

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 2016. ÉVBEN VÉGZETT MUNKÁJÁRÓL

Fgytv. 36/A. § (1) bekezdése szerint „A békéltető testület tevékenységéről évente összefoglaló tájékoztatót készít, és azt a tárgyévet követő év **március 1-jéig 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 ügýtípus 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 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.”

ad) a) a beérkezett kérelmek száma és ügýtípus szerinti megoszlása;

A beérkezett ügyek száma 315 volt. Ebből befejeződött az eljárás 305 ügyben.

A befejezett ügyek között **139 volt szolgáltatással** kapcsolatban [építőipari kivitelezés 18; belföldi turizmus: 13; külföldi turizmus 1; személyszállítás: 3; teherfuvarozás: 1; parkolás: 6; posta: 4; telefonszolgáltatás: 17; kábelszolgáltatás: 6; internet: 3; távhő: 3; víz-, csatorna: 3; hulladék: 15; gáz: 2; villamosenergia: 5; javítás: mobiltelefon: 4; szám.techn. termék: 1; házt.gép: 1; kerti gép: 4; szemüveg: 1, ékszer: 1; jármű: 5; víz-,gáz, fűtés szerelés: 1; egyéb szolgáltatás: 5; mosás: 1; egészségügyi szolgáltatás: 2; ingatlan forgalmazás: 2; vegytisztítás: 2; egyéb, máshova nem sorolható: 5; áttétel: 2-2 hatáskör vagy illetékesség hiánya; internetes megrendelés: 3, házaló: 1; termékbemutató: 3;].

Termékszavatossággal függött össze: 166 ügy [textil, ruhanemű: 7; lábbeli 65; építőanyag: 2; burkolat: 1; nyílászárók: 2; szaniter: 1; szám.technikai eszköz 10 (ebből laptop: 9); híradástechnikai eszköz: 17 (ebből mobil:12); háztartási nagygép: 6; háztartási kisgép: 7; kerti gép: 3; háztartási eszköz: 1; kézi szerszám: 1; egészségmegőrző termékek: 7; gyógyászati segédeszköz: 3; közúti jármű: 9; alkatrész: 3; bútor: 4, sportszer: 1; óra: 1; egyéb máshova nem sorolható: 13; hatáskör hiánya: 2; internetes vásárlás: 20; termékbemutató: 5;]

A 2017-re átvitt 10 ügy közül 3 szolgáltatással, 7 pedig termékkel volt kapcsolatban.

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;

A testület ilyen jellegű ajánlásokat 2016-ben sem hozott, vagyis – a budapesti testület nyilvánosságra hozott ajánlásaihoz hasonló – ajánlásokat nem fogalmazott meg.

Nem változott véleményünk abban, hogy az egyes döntésekben szerepelnek az eljáró tanács véleményeként olyan megállapítások, amelyek alkalmasak lehetnének akár külön állásfoglalások megfogalmazására is. Egy ilyen viszonylagosan kis ügyszámmal 'dolgozó' megyei testületnél azonban azt is mindig mérlegelni kell, hogy 1-2, de még 4-6 ügy alapján szabad-e 'általánosabb' következtetéseket – a többi vállalkozásra, vagy a fogyasztókra is vonatkoztatva – levonni, és azt 'ajánlasként' így közzétenni.

A honlapon nyilvánosságra hoztunk néhány ügyet, amelyekben úgy véljük, olyan ajánlások születtek, amelyek 'ajánlhatók' a Feleknek, magatartásuk, tevékenységük 'megszervezése' során (a 2016. évben közzétett 'ANONIM' döntések a 19. sorszámnál kezdődnek), még olyan esetekben is, ha a döntés nem a 32. § b) pontján alapszik.

ad) c) 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;

20 esetben került sor hiánypótlás nem teljesítése miatti megszüntetésre (06,55 %).

6 ügyben tettük át az ügyet más szervezethez, ebből 4 hatáskör hiánya miatt, 2-re pedig illetékeség hiánya miatt (01,96 %).

A hiánypótlás nem teljesítése miatti megszüntetéseknél, egy-egy alkalommal a megadott határidőn még 'megtoldottuk' ún. türelmi idővel is, vagy ismételten figyelmeztettük, hogy nem küldött még semmilyen visszajelzést. Voltak esetek, amikor annyira hiányos volt a beadvány, hogy nem derült ki végeredményben az sem, hogy kivel szemben kezdeményezné az eljárást, vagy milyen tényállás alapján akarja, hogy a vitába kapcsolódjon be a testület is, és 'segítsen rajta'. Volt eset, amikor nem lehetett megállapítani, hogy a kérelmező megfelel-e a fogyasztó fogalmának, ugyanis nem derült ki, hogy a reklamációja nem olyan termékre irányul, ami nem a tevékenységi körén kívüli. Változatlanul előfordult, hogy előzetesen is célszerű lett volna tisztázni, hogy a társasház/lakásszövetkezet tagja, jogviszonyban áll-e pl. a költségmegosztásban közreműködővel, vagy sem, de a felhívott személy nem reagált, így megszüntettük az eljárást. Előfordult, hogy a 'beidegződés' alapján, több szervezetnek is megküldte a kérelmét a sérelmet szenvedő, de a konkretizálásra, hogy mi is tulajdonképpen a panasza, kérelme, már nem adott választ.

Áttételre került sor olyan esetben, amikor a számlakép kialakításával kapcsolatosan keresték meg a testületet, de ugyancsak áttettük azokat az ügyeket is, amikor a Fogyasztó ugyan hozzánk adta be, de különböző megfontolások alapján kérte annak áttételét másik testülethez. Ebben volt olyan is, amikor a 'megjelenési kötelezettség' játszotta a szerepet, de a PBT-hez is került így át ügy, illetve a fogyasztóvédelmi hatósághoz is tettünk át ügyet.

Van olyan eset is, amikor nem kerül 'áttételre' az ügy (tehát a statisztikai összesítésben nem mutatható így ki).

[A konkrét esetben a hiánypótlásban részletesen ismertetésre kerültek a Fgytv. hatáskörre vonatkozó szabályai, a fogyasztó és a vállalkozás definíciója mellett a kérelem tartalmi előírásai is.

Mivel a beadványból nem volt megismerhető, hogy a megnevezett személy, egyéni vállalkozóként, vagy egy vállalkozás alkalmazottjaként, esetleg „kontárként” végezte-e a munkát, megírtuk, hogy ha magánszeméllyel „szerződött”, akkor nincs hatásköre eljárni testületnek.]

