

SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez

Kedvezményezett szervezet neve: 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/260-2/2021-ITM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testületek 2021. évi tevékenységéhez kapcsolódó feladatok támogatása	

I. rész

Szakmai beszámoló A békéltető testületek 2021. évben végzett tevékenységéről

A szakmai beszámolót készítő személy neve: Dr. Herjavec Klára elnök	A beszámolót készítő személy telefonszáma: +36 88 814-121

A statisztikai adatlapok kitöltése és az MKIK útján az ITM részére benyújtandó szakmai beszámoló elkészítése félévente szükséges. A szakmai beszámoló két részből áll: 1) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36/A. § (2) bekezdésben meghatározott tartalmú összefoglalóból (a továbbiakban: Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről); valamint az így megadott információk kiegészítéseként 2) Az ITM Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkárság részére nyújtott, stratégiai jelentőségű, valamint egyéb fontos információk, javaslatok (a továbbiakban: Szakmai kiegészítő tájékoztatás). A területi kamaráknak az I. féléves szakmai beszámolóban az I. félévre, az éves szakmai beszámolóban a teljes 2021. évre vonatkozó értékeléseket, adatokat, információkat szükséges bemutatniuk. A testületeknek az adatokat a statisztikai adatlapokban pontosan és naprakészen kell feltüntetni, az adott 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.

Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről

1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát.

2020. december 31-én 15 befejezetlen ügy volt, amelyek új, 2021-es ügyszámot kaptak. Ezen túl 2021. december 31-ig 274 ügy érkezett. Ez összesen 289 érkeztetett kérelem.

2020. január 1. után érkezett 283 ügyhöz képest 2021-ben csak 9-cel kevesebb kérelmet nyújtottak be. 2021. november 12. és 2021. december 28 között azonban 54 új ügy érkezett Békéltető Testülethez, amelyek befejezése nagyobb részt szükségszerűen áthúzódott 2022. évre.

2) Kérem, ismertesse a fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló, vagy jelentős, nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló problémákat és azt, hogy e tekintetben volt-e változás az előző időszakhoz képest.

A befejezett 251 ügy közül 139 – 55,4% – termékértékesítéssel volt kapcsolatos.

Ruhanemű

Ebben a termékkörben 9 kérelem érkezett. 1 ajánlás, 1 egyezség és 7 megszüntető döntés született. Az ajánlást nem teljesítették, az egyezséget igen. A megszüntető döntések közül kettőnek az volt az indoka, hogy a fogyasztó kérelmét a vállalkozás teljesítette, azaz a korábban el nem küldött, illetve a hibás termék vételárát a fogyasztónak visszafizette. A megszüntetésre öt esetben azért került sor, mert három vállalkozást nem lehetett beazonosítani, 1 szlovák vállalkozás esetében a fogyasztó figyelmét felhívtuk az online vitarendezési platformon történő eljárásra, és 1 magyar vállalkozó ismeretlen helyre költözött.

Négy kérelem volt megalapozott, ebből hármat teljesítettek a vállalkozások.

Lábbelik – A legtöbb kérelmet – 24 db – változatlanul lábbelik kellékszavatossági problémái miatt terjesztették elő.

Az elmúlt időszakhoz képest a problémák tekintetében változás nem volt. A panaszok 30%-a egy cipőkereskedelmi cég ellen irányult. A hibás teljesítési vélelem alóli kimentés érdekében a vállalkozások által beszerezett magánszakértői vélemények sablonosak. A cipőket csak szemrevételezéssel, úgynevezett roncsolásmentes módszerrel „vizsgálják”. A szakvélemények rendszeresen hivatkoznak szabványokra úgy, hogy azokat konkrétan nem nevezik meg, nem idézik a tartalmukat, így megállapíthatatlan, hogy miért vonatkoznának éppen a vita tárgyát képező lábbelire. Gyakran a fogyasztó testi adottságait, viselési szokásait jelölik meg a hiba okaként. Ebben a termékkategóriában 6 ajánlás, 6 egyezség és 11 megszüntető döntés és 1 elutasítás született. Három ajánlást és hat egyezséget teljesítettek. A 11 megszüntetésből 5 megszüntetésre a lábbeli vételárának visszafizetése miatt került sor. A 24 ügyből tehát a teljesítésekre is figyelemmel 18 kérelem megalapozottnak tekintendő.

Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók, szaniteráru

Ebben a termékcsoporthoz összesen 13 kérelem érkezett, amelyből 3 alapanyaggal, 5 szaniteráruval, 2 nyílászáróval, 3 pedig burkolatokkal kapcsolatos.

Alapanyagok:

Egy tetőfa rendelés esetében a felek megállapodtak és a fogyasztó a megrendelés szerinti eredeti áron kapta meg a tető építéséhez szükséges alapanyagot. Egy fából felépülő beltéri lépcsőanyag rendelés esetében az eljárás folytatása bizonyítékok hiányában lehetetlenné vált, egy tetőcserép vásárlás esetében a fogyasztó a kérelmét visszavonta.

Burkolatok:

A burkolattal kapcsolatos ügyekben az egyik esetben a felek egyezséget kötöttek, a fogyasztó árszállítás címén 200.000 Ft-ot visszakapott. A másik ügyben a felek megállapodtak és kérték az eljárás megszüntetését, mivel a hibás burkolólapokat a vállalkozás kicserélte. A harmadik eljárást időelőttiség miatt meg kellett szüntetni.

Szaniteráruk, nyílászárók:

Szaniteráru, nyílászáró esetében 1 ajánlást tettünk, és 4 megszüntető döntés született. Az ajánlást a vállalkozás teljesítette és a csaptelepet kicserélte. Két esetben – kád, mosdószekrény – a vállalkozás teljesítésére tekintettel a felek kérték az eljárás megszüntetését. Két esetben teljesítés nem történt, de az eljárást sem lehetett folytatni, részben a hiánypótlási felhívás nem teljesítése miatt, részben pedig azért, mert két vállalkozó egymás közötti jogvitájáról volt szó.

A 13 kérelemből tehát 5 bizonyult megalapozottnak.

Számítástechnikai eszközök

Ebben a termékkategóriában 7 kérelem érkezett. Egy kötelező határozatot hoztunk, amelyet a vállalkozás teljesített; a fogyasztónak megfizette a hibás router visszaküldésével felmerült költségeket. Három ajánlás született, amelyből egy esetben fizették vissza a fogyasztónak az okosizzók vételárát. Három eljárást – külső merevlemez, GPS, tablet – szüntettünk meg, mindegyik esetben a megszüntetés oka a kérelem teljesítése, azaz a vételár visszafizetése volt.

Mindegyik kérelem megalapozottnak bizonyult és öt esetben a teljesítés is megtörtént.

