

## VESZPRÉM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220

☎ 88/814-111, 📠 88/412-150

info@bekeltetesveszprem.hu

### ÖSSZEFOGLALÓ TÁJÉKOZTATÓ A VESZPRÉM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET 2018. ÉVBEN VÉGZETT TEVÉKENYSÉGÉRŐL

Fgytv. 36/A. § (1) bekezdése szerint „A békéltető testület tevékenységéről évente összefoglaló tájékoztatót készít, és azt a tárgyévét követően **megküldi a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek**, valamint azt külön kérésre az igénylő számára elektronikus úton rendelkezésre bocsátja.”

A Fgytv. 36/A. § (2) bekezdése szerint:

„A békéltető testület éves tevékenységéről elkészült összefoglaló tartalmazza legalább:

- a) a beérkezett kérelmek számát és ügytípus szerinti megoszlását,
- b) a fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős problémákat, valamint ezen információkhoz csatolt ajánlásokat arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetők el vagy oldhatóak meg,
- c) azon békéltető testületi eljárások számára vonatkozó adatokat, amelyekben a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítására került sor, továbbá az elutasítás háttérében álló indokokat és ezek százalékos arányát,
- d) az adott évben meghozott döntési típusoknak a teljes ügyszámhoz viszonyított arányát, a fogyasztó igényének megalapozottsága, megalapozatlansága szerinti bontásban, külön kitérve az eljárást megszüntető döntésekre és ez utóbbiak okaira, amennyiben ismertek,
- e) amennyiben ismert, azon eljárások arányát, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelően jártak el,
- f) a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot,
- g) amennyiben ismert, a meghozatalra került ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozás általi teljesítésére vonatkozó adatokat,
- h) annak tényét, hogy a békéltető testület tagja-e valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózathoz,
- i) tájékoztatást a békéltető testület tagjai számára rendszeresen nyújtott képzésekről,
- j) a békéltető testület értékelését az általa lefolytatott eljárások eredményességéről és teljesítménye javításának lehetséges módjairól.”

#### ad) a) a beérkezett kérelmek száma és ügytípus szerinti megoszlása:

2018-ban (december 28-ig) beiktatott ügyek száma 336 volt, befejeztünk 312 ügyet, és átvittünk 2019-re 24 ügyet.

	EGY	KÖT	AJÁ	ELU	a)	b)	c)	d)	HP	hat.	ill.	össz.	igen	nem
<b>TERMÉK</b>	32	1	30	3	12	8	33	14	10	0	2	145	127	18
<b>SZOLG.</b>	16	2	24	5	15	1	50	29	20	1	4	167	150	17
<b>Összesen:</b>	48	3	54	8	27	9	83	43	30	1	6	312	277	35

A befejezett ügyek közül 167 volt szolgáltatással, 145 pedig termékkel kapcsolatos.

A 2016. január 1-jével indult ciklusban ez az első év, amikor a szolgáltatással kapcsolatos megkeresések száma/aránya (167 ügy, 53,53 %) meghaladta a termékekét (145 ügy, 46,47 %) A korábbi években mindig a termékügyek voltak többségben.

**Szolgáltatással összefüggő ügyek száma: 167**

[**építőipari kivitelezés: 24**, ebből: új ingatlan: 2, **felújítás 17**, nyílászárók 5; — belföldi turizmus: 6, ebből: szálláshely minősége:1; egyéb: 5; külföldi 2; ebből: szálláshely minősége:1; egyéb 1; — közúti személyszállítás: 2; légi személyszállítás: 6; **parkolás: 10**; autópályadíj: 3; — **posta, csomag: 13**; **telefonszolgáltatás: 27**; kábelszolgáltatás: 8; internet: 3; — távhő: 2; víz-, csatorna: 8; **hulladék: 14**; gáz: 2;

villamosenergia: 5; — javítás: mobiltelefon: 7; szám.techn. termék: 1; TV: 1; házt.gép: 2; optikai eszköz: 1; jármű: 4; víz-,gáz. fűtés szerelés: 1; — fogyasztói csoport: 1; — mosás: 0; felnőtt oktatás: 1; ht. szolgáltatás: 1; — egyéb, máshova nem sorolható: 7; — áttétel: hatáskör 1, illetékesség hiánya 4; — internetes megrendelés: 18, telefonos megrendelés: 4; házaló: 1;]

**Legnagyobb arányban az épület felújítások miatt, telefonszolgáltatás, posta, csomagküldés, parkolás, és a hulladékszállítással kapcsolatos megkeresésekben kellett döntést hozni.** Ezek a „vezető” szolgáltatások hasonló nagyságrendben fordultak elő, a ciklus előző két évében is.

[2016-ban a 139 szolgáltatási ügy között, épület felújítás 8 (+ nyílászáró 9), telefonszolgáltatás 17, hulladék 15 esetben volt téma. 2017-ben a 141 szolgáltatásból, 21 telefonszolgáltatással, 18 felújítással, 16 hulladéküggyel foglalkoztunk..]

**Termékkel függött össze: 145 ügy**

[élelmiszer: 1; — textil, ruhanemű: 4; — lábbeli 41; — építőanyag: 2; burkolat: 1; nyílászárók: 1; szaniter, zuhanykabin: 5; — laptop: 3; MP3, GPS 3, — **híradástechnikai eszköz: 20 (ebből mobil:16, TV 3, dig. képrögzítő 1);** — **háztartási nagygép: 12;** háztartási kisgép: 5; — kerti gép: 4; — szemüveg: 2; — egészségmegőrző termékek: 3; gyógyászati segédeszköz: 1, tápszer 1; — közúti jármű: 5; alkatrész: 4; egyéb jármű: 2; — bútor: 7, sportszer: 2; óra 4; ékszer: 1; játék: 1; — egyéb máshova nem sorolható: 7; — illetékesség hiánya hiánya: 2; — internetes vásárlás: 31; telefonon 2; házaló: 1;]

**A termék-kategóriában – a korábbi években tapasztaltakkal egyezően, de csökkenő számmal – változatlanul a lábbelik vezetnek a sort. „Dobogós helyen szerepeltek 2018-ban is a mobil-, és okostelefon ügyek, illetve a háztartási nagygépek.**

[2016: 166 termékügyből *lábbeli* 65, *mobil* 12, laptop illetve közúti jármű 9-9 ügyben; 2017-ben: 162 termékügyben 53 *lábbeli*, 23 *mobil*, 16 bútor, matrac, 10 háztartási nagygép panaszt bíráltunk el.]

**ad) b) a fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős problémák, valamint ezen információkhoz csatolt ajánlások arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetők el vagy oldhatóak meg;**

**ba) Ahogy azt a negyedévente, a Közreműködési szerződés szerint, az MKIK-nak leadott beszámolóinkban is rögzítettük, 2018-ban sem volt a főbb panasz-okokban jelentős változás.**

**A szolgáltatási kategóriában** az a megállapításunk, hogy hasonlóak a vitára okot adó körülmények. Számlázási problémák éppúgy előfordultak, mint a garancia időben történt meghibásodás miatti megkeresés. A mobiloknál a számhordozásból adódóan előfordultak viták a Felek között, éppúgy, mint a hűségidővel összefüggésben.

A szerződéskötésnél – legyen az felújítási, szakipari munkával kapcsolatos, vagy éppen használt gépkocsi vásárlása, tapasztalható a Fogyasztók részéről is a „nem kellő odafigyelés”, a felkészületlenség, a díjak teljes mértékű előre való kifizetése. A nem hagyományos módon történt szerződéskötéseknél néha problémát okozott a szerződéstől való indokolás nélküli elállási lehetőség érvényesítése, de változatlanul jelentkeztek ún. „felmérési díjas” esetekkel is, illetve előfordult „foglaló/előleg” értelmezési probléma is, és találoztunk ismételt elvált követelések „behajtási” kísérletével is.

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

Változatlanul a **lábbelikkal** kapcsolatos eljárások álltak a beszámolási időszakban is az élen. (Csak megismételni tudjuk, hogy a panaszok zöme azért került a testület elé, mert pl. a lábbeliknél alig pár hetes, vagy hónapos viselés után a ragasztások, varrások elengedtek, a szövetanyag kilyukadt, a talp/sarok jelentősen elvékonyodik, beázik a cipő.

Az „ellenszakszavak” kérése nem járható út, mivel a Fogyasztó a lábbeli árához viszonyítva azt „nem éri meg” kockáztatni megjegyzéssel nem kéri meg. Nincs arra nézve semmi biztosítéka, hogy még ha a szakszavak az ő álláspontját támasztja is alá, akkor az elfogadásra kerül a békéltető testület előtti eljárásban, és megtérítik a kifizetett díjat. Alávetési nyilatkozat hiányában, nincs lehetőség kötelező határozatot hozni, az ajánlás pedig a Vállalkozás „jóindulatára” van bízva.)

**bc)** Továbbra is többen kifogásolják a „szakvélemények” tartalmát.” Vonatkozik ez pl. a köznap szöhasználatban műszaki cikkeknek nevezett termékekre is (pl. mobiltelefon, TV). Abban sincs változás, hogy pl. a mobiltelefonokat, ha azon karcolás, netán repedés van, nem is vizsgálják meg, mert ezeket garancia kizáró oknak tartják, függetlenül attól, hogy van-e oksági összefüggés a termékhibája és a sérülés között.

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

**bd)** Nem véletlenül tettük közzé a Budapesti Békéltető Testület, ezzel kapcsolatos ajánlását.

**A testület ilyen jellegű ajánlásokat 2018-ban sem hozott.**

**Továbbra is az a véleményünk, hogy – ugyan az egyes döntésekben szerepelnek az eljáró tanács véleményeként olyan megállapítások is, amelyek – ha nem ilyen viszonylag kevés számú lenne a „forgalom”, akkor – érdemesek lehetnének arra, hogy azokból valamilyen summázatot készítsen a testület. Ugyanakkor viszont nem szeretnénk abba a hibába beleesni, hogy esetlegesen alacsony számú ügyből „messzemenő” megállapításokat tennénk így közzé. Úgy véljük, hogy csak akkor szabad ilyen ajánlásokat hozni, és közzétenni, ha megfelelő számú – hasonló – ügyet fejezett be a testület, ezért nem valószínű, hogy nekünk kell ezt megtenni, éppen a kis ügyszám miatt.**

**be)** Egyelőre arra tettünk „kísérletet”, hogy az anonim döntések között teszünk közzé olyan eseteket, amelyek (talán) érdeklődésre tarthatnak számot, illetve minden hónapot követően – rövid idővel - közzétételre kerülnek a „havi gyorsjelentések”, amelyekben mindig szerepel néhány példa is, ami foglalkoztatta a testületet. A honlapunkon, a média megjelenések rovatban, a megyei napilap mellékleteként megjelenő „Üzlet”-ben, a Békéltető sarok-ban tesszük közzé a közérdeklődésre számotartó példáinkat. Ebben a vállalkozásokkal, a fogyasztókkal kapcsolatos tapasztalatokról is beszámolunk. Úgy véljük, hogy az ottani témák is segíthetik a munkát.

