

**SEGÉDLET**

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez

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/166-3/2020-ITM_SZERZ</b>	
A megvalósított feladat címe: <b>A Területi Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett békéltető testületek 2020. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása</b>	

**I. rész****Szakmai beszámoló**

**A békéltető testületek 2020. I. félévi meghatározott finanszírozási időszakaiban végzett tevékenységéről**

A szakmai beszámolót készítő személy neve: <b>Dr. Herjavec Klára</b>	A beszámolót készítő személy telefonszáma: <b>88/814-121, 20/942-3246</b>
---	--

A statisztikai adatlapok kitöltése és a részletes szöveges szakmai beszámoló elkészítése minden féléves beszámolási időszakban szükséges. A területi kamaráknak a féléves szakmai beszámolók részét képező szöveges értékelésben az érintett félévre vonatkozó értékeléseket, adatokat, információkat szükséges bemutatniuk, ugyanakkor a statisztikai adatlapokban az adatokat összesítve kötelesek megadni olyan módon, hogy azok tartalmazzák a 2020. évi, előző féléves időszak adatait is (azaz a II. féléves szakmai beszámoló a teljes 2020. év adatait tartalmazza). A testületeknek az adatokat a statisztikai adatlapokban pontosan és naprakészen kell feltüntetni, az adott féléves 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 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 félévhez képest a testületben történt alábbi változásokat:**

**a) a testület létszáma:**

Az előző félévben 12 fő volt a teljes létszám, amelyből 10 fő volt az aktív tag. 2020. január 1-től a testület létszáma az elnökkel együtt 5 fő.

**b) a testület összetétele 2020. január 1-től:**

Dr. Herjavec Klára elnök, szakvizsgázott jogász, Dr. Beregi Zoltán, Dr. Filep Balázs, Dr. Szücs Szabolcs szakvizsgázott jogászok, valamint Kórusz János műszaki menedzser.

**c) a testület működési feltételei:**

A testület működési feltételei az elmúlt évhez képest annyiban változtak, hogy 2020. március 26-tól azoknak a vállalkozásoknak, akik rendelkeznek cégkapuval, térítvényes postai küldemény helyett cégkapun keresztül küldjük meg az iratokat. 2020. április 6-tól a fogyasztók az épület bejáratánál kihelyezett, békéltető testületi postaládába is bedobhatják beadványaikat. Ez a megoldás elsősorban a kijárási korlátozás miatt volt szükséges.

A testület működését 2020. február 1-től megbízási szerződéssel 1 fő adminisztratív munkatárs is segíti.

A jogtár hozzáférés és a szakkönyvellátás biztosított, a munkavégzés technikai feltételei adottak és jók.

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

Nincs ilyen egyéb körülmény.

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

2020. január 1-jén 39 folyamatban lévő ügy volt. Június 30-ig 136 ügy érkezett. Ez összesen 175 ügy. A 2020. június 30-ig befejezett ügyek száma 155., 2020. július 1-jére 20 folyamatban lévő ügyünk maradt.

Az elnöki jogkörben az Fgytv. 29. § (4) bekezdése alapján intézett, valamint a hatáskör-, illetve illetékesség hiányában áttett összesen 63 ügyben az **átlagos ügyintézési idő 9,5 nap volt.**

A békéltető testület elnöke, illetve a tagok által meghallgatáson vagy írásbeli eljárás keretében **érdemben elbírált 92 ügyben az átlagos ügyintézési idő 39 nap volt.**

A 155 ügyből meghallgatáson 40 eset lett elbírálv. 115 ügy pedig, amely az áttett ügyeket is és az Fgytv. 29. § (4) bekezdés alapján intézett ügyeket is magába foglalja, írásbeli eljárás keretében fejeződött be.

Az ügyintézési határidők kiszámításánál figyelembe vettük azt, hogy a Fgytv. 29. § (1) bekezdése értelmében az eljárás megindulásától kezdődő határidők számításánál a hiánypótlási procedúrával eltöltött időt figyelmen kívül kell hagyni.