Híradástechnikai termékek

- Mobil- és okostelefonok meghibásodása ügyében 10 jótállási igényből eredő kérelem érkezett.

A mobil- és okostelefonok ügyében három ajánlás, két egyezség és öt eljárást megszüntető döntés született.

A fogyasztó igényét a vállalkozás 2 esetben – egyezség, valamint a válaszirat megküldése utáni azonnali teljesítés formájában teljesítette. 1 másik egyezség esetében a fogyasztó nem vitte el a szervizbe a

terméket, ezért a fogyasztó igényét teljesíteni nem lehetett. Az ajánlásokat a vállalkozások nem teljesítették. Elnöki jogkörben három megszüntető döntés született: egy ügyben a fogyasztó szingapúri vállalkozástól vásárolt előre fizetéssel mobiltelefont, amely nem érkezett meg, egy ügyben az eladó vállalkozás beazonosíthatatlan maradt, egy fogyasztó a hiánypótlási felhívásnak nem tett eleget. Egy ügyben az eljárás folytatása a további bizonyítás szükségessége miatt lehetetlen volt.

Öt megalapozott kérelemből kettő teljesült.

- Szórakoztató elektronikai termékek – televíziók, fejhallgatók, házimozi, erősítő, videokamera – esetében **9** kérelem érkezett.

Ezen termékek esetében három ajánlást hoztunk, a megszüntető döntések száma hét. Egy ajánlást teljesítettek, amelyben a vállalkozás visszafizette a fogyasztónak a fejhallgató vételárát.

Hat jótállási igény megalapozott volt, ezekben hoztuk a három ajánlást; a másik három megalapozott kérelem esetében a felek a megszüntetésben azért állapodtak meg, mert a fogyasztók a termék – fejhallgató, televízió, autós videokamera – vételárát visszakapták. Kettő eljárást a hiánypótlási felhívás nem teljesítése, egy eljárást az Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pontja alapján meg kellett szüntetni.

Megalapozottnak tehát hat kérelem bizonyult, amelyek közül négy igényt teljesítettek a vállalkozások.

Háztartási nagygépek, azaz mosógép, hűtőszekrény, tűzhely kötelező jótállási időn belüli meghibásodása miatt 12 kérelem érkezett.

Öt ajánlást tettünk, amelyből – egy hűtőszekrény és egy sütő kicserélésével – kettőt teljesítettek. Hét megszüntető döntés született. Két esetben – egy hűtőszekrény és egy mosógép – a vállalkozás teljesítésére tekintettel a felek az eljárás megszüntetésében megállapodtak. Öt további megszüntető döntés született. Ezek közül három ügyben a vállalkozás a fogyasztó igényét, még a vállalkozás kiértékelése előtt – egy ízben a termék megjavításával, két esetben a vételár visszafizetésével – kielégítette, és ezt a fogyasztó bejelentette. További két megszüntetés a következő okokból történt: a fogyasztó a kérelmét azért vonta vissza, mert a vállalkozás megígérte a termék cseréjét, egy fogyasztóládával kapcsolatos kérelmet a fogyasztó a két éves igényérvényesítési határidőn túl nyújtott be, amelyre a vállalkozás is hivatkozott.

Összesen 10 kérelem tekinthető megalapozottnak, amelyből 7 igény teljesült.

Háztartási kisgépek meghibásodása miatt 7 kérelem érkezett. Az elbírálás során három ajánlást, egy egyezséget jóváhagyó határozatot és három megszüntető döntést hoztunk. Az ajánlások közül egy esetben a szagelszívó vételárát a fogyasztó visszakapta. Az egyezségkötés 10.000 Ft visszafizetésével sikeresen lezárult. A megszüntető döntések oka az volt, hogy két esetben a fogyasztó a vételárát visszakapta. Egy ipari porszívó esetében a kérelmezőnek a vállalkozás válasziratára tett észrevételéből derült ki, hogy nem minősül fogyasztónak, ugyanis épületfelújításokat végző vállalkozás, aki a terméket a munkálatok befejezését követő takarításhoz használta. Ezért az eljárást az Fgytv. 31. § (3) bekezdés e) pontja alapján szüntettük meg.

A megalapozott kérelmek száma 6, a teljesített kérelmek száma 4.

Járművek – 10+1 közúti jármű, 2 egyéb jármű és 1 járműalkatrész – összesen 14 kérelem.

Ebben a termékkategóriában négy ajánlást tettünk, 9 megszüntető döntés született és 1 kérelmet a fogyasztó indítványára áttettünk a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testülethez.

A közúti járművek közül egy új Suzuki vásárlás esetében a jótállási igényt a vállalkozás javítással teljesítette, az egyéb igények megalapozottsága szakértői vizsgálat nélkül nem volt bizonyítható, ezért az eljárást az Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pontja alapján az eljárást meg kellett szüntetni.

Használtgépjárművek – 9 személygépkocsi, 1 motorkerékpár – ügyében 10 kérelmet terjesztettek elő. Ebben a körben kiemelendő, hogy egy Volvo esetében a vállalkozás 1.000.000 Ft-ot árleszállítás címén megfizetett a fogyasztónak. Egy Ford típusú személygépkocsi vételárát, 1.290.000 Ft-ot a vállalkozás a fogyasztó elállását követően visszafizette.

Egy olyan használt személygépkocsival kapcsolatos kellékszavatossági vita volt, amelyben ajánlást adtunk ki, de azt a vállalkozás nem teljesítette. Egy elektromos roller esetében jótállási kötelezettségének nem tett eleget a vállalkozás és az ajánlást sem teljesítette. Egy hoverboard esetében a fogyasztó 14 napon belüli elállási jogát gyakorolta, a terméket visszaküldte, de a vállalkozás a vételárát nem fizette vissza és az ajánlást sem teljesítette. A negyedik ajánlást egy elektromos kerékpárhoz szükséges akkumulátor töltő vételárának visszafizetése érdekében adtuk ki, a vállalkozás ezt az ajánlást sem teljesítette.

A megszüntető döntések száma 10.

Egy használt Mercedes ügyében a kérelmet a fogyasztó indítványára – aki a meghallgatáson mindenképpen találkozni kívánt az eladó vállalkozás képviselőjével – áttettük a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testülethez. Megszüntetés okát képezte továbbá, hogy két kérelmet vállalkozás nyújtott be másik vállalkozás ellen, két ügyben természetes személyek közötti jogvitáról volt szó, két esetben az eljárást az Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pontja alapján kellett megszüntetni. Két esetben a felek a teljesítésben megállapodtak, az kialakult összeget visszafizették a fogyasztónak, az eljárásokat az Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pontja alapján megszüntettük.

