

**ÖSSZEFOGLALÓ TÁJÉKOZTATÓ
A VESZPRÉM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
2019. ÉVBEN VÉGZETT TEVÉKENYSÉGÉRŐL**

Fgytv. 36/A. § (1) bekezdése szerint „A békéltető testület tevékenységéről évente összefoglaló tájékoztatót készít, és azt a tárgyévet 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 elutasításra 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 hálózatnak,
- 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.”

1.) a beérkezett kérelmek száma és ügytípus szerinti megoszlása:

2019-ben (december 27-ig) beiktatott ügyek száma 313 volt, befejeztünk 274 ügyet (a beérkezett ügyek 87,54%-át tudtuk az év során lezárni) és átvittünk 2020-ra 39 ügyet (a beérkezett ügyek 12,46%-át).

A Békéltető Testülethez 2019. évben beérkezett, a hiánypótlásra felhívott és elbírált kérelmeket – termékek és szolgáltatások csoportosításban féléves bontásban – az alábbi táblázat tartalmazza:

Sor-szám	Időszak	TERMÉK-SZAVATOSSÁG			SZOLGÁLTATÁSOK			ÜGYEK EGYÜTT		
		beér-kezett	hiány-pótlás	elinté-zett	beér-kezett	hiány-pótlás	elinté-zett	beér-kezett	hiány-pótlás	elinté-zett
1.	I. félév	86	42	79	67	36	59	153	78	138
2.	II. félév	85	51	69	75	37	67	160	88	136
3.	2019 év együtt	171	93	148	142	73	126	313	166	274
4.	Megoszlása, %	54,63	56,02	54,01	45,37	43,98	45,99	100,00	100,00	100,00
5.	2018 azonos időszaka	139	30	148	192	67	163	332	97	311
6.	Megoszlása, %	41,87	30,93	47,59	57,83	69,07	52,41	100,00	100,00	100,00

2019. évben az előző (2018-as) évhez képest 19-cel kevesebb kérelem érkezett a Veszprém Megyei Békéltető

Testülethez és 37 kérelemmel kevesebbet tudunk kivizsgálni. Úgy a beérkezett, mint a kivizsgált kérelmek több mint 50%-a termékekkel volt kapcsolatos.

Az év során beérkezett kérelmek közül 166 **esetben** (a kérelmek 53,03%-ban) a fogyasztók hiányos adattartalommal nyújtották be a kérelmeiket, ez 2018 évhez képest 71,13%-os növekedést jelent. A hiányosan benyújtott kérelmekkel való foglalkozás jóval több időt vesz igénybe, mint a kellőképpen „felszerelt” kérelmek esetében.

Az alábbi táblázat tartalmazza a 2019 évben elbírált 274 ügy termékek és szolgáltatások, valamint az ügyek megoldása, továbbá a vállalkozások együttműködési készsége szerinti megosztásban:

MEGNEVEZÉS	az ügyek megoldása										EGYÜTT	a vállalkozás az eljárásban együtt- működött		
	Egyezés	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	megszüntetés				áttétel					
					Fgytv. 31. (3)				hiánypótlást nem teljesít.	hatáskör				illetékesség
30. § (1)	32. § a)	32. § b)	32/A. §	a)	b)	c)	d)	hiánya	igen	nem				
TERMÉKEK	20	1	36	0	12	20	36	8	10	3	2	148	136	12
SZOLGÁLTATÁS	19	2	8	1	22	5	37	7	15	6	4	126	114	12
ÜGYEK EGYÜTT	39	3	44	1	36	24	72	15	25	9	6	274	250	24

A befejezett ügyek közül 148 volt a termékekkel és 126 volt szolgáltatásokkal, kapcsolatos.

A 2016. január 1-jével indult ciklusban a 2018-as év volt 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.

2019-ben ismét a termékekkel kapcsolatos elbírált kérelmek száma volt magasabb a szolgáltatási területekével szemben.

A 2019-es évben, a termékkel kapcsolatban kivizsgált ügyek száma: 148, amely az alábbi területekkel volt kapcsolatos:

[élelmiszer: 1; — textil, ruhanemű: 3; — **lábbeli 27**; — építőanyag: 2; nyílászárók: 3; szaniter, zuhanykabin: 2; — laptop: 4; asztali irodai gépek, fénymásoló, szkennelő, asztali számítógép 1; MP3, GPS 3; asztali irodai gépek, fénymásoló, szkennelő, asztali számítógép 1; — **híradástechnikai eszköz: 30** (ebből: **mobil:19**, TV 8, digitális képrögzítők 3); — **háztartási nagygépek: 14**; háztartási kisgépek: 6; — kerti gépek: 3; háztartási eszközök (edénykészlet) 2; kézi szerszámgépek 1; — egészségmegőrző termékek: 4; tápszer 1; — közúti jármű: 5; alkatrész: 4; egyéb jármű: 1; — **bútor: 12**, sportszer: 3; óra 2; ékszer: 1; — háziállat tartásával kapcsolatos termékek 1; — egyéb máshova nem sorolható: 9; — illetékesség hiánya: 2;

A fentiekből: — határon átnyúló 4; — internetes kereskedelem: 37; — telefonos megrendelés 1; — árubemutató 4.]

A termék-kategóriában – a korábbi években tapasztaltakkal egyezően, de csökkenő számmal – változatlanul a lábbelik vezetik a sort, „dobogós” helyen szerepeltek 2019-ben is a mobil-, és okos-telefonokkal kapcsolatos 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; 2018-ban: 145 termékügyből 41 lábbeli, 16 mobil, 12 háztartási nagygép, 2019-ben: a 148 termékügyből: 27 lábbeli, 19 mobiltelefon, 14 háztartási nagygépek panaszt bíráltunk el.]

Szolgáltatással összefüggő elbírált ügyek száma: 126 volt, mely az alábbi területekkel, tevékenységekkel volt kapcsolatos:

[építőipari kivitelezés: 24, ebből: új ingatlan; 8, felújítás 14, nyílászárók 2; — belföldi turizmus: 6, ebből: szálláshely minősége:3; egyéb szolgáltatások: 2; üdülési jog: 1; külföldi 1; ebből: egyéb szolgáltatások 1; — közlekedés: 6; légi személyszállítás: 1; parkolás: 3; autópályadíj: 2; — posta, csomag: 2; telefonszolgáltatás: 16; kábelszolgáltatás: 3; internet: 1; — távhő: 5; víz-, csatorna: 5; hulladék: 16; gáz: 4; villamosenergia: 6; — javítás, karbantartás: mobiltelefon: 1; szám.techn. termék: 1; jármű: 4; víz-,gáz, fűtés szerelés: 1; egyéb javítás, karbantartás: 1; — mosás: 1; temetkezés: 1; fogorvosi szolgáltatás: 2; — egyéb, máshova nem

sorolható: 5; — **áttételek 13:** hatáskör 9, illetékesség hiánya 4;

A fentiekből: — határon átnyúló 1; — interneten keresztül: 2; — telefonos megrendelés 1; — házaló kereskedelem 1; termékbemutató 2.]

