, mentsük le az áru megrendelését és a rendelés visszaigazolásának másolatát, az általános szállítási felté-

teleket, beleértve a visszaküldési és visszafizetési szabályzatot, amelyek a vásárlás időpontjában fennálltak.

8. A szállítással és visszafizetéssel kapcsolatos sok probléma miatt célszerű szállítás után fizetést választani. Alternatív megoldásként, néhány országban a hitelkártyával való fizetés külön védelmet jelent, ha kedvezőtlenül alakulnak a dolgok, mivel ekkor a kártyatulajdonosnak joga van követeléssel fellépni a kártyakibocsátónál és az internetes kereskedő cégnél. Ezt az eljárást „chargeback”-nek (visszaterhelésnek) nevezik. A visszaterhelés a kifizetett összeg visszaigénylését jelenti. Bővebb információ – többek között – a következő linken is található: <https://webshippy.com/blog/chargeback-eljaras-visszaterheles/>. Azért jó és – talán a legbiztonságosabb fizetési mód – a bankkártyás fizetés, mert lehetőségünk van a hibás teljesítés miatt a bankunkon keresztül visszakövetelni az áttutalt összeget. Az eljárás hosszabb időt vehet igénybe.

9. Érdemes megrendelni valamilyen banki biztonsági szolgáltatást, ilyenkor ugyanis csak a visszajelzésünk után fizet ki pénzt a pénzintézet a számlánkról.

10. Lehetőség szerint tartózkodjunk a készpénzfizetéstől.

11. Külföldről történő vásárlás esetén ellenőrizendő, hogy milyen törvények vonatkoznak a köendő szerződésre. Ha valamit más országból vásárolunk és a szerződésre annak az or-

szágnak a törvénykezése érvényes, probléma esetén az ügy nehezen rendezhető.

Lehetőségünk van meggyőződni arról is, hogy az általunk választott céggel szemben folytattak-e le eljárást magyarországi hatóságok. Az ezzel kapcsolatos információkat a következő linken találja meg: <http://www.jogserfowebaruhazak.kormany.hu/>. Érdemes ezeket a lépéseket megtennünk, hogy elejét vegyük a későbbi kellemetlenségeinknek.

12. Személyiségi jogainkkal kapcsolatos kérdések ellenőrzése: Ellenőrizzük a webhelyszemélyiségi jogi szabályzatát (és legyünk nagyon elővigyázatosak, ha ez hiányzik a weboldaltól), hogy hogyan használhatják fel a közölt személyi adatokat, és győződjünk meg arról, hogy van-e választási lehetőségünk a kénytelen postai, e-mail (spam) vagy telefonüzenetek visszautasítására.

Amennyiben az internetes áruház külföldi és a vásárlásunkat követően problémák merülnek fel, abban az esetben lehetőség van az Európai Bizottság által működtetett európai online vitarendezési (OVR/ODR) platform igénybevételére, amelynek célja, hogy a színvonalas vitarendezés lehetőségét biztosítva biztonságosabbá és tisztességesebbé tegye az online vásárlást. Bővebb információkat a következő linken talál: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks>.

## 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](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)  
honlap: [www.bekeltetesveszprem.hu](http://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.

**Statistikai adatlap (1. számú melléklet)**  
**A békéltető testület ügyszáma és az általa hozott határozatok**  
**2019.07.01-12.31. között**

Táblázat készítésének időpontja: 2019. 12. hó 31. nap

**Ügy kimenetele**

Békéltető Testületek					Megszüntetés					Áttétel		Összesen
	Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	kérelem visszavonása	felek megállapodása	eljárás folytatása lehetetlen	kérelem megalapozatlansága	kérelem nem pótol (hiánypótlásnak nem tett eleget)	hatáskör hiánya	illetékeség hiánya	
19. Veszprém	19	1	23	1	11	20	32	5	18	2	4	136

Veszprém, 2019. december 31.

  




Táblázat készítésének időpontja: 2019. 12. hó 31. nap

Sorszám	Iktatószám		
Összesen:			
0	0	Élelmiszerek	Élelmiszerek, italok
0	0	Italok	
0	0	Táplálékkiegészítők, fogyasztószer, vitaminok	
0	0	egyéb textil	Textil, ruhanemű
2	14	ruhanemű	
5	0	Általános utcai	Lábbelik
0	1	sport	
1	0	speciális, gyógy, gyermek stb.	
3	1	Építőanyagok	Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók
1	0	burkolatok	
3	1	nyílászárók	
1	0	szaniter, jakuzzi, zuhanykabin	
1	0	laptop, notebook, tablet, stb.	Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók
1	0	asztali irodai gépek, fénymásoló, szkennelő, asztali számítógép	
1	0	egyéb eszközök (MP3, adattárolók, GPS, stb.)	
0	8	Számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	Híradástechnika
4	2	mobiletelefonok, okostelefonok	
2	6	szórakoztató elektronika (TV, rádió, erősítő, CD, DVD stb.)	
4	1	digitális képrögzítők (fényképezőgép, videokamera)	
4	1	háztartási nagygépek (mosógép, hűtőgép, tűzhely)	Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek
1	0	háztartási kisgépek (porszívó, kenyérpírlő, robotgép stb.)	
1	0	kerti gépek	
1	0	háztartási eszközök (edénykészlet)	
0	0	kézi szerszámgépek	
0	0	kézi szerszámok (ásó, kapa)	
0	0	látványtervezet (szemüveg, kontaktlencse)	Látványtervezet, fényképezet, optikai eszközök, műszerek
1	0	fényképezet, optikai eszközök és műszerek	
1	0	nem orvosi rendelvényre pl.: bioptron lámpa, masszázsfotel, gyögmátrac stb.	Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök
0	1	gyógyászati segédeszköz, gyógyhatású termék, orvosi rendelvényre	
0	1	gyógyszer, kötszer, tápszer stb.	
1	2	Közúti járművek	Járművek és alkatrészeik
0	3	járműalkatrész	
2	0	egyéb járművek	
0	3	Bútor, matrác	Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer
2	0	sportszer	
0	1	hangszer	
0	0	óra	
1	0	ékszer	
0	0	játék	
0	0	vegyipari termék	Egyéb termékek
0	0	dohánytermék, és élvezeti cikk	
0	0	háziállat tartásával kapcsolatos termékek	
4	0	egyéb, máshova nem sorolható termék	
0	1	hatáskör hiánya miatt	Áttétel
1	69	illetékeség hiánya miatt	
4	18		Termékek összesen
1	0		Határon átnyúló jogviták (termékek)
0	0	interneten keresztül	Termék értékesítése nem hagyományos módon
0	0	telefonon keresztül	
0	0	katalóguson keresztül (csomagküldő)	
0	0	házaal kereskedelem	
1	1	termékbemutató	

Veszprém, 2019. december 31.



Táblázat készítésének időpontja: 2019. 12. hó 31. nap

Veszprém, 2019. december 31.

Statistikai adatlap (3. számú melléklet)

A fogyasztói jogviták intézésének módja (2019.07.01-12.31.)

Táblázat készítésének időpontja: 2019.12.31.

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	46	90	66	0	46 (46 írásban)	35	0	0	0

Veszprém, 2019. december 31.



*[Handwritten signature]*



**Statistikai adatlap (4. számú melléklet)**

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

**2019.07.01-12.31. között**

**Táblázat készítésének időpontja: 2019.12.31.**

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

Veszprém, 2019. december 31.

  