Egy fogyasztó a személygépkocsi tulajdonosváltásának átírásával kapcsolatos költségek viselését vitatta, de a kérelem időelőtti volt.

Bútor

Bútorok ügyében 7+1 kérelem érkezett. Két esetben – fotelágy, kertibútor – ajánlást adtunk ki, amelyeket nem teljesítettek, a megszüntető döntések száma öt. Ezek közül három esetben az eljárást azért szüntettük meg, mert a vállalkozás az eljárás megindításáról szóló értesítést követően a fogyasztó kérelmét teljesítette, egy ülőgarnitúra és egy irodaszék árát visszafizette, egy kanapét megjavított. Egy esetben az EFK előzetes megkeresésünkre jelezte, hogy a szlovák vállalkozás által eladott ülőgarnitúra esetében az eljárást ügyintézésre átveszi, ezért az eljárást megszüntettük. Egy elnöki megszüntetésre hatáskör hiánya miatt került sor, mert két vállalkozás közötti jogvitáról volt szó.

Egy másik, szintén szlovák vállalkozás által eladott szék esetében az ügyet áttettük az EFK-hoz.

Öt kérelem minősült megalapozottnak, amelyek közül hármat teljesítettek a vállalkozások.

Egyéb, máshova nem sorolt termékek kategóriájába 12+2 kérelem tartozott. Két ajánlást tettünk, 10 megszüntető döntés született, két ügy át lett téve az EFK-hoz.

Az ajánlások közül egy ügyben a kazán javítása megtörtént. Megjegyzendő, hogy ebben az ügyben a vállalkozás terhére az együttműködési kötelezettség megsértése miatt fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a hatóság. A vállalkozás az ajánlás ellen jogi képviselő nélkül keresetet terjesztett elő a Veszprémi Törvényszéken. A bíróság hiánypótlási felhívásának nem tett eleget, a keresetlevelet visszautasították. A végzés jogerőre emelkedett. Érdemi per tehát nem volt.

A másik ajánlást, amelyet egy szivartároló vételárának visszafizetésére tettünk, a vállalkozás nem teljesítette.

A megszüntetéseknek a következő okai voltak. Egy esetben a vállalkozás a kerti medence testet kicserélte. Két ügyet az eljárás folytatásának lehetetlensége miatt szüntettünk meg, egy esetben a fogyasztó a hiánypótlási felhívásnak nem tett eleget. Egy fogyasztó a Seychelle-szigetéről rendelt kozmetikai terméket. Két esetben a megszüntetéssel együtt tájékoztattuk a fogyasztót, hogy ügyét az online vitarendezési platformon intézheti. Egy ügyben a ruházati termékekkel kereskedő vállalkozás rendelt az üzletébe füst- és tűzriasztókat, amelyek ügyében az eljárást fogyasztói jogvita hiányában meg kellett szüntetni.

A fennmaradó ügyek Európai Unión belüli, határon átnyúló fogyasztói jogviták voltak, amelyeket részben áttétel következtében, részben megszüntetéssel az EFK vette át ügyintézésre.

A kérelmek közül három volt megalapozott, amelyből kettő lett teljesítve.

A további csoportokba tartozó termékek elleni minőségi reklamációk nem releváns, alacsony számban fordultak elő.

A termékértékesítési ügyek összetételét és a vitatott problémákat illetően az elmúlt évhez képest lényeges változás nincs.

Szolgáltatások:

2021. évben 112 szolgáltatással kapcsolatos ügyben zárult le az eljárás, amely a befejezett ügyek 44,6%-ának felel meg.

Építőipari kivitelezés

Ebben a szolgáltatási kategóriában összesen 12 kérelem érkezett. Négyet új lakás építése, négyet szakipari munkák, négyet pedig nyílászárók kapcsán nyújtottak be. 3 ajánlást tettünk, 2 egyezséget hagytunk jóvá és 7 megszüntető döntés született. Az ajánlásokat nem teljesítették. Egy új lakás építési ügyben történt meg az

egyezségben foglaltak kb. 90%-os teljesítése. A fogyasztónak mintegy 8.340.000 Ft-ot visszafizetett a vállalkozás, néhány kisebb javítási munkát még nem végeztek el. A másik egyezségben vállalt javítási munkák döntő többségét a vállalkozás nem végezte el, egyes munkálatok befejezési határideje 2022. május 31. Megszüntetésre három esetben azért került sor, mert az eljárás során a vállalkozó a fogyasztó igényét kielégítette. Egy eljárást időelőttiség miatt kellett megszüntetni, egy kérelmet visszavontak, egy ügyben más békéltető testületnél is indított eljárást a fogyasztó, egy esetben pedig az eljárás folytatása lehetetlenné vált. Működik Veszprém megyében egy Zrt., amely sem a mintegy 13 millió Ft értékű ajánlást, sem egy másik újjépítésű lakás ügyében kötött egyezségben foglaltakat nem teljesítette. Az ajánlással végződött ügyben egyébként együttműködési kötelezettségének sem tett eleget, amelyért 200.000 Ft fogyasztóvédelmi bírsággal sújtották.

Telefonszolgáltatás miatti panaszok száma 11 volt. Ebbe a körbe tartozó ügyek mindegyike különböző okokból – akadozó, gyenge szolgáltatás, túlszámlázás stb. – keletkező számlavita volt.

Eljárásaink során négy egyezséget hagytunk jóvá, hat megszüntető döntés született és egy kérelmet utasítottunk el megalapozatlanság miatt. Az egyezségekből foglaltakat a vállalkozások teljesítették.

Egy olyan egyezségkötés volt, amely méltányossági alapon történt. A fogyasztó ugyanis áldozatául esett annak az sms-küldéssel induló csalássorozatnak, ahol a gyanúsítottak csomag megérkezését jelezték sms-ben a fogyasztóknak. Amikor a fogyasztó a kapott linket megnyitotta, a telefonkészüléke sms-eket generált, ezzel jelen esetben 38.100 Ft-os telefonszámla keletkezett. Ebből engedett el méltányosságból 5.000 Ft-ot a szolgáltató vállalkozás.

A megszüntető döntések három esetben azért történtek, mert a vállalkozás a fogyasztó számlajóváírási kérelmét teljesítette. Egy ügyet válaszirat hiányában nem lehetett érdemben kivizsgálni, mivel a fogyasztó 3.785 Ft jóváírását kérte, azonban az iratait korábban elvesztette, ezért az eljárást az Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pontja alapján megszüntettük. Az ügyben szereplő vállalkozást az együttműködési kötelezettség megsértése miatt félmillió forintos fogyasztóvédelmi bírsággal sújtották. A fennmaradó két esetben az egyik kérelem időelőtti volt, a másik pedig szükségtelen. Az utóbbi ügyben a fogyasztó által reklamált túlfizetést a vállalkozás a következő havi fogyasztás javára elszámolta.