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

- A 31 hiánypótlási felhívás teljesítésének elmulasztása miatt történt megszüntetések jelentős része azért történik, mert sok fogyasztó abban a téves feltevésben van, miszerint panaszát a békéltető testület helyette, quasi képviselőt ellátva a vállalkozással szemben, el fogja intézni. Volt olyan fogyasztó, aki a hiánypótlási felhíváshoz melléklet meghatalmazás nyomtatványt akként töltötte ki, hogy meghatalmazta a békéltető testületet a vállalkozás ellen való eljárásra.
- A fogyasztók sok esetben kellő körültekintés nélkül, meggondolatlanul rendelnek webáruházakból, több esetben olyan webáruházakból, ahol csak gmail cím van megadva. Nem ellenőrzik, hogy ki a weblap üzemeltetője. Így történhetett meg, hogy volt, aki Szerbiából vállizom masszírozó mellényt, Floridából cipőt rendelt.
- Az építőiparban a kisebb építkezések, lakásfelújítások esetében a felek között továbbra sincs írásbeli megállapodás, amely véleményünk szerint annak köszönhető, hogy nehéz kisebb munkákra megfelelő, megbízható szakembert találni.
- Utazási szerződéssel kapcsolatos érdemben vizsgált ügy ebben a félévben 7 volt, ebből 5 db a koronavírus-járvány miatt elmaradt külföldi vagy belföldi utazás miatt. Egy esetben lakodalmat kellett elhalasztani, ahol a fogyasztó a leszerződött előadóművésszel (vőfély) keveredett jogvitába.

#### **5. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.**

##### **5.1. Ismertesse az alábbiakat:**

- a) a főbb panasz okok az ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2/A, illetve M2/B számú melléklet),

## **M2/A (termékértékesítési ügyek)**

Termékszavatossági ügyekben összesen 90 esetben fejeződött be az eljárás.

A lábbelikkel kapcsolatos panaszok (14 ügy) döntő többségének kiváltó oka az, hogy a cipők 6 hónapon belül súlyosan meghibásodnak.

Híradástechnikai termékek meghibásodása kapcsán 15 kérelem érkezett, amelyek a kötelező jótállási időn belül történt meghibásodás miatt kerültek benyújtásra.

A háztartási kis- és nagygépek esetében benyújtott 10 ügyben szintén ez volt a panasz oka.

Bútorok esetében 7 kérelem érkezett, ezekben az ügyekben jellemzően szintén a termék minőségét kifogásolták a fogyasztók, vagy azt, hogy a termék a szállítás során sérült meg.

A termékekkel kapcsolatos ügyekben 39 terméket internetes úton rendelt a fogyasztó, ebben a körben tapasztaltuk, hogy a megküldött termék több esetben nem egyezett meg azzal, amelyet a fogyasztó a vállalkozás online értékesítési felületén, a reklám alapján kiválasztott.

## **M2/B (szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek)**

2020 első félévében 65 szolgáltatásokkal kapcsolatos kérelem érkezett a testülethez.

A legtöbb panasz, összesen 11 db a telefon-, televízió- és internetelőfizetéssel volt kapcsolatos. Előfordult, hogy idős, a digitális világban járatlan fogyasztókat beszéltek rá a vállalkozások – kedvezményes okostelefon részletfizetési kedvezménnyel történő megvásárlásával, 24 hónapos hűségidővel – olyan díjcsomagra, amelyet képtelenek használni. Például azért, mert az internetet egyébként sem tudja használni a fogyasztó.

A turizmussal kapcsolatban érkezett 10 kérelemből 7-et bíraltunk el érdemben, 1 kérelmet áttettük az Európai Fogyasztói Központhoz, a másik két ügyben a fogyasztó kérelmét a válaszirat megérkezése után azonnal teljesítette a vállalkozás.

Hulladékszállítással kapcsolatban 7 kérelem érkezett, ezekben az esetekben a jogi szabályozásból eredően (önkormányzati rendeleti díjmeghatározás, bonyolult mentesülési szabályok, a hátralékok adók módjára beszedése) miatt a békéltető testületnek valós döntési alternatívája nincs.

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

A COVID19 járvány miatti belföldi és külföldi utak és koncertek elmaradása, valamint egy esetben lakodalmon vőfélyi szerepet vállaló személy elleni beadvány.

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

Változás az elmúlt időszakhoz képest nem volt, nagyobb érdeksérelmet két ügycsoportban észleltünk, az egyik a használtautó-kereskedelem, ahol többszázezer Ft-ért vásárolt használtautó esetében merült fel az, hogy a kereskedő jelentős hibákat titkolt el. Az építőipari kivitelezésnél változatlanul probléma, hogy a fogyasztók vállalkozási szerződés megkötése nélkül tudnak csak kivitelezőt szerezni kisebb munkákra (garázs, melléképület, tetőjavítás), és ezekben az esetekben nagyon sokszor a vállalkozók rossz minőségű, esetenként több százezer Ft-os javítási költséget igénylő munkát végeztek.

**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,**

Az Fgytv. 29. (8) bekezdése értelmében a vállalkozásnak a válasziratot az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül kell előterjesztenie. Ebben az értesítésben szerepelhet az elnök felhívása arról, hogy az eljárást a meghallgatás mellőzésével, írásban kívánják lefolytatni. Ebben az esetben a kézbesítéstől számított 15 napon belül lehet kérni a meghallgatás kitűzését. Ezt a két határidőt egységesíteni szükséges, mert jelen esetben, ha a válaszirat be is érkezik 8 napon belül, további 7 napot kell várni arra, hogy a vállalkozás kívánja-e meghallgatás kitűzését.