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;

Az ügyek megoldása:

bef.	30. § (1)	32. § a)	32. § b)	32/A.§	31. § (3)				áttétel		
					a)	b)	c)	d)	hiá.	hat.	ill.
305	50	3	79	9	21	6	73	38	20	4	2
%	16,39	00,98	25,90	02,95	06,88	01,96	23,93	12,45	06,55	01,31	00,65

A Fgytv. 30. § (1) bekezdésében megfogalmazott egyezséget (50 eset), a 32. § a) pontja szerinti kötelezést tartalmazó határozatot (3), a 32. § b) pontja szerinti ajánlást (79), a 31. § (3) bekezdése a) pontjában meghatározott kérelem visszavonást (21), illetve b) pontjában megfogalmazott 'megállapodtak a megszüntetésben' (6) egyértelműen abba a kategóriába soroljuk, ami a 'fogyasztó igényének megalapozottságára' (részben vagy egészében) utal. A 159 így lezárt ügy az összes befejezés 52,21 %-át adja ki. A 38 d) pontos megszüntetést is sorolhatjuk ebbe a kategóriába, akkor ez azt jelenti, hogy a 197 döntés a Fogyasztó 'javára' (is) történt, ez 64, 59 %. (A megszüntetések jó részére azért kerül sor a d) pont alapján, mert a 'bármely okban' benne van az is, hogy valamiért megoldódott a fogyasztó problémája.)

Most is megjegyezzük: a 31. § (3) bekezdés c) pontja szerinti megszüntetések között lévő ügyek egy részét is lehetséges, hogy ide lehetne besorolni, azonban az ilyen megszüntetések nagy része abból adódik, hogy olyan bizonyítási eljárás lefolytatását látta szükségesnek a tanács, amire nincs a testületnek hatásköre. Ebből adódóan azt megállapítani, hogy 'jogos-e' a fogyasztói igény – az eljárás alapján nem lehetséges.

(Máshol jelezzük, hogy a döntés-rendszert, az elnevezéseket talán célszerű lenne abból a szempontból is felülvizsgálni, hogy a megszüntetési okok egzaktabban kerülhessenek megfogalmazásra.)

A 31. § (3) bekezdés a) pontja szerinti megszüntetésre pl. azért került sor, mert a kiértékelést követően a Vállalkozás visszafizette a befizetett összeget, kártalanította, törölte a kiszámlázott összeget, „kérelmemet kedvezően megoldotta” és ezért a Fogyasztó a kérelmét visszavonta.

A 31. § (3) bekezdés b) pontja szerinti megszüntetés több ügyben azért vált lehetővé, mivel a csereajánlatot, árleszállítást a Fogyasztó elfogadta, sikerült eljárásen kívül megegyezni – jelentette be a Fogyasztó.

A 31. § (3) bekezdés d) pontos megszüntetésre került sor, mert a Vállalkozásírásban ígéretet tett a Fogyasztónak a rendezésre, és ezt a Fogyasztó tudomásul vette.

A megszüntetési okokat egyrészt a Fgytv. 29. § (4) bekezdése sorolja fel:

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.

További megszüntetési lehetőségeket a Fgytv. 31. § (3) bekezdése tartalmaz:

- a) pontja szerint akkor szüntethető meg az eljárás, ha a fogyasztó visszavonta a kérelmét;
- b) pontja szerinti megszüntetésről akkor beszélünk, amikor a Felek a meghallgatás előtt megegyeztek a megoldásban, és azt, mint tény bejelentették, tehát okafogyottá vált ebben az esetben akár a meghallgatás is;
- c) pontos megszüntetés akkor lehetséges, ha pl. bizonyítási probléma merült fel, vagy más olyan esetben, amikor lehetetlen a lebonyolítás (ebben már előfordulhatnak értelmezési problémák, pl. ha kiderül, hogy per van folyamatban, akkor az c) vagy d) pontos megszüntetés-e). Lehetetlen a lebonyolítás pl. ha a lábbelit nem mutatja be a Fogyasztó, mert az eljáró tanács nem kerül abba a helyzetbe, hogy véleményyt alkothasson a panaszról. De ugyanúgy lehetetlen, ha azért nem tud dönteni, mert a Fogyasztó nem

jelenik meg, és nem lehetséges tisztázni a menetközben felmerült problémákat. Az áttételek esete is ebbe a kategóriába sorolható, hiszen hatáskör és illetékesség hiányában lehetetlen az eljárást lefolytatni.

d) pontos a megszüntetés akkor, ha bármely okból szükségtelennek ítéli meg a tanács a lefolytatást – beleértve a megalapozatlanságot is.

e) újként került be a 29. § (4) bekezdésre való hivatkozás – amellyel végeredményben egy gyakorlatot „szentesített” a törvényhozó (utólag).

A 29. § (4) bekezdése a)-c) alpontjai szerinti megszüntetésre nem került sor.

Mivel a 29. § (4) d) pontjára a statisztikai jelentőrendszer nem tartalmaz adatbeviteli lehetőséget, ezért az előforduló néhány esetben a 31. § (3) bekezdés c) pontja szerinti megszüntetés kerül felvitelre, mivel az eljárás folytatása lehetetlen az ilyen esetekben.

A hiánypótlási felhívások több problémát is okoznak, hiszen jelentős többletmunkát igényelnek ilyen esetben az eljárások. A 20 megszüntetés esetében olyan adatokat, tényeket nem pótolnak, amelyek hiányában nem egyszer még az sem volt megállapítható, hogy ki ellen is akarják az eljárást kezdeményezni.

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

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

Az ajánlást teljesítéséről/nem teljesítéséről visszajelzés nem érkezett (62 esetben), ez **78,48 %**. Ezt teljesítettként vehetjük számba;

az ajánlást nem teljesítette: 17 (21,52 %) ügyet követően a vállalkozás.

(Megjegyezzük, hogy az ez évi döntések során hozott 79 ajánlás közül 9 olyan került közzétételre, amelyik 2016-ban indult ügy volt.)

Sem az egyezség, sem a kötelezést tartalmazó határozatokkal kapcsolatosan nem volt sem fogyasztói, sem vállalkozási visszajelzés a 'nem teljesítésről'. Ennek megfelelően úgy tartjuk, hogy **az 50 egyezség, illetve a 3 kötelező határozatunk a döntésnek megfelelően oldódott meg.**

Bár nincs szoros összefüggés a 'nem teljesítés' és a 'nem együttműködés' között, mégis itt utalunk arra a tényre, hogy 2016-ban a **Fgytv. 36/B. §-ban előírtak** alapján értékelve, nem működött együtt összesen 27 esetben (08,85 %) a Vállalkozás. A 27 esetet 24 cég 'hozta össze', mivel 3 olyan is szerepel a listán, akik két-két alkalommal nem küldtek sem válasziratot, sem meg nem jelentek. Volt 1 olyan vállalkozás, akit 'töröltünk' a listából, mert a hozott ajánlást teljesítette.

A döntéseink megalapozottságára is utal(hat) az is, hogy 2016-ban sem támadtak meg bíróság előtt egyetlen hozott döntésünket sem.

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

Az **átlagos időtartam ebben az évben sem változott**, és az eljárások az első meghallgatáson be is fejeződnek, ennek megfelelően az eljárások (átlagosan) 25-40 napon belüli befejezése biztosított. Csak nagyon kivételes esetben fordult elő halasztás.

A kézbesítési 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.

