

SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez

Kedvezményezett szervezet neve (támogatási szerződés szerint): Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara	
Kedvezményezett szervezet címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.	Levelezési címe: 8201 Veszprém, Pf.: 220
Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: 73200189-11299204	Kedvezményezett adószáma: 18917815-2-19
Szerződés szám: FOHÁT/166-3/2020-ITM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A Területi Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett békéltető testületek 2020. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész**Szakmai beszámoló**

A békéltető testületek 2020. II. félévi meghatározott finanszírozási időszakában végzett tevékenységéről

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

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

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

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

A bekeltetes.hu honlapon a békéltető testületre vonatkozóan hiánytalanul és naprakészen feltüntetésre kerültek a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 37/A §-ban foglaltak szerint a testületek által közzéteendő információk: igen/nem

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

a) a testület létszáma:

2019. évben 12 fő volt a teljes létszám, amelyből 10 fő volt az aktív tag. 2020. január 1-től a testület létszáma az elnökkel együtt 5 fő.

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

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

c) a testület működési feltételei:

A testület működési feltételei az elmúlt félévhez képest érdemben nem változtak. 2020. március 26-tól azoknak a vállalkozásoknak, akik rendelkeznek cégkapuval, térítvényes postai küldemény helyett cégkapun keresztül küldjük meg az iratokat. 2020. április 6-tól a fogyasztók az épület bejáratánál kihelyezett, békéltető testületi postaládába is bedobhatják beadványaikat. Ez a megoldás elsősorban a kijárási korlátozás miatt vált szükségessé és a járvány második hulláma miatt fennmaradt.

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

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

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

2020. szeptember végén a rendelkezésre álló két helyiség felújítása miatt, ideiglenesen az épületben belül egy másik irodahelyiségben működik a békéltető testület (117-es szoba).

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

2020. január 1-jén 39 folyamatban lévő ügy volt. 2020. december 31-ig 283 új ügy érkezett, ez összesen 322 ügy.

A 2020. június 30-ig 155, 2020. december 31-ig 152 ügyet fejeztünk be, ez összesen 307 lezárt ügy. 2021. január 1-re 15 folyamatban lévő ügyünk maradt.

A második félévben elnöki jogkörben, az Fgytv. 29. § (4) bekezdése alapján intézett, valamint a hatáskör-, illetve illetékesség hiányában áttett összesen 47 ügyben az **átlagos ügyintézési idő 8 nap volt.**

A békéltető testület elnöke, illetve a tagok által meghallgatáson vagy írásbeli eljárás keretében **érdemben elbírált** 105 ügyben az **átlagos ügyintézési idő 37 nap volt.**

A 152 ügyből meghallgatáson 35 eset lett elbírálv. 117 ügy pedig, amely az áttett ügyeket is és az Fgytv. 29. § (4) bekezdés alapján intézett ügyeket is magába foglalja, írásbeli eljárás keretében fejeződött be.

Az ügyintézési határidők számításánál az Fgytv. 29. § (1) bekezdése értelmében, hiánypótlásra történő felhívás esetén az eljárás megindulásának kezdő napja az a nap, amikor a kérelmező a hiánypótlási felhívásnak eleget tett, vagy a hiánypótlási határidő eredménytelenül telt le. Mindezt a határidők számításánál figyelembe vettük.

2020. március 17. és 2020. június 18. között meghallgatást nem tartottunk. A felek döntő többsége hozzájárult az írásbeli lebonyolításhoz, 5 esetben a felek valamelyike ragaszkodott a meghallgatáshoz, ezeket az ügyeket csak 2020. június 18. utáni időpontra tudtuk kitűzni. A kijárási korlátozás vis maior-nak minősül, ezért az eredeti meghallgatás napja és a veszélyhelyzet megszűnése után megtartott meghallgatás napja közötti időszakot a számításnál figyelmen kívül hagytuk.

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

- A fogyasztók jelentős része továbbra is abban a téves feltevésben van, hogy a hibás- vagy egyéb okból nem szerződésszerű teljesítés esetén a békéltető testület a fogyasztó képviselőjeként eljárva továbbítja reklamációját a vállalkozáshoz, egyúttal elintézi azt is, hogy kérését a vállalkozás teljesítse.
- A fogyasztók sok esetben kellő körültekintés nélkül, meggondolatlanul rendelnek webáruházakból, több esetben olyan webáruházakból, ahol csak egy gmail cím van megadva. Nem ellenőrzik, hogy ki a weblap üzemeltetője, nem ismerik a <https://jogsertowebaruhazak.kormany.hu/> weboldalt, nem használják az Igazságügyi Minisztérium céginformációs szolgálatának adatait, változatlanul rendelnek az Európai Unió kívül eső országokból (pl. Kína).
- Az építőiparban a kisebb építkezések, lakásfelújítások esetében a felek között továbbra sincs írásbeli megállapodás, ennek véleményünk szerint az az oka, hogy kisebb munkákra nehéz megfelelő, megbízható szakembert találni. Előfordult, hogy idős, jogban járatlan fogyasztókkal

lakásukban, utazó ügynökök a fogyasztónak hátrányos, jogszerűtlen, apróbetűs szerződést íratnak alá.