[2018-ban az **Anonim döntések** rovatban, többek között feladott csomag elvesztésével kapcsolatos anomáliákat is tartalmazta a közzétett egyik döntés; autóvásárláskor letett „foglaló” visszafizetésének kérése is téma volt; egy másik ügyben, a gázszolgáltató szerelését követően kártérítést követelt a fogyasztó; a kerítéselemek „kivirágzásával” kapcsolatos ügyet nemcsak itt, hanem a BBT kiadásában megjelenő „mindennapi Fogyasztóvédelem” című kiadványában is megjelentettük; néhány szerződéstől való elállásos ügyet is ismertettünk, amikor a 14 napos elállási határidőben a fogyasztó elállt a szerződéstől, de nem kapta vissza a befizetett összeget; az egyik telefonos ügy ismertetéséből is látható, hogy a szervizek „általában” azt jelzik vissza, hogy a „vizsgálat során a készülék hibátlanul működött”; példaként egy olyan ügyet is közzétettünk, amikor a 6 hónapon túli hiba észlelésekor a bizonyítási teher a fogyasztót terhelte volna, egy lábbelivel kapcsolatos esetben; vízdíj mérséklésével, az elfolyt vízmennyiség kiszámításával kapcsolatban is közöltünk esetet; egy-egy tűzifa mennyiségi reklamációja is elő szokott fordulni, erről is közöltünk példát; a hulladékszállítás problémái nem kevés számban fordultak elő ebben az évben, ezért került be az „Anonim-ok” közé, ilyen ügy is. A hiányos bútorszállítás – az átvételt követő 10 hónap után – nem igazán bizonyítható, különösen akkor nem, ha az aláírt dokumentumok szerint „hiánytalan mennyiségben” kerültek azok leszállításra és átvételre.

(A Közreműködési szerződés előírásának megfelelően, minden esetben az előírt mennyiségben csatoltuk a 10-10 döntést/ajánlást/határozatot, köztük volt megfelelő számban a nem együttműködő vállalkozásokkal kapcsolatos anyag is.)

**Az „Üzlet”-nek 6 megjelenése volt. A március 19-én megjelent számban „Magas az ügyek száma” című rövid összefoglalóban a 2017-es eredményeket mutattuk be, jelezve azt is, hogy viszonylag sok volt az építőipari kivitelezésekkel kapcsolatos megkeresések száma, ami arra is utalt, hogy nem jártak el kellő körültekintéssel a fogyasztók a kiválasztás során. A következő alkalommal „Ismétlés a tudás anyja...” címet adtuk a cikknek, mert a „fogyasztói” fogalom alá besorolható szervezetekkel foglalkoztunk, és mutattunk be két esetet, amikor a kérelmezőt nem lehetett fogyasztónak minősíteni, mert foglalkozása, tevékenysége szorosan kapcsolatban állt a panaszolt témával.**



A 2018. június 19-én megjelent számban „A vállalkozások együttműködési kötelezettségével” foglalkoztunk. Októberben a „Romlik a szolgáltatások minősége” cím azért került megfogalmazásra, mert már az első kilenc hónap számaiból erre lehetett következtetni, ugyanis a szolgáltatási ügyek miatti megkeresések száma meghaladta a termékek miatti panaszok számát. Ez az év végéig sem változott, és 20 ügyel többet fejeztünk be a szolgáltatásokból, mint termékes ügyekből.

Novemberben a parkolási anomáliákat vetettük papírra. A decemberi számban a leköszönő elnökkel készült beszélgetés olvasható.

**ad) c) azon békéltető testületi eljárások számára vonatkozó adatok, amelyekben a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításra került sor, továbbá az elutasítás háttérében álló indokok és ezek százalékos aránya:**

**30 esetben került sor hiánypótlás nem teljesítése miatti megszüntetésre (09,61 %). Ezt soknak tartjuk, még akkor is, ha nincs arra visszajelzés, hogy miért nem teljesítették a felhívásban foglaltakat** (külön nem vizsgáltuk 2018-ban sem, hogy miért nem teljesítik a hiánypótlási felhívást a Fogyasztók, csak felsorolunk néhány lehetséges okot, pl. megoldódott; már nem érdekelt az ügyben; áttette más testülethez, „elfelejtett” válaszolni; nem tudta a dokumentumokat összeszedni; egyéb).

**Hatáskör és illetékesség hiánya miatt, 7 (01,32 %) esetben szüntettük meg az eljárást, ebből 1-et hatáskör hiánya miatt, 6-ot pedig illetékesség hiánya miatt.**

A hatáskörünk hiányát állapítottuk meg, és a PBT-hez tettük át, az egyik bankkal kapcsolatos beadványt.

Az illetékességünk hiánya miatt 1 olyan eset volt, amikor határon átnyúló online jogvitáról volt szó, így a BBT-hez tettük át az iratokat. 3 másik esetben az eljárásra vonatkozó szabályok megismerését követően, a fogyasztók, illetve az őket képviselő ügyvédek kérték a vállalkozás székhelye (Bp.) szerinti testülethez való áttételt. 1 esetben Zala megyébe tettük át ilyen ok miatt az eljárást, 1 másik esetben pedig a benyújtott dokumentum szerint a kérelmező is Hajdú-Bihar megyei lakos volt, és a bepanaszolt is ottani székhellyel rendelkezett, így a Fgytv. 20. § fő szabálya szerint a kérelmező lakóhelye szerinti testülethez tettük át az ügyet.

Megismételjük korábban is megtett javaslatunkat: fontosnak tartanánk, ha a statisztikai rendszerbe a Fgytv. 29. § (4) bekezdése szerinti eseteket külön-külön fel lehetne vinni, akkor meg lehetne adni pontosan az e bekezdés alapján megszüntetett ügyek számát.

**ad) d) az adott évben meghozott döntési típusoknak a teljes ügyszámhoz viszonyított aránya, a fogyasztó igényének megalapozottsága, megalapozatlansága szerinti bontásban, külön kitérve az eljárást megszüntető döntésekre és ez utóbbiak okaira, amennyiben ismertek;**

**da) A 312 befejezett ügy kimenetelének bemutatása:**

Ügy kimenetele										
Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	Megszüntetés					Áttétel	
30. § (1)	32. § a)	32. § b)	32/A. §	kérelem visszavonása 31. § (3) a)	felek megállapodása 31. § (3) b)	folytatás lehetetlen 31. § (3) c)	nincs szükség a folytatásra 31. § (3) d)	hiánypótlásnak nem tett eleget	hatáskör hiánya	illetékesség hiánya
48	3	54	8	27	9	83	43	30	1	6

A teljes ügyszámhoz (312) viszonyított arányokat mutatja a táblázat:

30. § (1)	32. § a)	32. § b)	32/A. §	31. § (3)				megszüntetés			összes befejezett ügy
Egy.	Köt.	Ajá.	Elu.	a)	b)	c)	d)	hiány hiánypótlásnak nem tett eleget	hatáskör hiánya	illetékesség hiánya	
30. § (1)	32. § a)	32. § b)	32/A. §	kérelem visszavoná- sa	felek megállá- podása	eljárás folytatása lehetetlen	nincs szükség a folyta- tásra				
48	3	54	8	27	9	83	43	30	1	6	312
15,38	00,96	17,31	02,56	08,66	02,88	26,60	13,78	09,62	00,32	01,92	99,99

db) A Fogyasztó „javára” hozott egyes döntések aránya az összes befejezett (312) ügyhöz:

összes befejezett ügy	30. § (1)	32. § a)	32. § b)	31. § (3)			összesen a fogyasztó javára hozott döntés
	a)	b)	d)				
312	48	3	54	27	9	43	184
%	15,38	00,96	17,31	08,66	02,88	13,78	58,97

A Fogyasztó „javára” hozott egyes döntések aránya az összes javára hozott (184) döntéshez:

összesen a fogyasztó javára hozott döntés	30. § (1)	32. § a)	32. § b)	31. § (3)			összesen a fogyasztó javára hozott döntés
	a)	b)	d)				
184	48	3	54	27	9	43	184
%	26,09	01,63	29,35	14,67	04,89	23,37	100

dc) A Fgytv. 30. § (1) bekezdésében megfogalmazott **egyezséget** (48 eset), a 32. § a) pontja szerinti **kötelezést tartalmazó határozatot** (3), a 32. § b) pontja szerinti **ajánlást** (54), a 31. § (3) bekezdése a) pontjában meghatározott **kérelem visszavonást** (27), illetve b) pontjában megfogalmazott **‘megállapodtak a megszüntetésben’** (9) egyértelműen abba a kategóriába soroljuk, ami a *‘fogyasztó igényének megalapozottságára’* (részben vagy egészében) utal. A 43 db **d) pontos megszüntetést** is sorolhatjuk ebbe a kategóriába (a megszüntetések jó részére azért kerül sor a d) pont alapján, mert a *‘bármely okban’* elsősorban az van benn, hogy valamiért megoldódott a fogyasztó problémája), akkor ez azt jelenti, hogy a 184 döntés a Fogyasztó „javára” (is) történt. **A 312 befejezett ügyből a 184 ilyen módon lezárt ügy, az összes befejezés 58,97 %-át adja ki.**

Hasonlóan a korábbi évek feltételezéséhez, most sem zárjuk ki annak a lehetőségét, hogy előfordulhat – talán nem is kis számban, illetve arányban –, hogy a 31. § (3) bekezdés c) pontja szerinti megszüntetések között lévő ügyek egy része is besorolható lenne a *‘megalapozott’* kategóriába.

dd) Ennek megfelelően a **Fogyasztói igények megalapozatlanságára egyértelműen** csak a 32/A. § szerinti megszüntetéseket lehet felhozni, ez összesen 8 eljárásban, az összes ügyhöz (312) viszonyítottn, 02,56 %-ban fordult elő. Nem ismert a 31. § (3) bekezdése c) pontja szerinti eljárások további sorsa (83 ügy), ami az összes ügy több mint egynegyedét tette ki (26,60 %).

De ugyanúgy nincs adatunk arra nézve sem, hogy a 30 db hiánypótlást nem teljesítő Fogyasztó (09,62 %) közül, kinek volt megalapozatlan a kérelme. Hasonlóan nem követtük a 7 áttételes ügy (hatáskör+illetékesség) megoldását sem (02,24 %).

