

**Szakmai beszámoló**  
**A békéltető testületek 2018. évi harmadik negyedében**  
**végzett tevékenységéről**

A szakmai beszámolót készítő személy neve: <i>dr. Vasvári Csaba</i>	A beszámolót készítő személy telefonszáma: <i>+36 30 608-0270</i>
--	--

**1. A testület neve, elérhetősége és honlapcíme.**

**1.1. Veszprém Megyei Békéltető Testület**

8200 Veszprém, Radnóti tér 1.  
Tel.: 88/814-111  
Fax: 88/412-150  
E-mail: [info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)  
Honlap: [www.bekeltetesveszprem.hu](http://www.bekeltetesveszprem.hu)

**1.2. Változott-e a testület felépítése és finanszírozása, ideértve a békéltető testületi tagok személyére, javadalmazására, megbízatásuk idejére és arra a szervezetre vonatkozó információkat, amelynek a megbízásában állnak. Ismertesse előző időszakhoz képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei stb.)**

Kérem, személyekre lebontva adja meg a békéltető testületi tagok javadalmazására, megbízatásuk idejére és arra a szervezetre vonatkozó információkat, amelynek a megbízásában állnak. Ismertesse előző negyedévhez képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei stb.)

**1.2.1.** A testület összetételében ebben a beszámolási időszakban sem történt változás. Változatlanul 5 személy képviseli a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamarát, 1 személy pedig az Agrárkamara delegáltjaként vesz részt a munkában.

A végzettséget, képzettséget tekintve megfelelő az összetétel, egyenlőre a létszámbővítést nem tartjuk időszerűnek, mivel a többszöri háromtagú tanácsban való eljárásnak a finanszírozása továbbra sem megoldott. Az ügyvédek egy része elnöki funkciót továbbra sem vállal, így a munkamegosztásban sem várható nagyobb mértékű változás.

**1.2.2.** A civil szervezetek közül 2 fő a Csalán Környezet- és Természetvédő Egyesület jelöltjeként, 4 személy pedig az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Veszprém Megyei Szervezete által volt jelölve.

**1.2.3.** Egyenlőre a megbízatás időtartama – a ciklus vége – nem változott egyetlen tagnál sem. A jelenlegi elnök bejelentette, hogy 2018. december 31. napjával lemond elnöki funkciójáról. A választás napját – előzetesen – 2018. december 18. napjára tervezi a testület.

**1.2.4.** A javadalmazásban továbbra is a vonatkozó Korm. rendelet van hatályban. Változatlanul sajnálatosnak tartjuk, hogy a beszámoló „jóváhagyásához”, és nem az elvégzett munka időpontjához van kötve a kifizetés. A személyekre lebontott javadalmazást a Mellékletek között, hónapokra lebontva ismertetjük.

**2. A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama hogyan alakult az elmúlt időszakban? Ismertesse az általános tapasztalatokat a békéltető testületek hatáskörébe tartozó ügyek tekintetében az elmúlt időszakról.**

**2.1.** A havi jelentéseinkben – amelyet az MKIK-nak és a FOHÁT-nak is megküldünk, ezen kívül a honlapon is közzétesszük azokat – látható, hogy 2018. július hónapban 24, augusztusban 28, szeptember hónapban pedig 21 nap volt az átlagos ügyintézési idő (áprilisban ez 31, májusban 26, júniusban, 24 nap volt).

Az átlagos időtartam ebből láthatóan ebben a ciklusban sem tért el a megszokottól. **Meggyőződésünk, hogy – figyelemmel** a postai kézbesítések időtartamára, a 8 napos válaszirat küldési határidőre is, ennél rövidebb idő nem igazán lehetséges, hiszen a testület elnökének a beérkezést követően át is kell tanulmányozni a dokumentumokat, illetve a hétfői munkarend miatt is kieső idővel lehet számolni,

**2.2.** Csak megismételni tudjuk azt a korábban többször jelzett véleményünket, hogy a kézbesítési szabályok miatt, nem igazán lehet 25-30 napnál korábbi időpontra kitűzni a meghallgatásokat. Azt is többször felvetettük már, hogy a Ctv. 7- §-ának szabályát 'megsértőkkel' szemben célszerű lenne megvizsgálni, hogy lehetne-e valamilyen szankciót alkalmazni.

**2.3.** Változatlanul nagyon fontosnak tartjuk, hogy a meghallgatáson szóban kihirdetett döntés írásba foglalása, illetve expedálása mielőbb megtörténjen. Fontosnak tartjuk ezt mindenekelőtt azokban az esetekben, amikor a teljesítési határidő a kézbesítés időpontjától indul. Éppen ezért ezekben az esetekben a törvény által biztosított 30 napot megelőző időben ezt meg is tesszük.

**3. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 3.1.-3.7. kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.**

hónap/	Összes ügy	Termék	Szolgáltatás	az ügy kimenetele											együtt- működött- e	
				Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	megszüntetés				hiány	áttétel			
								Fgytv. 31. § (3)					hat.	ill.	igen	nem
				a)	b)	c)	d)									
VII-IX.	68	32	-	7	0	5	0	5	2	10	2	0	0	1	28	4
VII-IX.	68	-	36	3	1	4	1	4	0	11	5	5	0	2	33	3
-	68	32	36	10	1	9	1	9	2	21	7	5	0	3	61	7

A III. beszámolási ciklusban 68 eljárás fejeződött be. Az elnök összesen 43 ügyben vett részt, ebből 40-ean egyedül járt el, 3-ben pedig tagként vett részt. Írásban 28 eljárás fejeződött be. A tizenegy tag összesen 21 háromtagú tanácselnöki feladatot látott el, és 7 esetben egyedül jártak el.

Ezek nagy része most sem a Fgytv. 29. § (8) bekezdése szerinti 'egyedül eljárós' ügyek, hanem olyanok, amikor pl. a Felek megállapodnak a teljesítésben, vagy amikor a Fogyasztó visszavonja a kérelmét, illetve ide soroljuk be a 29. § (4) bekezdése szerinti megszüntetéseket is, vagy azokat is, amikor éppen nincs szükség valamilyen más ok miatt a folytatásra. Ezért is javasoljuk ismételten, hogy az ilyen jellegű lebonyolítási lehetőséget célszerű lenne nevesíteni a statisztikai jelentő-rendszerben is.

**3.1. A ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően ismertesse a főbb panasz okokat, milyen panaszok mögött húzódnak meg valószínűsíthetően nagyobb Fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt e változás az előző beszámolási időszakhoz képest, előfordultak-e, s ha igen milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok.**

**3.1.1. Termékek (32 ügy)**

*Textil, ruhanemű kategória: 1 eljárásban;  
lábbelivel összesen 12 esetben foglalkoztunk [utcai 9, sport 2, és egyéb 1 ügyben volt];  
építőanyag – burkolat 2 ügyben szerepelt (1-1 nyílászáró, illetve szaniter);  
számítástechnikai eszköz: 1 ügyben;  
híradástechnika: 4 ügyben szerepelt (mobil 3, digitális képrögzítő 1);  
háztartási gépek és szerszámok: 4 ügy (ht. nagygép 3 ügyben volt, ht. kisgép 1 ügyben volt 'napirenden';  
optikai- illetve gyógyászati segédeszköz 1 alkalommal volt témája az eljárásnak;  
egészségmegővő termék 1 ügyben szerepelt;  
járművek és alkatrészek kategóriába tartozott 1 ügy;  
bútor 1, óra 3 esetben volt a panasz tárgya; és  
egyéb máshova nem sorolható volt 1.*

internetes ügy 8 esetben lett regisztrálva.

**A termék kategóriában - most sem lehet mást mondani, mint a korábbi negyedéves beszámolóinkban is jeleztük, hogy a 32 esetből nem lehet messzemenő következtetéseket levonni - változatlanul azért panaszkodnak a Fogyasztók, mert rossz minőségűnek tartják a megvett terméket, gyakran kell javíttatni, vagy a termékek árát aránytalanul tartják a minőséghez viszonyítva (és ez csak a használat során derül ki).**

**Változatlanul a lábbelik** viszik el az első helyet a darabszámot illetően. A kifogások sem változtak (pl. rossz a ragasztás, varrás, gyenge a belső textil minősége), és a 'szakvéleményekkel' kapcsolatosan is negatív véleményeket fogalmaznak meg.

Az anonim döntések között szereplő termékügyeken kívül az alábbiakat említjük még meg:

- Az utóbbi időben néhány esetben már előfordult az a ruhanemű esetében tapasztalt helyzet, hogy a testület kiértesítése után a Vállalkozás rendezni akarja (és rendezi is) a problémát.

Még 2017-ben rendelt és ki is fizetett kardigán, a többszöri felszólítások ellenére sem érkezett meg a Fogyasztóhoz. Bejelentette a szerződéstől való elállását, és kérte vissza a befizetett összeget. Bár a Vállalkozás visszajelzése arról szólt, hogy a kardigánért kifizetett összeget visszautalják, de az a kérelem benyújtásáig nem történt meg.

A kiértesítést a Vállalkozás átvette, majd ezt követően a Fogyasztó bejelentette, hogy „*maradéktalanul megtérítette részemre a tartozását. Ezúton a kérelmemet visszavonom és kérem, szüntessék meg az eljárást.*”

- A Fogyasztó a benyújtott kérelmében előadta, hogy a 2018. április 23-án vásárolt egy pár nyári szandált. Beadványa szerint, körülbelül 7. hete használta a lábbelit, amelynek az elején a felső borítás „láthatóan kikopott” a rövid használat ellenére. A hibát a fogyasztó 2018. június 9-én jelentette be a vállalkozásnál.

A Fogyasztó a vételár visszafizetését kérte, amelyet a Vállalkozás elutasított.

A meghallgatáson a Vállalkozás képviselője, a szakvélemény alapján kialakított álláspontjuk (nem állapítható meg az anyag-, vagy gyártási hiba) fenntartása mellett, felajánlott a Fogyasztónak, *a Vállalkozás bármely üzletében, bármely általuk forgalmazott – nem akciós, lábbeli és táska - termékre vonatkozó, és 2018. december 31-ig érvényes, 30 %-os kedvezményt biztosító vásárlási utalványt – amelyet a Fogyasztó elfogadott.*

- Ajánlással zárult az az ügy, amelyben a Fogyasztó kifogásolta, hogy vásárolt lábbelijét, már 2 hónapi használat után vissza kellett vinnie az üzletbe, mivel a jobb lábas cipő talpvarrása kibomlott, a cipőfüzőlyuk belső részének hibája miatt a cipőfüző pedig elfeslett. A lábbeli átvételekor úgy ítélte meg, hogy a hibákat nem javították ki. A cérna ugyan nem lógott ki, azonban a varrásnak semmilyen nyoma nem volt a lábbelin. A füzőlyukon belül változatlanul továbbra is látható a feltüremkedés, ami a cipőfüzőt továbbra is károsíthatja, tehát azzal sem csináltak semmit sem.