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

ia) Csak jelezzük a korábban is felvetett problémát, ami a 'kisebb' megyék esetében bizonyára máshol is fennáll, hogy ezeknek a képzéseknek a megszervezése milyen nehézségekkel jár. Tény az is, hogy a 12 testületi tag között 7 ügyvéd is van, így ezt is figyelembe véve – megfelelőnek ítéljük meg, hogy az év folyamán saját tagjaink részére tudunk tartani néhány szakmai konzultációt. Emellett mi a

központilag szervezett szakmai konferenciákat is 'beszámítjuk' a képzésbe. Igaz, ezeken a tagságnak csak egy kisebb része tud részt venni, de az ott szerzett tapasztalatokat megosztjuk egymással.

Olyan megoldást is alkalmazunk, hogy az egyes tanulságosabb ügyeket egyrészt a honlapon (anonim változatban) közzétesszük, illetve a tagok rendelkezésére bocsátjuk, valamint a döntések írásba foglalásakor arról viszonylag részletesen konzultáltunk. Ilyen volt pl. az elévüléssel kapcsolatos eljárási lehetőség megbeszélése is. Az ilyen formákat, *akár* nevezhetjük 'távoktatásos' formának is.

Az áprilisban tartott szakmai konferencia („Ha nem véded – véged” mottóval) a képzés része volt. A nap második részében pedig már csak kifejezetten a saját első negyedéves szakmai munka megbeszélése volt a téma.

2016. november 15-én szakmai továbbképzést tartottunk tagjainknak, amikor röviden áttekintettük az első 10 hónap munkáját, a várható további feladatokat is.

Foglalkoztunk a Fgytv. 29. § (12) bekezdésének értelmezésével (ki az illetékes?); az együttműködési kötelezettség megsértésének lehetséges eseteivel; azzal, hogy a Vállalkozás tevékenységi körébe mi tartozhat bele, illetve mikor nem fogadható be a kérelem még akkor sem, ha egyebekben megfelel a Fgytv. 2. § külön szabályának.

ib) A 'képzés' egyik formájának tartjuk azt is, hogy minden lényeges beszámolót, jelentést előzetesen a testületi tagok véleményezik. Így történt ez a fogyasztóvédelemről szóló törvényhez fűzött korábbi, és jelenlegi 'felülvizsgálati' összefoglalónk esetében is.

(Az összefoglalóhoz csatoljuk a Fgytv. testületre vonatkozó szabályaival kapcsolatos konkrét megjegyzéseinket, javaslatainkat.)

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

Az előző pontokban írtak alapján úgy értékeljük, hogy az összetételében új testület sikeresen oldotta meg a feladatát. Az évközi tagcsere sem befolyásolta tevékenységét, így a működésének első évében a testület 305 ügyet fejezett be.

A heti egy napon történő (kedd) meghallgatási rendszeren egyelőre nincs okunk változtatni. A háromtagú eljárások száma növelésének lehetősége az anyagi-pénzügyi vonzat miatt, részben a testületen kívülálló okból, egyelőre nem lehetséges.

A tájékoztatót a békéltető testület tagjai megismerték, véleményezték.

Veszprém, 2017. február 10.


dr. Vasvári Csaba
elnök



**Mellékletek
Függelék**

Az ügyek kimenetele – a jogviták intézésének módja

Veszprém megyében 2016-ban

Ügy kimenetele											Összesen
30. § (1)	32. § a)	32. § b)	32/A. §	Megszüntetés					Áttétel		
				31. § (3)				hiánypót -lásnak nem tett eleget	hatás- kör hiánya	illeté- kesség hiánya	
				a)	b)	c)	d)				
50	3	79	9	21	6	73	38	20	4	2	

A fogyasztói jogvita intézésének módja			Testületi elnök részvétele az eljárásban			
három- tagú tanács	egyedül eljáró tag	írás- ban folyt	eljáró tanács elnöke	tanács tagjaként	egyedül eljáró tag	írásban
89	216	115	9	27	195	113



1

Összesen:		Sorszám		Iktatószám	
0	Előimiszerek				
0	Italok				
0	Építőkészletek, fogászatoszerk, vitaminok				
1	egyéb textil				
6	ruhanemű				
48	általános utcai				
13	sport				
4	speciális, gyógy, gyermek stb.				
2	Építványok				
1	burkolatok				
2	nyílászárók				
1	szaniter, jakuzzi, zuhanykabin				
9	laptop, notebook, tablet, stb.				
0	asztali irodai gépek, fényképezőgép, szkennelő, asztali számítógép				
1	egyéb eszközök (MP3, adattárolók, GPS, stb.)				
0	Számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termékek				
12	mobiltelefonok, okostelefonok				
4	szórakoztató elektronika (TV, rádió, erősítő, CD, DVD stb.)				
1	digitális képrögzítők (fényképezőgép, videokamera)				
6	háztartási nagygépek (mosógép, hűtőgép, tűzhely)				
7	háztartási kisgépek (por szívó, kenyérpérlő, robotgép stb.)				
3	kerti gépek				
1	háztartási eszközök (edénykészlet)				
1	kézi szerszámok				
0	kézi szerszámok (ásó, kapa)				
0	látszereszet (szemüveg, kontaktlencse)				
0	fényképezőgép, optikai eszközök és műszerek				
7	nem orvosi rendelvényre pl.: bioptron lámpa, masszázstőle, gyógymatrac stb.				
3	gyógyászati segédeszköz, gyógyhálószu termék, orvosi rendelvényre				
0	gyógyászati eszközök				
9	Közüli járművek				
3	Járműalkatrész				
0	egyéb járművek				
4	Bútor, matrac				
1	sportszer				
0	hangszer				
1	óra				
0	ékszer				
0	játék				
0	vegyipari termékek				
0	dohánytermék, és élvezeti cikk				
0	háztartai tartásával kapcsolatos termékek				
13	egyéb, máséhoz nem sorolható termékek				
2	hátskór hiánya miatt				
0	illetékeség hiánya miatt				
166					
0					
Termékek összesen					
Ártétele					
Termékek árnyaló jogviták (termékek)					
Termék értékesítése nem hagyományos módon					
távollévek között kötött szerződések					
üzletlen kívül kötött szerződések					