- Turizmussal kapcsolatban 12 kérelem érkezett. 2 ügyet áttettünk az Európai Fogyasztói Központhoz. A fennmaradó 10 ügyből 3 elmaradt rendezvényt, 3 külföldi úttal, 4 belföldi úttal kapcsolatos kérelmet nyújtottak be. Közvetlenül vagy áttételesen mindegyik ügy összefüggésbe hozható a koronavírus járvánnyal. 4 esetben a fogyasztó kérelme az eljárás során teljesült, 1 nem teljesített ajánlás esetében a fogyasztó részvételi díj visszakövetelési igényét az ajánlás nem teljesítését követően fizetési meghagyásos eljárásban érvényesítette, amely ellentmondás hiányában jogerőre emelkedett és a kötelezett a teljes tartozást költségekkel együtt a fogyasztónak megfizette.
- Az első félévben parkolási ügy nem volt, a második félévben 11 kérelem érkezett ebben a témában, amelyből 10-et bíráltunk el. A kérelmek közül csak egy volt alapos, amelyben ajánlás született, ezt az ajánlást a vállalkozás teljesítette. Négy kérelmet el kellett utasítani. A jogi szabályozás ebben az ügycsoportban kógens, már a vállalkozások tekintetében is. Ezért lehetetlen egyezséget létrehozni. A fennmaradó öt kérelem elnöki jogkörben lett megszüntetve (két fogyasztó a kérelmét visszavonta, ketten nem tettek eleget a hiánypótlási felhívásnak, egy ügy pedig időelőttinek minősült).

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

5.1. Ismertesse az alábbiakat:

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

M2/A (termékértékesítési ügyek)

Termékszavatossági ügyekben összesen 81 esetben fejeződött be az eljárás.

A lábbelikkel kapcsolatos panaszok (10 ügy) döntő többségének kiváltó oka az, hogy a cipők 6 hónapon belül súlyosan meghibásodnak.

Híradástechnikai termékek, valamint háztartási kis- és nagygépek esetében összesen 20 kérelem érkezett, amelyek részben a kötelező jótállási időn belüli meghibásodás miatt, részben kellékszavatossági vita miatt lettek benyújtva.

Bútorok esetében 6 kérelem érkezett, ezekben az ügyekben jellemzően szintén a termék minőségét kifogásolták a fogyasztók, vagy azt, hogy a termék a szállítás során sérült meg.

A termékekkel kapcsolatos ügyekben 40 terméket internetes úton rendelt a fogyasztó, ebben a körben tapasztaltuk, hogy a megküldött termék több esetben nem egyezett meg azzal, amelyet a

fogyasztó a vállalkozás online értékesítési felületén, a reklám alapján kiválasztott, vagy a termék egyáltalán nem érkezett meg a fogyasztóhoz.

M2/B (szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek)

2020. második félévében 71 szolgáltatásokkal kapcsolatos kérelem érkezett a testülethez.

A legtöbb panasz parkolás, valamint a turizmus témakörében került beadásra.

A turizmussal kapcsolatos ügyekre a 4. pontban kitértük.

A parkolási kérelmek kizárólag egy Balaton-parti város önkormányzata által alapított non-profit zrt. ellen nyújtották be. A fő problémát ebben a körben három ponton látjuk. Egyrészt a vonatkozó jogi szabályozás semmilyen mérlegelési jogot nem enged. Másrészt a koronavírus járvány miatti ingyenes parkolási lehetőség kizárólag a közterületeken lévő ingatlanokra vonatkozik, nem terjed ki a díjmentesség azokra a korábbi közterületi ingatlanokra, amelyet az önkormányzat vagyoni betétként bevitt a társaságba. A fogyasztók úgy vélik, hogy a parkolási pótdíj személyes jellegű, a gépjárművet vezető személy felróható magatartását szankcionálja. Ezzel szemben a díj és a pótdíj a forgalmi engedélyben szereplő tulajdonost vagy üzemben tartott terheli, ezért a gépjárművet használó magánszemély indokai, hogy használati jogcíme az ügyben irrelevánsak.

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

A COVID19 járvány miatti belföldi és külföldi utak és koncertek elmaradása. Ezeket az ügyeket a 4. pontban részleteztük.

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

Változás az elmúlt időszakban csak a parkolási ügyek megszorodása tekintetében volt.

d) a fogyasztókat, vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében javasolják-e az alábbi területeken intézkedések megtételét? Ha igen, kérem, ismertesse javaslatát.

i. jogszabály-módosítás,

Az Fgytv. 29. § (10) bekezdése szerint jelenleg a válaszirat előterjesztésének elmulasztását nem lehet úgy tekinteni, hogy a vállalkozó a kérelmező állításait elismerné. Ez a szabályozás még a kötelező bírsággal való fenyegetettség esetén sem ösztönöz válaszirat előterjesztésre (a minimális bírság 15.000 Ft). A megoldás kétirányú lehetne. A polgári peres eljáráshoz hasonlóan a válaszirat elmaradását a törvény úgy

értelmezhetné, hogy a vállalkozás a kérelem teljesítését nem ellenzi. Másik lehetőség, ha a kötelezően kiszabott bírság törölhető akkor, ha a vállalkozás a fogyasztó kérelmét igazolható módon, pl. a bírság kiszabását követő 30 napon belül teljesíti.

Ezen kívül, ha a jövőben lesz parkolási díjmentesség, akkor az erről rendelkező jogszabályban rendelkezni kell arról, hogy nem csak az állami és önkormányzati tulajdonban lévő ingatlanokon lévő parkolókra, közterületekre, hanem az önkormányzatok non-profit társaságainak tulajdonát képező parkoló területekre is vonatkozik.

ii. egyeztetés az érintett szakmai érdekképviselői szervezetekkel,

nincs

iii. fogyasztók tájékoztatása,

A fogyasztókat fokozottan kell tájékoztatni arról, hogy mielőtt internetes úton terméket vásárolnának, ellenőrizték, hogy ki a weboldal üzemeltetője és lehetőség szerint Európai Unión kívüli (pl.: USA, Szerbia, Kína) székhelyű vállalkozástól ne rendeljenek terméket és semmiféleképpen se fizessenek előre.