Legnagyobb arányban a telefonszolgáltatás és a hulladékszállítással kapcsolatos, valamint az épület felújítások miatt érkezett kérelmekben kellett döntést hozni. Ezek a „vezető” szolgáltatások hasonló nagyságrendben fordultak elő, a ciklus előző négy 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. **2018-ban** a 167 szolgáltatásból: 27 telefonszolgáltatással, 17 esetben az épület felújításokkal, 13 posta, csomagküldés, valamint 12 hulladéküggyel volt kapcsolatos. **2019-ben** a 126 szolgáltatásból: a telefonszolgáltatás és a hulladékszállítás (16-16 esetben), az épület felújítás (14) esetben keresték meg a Békéltető Testületet.]

2.) 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;

a) 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.

Az internetes kereskedelemről eszközölt vásárlások között a legtöbb bejelentés a következő problémákról szólt: a megrendelt termék sérülten érkezett, amire csak a csomag megbontását követően derült fény; nem a megrendelt terméket kapta meg a fogyasztó; a megrendelt termék rövid idejű használatot követően meghibásodott a kereskedő azonban nem tett eleget garanciális kötelezettségének; a vásárló 14 napon belül elállt a termék megvásárlásától, de a termék vételárát nem kapta vissza, illetve a megrendelt termék ellenértékét átutalta a fogyasztó, azonban a terméket nem kapták meg.

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 „ellenszakvélemény” 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 szakvélemény az ő álláspontját támasztja is alá, akkor az elfogadásra kerül a vállalkozás által 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.)

A 2019-ben a lábbelikkal kapcsolatos panaszok egy részénél kedvező fordulatnak volt tekinthető, hogy a vállalkozások – „üzletpolitikai megfontolások”-ra hivatkozással – felajánlották az ügyben érintett fogyasztóknak a lábbeli vételárának visszafizetését.

b) 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 mobiltelefonoknál 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” esetek is, illetve előfordult „foglaló/előleg” értelmezési probléma is, és találkoztunk ismételt elvült követelések „behajtási” kísérletével is.

A szolgáltatások területéről érkező panaszbejelentések között voltak olyanok, amelyek a megrendelt lakóházak, családi házak építésének elhúzódásával, vagy az építkezés befejezésének elmaradásával kapcsolatosak, amelyekből arra következtethetünk, hogy a vállalkozások egy része nincs kellően felkészülve a lakóházak megépítésével együtt járó személyi és tárgyi feltételek biztosítására, és nem tudja a tervezett határidőre befejezni az építkezéseket, mert „túlvállalják” magukat.

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

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

c) Továbbra is többen kifogásolják a „szakvélemények” tartalmát.” Vonatkozik ez pl. a köznapi szóhasználatban 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. Ezeket az ún. „szakvéleményeket” a legtöbbször nem független szakértő állítja ki, hanem a gyártó kijelölt szakszerveze.

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

d) A testület ilyen jellegű és tartalmú ajánlásokat 2019-ben 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 az 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. E módszer helyett inkább a tájékoztatás egyéb lehetőségeit alkalmaztuk, amelyek során felhívtuk az érintett felek figyelmét. Ezekről jelen beszámolónk egyéb helyein említést teszünk.

e) Egyenlőre arra tettünk „kísérletet”, hogy **az anonim döntések között** teszünk közzé olyan eseteket, amelyek (talán) érdeklődésre tarthatnak számot, illetve minden hónapot követően – rövid idővel – közzétételre kerültek a „havi gyorsjelentéseink”, amelyekben mindig szerepeltettünk, a testületet által elbírált ügyek mennyiségének és a hozott döntések tartalmának függvényében, havonta 8-12 esetet is.

Az anonimizált döntéseket tartalmazó anyagainkat az alábbi megjegyzéssel tettük közzé:

MEGJEGYZÉS: a fent ismertetett ügyekkel kapcsolatos döntéseket azért mutatjuk be részletesen, hogy az esetek segítsenek a beadványok, kérelmek benyújtásának megalapozásához, továbbá, hogy felhívjuk a figyelmüket bizonyos jelenségekre, és azok esetleges várható következményeire is.

A honlapunkon, a média megjelenések rovatban, a megyei napilap mellékleteként megjelenő „Üzlet”-ben, a „Békéltető sarok”-ban tettük közzé a közérdeklődésre számot tartó példáinkat. Ebben a vállalkozásokkal, a fogyasztókkal kapcsolatos tapasztalatokról is beszámoltunk. Úgy véljük, hogy az ottani témák is segíthetik a munkát.

2019-ben negyedévenként 10-10 – összesen **40** – **anonimizált döntést tettünk közzé a honlapunkon.** Az alábbi táblázatunk tartalmazza, azokat termékek és a szolgáltatások, valamint a testület által hozott döntések, továbbá az együttműködő és nem együttműködő vállalkozások szerinti bontásban:

Megnevezés	egyezség	kötelezés	ajánlás	megszüntetés	összesen	ebből: nem együttműködő	ebből: Veszprém megyei
Termék	7	1	13	3	24	9	1
Szolgáltatás	6	1	1	8	16	6	4

[2019-ben az **anonim döntések** között, az alábbi tárgykörrel, valamint esetekkel kapcsolatban jelentettünk meg dokumentumokat:

építőipari kivitelezői munkákkal kapcsolatban a következő döntések születtek: egyezség (1), ajánlás (1), megszüntetés (5).