A válaszirat szerint a javítás megtörtént, azonban a meghallgatáson a lábbeli valóban ugyanolyan állapotot mutatott, mint ahogy az a leírásban szerepelt, amit a jelenlévő képviselő sem tudott másképpen értékelni. A javítás elvégzését ajánlotta az eljáró tanács.

- Megszüntetésre került az a lábbelis ügy, amelyben végeredményben egy „kényelmi” problémát kívánt megoldatni a Fogyasztó. A vásárlás során, ugyan felpróbálta a sportcipőt, de mivel az 'össze volt kötve', járással nem próbálta ki. Otthon rövid viselést követően a lábfej keresztcsontja 'befefájdukt' a viselésbe, ezért szerette volna kicseréltetni, vagy a vételárát visszafizettetni a Vállalkozással. A szakvélemény itt sem állapított meg anyag-, vagy gyártási hibát.

Ez az ügy is rávilágított arra, hogy a vásárlóknak körültekintőbben kell kiválasztaniuk a terméket. Az a kipróbálásnak nem akadálya, hogy a lábbeliket adott esetben nem dobozban tartják, de összekötik, egymáshoz rögzítik, mert ennek feloldása után a járás-próbát el lehet az üzletben végezni.

- A Kérelmező beadványában nyilatkozott, hogy *megfelel* a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 2. § a) pontjában meghatározott „fogyasztói” fogalomnak, mivel tevékenységi körén kívül eső célok érdekében járt el, amikor egy mosógépet vásárolt.

Előadta, hogy több terméket is vásárolt, és a vásárolt árucikkek dobozai sértetlenek voltak, így a mosógépé is. A dobozok kibontására 3 napon belül nem került sor, a dobozok bontása fokozatosan történt, utoljára a mosógép dobozát bontotta fel a Kérelmező. A doboz „felhúzásakor” a lába elé, alá hullott a darabokra tört mosógép. A Kérelmező szerint a termék sérülései nem nála keletkeztek, amit a beadványához csatolt fényképekkel kívánt bizonyítani.

A Kérelmező a vásárlást követően több, mint 30 nap után a Vállalkozás üzletében bejelentette a mosógép törését és cserét kért, amelyet a Vállalkozás – mivel a vásárlástól számított 3 napon belül nem történt meg a meghibásodás bejelentése – a csereigényt írásbeli válaszában elutasította, egyúttal arról is tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy panaszával a Békéltető Testülethez fordulhat.

A Kérelmező ezt követően kereste meg a Békéltető Testületet, csereigényének érvényesítése céljából. A Vállalkozás válasziratában is kiemelte, hogy a vásárolt mosógép összetörését több mint egy hónap múlva jelezték, így az egyes tartós fogyasztási cikkek kötelező jótállásáról szóló 151/2003. (IX.22.) számú Korm. rendelet 7. §-a értelmében nem jogosult az ún. 3 munkanapon belüli cserére.

Nem tartotta életszerűnek a Kérelmező állítását sem, hogy a sérülésmentes csomagolás mellett, a mosógép összetört állapotban volt a dobozban, ugyanis ilyen mértékű sérülés esetén kizárt a csomagolás sérülésmentessége.

A Kérelmező a meghallgatáson tett nyilatkozatában az írásban benyújtott kérelmét változatlanul fenntartotta, azt megerősítette, a Vállalkozás válasziratában foglaltakat nem fogadta el.

Kérdésre elmondta, hogy,

- a vendégházat egyéni vállalkozóként fizetővendéglátás céljára üzemelteti,
- a mosógépet a vállalkozás, a vendégház üzemeltetése céljára vásárolta, nevezetesen, a vendégváltáskor az ágyneműk, stb. mosására kívánja használni,
- egyéni vállalkozói engedéllyel rendelkezik.

A Kérelmező jelezte ugyanakkor, hogy a mosógép és a Vállalkozástól vásárolt egyéb termékek ellenértékét a vállalkozás költségeként nem számolja, illetve nem számolta el.

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló iratanyag és a meghallgatáson elhangzottak alapján megállapította, hogy a Kérelmező önálló, üzletszerű vállalkozási tevékenységet folytat, ezért – a kérelemben tett írásbeli nyilatkozata ellenére - nem minősül – a vásárolt termék vonatkozásában - Fogyasztónak, az Fgytv. rendelkezései szerint.

A Kérelmező önálló foglalkozásként, egyéni vállalkozóként folytatja a fizetővendéglátást, a mosógépet a gazdasági-szolgáltatási tevékenységének keretében, azzal szoros összefüggésben használja, ezért Fogyasztónak nem tekinthető, ezért az eljárást megszüntette az eljáró tanács.

- A Fogyasztótól érkezett beadványban – a következőket adta elő:

A Fogyasztó a Vállalkozástól online rendelt meg, egy akácfa kerti bútor szettet (1 db asztal és 4 db szék), amely néhány nap múlva szállításra is került. A kerti bútor szett ellenértéke utánvét és védőcsomagolási költséggel együtt több, mint 60 ezer forint volt. A Fogyasztó a szállítás napján, a csomag kibontása után, az egyik széket ráülve kipróbálta, amely azonban azonnal összetört, majd néhány nap múlva egy másik is, majd a harmadik székekkel is hasonlóképpen járt. Emiatt a Fogyasztó jobban megvizsgálta a székeket és az asztalt, és azt tapasztalta, hogy a székek anyaga porózus, az asztal lapja pedig lécekből áll és azok hullámosak is. A Fogyasztó időközben olyan információt kapott, hogy ezt a garnitúrát már nem gyártják, és sehol nem lehet kapni.

A Fogyasztó az első szék eltörésekor e-mailben értesítette a Vállalkozást és a törött szék cseréjét kérte, választ azonban nem kapott. Néhány nap után telefonon is kereste a Vállalkozás ügyfélszolgálatát és ígérték, hogy utána néznek az ügynek, azonban megint nem kapott választ. Ekkor a Vállalkozás honlapján jelentette be hibát, amire közel egy hónap múlva kapott választ - az Általános Szolgáltatási Feltételekkel együtt – e-mailben a Vállalkozástól, amelyben közölték, hogy küldenek egy csere széket. A Fogyasztó ezt nem fogadta el, mert addigra már három szék volt törött a garnitúrában és az asztallal is probléma volt, ezért már nem cserét kért, hanem a vételár visszafizetését igényelte.

Miután a Vállalkozással nem sikerült megegyezni, ezért a Fogyasztó a Békéltető Testülethez fordult annak érdekében, hogy a Vállalkozás fizesse vissza a számla szerinti összeget.

A Fogyasztó meghatalmazottja a meghallgatáson tett nyilatkozatában fenntartotta az írásban benyújtott kérelemben írtakat.

A Fogyasztó hangsúlyozta, hogy – mivel ismeretei szerint – a kerti bútor szettet már nem gyártják, ragaszkodik a vételár visszafizetéséhez, egyébként is a bizalma a megrendült a termékben, és a kicseréléshez fűződő érdeke is megszűnt.

A benyújtott dokumentumok, a meghallgatáson előadottak alapján az eljáró tanács a Fogyasztó által előadottakkal egyezően állapította meg a tényállást.

A Vállalkozás nem vitatta – az e-mail levelezésből is kitűnik – a székek törését, illetve, hogy az asztal lapja lécekből áll és hullámos, vagyis hibás kerti bútor szettet adott el, szállított a Fogyasztónak, csak a szék cseréjét vállalta, a vételár visszafizetésétől elzárkózott.

A Fogyasztó írásbeli panasza, a meghallgatáson történt előadása életszerű volt, a Vállalkozás az előzetes egyeztetés során elismerte, hogy – legalább részben - hibásan teljesített, ezért az eljáró tanács ajánlást hozott, a *Fgytv. 32. § b) pontja alapján*.

Mivel a Vállalkozás nem jelent meg a meghallgatáson, és nem is küldött válasziratot sem, ezért a honlapon történt közzététel mellett, a fogyasztóvédelmi hatóságot is tájékoztattuk az együttműködési kötelezettség megszegéséről.

- A Fogyasztó azzal kereste meg a testületet, hogy 2018 márciusában a Vállalkozás egyik megyei üzletében vásárolta meg a később „felrobbant” beépíthető kerámialapot, illetve egy szintén beépíthető sütőt, amelyeket hivatalosan köttetett be.

A kerámialap használat közben, egy nagy durranást követően pattant egyet, és teljesen megrepedt.

A termék meghibásodását haladéktalanul bejelentette az üzletben, ahol a szerviz telefonszámát adták meg számára -, hogy intézze a jótállásos ügyet.

A bejelentését követő napon a szerviz képviselője kiszállt a lakásukra, ahol tájékoztatta a szerelőt a történésekről. A fényképfelvételek készítését követően a szerviz munkatársa távozott.

Több alkalommal próbálta a szervizt, illetve az üzletet is tájékoztatásra bírni, végül is, egy meghatározott napra cserét ígért a szerviz munkatársa.

A megbeszéltnél napon azonban nem érkezett meg, és többszöri megkeresésre, telefonon közölte, hogy a magyarországi márkaképviselet elutasította a cserét. Indokát nem közölte.

Ezt követően ismételt bejelentette a panaszát az üzletben, amire azt a választ kapta, hogy „hidegen tette fel az edényt” és ez okozta a meghibásodást. Mivel a konyhaszekrényben tárolja az edényzetet, így ezt a magyarázatot nem fogadta el.

A gyártó magyarországi képviseletének is írt, ahonnan szintén elutasító választ kapott.

A testületi kiértékelést követően a megyei Vállalkozás válasziratában közölte: *„Vásárlóval, valamint a szervizzel történt egyeztetés során azt a tájékoztatást kaptam, hogy a szerviz felvette a kapcsolatot a vásárlóval és a készülék alkatrész cseréje 2018. augusztus 31-én fog megtörténni.*

*Kérem az eljárást erre tekintettel szíveskedjenek megszüntetni, és a meghallgatás időpontját törölni.”*

A Fogyasztó 2018. augusztus 31-én 21:03 órakor, e-mailben az alábbi üzenetet küldte: *„Szeretném értesíteni Önöket, hogy a mai napon, 2018. augusztus. 31. -én du. 16 óra 30 perc - kor a főzőlap-üveg ki lett cserélve. Köszönöm a segítségüket!”*

Az egyedül eljáró testületi tag, az írásban tett bejelentéseket úgy értékelte, hogy azzal a Fogyasztó kérése teljesült, tehát a meghallgatás megtartása, és az eljárás folytatása okafogyottá vált.