STATISZTIKA ADATLAP - 2016 - SZOLGÁLTATÁSOK

1	Új ingatlan jótállás, gar. Jav.			
8	Épület felújítás, szakipari munk. (festés, mázolás stb.)		Építőipari kivitelezés	
9	Nyílászárók beépítése, cseréje, javítása			
0	Szálláshely minősége			
1	Vendéglátás minősége	Belföld		
4	Egyéb szolgáltatások (program elmaradása, nem szer. szer. teli.)			
8	Üdülési jog		Turizmus	
1	Szálláshely minősége			
0	Vendéglátás minősége	Külföld		
0	Egyéb szolgáltatások (program elmaradása, nem szer. szer. teli.)			
0	Üdülési jog			
0	vasúti			
3	közúti	Személyszállítás		
0	légi		Közlekedés	
0	vízi és egyéb			
1		Teherfuvarozás		
6	Parkolás			
0	Autópálya	Úthasználat		
4	posta levél, csomag, futárszolgálat)			
17	telefon szolgáltatás (mobil és vezetékes)		Posta és távközlés	
6	TV, rádió (kábel és földi műsorszórás)			
3	Internet			
3	távhő			
3	víz, csatorna		Közüzem szolgáltatások	
15	hulladék			
2	gáz			
5	villamosenergia			
4	mobiltelefon			
1	számítástechnikai termékek			
0	szórakoztató elektronika			
1	háztartási gép			
4	szerszámgép, kertgép			
1	szemüveg, fényképezőgép, optikai eszközök	optikai eszközök	Javítás, karbantartás	
1	ékszer, óra, hangszer, sportszer, stb.	személyes használatú tárgyak		
5	járművek és alkatrészek javítása			
1	víz, gáz, fűtés szerelés, kéményseprés			
0	egyéb javítás karbantartás			
5	fogyasztói csoport			
1	mosás, tisztítás			
0	szépségápolás			
0	oktatás			
0	temetkezés		Egyéb szolgáltatás	
0	fogorvosi szolgáltatás			
0	szereződéses egészségügyi szolgáltatás (magánorvosi ellátás)	egészségügyi szolgáltatás		
2	egyéb humán egészségügyi ellátás			
0	állatorvosi szolgáltatás			
0	fodrászat, kozmetika, masszázs			
0	biztonsági szolgáltatás, vagyonvédelem, stb.		Személyi szolgáltatások	
0	szabás, varrás, cipészeti			
2	forgalmazás, értékbecslés, közvetítés		Ingatlan ügyletek	
0	nyelviskola, gépjármű vez.képz., felnőttképzés		Oktatás	
2	mosás, vegytisztítás, takarítás, gyermekfelügyelet, stb.		Háztartási kisegítő szolgáltatás	
0	fogyasztói csoport, tanácsadás, könyvelés, stb.		Gazdasági és egyéb szolgáltatások	
5	egyéb, máshova nem sorolható szolgáltatások			
2	hatáskör hiánya miatt		Áttétel	
2	illetékeség hiánya miatt			
139			Szolgáltatások összesen	
0			Nemazon anyuio jogvita (szolgáltatások)	
3	interneten keresztül	távollévők között kötött szerződések		
0	telefonon keresztül			
0	katalóguson keresztül (csomagküldő)		Szolgáltatás értékesítése nem hagyományos módon	
1	házaio kereskedelem	üzleten kívül kötött szerződések		
3	termékbenmutató			

Szolgáltatások

Vám

A Fgytv. testületre vonatkozó szabályaival kapcsolatos konkrét megjegyzéseink, javaslataink

1) Jogszabályok módosításának értelmezése

Mindenekelőtt az alábbiakat bocsátjuk előre:

A fogyasztóvédelemről szóló törvényben az elmúlt években több, lényeges módosításra került sor. Tudva azt, hogy a minisztériumnak nincs jogszabály értelmezési *kötelezettsége*, mégis úgy véljük, hogy egyes esetekben célszerű (talán mondható: szükséges) lehet, hogy mondjon véleményt a szabályról, adjon 'valamilyen' tájékoztatást arról, hogy ő (mint a szakterület gazdája, aki nyilvánvalóan a törvényjavaslat kidolgozásában, annak vitájában valamilyen szinten részt is vett), hogyan látja, hogyan értelmezi a kihirdetett, hatályba lépett szabályt. Az a véleményünk, hogy értelmezési kötelezettsége ugyan valóban nincs, de véleményének közzétételére a lehetséges megvan.

Természetesen a békéltető testületek tagjai között megfelelő arányban ott vannak a jogi végzettségű tagok, és az eljáró tanácsaiban kötelezően részt vesz a döntésekben, legalább egy jogász végzettségű tag is – azonban ők sem nélkülözhetik adott esetben a 'háttérinformációt', az alkalmazás esetlegesen egy, vagy több (más) oldalról való bemutatását. Nyilvánvalóan nem 'kötelező' a minisztériumi vélemény követése, mindenesetre a nagyobb kitekintés, rálátás hozhat olyan érvanyagot, aminek alapján akár meg is változtatható a megyei gyakorlat.

Ennek az 'igénynak' a kielégítése, talán azért is megfontolandó lenne, mert a testületektől is elvárják, hogy véleményt mondjon a munkáját segítő, vagy hátráltató tényezőkről, tegyen javaslatot azok megoldására is, és ha van, akkor tegye megismerhetővé jogszabály módosítási elképzeléseit, javaslatait.

A másik általános megjegyzésünk, hogy nem látjuk a 'visszacsatolást', vagyis azt, hogy milyen javaslatot visznek tovább, és melyeket nem (és miért nem), melyek azok a kérdések, felvetések, amelyeket nem látnak olyan jelentőségűnek, amivel egyáltalán érdemes foglalkozni.

Nem változott az a véleményünk, hogy célszerű lenne a törvényben a békéltető testületre vonatkozó szabályokat teljes körűen áttekinteni, és érdemi, illetve néhány akár 'technikainak' is minősíthető változást átvezetni, módosítani, stb.

2) A határidőkről

Úgy véljük, hogy a **sokféle határidőt** abból a szempontból lenne célszerű megvizsgálni, hogy hogyan lehetne a szabályozásban úgy változtatni, hogy minél kevesebb (és ne a jelenlegi egymástól eltérő) előírásra kelljen koncentrálnia, akár a Fogyasztónak, akár a Vállalkozásnak, illetve akár a testületeknek.

A Fgytv. határidőiről: „nyolc nap”, „tizenöt nap”, „haladéktalanul”, „kellő időben”, „ha már nincs elegendő idő”, „harminc nap”, „hatvan nap”, illetve a befejezésre adott 90 napos „záros határidő” a hosszabbítással – ezek voltak a „megszokott” intervallumok.

a) A válaszlatok beküldésére 8 napos határidőt ad a törvény. Bár tudjuk, hogy csak akkor van ennek elkészítésére szükség, ha már a Fogyasztó megkísérelte a jogvitáját vele rendezni -, tehát a Vállalkozás tudja, hogy ha a kérést elutasította, akkor, *akár* békéltető eljárás is lehet az ügyből.

A *közszolgáltatási tevékenységet* végző vállalkozásoknak pl. a Fgytv. 17/B. § (5) bekezdése értelmében 15 napjuk van a Fogyasztónak megadni a választ.

Lehet, hogy ez lenne itt is a megoldás? Jeleztük korábban többször is, hogy éppen a közszolgáltatást végző vállalkozások esetében fordult az elő, hogy az elnöktől '*felmentést*' kértek a 8 napos teljesítési határidő alól, mert szerteágazó egyeztetést kellett lefolytatniuk, cégen belül is. (Ennek megadására a jelenlegi szabályok szerint nincs lehetősége az elnöknek. Felvetettük már azt is, hogy indokolt kérelemre *kaphatna-e esetleg ilyen felhatalmazást a testület elnöke, vagy sem?*)

Más Vállalkozásoknak – fő szabályként [17/A. § (6) bekezdése] az írásbeli panasz megválaszolására 30 napot biztosít a Fgytv.