Az egyéb esetekben – a teljesség igénye nélkül – az alábbi döntések születtek:

egyezségek: a Vállalkozás vállalja, hogy a meghallgatást követően készpénzben visszafizeti a kazán beüzemeltetéséért átvett összeget (30.000.- Ft-ot); a Vállalkozás vállalja, hogy a töltőállomáson jegyzőkönyvben rögzített káresete alapján a Fogyasztó által bejelentett 20.000.- Ft (húszezer forint) kártérítési igényét, méltányosságból megtéríti a Fogyasztónak; a Vállalkozás vállalja, hogy a Fogyasztó által kifogásolt 3-as kategóriájú szövettel újra kárpitozza az ülőbútor garnitúráját; a Vállalkozás vállalja, hogy a 600/6 tagú Radiátort, 15 napon belül visszavásárolja a Fogyasztótól; a Vállalkozás vállalja, hogy a Fogyasztó tablet készülékének garanciális meghibásodása miatt reklamált készülékét elküldi minőségvizsgálatra és annak ismeretében fogja a további lépéseket megtenni;

ajánlások: a testület ajánlja a Vállalkozásnak, hogy fizesse vissza a Fogyasztónak a fel nem használt üdülési utalványok ellenértékét (összesen 20.000.- Ft-ot); a testület ajánlja a Vállalkozásnak, hogy a Fogyasztó által a webáruházról vásárolt GPS-t, laccímére történő kiszállítással cserélje ki, egyúttal a kifogásolt terméket szállítsa el; a testület ajánlja a Vállalkozásnak, hogy a Fogyasztó által vásárolt „bakelit lemez óra” vonatkozásában történt elállás nyomán – e döntés kézhezvételétől számított 8 napon belül – utalja át, fizesse vissza a fogyasztó részére; a testület ajánlja a Vállalkozásnak, hogy a Fogyasztó által tőle vásárolt hátizsákot – a szavatossági feltételek alapján – javítsa meg, vagy cserélje ki; a testület ajánlja a Vállalkozásnak, hogy – jóállási, illetve a kellékszavatossági kötelezettségének teljesítése körében – javítsa ki, vagy cserélje ki a Fogyasztó által 2019. március xx-én vásárolt G.... C.... típusú hűtőszekrény megrozsdásodott szerkezeti elemeit; a testület ajánlja a Vállalkozásnak, hogy fizesse vissza a Fogyasztónak az interneten vásárolt elektromos ütvecsavarozó digitális termék ellenértékét;

eljárás megszüntetésével kapcsolatban közölt esetek: a Fogyasztó a mobil telefonja garanciális javításának elhúzóásával kapcsolatban kialakult problémája időközben megoldódott, ezért – a létrejött egyezségekre tekintettel – a kérelmét visszavonta; a biztosítótársaság a fogyasztó tulajdonát képező káreseményt szenvedett gépkocsi javításához kiállított számlája mellé részletes számlakalkulációt kért, amelyet a szerviz nem volt hajlandó elkészíteni, mivel az ügyben szakértő kirendelésére lett volna szükség, ezért az eljáró tanács az eljárást megszüntette.]

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

f.) A Veszprém Megyei „ÜZLET” című kiadványának – amely a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara gazdasági magazinja – biztosított **„Békéltető sarok” című rovatában**, az elmúlt évben összesen öt alkalommal (valamennyi megjelent kiadványban) jelentettünk meg írásokat, ezek a következők voltak:

f.1.) A kiadvány 1. számában három cikk jelent meg a Békéltető Testülettel kapcsolatban, ezek a következők voltak: „*A vállalkozás és a fogyasztó között egyezés kialakítására törekszenek*” című cikkben a békéltető testületről és az új elnökkel készült egy bemutatkozó cikk; „*Otthon a fogyasztóvédelemben*” című cikkben az elnök életútját mutatják be; a „*Békéltető sarok*”-ban a békéltető testület előtt kezdeményezendő eljárásokkal kapcsolatos fontosabb információkat jelentettünk meg a kérelmek benyújtásával kapcsolatban.

f.2.) A kiadvány 2. számában jelent meg: „*a legfelkészültebb fogyasztó a legvédelettebb fogyasztó*” címmel a testület első negyedévi munkájáról készült tájékoztató anyagunk.

f.3.) A kiadvány 3. számában jelent meg: „*Mire ügyeljünk a vásárlás során*” címmel egy tájékoztató anyagunk, cikk formájában.

f.4.) A kiadvány 4. számában két dokumentum jelent meg a Békéltető Testülettel kapcsolatban: a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara „*Békéltető Testületi álláspályázati felhívás*”-a, valamint; a Békéltető sarokban megjelent a „*Változások a békéltető testületek működésében*” című cikk.

f.5.) A kiadvány 5. számának 23. oldalán jelent meg: a „*Mire ügyeljünk, ha internetes áruházról vásárolunk*” című cikk.

g.) A fentiek mellett az elmúlt évben a Békéltető Testület elnöke – felkérésre – a következő időpontokban és témákban tartott tájékoztató előadásokat a fogyasztók részére:

ga) 2019. március 6-án, Veszprémben, Veszprém Város Nyugdíjasklubok Vezetői Fórumán tartott előadást a békéltető testületek tevékenységéről, és néhány fogyasztóvédelmi természetű kérdésről, valamint arról, hogy a kérelmek benyújtásakor mire kell ügyelni? Az eseményről a Fórum elnöke – Szente József – a facebook oldalán megjelentett egy tudósítást, amely a beszámoló mellékletében található.

gb) 2019. március 20-án, Csopakon, a helyi Nyugdíjas Klubban tartott előadást a fogyasztóvédelem egyes kérdéseiről („a fogyasztói szerződés létrejöttétől a fogyasztói reklamációig” címmel, ezen belül a blokk

megőrzésének szükségességéről, a vásárlók könyvébe eszközölt bejegyzésekről, a vásárlói reklamációk intézése során követendő eljárásról, továbbá az árubemutatók, a timeshare és az internetes vásárlásról), majd pedig az előadás második felében a békéltető testületi eljárásról, a beadvány elkészítéséről, a benyújtásán keresztül a testület döntéséig.

gc) 2019. április 1-jén, Veszprémben, az Egészségügyi Dolgozók Veszprém városi Nyugdíjas Klubjában, az előző – „b”) – pontban ismertetett témákban és kérésekkel kapcsolatban tartott előadást a testület elnöke.

gd) 2019. október 21-én, Veszprémben, a „Séd völgye” Nyugdíjas Klubban a fogyasztóvédelem következő kérdéseiről, témáiról: tájékoztató a 2019. szeptember 01.-től, a fogyasztóvédelmi törvénynek – a Békéltető Testületeket érintő – változásairól; a fogyasztó szerződés létrejöttétől a fogyasztói reklamációig, ezen belül a blokk megőrzésének szükségességéről; a vásárlók könyvébe eszközölt bejegyzések szükségességéről; a vásárlói reklamációk intézése során követendő eljárásról, továbbá az árubemutatók, a timeshare és az internetes vásárlás néhány sajátosságáról, „veszélyeiről”, majd pedig az előadás további részében a békéltető testületi eljárásról, a beadvány elkészítéséről, a benyújtásán keresztül a testület döntéséig.

h.) A veszprémi székhelyű Vöröskő Kft, a vállalkozás által üzemeltetett „EURONICS” kereskedelmi hálózatban foglalkoztatott fogyasztóvédelmi referensek részére továbbképzést szervezett 2019. május 22-én. A Vállalkozás felkérésére a Békéltető Testület elnöke előadást tartott „*a minőségi reklamációk intézésétől a békéltető testület előtti eljárásig*” címmel.