**ii. egyeztetés az érintett szakmai érdekképviselői szervezetekkel,**  
nincs

**iii. fogyasztók tájékoztatása,**

A fogyasztókat fokozott mértékben kell tájékoztatni arról, hogy mielőtt internetes úton bármit megrendelnének, ellenőrizték azt, hogy ki a weboldal üzemeltetője és lehetőség szerint bizonytalan, illetve Európai Unió kívüli (pl.: USA, Szerbia, Kína) székhelyű vállalkozástól ne vásároljanak.

Ugyancsak fontos tudatosítani a fogyasztókban azt, hogy a békéltető testület helyettük, az ő képviselőjükben nem bonyolíthatja le a panaszügyintézkedést, ez a feladat rájuk hárul (Fgytv. 27. §). Ebből következőleg csak fogyasztói reklamációjuk elutasítása után nyújtsák be kérelmüket a békéltető testülethez.

**iv. fokozottabb hatósági fellépés,**

Az elmúlt félévben tapasztaltuk, hogy van olyan cégbíróság által bejegyzett társaság, amelynek konkrét tevékenysége felveti a folytatólagosan elkövetett csalás alapos gyanúját. Idős, vidéki személyeket a lakásukon felkeresve beszélnek rá a piaci ár többszöröséért nyílászárók cseréjére. Apróbetűs, gyakorlatilag olvashatatlan szerződést

íratnak alá, amellyel 40-50%-os foglalt vesznek fel, a fogyasztó elállása után vele a kommunikációt megszüntetik. Az ilyen jelenségek elleni fellépés csak több hatóság országosan összehangolt ellenőrzési tevékenységével fedhető fel és szankcionálható.

**v. egyéb intézkedések.**

nincs

**e) Mutassa be, hogy a fogyasztókat, vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében milyen ajánlásokat fogalmazott meg/milyen intézkedést tett a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben a szóban forgó probléma ne forduljon elő.**

A problémákat a havi kapcsolattartás keretében megbeszéltük a Veszprém Megyei Fogyasztóvédelmi Hatósággal, az ő véleményük is az volt, hogy központi, országosan koordinált vizsgálatokat kellene folytatni egyes vállalkozások, főként webáruházak tevékenységével kapcsolatban (NAV, fogyasztóvédelmi hatóság, BM).

Az internetet nem használó, idős fogyasztókat országosan, egységes formában, a helyi és az országos sajtóban lehetne tájékoztatni.

A fogyasztók a békéltető testület honlapjáról tájékozódhatnak az ajánlást nem teljesítő és a nem együttműködő vállalkozások kilétéről és az ügytípusokról.

**5.2. Ismertesse az alábbiakat:**

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

A 155 kérelemből 82 bizonyult alaposnak. Egészen biztosan alaptalan az a kérelem volt, amelyet írásbeli eljárás keretében elutasítottunk. 18 ügyben az Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pontja alapján szüntettük meg az eljárást. Ez esetben végleges döntést az alaposság vagy megalapozatlanság kérdésében hozni nem lehetett. Ugyancsak nem lehetett eldönteni, hogy a hiánypótlás elmulasztása miatt megszüntetett 31 ügyben megalapozott lett volna-e a kérelem. A fennmaradó 24 ügyben 4 esetben a fogyasztó a kérelmét visszavonta. Öt esetben kiderült, hogy vállalkozás vállalkozás ellen kíván eljárást folytatni, 3 ügyben kifejezetten bírósági hatáskörbe tartozó kártérítést, ezen belül sérelmi díjat követelt az ügyfél, amely ügyeket a bírósághoz áttenni nem lehetett, hatáskör hiánya miatt ezeket meg kellett szüntetni.

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

A 155 befejezett eset elintézési módja az alábbiak szerint oszlik meg.

i.	egyezség:	16 db	10%
ii.	kötelezés.	1 db	0,6%
iii.	ajánlás:	31 db	20%

**iv. elutasítás 1 db 0,6%**

**v. megszüntetés: 100 db 64,9%**

Ez utóbbi adat tartalmazza azt a 29 ügyet, ahol a vállalkozás a fogyasztó kérelmét az eljárás indulása után teljesítette, valamint azt az 5 ügyet, ahol a felek kifejezetten formálisan megállapodtak és a megszüntetés a felek megállapodása jogcímén történt.