Fel kell hívni a Fogyasztók figyelmét arra, hogy a megrendelés előtt ellenőrizték az üzemeltető cég adatait, a <https://www.e-cegjegyzek.hu/?cegkereses> weboldalon.

Folyamatosan tájékoztatni kell a fogyasztókat arról, hogy a békéltető testületnek nem az a feladata, hogy az ő képviselőjükben eljárva próbálja meg igényüket a vállalkozásnál érvényesíteni.

iv. fokozottabb hatósági fellépés,

Bízunk benne, hogy a Fogyasztóvédelmi Hatóságot érintő módosítások már 2021-ben eredményre vezetnek.

A második félévben tanácsadás keretében tapasztaltuk, hogy egyesek dohánytermékkel internetes úton kereskednek, amely vélhetően bűncselekmény. E tárgyban szignalizáltunk az ITM felé.

v. egyéb intézkedések.

nincs

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

A problémákat havonta megbeszéltük a Veszprém Megyei Fogyasztóvédelmi Hatósággal, az ő véleményük is az volt, hogy központi, országosan koordinált vizsgálatokat kellene folytatni

egyes vállalkozások, főként webáruházak tevékenységével kapcsolatban (NAV, fogyasztóvédelmi hatóság, BM).

Az internetet nem használó, idős fogyasztók kizárólag a megyei, illetve ahol van, a helyi nyomtatott sajtót olvassák. Őket csak ezen a csatornán keresztül lehet elérni. Álláspontunk szerint ezekben az orgánumban országosan egységesen, társadalmi célú hirdetés formájában kellene megjelentetni a legfontosabb tudnivalókat.

Megjegyzendő, hogy a megyei, városi lapok milliós nagyságrendű díj ellenében jelentetnék meg tájékoztatóinkat.

A fogyasztók a békéltető testület honlapjáról tájékozódhatnak és tájékozódhatnak is az ajánlást nem teljesítő és a nem együttműködő vállalkozások kilétéről és az ügytípusokról. 2020. második félévében a honlapot 13.364 egyedi látogató kereste fel, ez az előző félévhez képest 14%-os emelkedést jelent.

5.2. Ismertesse az alábbiakat:

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

• Megalapozott kérelmek

A 152 kérelemből 75 tekintendő részben vagy egészben alaposnak. Megalapozott kérelemnek tekintjük azokat, amelyeket utóbb a vállalkozás bármilyen jogcímen egészben vagy részben teljesített.

Ezek a következők: **11** jóváhagyott egyezség (ebből 10-et már teljesítettek, egy ügyben a teljesítés megkezdődött, a határidő 2021. január 31-én jár le). Az Fgytv. 29. § (4) bek. d) és a 31. § (3) bek. d) pontja alapján megszüntetett ügyek közül **29** esetben a vállalkozás a fogyasztó kérelmét teljesítette. **1** esetben a felek az Fgytv. 31. § (3) bek. b) pontja alapján formálisan megállapodtak a fogyasztó kérelmének megfelelően. **11** ajánlást teljes mértékben, **1** ajánlást részben teljesített a vállalkozás. A két kötelezést tartalmazó határozatból **1**-et teljesített a vállalkozás. Ez 54 ügy.

Továbbá alaposnak tekintjük azt a **2** kérelmet is, ahol az ajánlást a vállalkozás nem teljesítette, majd a fogyasztó fizetési meghagyásos eljárásban érvényesítette pénzkövetelést. A vállalkozások nem éltek ellentmondással és a tőkeösszeget a felmerült költségekkel együtt a fogyasztónak megfizették.

1 nem teljesített ajánlás esetében a fogyasztó az elállását visszavonta, a vállalkozás a szolgáltatást elvégezte és a végszámlából 40.000 Ft árengedményt adott. Ha nincs békéltető testületi eljárás, akkor a fogyasztó nem kapta volna meg az árengedményt. Ez 3 ügy.

Tehát 57 ügyben teljesült egészben vagy részben a fogyasztó kérelme, amely a második félévben lezárt 152 ügynek 37,5%-a.

Álláspontunk szerint megalapozott kérelemnek minősülnek azok a kérelmek is, amelyekben az ajánlást a vállalkozás nem teljesítette, ez 18 eset. Az összes megalapozott kérelmek aránya tehát 49%.

- **Megalapozatlan kérelmek**

Egészen biztosan alaptalannak azokat a kérelmeket tekintjük, amelyeket – 13 ügy – elutasítottunk. Ezen túl egy parkolódíj miatti vitában a fogyasztó azért vonta vissza a kérelmét, mert a díjat befizette. Egy másik ügyben a fogyasztó egy vízi közmű szolgáltatóval kapcsolatban olyan tartalmú kérelmet nyújtott be, amely a víz- és csatorna-bekötési munkákat megelőző földmunkák elvégzésére irányult. Az eljárást meg kellett szüntetni, mivel ilyen kérelem teljesítésére szerződéskötési kötelezettség hiányában még a bíróságnak sincs lehetősége. Az ismertetett adatok alapján **15 kérelmet tekintünk alaptalannak.**

- **Azok a kérelmek, melyekben nem lehetett eldönteni, hogy a kérelem alapos vagy alaptalan volt, hiszen nem volt lehetőség a tényállás érdemi vizsgálatára**