3.) azon békéltető testületi eljárások számára vonatkozó adatok, amelyekben a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítására került sor, továbbá az elutasítás háttérében álló indokok és ezek százalékos aránya;

2019. évben összesen 166 hiányos adattartalmú kérelem érkezett a békéltető testülethez, amely a beérkezett kérelmek 53,04%-át tette ki, 2018 évhez képest 71,13%-os növekedésnek felel meg.

Az év során – az e-mail címmel rendelkező és hiánypótlásra felszólított fogyasztókkal szemben – alkalmaztuk azt a módszert, hogy a hiánypótlási határidő lejáratát követő rövid időn belül írtunk un. „emlékeztető” levelet, amelyben egyrészt tájékoztattuk arról, hogy a hiánypótlásra biztosított határideje lejárt, másrészt pedig kértünk visszajelzését a kérelmének további sorsával kapcsolatban. A válaszok, több mint kétharmadában a fogyasztó vagy visszavonta a kérelmét, vagy az eljárás megszüntetését kérte. Abban az esetben sem indokolta meg a Kérelmező az eljárás „visszavonására” irányuló bejelentését, ha annak „megszüntetését” kérte.

2019 évben 25 esetben (2018-ban 30 esetben) került sor hiánypótlás nem teljesítése miatti megszüntetésre (09,12 %). Ezt soknak tartjuk, még akkor is, ha nincs arra visszajelzés, hogy miért nem teljesítették a felhívásban foglaltakat (külön nem vizsgáltuk 2019-ben 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, 15 (05,47%) esetben (2018-ban 7 esetben) szüntettük meg az eljárást, ebből 9-et hatáskör hiánya miatt, 6-ot pedig illetékesség hiánya miatt.

A hatáskörünk hiányát állapítottuk meg 6 kérelem esetében, valamennyit a Pénzügyi Békéltető Testülethez tettük át. Az áttett kérelmek közül: 3 bankkal, 5 biztosítással és 1 mindkettővel (bankkal és biztosítással is) kapcsolatos beadvány volt.

Az év első felében illetékességünk hiánya miatt 1 olyan eset volt, amelyben határon átnyúló online jogvitáról volt szó, így – a 2019. augusztus 31-ig hatályos törvényi előírás értelmében – a Budapesti Békéltető Testülethez tettük át az iratokat.

5 esetben pedig – a Fgytv. 20. § fő szabálya szerint – a kérelmező lakóhelye szerinti testülethez tettük át az ügyeket, ezek a következő megyék voltak: Fejér-, Jász-Nagykun-Szolnok-, Pest-; Zala és a Budapesti Békéltető Testület.

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.

4.) 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;

a) A 2019 évben befejezett 274 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	illetékeség hiánya
39	3	44	1	36	24	72	15	25	9	6

A teljes ügyszámhoz (274) viszonyítottan – az egyes döntések szerinti – arányokat mutatja a táblázat:

30. § (1)	32. § a)	32. § b)	32/A. §	31. § (3)				megszüntetés			összes befejezett ügy
egyezség	kötelezés	ajánlás	elutasítás	a)	b)	c)	d)	hiánypótlásnak nem tett eleget	hatáskör hiánya	illetékeség hiánya	
39	3	44	1	36	24	72	15	25	9	6	274
14,23	1,09	16,07	0,36	13,14	8,76	26,29	5,47	9,12	3,28	2,19	100,00

b) A Fogyasztó „javára” hozott egyes döntések aránya az összes befejezett (274) ügghöz:

összes befejezett ügy	30. § (1)	32. § a)	32. § b)	31. § (3)			összesen a fogyasztó javára hozott döntés
				a)	b)	d)	
274	39	3	44	36	24	15	161
%	14,23	1,09	16,07	13,14	8,76	5,47	58,76

A Fogyasztó „javára” hozott egyes döntések aránya az összes javára hozott (161) döntéshez:

összesen a fogyasztó javára hozott döntés	30. § (1)	32. § a)	32. § b)	31. § (3)			összesen a fogyasztó javára hozott döntés
				a)	b)	d)	
161	39	3	44	36	24	15	161
%	24,22	01,86	27,33	22,36	14,91	9,32	100,00

c) A Fgytv. 30. § (1) bekezdésében megfogalmazott **egyezséget** (39 eset), a 32. § a) pontja szerinti **kötelezést tartalmazó határozatot** (3), a 32. § b) pontja szerinti **ajánlást** (44), a 31. § (3) bekezdése a) pontjában meghatározott **kérelem visszavonást** (36), illetve b) pontjában megfogalmazott **„felek megállapodtak a megszüntetésben”** (24). A 15 db **d) pontos megszüntetést** ebbe a kategóriába is sorolhatjuk (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 **161** döntés a Fogyasztó „javára” (is) történt.

A 274 befejezett ügyből a 161 ilyen módon lezárt ügy, az összes befejezés 58,76 %-át adja ki, amely arány megegyezik a 2018. évvel.

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, különösen azokra az eljárásokra igaz ez, amelyekben azért kellett megszüntetnünk az eljárást, mert a fogyasztó kérelmében megfogalmazott – egyébként jogosnak minősíthető – kérés bizonyításához, alátámasztásához, szakértő bevonására van/lenne szükség.

d) Ennek megfelelően a **Fogyasztói igények megalapozatlanságára egyértelműen** csak a **32/A. §** szerinti megszüntetéseket (elutasításokat) lehet felhozni, ez összesen 1 eljárásban, az összes ügyhöz (274) viszonyítottan, 0,36 %-ban fordult elő. Nem ismert a 31. § (3) bekezdése c) pontja szerinti eljárások további sorsa (72 ügy), ami az összes ügy több mint egynegyedét tette ki (26,29 %).