**vi. áttétel: 6 db 3,9%**

**Összesen 155 db 100%**

A bejelentés.hu weboldalon áttételként csak a Pénzügyi Békéltető Testülethez, illetve a más megyében működő békéltető testülethez történt áttételt lehet rögzíteni. Ezen kívül vannak olyan ügyek, amelyeket a fogyasztóvédelmi hatósághoz vagy az Európai Fogyasztói Központokhoz kellett áttenni.

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

**i. a fogyasztók felé,**

A fogyasztók részére történő kommunikációra a 5.1. d) iii. pontban tettünk javaslatot, ezen felül azt javasoljuk az internethasználóknak, hogy az Igazságügyi Minisztérium által üzemeltetett és ingyenesen hozzáférhető <https://www.e-cegjegyzek.hu/> weboldalon ellenőrizzék a megrendelés előtt a weboldalt üzemeltető céget.

A fogyasztók részére azt is hangsúlyozni kell, hogy másik magánszemély ellen a békéltető testületnél eljárást nem kezdeményezhetnek.

**ii. a vállalkozások felé,**

A vállalkozók körében tudatosítani kell, hogy a testület pártatlan és független alternatív vitarendező fórum, az eljáró tagok az eljárásuk során utasítást senkitől sem fogadhatnak el. Ezáltal nem elfogultak a fogyasztók javára és nem hoznak olyan döntést, ajánlást sem, amely az anyagi joggal ellentétes.

Ezen túl fel kell hívni a figyelmüket arra, hogy amennyiben vélhetően jogos, de még nem kellően bizonyított kérelmek esetén elzárkóznak az egyezségtől, és az ügyből per lesz, kis tökeösszeg esetén annak akár másfél-kétszeresét is perköltségre költhetik.

### **5.3. Ismertesse**

**a) az egyezséget, illetve kötelezést segítő,**

Mind a meghallgatáson, mind az írásbeli lebonyolítás során (esetleg több levélváltással) meg kell győzni a vállalkozást arról, hogy az üzleti jó hírnevén túl anyagi érdekeltsége is fűződik ahhoz, hogy megalapozott kellékszavatossági igényeket ne utasítson el.

**b) akadályozó tényezőket,**

Egyes webáruházakról úgy tűnik, hogy kifejezetten rossz minőségű, illetve a reklámozott terméktől eltérő árukat forgalmaznak. Az ő esetükben semmilyen meggyőzőési kísérlet nem vezetett eredményre, talán a fogyasztóvédelmi hatóság által alkalmazandó magasabb összegű bírságok lehetnek, amelyek teljesítésre kényszeríthetik ezeket a cégeket.

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

Fgytv. 29. § (4) a) pont:	3 db	5%
Fgytv. 29. § (4) b) pont	0 db	0%
Fgytv. 29. § (4) c) pont	0 db	0%
Fgytv. 29. § (4) d) pont	26 db	43%
Fgytv. 29. § (4) e) pont	31 db	52%
<b>Összesen:</b>	<b>60 db</b>	<b>100%</b>

**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.**

Fgytv. 31. § (3) a)	3 db	7%
Fgytv. 31. § (3) b)	1 db	2%
Fgytv. 31. § (3) c)	18 db	39%
Fgytv. 31. § (3) d)	23 db	50%
Fgytv. 31. § (3) e)	1 db	2%
<b>Összesen:</b>	<b>46 db</b>	<b>100%</b>

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

A testület 31 ajánlást hozott, 1 kötelező határozat volt és 16 egyezséget hagyott jóvá. Ez összesen 48 ügy. A fogyasztók 34 ügyben jeleztek vissza, ezen esetek közül 11 ügyben telefonon kellett felhívni őket az információ beszerzése érdekében és ez összesen 71%-os visszajelzési arányt jelent.



A visszajelzés elmulasztásának nincs és nem is lehet szankciója. Ezért ezekben az esetekben csak alacsony ügyszám mellett van arra kapacitás, hogy a beszámoló elkészítése előtt megkérdezzük a fogyasztókat a kérelmük teljesülése tárgyában.

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

**a) az ajánlást tartalmazó határozatok esetén,**

31 db ajánlásból a vállalkozások 13-at teljesítettek (42%), nem teljesítettek 18-at (58%)

**b) a kötelezést tartalmazó határozatok esetén,**

1 kötelezést tartalmazó határozatban a fogyasztó bejelentése alapján felek 3 havi részletfizetésben állapodtak meg.

**c) az egyezséget jóváhagyó határozatok esetén.**

A jóváhagyott 16 db egyezségből 11-et – 69% – teljesítettek, hármat nem teljesítettek, két ügyben nincs információ, mert a fogyasztó elérhetetlen.

Megjegyzés: Tudomásunk van arról, hogy két régebbi 2018-2019. évben kötött egyezés esetében a fogyasztók 2020-ban nyújtották be a Veszprémi Járásbíróságra végrehajtási záradék kibocsajtása iránti kérelmüket. További két ügyben a Veszprémi Járásbíróság megküldte részünkre a kibocsajtott végrehajtási záradékokat.