[Mindezekre is tekintettel megismétljük azt a korábbi felvetésünket, hogy szükséges-e az „alapos-alaptalan” kategóriákra való felosztás, nem elég-e, ha a törvény előírásainak megfelelően vesszük számba a megszüntetéseket. Igaz, ehhez szükséges lenne egy ezt rögzíteni képes, egységes, országos statisztikai rendszer.]

**de) Az eljárást megszüntető döntések okaival kapcsolatosan** alapvetően azt kell kiemelni, hogy a megszüntetésekre azért kerül sor, mert az eljáró tanács úgy ítéli meg, hogy az eljárás „beleillik” a Fgytv. valamelyik megszüntetést tartalmazó megfogalmazásába.

**Sorra véve ezeket, könnyű belátni, hogy ha a Fogyasztói kérelem alapján alaposan feltételezhető, hogy a 29. § (4) bekezdésében felsoroltak valamelyike megállapítható, akkor felesleges lenne belebocsátkozni egy meghallgatásos eljárásba, vagyis meg kell szüntetni az eljárást.**

**A Fgytv. 29. § (4) bekezdésének felsorolása:**

Az elnök az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül megszünteti, ha tudomására jut, hogy

- 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 31. § (3) bekezdés a) pontja szerinti megszüntetések esetében a lényeg, hogy a Fogyasztóval történő kommunikáció során derüljön ki, hogy az általa közölt álláspont, tartalmilag megfelel egy **kérelmet visszavonó nyilatkozatnak**. A törvény nem ír elő indokolási kötelezettséget, tehát ha csak az közli, hogy „nem kívánja a további folytatást”, és/vagy eltekint a vállalkozás „elmarasztalásától”, akkor a megszüntetésnek e pont szerint is helye van. Ebben az évben sem volt másképp, mint szokott lenni korábban is, hogy a Fogyasztó közli, hogy erre azért került sor, mert számára pozitív megegyezésre jutottak, pl. törölte a kötbért; elengedte a késedelmi kamatot; részletfizetési kedvezményt adott számára; visszafizette az összeget a számlájára.*

*A 31. § (3) bekezdés b) pontja szerinti megszüntetés azért vált lehetővé, mivel a Vállalkozásnak és a Fogyasztónak sikerült eljárásen kívül megegyezni. Vagyis a Fellek szempontjából nincs lényeges különbség az a) és b) pontos megszüntetés között.*

**ad) e) amennyiben ismert, azon eljárások aránya, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelően jártak el;**

Csak arról van információnk, hogy az ajánlásokat milyen számban nem hajtották végre. Ez ebben az évben 10 közzétettelt jelentett, közülük 2 olyan volt, amelyet még 2017 novemberében hozott az eljáró tanács. A 60 napos – soha meg nem indokolt – határidő miatt a közzétételre csak 2018-ban kerülhetett sor.

A 2018-ban hozott 54 ajánlásnak így közel 15 %-át nem teljesítették, a többről egyenlőre nincs információnk.

**ad) f) a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartam;**

Az **átlagos időtartam ebben az évben sem változott**, és az eljárások az első meghallgatáson – néhány kivételtől eltekintve - be is fejeződnek, ennek megfelelően az eljárások (átlagosan) 21-33 napon belüli befejezése biztosított volt. Csak nagyon kivételes esetben fordult elő halasztás is.

Most is az a véleményünk, hogy a kézbesítési, és a válaszirat küldési szabályok miatt, nem igazán lehet 25-30 napnál korábbi időpontra kitűzni a meghallgatásokat. Ez is csak akkor járható út, amikor 'megbízható' cégekkel szemben kezdeményeznek eljárást, vagyis ahol betartják azt a szabályt, hogy a cég székhelyén (vagy a bejelentett ügyintézési helyen) biztosítják az iratok átvételét, akik bejelentés nélkül nem változtatják meg székhelyüket, akik nem várják ki a második kézbesítést, hanem a leveleket megérkezésükkor azonnal átveszik.

2018 januárjában 33, februárban 30, márciusban 29, áprilisban 31, májusban 26, júniusban, 24 napra volt tehető a befejezések ideje. A második félévben, július hónapban 24, augusztusban 28, szeptember hónapban pedig 21 nap volt az átlagos ügyintézési idő. A beszámolási időszakban, október hónapban az ügyeket átlagosan 29 nap



alatt fejeztük be, november hónapban is harminc nap alatti volt az elintézési határidő. A decemberi eljárásokat átlagosan 24 nap alatt fejeztük be. (E számok alapján az átlag 27,4 nap.)

**ad) g) amennyiben ismert, a meghozatalra került ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozás általi teljesítésére vonatkozó adatok;**

Az ad) e) pontban is jeleztük, hogy a 'teljesítésekről' nem, csak a bejelentett elmaradt esetekről tudunk számot adni.

**A 10 közzétett ajánlás között 8 olyan volt, amelyet 2018-ban hoztak a tanácsok** [2019 év elején még jelezhetnek a Fogyasztók, hiszen a 60 napos határidőbe az utolsó negyedévben hozott ajánlások (19), egyezségek (13), kötelezést tartalmazó határozatok (ilyen nem volt) bejelentési határideje 'belefér'], **2 végre nem hajtott ajánlást még 2017 novemberében került kihirdetésre.** Itt is jelezzük, hogy a 60 napos közzétételi határidőt nemcsak a Fogyasztók nem értik, hanem a testület sem tudja annak indokát. A hosszú idő után már nem sok hatása van a vállalkozásokra, és nem igazán szolgálja a 'megelőzést' sem.

A 2018-ban hozott 54 ajánlásnak így a 85 %-át tekintjük megoldottnak, mivel csak a közel 15 %-át nem teljesítették a bejelentések szerint.

A közzétett 10 vállalkozás között 3 Veszprém megyei is van. Közülük az egyiknél 2018 decemberében felszámolási eljárás indult.

Mivel sem az egyezségekkel, sem a kötelezésekkel kapcsolatos bejelentést nem kaptunk, így azokat teljesítettnek könyveljük el (48 + 3).

***A döntéseink megalapozottságára az is utal(hat), hogy 2018-ban (a tájékoztató megírásáig) sem támadtak meg híroság előtt egyetlen döntésünket sem.***

**ad) h) a békéltető testület nem tagja a hálózatnak;**

**ad) i) tájékoztatás a békéltető testület tagjai számára rendszeresen nyújtott képzésekről;**

**ia) A testületnél ebben az évben sem készítettünk ún. képzési tervet, ezt** változatlanul feleslegesnek tartjuk egy ilyen kis létszámú testület esetében. Az aktualitásokra helyzetük most is a fő hangsúlyt, és ennek megfelelően vettünk részt a különböző szakmai rendezvényeken, illetve tartottunk testületi ülést, ahol néhány, a testületet is érdemben érintő témát dolgoztunk fel. A 'külsős' szakmai rendezvényekről a résztvevők a tagtársaikat tájékoztatják.

- Ennek megfelelően **2018. március 20-án** a testület két tagja vett részt azon a Budapesti Békéltető testület által szervezett konferencián, amelyen többek között a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara elnöke osztotta meg gondolatait a fogyasztók védelmével összefüggésben. Ismertetést hallgattunk meg a NÉBIH, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a Média- és Hírközlési Biztos Hivatala, a Magyar Utazási Irodák Szövetsége tevékenységéről. A NFM illetékes főosztályvezetője az autóbuszos piacfelügyeleti és utasjogi hatóságot mutatta be. Tájékoztatást kaptunk a másodfokú fogyasztóvédelmi hatóság 2017. évi tevékenységéről, és a békéltető testületek és a civil szervezetek szerepe a fogyasztóvédelemben témakörben is. Mivel 20 éves a fogyasztóvédelmi törvény, „Több évtizede a fogyasztókért” címmel visszatekintést hallgattunk meg erről is.

- **2018. április 24-én** szakmai megbeszélésen, képzésen vettek részt a testületi tagok. Az egyik fő téma az adatvédelemmel összefüggő kérdések voltak.

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

Az adatkezelési tájékoztató átadásával a jelenlévők egyetértettek. A testületi tagok elfogadták, hogy külön nyilatkozat szükséges a megkapott, személyes adatokat tartalmazó adatok használatát, megsemmisítését, törlését illetően.

A testület elnöke a megbeszélést követően a szükséges intézkedést megtette, hogy csak a jelenleg 'foglalkoztatott' tagok adatainak kezelése történjen a továbbiakban a ciklus végéig, illetve működésük ideje alatt, a tagságukról lemondottak, vagy az új ciklus kezdetekor 'kimaradt' volt tagok adatainak selejtezése történjen meg.

[A Fgytv. előírásának megfelelően, bejelentésre került a 2019. január 1-jével megválasztott testületi elnök személye a fogyasztóvédelmet felügyelő miniszterhez, egyidejűleg a nyilvántartott dokumentumainak a felterjesztése is megtörtént.]

- A testület elnöke vett részt VKIK és a KISOSZ Veszprém Megyei Képviselőlete által **2018. május 3-án** a kereskedelmi és vendéglátóipari tevékenységet végző vállalkozások részére tartott, hagyományos Szezon-előkészítő Rendezvényét.

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

- **2018. június 7-én az elnök résztvett** azon a Budapesten - elnökök részére - tartott, a Budapesti Békéltető testület által szervezett szakmai konferencián.

- **2018. július 03-án szakmai megbeszélésünkön a testület a júniusi gyorsmérleg, és a II. negyedéves szakmai beszámoló áttekintését követően, az írásba foglalás egyes kérdéseit is megvitatta.** Szó volt a Fogyasztó tevékenységének értelmezéséről, arról, mikor minősülhet Vállalkozásnak.

A testület elnöke az év végével távozik a funkcióból, ennek megfelelően a változás előkészítéseként részletes, írásos 'dokumentumot' kapott valamennyi tag arról, hogy milyen feladatokat hajt végre az elnök, hogyan lehetne célszerűen felkészülni nemcsak a 2019-es évre, hanem az új ciklusra is.

- A **2018. augusztus 14-é megtartott szakmai megbeszélésen** a 2018 júliusi gyorsmérleg alapján a hónap fontosabb ügyeit tekintették át, illetve folytattuk a 2018. július 3-i megbeszélésen már elkezdett, és a döntésekkel összefüggő értelmezési kérdések megvitatását. Ismételten téma volt az elnöki funkcióban történő 2019. január 1-i változás előkészítésének egyes kérdéseiről megkezdett közös gondolkodás tovább folytatása is.