[Megfontolandónak tartanánk azt is, hogy előírná a törvény, hogy a válaszlatot a Fogyasztónak is kézbesítenie kellene a Vállalkozásnak, ezzel csökkenteni lehetne a testületek terheit (pénzügyi-, és technikai értelemben egyaránt).]

b) A testület elnökének feladata, hogy a beérkezett kérelmet *8 napon belül* vizsgálja meg abból a szempontból [Fgytv. 29. § (2) bekezdés], hogy a *hatáskörébe/illetékességi körébe tartozik-e*, és ha nem, akkor *'haladéktalanul'* megküldi annak a szervnek, akire az ügy tartozik. A 28. § (5) bekezdése, ugyanakkor azt mondja, hogy *15 napon belül* kell hiánypótlásra felszólítani.

A 29. § (4a) bekezdése pedig úgy rendelkezik, hogy „Az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén ennek tényéről, valamint indokáról a feleket a kérelem kézhezvételétől számított *huszonegy napon* belül értesíti.” (Szerintünk a 21 napos határidő, ha nem is 'idegen' a különböző 'alap', és eljárási törvényektől, de nem ez a jellemző határidő.)

Hogy nézett ki ez 2016-ban is, *a mi gyakorlatban?* (Hangsúlyozva, hogy ezt egy 300 körüli ügyérkezés mellett biztosan meg lehet csinálni, arra viszont nincs tapasztalatunk, hogy az e fölötti ügyszám mellett kivitelezhető-e a jelenlegi finanszírozási rendben.)

Az elnök a beérkezést követő néhány napon belül tanulmányozza az iratokat, és ha megállapítható, hogy nincs hatáskör/illetékessége a testületnek, és megállapítja, hogy kinek a hatásköre, akkor ugyancsak néhány napon belül elküldi az iratokat, oda ahová kell, vagy arról értesíti 'azon melegeben' a kérelmezőt, hogy az eljárást nem indítja meg, ha a 29. § (4) bekezdésében felsoroltak közül valamelyik megállapítható. Nem várunk a 21 napra, a Fogyasztó mielőbb szerezzen tudomást az ügy ilyen befejezéséről, lezárásáról.

Ha viszont átnézte az iratokat az elnök, akkor azt is mindjárt megállapítja, hogy kell-e, vagy sem hiánypótlásra felszólítani a Fogyasztót, és ha igen, akkor azt is néhány napon belül elkészíti és elküldi. (Nincs értelme az 'időhúzásnak'.) Ha pedig úgy ítéli meg, hogy kitűzhető a meghallgatás időpontja, akkor az erről szóló kiértékelést küldi el.

Vagyis ezekben az 'esetekben', úgy ítéljük meg, hogy egységesen 8 (vagy 15 napban) lehetne megállapítani azt a határidőt, amely alatt minden ilyen cselekmény elvégezhető lenne.

c) A 33. § (6) bekezdése visszautal a **kézbesítési vélelem** beálltával kapcsolatosan a 29/A. §-ra.

Ennek (2) bekezdése azt mondja ki, hogy „nem kereste” jelzéssel visszaérkezett iratot a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni, vagyis ekkor áll be a vélelem. Ehhez képest 8 napja van az elnöknek a honlapon való közzétételre, és az ismételt értesítésre.

A szabály szerint a posta a másodszori kísérletét feljegyzi a tértivevényre, de ezt követően még öt munkanapot vár – hátha átvesszi a címzett a levelet. Legkorábban a 6. munkanapon küldi vissza a tértivevényt – ami jó esetben a 7. vagy 8. munkanapon érkezik meg a testülethez. Ekkor látható, hogy mikor is volt a 2. kézbesítés – amikor vélelmezhető az átvétel. Ebből következik, hogy egyes esetekben nincs 8 napja az elnöknek a teendőkre (pl. pénteken kézbesít a posta 2. alkalommal. 5 munkanap múlva, vagyis a következő pénteken kiderül, hogy „nem kereste” a címzett, így hétfőn (3. nap) visszaküldik a tértivevényes levelet, ami jó esetben kedden vagy szerdán (4. vagy 5. nap) érkezik vissza. Ekkor tudja meg, hogy mikortól kell számítani a 8 napot, vagyis maradt 2-3 nap a feladat elvégzésére. Ha ez egy hivatali apparátussal rendelkező pl. közigazgatási szervnél fordul elő, ott sem könnyen megoldható a feladat. A békéltető testület nem ilyen, ezért nehéz a 8 napos határidő betartása esetekben.

d) A **hatvan napos szabályok** közül talán csak a 36. §¹ (1)² bekezdését érdemes megjelölni olyannak, ami minimum magyarázatra szorulhat. **Miért is hatvan a hatvan?** [*Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza.*]

A bejelentési kötelezettséget más oldalról is közelítenénk meg, mint a **jelenlegi szabályozás**. Mi elsősorban a Vállalkozás kötelezettségévé tennénk a 'nem teljesítés' közlését, nemcsak a Fogyasztó felé, hanem a **testület felé is**. **Nem mindenben azonosulunk az egyik Vállalkozás válasziratbeli közlésével:** „(...) amennyiben a fogyasztóra nézve kedvező döntés (ajánlás) születik, úgy kérjük, hogy mindenképpen tájékoztassa a fogyasztót arról, hogy a döntés kézhezvételét követően kérjen tájékoztatást Társaságunktól, hogy az ajánlásban foglaltakat

¹ Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 37. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től. Az ezt követően indított békéltető testületi eljárásokban kell alkalmazni, a folyamatban lévő ügyekben a 2008. augusztus 31-én hatályos rendelkezések szerint kell eljárni.

² Megállapította: 2012. évi LV. törvény 23. § (1). Hatályos: 2012. VII. 29-től.

teljesíti-e. (...)” Az természetes, hogy a Fogyasztó érdeke, hogy megtudja, mi lesz a döntése a Vállalkozásnak. Az gesztusként (fogyasztóbarát megoldásként) is értékelhető lenne, ha a Vállalkozás elébe menne a Fogyasztói érdeklődésnek, annál is inkább, mert a Vállalkozás képviselője ott van a meghallgatáson is, és tudja, hogy milyen döntés született.

3) A Vállalkozások együttműködési kötelezettségéről

A NFM Fogyasztóvédelemért Felelős Államtitkársága kérésének eleget téve, külön beszámolót is készítettünk e témában a megadott szempontok alapján.