**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):**

**i. a 90 napos határidő be nem tartása, amikor a határidő nem került meghosszabbításra,**

Ilyen eset nem fordult elő.

**ii. a 90 napnál hosszabb határidő be nem tartása, amikor a 90 napos határidő legfeljebb 30 nappal meghosszabbításra került.**

Ilyen eset nem fordult elő.

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

Az elmúlt félévben két alávetési nyilatkozat volt, 20 db vállalkozás esetében jelentettük a fogyasztóvédelmi hatóságnak, hogy az együttműködési kötelezettségnek nem tettek eleget. Mindezek

ellenére, tekintettel arra, hogy az egyezségek 69%-át, az ajánlások 42%-át teljesítették, valamint d) pontos megszüntetés 29 ügyben azért történt, mert a vállalkozás időközben a fogyasztó kérelmét teljesítette, a vállalkozások együttműködési hajlandóságát nem lehet rossznak tekinteni.

**c) Mutassa be a nyilvánosságra hozatal az alábbiak szerint:**

**i. nyilvánosságra hozatal oka az alábbiak szerint:**

- a. alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások száma: 2 db
- b. a testülettel nem együttműködő vállalkozások száma: 20 db
- c. a vállalkozások által nem teljesített kötelezések száma: 0 db
- d. a vállalkozások által nem teljesített ajánlások száma: 18 db

**ii. nyilvánosságra hozatal módjait az alábbiak szerint:**

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

Más fórumon nyilvánosságra hozatal nem történt.

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

A békéltető testület ajánlásai, kötelezései ellen 2013. év óta nem nyújtottak be keresetet a Veszprém Megyei Törvényszékhez.

Egyéb érdemi jogorvoslati lehetőséget a Fogyasztóvédelmi törvény nem tesz lehetővé.

Kijárási kérelem nem érkezett, az ajánlások esetében a felek értelmezést nem kértek.

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

**a) személyi, tárgyi feltételek:** jók

**b) jogszabályi környezet:** megfelelő

**c) finanszírozás:** rendben

**d) a kamarával való együttműködés:** kiváló

**e) együttműködés más szervezetekkel.**

A fogyasztóvédelmi hatósággal rendszeresen, személyesen konzultáltunk, a kijárási korlátozás idején a konzultáció telefonon történt.

A Veszprém Megyei Törvényszék Elnöke előadókat biztosított a 2020. szeptember 18-i szakmai továbbképzésre.

A Veszprém Megyei Főügyészség illetékes bírójával konzultáltam az általános szerződési feltételeket megtámadó közérdekű keresetek tárgykörében. Kérte, hogy a Veszprém megyei cégek esetében, amennyiben az ÁSZF-et a Ptk.-val ellentétesnek tartjuk, jelezzük a Megyei Főügyészség felé.

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

Ismertettük az 5.1. d) i. pontban.

Ezen túl szükségesnek mutatkozik a 23 éve hatályban lévő Fgytv.-nek a békéltető testületi eljárást szabályozó rendelkezéseinek újra fogalmazása részben jogharmonizációs okokból (Pp, Ákr). Ezen túl figyelemmel kell lenni a technikai fejlődésre, ma már nem a térítvényes kézbesítés az elsődleges, hanem pl. cégek, hivatalok, ügyvédek esetén a cégkapu/hivatali kapu használata. Teret kellene engedni a sima e-mailben történő kézbesítésnek, ha a felek ezt a módot elfogadják. Az Fgytv. 29. § és 31. §-ban feltüntetett megszüntetési lehetőségeket tovább kell finomítani, különös tekintettel a d) pontos megszüntetésekre. A d) pontok esetében ugyanis lehetséges, hogy az eljárás folytatására azért nincs szükség, mert a felek megállapodtak, a vállalkozás a fogyasztó kérését teljesítette. Az is lehet, hogy akár többféle okból nincs hatásköre a békéltető testületnek, de az ügyet áttenni nem lehet.

Előfordul, hogy a kérelem időelőtti, mert a fogyasztó a reklamációját az Fgytv. 27. §-nak megfelelően a vállalkozásnál nem terjesztette elő, hanem azonnal a békéltető testülethez fordult.

## **9. Ismertesse, hogy**

### **a) mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében,**

A Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara gazdasági magazinjában – Veszprém Megyei Üzlet című lapban – 2020 márciusában felhívtuk a figyelmet az együttműködési kötelezettségekre és az egyezségkötés jelentőségére. A 2020. júniusi számban említést tettünk arról, hogy jelentősen emelkedett azon vállalkozások száma, akik az eljárás során a testület döntése előtt teljesítik a fogyasztó kérelmét.