### **3.1.2. Szolgáltatások (36 ügy)**

*Közüzemi szolgáltatások (11 eljárás): hulladék 6, víz-, csatorna 2, távhő 1, áramszolgáltatás 2 esetben volt téma;*

*postai és távközlési szolgáltatások (10 eljárás): telefonszolgáltatással 8, televízióval, illetve postai küldeményel, 1-1 ügy volt kapcsolatban;*

*építőipari kivitelezés (6 eljárás): 4 épület felújítással, 2 nyílászárók beépítésével nyílászárókkal kapcsolatos munkálatokról szolt;*

légi közlekedéses ügy 1 volt;

turizmussal volt összefüggésben 2 eljárás;

javítás, karbantartás kategóriában 3 ügy volt: mobiltelefon illetve szórakoztató elektronika, valamint jármű javítás 1-1 esettel; egyéb, máshova nem sorolható szolgáltatás szintén 1 eset volt.

*Internetes, telefonos megrendeléssel, illetve házaló kereskedelemmel 1-1 esetben találkoztunk.*

*Ebben a kategóriában sem volt a korábbi beszámolási szakaszokhoz képest más tapasztalatunk.*

#### **Az előforduló esetekből teszünk néhányat közzé:**

- *Két eljárást 'áttétellel' fejeztünk be.* Ezzel együtt természetesen az eljárást megszüntettük, és az iratokat érdemi vizsgálat nélkül áttettük az illetékes megyei testülethez, így az esetleges hiánypótlási és egyéb eljárási cselekményeket már ők teszik meg.
- Az egyikben – miután tájékoztattuk a Fogyasztót képviselő ügyvédet arról, hogy az eljárást megindíthatja a Vállalkozás székhelye szerinti testületnél is (ahol megjelenési kötelezettség is terheli a Vállalkozást), kérték annak áthelyezését a szomszéd megye testületéhez.
- A másik esetben a kérelmező egy magánszemély volt, Hajdú-Bihar megyéből. A csatolt iratok szerint az útdíj megfizetésével kapcsolatos problémában szerepet játszó busz, egy sportoltatással foglalkozó debreceni Kft. néven van. A díjfizetés is abban a megyében történt, csakúgy, mint a rendszám-változás bejelentése.

Az áttétel ebben az esetben a Fgytv. 29. § (2) bekezdésén alapult, mivel a Fgytv. 20. § (1) bekezdése szerint (főszabályként) a békéltető testületi eljárásra, a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

- Az áramszámla ügyében – egy óracserét követően - a Fogyasztó azért reklamált a Vállalkozásnál, mert számára érthetetlennek tűnt, hogy hogyan keletkezhetett a nagy mennyiségű (420 kWh) fogyasztás 15 nap alatt, amikor gyakorlatilag a lakás ez alatt az idő alatt, az átépítés miatt nem volt használva, továbbá, mert a nagy mennyiségű fogyasztást az éjszakai óra 'produkálta'. A meghallgatáson a Fogyasztó a bejelentésében megjelölt túlszámlázás összegét, 10 000 forinttal 'leszállította', és azt 8 000,- Ft körülire pontosította és ennek a visszatérítésére tartana igényt.

A Vállalkozás képviselője a meghallgatáson előadta, hogy a Fogyasztó bejelentését követően kimentek a fogyasztás helyszínére, és az ott tapasztaltak alapján válaszoltak a Fogyasztónak. Mivel hiányosságot, szabálytalanságot nem tapasztaltak, ezért jegyzőkönyv felvételére nem került sor. A fogyasztásokról készült számlákat, részben a Fogyasztó által havonta bediktált adatok alapján, részben pedig a mérőberendezések leszerelését követően, a leszerelt órákról készült fényképfelvételek alapján készítették el.

A fogyasztásmérő lecserélésekor a Fogyasztónak, vagy a meghatalmazottjának a jelenléte feltétel, mivel aláírásával igazolnia kell a rögzített adatokat, amelyek egyébként megegyeznek a mérőberendezések lecserélésekor készült fényképfelvételeken szereplő adatokkal.

A Vállalkozás képviselője azt a tájékoztatást adta, hogy a Fogyasztó által kifogásolt értékek után engedményt, visszatérítést nem áll módjukban adni.

Mivel a Fogyasztó és a Vállalkozás közötti álláspontok nem közeledtek egymáshoz, illetve annak bizonyítása, hogy a Fogyasztó által kifogásolt túlfogyasztás (420 kWh) mire vezethető vissza (például a fogyasztásmérő esetleges meghibásodása), csak egy külön szakvizsgálat állapíthatja meg. Ennek kiderítésére a Fogyasztó terjeszthet elő kérelmet a Vállalkozásnál, illetve a Vállalkozás kezdeményezheti azt a mérésügyi hatóságnál. A testületnek nincs jogszabályi felhatalmazása a bizonyítási eljárás lefolytatására. A Fogyasztó közölte, hogy megfontolja a vizsgálat kezdeményezését, és tudomásul vette, hogy az eljárást a testület eljáró tanács megszüntette.

- A testület előtt megegyeztek a Felek (a Vállalkozó alávetési nyilatkozatot is tett), hogy a Vállalkozó a Fogyasztónak, banki utalás útján még augusztus hónapban visszafizeti a szerződéshez kapcsolódóan átvett 200.000,- Ft előleget, valamint megfizeti a bútorlap elszállításának költségét is, ami 15.000,- Ft-ot tett ki.

A Fogyasztó kötelezettséget vállalt arra, hogy biztosítja a Vállalkozónak a tárolt bútorlapok átvételét a pénzvisszafizetésig. Mindketten nyilatkoztak, hogy ha az egyezség teljesítésbe megy át, akkor további követelést a jogvitából eredően nem támasztanak egymással szemben.

Az eljárásra azért került sor, mert a Fogyasztó még májusban előleget adott át a Vállalkozónak, hogy konyhabútort épít be a lakásba, azonban azt a felszólításai ellenére sem teljesítette. Végül – szerinte – silány minőségű bútorlapokat szállított a helyszínre, azok alkalmatlanok a bútor rendeltetészerű használatára.

A Vállalkozó a határidő csúszását az egyéb – nagyobb- munkáival magyarázta, végül is a felajánlott lehetőséget a Fogyasztó elfogadta, így lezárható volt az eljárás.

- **A Fogyasztó** a beadványban előadta, hogy a Vállalkozással vitája abból származott, hogy egy olyan telefonbeszélgetést számlázott le részére a Vállalkozás, amit ő jogtalanak ítélt meg. Állította, hogy a kérdéses napon nem folytatott beszélgetést a megnevezett Kft.-vel. A Kft. írásban is úgy nyilatkozott, hogy a Fogyasztó telefonszámáról hívásuk nem volt. Az összeg egyébként nem érte el az 1 700 forintot sem.

*A Vállalkozás a kiszámlázott összeget – a Kft. nyilatkozata ellenére is – jogosnak tartotta, és nem fogadta el a Fogyasztó érvelését, nem engedte el a tartozást.*

A testülethez megküldött válasziratban a Vállalkozás közölte:

*„(...) abból, hogy a panaszügyhöz kapcsolódó adminisztrációs terhek jelentősen meghaladják a vitatott díj összegét, az .....Kft. által képviselt, az előzőekben ismertetett állásponttól függetlenül társaságunk úgy határozott, hogy egyedi elbírálás alapján intézkedik a kérelmező egyenlegében a megkeresés alapját képező forgalmi díj 1.617,50 Ft összegének jóváírása érdekében. Az elvégzett korrekcióról a kérelmezőt jelen nyilatkozatunk megküldésével közvetlenül is tájékoztatjuk”*

A Vállalkozás ezt követően írásban is bejelentette, hogy *„a tárgyi ügyben (...) intézkedett a kérelmező által vitatott, 1618 Ft összegű díjtétel előfizetőnk egyenlegében történő jóváírása érdekében, mely korrekció érvényesítésével a panaszügy megítélésünk szerint teljes mértékben rendezésre került. A jóváírás tényéről, a kérelmezőt (...) számlalevelünkön értesítettük.*

*A fenti indoklás alapján kérjük a Tisztelt Testületet, hogy a már rendezésre került panaszügyhöz kapcsolódóan 2018. augusztus 07-re kitűzött meghallgatástól eltekinteni szíveskedjék.”*

Csatolták a törlésről szóló dokumentumot is.

Ezzel összefüggésben a Fogyasztó e-mailben az alábbiakat közölte: *„Nyilatkozom, hogy tudomásul veszem a döntést. Kérem az eljárás megszüntetését, a meghallgatás megtartásának törlését.”*

*Miután a Fgytv. 31. § (1) bekezdésében foglaltak – fő szabályként – megengedik, hogy [31. § (1)<sup>1</sup> A kérelem, illetve a válaszirat az eljárás során szabadon módosítható vagy kiegészíthető, (...)], hogy a kérelem és a válaszirat módosításra kerüljön, és nincs akadálya annak sem, hogy még a meghallgatás tervezett időpontja előtt a Felek bejelentsék az eljárás megszüntetésére, a meghallgatás törlésére vonatkozó igényüket, ezért került sor az eljárás megszüntetésére, a meghallgatás mellőzésével.*

- Semmilyen formában nem reagált a Fogyasztó a hozzá megküldött tájékoztatókra, és hiánypótlási felhívásunkra, ezért meghallgatás kitűzése nélkül került sor az eljárás megszüntetésére.

*A Kérelmező e-mailen beérkezett kérelmében előadta, hogy még 2017 tavaszán, az egyik nap a reggeli órákban leégett a Vállalkozás által kihelyezett 800 literes hulladékgyűjtő edénye, amit a Vállalkozással szeretett volna cseréltetni. Miután kérését nem teljesítették, ezért fordult a testülethez, illetve mellette e-mailben megkereste még az NHKV és a lakóhelye szerinti illetékes Járási Fogyasztóvédelmi hatóságot is. A levélből az a következtetés volt levonható, hogy a Fogyasztó a tüzeset után nem fizetett hulladékszállítási díjat, amiért külön felszólítást is kapott.*

*A kérelem alkalmatlan volt arra, hogy annak alapján eljárást kezdeményezzünk bárki ellen is, ezért részletes tájékoztatást adtunk a kérelem tartalmi elemeiről, (Fgytv. 27-28. §), és részletes hiánypótlási felhívást küldtünk a Kérelmezőnek, azzal, hogy 15 napos határidőt biztosítunk a pótlásra.*

*Közöltük azt is, hogy ha nem érkezik be a pótlás, akkor az eljárást a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 29. § (4) bekezdése alapján meg kell szüntetni.*

---

<sup>1</sup> Módosította: 2015. évi CXXXVII. törvény 12. § a).