- 19 esetben az eljárást az Fgytv. 31. § (3) bek. c) pontja alapján azért szüntettünk meg, mert az eljárás folytatása lehetetlenné vált. Ezekben az esetekben a hiányos bizonyítékok miatt, főleg szakértői vélemény nélkül nem lehetett érdemben eldönteni, hogy a kérelem megalapozott-e. Egyik fogyasztó az eljárás során elhunyt. A békéltető testületi eljárásban nincs jogi lehetőség az eljárás félbeszakadásának megállapítására, illetve határidő arra, hogy a testület megvárja a hagyatéki eljárás befejeződését és legyen örökös, aki nyilatkozhat az eljárás folytatása tárgyában, illetve egyezséget lehet vele kötni.
- Az elnöki jogkörben megszüntetett eljárások között 4 ügyben internetes vásárlás kapcsán külföldi cég adta be a kérelmét a fogyasztó, amelyben nincs hatáskörünk. Előfordult olyan ügy, ahol két magánszemély közötti jogvitáról volt szó. Időelőttinek minősült 4 kérelem, ugyanis a fogyasztó abban a hiszemben, hogy panaszát a békéltető testület továbbítja a vállalkozóknak, kérelmét és reklamációját első ízben nem a vállalkozáshoz adta be. 4 ügy bírósági hatáskörbe tartozó kérelmet tartalmazott.

19 kérelem esetében a fogyasztó a hiánypótlási felhívásnak nem tett eleget, ezért kellett megszüntetni az eljárást. Megjegyzendő, hogy az első félévben 31 kérelem lett ezen a jogcímen elutasítva. A csökkenés okát abban látjuk, hogy amennyiben a fogyasztó telefonon is érdeklődik az ügyben, akkor elmagyarázzuk, hogy pontosan milyen iratokat kell csatolnia és milyen nyilatkozatokat kell megtennie ahhoz, hogy a kérelem az Fgytv. 27. §-ban foglalt kívánalmaknak megfeleljen.

b) az eljárások milyen eredményre vezettek:

A 152 befejezett eset elintézési módja az alábbiak szerint oszlik meg.

i.	egyezség:	11 db	7%
ii.	kötelezés:	2 db	1%
iii.	ajánlás:	33 db	22%
iv.	elutasítás	13 db	9%
v.	megszüntetés:	87 db	57%

Ez utóbbi, megszüntetésre vonatkozó adat tartalmazza azt a 29 ügyet is, amelyben a vállalkozás a fogyasztó igényét a kérelem benyújtása után, 4 esetben még az ügynek a vállalkozás részére történő megküldése előtt, 25 esetben pedig a válasziratra történő felszólítás után teljesítette. Tartalmazza továbbá azt az 1 ügyet is, amelyben a felek formális megállapodást kötöttek (31. § (3) bek. b) pont) és a fogyasztó követelése teljesült.

vi.	áttétel:	6 db	4%
	Összesen	152 db	100%

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

A fogyasztók részére történő kommunikációra a 5.1. d) iii. pontban tettünk javaslatot, ezen felül azt ajánljuk az internethasználóknak, hogy az Igazságügyi Minisztérium által üzemeltetett és ingyenesen hozzáférhető <https://www.e-cegjegyzek.hu/> weboldalon ellenőrizzék a megrendelés előtt a weboldalt üzemeltető céget. Ebből a forrásból kaphatnak információt arról, hogy a vállalkozás időközben nem került kényszersztörési, végelszámolási, felszámolási, vagy csődeljárás alá. Amennyiben a cégjegyzékben sok bejegyzett végrehajtási jogot találnak, mérlegelhetik, hogy érdemes-e kísérletezniük igényük érvényesítésével. Erre a telefonos tanácsadások esetében minden esetben nyomatékosan felhívjuk a figyelmüket.

A fogyasztók részére minden hírcsatornán keresztül tudatosítani kell azt, hogy másik magánszemély ellen csak bíróság előtt érvényesíthetik követelésüket, ismételten hangsúlyozni kell, hogy a békéltető testület a fogyasztóknak nem képviselője és helyettük, nevükben a vállalkozásokhoz panaszait nem közvetíti. Ugyancsak fel kell hívni a fogyasztók figyelmét arra, hogy a békéltető testületnek semmiféle méltányossági jogköre nincs. Nem engedhet el és nem törölhet pl. autópálya-, hulladékszállítási-, illetve parokolási díjat és/vagy pótdíjat.

ii. a vállalkozások felé,

A vállalkozók részére hangsúlyozni kell, hogy a testület pártatlan és független alternatív vitarendező fórum. Nem elfogultak a fogyasztók javára és döntéseiket az anyagi jogszabályok által biztosított lehetőségek korlátain belül hozzák meg.

Ezen kívül fel kell hívni a figyelmüket arra, hogy amennyiben a vélhetően jogos, de még nem kellően bizonyított igények esetén elzárkóznak az egyezségkötéstől, és az ügyből fizetési meghagyásos eljárás vagy per lesz, kis tőkeösszeg esetén annak akár másfélszeresét is perköltségre költhetik. 2021. második félévében két fogyasztó ajánlásra nem teljesített követelése folyt be fizetési meghagyásos eljárásban. A fogyasztók bejelentése alapján tudjuk, hogy 2 hasonló ügy van folyamatban.

5.3. Ismertesse**a) az egyezséget, illetve kötelezést segítő,**

Mind a meghallgatáson, mind az írásbeli lebonyolítás során – több levélváltással – igyekszünk meggyőzni a vállalkozásokat arról, hogy az üzleti jó hírnevükön túl anyagi érdekük is fűződik ahhoz, hogy az akár részben megalapozott igényeket is teljesítsék.

b) akadályozó tényezőket,

Hasznosnak tartanánk az Fgytv. 29. § (10) bekezdésének módosítását, amelyet részletesen az 5.1. d) i. pont keretében, az 5. oldalon fejtettünk ki.