Abból a 'jogszabály kritika' egyes elemeit emeljük itt most csak ki.

a) A Fgytv. 29. (11) bekezdésében szereplő megfogalmazást („a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki”), nemcsak azért tartjuk 'szerencsétlennek', mert olyan magatartást sugall, kötelezést ír elő, ami megítélésünk szerint már nem fér bele a demokratikus jogelvek szerinti gondolkodásba. A szabály ugyanis végeredményben azt mondja ki, hogy amit a Fogyasztó kér, azt neki 'fel is kell ajánlania' a válasziratban (vagy más formában) – még akkor is, ha szakértői véleménnyel alátámasztottan az a szakmai meggyőződése, hogy a Fogyasztói igény megalapozatlan, illetve teljesíthetetlen.

Megismételjük, hogy véleményünk szerint egy ilyen szabály nem, vagy csak nehezen egyeztethető össze a polgári jog szabályaival, vagyis hogy egy vállalkozás csak azért, mert a Fogyasztó a Békéltető Testületnél keresi az igazát, a törvény által arra legyen 'kötelezve' az ellenérdekű Fél, hogy a panaszos igényeinek megfelelő egyezségi ajánlatot tegyen, nem igazán 'szerencsés' megoldás..

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 volt a válaszirat, azt nem kifogásoltuk 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.

b) Felvetődik a 'nem együttműködő' vállalkozással szembeni eljárásra vonatkozó két szabálynak a szinkronja is.

ba) A 29. § (11) bekezdése (a később hatályba lépett szabály) szerint az együttműködési kötelezettség magában foglalja – fő szabályként - a (8) bekezdésben előírt tartalommal (lásd az előzőekben erről írtakat is) való válaszirat küldési kötelezettséget, illetve bizonyos kivételekkel a meghallgatáson egyezség létrehozására feljogosított személy részvételét is.

[Ha megsérti a Vállalkozás a (11) bekezdés előírását az együttműködésben, akkor a (12) bekezdés értelmében erről tájékoztatni kell az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot. (Felvetődött, hogy kit kell érteni 'illetékes' hatóság alatt. Álláspontunk szerint, annak semmi értelme nem volna, ha a testület a testület székhelye szerinti hatóságot értesítené erről, mivel nem az illetékessége a 'saját megyéjében' van, vagyis mi nem tartjuk helyénvalónak el azt a nézetet, hogy pl. a Veszprém megyében illetékes hatóság, az pl. a Csongrád megyében székelő vállalkozással szemben is eljárhat, bírásolhat. Ha az előbbi megoldás lenne a 'nyerő', akkor a 'postás szerepét' játszaná el a megyei hatóság (idő, pénz!).]

bb) A 36/B. § a közzétételt rendezi. Az 'és' kötőszó használata alapján az mondható ki, hogy ahhoz, hogy közzétételre kerüljön sor, két feltétel 'teljesülésére' van szükség: nem tett a (8) bekezdés szerinti nyilatkozatot, illetve (és) nem vett részt a meghallgatáson.

Ugyanakkor, az is egyértelmű a mostani szabályozás szerint, hogy – figyelemmel a 29. § (11) bekezdése utolsó fordulatára – nem 'követelhető meg' minden vállalkozás esetében a megjelenés, következésképpen csak a 'saját' megyebeli vállalkozásoknál fordulhat elő, hogy közzé lehet tenni a vállalkozást.

bc) Nem rendelkezik a Fgytv. arról, hogy lehet-e, illetve hogyan lehet a közzétett vállalkozásokat törölni az ún. közzétételi listából (36/B. §), illetve meddig őrizze meg a közzétételi éves listát a nyilvántartás.

[Volt eset, amikor a Vállalkozás nem „jelentkezett be” a békéltető eljárásba, emiatt közzétételre is került a honlapon, mint 'nem együttműködő' Vállalkozás, azonban a meghozott ajánlást átvette, és teljesítette is. Mi

töröltük a nyilvántartásból, mivel úgy ítéltük meg az esetet, hogy a teljesítéssel „jóvátette” a korábbi magatartását, hiszen elismerte hibáját, és azt ilyen formában is korrigálta.)

4) A postai kézbesítés anomáliáiról

a) Célszerűnek tartanánk annak a problémának a megvizsgálását, illetve esetleges 'szankcionálásának' szigorítását, ami abból származik, hogy a Vállalkozások nem egy esetben nem veszik át a küldeményeket, azok „nem kereste” jelzéssel, vagy „elköltözött”, a „címzett ismeretlen” megjegyzéssel érkeznek arról a címről vissza, ami a cégnyilvántartásba is be van jegyezve. (Alapvetően ez valamennyi eljárásjogi szabályozást érinti, és 'igazi' szankcionálása csak az Art.-ben van, pl. a 24/A. – 25/A. §-ban.)

Úgy véljük, hogy a Ctv. 7. § (1) bekezdése szabályának betartatására nagyobb hangsúlyt lehetne helyezni. A jelenlegi szabályok szerint a testület a 29/A. § (2) bekezdése alapján 'kézbesítettnek' veszi a 'nem kereste' jelzéssel visszaérkezett kiértesítést, és a 31. § (2) bekezdése alapján jár el – a 'nem kereste' visszaérkezés esetében.

b) Ugyancsak felvetjük, hogy az egyértelmű értelmezés érdekében talán nem lenne haszontalan, ha a 33. § (6) bekezdésének szabálya pontosításra kerülhetne. Nem tartjuk ugyanis 'gazdaságosnak', hogy a „nyolc napon belül – a kötelezést tartalmazó határozat vagy az ajánlás egyidejű csatolásával – értesíti a felet” – előírást kell végrehajtani, és emellett még a testület „gondoskodik a kézbesítési vélelem beállta tényének, valamint a vállalkozás nevének, székhelyének a békeltető testületek honlapján - az ügyszám megjelölésével - történő közzétételéről.”

Úgy véljük, hogy ez utóbbi előírás elegendő lehetne a döntés közzétételére, megismerésére. A törvény ugyanis más vonatkozásban is 'szankcionál', mégpedig akkor, ha nem működik együtt a vállalkozás a testülettel, bizonyos esetekben akkor is közzétételre kerül a vállalkozás.

5) A döntések megnevezéséről, a törvényben elfoglalt 'helyükről'

Több alkalommal is jeleztük már ezzel kapcsolatos javaslatainkat. Véleményünk szerint, egyrészt néhány 'fogalom' pontosításra szorulna, másrészt a döntések 'helyét' is célszerű lenne 'sorrendbe' állítani – még akkor is, ha közöttük nincs meg a hierarchia.

a) A törvényben a 29. § (4) bekezdése tartalmazza a **meghallgatást megelőző megszüntetési** eseteket. A **meghallgatás kitűzése nélkül megszüntethető** esetek felsorolása 2015. szeptember 11-től hatályos. Ugyancsak ettől a naptól alkalmazandó a (4a) bekezdés, amely viszont már más 'fogalmat' használ: **meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása**.

[Látható, hogy később a törvény világosan megkülönbözteti a 31. § (3) bekezdés **megszüntetési** eseteit a 32/A. § **elutasításától**.]

b) **Úgy véljük, abban egyetértés van, hogy a békeltetés célja a felek közötti egyezség létrehozása.**

Erre utal már a válaszirat tartalmára való felhívás is, illetve a részvételt előíró szabály is.