Így, többek között előzetesen is tisztázandónak tartottuk, hogy

- milyen szerződése van a hulladékszállításra, mikor kötötték azt a Szolgáltatóval, vagy annak jogelődjével, aminek alapján az a hulladék elszállítását végzi; hogyan rendelkezik a szerződés a felelősségi kérdésekről;
- a gyűjtőedény a saját tulajdona-e, vagy bérelte-e – (ezt szükség esetén dokumentummal is bizonyítani kell), illetve hogyan értelmezhető az a levelében írt tényállítás, hogy a „szolgáltató által kihelyezett” volt a leégett edény; (ez utóbbi esetben akár az is előfordulhat, hogy az út mellett a „szokásos helyre kihelyezett” kuka, az egy „begyűjtő” edényzet volt, amit talán mások is igénybe vehettek),
- tett-e a tűzzel kapcsolatosan bejelentést bármilyen szervnél, szervezetnél az észlelést követően (pl. önkormányzat, tűzoltóság, rendőrség, stb.);
- történt-e bármilyen hivatalos vizsgálat bármilyen szerv, szervezet részéről a tűz okának, illetve okozója személyének, a felelősség megállapításával összefüggésben; ha igen, akkor annak eredménye mi volt;
- kikérte-e a Vállalkozástól a telefonbeszélgetéseikről készült hangfelvételeket; (a hangfelvételek tartalmának leírása);
- mire alapozza azt, hogy a gyűjtőedény pótlását a Vállalkozásnak kellene biztosítani (arra, hogy a Vállalkozás tulajdona volt a 'kuka', vagy valami másra?);
- nincsenek adatok arra nézve, hogy mikor, milyen felszólításokat kapott (és kitől) a szolgáltatási díj megfizetésével, a hátralékával kapcsolatosan; tájékoztatták-e, hogy a tartozását külső behajtó cégre 'engedményezték', vagy milyen alapon kereste fel Önöket a követeléskezelő/behajtó szervezet. (Készült-e valamilyen jegyzőkönyv a 'behajtási kísérletről'?) A beadványból egyébként az sem derül ki, hogy a követelt összeg mennyi, illetve milyen tételekből áll.

Tájékoztattuk arról is, hogy a testület a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozó kérdéseket nem vizsgálja. (lásd a Fgytv. 45/A. és további §-ait, a törvény X. fejezetében), illetve felhívtuk a figyelmét arra is, hogy a Fgytv. 20. § (3) bekezdése alapján joguk van az eljárást a Vállalkozás székhelye (a szomszéd megyében van) szerinti békéltető testületnél is kezdeményezni, vagyis az a megyei békéltető testület is illetékes lehet az eljárás lefolytatására (a Fogyasztó beutazása bármelyik testülethez, kb. megegyező távolságot jelenthet).

**3.1.3.A problémák leküzdése érdekében milyen intézkedéseket javasolnak (jogszabály-módosítás, egyeztetés az érintett szakmai érdekképviseleti szervezetekkel, Fogyasztók tájékoztatása, fokozottabb hatósági fellépés, stb.)? Ehhez kapcsolódóan mutassa be, hogy milyen ajánlásokat fogalmazott meg a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen típusú problémák ne forduljanak elő.**

*Már a 2016. július – október közötti, III. beszámolási ciklusról szóló összefoglalónkban viszonylag részletesen ismertettük az ezzel kapcsolatos álláspontunkat – és mivel az azóta eltelt időben nem történt álláspontunkban változás, ezért nem ismételjük meg az ott leírtakat.*

Azt emeljük csak ki, hogy *alapvető fontosságúnak tartjuk a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi törvénynek a békéltető testületekre, a békéltető eljárásra vonatkozó szabályainak átfogó rendezését.*

*A Veszprém Megyei Békéltető Testület ebben a negyedévben sem fogalmazott meg külön ajánlásokat a problémák megoldását illetően, azonban az álláspontját több egyedi ajánlásban is kifejtette, amit a Vállalkozások természetesen megismerhetnek. A honlapon az ANONIM DÖNTÉSEK cím alatt, több olyan döntést tettünk közre, amelyekben általánosítható tapasztalatok vannak megfogalmazva.*

**3.2. Az ügyek tárgya szerint, hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek aránya, az eljárások milyen eredményre vezettek, (megszűnés, egyezség, ajánlás, kötelezés aránya) a jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni a Fogyasztók, illetve a Vállalkozások felé.**

**3.2.1. A termék-panaszok ügyében összesen 7 egyezség született, 5 ajánlást hoztak a tanácsok, 5 esetben visszavonásra került a kérelem. 2 ügyben pedig ún. b) pontos megszüntetésre került sor. A d) pontos**



megszüntetésnek 2 ügyet ítélt meg a tanács. [„Lehetetlenség” miatti megszüntetés kb. 1/3 –ot tett ki – ezek között is lehettek olyanok, amelyek egy esetleges későbbi eljárásban akár alaposnak is minősülhettek].

A 32 ügyből 21 besorolható lehet az 'alapos' kategóriába. A közel 2/3-os arányt jónak ítéljük meg.

hónap	Összes ügy	Termék	Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	megszüntetés						
						Fgytv. 31. § (3)				hiány	áttétel	
						a)	b)	c)	d)		hat.	ill.
VII-IX.	68	32	7	0	5	2	10	2	0	0	1	

**3.2.2. Szolgáltatási kategóriában 3 egyezség jött létre, kötelezést tartalmazott 1 határozat, ajánlást 4 esetben tett az eljáró tanács, kérelem visszavonása 4, illetve d) pontos megszüntetés 5 esetben volt. Ennek megfelelően a meghallgatáson befejezett 28 ügyből 19-et lehet besorolni az 'alapos' kategóriába. [Hiánypótlás elmulasztása miatt 5, illetékesség hiánya miatt 2 esetben szüntettük meg az eljárást.]**

hónap/	Összes ügy	Szolgáltatás	Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	megszüntetés						
						Fgytv. 31. § (3)				hiány	áttétel	
						a)	b)	c)	d)		hat.	ill.
VII-IX.	68	36	3	1	4	0	11	5	5	0	2	

**3.2.3. Fogyasztói szempontból tehát a befejezett (68) ügyben, 10 egyezséget jóváhagyó határozatot, 1 kötelezést tartalmazó határozatot, 9 ajánlást hoztak a tanácsok. A 9 kérelem visszavonást, és 2 b) pontos megszüntetést valamint a 7 „az eljárás folytatására nincsen szükség”-es megszüntetést is a pozitív kategóriába sorolhatjuk, így jónak értékelhetjük a %-os arányt. (A meghallgatáson befejezett ügyek esetében ez az arány 60 % – ugyanis az áttételes és a hiánypótlásos ügyek nem igazán számíthatók bele az ilyen értékelésbe.)**

hónap/	Összes ügy	Termék	Szolgáltatás	az ügy kimenetele										
				Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	megszüntetés						
								Fgytv. 31. § (3)				hiány	áttétel	
								a)	b)	c)	d)		hat.	ill.
VII-IX.	68	32	-	7	0	5	0	5	2	10	2	0	0	1
VII-IX.	68	-	36	3	1	4	1	4	0	11	5	5	0	2
VII-IX.	68	32	36	10	1	9	1	9	2	21	7	5	0	3

**3.3. Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a Fogyasztói visszajelzések arányát a határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását, stb.)**

### 3.3.1. A döntéseket segítő tényezőkről

- Alávetési nyilatkozatot 1 Vállalkozás tett, az ügyben egyezség jóváhagyására került sor.
- A megkötött egyezségek nagy része a „lábbelisi ügyekben” lett jóváhagyva. Az a tapasztalatunk, hogy a Vállalkozások ugyan a szakvélemény alapján a válasziratban még elutasító álláspont foglalnak el csaknem minden esetben, azonban a meghallgatáson jelen lévő képviselő általában egy 30 %-os – a jövőbeni vásárlás értékéből levonható – engedményt tesz. Ez egy magasabb árfekvésű lábbeli, vagy táska vásárlása esetében, akár meg is közelítheti, vagy el is érheti a panaszolt lábbeli eladási árát.

**3.3.2. Csak 1 ajánlással kapcsolatosan volt konkrét visszajelzés. Az első félévben 26 ajánlást tettek a tanácsok, elvileg ehhez még – a 60 napos közzétételi lehetőségre tekintettel – a júliusi 3 ajánlás**

*számítható hozzá – így a 1:29 arány kifejezetten kedvezőnek mondható.* Jelenleg 1 olyan bejelentés van előttünk, ami időelőttinek minősíthető, mert nem telt el a törvényben előírt 60 nap. (Ismételten felvethető, hogy mi az indoka a 60 napnak?)

*Mivel sem a kötelezést tartalmazó határozattal (1 volt ebben a ciklusban), sem a jóváhagyott 10 egyezséggel kapcsolatosan nem jeleztek problémát a Fogyasztók, ezért joggal feltételezzük, hogy mindegyik teljesített volt.*

**3.3.3. Az együttműködési kötelezettséget nem teljesítette 7 Vállalkozás (4:3 a termék – szolgáltatás száma).**

**3.3.4. A beszámolási időszakban egyetlen eljárásunkat sem támadtak meg bíróság előtt.**

**3.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának háttérében álló okokat, és ezek testületnél előforduló arányát.**

Csak megismételni tudnánk a Fgytv. 29. § (4) bekezdésének szövegét, mivel kogensen előírt esetekben lehet megszüntetni a feltett kérdés szerint az eljárásokat. Mivel nincs a számítógépes rendszerben a tételes kimutathatóság, ezért manuálisan kell gyűjteni azokat – hosszú évek óta tartó kérésünk ellenére.

Az megszüntetések mindenekelőtt a hiánypótlás nem teljesítéséből adódnak (5 ilyen eset volt).

**A döntést – nem várva be a 21 napot – expedialjuk a Fogyasztónak.**

**3.5. Részletezze az eljárást megszüntető döntések okait, és mutassa be azok százalékos arányát.**

**Fgytv. 32/A. § szerint** „A tanács a fogyasztó kérelmének elutasításáról dönt, ha a meghallgatást követően a kérelmet megalapozatlannak találja.” A beszámolási ciklusban ilyen eset 1-szer fordult elő. Arány: 68-hoz az 1 – 1,47 %.