- **2018. szeptember 18-án a szakmai megbeszélésen** téma volt az ügyvédi törvény - bizonyos értelemben - új szabályrendszere, amely az ügyvédi tevékenység ellátásának módját, formáit, pontosabban, konkrétabban, illetve bizonyos vonatkozásban taxatív is felsorolja. Tovább folytatták a jelenlévők az eljárások lebonyolításával, az írományok kezelésével kapcsolatosan korábban megkezdett egyeztetést – segítve ezzel is, az egységes „arculatú” döntések kialakítását.

- **2018. október 25-én** a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara együttműködve a Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprémi Járási Hivatalával, a vállalkozások jogkövető magatartásának, valamint a fogyasztói igények kezelésének elősegítéséhez Fogyasztóvédelmi Fórumon nyújtott tájékoztatást. A rendezvényen részt vettek a testület tagjai is.

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

- **December 18-án** került sor az évről testületi ülésre, ahol a 2018. év és a ciklus eddig 3 évének adataival 'szembesítette' az elnök a tagságot, és a meghívottakat, illetve a lemondásának bejelentését követően egyhangú szavazással került az elnöki funkcióba, Mitev Hrisztó, aki 2012 óta dolgozik a testületben.

**ib)** A 'képzés' egyik formájának tartjuk azt is, hogy minden lényeges beszámolót, jelentést, előzetesen a testületi tagok rendelkezésére bocsátunk, annak véleményezési lehetősége számukra biztosított. Ezen túl megkapják a havi gyorsjelentéseket, az MKIK-nak felterjesztett negyedéves szakmai beszámolókat, illetve minden olyan, különböző helyeken publikált írást, ami a testület munkájával függ össze.



j) a békéltető testület értékelése az általa lefolytatott eljárások eredményességéről és teljesítménye javításának lehetséges módjairól.

Az előző pontokban írtak alapján úgy értékeljük, hogy a testület 2018-ban is sikeresen oldotta meg a feladatát. Egyes tagoknak a privát munkájából adódó leterheltsége miatti távolmaradása a meghallgatásokból, alapvetően nem hatott negatívan a teljesítményre, így a működésének harmadik évében a testület 312 ügyet fejezett be. A háromtagú eljárások száma növelésének lehetősége, annak anyagi-pénzügyi vonzata miatt, egyelőre csak úgy látszik lehetségesnek, hogy az elnök, és egy másik 'átalánydíjas' tag mellett kerülne a 3 tag (vagy elnök) megnevezésre, és így csak az egy eljáró tag díjával (10, 7 vagy 3 ezer forint) kellene számolni. Más megoldást – a jelenlegi díjazási rendszerben – egyelőre nem tartunk lehetségesnek.

A heti egy napon történő (kedd) meghallgatási rendszeren egyelőre annyi változtatást hajtunk végre 2019-ben is, hogy a hétfői napot is – esetenként - igénybe vesszük a meghallgatásokra.

Tervezzük, hogy Pápán 'kihelyezett' meghallgatásokat tartanánk, olyan ügyekben, ahol a pápai járás fogyasztói panaszaival foglalkoznánk, elsősorban egyedül eljáró testületi tag aktivizálásával.

**Egyéb tájékoztatás**

A FOHÁT részére is átadtuk azt a minden hónap végén elkészített 'gyorsmérleget', amelyet a honlapon is közzétettünk. Az MKIK-val megkötött közreműködői szerződés alapján, 2018-ban részletes tájékoztatást adtunk az egyes ciklusok szakmai munkájáról. [Változatlanul elhibázottnak tartjuk a tagi teljesítések utáni kifizetések 'visszatartását', illetve a beszámoló 'elfogadásához' kötését, amellet, hogy a díjazás mértéke is elfogadhatatlanul alacsony maradt.]

„Függelékként” csatoljuk jelen összefoglaló tájékoztatónkhoz az éves adatokat tartalmazó statisztikai táblázatokat, illetve egy, a jogszabály-módosításokkal összefüggő javaslatainkat tartalmazó összefoglaló anyagot. A negyedéves beszámolóink a honlapunkon megtalálhatóak, ezért azokat nem mellékeljük az összefoglalóhoz.

Veszprém, 2018. december 31.

  
dr. Vasvári Csaba  
elnök



**Mellékletek, függelékek:**

**I. Statisztikai összefoglaló adatok**

1. számú melléklet a békéltető testület ügyszámáról és az általa hozott határozatok/ajánlások/döntésekről
- 2/A. számú melléklet – az ügyek - termékek - szerinti megoszlásáról
- 2/B. számú melléklet – az ügyek - szolgáltatások - szerinti megoszlásáról
3. számú melléklet – az ügyek kimenetele – a jogviták intézésének módja
4. számú melléklet – a Veszprém Megyei Békéltető Testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról

**II. A Fgytv. egyes szabályainak felülvizsgálatával kapcsolatos vélemény**

**A Veszprém Megyei Békéltető Testület ügyszám és az általa hozott határozatok/ajánlások/döntések**  
**2018. 01. 01 - 12. 31. között**

Ügy kimenetele												
Békkeltető Testületek												
	Egyezség 30. § (1)	Kötelezés 32. § a)	Ajánlás 32. § b)	Elutasítás 32/A. §	Megszüntetés				Áttétel		Összesen	
					kérelem visszavonása 31. § (3) a)	felek megállapodása 31. § (3) b)	eljárás folytatása lehetetlen 31. § (3) c)	nincs szükség a folytatásra 31. § (3) d)	kérelem nem pótoltt (hiánypótlásnak nem tett eleget)	hatáskör hiánya		illetékeség hiánya
19. Veszprém	48	3	54	8	27	9	83	43	30	1	6	312

**Veszprém, 2018. december 31.**

*Mór Csaba*  
dr. Vasvári Csaba  
a Békéltető Testület elnöke

**A Veszprém Megyei A Veszprém Megyei Békéltető Testület ügyeinek  
Termékek szerinti megoszlása 2018. 01. 01 - 12. 31. között**

C	Élelmiszerek	1
D	Italok	0
E	Táplálékkiegészítők, fogyasztószeresek, vitaminok	0
F	egyéb textil	0
G	ruhanemű	4
H	általános utcai	30
I	sport	8
J	speciális, gyógy, gyermek	3
K	Építőanyagok	2
L	burkolatok	1
M	nyílászárók	1
N	szaniter, jakuzzi, zuhanykabin	5
O	laptop, notebook, tablet, stb.	3
P	asztali irodai gépek, fénymásoló, szkennelő, asztali számítógép	0
Q	egyéb eszközök (MP3, adattárolók, GPS, stb.)	3
R	Számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	1
S	mobiltelefonok, okostelefonok	16
T	szórakoztató elektronika (TV, rádió, erősítő, CD, DVD stb.)	3
U	digitális képrögzítők (fényképezőgép, videokamera)	1
V	háztartási nagygépek (mosógép, hűtőgép, tűzhely)	12
W	háztartási kisgépek (porszívó, kenyérpíró, robotgép stb.)	5
X	kerti gépek	4
Y	háztartási eszközök (edénykészlet)	0
Z	kézi szerszámgépek	0
AA	kéziszerszámok (ásó, kapa)	0
AB	látószerszámok (szemüveg, kontaktlencse)	2
AC	fényképező, optikai eszközök és műszerek	0
AD	nem orvosi rendelvényre pl.: bioptron lámpa, masszázsfotel, gyógymatrac stb.	3
AE	gyógyászati segédeszköz, gyógyhatású termék, orvosi rendelvényre	1
AF	gyógyszer, kötszer, tápszer stb.	1
AG	Közüti járművek	5
AH	járműalkatrész	4
AI	egyéb járművek	2
AJ	Bútor, matrac	7
AK	sportszer	2
AL	hangszer	0
AM	óra	4
AN	ékszer	1
AO	játék	1
AP	vegyipari termék	0
AQ	dohánytermék, és élvezeti cikk	0
AR	háziállat tartásával kapcsolatos termékek	0
AS	egyéb, máshova nem sorolható termék	7
AT	hatáskör hiánya miatt	0
AU	illetékesség hiánya miatt	2
AV	<b>termék összesen</b>	<b>145</b>
AW	határon átnyúló	0
AX	internetes kereskedelem	31
AY	telefonos megrendelés	2
AZ	katalógusból való megrendelés	0
BA	házaoló kereskedelem	1
BB	árubemutató	0

Veszprém, 2018. december 31.

*dr. Vasvári Csaba*  
dr. Vasvári Csaba  
a Békéltető Testület elnöke





**A Veszprém Megyei A Veszprém Megyei Békéltető Testület ügyeinek  
Szolgáltatások szerinti megoszlása 2018. 01. 01 - 12. 31. között**

C	Új ingatlan jótállás, gar. Jav.	2
D	Épület felújítás, szakipari munk.,(festés mázolás stb.)	17
E	Nyílászárók beépítése, cseréje, javítása	5
F	Szálláshely minősége	1
G	Vendéglátás minősége	0
H	Egyéb szolgáltatások (program elmaradása, nem szer. szer. telj.)	5
I	Üdülési jog	0
J	Szálláshely minősége	1
K	Vendéglátás minősége	0
L	Egyéb szolgáltatások (program elmaradása, nem szer. szer. telj.)	1
M	Üdülési jog	0
N	vasúti	0
O	közúti	2
P	légi	6
Q	vízi és egyéb	0
R	Teherfuvarozás	0
S	Parkolás	10
T	Autópálya	3
U	posta levél, csomag, futárszolgálat)	13
V	telefon szolgáltatás (mobil és vezetékes)	27
W	TV, rádió (kábel és földi műsorszórás)	8
X	Internet	3
Y	távhő	2
Z	víz, csatorna	8
AA	hulladék	14
AB	gáz	2
AC	villamosenergia	5
AD	mobiltelefon	7
AE	számítástechnikai termékek	1
AF	szórakoztató elektronika	1
AG	háztartási gép	2
AH	szerszám, kertgép	0
AI	szemüveg, fényképezőgép, optikai eszközök	1
AJ	ékszer, óra, hangszer, sportszer, stb.	0
AK	járművek és alkatrészek javítása	4
AL	víz, gáz, fűtés szerelés, kéményseprés	1
AM	egyéb javítás karbantartás	0
AN	fogyasztói csoport	1
AO	mosás, tisztítás	0
AP	szépségápolás	0
AQ	oktatás	0
AR	temetkezés	0
AS	fogorvosi szolgáltatás	0
AT	szerződéses egészségügyi szolgáltatás (magánorvosi ellátás)	0
AU	egyéb humán egészségügyi ellátás	0
AV	állatorvosi szolgáltatás	0
AW	fodrászat, kozmetika, masszázs	0
AX	biztonsági szolgáltatás, vagyonvédelem, stb.	0
AY	szabás, varrás, cipészet	0
AZ	forgalmazás, értékecsés, közvetítés	0
BA	nyelviskola, gépjármű vez.képz., felnőttképzés	1
BB	mosás, vegytisztítás, takarítás, gyermekfelügyelet, stb.	1
BC	fogyasztói csoport, tanácsadás, könyvelés, stb.	0
BD	egyéb, máshova nem sorolható szolgáltatások	7
BE	hatáskör hiánya miatt	1
BF	illetékesség hiánya miatt	4
BG	<b>Szolgáltatások összesen</b>	<b>167</b>
BH	<b>Határon átnyúló jogviták (szolgáltatások)</b>	<b>0</b>
BI	interneten keresztül	18
BJ	telefonon keresztül	4
BK	házaó kereskedelem	0
BL	katalóguson keresztül (csomagküldő)	1
BM	termékbemutató	0

Veszprém, 2018. december 31.