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

Fgytv. 29. § (4) a) pont:	0 db	0%
Fgytv. 29. § (4) b) pont	0 db	0%
Fgytv. 29. § (4) c) pont	0 db	0%
Fgytv. 29. § (4) d) pont	21 db	53%
Fgytv. 29. § (4) e) pont	19 db	47%
Összesen:	40 db	100%

Az Fgytv. 29. § (4a) bekezdés alapján elnöki jogkörben 1 kérelem lett elutasítva, 6 ügyet kellett áttenni.

Elnöki jogkörben tehát írásban 47 ügy lett befejezve.

5.5. Részletezze az eljárást megszüntető döntések okait az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként, és az egyes kategóriák előfordulásának darabszámát és százalékos arányát.

Fgytv. 31. § (3) a)	4 db	8%
Fgytv. 31. § (3) b)	1 db	2%
Fgytv. 31. § (3) c)	19 db	38%
Fgytv. 31. § (3) d)	26 db	52%
Fgytv. 31. § (3) e)	0 db	0%
Összesen:	50 db	100%

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

A testület 33 ajánlást hozott, 2 kötelező határozat volt és 11 egyezséget hagyott jóvá. Ez összesen 46 ügy. A fogyasztók közül 45 jelzett vissza valamilyen formában, ez 98%-os visszajelzési arányt jelent. Az önkéntes visszajelzési arány 57%. 18 fogyasztótól kellett e-mailben beszerezni az információt, 2 internetet nem használó fogyasztót pedig telefonon hívtunk fel.

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

a) az ajánlást tartalmazó határozatok esetén,

33 db ajánlásból a vállalkozások 11-et teljesen, egyet részben teljesítettek (36%), nem teljesítettek 21-et (64%). A nem teljesített esetekből 2 ügyben a teljesítési határidő még nem telt le, egy ügyben a fogyasztó fizetési meghagyást terjesztett elő, amely ellen a vállalkozás ellentmondással élt.

b) a kötelezést tartalmazó határozatok esetén,

2 kötelezést tartalmazó határozat született, amelyből az egyiket a vállalkozás teljesítette, a másik 2020. december 21-én lett postán feladva az egyéni vállalkozónak, de a tértivevény a mai napig nem érkezett vissza, így nem tudjuk a teljesítési határidőt kiszámolni.

c) az egyezséget jóváhagyó határozatok esetén.

A jóváhagyott 11 db egyezségből 10-et már teljesítettek, egy esetben az autót a vállalkozás elvitte javításra, az ajánlás teljesítésének határideje 2021. január 31-én jár le. Itt a teljesítési arány minimálisan 91%.

6. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat a következők szerint:

a) Az eljárások közül milyen gyakran nem volt lehetséges az azok lefolytatására vonatkozó határidő betartása az alábbi kategóriák szerint (kérjük az esetek darabszámának és azok elfordulási gyakoriságának százalékos arányának megadását):

- i. a 90 napos határidő be nem tartása, amikor a határidő nem került meghosszabbításra,**
Ilyen eset nem fordult elő.
- ii. a 90 napnál hosszabb határidő be nem tartása, amikor a 90 napos határidő legfeljebb 30 nappal meghosszabbításra került.**
Ilyen eset nem fordult elő.

A COVID-19 miatti kijárási korlátozásnak az eljárások befejezésére történt hatását a 3. pontban részleteztük.

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

2020. II. félévében öt esetben tettek a vállalkozások egyedi alávetési nyilatkozatot. Ezekben az ügyekben 2 kötelező határozat, 1 egyezséget jóváhagyó határozat, és az Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pontja alapján 1 megszüntető határozat született. Az egyezséget, valamint az egyik kötelező határozatot a vállalkozások végrehajtották.

18 vállalkozás esetében jelentettük a fogyasztóvédelmi hatóságnak, hogy az együttműködési kötelezettségnek nem tettek eleget. 2020. szeptemberig a vállalkozás székhelye szerint illetékes hatóságot értesítettük. Az ITM által 2020. szeptember 23-án megtartott online értekezletet követően az akkor közölteknek megfelelően a továbbiakban az értesítéseket a Veszprém Megyei Fogyasztóvédelmi Hatóságnak küldtük meg, akik 2020. december 31-ig 10 vállalkozást sújtottak fogyasztóvédelmi bírsággal, 15.000 és 100.000 Ft közötti tételekkel.

c) Mutassa be a nyilvánosságra hozatalt az alábbiak szerint:

i. nyilvánosságra hozatal oka az alábbiak szerint:

- a. alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások száma: 5 db
- b. a testülettel nem együttműködő vállalkozások száma: 18 db
- c. a vállalkozások által nem teljesített kötelezések száma: 1 db, de még nem telt le a teljesítési határidő
- d. a vállalkozások által nem teljesített ajánlások száma: 21 db

ii. nyilvánosságra hozatal módjait az alábbiak szerint:

- a. a bekeltetes.hu honlapon (a megfelelő válasz aláhúzendő): igen/nem,

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

Más fórumon nyilvánosságra hozatal nem történt.

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

A békéltető testület ajánlásai, illetve kötelezései ellen 2020. december 31. napjáig **nem nyújtottak be keresetet** a Veszprém Megyei Törvényszékhez.

Egyéb érdemi jogorvoslati lehetőséget a Fogyasztóvédelmi törvény nem tesz lehetővé.

1 db kijavítási kérelem nem érkezett elírás miatt, amelynek eleget tettünk.

Az ajánlások esetében a felek értelmezést nem kértek.