**A Fgytv. 31. § (3) bekezdése a) pontja** szerint akkor szüntethető meg az eljárás, ha a fogyasztó visszavonta a kérelmét. A ciklusban 9 ilyen eset volt Arány: 68-hoz a 9 = 13,23 %

**A b) pont** 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. Ilyen eset 2 volt, arányszám 2:68 – 2,94 %

**A 31. § (3) c) pontos megszüntetés** akkor lehetséges, ha pl. bizonyítási probléma merült fel, vagy más olyan esetben, amikor lehetetlen a lebonyolítás. 21 ilyen eset volt, arány 68-hoz a 21 = 30,88 %

**A d) pontos a megszüntetést** akkor alkalmazzuk, ha bármely okból sükségtelennek ítéli meg a tanács a lefolytatást – beleértve a megalapozatlanságot is. Ez az esetek nagy részében besorolható lenne akár az a), vagy a b) pontos megszüntetési okok közé is. A ciklusban 7 esetben volt ez a megszüntetési ok. A befejezett 68 ügghöz viszonyítottan az 10,29 %.

**Hiánypótlásos ügyet** 5-öt szüntettünk meg, 7,35 %.

**Illetékesség hiánya** miatt 3 ügy szűnt meg nálunk, ez 4,41 %-ot tesz ki.

**Ezek összesen 70,57 %-ot tesznek ki, míg a többi érdemi döntés 29,41 %-ot.**

**3.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.**

Lásd a 2. pontot.

**3.7. Ismertesse az ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok Vállalkozások általi teljesítésére vonatkozó adatokat, amennyiben ismeretesek a testület előtt.**

*Lásd a 3.3. pontot.*

**4. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat! (pl.: Tudják-e tartani az eljárási határidőket, mennyi az átlagos ügyintézési határidő, egy testületi tag által, illetve írásban lefolytatott eljárások száma, értékelje a vállalkozások együttműködési készségét, alávetések alakulása, nyilvánosságra hozatal oka, száma, módja, a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok száma, eredménye, stb.)**

**4.1. Az eljárási határidőket tudjuk tartani.**

A leglényegesebb, hogy nem beárva a beérkezett kérelmek áttekintésére adott törvényi határidő utolsó napjait, az elnök néhány napon belül intézkedik a kitézésre (a korábbi beszámolóknak már részletezettek figyelembevételével -, vagy megteszi a hiánypótlási felhívását, esetleg dönt a Fgytv. 29. § (4) bekezdése szerinti megszüntetéséről.

**4.2. 2018. július hónapban 24, augusztusban 28, szeptember hónapban pedig 21 nap volt az átlagos ügyintézési idő.**

**4.3. A vállalkozások együttműködési készsége egyrészt mérhető a válasziratok küldésében, illetve a meghallgatásokon való részvételben. A III. beszámolási időszakban 7 nem együttműködő Vállalkozásra hívtuk fel a fogyasztóvédelmi hatóság figyelmét.**

Másrészt ide soroljuk az alávetések alakulását is. Ebben a ciklusban 1 egyéni vállalkozó tett ilyen nyilatkozatot, egyezséget kötöttek a meghallgatáson.

**4.4. A nyilvánosságra hozatal okait a Fgytv. határozza meg, attól való eltérés a gyakorlatunkban nincs. Az ajánlást nem teljesítő (3.3.2. pont) és a nem együttműködő vállalkozások (3.3.3. pont) mellett, kézbesítési vélelem közzétételére [Fgytv. 33. § (6) bekezdés] 2 alkalommal került sor.**

**4.5. A tanácsok határozata, ajánlása ellen ebben a negyedévben sem volt jogorvoslat.**

**5. Ismertesse a testület működését segítő, illetve akadályozó körülményeket! (pl.: személyi, tárgyi feltételek, jogszabályi környezet, finanszírozás, a kamarával való együttműködés értékelése, együttműködés más szervezetekkel, stb.)**

**5.1. A személyi feltételekben** ebben a ciklusban sem volt változás. Egyik tagunk az első félévben szült, még nem állt munkába, nem a megyeszékhelyen lakik, ennek megfelelően egyelőre „szüneteltetjük” a kijelölési lehetőségét.

A végzettséget, képzettséget tekintve változatlanul megfelelő a tagság összetétele, egyelőre a létszámbővítést nem tartjuk időszerűnek, egyrészt, mivel a többszöri háromtagú tanácsban való eljárásnak a finanszírozása továbbra sem lenne megoldható, illetve a következő év végén a ciklus lezárul.

**5.2. A tárgyi, technikai feltételek** (pl. irodák, számítógép, irodaszer, parkolók, jogtár) alapvetően rendelkezésre álltak. Ugyanakkor ismételtén megjegyezzük, hogy a testület tagjai elsősorban otthon dolgoznak (ülésekre való felkészülés, a döntések megírása, jogszabályok tanulmányozása, stb.), ahol saját infrastruktúrájukat (pl. számítógép, jogtár) használják.

**5.3. A jogszabályi környezettel** kapcsolatosan mindenképp azt jelezzük, hogy változatlanul fontosnak tartanánk a fogyasztóvédelmi törvénynek a békéltetésre vonatkozó szabályai áttekintését, felülvizsgálatát, az egyértelmű fogalom meghatározásokat. Mivel ezekre a korábbi években sokszor tettünk konkrét javaslatokat, így most azokat mellőzzük.

**5.4. A feladat finanszírozása változatlanul nem megoldott.** Nem változott az a véleményünk sem, hogy a tagok díjazását célszerű lenne áttekinteni, és legalább azt az anyagi lehetőséget biztosítani, amit az egyéb jogszabályok lehetővé tesznek a 'jogi munkát' végzők számára.

Továbbra is elhibázott döntésnek tartjuk – és jogszabályi alapját sem látjuk -, hogy a beszámoló jóváhagyásához vannak kötve a tagi kifizetések, arról nem is beszélve, hogy a 20 + 15 napos határidő még meg is növeli a kézhezvétel idejét. Jelen esetben az összeg várhatóan (az eddigi tapasztalatokat figyelme véve) csak november 9-e körül kerül leutalásra, a kifizetés ezt követően lehetséges csak.

**5.5. A Kamarával való együttműködés** továbbra is konstruktív, mindennapos, a problémákat érzékenyen felfogó és megoldására törekvő. A Kamara elnökével, főtítkárával, a szakterületek vezetőivel a konzultáció lehetősége biztosított, de a szakapparátus is készségesen segíti a tevékenységünket. Az Üzlet című kamarai kiadványba minden alkalommal lehetőségünk van a publikációra.

**5.6. A fogyasztóvédelmi hatósággal** és más, elsősorban érdekképviseleti szervezetekkel elvszerű, korrekt a kapcsolat.

**5.7.** Nem változott az a véleményünk, hogy *a problémák megoldása érdekében esetlegesen jogszabály-módosításra éppúgy szükség lehet, mint a szakmai érdekképviseletekkel folytatandó megbeszélésekre, vagy a Fogyasztók tájékoztatására.* Változatlanul fontosnak tartanánk, hogy a *Fogyasztóvédelmi referensek képzése, a szakképzésből kikerülő fiatal szakemberek* is mélyebben megismerjék ezeket a problémákat, az eljárási lehetőségeket és szabályokat.

**6. Ismeresse a testületeket, illetve a Fogyasztóvédelmet érintő esetleges jogi szabályozásra vonatkozó észrevételeit, javaslatait!**

Az 5.3. pontban írtakhoz képest, e pontnál megadott válaszunkban sem mondhatunk mást.

**7. Ismeresse, hogy mit tett a testület a Vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, mik az ezt akadályozó körülmények, illetve az együttműködés milyen módon ösztönözhető!**

Nem változott az a – korábbi beszámolókból már jelzett - véleményünk, hogy ebben elsősorban nem a békéltető testületnek vannak lehetőségei, hanem a Vállalkozások érdekképviseleti, szakmai szervezeteinek.

A testület a honlapján is közzétette pl. a "mindennapi Fogyasztóvédelem"-ben is megjelent rövid írást is, amely az együttműködési kötelezettségről szól. A júniusban megjelenő Üzlet – amelynek „terítése” még július hónapban is folyamatos volt – is foglalkozott a témával.

**8. Kérem, ismeresse a békéltető testület eleget tett-e a közreműködési szerződésben vállalt azon kötelezettségének, hogy az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásokról az eljárás lezárultát követő 15 napon belül értesítik az illetékes járási hivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében?**

Ahogy azt már az előző negyedéves beszámolóban is rögzítettük, a fogyasztóvédelmi hatóságok „értesítése” a meghallgatáson hozott döntésnek a Fogyasztónak és a Vállalkozásnak történő expedíálással egyidejűleg történik meg. Nálunk a döntések kézbesítése általában 8-15 napon belül megtörténik.

A megküldött döntés/ajánlás/határozat/elutasításhoz mellékeljük a tértivevény, illetve a kiértesítő levél másolatát, amelyben szerepel az együttműködésre való felhívás is. Nincs abban sem változás, hogy az értesítést a Vállalkozás székhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatósághoz küldjük meg. Ez megtörtént mind a 7 esetben.

A negyedév folyamán pl. a Budapest Kormányhivatala V. kerületi Hivatala Fogyasztóvédelmi Főosztálya 6 határozatot – 2018. szeptember 10.i érkezéssel – küldött meg, amelyeket 2018. augusztus 29-én és 30-án hoztak.

A bírságok összege 50 ezer (2 ügyben) , 100 ezer, 150 ezer (2 ügyben) , 250 ezer forintról szóltak.

**9. Mutassa be a promóciós kampányuk elemeit, azok eredményességét. Csatolja a hirdetések másolatát, TV és rádió spot esetén CD mellékletet.**

Megismételjük a II. negyedévben is közöltek: ebben a negyedévben sem volt promóciós kampányunk, azt – anyagiak hiányában - nem is tervezzük ebben az évben sem.

**10. Számoljon be arról, hogy a testület tagjai számára rendszeresen szervez-e képzést? Ismertesse békéltető testületek részére nyújtott képzésről szóló tapasztalatokat és eredményeket. A testület maga tart-e bármilyen felkészítő tanfolyamot, képzést a tagjai számára? Milyen időközönként, milyen tartalommal valósultak meg ezek a képzések? Milyen tapasztalatok vannak?**

**10.1.** Mindegyik hónapban tartottunk, előre meghirdetett szakmai megbeszélést, azokon a hagyományos formákon kívül, amikor a meghallgatással összefüggésben beszéljük meg az egyes tanácsokkal az eseteket. Megítélésünk szerint, egy ilyen kislétszámú testületnél az ilyen megoldásokkal lehet „operálni”.