*dr. Vasvári Csaba*  
dr. Vasvári Csaba  
a Békéltető Testület elnöke

## A Veszprém Megyei Békéltető Testület fogyasztói jogviták intézésének módja

2018.01.01-12.31. között

Összes ügy	Termék	Szolgáltatás	az ügyek megoldása										
			Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	megszüntetés				áttétel		
							Fgytv. 31. (3)				hiánypótlást nem teljesít.	hatáskör	illetékes- ség
30. § (1)	32. § a)	32. § b)	32/A. §	a)	b)	c)	d)	hiánya					
	145	-	32	1	30	3	12	8	33	14	10	0	2
	-	167	16	2	24	5	15	1	50	29	20	1	4
312	145	167	48	3	54	8	27	9	83	43	30	1	6

A fogyasztói jogviták intézésének módja			A testületi elnök részvétele az eljárásban			
háromtagú tanács	egyedül eljáró tag	írásban folyt	eljáró tanács elnöke	tanács tagjaként	egyedül eljáró tag	írásban
80	232	136	0	9	174	132

Veszprém, 2018. december 31.

  
**dr. Vasvári Csaba**  
 a Békéltető Testület elnöke



**a Veszprém Megyei Békéltető Testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról  
2018. 01. 01 - 2018. 12. 31. között**

	<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

Veszprém, 2018. december 31.

  
**dr. Vasvári Csaba**  
 a Békéltető Testület elnöke



## A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényről, illetve néhány más jogszabályról

A most következő megjegyzéseink, felvetéseink, javaslataink nem újdonságok, azok valamennyien már szerepeltek a beszámolóinkban, egyéb anyagainkban, nagy része már akár több éve, vagy a közelmúltból is ismeretes lehet az olvasó előtt.

A 'régiek' azért kerültek ismételt felvetésre, mert az eltelt évek során konkrét visszajelzést nem kaptunk arra vonatkozóan, hogy van-e elképzelés azokkal, egyáltalán eljutott-e a megfelelő helyre és szintre, van-e valamilyen elképzelés velük kapcsolatban, vagy ahogy a köznap szóhasználatban szoktuk mondani, „felejtük el” azokat, mert nincs szándék a felvetések – esetlegese – mélyebb vizsgálatára, illetve megváltoztatására.

A negyedéves, az MKIK részére megküldendő beszámolóinkban (amelyeket nyilvánvalóan ismer a FOHÁT is) - válaszolni kell arra a kérdésre, hogy melyek azok a témák, körülmények, amelyek pl. hátráltatják testületek munkáját egy-egy részterületen, illetve, hogy milyennek ítéljük meg a jogszabályi környezetet.

### 1) Általános (sommás) véleményünk – a fogyasztóvédelmi törvényről

Alapvetően nem változott meg az a véleményünk, hogy *célszerű lenne* a törvényben a békeltető testületre vonatkozó szabályokat *teljeskörűen áttekinteni*, és érdemi, illetve néhány akár 'technikainak' is minősíthető változást abban átvezetni, módosítani, stb. Néhány esetben az a tapasztalatunk, hogy – bár a törvény a fogyasztók 'védelméről' szól -, de pl. a bonyolult 'szerkezet', vagy a megfogalmazások miatt, az, éppen a fogyasztó részéről nehezen értelmezhető. Még azt is megkockáztatjuk, hogy a vállalkozások egy része esetében sem más a helyzet [pl. a mikro-, kis- és középvállalkozások, a civil szervezetek, stb. nem rendelkeznek jogvégezett munkatársakkal].

### 2) Konkrét javaslatok:

**A) A fogyasztó fogalma 2018. december 3-ától ismételt megváltozott.** Az újabb változásnál már nincs külön arra hivatkozás, hogy a **2. § a) pontja** utolsó fordulatába [a belső piaccal kapcsolatos] beemelt szabályt milyen körben kell alkalmazni. A szöveg – még a törvényhez fűzött indokolással együtt is csak nehezen értelmezhető – nemcsak a sok 'visszahivatkozás' miatt, hanem azért is, mert általában nemcsak a fogyasztók, de maguk a vállalkozások nincsenek olyan helyzetben, hogy a hivatkozott szabályokhoz könnyen hozzá is férjenek.

**B) Már a 18. § (1) bekezdése is használja azt a meghatározást, hogy a békeltető testület – ha nem tud egyezséget 'létrehozni' -, akkor az ügyben döntést hoz.** Hozzáteszi ehhez, hogy ez a fogyasztói jogok érvényesítése érdekében történik.

A köznap szóhasználatban ezt úgy fogja fel a fogyasztó, hogy akkor az ő jogainak érvényesítését kell visszaadnia a 'döntésnek' -, ami pl. a Fgytv. 31. § (3) bekezdése c) pontja szerinti megszüntetések esetében nehezen értelmezhető. Illetve csak annyiban, hogy neki 'joga volt a testülethez fordulni', a testületnek viszont 'joga van az eljárást megszüntetni'. Ezért szokott elhangozni az a fogyasztói vélemény, hogy „ez a törvény sem védi a fogyasztókat.”

**C) Mi úgy látjuk, hogy a békeltető testület feladata az, hogy segítse hozzá a feleket ahhoz, hogy a jogvitában megállapodásra/egyezségre jussanak, és ha az a jogszabályokkal nem ellentétes/megfelel azoknak, akkor a felek között létrejött egyezséget, határozattal hagyja jóvá.**

A testület által hozható döntésekről/ajánlásokról/határozatokról külön is szólunk majd.

**D)** A jelenlegi szabályozás szerint a békéltető testület **a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad** a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. **Mi a 'tanácsadás' helyett, változatlanul a 'tájékoztatást' tartjuk inkább a feladatkörbe tartozónak.**

**E) A határidőkről**

**Ea) Változatlanul az a véleményünk, hogy a határidők sokfélesége** nem szolgálja az áttekinthetőséget, nyilvántartásuk, és betartásuk ellenőrzése – a jelenlegi adminisztrációs és általános iktatási rendszerben – pedig egyáltalán nem könnyű.

**A sokféle határidőt abból a szempontból lenne célszerű meg, és felülvizsgálni, hogy minél kevesebb (és jelenleg egymástól eltérő) előírásra kelljen koncentrálnia, akár a fogyasztónak, akár a vállalkozásnak, illetve akár a testületeknek is.**

**A Fgytv. határidői: „nyolc nap”, „tizenöt nap”, „huszonegy nap”, „haladéktalanul”, „kellő időben”, „ha már nincs elegendő idő”, „harminc nap”, „hatvan nap”, illetve a befejezésre adott 90 napos „záros határidő” a hosszabbítással – ezek az előírások.**

**Eb) A „haladéktalanul”, és a „ha már nincs elegendő idő”, a „kellő idő”-re vonatkozóan az a véleményünk, hogy ezek azok a szabályok, amelyek mellőzése, pontosítása javasolt lehet, mert ezek értelmezése lehet teljesen egyéni is. [A legtöbb ezek közül a Fgytv. 29. §-ában jelenik meg. Pl. 29. § (2): haladéktalanul megküldi; 29. § (5): kellő időben előzetesen értesíti (meghallgatás időpontjáról; az írásbeli lebonyolításról); 29. § (9): (a válaszirat másolatát) haladéktalanul megküldi; „erre már nincs elegendő idő”; illetve a 36. § (6): haladéktalanul értesíti a bíróságot (ha valószínűsíti az elnök a tények fennállását).]**

**Az értelmezésnél** az is figyelembe veendő, hogy a békéltető testületnek nincs 'hivatali' apparátusa, nincs állandó jelenléte sem – ezért pl. a 'haladéktalanul' való megküldés, akár néhány napot is igénybe vehet.

A 'kellő idő' természetesen szintén egyéni értelmezésre ad alkalmat, ugyanúgy, mint az 'elegendő idő'. Nyilvánvaló, hogy a meghallgatás kitűzéséről szóló értesítést – legalább olyan időben kell kiküldeni, hogy a 8 napos válaszirat küldési határidő úgy legyen tartható, hogy azzal ne csak az eljáró testületi tagok, de a fogyasztó is megismerkedhessen. És az is nyilvánvaló, hogy figyelembe kell venni azt is, hogy a kétszeri kézbesítési szabályok szerinti átvételre is tekintettel (és a visszaérkezést is számítva), legalább 15 + 8 napot lehet számítani a 'kellő' időtartamba. Ha így számolunk, akkor is – feltehetően – a válaszirat kézbesítésére már nem marad 'elegendő idő', így az valószínűsíthetően csak a meghallgatáson kerülhet átadásra.

Vagy alkalmazni kell **az elektronikus levélküldést**, aminek a lehetőségét viszont egyértelműen rögzíteni lenne szükséges a törvényben is. A jelenlegi szabály túl merevnek tűnik, és nem szolgálja a gyors(abb) ügyintézés sem. Ha lehetőség van arra, hogy a fogyasztó kérelmét elektronikus úton nyújtsa be, akkor arra is lehetőséget kell(ene) biztosítani, hogy az ügyintézés a továbbiakban is így folytatódjon.

**A 29. § (2) bekezdése azt is rögzíti**, hogy ha hatáskör-, vagy illetékesség hiánya állapítható meg, akkor **haladéktalanul** (nem igazán értelmezhető ennek ideje) át kell tenni az ügyet egy másik testülethez.

Az a véleményünk, hogy pl. különösen az illetékesség hiánya miatti áttételek előtt célszerű 'megengedni' a fogyasztónak, hogy maga döntse el, hogy kívánja-e pl. az ország egy távoli megyéjébe áttetetni az ügyet, arra is tekintettel, hogy a Fgytv. 20. § (3) bekezdésének beiktatásával a 'kötelező' illetékesség jelentősen leszűkült.

Ugyancsak nehezen értelmezhető ez a szabály akkor, ha a *bíróági, fizetési meghagyásos* eljárás lehetne a megoldás, mert ezekben nem tartjuk az áttételt 'járható útnak'.