De ugyanúgy nincs adatunk arra nézve sem, hogy a **25 db hiánypótlást nem teljesítő** Fogyasztó (09,12 %) közül, kinek volt megalapozott, illetve megalapozatlan a kérelme.

Hasonlóan nem követtük a **15 áttételes** ügy (hatáskör+illetékesség) megoldását sem (05,47 %).

[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, az ezt rögzíteni képes, egységes, országos statisztikai rendszerre.]

e) 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 a következőket mondja ki:

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

a) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt

aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak,

ab) közvetítői eljárást indítottak,

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

b) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor,

c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű,

d) a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy

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

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 eljáráson kívül megegyezni. Vagyis a Fellek szempontjából nincs lényeges különbség az a) és b) pontos megszüntetés között.

5.) amennyiben ismert, azon eljárások aránya, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelően jártak el;

A 2019 évben (ezen belül a 2018 évről áthúzódó) nyilvántartott 55 ajánlást tartalmazó ügyekkel (ebből 9-et november és december hónapokban tárgyaltunk és zártunk le) együtt, 11 esetben (20,00%-ban) jeleztek vissza az érintett fogyasztók.

Ezek között volt olyan, amelynél a Fogyasztó által adott tájékoztatás időpontjában még nem járt le a 60 napos határidő. Ezeket a Fogyasztókat tájékoztattuk arról, hogy mikor került kézbesítésre a Vállalkozás részére a tértivevényes küldemény, illetve nem vette át a Vállalkozás a tértivevényes küldeményt, így nem értesülhetett az ajánlásban foglalt kötelezettségeiről. Ezeket a Fogyasztókat tájékoztattuk arról, hogy mikor

telik le a 60 napos határidő és megjelöltük azt a napot is, amikorra **kértünk tőle az ismételt visszajelzést** az ajánlás nem teljesítéséről. Azoknak a Vállalkozásoknak, akik – a térítvény tanúsága szerint – nem vették át a postai úton megküldött döntést, elektronikus úton másolatban – tájékoztatósi céllal megküldtük a Fogyasztónak írt tájékoztató levelünket. (Annak ellenére, hogy az elektronikus úton továbbított értesítés nem minősül hivatalosan kézbesítettnek.) Volt olyan eset is, hogy a Fogyasztónak továbbított ilyen tartalmú levelünket – a Fogyasztó és a Vállalkozás értesítésével együtt – megküldtük a vállalkozás székhelye szerint illetékes Fogyasztóvédelmi hatóság részére is.

További **hét értesítést kaptunk** még, amelyeknél már nemcsak az ajánlásban megjelölt teljesítési határidő, hanem a **60 napos határidő is letelt**, ezeket az eseteket megjelentítettük a honlapunkon, az erre a célra rendszeresített felületben.

A fogyasztók által küldött tájékoztatók között **három** olyan volt, amely értelmében **a vállalkozás teljesítette** az ajánlásban foglalt kötelezettségét. A gyakorlattól ellentétben, két esetben az érintett vállalkozások nyilatkoztak írásban, hogy teljesítették az ajánlásban foglaltakat.

Az ajánlásokban foglaltak nem teljesítő vállalkozásokat – az elmúlt évben – összesen 4 alkalommal (február, március, május és augusztus hónapban) tettük közzé, hogy az érintett (7) vállalkozások nem tettek eleget határidőre az ajánlásban foglalt kötelezettségüknek.

Az év első felében közzétett ügyekkel kapcsolatban, érkezett egy olyan visszajelzés is, amely a korábban közzétett üggyel volt kapcsolatos, a Fogyasztó arról tájékoztatta a testületet, hogy a vállalkozás időközben teljesítette az ajánlásban foglaltakat, így a közzétételi adatokat töröltük.

A fentiekben említett eseteken kívül, az év során **további visszajelzéseket nem kaptunk az ajánlások** teljesítésével kapcsolatban.

Az ügyek egy részénél – a kézbesítések figyelembevételével – a 60 napos határidő lejáratára **2020 első félévére húzódik át 15 ajánlást kimondó ügy.**

6.) a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartam;

Az ügyintézési határidőkkel kapcsolatos kötelezettségek teljesítése 2019 évében a Békéltető Testülethez beérkezett és elbírált kérelmek, beadványok esetében a következőképpen alakult:

- a beérkezett kérelmek közül **a hiányos kérelmeket benyújtókat átlagosan 4,0 napon belül hívtuk fel** a hiányok pótlására (az Fgytv. 28.§ (5) bekezdése szerint: 15 nap)
- a **beérkezett kérelmeket átlagosan 4,4 napon belül vizsgáltuk meg**, hogy az ügy a testület hatáskörébe és illetékessége alá tartozik-e és tüztük ki meghallgatási napokat (az Fgytv. 29.§ (2) bekezdése szerint: 8 nap);
- a **beérkezett ügyeket – a meghallgatási időpontok kitűzését követően – átlagosan 23 napon belül bíraltuk el és zártuk le** (az Fgytv. 31.§ (5) bekezdése szerint: 90 nap),
- az un. **előkészítő szakaszban elnök az eljárást – meghallgatás kitűzése nélkül – megszüntette 7,0 napon belül** (az Fgytv. 29.§ (4/a) bekezdése értelmében 21 napon belül kötelező értesíteni a Kérelmezőt a kérelme elutasításáról).

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

2019 első félévében elbírált ügyek átlagos elbírálási időtartama az alábbiak szerint alakult:

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

2019 második félévében elbíralt ügyek átlagos elbírálási időtartama az alábbiak szerint alakult:

sor-szám	III. NEGYEDÉV					IV. NEGYEDÉV				
	hónap	elbírált ügyek száma, db	elbíráások			hónap	elbírált ügyek száma, db	elbíráások		
			átlaga, nap	szélső értékek				átlaga, nap	szélső értékek	
				min.	max.				min.	max.
1.	július	15	25,3	3	67	október	18	23,3	2	69
2.	augusztus	24	21,7	2	42	november	31	18,9	2	82
3.	szeptember	26	22,3	3	45	december	22	16,4	2	74
4.	együtt	65	22,4	2	67	együtt	71	19,7	2	82
5.	2019. II. félév együtt						136	21,0	2	82
6.	2019. év együtt						274	23,0	2	82

Az év során beérkezett ügyeket (az ügy iktatásának napjától az elbírálás napjáig tartó időszak figyelembevételével), még a hiánypótlásra felszólított kérelmek esetében is, sikerült elbíralnunk a törvény által biztosított 90 napon belül. Olyan kérelem nem volt, amelynek határidejét meg kellett volna hosszabbítanunk. A fenti táblázataink tartalmazzák a legrövidebb és a leghosszabb idő alatt elbíralt ügyekre fordított napok számát is.