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

- a) személyi, tárgyi feltételek:** jók
- b) jogszabályi környezet:** megfelelő, de javítandó
- c) finanszírozás:** rendben
- d) a kamarával való együttműködés:** kiváló
- e) együttműködés más szervezetekkel.**

A fogyasztóvédelmi hatósággal 2020. március 11-ig és a nyári hónapokban rendszeresen, személyesen konzultáltunk, a kijárási korlátozás alatt és 2020 októbere óta a konzultáció telefonon történik.

A Veszprém Megyei Törvényszék Elnöke előadókat biztosított a 2020. szeptember 18-i szakmai továbbképzésre, de a továbbképzést a COVID-19 járvány második hulláma miatt bizonytalan időre el kellett halasztani.

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

Ismertettük az 5.1. d) i. pontban.

Ezen túl szükségesnek mutatkozik a 24 éve hatályban lévő Fgytv.-nek a békéltető testületi eljárást szabályozó rendelkezéseinek újra fogalmazása részben jogharmonizációs okokból (Pp, Ákr).

Az Fgytv. 29. § és 31. §-ban feltüntetett megszüntetési lehetőségeket tovább kell finomítani, különös tekintettel a d) pontos megszüntetésekre. A d) pontok esetében ugyanis lehetséges, hogy az eljárás folytatására azért nincs szükség, mert a felek megállapodtak, a vállalkozás a fogyasztó kérését a kérelem benyújtása után vagy a békéltető testület értesítésének kézhezvételét követően teljesítette. Az is lehet, hogy akár többféle okból sincs hatásköre a békéltető testületnek, de az ügyet áttenni nem lehet.

Előfordul, hogy a kérelem időelőtti, mert a fogyasztó a reklamációját az Fgytv. 27. §-nak megfelelően a vállalkozásnál nem terjesztette elő, hanem azonnal a békéltető testülethez fordult. Az országos eljárási szabályzatban előírt 15 napos hiánypótlási határidő alatt ezt a hiányosságot szinte lehetetlen hiánypótlási felhívást követően pótolni.

9. Ismertesse, hogy

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

A Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara gazdasági magazinjában – Veszprém Megyei Üzlet című lapban – 2020 júliusában az első féléves munkánkról számoltunk be, 2020 decemberében pedig rövid tájékoztató jelent meg a kötelező jótállás kapcsán 2021. január 1-jén hatályba lépő szabályokról.

b) mik az ezt akadályozó körülmények, illetve

Az alacsony fogyasztóvédelmi bírságok nem ösztönöznek együttműködésre. A kisvállalkozók, kisadózók jelentős része teljes mértékben tájékozatlan a békéltető testületi eljárással kapcsolatban.

c) az együttműködés milyen módon ösztönözhető.

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

Álláspontunk szerint az együttműködési készség fokozása elsősorban jogalkotási feladat, ha pl. a fogyasztó igényének záros határidőn belül történő teljesítése jogalapot adna a fogyasztóvédelmi bírság törlésére, vagy a kiszabás mellőzésére, egészen biztosan nagyobb lenne a teljesítési arány.

10. Kérem, ismertesse, hogy a békéltető testület eleget tett-e a közreműködési szerződésben vállalt azon kötelezettségnek, hogy

a) az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásokról az eljárás lezárultát követően értesíti az illetékes kormányhivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében?

igen

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

igen

11. Mutassa be a testület

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

Promóciós tevékenység nem volt.

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

Média megjelenés nem volt.

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

A Veszprém Megyei Üzlet gazdasági magazin 2020. 3. és 5. száma foglalkozott békéltető testületi témákkal. (Ld. 9. a) és b) pont, a cikkeket jelen beszámolóhoz mellékeljük.)

12. A testület a tagjai számára nyújtott

a) felkészítő tanfolyamot, képzést milyen formában tartja?

A koronavírus járvány miatt a 2020. szeptember 18-ra tervezett szakmai napot el kellett halasztani. Az ITM által az elnökök részére 2020. szeptember 23-án megtartott online konferenciáról a tagokat e-mailben, illetve telefonon tájékoztattam. A 2020. november 12-re tervezett előadásra a teljes tagság jelentkezett, az előadás hanganyagát megkaptuk. A 2020. december 16-án, az ITM által szervezett online konferencián dr. Filep Balázs tag vett részt, mert az konferencia idején két korábban kitűzött meghallgatást kellett megtartanom.

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

Ld. előző pont, valamint az aktualitásoktól függően az anyagi jogszabályok, egyéb törvények, kormány- és miniszteri rendeletek alkalmazása témájában, a felmerülő esetek függvényében telefonon tartunk egyeztetést a kollégákkal.

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

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

14. Kérem, ismertesse, hogy a közreműködési szerződésben foglaltaknak megfelelően a testület

a) együttműködött-e a területükön működő megyeszékhely szerinti kormányhivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel,

igen

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

Egyes konkrét ügyekben és jogszabályértelmezési kérdésekben is rendszeresen konzultálunk a VMKH Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályának illetékes dolgozójával.

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

igen (elnökhelyettes nincs)

2020 októberétől a járvány második hulláma miatt a konzultáció telefonon történt.

d) Kérem, ismertesse az egyeztetések tartalmát, valamint

Rendszeresen megbeszéltük azokat az ügyeket, amelyeket az együttműködési kötelezettség elmulasztása miatt a Veszprém Megyei Fogyasztóvédelmi Hatóságnak jelentettünk vagy jelenteni kívánunk.