A kérelmek közül érdemben 5 volt megalapozott, amelyeket a vállalkozások teljesítettek.

Televízió szolgáltatás – 6 ügy

A televízió szolgáltatással kapcsolatban főképp a szolgáltatás minősége ellen érkeznek panaszok. Erre hivatkozva kérnek díjsökkentést a fogyasztók. Előfordulnak ezen túl a televízió szolgáltatáshoz szükséges eszközök – pl. mediabox – károsodása, vagy elvesztése miatti viták.

Ebben a szolgáltatási csoportban két elutasító döntést hoztunk, kettő egyezséget hagytunk jóvá, és két esetben a vállalkozás a válaszirat megküldése után a fogyasztó követelését kifizette.

Az egyezségeket a vállalkozások teljesítették, a számlajóváírások megtörténtek.

A kérelmek közül öt megalapozott volt és ezek teljesítése megtörtént.

Internetszolgáltatás esetében három kérelem érkezett. Két ügyben az eljárást hiánypótlási felhívás nem teljesítése miatt meg kellett szüntetni, egy esetben a fogyasztó a rossz minőségű és kimaradozó szolgáltatás miatt mintegy 27.000 Ft értékben számlajóváírást kapott.

Turizmussal kapcsolatos ügyek szolgáltatási csoportban 11 kérelem érkezett.

A világjárvány miatt elmaradt utazások és rendezvények részvételi díjának elszámolása úgy tűnik a fogyasztók és vállalkozások között többnyire békés úton megtörtént. Ugyanis az elmúlt évben a turizmus témakörében összesen tíz kérelem érkezett.

Belföldi úttal kapcsolatban öt, külföldi út miatt három, rendezvény elmaradása miatt három eljárás indult. 2 ajánlást hoztunk, amelyből egyet a jegyár részleges visszafizetésével 85%-ban teljesítettek, a másik teljesítése nem történt meg. 1 ügyben az egyezséget jóváhagytuk, a teljesítés megtörtént. 8 megszüntető döntés született, amelyből négy esetben a fogyasztói igény teljesítésére tekintettel a felek kérték az eljárás megszüntetését.

Egy elmaradt portugál út részvételi díját a vállalkozás a fogyasztónak visszafizette, egy belföldi szállásfoglalás ügyében a felek megállapodtak abban, hogy a fogyasztó ez év őszén a korábban vásárolt utalványt felhasználhatja, egy belföldi utazás és egy koncert elmaradása kapcsán a megfizetett díj visszafizetésére ajánlást tettünk. Egy belföldi utazás ügyében tett ajánlás teljesítésének megtagadását követően a fogyasztó fizetési meghagyást nyújtott be, majd az ügy a vállalkozás ellentmondása következtében perré alakult, ítélet az ügyben még nem született.

Elnöki jogkörben két eljárást kellett megszüntetni, az egyik időelőtti kérelem volt, a másik ügyben a fogyasztó bejelentette, hogy időközben a koncertjegyek árát visszautalta a vállalkozás.

A kérelmekből tehát 7 volt megalapozott és hatot teljesítettek.

Itt kell megemlíteni – bár az ügy a gazdasági és egyéb szolgáltatások kategóriába lett besorolva – annak a pandémia miatti **rendezvénytilalom időszakában elmaradt szalagavatónak** az esetét, amikor az eseményre bérelni kívánt alkalmi ruha kölcsönzési díjára felvett foglalót a vállalkozás a meghallgatáson hozott ajánlásunkra fizette vissza a fogyasztónak.

Villamosenergia szolgáltatással kapcsolatban **10**, **gázszolgáltatással** kapcsolatban **1** kérelem érkezett.

A fogyasztók által felvetett problémák alapvetően három csoportba tartoznak. A fogyasztók egy része viharok, vagy egyéb okból történt áramkimaradás miatt kártérítési követeléssel él. A második csoportot a különböző tartozások felülvizsgálatára irányuló kérelmek képezik. A harmadik csoportba a hálózatbővítési és egyéb építési tevékenységgel kapcsolatos kérelmek tartoznak. Ez utóbbi kategóriában öt fogyasztó adott be a Békéltető Testülethez kérelmet.

Villamosenergia ügyekben mind a tíz eljárás meg lett szüntetve; két ügy az eljárás folytatásának lehetetlensége, hat ügy hatáskör hiányában. Egy esetben a fogyasztó elfogadta az üzemzavar következtében keletkezett kár megtérítésére a vállalkozás által felajánlott 315.000 Ft-ot.

Négy esetben a fogyasztó a békéltető testületi eljárásban azt szeretne volna elérni, hogy a vállalkozás azon a településen, ahol az ingatlana fekszik, a hálózatfejlesztést, bővítést mielőbb végezze el. Az ilyen kérelmek elbírálása azonban nem tartozik a hatáskörünkbe, közülük két eset ezen túl vállalkozások közötti jogvitának is minősült. Egy fogyasztó a közterületen lévő villanyoszlop áthelyezését kérte.

A gázszolgáltatással kapcsolatos ügyben a fogyasztó a tartozás felülvizsgálatát és a gázóra visszaszerelését kérte. Az eljárást meg kellett szüntetni, mivel a gázszivárgással kapcsolatos probléma kivizsgálása nem tartozik a Békéltető Testület hatáskörébe, a tartozás felülvizsgálat ügyében pedig a fogyasztó a vállalkozáshoz nem nyújtotta be kérelmét, ezért időelőttinek minősült.

A kérelmek közül egy áramszolgáltatás kimaradásából eredő kárigény bizonyult megalapozottnak, mivel azt a vállalkozás a kérelem benyújtását követően a fogyasztónak megfizette.

Víz- csatornaszolgáltatás

6 kérelem érkezett. Kettő ajánlás, egy egyezsége jóváhagyó határozat és három megszüntető döntés született. Az egyik számlatartozás rendezése tárgyában kiadott ajánlást a vállalkozás nem teljesítette, a másik ajánlás esetében, mivel a fogyasztó a fogyasztómérő leolvasása tekintetében nem működik együtt a vállalkozással, az ajánlásban foglaltakat teljesíteni nem lehetett. Az egyezségben foglaltakat a vállalkozás teljesítette. A megszüntetésekre három különböző okból került sor: egy szennyvízvezeték törése által okozott kárigény esetében az eljárás folytatása lehetetlenné vált, egy ügyben a fogyasztó hálózatbővítési kérelmet nyújtott be, amely nem fogyasztói jogvita, egy esetben a kérelmezőnek a fogyasztóváltozás bejelentési módjával kapcsolatban volt problémája, amelyet azonban nem a vállalkozáshoz, hanem azonnal a Békéltető Testülethez nyújtott be, tulajdonképpen szükségtelenül.