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

Az eljárások döntő többségében 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 (számuk nem érte el a 10-et) fordult elő halasztás is.

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 megérkezésükkel azonnal átveszik és rövid időn belül meg is küldik a válaszirataikat.

7.) amennyiben ismert, a meghozatalra került ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozás általi teljesítésére vonatkozó adatok;

Az 5.) pontban is jeleztük, hogy az ajánlásokat „teljesítőkről” nem, csak a bejelentett, elmaradt esetekről tudunk számot adni.

A 2019-ben 7 közzétett ajánlás között 3 olyan volt, amelyet még 2018-ban hoztak a tanácsok [az év végén – november és december hónapban hozott ajánlásokkal együtt – 15 esetben (34,09%) az ügyek áthúzódnak 2020 év elejére. Még jelezhetnek a Fogyasztók, hiszen a 60 napos határidőbe az utolsó negyedévben hozott ajánlások (15), egyezségek (7), kötelezést tartalmazó határozatok (ilyen nem volt) bejelentési határideje „belefejt”].

A 2019-ben hozott 44 ajánlás közül mindössze 3 esetben (6,82%-ban) az ügyek döntő hányadát megoldottnak tekinthetjük. A közzétett 7 vállalkozás között 1 volt Veszprém megyei székhellyel rendelkező.

Az év során meghozott egyezséget kimondó határozatainkkal (39) kapcsolatban 3 vállalkozással szemben érkezett jelzés annak elmaradásáról, akik ezt követően a bíróságtól kérték annak végrehajtási záradékkal történő ellátását.

Az év során hozott kötelezéseink (összesen 3 ilyen döntésünk volt) nem teljesítésével kapcsolatban bejelentést nem kaptunk.

A döntéseink megalapozottságára az is utal(hat), hogy 2019-ben (a tájékoztató megírásáig) sem támadtak meg bíróság előtt egyetlen döntésünket sem.

8.) annak tényét, hogy a békéltető testület tagja-e valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak:

- ✓ **a békéltető testület nem tagja a – vitarendezést elősegítő – hálózatnak.**

9.) tájékoztatás a békéltető testület tagjai számára rendszeresen nyújtott képzésekről:

a) felkészítő tanfolyamok, képzések szervezésének, lebonyolításának módja:

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

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

b) az év során szervezett felkészítő tanfolyamok gyakorisága, tartalma

A testület tagjai részére **2019 évben során négy alkalommal – március 26., június 25., szeptember 16. és december 17.** – tartottunk szakmai felkészítő tanfolyamokat, továbbképzéseket a testület tagjai részére.

A megtartott képzések az alábbiak voltak:

A március 26-án megtartott szakmai továbbképzés főbb témái a következők voltak: tájékoztató az elmúlt negyedévben a testülethez beérkezett és lezárt ügyek alakulásáról, valamint az egyes tagok közreműködéséről; tájékoztató a testület negyedévi működési feltételeiről; tájékoztató a fogyasztóvédelmi hatósággal történt egyeztetésekről, témáiról; tájékoztató a negyedév során megjelent – a békéltető testületek tevékenységét érintő – jogszabályokról; a negyedév során megtárgyalt, lezárt ügyek néhány érdekességéről, tájékoztató a meghallgatásokat lefolytató elnökök előadásában, majd ezt követően kölcsönös tapasztalatcsere az egyes ügyek sajátosságairól a döntéseket megkönnyítő, illetve nehezítő kérdésekről; az egyes döntések előkészítését megnehezítő helyzetek, szituációk átbeszélése és a kölcsönös gondolkodás elősegítése.

A június 26-án megtartott szakmai továbbképzés főbb témái a következők voltak: előzetes tájékoztató a Békéltető Testület 2019 első félévi tevékenységéről a beérkezett és a lezárt ügyek alakulásáról, a tagok közreműködéséről az ügyek lezárásában; tájékoztatás a Békéltető Testület első félévi működéséről, valamint a támogatási szerződésről; tájékoztató a fogyasztóvédelmi törvény tervezett változásairól, különös tekintettel a 2020. január elejétől megalakuló új testületek összetételét érintő változásokról (T/6343. számú törvényjavaslat a hosszú távú részvényesi szerepvállalás ösztönzéséről és egyes törvények jogharmonizációs célú módosításáról szóló anyagban foglaltak alapján); szakmai konzultáció az első félévben lefolytatott néhány meghallgatás érdekességéről; tájékoztató az elmúlt időszak – fogyasztóvédelmi természetű – jogszabály változásairól.

A szeptember 16-án megtartott szakmai továbbképzés főbb témái a következők voltak: tájékoztató a testület első félévében végzett tevékenységéről, valamint az augusztus hónap végéig beérkezett és lezárt ügyek alakulásáról, az egyes tagok közreműködéséről; tájékoztató a fogyasztóvédelmi hatósággal – a harmadik negyedévben – történt egyeztetések jelentősebb témáiról; tájékoztató a negyedév során megjelent – 2019. szeptember 1-t követően életbelépett jelentősebb – a békéltető testületek tevékenységét érintő testületet érintő – jogszabályváltozások alábbi témáiról: [az Fgytv. 25.§ (1.) bekezdésében foglalt változások értelmében eddig ugyanis a háromtagú eljáró tanács prioritása volt, majd szeptember 01-t követően pedig az egyedül eljáró testületi tag, a (2.) bekezdésében foglaltak értelmében „(2) *Az egyedül eljáró testületi tag jogi vagy közgazdasági felsőfokú végzettséggel kell, hogy rendelkezzen.*” A testületi tagok között jelenleg – az elnök – Mitev Hrisztó rendelkezik közgazdasági felsőfokú végzettséggel; Az elnök tájékoztatást adott arról, hogy a (3.) bekezdés rendelkezik a háromtagú tanácsok jelölésével kapcsolatos változásokról; új feladat a megyei szervezeteket számára: az un. „határon átnyúló” ügyekkel való foglalkozás; 2020 január 1-t követően működő békéltető testületi tagságra mindenki egyénileg, személyesen pályázhat, amelynek feltételeiről minden jelenlévő kapott írásos tájékoztatást is;]; tájékoztató a negyedév során megtárgyalt, lezárt ügyek néhány érdekességéről, továbbá tájékoztató a meghallgatásokat lefolytató elnökök előadásában, majd ezt követően

kölcsönös tapasztalatcsere az egyes ügyek sajátosságairól a döntéseket megkönnyítő, illetve nehezítő kérdésekről.