A tagság figyelmét a fontosabb jogszabály-változásokra, a különböző kiadványokra, az azokban megjelent tájékoztatókra – különösen a „mindennapi Fogyasztóvédelem – felhívjuk a figyelmet.

**10.2.** A 2018. július 03-án tartott megbeszélésen téma volt a 2018 júniusi gyorsmérleg és a II. negyedéves szakmai beszámoló. Emellett „Mire figyeljünk az írásba foglaláskor” címmel beszéltek meg a legfontosabb tartalmi követelményeket. Értelmeztük a tanácsok által megtárgyalt egyes ügyek kapcsán a Fogyasztói fogalom tartalmát, illetve a Vállalkozások esetében azt, hogy egyes esetekben hogyan lehet értelmezni a Fgytv. 2. § a) pontjának második fordulatát. Tekintettel arra, hogy az elnök bejelentette az év végi visszavonulását, megkezdte a tagság az ezzel kapcsolatos feladatok áttekintését, a feladatok esetleges megosztásának lehetséges formáit.

**10.3.**A 2018. augusztus 14-án tartott a tanácskozáson szó volt a 2018 júliusi gyorsmérleg alapján a hónap fontosabb ügyeiről, folytattuk a 2018. július 3-i megbeszélésen már elkezdett, és a döntésekkel összefüggő értelmezési kérdések megvitatását, valamint az elnöki funkcióban történő 2019. január 1-i változás előkészítésének egyes kérdéseiről megkezdett közös gondolkozást.

**10.4.**A 2018. szeptember 18-án tartott megbeszélésen téma volt az ügyvédi törvény - bizonyos értelemben - új szabályrendszere, amely az ügyvédi tevékenység ellátásának módját, formáit, pontosabban, konkrétan, illetve bizonyos vonatkozásban taxatív is felsorolja.

Tovább folytatták a jelenlévők az eljárások lebonyolításával, az irományok kezelésével kapcsolatosan korábban megkezdett egyeztetést – segítve ezzel is, az egységes „arculatú” döntések kialakítását.

**11. Ismertesse, milyen szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai. Mutassa be és csatolja a testület kiadványait és publikációit.**

**11.1.**Ebben a negyedévben nem volt ilyen rendezvény.

**11.2.** Ebben a negyedévben a megyei kamarai kiadvány nem jelent meg.

A már többször hivatkozott, a Budapesti Békéltető Testület által kiadott „mindennapi fogyasztóvédelem”-ben jelent meg az alábbi írás:

# A vállalkozások együttműködési kötelezettségéről – egy nem szokványos oldalról közelítve

Nem igazán szoktunk ennek az igen fontos teendőnek egy másik oldaláról beszélni, mivel csak azt szoktuk általában hangsúlyozni, hogy „törvény is előírja”, a vállalkozásnak is „becsületbeli ügye”, és a „problémák megoldásának elősegítése” miatt is jelentősége van, hogy működjön együtt a vállalkozás a békéltető testülettel. A másik oldal pedig arról szól, mi van akkor, ha nem működik együtt a cég az eljárásban? De feltehető a kérdés úgy is, hogy „megéri-e nem együttműködni?” **Dr. Vasvári Csaba a Veszprém Megyei Békéltető Testület elnöke világít rá a különböző szempontokra.**



**A** 2015-ös év körül az ember azt gondolhatta volna, hogy elkortáját már nem okozhatott volna az problémát egyetlen vállalkozásnak sem, hogy ha valaki (történelesen egy törvény által létrehozott szervezet – ez a békéltető testület) hozzá fordul, egy, a vállalkozás által ismert ügyben, amiben ráadásul ő volt az egyik résztvevő, akkor a feltett kérdésre készségesen válaszol is.

Lefordítva: a békéltető eljárást kezdeményező fogyasztó kérelme alapján a békéltető testület „megkérdezi” a céget, hogyan látja a leírt helyzetet. Vannak-e bizonyítékai arra, hogy másképp történt, hogy nem ő a hibás abban, hogy kilyukadt a cipő talpa, hogy eltörött a tévé képernyője, hogy beázott a mobiltelefon. Vajon a járólap, vagy az azt lerakó személy hibás abban, hogy az első télen felpúposodott a terasz? És lehetne sorolni a különböző eseteket.

A törvényhozó úgy ítélte meg, hogy – mivel a panasszal nem e megkérdés alkalmával találkozunk először a vállalkozás, hanem dokumentálva is van a történet, ezért 8 nap elegendő idő arra, hogy összefoglalja a véleményét, összeszedje azokat a dokumentumokat, amelyekkel alátámaszthatja álláspontját, javaslatot tegyen a megoldásra – és azt a békéltető testületnek meg is küldje ez alatt az idő alatt.

**MI TÖRTÉNIK, HA NEM VÁLASZOLT A MEGKERESÉSRE A CÉG A TESTÜLETNEK?**

A szigorítás a fogyasztóvédelmi törvény 2015. szeptember 11-én hatályba lépett rendelkezései szerint azt jelenti, hogy a testületnek kötelessége, hogy az együttműködési kötelezettség bármelyik részének (válasziratot

nem küld, vagy küld ugyan, de nem jelenik meg a meghallgatáson) elmaradása esetében – fő szabályként, erről a tényről tájékoztatja az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot is.

Tehát a lényeg abban is megfogható, hogy 2015 szeptemberétől a testületeknek kötelezettsége a válaszirat elmaradásáról tájékoztatást adni, a hatóságnak pedig kötelező bírságot kiszabni a vállalkozásra, ha csak nincs valamilyen kizáró oka ennek. Vagyis nemcsak presztízs veszteséget szenved el a vállalkozás, de számára anyagi hátrányt is okoz az ilyen magatartás.

Úgy is feltehető a kérdés: megéri-e „kfhagyni” a törvény szerinti válaszirat-küldési kötelezettséget, megéri-e, hogy nem biztosítja a vállalkozás olyan személy részvételét, aki akár egyezség megkötésére is felhatalmazott, megéri-e távol maradni a meghallgatásról, a bírság 15 ezer forinttól kezdődik, és mondhatni a „csillagos égig” tart?

**PÉLDÁK AZ ELMÚLT NÉHÁNY HÓNAP BÍRSÁGAIRA:**

- > 120 ezer forint bírságot szabott ki az egyik megyei hatóság egy építési kivitelezéssel foglalkozó egyéni vállalkozóra, mivel súlyosító körülményként értékelte, hogy az illető már 2017-ben is három alkalommal megsértette az együttműködési kötelezettséget.
- > 100 ezer forintos bírságot kapott az a cég, amelynek egy 70 ezer forintos mosógép árát kellett volna rendeznie, de nem küldött még válasziratot sem.
- > 50 ezer forintos fogyasztóvédelmi bírságot szabtak ki arra az egyéni vállalkozóra egy másik megyében, akinek egy 30 ezer forint körüli összeget kellett volna visszafizetnie a fogyasztónak.

A fogyasztók oldaláról megközelítve azt mondhatjuk, hogy nekik meg nemcsak a cégnyilvántartásban (pl. [www.e-cegjegyzek.hu](http://www.e-cegjegyzek.hu)) érdemes tehát „kutakodni”, ahol azt is közzéteszik, hogy van-e és hány végrehajtás elrendelve a cég ellen. Hanem a békéltető testületek honlapjain is, mert ott teszik közzé a „renitens” vállalkozások adatait. Ha tehát egy vállalkozásról szeretnénk ilyen jellegű információhoz jutni, akkor érdemes a [www.bekeltotes.hu](http://www.bekeltotes.hu) honlapon kikeresni az adott megyei békéltető testületet, és ott a nem együttműködő cégek listáját, vagy az ajánlást nem teljesítő vállalkozások adatait megtekinteni – és, ha „találat” van, akkor érdemes megfontolni, hogy köt-e vele szerződést.

36

**12. Kérem, ismertesse, hogy a közreműködési szerződésben foglaltaknak megfelelően a testület együttműködött-e a területükön működő megyeszékhely szerinti járási hivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel. Ennek keretében kezdeményezett-e szakmai egyeztetéseket a járási hivatallal és azokon havonta elnöki/elnökhelyettesi szinten részt vett-e. Kérem, ismertesse ezek tartalmát, valamint szíveskedjen az együttműködés eredményéről beszámolni.**

**12.1. A testület együttműködött a Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprém Járási Hivatala illetékes vezetőivel.**

**12.2. Három megbeszélésre került sor: 2018. július 31-én, 2018. augusztus 31-én és 2018. szeptember 25-én.**

**12.2.1 2018. július 31-én – a Közreműködési szerződés előírásának is eleget téve - megbeszélésre** került sor, amelyen részt vett a Kormányhivatal Veszprém Járási Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály vezetője, Troják László, és dr. Vasvári Csaba, a Veszprém Megyei Békéltető Testület elnöke.

**A megbeszélést a Közreműködői szerződésben foglalt kötelezés [5. pont] alapján tartottuk meg.**

*A testület elnöke tájékoztatást adott a hónap során végzett munka néhány 'érdekesebb' vonatkozásáról, így mindenekelőtt arról, hogy a II. negyedéves beszámoló alapján, amely a határidőben (2018.július 5.) benyújtásra került, még mindig nem történt meg az április-május-június hónapokban befejezett ügyek utáni díjazás kifizetése, mivel a főhatóságok azt még nem engedélyezték. (*

**Kölcsönösen tájékoztatták egymást a résztvevők néhány olyan ügyről, amelyben mindkét szervezetnél eljárást kezdeményeztek a Fogyasztók (pl. E.ON-os, illetve hulladékszállítással összefüggő ügyek).** Konzultáltak olyan kérdésekben is, mint pl. a vállalkozások által történt vásárlások ügyei (mikor minősülhet fogyasztónak a vállalkozás), illetve a szervezetek hatáskörének megítélésével kapcsolatos felvetésekkel (pl. számlaviták).

**Érintették a megbeszélésen az EB által 2018. április 11-én kiadott „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” elnevezésű javaslatcsomagot is. Egyetértettek abban, hogy a témával majd a jövőben foglalkozni kell.**

**12.2.2. 2018. augusztus 31-én – a Közreműködési szerződés előírásának is eleget téve - megbeszélésre** került sor, amelyen részt vett a Kormányhivatal Veszprém Járási Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály vezetője, Troják László, illetve Kimmer Krisztina, a Fogyasztóvédelmi Osztály vezetőjének helyettesítésével megbízott fogyasztóvédelmi szakügyintézője, illetve dr. Vasvári Csaba, a Veszprém Megyei Békéltető Testület elnöke, és Mitev Hrisztó, a Békéltető Testület tagja.