**Ec) A 8 napos határidőre vonatkozó szabályok egy része a testületre (elnökére), más része pedig a vállalkozásokra/fogyasztókra vonatkozik.**

**Eca) A 29. § (2) bekezdésében az eljárás megindulásától számított 8 napos határidőről van szó.** [Az eljárás – adott esetben akkor indul, amikor a hiánypótlási felhívásra a válasz beérkezik.] Ezen időtartam alatt kell megvizsgálni, hogy az ügy a testület hatáskörébe, vagy illetékessége alá tartozó-e. **Ugyanakkor figyelembe kell venni azt is, hogy 15 napos határidő alatt kell az esetleges hiánypótlási felhívást kiküldeni a fogyasztó**

**részére** (természetesen akkor, ha – a Fgytv. 27-28. §-ban előírtaknak nem felel meg a kérelem, hiányos – és pl. emiatt a hatáskör és illetékesség sem állapítható meg egyértelműen), vagyis a vizsgálatot követően még egy hete van a hiánypótlás kiküldésére a testületnek.

**Ecb) A 29. § (5) bekezdése tartalmazza a 8 napon belüli visszajelzést a *testület egy tagjának kijelölésére* vonatkozóan.**

Ez akár **több kérdést** is felvethet. Pl. a testület összetételénél 50-50 %-ban kell jelölni a civil, illetve a kamarai oldalnak. Az eljáró tanács konkrét összetételére vonatkozóan a 25. § (2) bekezdése több tekintetben is utal, bár konkrétan nem mondja meg, hogy a szabályozásból csak az következhet, hogy a vállalkozás a kamarai oldalról, a fogyasztó pedig csak a civil oldalról választhat(na) tagot. A problémát adott esetben az (is) okozhatja, ha mindkét fél pl. a civil oldalról választ tagot, és nincs közöttük jogász végzettségű, akkor elnöknek célszerű a kamarai oldal egyik jogászát kijelölni, mivel így biztosítható a 25. § (2) bekezdésének az az előírása is, hogy *legalább egy tag a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületek által jelölt, egy másik tag pedig a kamara által kijelölt testületi tagok közül kerüljön ki.*

A **tagkijelölésnél** előfordulhat az a helyzet is, hogy az egyedül eljáró tag kijelölése – bár személyét nem kifogásolják meg - helyett, háromtagú tanácsban való eljárást javasol valamelyik fél. A 25. § (4) bekezdése szerint *„Ha azonban mindkét fél - az általa az (1) bekezdés szerint jelölhető testületi tag megjelölésével - azt kéri, a békéltető testület ebben az esetben is háromtagú tanácsban jár el.”*

A **gyakorlat** azt mutatja, hogy nem valószínű, hogy a felek egymással egyeztetnének, hogy kérje mindegyik a háromtagú tanácsban való eljárást. Ennél fogva **az előírás nem életszerű**, és vitatható az is, hogy a rendelkezésre álló idő (lásd a 29. § (5) bekezdését is) elegendő lehet-e az egyeztetésre a felek között, figyelemmel arra is, hogy sok esetben a kapcsolatfelvétel nem is volt igazán sikeres közöttük korábban sem.

A **testület elnökének** több szempontot is mérlegelnie kell egy erre irányuló kérelem esetében. Az első természetesen az, hogy ha csak az egyik fél kéri a tanácsban történő eljárást, akkor mérlegeljen-e, vizsgálja-e felül a kijelölési szempontjait. Az egyedül eljáró tag kijelölése elsősorban az ügy egyszerű megoldását feltételezi, másrészt viszont figyelembe kell venni pénzügyi szempontokat is, van-e elegendő muníció a finanszírozásra.

A megoldást elsősorban a megfelelő költségvetési összeg biztosítása jelenthetné, mert akkor megoldható lenne a bővítés. Azt is figyelembe kell venni, hogy a meghallgatások kitűzésének milyen a mechanizmusa: úgy történik-e, hogy elnök és tagkijelölés nélkül kitűzzük a meghallgatás időpontját, várjuk a 8 napos visszajelzési határidőt; vagy úgy, hogy vannak meghallgatási napok, amelyeknél figyelemmel vagyunk a tagok elfoglaltságára (szabad kapacitására), és bár nem kell a háromtagú tanács javasolt összetételét a kiértékelésben közölni, de az már rendelkezésre áll (amikor kiértékeljük a feleket), és adott esetben csak azt kell módosítani.

**Az egyedül eljáró tag esetében, természetesen a kiértékelésben már szerepel a kijelölt tag (aki jogász), de az aznapi egyéb kitűzések miatt, már korlátozott az újabb kijelölési lehetőség.**

[Egyébként sem az egyedül eljáró tagos ügyekben, sem a háromtagú tanácsok esetében nincs számottevő eljáró tanács-tag-kérés. Ezt néha meg is indokolják: jelöljön ki az elnök tagnak az általa jónak tartott személyt, hiszen ő ismeri, ki mire képes, milyen ügyekben járatosabb.]

**Ecc) Ugyancsak 8 napot biztosít a törvény a válaszirat megküldésére.**

Már javasoltuk többször azt – a testületek számára költségtakarékosabb, és gyorsabb megoldásként is -, hogy a válaszirat megküldését úgy kellene előírni, hogy azt **egyidejűleg expedálja a vállalkozás a fogyasztó részére is.**

A **másik megjegyzésünk** arra vonatkozik, hogy a válasziratok egy része szinte ugyanazt tartalmazza, amit már a vállalkozás a hozzáforduló fogyasztóval közölt, és így szinte csak akkor van ennek elkészítésére külön időre szükség, ha már huzamosabb idő telt el a vizsgálat és válaszadásuk között. [Nyilvánvaló az is, hogy ha a vállalkozás elutasította a fogyasztói igényt, akkor a tájékoztatásnak megfelelően, számíthat akár arra is, hogy békéltető eljárást kezdeményeznek a vállalkozással szemben. Amire egyébként az esetek döntő többségében fel is hívják külön a figyelmet, a jogszabályi előírásnak megfelelően.]



A vállalkozások egy része – különösen a központosított ügyfélszolgálatot „külső” szervezettel ellátók esetében – fordult olyan kéréssel a testülethez, hogy az elnök adjon felmentést a 8 napos beküldési határidő alól, mert a ’szerteágazó’ rendszerükben az egyeztetés több időt vesz igénybe. Felhatalmazással e kérdésben nem rendelkezik a testület, vagy annak elnöke, így nem lehetett erre engedélyt adni.

Volt arra is példa, hogy mikrovállalkozás azért kért volna felmentést a határidő alól, mert az ügyet (egyedül) ismerő ügyvezető külföldön tartózkodott.

A közszolgáltatási tevékenységet végző vállalkozásoknak pl. a Fgytv. 17/B. § (5) bekezdése értelmében 15 napjuk van a Fogyasztónak megadni a választ. Bár nem szolgálná az eljárások gyorsítását, ha ezt a határidőt kiterjesztenék a válasziratok megküldésére is, mégis javasoljuk ennek a megfontolását.

Itt jelezzük azt a fogyasztók által gyakran felvetett problémát, hogy a törvény 17/A. § (8) bekezdése szerint „A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.” – amire a vállalkozás **nemleges választ ad a levelében** – és ebből ők arra következtetnek, hogy „akkor nincs is értelme a testülethez fordulniuk” – hiába adják meg az elérhetőségeket.

**Ecd) A 29. § (4) bekezdése a meghallgatás kitűzése nélküli megszüntetési eseteket sorolja fel, és 21 napot ad az elnöknek arra, hogy ezt a felekkel közölje.**

Megfontolandónak tartjuk annak vizsgálatát, hogy ’szerencsés-e’ az a megfogalmazás, hogy erre akkor van lehetősége, **ha ’tudomására jut’**, a 29. § (4) bekezdése a)-e) pontjában felsorolt eset valamelyike. Nem kellene-e valamilyen módon konkrétabbá, megfoghatóbbá tenni a tudomásra jutás ’útját/módját’.

A 29. § (4a) bekezdésének szabályából a **vállalkozás értesítését nem minden esetben tartjuk indokoltnak**, ezért nyilvánvalóan úgy véljük, hogy csak a fogyasztó értesítése a „kötelező” elem. A törvény megengedhető(bb) lehetne, a kiértesítendőket a testület elnöke dönthesse el.

Megítélésünk szerint, még a nálunknál nagyobb megyék/főváros esetében **sem igazán érthető a 21 napos határidő meghatározása**. Szerintünk a 15 nap elegendő lehet arra, hogy a megszüntetésről való közlés megtörténjen.

**Ece) A határidőknél ki kell térni a 15 napos határidőre is.**

A 29. (7) bekezdése egyes értelmezések szerint, arról rendelkezik, hogy az írásbeli lefolytatásra tett elnöki kezdeményezésre 8 napon belül kell(ene) reagálnia a feleknek [ez akár következhet a 29. § (5) bekezdése szabályából]. Ha azonban **15 napon belül nincs visszajelzés** [29. § (7) bekezdés] egyik fél részéről sem, akkor az írásbeli lebonyolítás szabályait alkalmazzák a testületek.

További problémát jelent viszont az, hogy meghallgatás mellőzéséhez **mindkét fél hozzájárulását** be kell szerezni, ezért megoldást kell találni arra is, hogy mi legyen az eljárás abban az esetben, ha az egyik fél kéri a meghallgatás megtartását.

Mivel a törvény a „beszerzést” elnöki feladatnak minősítette („be kell szereznie”), ezért az látszik a leginkább járható útnak, hogy ha már az egyik fél bejelentette meghallgatási igényét, akkor célszerű meghallgatást tartani. Nem reális követelmény az, hogy a 15 nap elegendő a másik fél válaszában ’beszerzésére’.

**F) A Vállalkozások együttműködési kötelezettségéről**

**Fa) Nem tipikus eset az, hogy a vállalkozás nem működik együtt a testülettel.** A ciklusban, 2016-ban a befejezett ügyek 12,5 %-ában, 2017-ben 10,9 %-ában, és 2018-ban 11,2 %-ban került sor a Fgytv. 29. § (12) bekezdése szerinti eljárásra.

A 36/B. § szerinti közzétételre a ciklusban 27, 22 illetve 14 esetben került sor, ez 8,9, 7,3, 4,5 %-ot jelentett egy-egy évben.

**Fb) Értelmezési problémát** okoznak az olyan esetek, amikor pl. a vállalkozás nem küld válasziratot a testülethez, de eljön a meghallgatásra, sőt, ott alávetési nyilatkozatot is tesz. A 29. § (12) bekezdésének

szabálya, kijelentő módon közli, hogy „(12)<sup>1</sup> A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.”