### **b) mik az ezt akadályozó körülmények, illetve**

Az alacsony fogyasztóvédelmi bírságok nem ösztönöznék együttműködésre, a kisvállalkozók, kisadózók jelentős része teljes mértékben tájékozatlan a békéltető testületi eljárással kapcsolatosan.

### **c) az együttműködés milyen módon ösztönözhető.**

A választ 5.3. a) és b) pontban kifejtettük.

Javasoljuk még az országos sajtókampány keretében való tájékoztatást.

A már említett Veszprém Megyei Üzlet gazdasági magazin 2020. júniusi számában rövid tájékoztatást adtunk a koronavírus járvány miatt meghiúsult utazások esetében született 242/2020. (V.27.) Kormányrendelet előírásairól, amely tájékoztatást a békéltető testület honlapján is megjelentettünk.

**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 kormányhivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében?**

igen

**b) az értesítés az eljárás lezárultát követő 15 napon belül megtörténik-e.**

igen

**11. Mutassa be a testület**

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

Promóciós tevékenység nem volt.

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

Média megjelenés nem volt.

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

A Veszprém Megyei Üzlet gazdasági magazin 2020. első és második száma foglalkozott békéltető testületi témákkal. (Ld. 9. a) és b) pont, a cikkeket jelen beszámolóhoz mellékeljük.)

**12. A testület a tagjai számára nyújtott**

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

2020. január-februárban a tagokkal még személyesen tudtunk konzultálni, megbeszéltük az új eljárási rendet és az iratminták alkalmazását. Konkrét eset kapcsán felmerült, hogy meddig terjed a társasházi közös képviselő képviseleti jogosultsága, nagyobb épületben több lakást és a közös helyiségeken túl egyéb épületrészeket érintő kellékszavatossági, jótállási, kártérítési ügyekben.

2020. szeptember 18-ra szervezünk szakmai továbbképzést a dunántúli megyék, Pest megye és a fővárosi békéltető testület részére. Az előadásokat a Veszprémi Törvényszék, illetve a Veszprémi Járásbíróság bírái tartják.

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

Ld. előző pont, valamint az aktualitásoktól függően az anyagi jogszabályok, Ptk., egyéb törvények, kormány- és miniszteri rendeletek alkalmazása témájában történnek rendszeres egyeztetések.

**13. Ismertesse, hogy milyen – más szervezetek által tartott - szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai. Amennyiben nem vettek részt más szervezetek által tartott szakmai rendezvényen/képzésen, kérjük, nyilatkozzon arról.**

A testület ügyvéd tagjai számára kötelező az Ügyvédi Kamara által szervezett továbbképzés, ezen az ügyvéd tagok részt vettek. (4 fő)

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

igen

**b) ennek keretében kezdeményezett-e szakmai egyeztetéseket a kormányhivatallal és,**  
igen

A közigazgatás átszervezése következtében a megyeszékhely járási hivataloktól a fogyasztóvédelmi hatáskör a kormányhivatalokba került át.

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

igen (elnökhelyettes nincs)

Március és április hónapban a járványveszély miatt a konzultáció telefonon történt.

**d) Kérem, ismertesse az egyeztetések tartalmát, valamint**

Rendszeresen megbeszéltük azokat az ügyeket, amelyeket az együttműködési kötelezettség elmulasztása miatt a Veszprém Megyei Fogyasztóvédelmi Hatóságnak jelentettük. Információt kaptunk arról, a Zala Megyei Kormányhivatal honlapján elérhető az összes vállalkozás (cég, egyéni vállalkozó) országos nyilvántartása.

Megtárgyaltuk a fogorvosok különböző hatóságok által ellenőrzésének lehetőségeit, téma volt a hulladékgazdálkodás szabályozásának – hulladékdíj megfizetése – nem fogyasztóbarát módja.

Rendszeresen visszatérő téma a kifejezetten rosszhiszemű, vásárlókat megkárosító, a bűncselekmény határát súroló vállalkozói magatartások elleni fellépés lehetőségeinek taglalása.

**e) szíveskedjen az együttműködés eredményéről beszámolni.**

A Veszprém Megyei Fogyasztóvédelmi Hatóság az általunk jelentett, nem együttműködő vállalkozásokat 6 esetben bírságolta.

Egy áttett fogyasztói panasz esetében helyszíni ellenőrzést tartottak egy balatonfüredi drogériában. A fogyasztó bejelentése alaptalannak bizonyult.

**15. Ismertesse a testület tanácsadási**

**a) rendszerét,**

A tanácsadási tevékenységet az elnök folytatja. Keddenként rendszeres ügyfélfogadási nap van, de előzetes, telefonos egyeztetés során más időpontban is fogadunk személyesen ügyfeleket.