**A megbeszélést a Közreműködői szerződésben foglalt kötelezés [5. pont] alapján tartottuk meg.**

**A testület elnöke tájékoztatást adott arról, hogy az augusztus 14-i szakmai megbeszélésen kialakított álláspont alapján, az év hátralévő négy hónapjában megbízottként egyenlőre Mitev Hrisztó (később más tagok is) - a meghallgatások elnöki/tagi feladatainak ellátása mellett -, elsősorban az elnöki feladatok felmérésében, a megfelelő munkamegosztás illetve technikák kidolgozásában [pl. meghallgatások kitűzése, a hiánypótlások kibocsátása és értékelése; eljáró tanácsok beosztása; az eljáró tanácsok/egyedül eljáró tagok tájékoztatása; a válasziratok kézbesítése; az együtt nem működő és az ajánlást nem teljesítő vállalkozások adatainak közzététele, tájékoztatás/tanácsadás; az eljárási 'szabályzat' áttekintésében és aktualizálásában; a testületi kapcsolatok rendszerének megismerésében] a testület elnökének közvetlen irányításával, vele szorosan együttműködve dolgozik.**

*Emellett tájékoztatást adott a gyorsjelentésben is jelzett néhány, a testületet érintő problémáról. Így, többek között érintette az ügyvédi tevékenységről szóló 2017. évi LXXVIII. törvénnyel kapcsolatos értelmezési kérdéseket is.*

*Tájékoztatást adott arról is, hogy a II. negyedéves kifizetésekre az engedélyt a hónap elején (10-én) kaptuk meg, a közlésre biztosított határidő utolsó napján.*

**Kölcsönösen tájékoztatták egymást a résztvevők néhány olyan ügyről, amelyben mindkét szervezetnél eljárást kezdeményeztek a Fogyasztók (pl. hulladékszállítással összefüggő ügy).**

Konzultáltak olyan kérdésekben is, mint pl. az üzleten kívüliség értelmezése; a vállalkozások által történt vásárlások, szolgáltatás megrendelések ügyei (mikor minősülhet fogyasztónak a vállalkozás);

az őstermelői és fogyasztói jogviszony összeegyeztethetőségének problematikája; illetve a szervezetek hatáskörének megítélésével kapcsolatos felvetésekkel (Fgytv. 18. § és 45/A. § összevetése - pl. számlaviták).

**A Főosztályvezető úr tájékoztatást adott** a 2018. augusztus 30-i FOHÁT által szervezett országos tanácskozásról.

**12.3. A hagyományos, a Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprém Járási Hivatala Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztálya vezetőjével, illetve a Fogyasztóvédelmi Osztály vezetőjének helyettesítésével megbízott szakügyintézőjével való, megbeszélésre 2018. szeptember 25-én került sor.**

A megbeszélésen egyeztetésre került sor, a 2018. október 25-én, az MKIK szervezésében lebonyolítandó **fogyasztóvédelemmel foglalkozó fórum** tájékoztatóival kapcsolatosan. **A főosztályvezető** a jóállásról, szavatosságról, **a testület elnöke** pedig – elsősorban – a 2018. évi tapasztalatokról, a fontosabb tudnivalókról tart tájékoztatást. Téma lesz még a határon átnyúló eljárásokkal kapcsolatos tájékoztató is. Az Innovációs és Technológiai Minisztérium **Európai Fogyasztói Központ igazgatója**, dr. Kriesch Attila igazgatója mutatja be a szervezetet. dr. Kulisity István ügyvéd a Teljesítésigazolási Szakértői Szervezetet mutatja be, ismertetve a TSZSZ eljárás menetét.

Az aktualitások között a megbeszélés részt vevői az utóbbi időben jelentkező parkolási díjkiszabás problémáiról, elsősorban az elektromos autók mentességének lehetőségeiről; illetve a havi munkában jelentkező problémákról váltottak szót.

**13. Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási rendszerét.**

**Kérjük, ismertesse a fogyasztók és vállalkozások felé történő személyes és a telefonon ügyfélfogadás rendjét (pl. heti szinten hány kolléga/milyen időtartamok szerint látott el félfogadást személyesen, illetve telefonon keresztül). Kérjük, ismertesse, hogy a személyes/telefonos ügyfélfogadás során havonta átlagosan hány darab fogyasztói megkeresés érkezett.**

**13.1. A tanácsadási rendszeren továbbra sincs változás, az a korábbi beszámolóinkban jelzettek szerint folyik telefonon, személyes találkozásokon, írásban.**

**13.2. A megkeresések témái:**

Július hónap folyamán az alábbi témákban kerestek meg bennünket (13 regisztrált):

- LG telefonját többszöri meghibásodás után cserélték, de azzal is hasonló problémái vannak. Már két éven túli az ügye. Kivel szemben érvényesítheti a szavatossági jogait?
- Tesztautót vásárolt. A meghibásodása után nem az új autókra vonatkozó garancia szerint akarják a problémáját orvosolni, mert azt közölték vele, hogy ugyan a márkaszerviztől vásárolta meg az autót, de az már a szerviz tulajdona volt, tesztautónak használták, így a vásárló már nem az eredeti, első tulajdonosa a járműnek.
- A követelés behajtásával foglalkozó cég folyamatosan felszólítja, hogy egy 2014 óta, az eredeti tulajdonos halála óta nem lakott ingatlan, korábbi közüzemi tartozása miatt álljon helyt. A cég elismerte, hogy a követelés elévült, azonban nem állt el a folyamatos felszólításoktól.
- Egy mellinplantátummal kapcsolatos vita megoldási lehetősége után érdeklődött a panaszon.
- A gépkocsit javításra átadta egy, külterületen lévő 'műhelyben' dolgozó egyénnek, aki nem javította meg megfelelően. Nem tudja, hogy akinek átadta, az egyéni vállalkozó-e, egy cég alkalmazottja-e. Semmilyen dokumentuma nincs a javítás megrendeléséről.
- Egy szerkezetkész épületre kötött adásvételi szerződést az érdeklődő. Nem tudják eldönteni (a tervező sem tudott egyértelműen nyilatkozni), hogy az előtető hozzá tartozik-e vagy sem a szerkezetkész állapothoz.



- Újsághirdetés alapján, a lakásán rendelt meg egy zuhanykabint az érdeklődő. A szerződéstől elállna, és a „foglalót” kérné vissza.
- A javításra leadott tabletet hibátlan állapotban vette át a szerviz. Ezt követően a garanciális igényt azzal utasították el, hogy a tablet sérült.
- A panaszos még 2017 októberében adta le az üzletben a telefon készülékét, hogy számhordozással éljen. Most közölték vele, hogy nem tudják a számhordozást megoldani.
- Üdülőben interneten keresztül foglalt szállást, lemondta, de nem hajlandók visszafizetni a befizetett összeget.
- Devizahitel felvételével, illetve a törlesztés megduplázódásával kapcsolatos problémával a PBT-hez irányítottuk a panaszost.
- Társasházi belső, szervezeti problémával kapcsolatos panasszal is hozzánk irányították az érdekeltet.
- A teleshop kártya használata során észlelt anomáliát osztotta meg velünk egy vásárló, mivel a hirdetésekben szereplő 200 forintoként jóváírást nem teljesítette a rendszer. A 3 ezer forinton felüli vásárlására csak 3 pontot írtak jóvá a blokk szerint, de a kártya lekérdezés alapján csak 1 pontot írtak jóvá számára.

#### Augusztusban (20):

- internetes vásárlással több ügy is összefüggött, így pl. az, hogy a megrendelt 4 termék közül 1 meg sem érkezett, 1 másikat pedig meg se rendelt. Reklamációjára 30 nap után sem válaszoltak.
- egy másik esetben a megvásárolt mosógépet vissza is küldte az elállási nyilatkozattal együtt a Fogyasztó, azonban a vételárat nem fizették vissza neki.
- egy mosogatógép ügyében hasonló helyzet állt elő, bejelentésére azt közölték, hogy szemben a Kor. rendelettel, az ő szabályzatuk nem teszi lehetővé a vételár visszafizetését. (Harmadszorra is bejelentkezett a Fogyasztó.)
- az ülőgarnitúrát késéssel, és hiányosan szállította ki a Bács-Kiskun megyei webáruház, de egyenlőre elzárkóztak mindenféle megoldás elől;
- az áprilisban vásárolt használt szgk.-ról a vizsgára előkészítés során derült ki, hogy szemben az eladó nyilatkozatával, a gépkocsi alja teljesen korrodálódott, és nem hajlandók vele foglalkozni;
- egy ágyat vásároltak, aminek matracára több éves garanciát vállaltak. Most viszont csak a vételár 20 %-át, 20 ezer forintot ajánlottak fel nekik.
- a Lengyelországból szállított mobil-garázs nem felel meg az elvárásainak. Nem akarja a vállalkozás rendezni a helyzetet.
- Egy több éve húzódó követelést akar, mint az egyik örökösön, behajtani a követeléskezelő vállalkozás, annak ellenére, hogy levelében elismerte, hogy az már elévült. Ráadásul, a bejelentő szerint a másik öt örökös már ki is fizette a sok évvel ezelőtti tartozást.
- Mobil telefont vásárolt 2+5 éves garanciával. Most a 3. évben van, de csak fizetősen akarják a javítást elvégezni.
- Egy lábbeli mindkét darabjánál eltörtött a talp. Minden ilyen esetben úgy tudja, hogy cserélik, vagy visszafizetik a vételárat, most mégis vizsgálatra küldik, amit ő fölöslegesnek tart.
- A lapraszerelt bútorba a beépíthető gép beszerelését nem lehetett elvégezni, mert nem egyeztek meg az előre közölt méretek, és a valós helyzet.
- egy végrehajtásban megszerzett lakás átadása nem történt meg azonnal, csak jelentős csúszással. A szolgáltató ugyanakkor a közüzemi díjakat az árverési vevőnek kiküldte.
- Telefon hűségideje még nem járt le, viszont ahová költözik, ott nem tudják a szolgáltatást biztosítani, mégis ki akarják vele fizettetni a több, mint 100 ezer forint kötbért.
- Építkezik, de a fővállalkozó, aki alvállalkozót foglalkoztat, szerinte nem megfelelő képzettségű munkásokkal végezteti az építést. Az e-naplót nem vezetik
- Devizahiteles ügyük volt. Egy ügyvéddel az eljárásra, illetve a képviselőtükre vonatkozó szerződést kötöttek, de az ügyvéd semmilyen lépést nem tett az ügyben.
- felvetődött, hogy a Fogyasztó képviselőtében ki vehet részt a békéltető testületi eljárásban, a meghallgatáson.
- mosogatógépet vásároltak webáruházon keresztül. Elállt a szerződéstől, de közölték vele, hogy a befizetett összeget nem térítik vissza neki, mert az ÜSZ nem teszi lehetővé. (Az iratokat bekértük.)
- Bajai webáruházban vásárolt egy kerti ülőgarnitúrát, napernyővel. Ez utóbbit nem küldték meg, de nem pótolták, hiába kérték.