Az ajánlások teljesítése nem történt meg, egyik esetben azért, mert a fogyasztó nem teszi lehetővé az új elszámolást megelőzően szükséges almérő leolvasást, valamint nem szolgáltatja a fogyasztóváltozás átvezetéséhez szükséges okiratokat. Az egyezségben foglaltakat a vállalkozás teljesítette, összességében három kérelem minősült megalapozottnak.

Hulladékszállítás és díjfizetés

8 kérelem érkezett. Két számlatartozás, illetve mentességi igény késedelmes bejelentése miatti kérelmet megalapozatlanság jogcímén el kellett utasítani. Két ajánlást tettünk, amelyeket a vállalkozás teljesített. Négy megszüntető döntés született. Ezen belül két eljárást a hiánypótlási felhívás nem teljesítése miatt kellett megszüntetni, egy zártkerti ingatlan tulajdonosának tartozását a hulladékgyűjtést végző társaság méltányosságból törölte. Egy esetben a fogyasztónak az ingatlan új tulajdonosával, illetve a társasházzal

kellett volna rendeznie az ingatlanára eső hulladékszállítási díj összeg mértékét és megfizetését, ezért az eljárást hatáskör hiányában kellett megszüntetni.

A kérelmek közül három minősült megalapozottnak, ezeket teljesítették.

Postai szolgáltatások ügyében **9** kérelem érkezett.

Ebben a szolgáltatási csoportban 1 ajánlást tettünk, 1 elutasító döntés született és 7 eljárást szüntettünk meg. A fogyasztók kérelmét többnyire nem lehetett számukra kedvezően elbírálni, ugyanis a küldemények feladása során nem tartják be az előírásokat. Értéknyilvántartás nélkül adnak fel csomagot, nem jelzik, hogy törekeny áru, pl. herendi porcelán, égetett szesz van a csomagban. Karácsonyi, húsvéti ajándékokat – csokifigurák, szalámi – küldenek külföldre levélben vagy egyszerű csomagként feladva.

Ebben az esetkörben az ajánlást csak részben teljesítették, a fogyasztó a csomagfeladási díjat kapta vissza. Egy kérelmet elutasítottunk, a fennmaradó 7 ügyben az eljárást meg kellett szüntetni. A megszüntetések oka négy esetben a további bizonyítás lehetetlensége volt. Egy esetben a fogyasztó Ausztráliából és az USA-ból behozott termékek után fizetendő vám jogalapját vitatta, amely eljárást hatáskör hiányában megszüntettünk. Megalapozottnak egy kérelem minősült.

Parkolási ügyek

Parkolási díj és pótdíj elengedése érdekében 10 kérelmet nyújtottak be.

1 kötelező határozat, 3 ajánlás, 4 elutasító döntés és 2 megszüntető döntés született.

A kötelező határozatban és az ajánlásban foglaltakat a vállalkozások teljesítették.

Megszüntetésre két esetben került sor. Az egyik ügyben a fogyasztó a hiánypótlási felhívásnak nem tett eleget. A másik ügyben a meghallgatáson bizonyosodott be, hogy a díjfizetés nélkül várakozó gépjármű üzemben tartója egy gazdasági társaság volt. A díjfizetés nélküli várakozás üzleti úttal kapcsolatos és a díjakat már be is fizették. Az eljárást ezért meg kellett szüntetni.

Parkolási ügyekben ajánlást akkor teszünk, amikor az ingatlannyilvántartási adatok is alátámasztják azt, hogy a gépjárművel a pandémiás parkolási díjmentes időszakban történt a díjfizetés nélküli várakozás, állami vagy önkormányzati tulajdonban lévő, funkciójánál fogva közterületnek minősülő ingatlan területén. Megalapozott és teljesített kérelmek száma négy.

Gazdasági és egyéb szolgáltatások

Ebbe a szolgáltatáscsoportba rögzítettük azt a 8 követelésbehajtási ügyet, amelyekben a vállalkozás a tartozást engedményezési szerződéssel vásárolta meg elektronikus hírközlési cégektől. Ezek a tartozások a 2003. évi C törvény értelmében 1 év alatt elévülnek. A kérelmet benyújtó fogyasztók többsége is elévülési kifogásokat terjesztett elő.

1 egyezséget jóváhagyó határozat és 7 megszüntető döntés született.

5 kérelem esetében a követelésbehajtó vállalkozás az elévülést elismerte és a tartozást törölte. Egy ügyben a követelés jogos volt, de a fogyasztónak egyezség keretében méltányos részletfizetési kedvezményt biztosítottak. Egy ügy nem évült el, de a tartozás összege sem volt további bizonyítás nélkül tisztázható, ezért az eljárást az Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pontja alapján megszüntettük.

Egy ügyben a vállalkozás által beadott fizetési meghagyás jogerőre emelkedett, ezért az eljárást elnöki jogkörben megszüntettem.

Öt kérelem megalapozott volt.

A tartozásbehajtás kapcsán kell megemlíteni, hogy további négy kérelmet a Pénzügyi Békéltető Testülethez azért kellett áttennünk, mert a tartozás pénzügyi intézet által nyújtott hitel, illetve kölcsönügyletből eredt.

Az egyéb gazdasági szolgáltatások körébe tartozott még egy ruhakölcsönzési ügy, ahol a vállalkozás ajánlásunkra 10.000 Ft foglalót – amely valójában előlegnek minősült, és a COVID-19 miatti rendezvénytilalom folytán elmaradt szalagavató rendezvénnyel kapcsolatos – a fogyasztónak visszafizette. A másik három ügyet elnöki jogkörben, mivel nem minősültek fogyasztói jogvitának, meg kellett szüntetni.

A további ügycsoportokba tartozó szolgáltatások ügyében vagy egyáltalán nem érkezett kérelem, vagy elenyésző számban fordult elő.

3) 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 fogyasztóknak a békéltető testületi eljárást érintő legfőbb problémája az, hogy sokan úgy vélik, miszerint panaszukat, minőségi kifogásukat azonnal a Békéltető Testülethez kell benyújtani. Úgy gondolják, hogy a testület a képviselőjükben továbbítja a kérelmeket, valamint eljár helyettük és érdekükben a vállalkozásnál.

A panaszok egyik jellemző kiváltó oka, hogy a fogyasztók az online megrendelés előtt nem ellenőrzik a termék forgalmazóját sem a cégjegyzékben, sem a jogsértő webáruházak honlapon. Ha a termék árát kedvezőnek ítélik, a vételárat előre átutalják, nemegyszer távolkeleti vagy ukrán vállalkozásoknak.