Vagyis nincs más lehetőség, mint az 'értesítés' megküldése. Ezt, mi a meghallgatáson közöljük is a vállalkozás képviselőjével, és a meghozott döntésben/ajánlásban/határozatban, írásban is rögzítjük – amit a kiértesítő levéllel + a tértivevénnyel együtt megküldünk a hatóságnak.

Vagyis a testület nem mérlegel, hogy kell-e e tény miatt eljárást indítani a hatóságnak, esetleg bírságot kiszabnia – kommentár nélkül küldjük meg az anyagot.

A Közreműködési szerződés (KSZ) 5. pontjában meghatározott (jogszámban elő nem írt) 15 napos határidőben testületünk az értesítéseket kiküldi. Elhanyagolható számú lehet (nem vizsgáltuk külön ezt meg) azok száma, amikor erre nem került sor. Hangsúlyozzuk ugyanakkor, hogy elsődlegesen a Fgytv. 33. § (5) bekezdésének a szabályához tartjuk magunkat, ami azt írja elő, hogy a hozott ajánlásokat, határozatokat a meghozatalukat követő 30 napon belül kell megküldeni a feleknek. Úgy véljük, hogy nem lenne szerencsés, ha a kiküldést megelőzően a hatóság bármilyen tájékoztatása a vállalkozás mulasztásáról, ezért a KSZ következő időre szövege ne tartalmazzon ilyen eltérő szabályt.

**Fc) Ugyancsak értelmezési problémaként jelezzük ismételten a 36/B. § és a 29. § (11) bekezdésében előírtakat.**

Abból, hogy a 29. § (11) bekezdése negatív megközelítést alkalmazva, 'csupán' azt írja elő, hogy azoknak a vállalkozásoknak van megjelenési kötelezettsége az adott megyei testület előtt, akinek a székhelye, telephelye, vagy fióktelepe ugyanabban a megyében van bejegyezve, ahol a békéltető testület székhelye van, egyenesen az következne, hogy ha eleget tesz a vállalkozás a válaszirat küldési kötelezettségének, akkor mentesül a közzététel alól. [Most figyelmen kívül hagyjuk azt a szintén nem könnyen értelmezhető meghatározást, hogy ennek a válasziratnak olyannak kell lennie, amely a „fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.”]

Ugyanakkor arra is tekintettel kell lenni, hogy a 36/B. § visszautal a 29. § (8) bekezdésére, amely szintén az ilyen tartalmú nyilatkozattételi kötelezettségre utal.

**Nekünk most is az a véleményünk, hogy nem 'szerencsés', hogy a Fgytv. egy olyan kötelezést sugall, vagy inkább 'előír', ami már-már értelmezhetetlen is bizonyos szempontból.**

**Ez a szabály ugyanis szinte arra 'ösztönzi' a Vállalkozást, hogy amit a Fogyasztó kér, azt neki 'fel is kell ajánlania' [a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.] a válasziratban (vagy más formában) – még akkor is, ha akár megfelelő szakértői véleménnyel alátámasztottan az a szakmai meggyőződése, hogy a Fogyasztói igény teljesíthetetlen, megalapozatlan. Úgy véljük, hogy a Fgytv. nem tartalmazhat - végeredményben egy polgári jogi vita rendezése során -, az egyik félre vonatkozóan terheesebb, lényegében az ügy érdemét érintő előírást, mint más törvényi előírások. Vagyis úgy gondoljuk, hogy a polgári jog szabályaival nem igazán 'komfortos' az, ha egy Vállalkozást csak azért, mert a Fogyasztó a Békéltető Testületnél keresi az igazát, arra legyen kötelezhető, hogy a panaszos igényeinek megfelelő egyezségi ajánlatot tegyen. (Csak utalunk a Ptk 1:1. §-ra illetve az 1:2 § (2) bekezdésére: "E törvény a mellérendeltség és az egyenjogúság elve szerint szabályozza a személyek alapvető vagyoni és személyi viszonyait." 1:2. § (2) A polgári jogi viszonyokra vonatkozó jogszabályokat e törvénnyel összhangban kell értelmezni.")**

Vagyis az a véleményünk, hogy nem lehet szó semmilyen „kényszer”-egyezség felajánlásáról, és változatlanul megvan a Vállalkozásnak az a lehetősége, hogy kifejtse, **miért tartja alaptalannak a Fogyasztói igényt, és miért kéri az eljárás megszüntetését.**

**Mi – ha ilyen tartalmú a válaszirat, azt nem kifogásoljuk meg az eljárásban.**

**Ebből következően, ha nincs a törvény szövegének szó szerint megfelelő tartalmú nyilatkozat, akkor azt mi nem értékeljük úgy, mintha nem működött volna együtt a Vállalkozás, és így ezt nem jelezzük a fogyasztóvédelmi hatóság felé sem.**

<sup>1</sup> Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (4). Hatályos: 2015. IX. 11-től.

Csak utalunk a Fgytv. azon előírására is, amely éppen arról szól, hogy a testületnek 'egyenlően' kell viszonyulni a felekhez [30. § (2) bekezdése: „Az eljárás során a tanács köteles a feleket egyenlő elbánásban részesíteni.”]

A válaszirat tartalmára vonatkozó, jelzett törvényi előírás ezt a szabályt is - kiterjesztő értelmezésünk szerint - felülírja.

**G)** Kitérünk arra, hogy viszonylag magasra tehető azon ügyek száma, amikor „**írásbeli lebonyolítást**” jelez a statisztikai rendszer. [2016-ban 115, 2017-ben 110, 2018-ban pedig 136]

Hangsúlyozzuk azonban, hogy a számok **nem a Fgytv. 29. § (7) bekezdésében**, lehetőségként biztosított „írásbeliséget” jelentik.

Természetesen '**írásbeli**' az eljárás bonyolítása, a Fgytv. 29. § (4) bekezdése esetében is; csakúgy, mint azokban az esetekben, amikor pl. akár a fogyasztó, akár a felek bejelentik, hogy még a meghallgatás előtt szeretnék lezárni az ügyet, ezért megegyeztek [31. § (3) bekezdés b) pont], visszavonja [31. § (3) bekezdés a) pont] a kérelmet, vagy a rendelkezésre álló adatok alapján, nincs már szükség az eljárás folytatására [31. § (3) bekezdés d) pont].

Az is kiolvasható a statisztikai táblákból, hogy ezen ügyek döntő többségét a **testület elnöke** bonyolította le (ugyanakkor a statisztika rendszer nem adja vissza az összesített táblázatban a helyes adatokat, mivel az egyedül lebonyolított ügyek számát alacsonyabban adja meg, mint az a valóságban volt.) [2016-ban egyedül eljáró 174, ebből írásbeli; 113; 2017-ben egyedül eljáró 192, ebből írásbeli 101; 2018-ban egyedül eljáró 174, ebből írásbeli 132].

**H)** A kézbesítési szabályok miatt, nem igen lehet 25-30 napnál korábbi időpontra kitűzni a meghallgatásokat. Ez is igazából csak akkor járható út, amikor 'megbízható' cégekkel szemben kezdeményeznek eljárást, ahol betartják azt a szabályt, hogy a cég székhelyén biztosítják az iratok átvételét, akik bejelentés nélkül nem változtatják meg székhelyüket, akik nem várják ki a második kézbesítést, és betartják a válaszirat küldésének határidejét is.

Azt is többször felvetettük már, hogy a **Ctv. 7- §-ának szabályát 'megsértőkkel'** szemben, talán – az Art. egyes szabályaihoz hasonlóan – szigorúbb eljárást lenne célszerű (kellene) alkalmazni.

Az utóbbi időben bevezettük, hogy az ilyen esetekben **az illetékes Cégbírószágot értesítjük** (a két bejelentésünk további sorsáról nincs információnk), ennek lehetőségét jogszabály ugyan nem írja elő, de nem is tiltja.

Majd bizonyára a **gyakorlat dolgozza ki** pl. az olyan esetek eljárási szabályait is, mint amikor a Vállalkozástól az eljárásról szóló értesítés pl. „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza.

Vitatott, hogy milyen eljárást lehet követni akkor, ha a vállalkozás székhelyéről „a cím nem azonosítható”, a „címzett ismeretlen”, „kézbesítés akadályozott” jelzéssel érkezik vissza, majd a cégnyilvántartásban szereplő **ügyvezető címére** küldjük meg a kiértékelést, és ott vagy ő, vagy meghatalmazottja, helyettes átvevő veszi azt át. Szabályszerűen kézbesítettnek minősíthető-e az ilyen irat a békéltető eljárásban?

Amikor „nem kereste” a postai visszajelzés, akkor [figyelemmel a Fgytv. 29/A. (2) bekezdésére, illetve a 31. § (2) bekezdésére], és különösen úgy, hogy ezután a meghallgatásról e-mailben is kiértékelítettük, de visszajelzés, válaszirat így sem érkezett részéről – feltételezzük, hogy **nem kifogásolható a fogyasztóvédelmi hatóság értesítése is, akár a honlapon való közzététel mellett se**. Nem ártana viszont, ha ez a törvényi előírásból is egyértelműen következne.

**I)** Változatlanul tisztázandónak, és a törvényben egzaktan meghatározottnak tartjuk a döntéshozatali mechanizmust, a **háromtagú tanácsok és az egyedül eljáró tagok eljárási lehetőségének szabályozását** (figyelemmel a finanszírozási problémákra is). Nem tartjuk megfelelőnek a törvényi előírásnak [25. § (4) bekezdés: „Ha a testület elnöke szerint a fogyasztói jogvita egyszerű megítélésű, az eljárás lefolytatására egyedül eljáró testületi tagot jelöl ki.”] azt a részét, amely az 'egyszerű megítélésre' vonatkozik.

Valamennyien tudjuk, hogy egyrészt 'első olvasatra' nem biztos, hogy kiderül az 'egyszerűség', másrészt viszont ennek megítélése szubjektív, ezért meg kellene adni a testület elnökének azt a lehetőséget, hogy 'szabadon' eldöntse, melyik formát választja.

Azon is célszerű lenne elgondolkozni, hogy szükséges-e minden egyedül eljáró tagos ügyben a jogi végzettséghez kötni a lebonyolítást, mivel sok esetben olyan szakmai kérdések merülhetnek fel, aminél a szakirányú képzettség az elsődleges probléma. A testület(ek)ben több, korábban a fogyasztóvédelem



szervezetében dolgozó kiváló szakember dolgozik, akik korábbi munkájuk során önállóan készítették elő, vagy hozták meg a döntéseket. Ezért a helyi vezetés el tudja dönteni, hogy alkalmas-e egyedül most is pl. egy lábbeli szavatossági igényérvényesítését megítélni.