Rendszeres értelmezés tárgyát képezi az Fgytv. 29. § (11) bekezdésének a fogyasztó kérelmének megfelelő egyezségi ajánlatra vonatkozó szabályozása.

e) szíveskedjen az együttműködés eredményéről beszámolni.

A Veszprém Megyei Fogyasztóvédelmi Hatóság az általunk jelentett, nem együttműködő vállalkozásokat a második félévben 2020. december 31-ig 10 esetben bírságolta.

15. Ismertesse a testület tanácsadási

a) rendszerét,

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

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

Az elmúlt félévben személyesen 32 fő kereste fel a testületet, 181 telefonos és 24 írásbeli tanácsadás történt. Ez összesen 237.

A második félévben munkanapokon a 14 órát követő időszakban az ügyvéd tagok is közreműködtek a tanácsadásban.

b) az annak során szerzett tapasztalatokat.

Állandóan visszatérő probléma, hogy a fogyasztók úgy vélik, hogy a békéltető testület fog a képviselőtükben eljárni a hibás termék javítása, cseréje vagy vételárának visszafizetése érdekében.

Tudatosítani kell bennük, hogy a fogyasztói panaszt elsősorban nekik kell benyújtani a vállalkozáshoz és annak eredménytelensége esetén terjeszthetik elő kérelmüket a testületnél. Az sem köztudott, hogy a békéltető testület nem utasíthatja a kérelem teljesítésére a vállalkozást, és semmilyen tartozást nem engedhet el, valamint nem biztosíthat fizetési kedvezményt (részletfizetés, fizetési halasztás). A fogyasztók jelentős része úgy gondolja, hogy a békéltető testület szociális, egészségügyi és anyagi helyzetük alapján méltányossági alapon is elbíráhatja kérelmüket.

16. Kérjük, ismertesse a fogyasztók és vállalkozások felé történő személyes és a telefonos ügyfélfogadás rendjét az alábbiak szerint:

a) heti szinten hány kolléga, milyen időtartamban látott el felfogadást személyesen, illetve telefonon keresztül,

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

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

Személyesen átlagosan havi 5,3 fogyasztó jelent meg, ez az adat a COVID-19 második hulláma miatt nem releváns, a fogyasztók inkább telefonon és írásban tették fel kérdéseiket.

A telefonon érdeklődők száma havi átlagban 30 hívás, 4%-os emelkedést mutat az előző félévhez képest. Ezen kívül az elmúlt 6 hónapban összesen 24 írásbeli tanácsadás történt, átlagban havi 4.

Fél év alatt összesen 237 tanácsadás történt: 24 írásban, 32 személyesen és 181 telefonon.

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

A békéltető testület nem tagja ilyen hálózatnak.

18. Ismertesse, hogy előfordult-e a testületnél az OVR rendelet által létrehozott online platform igénybevételével folytatott eljárás. Amennyiben igen, mutassa be annak gyakorlatát és a tapasztalatokat. Kérjük, adja meg, hogy hány esetben került lefolytatásra online vitarendezési eljárás és ezek milyen eredménnyel zárultak. A fővárosi illetékességű békéltető testület esetében kérjük annak külön megadását is, hogy

a) hány magyarországi fogyasztó nyújtott be panaszt az online platformon keresztül, valamint

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

A második félévben ilyen ügy nem fordult elő.

19. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlappal kapcsolatban

a) azok látogatottsági adatait,

Egyedi látogatások:

2020. II. félévében a honlapot 13.364 látogató kereste fel, ez 1.679 látogatóval több az előző félévi 11.685-nél, amely 14%-os emelkedést jelent.

b) a fogyasztók visszajelzését.

Visszajelzés nem érkezett.

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

Nem végzünk ilyen felmérést.

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

Azok a tények, hogy az egyezségek minimálisan 90%-át, az ajánlások 36%-át, a kötelezések 50%-át teljesítették, valamint, hogy a 29. § (4) bekezdés d) és a 31. § (3) bekezdés d) pont alapján történt megszüntetésekből 29 azért volt lehetséges, mert a fogyasztók igényét a vállalkozások kielégítették, azt mutatja, hogy eljárásunk eredményesnek minősíthető (ld.: 5.2. a) pont).

Eredménynek tartjuk azt is, hogy két ajánlást nem teljesítő vállalkozás a fogyasztó által benyújtott fizetési meghagyást már nem vitatta és a követelt összeget megfizette. Továbbá, hogy egy másik nem teljesített ajánlás esetében a fogyasztó végül 40.000 Ft árengedményt kapott.

Javítani ezen pl. úgy lehet, ha a fogyasztó neve nélkül nyilvánosságot kapnak azok az esetek, amikor a végre nem hajtott egyezségek esetében a fogyasztók élnek a végrehajtás lehetőségével, a nem teljesített ajánlások esetében a fizetési meghagyás eredményre vezet, valamint az együttműködési kötelezettséget nem teljesítőket a fogyasztóvédelmi hatóság konzekvensen – és remélhetőleg egyre magasabb összegekkel – bírságolja.

22. A békéltető testület az Fgytv.-ben - a békéltető testületi eljárásra, valamint a testületre vonatkozó egyéb kötelezettségekre vonatkozóan - előírt rendelkezéseket minden esetben hiánytalanul betartja: igen/nem

23. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei

Kérjük, a közreműködési szerződésben foglaltak szerint a beszámolási időszakban meghozott, összesen 10 db határozatot szíveskedjen megküldeni azok anyagi- és eljárásjogi szempontoknak való megfelelőségének vizsgálata céljából, amelyből legalább 3 db határozat az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozással szemben került meghozatalra. Kérjük, hogy a fentiek szerinti 3 határozattal kapcsolatban a békéltető testület székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnak az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásról küldött értesítőket is szíveskedjen megküldeni.