A magyar vállalkozások nem ismerik kellőképpen az együttműködési kötelezettség részletes szabályait. A Békéltető Testülettől kapott értesítést követően gyakran kizárólag a fogyasztónak küldik meg az egyezségi ajánlatot. Ha a fogyasztó igényét az eljárás során kielégítették, előfordul, hogy nem küldenek válasziratot.

Ezen információhiányból eredő problémák leküzdése érdekében:

- 2021. június 7-én a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara, valamint a Békéltető Testület honlapján közzétettünk egy, mind a fogyasztókat, mind a vállalkozásokat informáló írást „*Békéltetés ingyenesen - amit a békéltető testületekről feltétlenül tudni kell*” címmel.

Annak érdekében, hogy a fogyasztók minél pontosabban meg tudják fogalmazni kérelmeiket és ne legyen szükség hiánypótlási felhívásra, a Veszprémi Hét Nap, ingyenes városi közéleti hetilapban 2021. június 10-én részletes ismertetőt jelentettünk meg: „*Békéltetés ingyenesen, amit a fogyasztóknak a békéltető testületi eljárás megindításáról tudniuk kell*” címmel.

2021. június 24-én a Veszprémi Hét Nap, ingyenes városi közéleti hetilapban a vásárlók megkárosításának megelőzése céljából „*Útmutató biztonságos vásárláshoz*” című cikket jelentettünk meg.

A második félévben készítettünk egy rövid tájékoztatót a békéltető testületi eljárás megindításáról. A tájékoztató a leglényegesebb tudnivalókat tartalmazza. A tájékoztatót szórólap formájában eljuttattuk a fogyasztóvédelmi hatósághoz, a kormányablakhoz, valamint a veszprémi Civil Házhoz, amelyben két civil szervezetet támogató egyesület működik. A tájékoztatókat így az említett hatóságoknál, illetve szervezeteknél megforduló, nagy számú érdeklődő könnyen magukkal vihetik.

Ezt a tájékoztatót a honlapunkon is közzétettük, valamint csatoljuk a hiánypótlási felhívásokhoz.

2021 novemberében, illetve decemberében cikket tettünk közzé „*Vállalkozások együttműködési kötelezettsége a békéltető testületi eljárásban*” címmel a [Kamara honlapján](#), valamint a Veszprém Megyei Kereskedelmi- és Iparkamara hírlevelében. Az írás a békéltető testületi eljárásban kötendő egyezség fontosságára is részletesen kitér. A cikket előzetes egyeztetés alapján megküldtük Vágó Péternek, aki a Kereskedők és Vállalkozók Veszprém Megyei Képviselőtestületének elnöke. Az írás várhatóan már csak 2022 januárjában jelenik meg hírlevelükben.

4) Kérem, adja meg az adott időszakban meghozott döntések esetén az alábbiakat (kérjük a darabszám és az arányok megadását is):

2021. évben 251 ügy lett befejezve. A 2020-ban elintézett ügyek – 307 – számához képest a visszaesés oka részben az összességben kevesebb kérelem, másrészt pedig az, hogy 2021. november 14-től év végéig 54 kérelem érkezett, amelyekből csak 14 elnöki megszüntető döntés, valamint a kérelem teljesítése miatt három befejezés volt megoldható.

a. mekkora volt a megalapozott és a megalapozatlan kérelmek előfordulási gyakorisága:

Megalapozott	134	53,4%
Megalapozatlan	13	5,2%
Nem dönthető el	104	41,4%
Összesen:	251	100,0%

Megalapozott kérelemnek tekintjük a következő esetcsoportokat:

- 52 ajánlással befejezett ügy,
- 25 egyezséggel lezárt ügy,
- 3 kötelező határozattal lezárt ügy,
- 36 ügy, amelyben az Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pontja alapján – a feleknek a teljesedésbe ment megállapodására tekintettel – szüntettük meg az eljárást,
- 18 esetben, az Fgytv. 29. § (4) bekezdés d) és az 31. § (3) bekezdés d) pontja alapján azért zártuk le megszüntető döntéssel az eljárást, mert a vállalkozás a fogyasztó kérelmét teljesítette.

Tehát a lezárt ügyek 53,4%-át kitevő 134 kérelem megalapozott volt.

Megalapozatlan ügyek:

Megalapozatlannak a beadványok 5,2%-át kitevő 13 kérelmet tekintünk. Ebből 12 ügyben az Fgytv. 32/A. § alapján elutasító döntés született. Egy esetben pedig – miután csak a válaszirat ismeretében lehetett aggálymentesen megállapítani, hogy a kérelem megalapozatlan – az Fgytv. 31. § (3) bekezdés d) pontja alapján lett az eljárás megszüntetve.

Nem dönthető el, hogy a kérelem megalapozott vagy megalapozatlan:

A megalapozottság vagy megalapozatlanság kérdésében nem lehetett állást foglalni az elbírált esetek 41,4%-ában, azaz **104** ügyben, mivel ezeket más-más okokból nem állt módunkban érdemben kivizsgálni, vagy nem tartozott a hatáskörünkbe.

- **16** eljárást szüntettünk meg az Fgytv. 29. § (4) bekezdés e) pontja alapján – hiánypótlási felhívás nem teljesítése miatt,
- **26** eljárást szüntettünk meg az Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pont alapján,
- **1** esetben a fogyasztó Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testületnél is párhuzamosan eljárást indított, ezért a nálunk indított eljárást megszüntettük,
- **1** esetben jogerős fizetési meghagyással lezárult ügyben az eljárást meg kellett szüntetni,
- **25** eset nem minősült fogyasztói jogvitának,

- 16 határon átnyúló jogvitában nem volt hatáskörünk,
- 5 fogyasztó a kérelmét indokolás nélkül visszavonta,
- 6 kérelem időelőtti volt,
- 8 áttétel – hatáskör vagy illetékesség hiányában.