- fűkasza elromlott, közel két hónapja visszaküldte javításra, vagy cserére – de hiába reklamál, nem tud kapcsolatos teremteni.
- esküvőre a vendégeknek szobákat foglaltak, 80 % előleget ki is fizettek. Az esküvő napján, a megérkezett vendégekkel közölték, hogy kiadták a szobákat.

Szeptemberi témák (16):

- egy 2001-ben készült „bádogtető” minden évben beázik. A Kft. szerelési hibára „fogja”, a panaszos szerint viszont konstrukciós hibára gyanakszik.
- a korábban már jelzett mosogatógéppel kapcsolatos probléma nem oldódott meg, ismételten jelentkezett a panaszos.
- Hűtőt vásárolt a fogyasztó és 10 nap után az olajat folytatja. Javítást ajánlottak neki, de ő szeretné kicseréltetni, vagy a pénz visszakapni.
- biztosítóval és banki ügyintézővel is problémája van a panaszosnak, olyan összeget kívánnak rajta behajtani, amit igazolni tud, hogy befizette. A gépkocsit is eladta, ki is vonták a forgalomból, mégis rajta követelnek bizonyos tartozásokat, ami ezután keletkezett.
- használt autó vásárlást (240 ezer forint) követően az eladó nem kíván „beszállni” a javítási költségeibe. Az eladó magánszemély volt.
- a panaszos minta alapján vásárolt meg egy ülő-fekvő garnitúrát. A kiállítótermi megfelelő keménységű-puhaságú volt, azonban a leszállított termék túlságosan kemény, alvásra alkalmatlan. A 3 munkanapos cserével kívánt élni, de nem mentek ki elszállítani a garnitúrát.
- Egy alapítvány megrendelésére varrást vállalt el a vállalkozó. A varrás a tevékenységi körébe tartozik.
- változatlanul előfordul, hogy olyan tartozást kívánnak behajtani a követeléskezelők, amit már az engedményezést megelőzően kifizetett; és egyébként is az elévülési idő is eltelt már.
- Lakásszövetkezet pályázaton nyert támogatást használt fel a lakások korszerűsítésére. A vállalkozóval a lakásszövetkezet kötött szerződést. Az egyik tulajdonosnál sok a hiba, a vállalkozás nem „hajlandó” vele szóba állni, a szövetkezet vezetősége, pedig nem kíván belenyúlni a két fél vitájába.
- Társasház – 4x nem tudott a hőmennyiség leolvasásnál jelen lenni a tulajdonos, ezért 2,5 szorzóval emelték meg a díját. A mérést végző vállalkozás nem hajlandó újra mérni, és átszámolni a 60 lakásos th. adatait. A közös képviselő is elzárkózik.
- Autóvásárlásnál a szerződéskötéskor foglalt le a vevő, amit a szerződésbe bele is foglaltak. Az átvételre jelentkezésekor közölték vele, hogy a nagykereskedő a kocsit eladta, de a foglaltot nem hajlandók visszafizetni.
- az egyik panaszosnak az NHKV Zrt.-vel van vitája, de a befizetési kimutatást nem hajlandók a rendelkezésére bocsátani, de felszólítják a fizetésre.
- A fogyasztóvédelmi hatóság és a BT hatáskörével kapcsolatos kérdéssel is fordulta a testülethez.
- Zalakaroson magánszállást rendelt – de nem tudta elfoglalni. Kénytelen volt másik szállodát igénybe venni. Sem a magánszállás, sem a közvetítő nem hajlandó visszatéríteni a befizetett összeget. A magánszállás kiadója 50 %-ot ajánlott fel, hosszú alkudozás után, amit ő méltánytalannak tart.

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

Nem vagyunk tagok.

**15. Ismertesse a létrehozott online platform működésének gyakorlatát és a tapasztalatokat. Kérjük, adja meg hány darab esetben került lefolytatásra online vitarendezési eljárás és ezek milyen eredménnyel zárultak. A fővárosi illetőségű békéltető testület esetében kérjük annak külön megadását is, hogy hány magyarországi fogyasztó nyújtott be panaszt az online platformon keresztül, valamint hány magyarországi vállalkozással szemben került benyújtásra panasz, amelyben a fővárosi illetékességű békéltető testület járt el.**

**2018. szeptember 27-én 16:58 órakor, munkaidőn kívül érkezett 1 ügy, amely 2018. szeptember 28-án került iktatásra.**

**A Fogyasztó** (magyarországi lakhelyről) szállásfoglalással kapcsolatban, a fizetési megoldást kifogásolta, mivel a szállást kiadó nem terhelte meg a bankkártyáját, illetve a bankkártya CVC kódját nem mentették el, így ezért a vendégeinek készpénzben kellett fizetni.

A Fogyasztó által „javasolt megoldás” azt tartalmazza, hogy „ismertessék a ...Hotel munkatársaival, hogy Magyarországon jelenleg több jogszabály is meghatározza, hogy milyen módon kell az ügyfelek adataival eljárni. Szigorú szabályok szerint. Mert ebben a szállodában jelenleg nem dolgozik olyan ember, aki ismerné ezeket. Erkölcsi kárt okoztak nekem, ráadásul engem okoztak a ki nem fizetett számla miatt. (...)”

**A „kereskedő verziója”** (megyebeli szálloda) szerint, „(...) a foglalást végző hölgy (...) azt feltételezte, hogy kártyája a megadott adatok alapján megterhelésre került. Ekkor hívtam fel figyelmét – és nem hibáztattam -, hogy valószínűleg bizonylatot sem kapott a tranzakcióról, tehát nem lehetett abban a tudatban, hogy kártyájáról fizetésre került sor. (...) Tisztában vagyunk a vendégek adataira vonatkozó kötelezettségeinkkel. Javaslom a telefonbeszélgetés felvételének meghallgatását, amelyet a hölgy a hozzájárulásom nélkül rögzített. (...)”

A beadvány elbírálása jelenleg folyik, de az már megállapítható, hogy ilyen ügyekben főlegesenek tűnik a rendszer igénybevétele.

#### **16. Mutassa be média és PR megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó).**

**A 11-es pontban szerepel a nyomtatott sajtóban való megjelenésünk.**

#### **17. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlap látogatottsági adatait, a fogyasztók visszajelzését a honlappal kapcsolatban.**

1717 esetben keresték fel honlapunkat. Negatívumot *sem* jelzett felénk senki sem.

#### **18. 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.

#### **19. Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, illetve írja le a teljesítményük javításának lehetséges módjait.**

**A lefolytatott eljárásokat - hasonlóan a korábbi beszámolóknak jelzettekhez - változatlanul eredményesnek ítéljük.**

A teljesítmény javításának módján esetleg akkor kellene elgondolkodnunk, ha pl. a Fogyasztói kérelmek „minősége” olyan lenne minden esetben, hogy azonnal kitűzhető lennének a meghallgatások.

#### **20. Kérem, nyilatkozzon az alábbiakról:**

- a testület naprakész internetes honlapot működtet, - **igen**
- a testület tagjai számára rendszeresen képzést szervez, - **igen, eseti**
- az eljárás abban az esetben indul meg, ha a fogyasztó korábban közvetlenül megkísérelte vitás ügyét rendezni a vállalkozással, - **igen**
- az eljárás megindítása esetén a Polgári Törvénykönyv elévülés nyugvására vonatkozó rendelkezései irányadók, - **igen,**
- az elnök az eljárás megindulásától számított hatvan napon belül tüzi ki a meghallgatási időpontot a felek számára, - **igen, sokkal előbbre**
- az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti, - **igen, illetve sokkal korábban,**

- az elnök a meghallgatás időpontjáról a feleket kellő időben előzetesen értesíti, valamint arról, hogy a felek az eljáró tanács tagjaira vonatkozó javaslatukat 8 napon belül megtehetik. – **igen, kb. a meghallgatást megelőző 25-30 napon belül;**
- a felek értesítése kiterjed arra, hogy a megtett egyezségi ajánlat elfogadása előtt a fogyasztó szabadon dönthet arról, hogy elfogadja a békéltető testület ajánlását, az egyezségi ajánlatot, valamint kötelezést tartalmazó határozatot, az eljárásban való részvétel nem zárja ki a bírósági eljárás keretében való jogorvoslatot, a döntés tartalma eltérhet a bíróság által meghozott határozat tartalmától, valamint a vállalkozás tett-e általános alávetési nyilatkozatot, - **igen, bár ezek közül egyeseket feleslegesnek tartjuk közölni,**
- a felek tájékoztatása kiterjed arra is, hogy milyen joghatása van a békéltető testületi eljárás meghozatalának, valamint hogy a felek nem kötelesek az eljárás során jogi képviselőt igénybe venni, de az eljárás bármely szakaszában kérhetnek független szakvéleményt, illetve képviselheti, segítheti őket harmadik fél. Az értesítés kiterjed az eljárás várható időtartamára, és az időtartam meghosszabbításának lehetőségére is. - **igen**
- az elnök egyenlő bánásban részesíti a feleket, lehetőséget ad a felek számára álláspontjuk előadására, beadványai előterjesztésére, a tanács elnöke a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja, - **igen**
- a tanács határozatát vagy ajánlását a meghozatal napján hirdeti ki. a kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt példányát legkésőbb 30 napon belül kell a feleknek elküldeni, - **igen, sokkal előbb kerülnek kiküldésre** (a kiküldési határidőt - analógia alapján – alkalmazzuk a döntéseknél is (megszüntetések, elutasítás).
- a testületről szóló éves beszámoló továbbításra kerül a tárgyévet követő év január 31-ig a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek, kérésre elektronikus úton rendelkezésre bocsátja. – **a 2017-es igen, a 2018-ast majd, 2019. január 31-ig; kérésre rendelkezésre bocsátjuk**

#### *A szakmai beszámoló hitelesítése*

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

*Veszprém, 2018. október 3.*

*dr. Vasvári Csaba*  
a testület elnöke