A tanácsadások döntő többségben telefonon történnek, hétfőtől péntekig reggel 8 és 14 óra között a 88/814-121 telefonszámon. Az írásban feltett kérdésekre e-mailben válaszolunk.

Az elmúlt félévben személyesen 32 fő kereste fel a testületet, 157 telefonos és 12 írásbeli tanácsadás történt. A kijárási korlátozás miatt március 17-től június 17-ig személyes ügyfélfogadás nem volt.

**b) az annak során szerzett tapasztalatokat.**

A fogyasztók úgy vélik, hogy a békéltető testület fog a képviselőjükben eljárni a hibás termék javítása, cseréje vagy vételárának visszafizetése érdekében. Tudatosítani kell bennük, hogy a fogyasztói panaszt elsősorban nekik kell benyújtani a vállalkozáshoz és annak eredménytelensége esetén terjeszthetik elő kérelmüket a testületnél.

**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 félfogadást személyesen, illetve telefonon keresztül,**

A tanácsadást kizárólag az elnök végzi, az adatok (telefonszám, lakcím, név) rögzítésében az adminisztratív munkatárs működik közre, aki kérelemre a nyomtatványokat az arra rászorulóknak postázza. Az elnök akadályoztatása esetén a fogyasztót visszahívjuk.

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

Személyesen átlagosan havi 5,3 fogyasztó jelent meg, ez az adat a kijárási korlátozás miatt nem releváns.

A telefonon érdeklődők száma havi átlagban 26,2 hívás. Ezen kívül az elmúlt 6 hónapban összesen 12 írásbeli tanácsadás történt, átlagban havi 2.

Fél év alatt összesen 201 tanácsadás történt: 12 írásban, 32 személyesen és 157 telefonon.

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

A békéltető testület **nem tagja** ilyen hálózatnak.

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

Egy OVR rendeletet érintő fogyasztói panasszal foglalkoztunk. A fogyasztó magyar-német kettős állampolgár, tartósan Németországban él. A beadványainak egy részét német nyelven írta, amelyet le kellett fordítani magyarra. A fogyasztó borhűtőt vásárolt egy németországi GmbH-től, nem tudta igazolni, hogy fogyasztói panaszát közvetlenül benyújtotta a vállalkozásnak. A fogyasztó többször határidő-hosszabbítást kért, mert nem találta a cég központját. Amikor felfedeztünk, hogy a céget a Berlin-Charlottenburgi cégbíróság tartja nyilván és kértük, hogy szerezze be a cégkivonatot, ezzel a lehetőséggel nem élt. Az eljárást végül a hiánypótlási kötelezettség teljesítésének hiánya miatt megszüntettük.

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

**a) azok látogatottsági adatait,**

Egyedi látogatások:

2020. január	1605
2020. február	1838
2020. március	1810
2020. április	2186

2020. május	2306
2020. június	1940
Összesen:	11685

**b) a fogyasztók visszajelzését.**

Visszajelzés nem érkezett.

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

Nem végzünk ilyen felmérést.

**21. Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, és ha van erre vonatkozóan javaslata, akkor az eljárás javításának lehetséges módjait.**

Azok a tények, hogy az egyezségek 69%-át, az ajánlások 42%-át teljesítették, valamint hogy a 29. § (4) bekezdés d) és a 31. § (3) bekezdés d) pont alapján történt megszüntetésekből 29 azért volt lehetséges, mert a fogyasztó kérelmét a vállalkozások teljesítették, azt mutatja, hogy eljárásunk eredményesnek minősíthető.

Javítani ezen pl. úgy lehet, hogy nyilvánosságot kap az a jelenség is, miszerint a végre nem hajtott egyezségek esetében a fogyasztók valóban élnek a végrehajtás lehetőségével, valamint az együttműködési kötelezettséget nem teljesítőket a fogyasztóvédelmi hatóság konzekvensen – és remélhetőleg egyre magasabb összegekkel – bírságolja.

**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/nem**

**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 ügýtípusainak 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

***A szakmai beszámoló hitelesítése***

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

*Dátum: Veszprém, 2020. július 14.*



a testület elnökének cégszerű aláírása

Statisztikai adatlap (M1. számú melléklet)  
A békéltető testületek ügytípusainak megosztásáról (2020.01.01 - 2020.06.30.)

Táblázat készítésének időpontja: 2020. év 07. hó 14. nap

Békéltető Testületek	Ügy kimenetele										Összesen	
	Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	Megszüntetés					Áttétel		
					kérelem visszavonása	felek megállapodása	eljárás folytatása lehetetlen	kérelem megalapozatlan- sága	kérelem nem pótolt (hiánypótlásnak nem tett eleget)	hatáskör hiánya		illetékesség hiánya
19. Veszprém megye	16	1	31	1	4	5	18	42	31	5	1	155
2019. IV. negyedév	8	0	15	1	8	9	16	3	9	1	1	71

Veszprém, 2020. július 14.