Összesen: 104 kérelem, 41,4%

b. az eljárások milyen eredményre vezettek:

i. egyezség:	25	9,96%
ii. kötelezés:	3	1,19%
iii. ajánlás:	52	20,72%
iv. elutasítás:	12	4,78%
v. megszüntetés:	151	60,16%
vi. áttétel	8	3,19%
i. hatáskör miatt:	7	
ii. illetékesség miatt:	1	
Összesen:	251	100,00%

c. az eljárást megszüntető döntések okai az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és a megszüntetésen belül az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:

Az Fgytv. 31. § (3) bekezdés alapján 80 eljárás (100%) lett megszüntetve.

a) pont – 2 ügyben a fogyasztó a kérelmét a válaszirat megküldése után indokolás nélkül visszavonta, amely 2,5%-nak felel meg.

b) pont – 36 ügyben – a vállalkozás a válaszirat megküldését követően a fogyasztó kérelmét teljesítette, ez 45%-nak felel meg.

c) pont – 26 kérelem esetében – tekintettel arra, hogy a békéltető testületi eljárásban a bizonyítási lehetőségek korlátozottak, **az eljárás folytatása lehetetlenné vált**, ez az ügyek 32,5%-át jelenti.

d) pont – 13 ügyben az eljárás folytatása különböző okokból **szükségtelemmé vált**. Ebből 7 esetben a vállalkozás a fogyasztó kérelmét teljesítette, 1 ügyben a válaszirat beérkezése után vált bizonyossá, hogy a kérelem megalapozatlan, 1 esetben a válaszirat megérkezését követően kiderült, hogy a Békéltető Testületnek nem kell, de nem is lehet érdemi döntést hoznia, mivel a fogyasztó feleslegesen adta be a kérelmét. A telefonszámla túlfizetését ugyanis a következő időszakban jóvá fogják írni, illetve hűségidő hiányában a szerződést bármikor felmondhatja. Ez 16,25%-ot jelent.

e) pont – 3 ügyben – Az egyik esetben a meghallgatáson bizonyosodott be, hogy a parkolási díj megfizetése nélkül várakozó gépjármű üzemeltetője egy kft. volt, és üzleti úton jártak az illető településen. Mivel két vállalkozás egymásközi jogvitájában a Békéltető Testület nem járhat el, az eljárást hatáskör hiányában meg kellett szüntetni.

A másik kérelem hulladékszállítási díj törlésére irányult, de az eset kivizsgálása során a vállalkozás válasziratából bebizonyosodott, hogy a kérelmezőnek a társasházzal vagy a lakás új tulajdonosával kell rendeznie a tartozás viselésének kérdését. Erre tekintettel az eljárást fogyasztói jogvita hiányában meg kellett szüntetni.

A harmadik esetben a kérelmezőnek a válasziratra küldött észrevételéből derült ki, hogy építőipari kivitelezési munkákra szakosodott vállalkozó, aki az ipari porszívót a munkák befejezése utáni takarításra használta. Ez az esetek 2,75%-ának felel meg.

d. Meghallgatás kitűzése nélkül elutasított kérelmek száma: 12+1, amely a 251 befejezett ügy 5,2%-ának felel meg.

- Az **Fgytv. 32/A. §** alapján meghallgatás mellőzésével, írásbeli eljárásban 12 kérelmet utasítottunk el. Ebből 4 parkolási ügy volt, ezekben az ügyekben a díj- és pótdíjkövetelés jogos volt, az önkormányzati rendeletek szabályozását – pl. hogy egyes településeken vasárnap is kell parkolási díjat fizetni – a Békéltető Testület nem vizsgálhatja felül. 1 postai küldemény meg nem érkezése miatti vita, 3 kábeltévé-, illetve internetszolgáltatási díjvita, ebben a kategóriában az elutasítás indoka az volt, hogy az egyik fogyasztó nem rendelkezett a szolgáltatás vételéhez szükséges, általa beszerezendő eszközökkel, a fogyasztóváltozást nem jelentette be, valamint a szolgáltató eszközei a szerződés megszűnése után nem juttatta vissza a vállalkozásnak. 2 hulladékszállítási díj vita, 1 cipő kellékszavatossági ügy és 1 autómosás során letört alkatrész miatti kártérítési igény.

- Az **Fgytv. 31. § (3) bekezdés d)** pontra hivatkozással megalapozatlanság miatt 1 ügyet szüntettünk meg. Ebben az esetben a fogyasztó az ajánlott levél feladóvevényét elvesztette. A válasziratból derült ki, hogy a Magyar Posta Zrt. az ajánlott levelekről csak az azonosítószám alapján (ragszám) vezet nyilvántartást. Olyan nyilvántartás nincs, amelyből feladó vagy a címzett nevére való kereséssel egy küldemény sorsa nyomon követhető lenne. Az azonosítószám alapján vezetett nyilvántartást csak egy évig kell megőrizni.

Ez a kérelem végül megalapozatlannak minősült.

e. A kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása háttérben álló okok az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:

Az Fgytv. 29. § (4a) bekezdése alapján az elnök meghallgatás kitűzése nélkül **nem utasított el** kérelmet (0 db, 0%).

Az Fgytv. 29. § (4) bekezdés alapján elnöki jogkörben 71 eljárás (az ügykategórián belül ez minősül 100%-nak) lett megszüntetve, a **megszüntetések** a következő okokból történtek:

a) **pont** – 1 esetben a fogyasztó a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testülethez is benyújtotta a kérelmét, ezért szüntettük meg az eljárást, amely 1,4%-nak felel meg.

b) pont – 1 jogerős fizetési meghagyással lezárt ügyben benyújtott kérelem esetében meg kellett az szüntetni az eljárást, amely 1,4%-nak felel meg.

c) pont – 0 (komolytalan vagy zaklató), 0%

d) pont – ebben a körben a 53 megszüntető döntésnek többféle oka volt. 8 esetben röviddel a kérelem benyújtása után a vállalkozás a fogyasztó kérelmét teljesítette és ezt a fogyasztó bejelentette. 9 esetben vállalkozások, 2 esetben természetes személyek egymásközi jogvitája volt a kérelem tárgya. 16 kérelmet külföldi vállalkozás ellen nyújtottak be. 6 kérelem időelőtti volt, a fennmaradó esetek más-más okokból nem minősült fogyasztói jogvitának, pl.: a fogyasztók a vállalkozás számlázási tevékenységét kifogásolták, a fogyasztó beruházás, hálózatfejlesztés mielőbbi elkezdését kérte, a fogyasztó reklámban ígért ajándékösszeg kifizetését követelte, a fogyasztó egy nemzetközi gyorsétteremlánc szerintre egészségre ártalmas kínálatát és üzletpolitikáját kifogásolta.

A Fgytv. 29. § (4) bekezdés d) pontja alapján történt megszüntetések 74,6%-ot tesznek ki.

e) pont – hiánypótlási felhívás nem teljesítése miatt 16 eljárást kellett megszüntetni, amely 22,6%-ot jelent.

f. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás):

2021. évben elbírált 251 kérelemből termékértékesítéssel kapcsolatban 139 (55,4%), míg szolgáltatások miatt 112 (44,6%) kérelem érkezett.

g. azon eljárások, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelően jártak el, azaz a meghozatalra került ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozás általi teljesítésére vonatkozó adatok az ismert esetekre vonatkozóan:

A befejezett ügyekből 46 esetben a vállalkozás a fogyasztó kérelmét teljesítette a következők szerint:

Döntéstípus	Teljesítve	Megjegyzés	Érték e/Ft-ban, ezer Ft-ra kerekítve
Ajánlás	19	+2 esetben a vállalkozás a visszafizetni ajánlott összegnek csak egy részét térítette vissza a fogyasztónak	811
Egyezség	23		1.538
Kötelezés	3		32
Megszüntetés Fgytv. 31. § (3) bek. b) pont	36		5.224
Megszüntetés az Fgytv. 29. § (4) bek. d) pont	9		669
Megszüntetés az Fgytv. 31. § (3) bek. d) pont	9		582
Összesen:	99		8.856

A fogyasztó részére megtérült értéket a beszámoló benyújtásáig tudomásunkra jutott adatok alapján számoltuk ki.