Az egyezség létrehozásának 'technikájáról' is szóló szabály (?) elhelyezése a 30. § (1) bekezdésében történt meg. Azért tettük a (?) -t, mert nagyon leszűkíti a törvényalkotó az egyezség létrehozásának 'lehetőségét' az elnök személyére. Az egyezséget – természetesen – a felek szabad akaratukból, az esetek döntő többségében előre 'megfontolt' szándékkal hozzák létre. Az egyezségek nagy része a vállalkozások válasziratában tett ajánlat mentén születnek meg. Ezt a jelenlegi egy mondatos 'sűrítőmény' nem adja vissza.

Az egyezség határozattal zárul.

c) **Ha nincs egyezség, akkor folytatódik az eljárás.**

ca) **A 31. § (3) bekezdésében a megszüntetésekkel folytatódik a döntési lehetőségek felsorolása.**

Megítélésünk szerint, helyesebb lenne, ha előbb a 'minőségileg' más döntések sorolása következne, annál is inkább, mert jelenleg maga a szabály (32. § két alpontja) mondja ki azt, milyen lehetőségek vannak, ha nincs egyezség.

Akkor **kötelezést tartalmazó határozat** hozható (az egyéb feltételek megléte esetében), vagy **ajánlás tehető**. Ezeknek alapvetően az a közös vonásuk, hogy mindkét esetben (részben, vagy egészében) **megalapozottnak ítéli meg a tanács a fogyasztó kérelmét**. (Az egyezségnél végeredményben ugyanez a helyzet.)

A kötelezés – az egyezséghez hasonlóan – **határozati formát ölt**. Mindkettő közös vonása az is, hogy **jogi úton is kikényszeríthető**.

cb) Az **ajánlás egy 'döntés'**, amit vagy végrehajtanak, vagy nem. Azt a 'furcsaságát' is előbb-utóbb oldani kellene, hogy ugyan – szigorú szabályok mentén – hatályon kívül helyezését kérhetik, de a végrehajtásának jogi útra való terelhetőségét nem támogatja a Fgytv.

cc) A 32/A. §-ban megfogalmazott döntés, már-már **határozati jellegű, az elutasítás miatt**.

cd) A **döntések sorába az eljárás megszüntetési eseteket sorolnánk be**.

Természetesen a jelenlegi 31. § (3) bekezdése **a) pontja szerinti visszavonásra** lehetősége lenne továbbra is a kérelmezőnek. Az már megfontolás tárgyát képezheti, hogy a **b) pontnak** van-e külön létjogosultsága, ha visszavonható a kérelem.

A 31. § (3) **c) és d) pontok értelmezése** megítélésünk szerint még mindig nem egységes. Nemcsak abban, hogy teljesen elhibázottnak tartjuk a statisztikai összesítésekben a d) pontot úgy megjelenítő szöveget, hogy „alaptalan volt a kérelem”.

A **törvény szövege** („az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség”) **ugyanis az „ideértve” használatával nem egyszerűsíti le erre az esetre a d) pontos megszüntetési lehetőséget**.

Az egy másik kérdés, hogy a gyakorlatban, ha már a tanács tárgyalja az ügyet, és azt állapítja meg, hogy az alaptalan, akkor a 32/A. §-t kellene alkalmaznia. Vagyis nem tudunk arra példát mondani, hogy hogyan lehetne – a jelenlegi anyagi viszonyok mellett - az a megoldás, hogy a háromtagú tanács a meghallgatáson kívül azt állapítja meg, hogy a kérelem megalapozatlan. [Természetesen tudjuk, hogy az írásbeli lebonyolítás esetében – ezt egy jogász végzettségű személy látja el – tehető ilyen megállapítás is. Csak arra próbáljuk a figyelmet ráirányítani, hogy a megfogalmazásoknak milyen nagy a jelentősége.]

Mindezek alapján úgy véljük, hogy célszerű lenne kimondani, hogy a Békéltető Testület

1) határozato(ka)t hozhat (egyezséget jóváhagyó, kötelezést tartalmazó, eljárást elutasító),

2) ajánlást tehet,

3) döntéseket (megszünteti az eljárást) hozhat.

(Tudjuk persze azt, hogy a határozat, és az ajánlás is 'döntés'.)

d) A hozható döntéseknél jelezzük azt is, hogy ha hatáskörének hiányát állapítja meg a testület, akkor a 29. § (2) bekezdése alapján „haladéktalanul” át kellene tennie a hatáskörrel rendelkező szervhez. Annak ellenére, hogy a Ptk. 1:6. §-a szerinti esetben [„Bírói út] Az e törvényben biztosított jogok érvényesítése - ha törvény eltérően nem rendelkezik - bírói útra tartozik.”] – nyilvánvalónak tartjuk, hogy ha nincs hatásköre a testületnek, akkor nem teszi át a kérelmet bírói útra.

Más szervezethez is megfontolandó a közvetlen áttétel, mivel a békéltető eljárás ingyenes, más – különösen a jogorvoslati lehetőségek esetében pedig - előfordulhat az illetékhez kötés is. Meggondolásra érdemes lehet, hogy a békéltető eljárás kivétel lenne az általános áttételi szabály alól úgy, hogy visszaszármaztatná a teljes dokumentációt a kérelmezőhöz – rábízva a további lépések megtételében a döntést.

6) Az írásbeli (meghallgatás tartása nélküli) lebonyolításról – egyedül eljáró tag

a) A törvény csak a 29. § (7) bekezdésében beszél **'írásbeli' bonyolításról**. Ennek szabályait is lehetne finomítani, elsősorban abban, hogy ha marad a válaszirat küldésében a nyolc napos határidő, akkor ennyi időt kellene biztosítani arra, hogy nyilatkozzanak az elfogadásáról, vagy elutasításáról. Ha nyolc nap alatt nem nyilatkozik, akkor az elfogadottnak lenne minősíthető, szükségtelen még plusz határidőt adni erre. Vagyis ugyanannyi napos határidő szerepeljen a törvényben, amennyit a válaszirat beküldésére biztosít az. (Egyébként

a gyakorlatban ez az eset viszonylag ritkábban fordul elő, és az sem jellemző, hogy bejelentenek a hozzájárulást.)