A december 17-én megtartott szakmai továbbképzés főbb témái a következők voltak: tájékoztató a Békéltető Testület 2016. január 01 és 2019. december 31 közötti időszak működésével kapcsolatos néhány fontosabb eredményéről és számáról; tájékoztató a fogyasztóvédelmi törvény 2019. szeptember 01 követően életbe változásairól, különös tekintettel a 2020. január elejétől megalakuló új testületek összetételét érintő változásokról; szakmai tapasztalatcsere az elmúlt négy év fontosabb állomásairól, emlékezetes pillanatairól a testületi tagok élménybeszámolója alapján.

c.) A „képzés” egyik sajátos formájának tartjuk azt is, hogy minden lényeges beszámolót, jelentést, előzetesen a testületi tagok rendelkezésére bocsátottunk, annak véleményezési lehetősége számukra biztosított volt. Ezen túl megkapták a havi gyorsjelentéseket, a szakmai beszámolókat, illetve minden olyan, különböző helyeken publikált írást, ami a testület munkájával összefügg.

d.) Részvétel az egyéb szervezetek által szervezett szakmai rendezvényeken.

2019. második félévében nem volt olyan rendezvény, amelyre a Békéltető Testületi tagokat meghívták volna, az első félévben viszont volt egy. A rendezvény a következő volt: A Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara és a Veszprém Megyei Europe Direct Tájékoztató Központ együttműködésben az Európai Bizottság Kommunikációs Főigazgatóságával és az Európa Bizottság Magyarországi Képvisletével közösen február 8-ra szervezett az Európa jövőjéről szóló interaktív workshopot, amelynek egyik előadója dr. Navracsics Tibor, az Európai Bizottság oktatásért, kultúráért, ifjúságpolitikáért és sportért felelős biztosa volt, és amelyre a testületi tagokat is meghívták. A workshopon a testület tagjai közül öten vettek részt (Demeter Ferenc, dr. Herjavec Klára, dr. Szücs László, dr. Vasvári Csaba és Mitev Hrisztó).

A fenti szakmai rendezvényről a résztvevők tájékoztatták a tagtársaikat.

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

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

Az előző pontokban írtak alapján úgy értékeljük, hogy a testület 2019-ben 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 negyedik évében a testület 274 ügyet fejezett be. Ez volt az első olyan évünk a ciklusban, amelyben nem sikerült elérni a „300”-as ügyszámot.

2019. évben a 274 ügyet az alábbiak szerint zártuk le:

az ügyek tárgyalása szerint	hónap	jan.	február	március	április	május	június	július	aug	szept	okt	nov	dec	Össz.
Egyedül eljáró tanácsban		4	9	11	5	6	7	4	4	2	2	8	4	66
3 tagú tanácsban		3	6	5	8	8	6	2	9	9	10	8	8	82
Írásban lebonyolított		3	3	6	3	3	2	0	5	4	1	2	4	36
Eljárás megszünt elnökként		10	6	4	6	8	6	9	6	11	5	13	6	90
ÜGYEK ÖSSZESEN		20	24	26	22	25	21	15	24	26	18	31	22	274

A meghallgatásokat hétfői és keddi napokra ütemeztük: az év során 73 napra 192 ügyet tűztünk ki, és ezek közül 148-at le is zártunk, 5 ügyet a felek kérésére elnapoltunk. Az eljáró tanácsokban lefolytatott ügyek közül: 82-t háromtagú tanácsban, 66-t egyedül eljáró testületi tagként zártuk le. Az írásban lebonyolított ügyek közül összesen 2 olyan ügy volt, amelyet eleve írásban történő lebonyolításra javasoltuk a feleknek, 34 ügy esetében pedig a felek a kitűzött meghallgatási nap előtt megegyeztek, ezért azokat írásban zártuk le.

A heti két (hétfő és kedd) napon történő meghallgatási rendszeren 2019 évben az elnök minden nap délelőtt 10 és 12 óra között még bent tartózkodott a testület irodahelyiségében, amely időtartam alatt többféle – az egyes folyamatban lévő ügyek intézésével kapcsolatos – tevékenységet is végzett és a telefonon, valamint a személyesen érdeklődőknek adott tájékoztatást, tartott tanácsadást.

Egyéb tájékoztatás

A FOHÁT részére is megküldtük azt a minden hónap végén – a testület tevékenységével kapcsolatban elkészített – „gyorsmérleget”, amelyet a honlapon is közzétettünk.

Az MKIK-val megkötött közreműködői, támogatói szerződés alapján, 2019-ben félévenként részletes tájékoztatást adtunk a szakmai munkánkról.

„Függeléként” csatoljuk jelen összefoglaló tájékoztatónkhoz az éves adatokat tartalmazó statisztikai táblázatokat.

Veszprém, 2019. december 31.


Mitev Hrisztó
elnök



Melléletek, 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**

**A Veszprém Megyei Békéltető Testület ügyszáma és az általa hozott határozatok/ajánlások/döntések
2019. 01. 01 - 12. 31. között**

Ügy kimenetele									
Békéltető Testületek	Egyezség 30. § (1)	Kötelezés 32. § a)	Ajánlás 32. § b)	Elutasítás 32/A. §	Megszűntetés				Összesen
					kérelem visszavonása 31. § (3) a)	felek megállapo- dása 31. § (3) b)	eljárás folytatása lehetetlen 31. § (3) c)	nincs szükség a folytatásra 31. § (3) d)	kérelem nem pótolt (hiánypótlásnak nem tett eleget)
19. Veszprém	39	3	44	1	34	25	73	15	25
								9	6
									274

Veszprém, 2019. december 31.