**J)** Továbbra is fontosnak tartanánk, ha a döntések (pl. döntés, határozat, ajánlás, elutasítás, elnöki jogkörben meghozott döntések, megszüntetések) rendszerbe foglalását, beleértve ebbe akár az egyes elnevezéseket is, az „egy helyen való elhelyezését”, meg lehetne oldani a törvényben.

Egy 'jó' jogszabály, többek között arról (is) ismerhető fel, hogy logikusan, ésszerű sorrendben tartalmazza a szabályokat.

[Már a korábbi években is jeleztük, hogy erre azért volna szükség, mert most 'látszólagos' keveredés látható a felépítésben is. Pl. a 29. § (4) bekezdése tartalmazza azokat a megszüntetéseket, amelyeket az elnök a meghallgatás kitűzését mellőzve is meghozhat; ezt az egyezség létrehozásának kísérlete, illetve jóváhagyása a Fgytv. 30. § (1) bekezdésében követi. Ez a szakasz azt is mondja, ha nincs egyezség (jóváhagyása), akkor folytatják az eljárást; ezt a 31. § (3) bekezdése követi – a megszüntetésekkel (döntések és nem határozatok). [Az ezt megelőző két bekezdés látszólag nincs szoros összefüggésben a megszüntetésekkel.]; majd a 32. § két alpontja a kötelezést tartalmazó határozatról és az ajánlásról akként rendelkezik, hogy ezekre akkor kerül sor, ha nem jön létre egyezség és a kérelem megalapozott (vagyis, ha folytatódik az eljárás). Ezért merül fel az a kérdés is, nem volna-e szerencsésebb (és logikusabb, hogy akkor nem a megszüntetések után kerülne ez szabályozásra?); a 32/A. § elhelyezése szintén hasonló problémát vethet fel. Ennél egyébként 'szemérmesen' megkerüli a törvény, hogy ez 'határozat-e', vagy 'csak' döntés?]

A mi felfogásunk szerint a békéltető testület eljáró tanácsa (egyedül eljáró tagja) **határozatot hoz**, amikor jóváhagyja a felek között létrejött egyezséget, és ugyancsak határozattal kötelezi a vállalkozást (valamire), abban az esetben, ha megalapozott a kérelem, és 'alávetési' nyilatkozatot tett, legkésőbb a döntés kihirdetéséig. **Ajánlást tesz** (hoz), ha alapos (részben, vagy egészében) a kérelem, és nincs egyéb kizáró ok. Az egyértelműen alaptalan kérelmet **elutasítja** (lehet, hogy ezt is besorolhatjuk a határozatok közé), és **döntést hoz**, amelyben megszünteti az eljárást.

Itt a 31. § (3) bekezdése e) pontját akár ki is vehetőknek tartjuk a sorból, mivel a 'tudomására jutást', megelőzte már az, hogy a testület elnöke is tudomást szerzett az ott felsorolt tényről, tehát nem okozhat(na) problémát az eljárásnak az általa történő megszüntetése. Ennek érdekében meg lehetne oldani, hogy a 29. § (4) bekezdésének szövege necsak azt tartalmazza, hogy „Az elnök az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül megszünteti, ha tudomására jut, hogy...”, hanem azt is, hogy akkor is megszüntetheti, ha a meghallgatás időpontja előtt a tudomására jut a felsorolt esetek valamelyike.

Beleértjük ebbe a **fogalmak azonosan való használatát is**. A 'megszüntetést', az 'elutasítást' pl. így használja a törvény:

„A 29. § (4) Az elnök az eljárást meghallgatás **kitűzése nélkül megszünteti**, ha tudomására jut, hogy (...)

(4a) Az elnök a kérelem meghallgatás **kitűzése nélküli elutasítása** esetén ennek tényéről, (...)

32/A. § A tanács a fogyasztó kérelmének **elutasításáról** dönt, ha a meghallgatást követően a kérelmet megalapozatlannak találja.

34. § (3) c) a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a **kérelem meghallgatás nélküli elutasításának** lett volna helye.

36/A. § (1) c) azon békéltető testületi eljárások számára vonatkozó adatokat, amelyekben a **kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítására került sor**, továbbá az elutasítás hátterében álló indokokat és ezek százalékos arányát.(...)"

Vagyis a 29. § (4) bekezdésben a megszüntetésről, de a (4a) bekezdésben már elutasításról beszél, csakúgy, mint a 34. § (3) c) pontban, vagy a 36/A. § (2) c) pontban. De az alapot a 29. § (4) bekezdés egyértelműen a **megszüntetésben** adja meg (Az internetes szinonima szótár szerint: az **elutasítás** szinonimái: visszautasítás, kikosarazás, megtagadás;

## **K) Egyebek**

**Ka)** Változatlanul nincs magyarázat az **ajánlások 'nem teljesítése'** esetében a közzétételre vonatkozóan a „hatvan napos szabályra”, illetve az is megfontolandó lehet, hogy a „nem teljesítés” bejelentésének kötelezettségét nem lehetne-e a Vállalkozásokra hárítani.



**Kb)** Nincsen egyértelmű szabály arra, mi legyen az eljárási rend akkor, ha a Vállalkozásról a meghallgatás idejére kiderül, hogy időközben megszűnt, vagy adószámát törölték, vagy éppen kénysztörölési eljárás alá került. Úgy véljük, hogy az ilyen esetekre nem alakult ki még (a testületeknél sem) a joggyakorlat, hiszen az ügyvezetőt, a Kft.-t alkotó tago(ka)t nem törölték, ugyanakkor bizonyos feladatokat pedig már a Cégbíróság lát el.

**Kc)** Különös figyelemmel az adatvédelmi szabályokra, talán nem volna haszontalan, ha a Fgytv. rendelkezne arról, hogy mikor lehet, illetve hogyan lehet a közzétett vállalkozásokat törölni, akár a nem együttműködők, vagy akár az ajánlást nem teljesítők listájából. (Legalább arra vonatkozóan kellene rendelkezni, hogy ezt a honlap adatvédelmi szabályzatában kell rögzíteni.)

**Kd)** Határozottan az a véleményünk – mivel nincs semmilyen magyarázat rá -, hogy az általában megszokott, 15 napos teljesítési határidő leteltét követően, a fogyasztó bejelentésének megfelelően – tehessük közzé azt a tényt, hogy a vállalkozás nem teljesítette az ajánlásban foglaltakat. Főöslegesnek tartjuk, hogy még 45 napot kell a Fogyasztónak arra várni, hogy azt a tényt, közzé tegye a testület.

**Ke)** A kézbesítési vélelem esetében megvizsgálandónak tartjuk, hogy szükséges-e a meghozott döntésnek az ismételt kézbesítését a Fgytv. 29/A. §-a szerinti módon megkísérelni, nem volna-e elegendő, ha csak a honlapon történő közzétételben szerepelne a meghozott határozat, ajánlás szövege (hasonlóan, mint az ajánlást nem teljesítő vállalkozás esetében).

Annak módosítása is indokolt lehet(ne), hogy a kézbesítés beálltát követő 8 napon belül kell a közzétételt megtenni. A gyakorlatban előforduló esetből tudjuk, hogy ez nem mindig (pl. az ünnepnapokra, illetve a munkanapok áthelyezésére, valamint a postai visszaküldés időtartamára tekintettel) lehetséges. Célszerű lenne tehát a levél 'visszaérkezéséhez' kötni a közzétételt.

**Kf)** A Fgytv. 18. § (2) bekezdése szerint: „A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület.”

A (3) bekezdése pedig kimondja, hogy „Az állam - a költségvetési törvényben meghatározott mértékben - gondoskodik a békéltető testületek működésének ügyszámarányos támogatásáról, ide nem értve a Pénzügyi Békéltető Testületet.”

Szükségesnek tartanánk kiegészíteni ezeket a szabályokat azzal, hogy a pénzügyi finanszírozást a tárgyév első napjától folyamatosan kell biztosítani, a folyósítást az MKIK bonyolítsa, a megyei kamarákon keresztül.

## **L) A testületi tagok kiválasztása, díjazása**

**La)** A tagok kiválasztásával továbbra is gondokat látunk, elsősorban ezért is tartjuk szükségesnek a jelenlegi összegek jelentős megemelését.

Be kell látni, hogy a 3,5,7 ezer forintos bruttó összegek nem 'vonzóak' a felsőfokú végzettséggel rendelkezők számára.

Nem tudjuk elfogadni továbbra sem a *testületi vezetők díjával* kapcsolatosan az emelés elutasítására vonatkozó álláspontot.

Javasoljuk annak a felülvizsgálatát is, hogy tartani szükséges-e az 50 %-os arányt az öregségi nyugdíjkorhatárral összefüggésben. Ezzel összefüggésben javasoljuk, hogy olyan időben szülessen meg a döntés a következő működési ciklusra, hogy kellő idő álljon az előkészítésre.

Ugyancsak javasolt – bár ez nem okozott különösebb problémát – annak az áttekintése, hogy szükséges-e a törvényben olyan részletességgel az 'alkalmazási' feltételeket közölni, mint azt jelenleg a 22. § teszi.

## **M) Más jogszabályokra vonatkozó megjegyzések**

**Ma) Célszerűnek tartanánk annak átfogó vizsgálatát, hogy milyen módon lehetne valamennyi közszolgáltatás esetében – a Ptk.-tól eltérő – elévülési szabályokat hatályba léptetni.**

**Mb) Nem lehet minden esetben egyértelmű, hogy mikortól lehet az elfolyt víz mennyiségének figyelembevételével a fizetendő összeget megállapítani.** A tapasztalatok azt mutatják, hogy általában 'egyoldalúan' a vállalkozás állapítja meg az időpontot, és a számítás módja – az átlagolások nem egyértelműsége miatt – néha vitatható, de legalábbis nehezen követhető a fogyasztók részéről. Szükségesnek tartjuk ennek megvizsgálását.

**Mc) Közismertek a hulladékszállítás (különösen a számlázás) anomáliái. A merev szabályok nem teszik lehetővé az egyéniesítést, különösen a falun élő, egyedülállók esetében okoz sérelmet, hogy nem biztosítanak részükre megfelelő kedvezményeket, nem veszik a rendelkezések figyelembe az életvitelüket.**

**Md) A parkolással kapcsolatos problémák – beleértve a mobilparkolást is – egyrészt abból származnak, hogy nem biztosítanak megfelelő jogorvoslatot a fogyasztó részére, eltúlzott a jogszabályi előírás a pótdíjakra, illetve nincs igazán lehetőség a méltányosság biztosítására sem.**

Veszprém, 2018. december 31.

  
**dr. Vasvári Csaba**  
**a Békéltető Testület elnöke**