\_\_\_\_\_

**A(z) Veszprém megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testülethez beadott ügyek tárgya szerinti megoszlása (2020.01.01. - 2020.06.30. közötti)**

**A(z) Veszprém megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testülethez beadott ügyek tárgya szerinti megoszlása (2020.01.01. - 2020.06.30. közötti)**

Sorszám		Iktatószám		Termékek																																																		
				Élelmiszerek	Italok	Táplálékkiegészítők, fogyasztószerek, vitaminok	egyéb textil	ruhanemű	általános utcai	sport	speciális, gyógyi, gyermek stb.	Építőanyagok	burkolatok	nyílászárók	szaniter, jakuzzi, zuhanykabin	laptop, notebook, tablet, stb.	asztali irodai gépek, fénymásoló, szkennelő, asztali számítógép	egyéb eszközök (MP3, adattárolók, GPS, stb.)	Számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	mobiltelefonok, okostelefonok	szórakoztató elektronika (TV, rádió, erősítő, CD, DVD stb.)	digitális képrögzítők (fényképezőgép, videokamera)	háztartási gépek	kerti gépek	háztartási eszközök (edénykészlet)	kézi szerszámgépek	kéziszerszámok (ásó, kapa)	látszerészet (szemüveg, kontaktlencse)	fényképezészet, optikai eszközök és műszerek	egészségmegőrző termékek	gyógyászati eszközök	Közüti járművek	járműalkatrész	egyéb járművek	Bútor, matrac	sportszer	hangszer	óra	ékszer	játék	vegyipari termék	dohánytermék, és élvezeti cikk	háziállat tartásával kapcsolatos termékek	egyéb, máshova nem sorolható termék	hatáskör hiánya miatt	illetékesség hiánya miatt								
Élelmiszerek, italok	Textil, ruhanemű	Lábelik	Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	Híradástechnika	Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	Látszerészet, fényképezészet, optikai eszközök, műszerek	Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök	Járművek és alkatrészeik	Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	Egyéb termékek	Áttétel	Termékek összesen	Határon átnyúló jogviták (termékek)	Termék értékesítése nem hagyományos módon																																							
Összesen:	0	0	0	0	3	14	0	0	0	1	1	1	3	0	1	0	12	2	1	8	2	1	0	1	0	3	0	1	0	0	3	6	1	7	1	0	1	2	0	0	0	0	2	8	3	1	90	4	39	0	0	0	0	1
2019. IV. negyedév	0	0	0	0	2	10	3	0	0	0	2	0	1	0	0	0	2	2	1	1	2	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	35	3	10	0	0	0	0	0			



**Statisztikai adatlap (M3. számú melléklet)**

**A fogyasztói jogviták intézésének módja szerint (2020. 01.01. - 2020.06.30.)**

**Táblázat készítésének időpontja: 2020. év 07. hó 14. nap**

Békéltető Testületek	A fogyasztói jogvita intézésének módja			Testületi elnökök részvétele az eljárásban		
	3 tagú tanács	Egyedül eljáró tag	Írásban lefolytatott	Eljáró tanács elnöke	Egyedül eljáró tag	Tanács tagja
<b>19. Veszprém megye</b>	<b>4</b>	<b>151</b>	<b>115</b>	<b>1</b>	<b>91 (76 írásban)</b>	<b>1</b>
<i>2019. IV. negyedév</i>	<i>26</i>	<i>45</i>	<i>27</i>	<i>0</i>	<i>24 (22 írásban)</i>	<i>16</i>

Veszprém, 2020. július 14.

---

**Statisztikai adatlap (M4. számú melléklet)**

**A Veszprém megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról  
2020.01.01. - 2020.06.30. között**

**Táblázat készítésének időpontja: 2020.07.14.**

	<b>Bíróság előtt megtámadott döntések (folyamatban lévő ügyek)</b>	<b>Bíróság által hozott döntések (lezárt ügyek)</b>	<b>Bíróság által hatályon kívül helyezett döntések (pervesztes ügyek)</b>	<b>Bíróság által helyben hagyott döntések (pernyertes ügyek)</b>
<b>Bíróság előtt megtámadott ajánlások</b>	0	0	0	0
<b>Bíróság előtt megtámadott kötelezések</b>	0	0	0	0
<b>Összesen:</b>	0	0	0	0
<i>2019. IV. negyedév</i>	0	0	0	0

Veszprém, 2020. július 14.

---