Ugyanakkor szólni kell arról is, hogy sokkal több alkalommal szerepeltetjük a statisztika összegzéseiben az 'írásbeli lebonyolítást', aminek az az oka, hogy pl. az egyedül eljáró elnök, a beérkezett dokumentumok (válaszirat, fogyasztói reagálás) alapján, az azokban tett nyilatkozatok értékelése után szükségtelennek ítéli meg a meghallgatás megtartását (ezt sok esetben maguk a felek is jelzik, hogy az a bejelentés miatt okafogyottá vált), és tulajdonképpen 'írásban' lebonyolítottak minősíti ezzel az eljárást. Ezt valamilyen formában célszerű lenne 'szentesíteni' a törvényben is.

b) **Nem igazán látjuk értelmét** - a jelenlegi viszonyok mellett – **annak a szövegnek, mi szerint az elnök egyedül eljáró tagot jelölhet ki, hogy ha az ügy megítélése 'egyszerű' [25. § (4) bekezdés].** Véleményünk szerint mindenki tisztában van azzal, hogy magának a szónak az értelmezése se 'egyszerű', viszont azt is magában hordozza, hogy a háromtagú tanácsban való eljárás a 'fő szabály'. Sokkal finomabb megoldás lenne az, ha 'csak' *felhatalmazná* a törvényt az elnököt, hogy ha úgy ítéli meg, akkor egy tagot jelölhet ki. De az is elképzelhető – talán ez a jobb megoldás – ha csak azt tartalmazná, hogy *az eljárást háromtagú tanács, illetve egyedül eljáró tag bonyolíthatja le.*

Az egyedül eljárás esetében továbbra is egyértelműen meg kellene mondania a szabálynak, hogy csak akkor kell a három tagra áttérni, ha mindkét fél kéri. (Elképzelhető, hogy elég lehetne az is, hogy ha csak valamelyik jelenti be erre való igényét, akkor az elnök eldönti, hogy egy vagy háromtagú tanács lesz-e. Felvetődött az is, hogy kell-e, és ha igen, akkor kinek jelezni a másik fél felé, hogy van ilyen igény? Nem lenne szerencsés, ha ezt a testületre testálná a törvény.)

7) A vállalkozások megszűnése, tevékenysége korlátozása esetén követendő eljárások

A 29. § (4) bekezdése felsorol néhány meghallgatás nélküli megszüntetési lehetőséget.

Megfontolandónak tartjuk, hogy talán már itt is nevesíteni kellene azokat eseteket is, amikor kiderül, hogy a Vállalkozás időközben megszűnt, vagy ellene csőd-, felszámolási, kényszertörlési-, stb. eljárás folyik. Tisztázandó lehet az is, hogy milyen eljárás folytatása lehetséges, ha az adószám felfüggesztése, törlése jutott az elnök tudomására.

Az ilyen esetek előfordulhatnak akkor is, ha már a meghallgatás kitűzésre került, esetleg már csak ott a meghallgatáson derült ez ki. Az ilyen esetekre most a 31. § (3) bekezdés c) pontja 'ráhúzható', mert a folytatás lehetetlenné válik. De talán azt is ki lehetne mondani a törvényben, hogy akkor is meg lehet szüntetni az eljárást, ha ilyen 'objektív' helyzet áll elő. Mi a c) pont alapján szüntetjük meg az eljárásokat.

Azért is tartanánk ezeket külön is nevesítendőnek, mert az egyes esetekben bizonyos feladatokat a Cégbíróság lát el

8) A tagokkal kapcsolatos néhány szabályról

Mivel a testületnél a ciklus közbeni tagi hely megüresedése esetében a pótlásra külön szabályokat nem tartalmaznak a z előírások, ezt annyiban lenne szükséges jelezni a vonatkozó rendelkezések között, hogy ilyen esetben ugyanazok a szabályok vonatkoznak a 'választásra/jelölésre', mint az új ciklusokra való felkészülés esetén.

Ugyancsak jelezzük, hogy célszerű lenne áttekinteni a jelöltállítással kapcsolatos igazolások 'beszerzésének' szükségességét, mivel vannak egyes olyan hivatások, foglalkozások, ahol eleve szükséges pl. az erkölcsi bizonyítvány megléte. Szükségtelennek tartjuk azt a részletezett felsorolást, amit a Fgytv. 22. §-a tartalmaz.

9) Költségvetés

Korábban is problémát jelentett a testületek folyamatos finanszírozásának biztosítása. A Kamarák nem egységesen oldják ezt meg. A tevékenység január 1-től folyamatos, az elvégzett munka díjazása pedig késedelmet szenved. **A törvény („az állam - a költségvetési törvényben meghatározott mértékben - gondoskodik a békéltető testületek működésének ügyszámarányos támogatásáról”) – akkor lenne 'maradéktalanul végrehajtva' – ha a folyamatos finanszírozás megvalósulhatna.**

Javaslatként ismét leírjuk, hogy át kellene térni a folyamatos finanszírozási formára, vagy úgy, hogy

- az elfogadott központi költségvetés alapján a „bázis év” adatainak megfelelő finanszírozás folytatódjon az év januárjától, vagyis kerüljön leosztásra a Kamarákhoz „havi előlegként” az összeg, és a végleges számok ismeretében kerüljön sor majd a korrekcióra. Ez a statisztikai jelentések és az éves értékelések elkészítésének törvényi határidejét követ hónappal (február, április) történhetne meg; vagy
- a Kamarai törvény esetleges módosításával biztosítani azt, hogy a Kamara előlegezze meg a költségeket, díjakat, amit aztán az együttműködési megállapodás aláírása után lehetne korrigálni.

10) Egyebek

a) Nem egyértelmű a 29. § (5a) bekezdésének szövegében a felsorolás, ugyanis véleményünk szerint a 30. § mondja meg, hogy hogyan jön létre az 'egyezség' (az elnök kíséri meg azt létrehozni – természetesen figyelemmel a Vállalkozás által tett egyezségi ajánlat figyelembevételével); és ha nem jön létre, akkor következhet az 'ajánlás', vagy a 'kötelezést tartalmazó határozat' előterjesztése. Nyilvánvaló, ha ezeket sem fogadja el a Fogyasztó, akkor meg kell szüntetni az eljárást.

„Az (5) bekezdés szerinti értesítésnek arra is ki kell terjednie, hogy


a) a megtett egyezségi ajánlat elfogadása előtt a fogyasztó szabadon dönthet arról, hogy elfogadja a békéltető testület ajánlását, az egyezségi ajánlatot, valamint a kötelezést tartalmazó határozatot”

b) Nem egyszerű annak a megítélése, hogy mit kívántak kifejezni a c) pontban rögzített szabállyal

[c) a döntés tartalma esetlegesen eltérhet a bíróság által meghozott határozattól,], mivel a Fgytv. 29. § (4) bekezdése rendelkezése szerint, ha ugyanabban a témában már valamilyen döntés született (sőt: eljárás indult), akkor nincs lehetősége a testületnek a kérelem 'befogadására', illetve meg kell azt szüntetni. A döntés tartalma tehát a megszüntetés, indoka pedig a 29. § (4) bekezdés valamelyik alpontja.

c) Nem jogszabályi probléma, de itt jegyezzük meg, hogy célszerűnek tartanánk, ha 2017. év első felében – figyelemmel a hatályos jogszabályokra is – elkészülne 2017. (2018-ra) évre az egységes „jelentési rendszer”, az adatbevitel és statisztikai adatgyűjtés központilag kialakított számítógépes programmal megtámogatott rendszere, illetve kialakításra kerülne az egységes honlap-rendszer, illetve az online kérelem-benyújtás országosan egységes szabályzata, rendszere.

Veszprém, 2017. február 10.


dr. Vasvári Csaba
elnök