Mitev Hrisztó

Mitev Hrisztó
a Békéltető Testület elnöke

**A Veszprém Megyei Békéltető Testület ügyeinek Termékek szerinti megoszlása
2019. 01.01.- 2019.12.31. közötti időszakban**

Sor-szám	Termékek megnevezése	menyi-sége
C	élelmiszerek	1
D	italok	0
E	táplálékkiegészítők, fogyasztószer, vitaminok	0
F	egyéb textil	0
G	ruhanemű	3
H	általános utcai	21
I	sport	5
J	speciális, gyógy, gyermek	1
K	építőanyagok	2
L	burkolatok	0
M	nyílászárók	3
N	szaniter, jakuzzi, zuhanykabin	2
O	laptop, notebook, tablet, stb.	4
P	asztali irodai gépek, fénymásoló, szkennelő, asztali számítógép	1
Q	egyéb eszközök (MP3, adattárolók, GPS, stb.)	3
R	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	1
S	mobiltelefonok, okostelefonok	19
T	szórakoztató elektronika (TV, rádió, erősítő, CD, DVD stb.)	8
U	digitális képrögzítők (fényképezőgép, videokamera)	3
V	háztartási nagygépek (mosógép, hűtőgép, tűzhely)	14
W	háztartási kisgépek (porszívó, kenyérpírító, robotgép stb.)	6
X	kerti gépek	3
Y	háztartási eszközök (edénykészlet)	2
Z	kézi szerszámok	1
AA	kéziszerszámok (ásó, kapa)	0
AB	látószerszámok (szemüveg, kontaktlencse)	0
AC	fényképezés, optikai eszközök és műszerek	0
AD	nem orvosi rendelvényre pl.: bioptron lámpa, masszázsfotel, gyögmátrac stb.	4
AE	gyógyászati segédeszköz, gyógyhatású termék, orvosi rendelvényre	0
AF	gyógyszer, kötszer, tápszer stb.	1
AG	közúti járművek	5
AH	járműalkatrész	4
AI	egyéb járművek	1
AJ	Bútor, matrac	12
AK	sportszer	3
AL	hangszer	0
AM	óra	2
AN	ékszer	1
AO	játék	0
AP	vegyipari termék	0
AQ	dohánytermék, és élvezeti cikk	0
AR	háziállat tartásával kapcsolatos termékek	1
AS	egyéb, máshova nem sorolható termék	9
AT	hatáskör hiánya miatt	0
AU	illetékeség hiánya miatt	2
AV	termék összesen	148
AW	határon átnyúló	4
AX	internetes kereskedelem	37
AY	telefonos megrendelés	1
AZ	katalógusból való megrendelés	0
BA	házaló kereskedelem	0
BB	árubemutató	4

Veszprém, 2019. december 31.

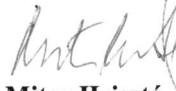

Mitev Hrisztó
 a Békéltető Testület elnöke



**A Veszprém Megyei Békéltető Testület ügyeinek
Szolgáltatások szerinti megoszlása 2019. 01. 01 – 12. 31. között**

Jele	a termék megnevezése	száma
C	Új ingatlan jótállás, gar. Jav.	8
D	Épület felújítás, szakipari munk.,(festés mázolás stb.)	14
E	Nyílászárók beépítése, cseréje, javítása	2
F	Szálláshely minősége	3
G	Vendéglátás minősége	0
H	Egyéb szolgáltatások (program elmaradása, nem szer. szer. telj.)	2
I	Üdülési jog	1
J	Szálláshely minősége	0
K	Vendéglátás minősége	0
L	Egyéb szolgáltatások (program elmaradása, nem szer. szer. telj.)	1
M	Üdülési jog	0
N	Vasúti	0
O	Közúti	0
P	Légi	1
Q	Vízi és egyéb	0
R	Teherfuvarozás	0
S	Parkolás	3
T	Autópálya	2
U	Posta levél, csomag, futárszolgálat)	2
V	Telefon szolgáltatás (mobil és vezetékes)	16
W	TV, rádió (kábel és földi műsorszórás)	3
X	Internet	1
Y	Távhő	5
Z	Víz, csatorna	5
AA	Hulladék	16
AB	Gáz	4
AC	Villamosenergia	6
AD	Mobiltelefon	1
AE	Számítástechnikai termékek	1
AF	Szórakoztató elektronika	0
AG	Háztartási gép	0
AH	Szerszám, kerti gép	0
AI	Szemüveg, fényképezőgép, optikai eszközök	0
AJ	Ékszer, óra, hangszer, sportszer, stb.	0
AK	Járművek és alkatrészek javítása	4
AL	Víz, gáz, fűtés szerelés, kéményseprés	1
AM	Egyéb javítás karbantartás	1
AN	Fogyasztói csoport	0
AO	Mosás, tisztítás	1
AP	Szépességápolás	0
AQ	Oktatás	0
AR	Temetkezés	1
AS	Fogorvosi szolgáltatás	2
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, cipész	0
AZ	Forgalmazás, értékelés, közvetítés	1
BA	Nyelviskola, gépjármű vez.képz., felnőttképzés	0
BB	Mosás, vegytisztítás, takarítás, gyermekfelügyelet, stb.	0
BC	Fogyasztói csoport, tanácsadás, könyvelés, stb.	0
BD	Egyéb, máshova nem sorolható szolgáltatások	5
BE	Hatáskör hiánya miatt	9
BF	Illetékesség hiánya miatt	4
BG	Szolgáltatások összesen	126
BH	Határon átnyúló jogviták (szolgáltatások)	1
BI	Interneten keresztül	2
BJ	Telefonon keresztül	1
BK	Háza lakó kereskedelem	1
BL	Katalóguson keresztül (csomagküldő)	0
BM	Termékbemutató	2

Veszprém, 2019. december 31.


Mitev Hrisztó
 a Békéltető Testület elnöke



A Veszprém Megyei Békéltető Testület fogyasztói jogviták intézésének módja

2019. 01.01. – 12.31. között

MEGNEVEZÉS	az ügyek megoldása											EGYÜTT
	Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	megszüntetés				áttétel			
					Fgytv. 31. (3)				hiánypótlást nem teljesít.	hatáskör	illetékesség	
30. § (1)	32. § a)	32. § b)	32/A. §	a)	b)	c)	d)		hiánya			
TERMÉKEK	20	1	26	0	25	19	35	8	10	3	2	139
SZOLGÁLTATÁSOK	19	2	18	1	11	5	37	7	15	6	4	135
ÜGYEK EGYÜTT	39	3	44	1	36	24	72	15	25	9	6	274

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
82	192	126	1	68	0	90

Veszprém, 2019. december 31.


Mitev Hrisztó
 a Békéltető Testület elnöke



**a Veszprém Megyei Békéltető Testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról
2019. 01. 01 - 2019. 12. 31. között**

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

Veszprém, 2019. december 31.


Mitev Hrisztó
 a Békéltető Testület elnöke