Kérjük továbbá, hogy az alábbi mellékletet nyújtsák be a szakmai beszámoló részeként olyan módon, hogy a statisztikai adatlapokban megadott adatok a 2019. évi, előző negyedéves időszak(ok) adatait is tartalmazzák:

- (M1) Statisztikai adatlap a békéltető testület ügytípusainak megoszlásáról
- (M2/A) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Termékek szerinti megoszlásáról
- (M2/B) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Szolgáltatások szerinti megoszlásáról
- (M3) A fogyasztói jogviták intézésének módja
- (M4) Statisztikai adatlap a békéltető testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról

A szakmai beszámoló hitelesítése

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

Dátum: Veszprém, 2021. január 13.

a testület elnökének cégszerű aláírása



Statisztikai adatlap (M1. számú melléklet)
A békéltető testületek ügytípusainak megosztásáról (2020.01.01 - 2020.12.31.)
Táblázat készítésének időpontja: 2021. év 01. hó 13. nap

Békéltető Testületek	Ügy kimenetele											
	Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	Megszüntetés					Áttétel		Összesen
					kérelem visszavonása	felek megállapodása	eljárás folytatása lehetetlen	kérelem megalapozatlan- sága	kérelem nem pótolt (hiánypótlásnak nem tett eleget)	hatáskör hiánya	illetékesség hiánya	
19. Veszprém megye (2020. I. félév)	16	1	31	1	4	5	18	42	31	5	1	155
19. Veszprém megye (2020. II. félév)	11	2	33	13	6	1	19	42	19	5	1	152
2020. évi összesen:	27	3	64	14	10	6	37	84	50	10	2	307

Veszprém, 2021. január 13.

Statisztikai adatlap (M2/A. számú melléklet)

A(z) Veszprém megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testülethez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása (2020.01.01. - 2020.12.31. közötti)

Táblázat készítésének időpontja: 2021. 01. hó 13. nap

Sorszám		Iktatószám		Termékek																												Áttétel		Termékek összesen		Határon átnyúló jogviták (termékek)		Termék értékesítése nem hagyományos módon																																																							
Élelmiszerek		Italok		Táplálékkiegészítők, fogyasztószer, vitaminok		egyéb textil		ruhanemű		általános utcai		sport		speciális, gyógy, gyermek stb.		Építőanyagok		burkolatok		nyílászárók		szaniter, jakuzzi, zuhanykabin		laptop, notebook, tablet, stb.		asztali irodai gépek, fénymásoló, szkennelő, asztali számítógép		egyéb eszközök (MP3, adattárolók, GPS, stb.)		Számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék		mobiltelefonok, okostelefonok		szórakoztató elektronika (TV, rádió, erősítő, CD, DVD stb.)		digitális képrögzítők (fényképezőgép, videokamera)		háztartási gépek		kerti gépek		háztartási eszközök (edénykészlet)		kézi szerszámgépek		kéziszerszámok (ásó, kapa)		látszerészet (szemüveg, kontaktlencse)		fényképezészet, optikai eszközök és műszerek		egészségmegőrző termékek		gyógyászati eszközök		Közúti járművek		járműalkatrész		egyéb járművek		Bútor, matrac		sportszer		hangszer		óra		ékszer		játék		vegyipari termék		dohánytermék, és élvezeti cikk		háziállat tartásával kapcsolatos termékek		egyéb, máshova nem sorolható termék		hatáskör hiánya miatt		illetékeség hiánya miatt						távollévők között kötött szerződések		üzletlen kívül kötött szerződések	
2020. I. félév	0	0	0	0	3	14	0	0	0	1	1	1	3	0	1	0	12	2	1	8	2	1	0	1	0	3	0	1	0	3	6	1	7	1	0	1	2	0	0	0	2	8	3	1	90	4	39	0	0	0	1																																										
2020. II. félév	0	0	0	0	1	10	3	1	2	2	1	0	1	0	2	0	9	2	0	5	4	2	0	1	0	1	0	5	0	0	3	1	1	6	3	0	1	0	0	0	0	12	1	1	81	1	40	0	0	0	0																																										
2020. évi összesen:	0	0	0	0	4	24	3	1	2	3	2	1	4	0	3	0	21	4	1	13	6	3	0	2	0	4	0	6	0	0	6	7	2	13	4	0	2	2	0	0	2	20	4	2	171	5	79	0	0	0	1																																										

Statisztikai adatlap (M3. számú melléklet)

A fogyasztói jogviták intézésének módja szerint (2020. 01.01. - 2020.12.31.)

Táblázat készítésének időpontja: 2021. év 01. hó 13. nap

Békéltető Testületek	A fogyasztói jogvita intézésének módja			Testületi elnökök részvétele az eljárásban		
	3 tagú tanács	Egyedül eljáró tag	Írásban lefolytatott	Eljáró tanács elnöke	Egyedül eljáró tag	Tanács tagja
19. Veszprém megye (2020. I. félév)	4	151	115	1	91 (76 írásban)	1
19. Veszprém megye (2020. II. félév)	8	144	117	3	82 (64 írásban)	5
2020. évi összesen:	12	295	232	4	173 (140 írásban)	6

Veszprém, 2021. január 13.

Statisztikai adatlap (M4. számú melléklet)

**A Veszprém megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról
2020.01.01. - 2020.12.31. között**

Táblázat készítésének időpontja: 2021.01.13.

	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
2020. I. félév	0	0	0	0
2020. II. félév	0	0	0	0
2020. évi összesen:	0	0	0	0

Veszprém, 2021. január 13.