Fontos kiemelni: még ha a vállalkozásoknak a teljesítés ügyében hozott döntéseiben időnként üzletpolitikai, ritkán méltányossági szempontok is közrejátszanak, nem feltételezhető, hogy teljesen megalapozatlan minőségi kifogásokra a fogyasztók kérelmét teljesítenék.

h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban:

- elnöki hatáskörben elintézett 79 ügy esetében: 4,5 nap
- érdemi határozattal lezárt 172 ügy esetében: 39 nap
- összesített átlag: 251 ügy, 28 nap

5) Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, és az eljárás javításának lehetséges módjait.

A lefolytatott 251 eljárásban 134 kérelem – 53,4% – minősült megalapozottnak. A megalapozott kérelmekből 99-et a vállalkozások teljesítettek. Ez annyit jelent, hogy az összes kérelem 34%-ában, míg a megalapozott kérelmek 74%-ában a fogyasztói igénye kielégítést nyert. További 3 ajánlás esetében a teljesítés részben történt meg, 1 további egyezség ügyében pedig a fogyasztó pénzügyi követelése döntő többségében befolyt, egy javítási munkát még nem végeztek el.

Az eredményességet valószínűleg elősegítette, hogy a kérelem benyújtása előtt telefonon érdeklődő fogyasztókat részletesen tájékoztatjuk az eljárási követelményekről. Ebben a témában mind a Testület és a Kamara honlapján, mind a Veszprémi Hét Nap ingyenes városi újságban tájékoztatót jelentettünk meg.

A vállalkozások teljesítési készségét minden bizonnyal javítja a fogyasztóvédelmi hatóság bírságolási gyakorlata. Volt olyan eset, amikor pl. a vállalkozás a bírság kiszabását követően fizette vissza a fogyasztónak a hat hónapon belül tönkrement cipő vételárát, illetve javították meg a kazánt.

Az eljárás hatékonyságának növelése érdekében tájékoztató szórólapok kerültek elhelyezésre a fogyasztóvédelmi hatóságnál, a kormányablakban és két civil szervezetet segítő egyesület veszprémi irodájában.

Meg kell jegyezni, hogy a hatékonyságot és eredményességet a járvány miatti korlátozások idején gyakorlattá vált írásbeli, meghallgatás nélküli ügyintézés egyáltalán nem rontotta. A 25 egyezségből 12 – 48% – írásbeli lebonyolítás eredményeként jött létre. Két ügyben a felek a meghallgatáson a megegyezés reményében közösen kérték a halasztást, és a második meghallgatás előtt az eljárásokat az Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pontja alapján meg lehetett szüntetni, mivel a fogyasztók részére a vállalkozások a kialakult összegeket átutalták.

6) A testület a tagjai számára nyújtott felkészítő tanfolyamot, képzést

a. milyen formában tartja?

A COVID-19 járvány miatt személyes jelenléttel járó továbbképzést tartani nem lehetett. A tagság részére online formában, minden országosan, illetve a VKIK által szervezett rendezvényre szóló

meghívó továbbítva lett. Minden központi online értekezletről, illetve workshopról a tagokat tájékoztattam.

Az egyes konkrét ügycsoportokban felmerülő jogalkalmazási kérdésekben a szakmai konzultációt telefonon folytattuk le. Ilyen téma volt az Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) és d) pont gyakorlati elhatárolása, alkalmazása. Az ITM 2021. március 2-án tartott workshopján elhangzottak alapján úgy határoztunk, hogy azokban az esetekben, ahol a válaszirat megküldését követően a vállalkozás a fogyasztó kérelmét, igényét teljesíti és a fogyasztónak további követelése nincs, az eljárást az Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pont alapján szüntetjük meg akkor is, ha a felek az eljárás megszüntetésére irányuló határozott írásbeli megállapodást nem csatoltak. Ezt az álláspontot alátámasztja az is, hogy a felek nyilatkozatait tartalmuk szerint kell elbírálni és nyilvánvaló, hogy a teljesítés elfogadásával együtt tett olyan nyilatkozatok, mint „*Kérem az ügy lezárását.*”, „*Kérem az ügy befejezését.*” nyilvánvalóan mindkét fél részéről az eljárás megszüntetése iránti igényt juttatják kifejezésre.

Szakmai konzultáció tárgyát képezte egy konkrét eset kapcsán, hogy a fogyasztó megalapozott vételár-visszafizetési igénye esetén mi legyen a késedelmi kamat fizetési kötelezettség kezdő napja. A Magyar Ügyvédi Kamara honlapján az ügyvédek részére ingyenesen hozzáférhető a „*Békéltetési eljárás a fogyasztóvédelemben*” és a „*Fogyasztóvédelmi alapok*” című tananyag, amelyet a résztvevők letölthetnek (az aktív ügyvédek a kötelezően előírt kreditpontokat a továbbképzéseken való részvétellel tudják megszerezni).

b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?

Havi rendszerességgel az ITM-ből érkezett iránymutatásokat és a workshopokhoz mellékelt írásbeli anyagokat (2021. február 10., március 2., április 27. a vállalkozásoknak szervezett előadások írásbeli összefoglalói) a tagok részére továbbítottuk. Tekintettel arra, hogy a Békéltető Testület az elnökkel együtt 5 főből áll, nem jelent gondot a jogszabályváltozások, napi jogalkalmazási problémák körtelefon útján történő megvitatása.

A Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara és az általa működtetett Europe Direct Iroda „*Határon átnyúló vitarendezési és igényérvényesítési lehetőségek az e-kereskedelem területén – hasznos tudnivalók a vállalkozások és fogyasztók számára*” címmel 2021. január 26-án és 2021. március 17-én online tájékoztatót tartott, amelyen biztosítva volt a Békéltető Testület tagjainak részvétele is.

Mód volt továbbá a 2021. július 6-i határon átnyúló jogvitákról szóló, valamint a 2021. december 2-i kellékszavatossággal és jótállással foglalkozó online rendezvényre való részvételre.

2021. november 23-án valamennyi tag részvételével értekezletet tartottunk, amelyen áttekintettük a jogalkalmazási gyakorlatot, megvittattunk egyes érdekes jogeseteket és az időközben megjelent, tevékenységünket érintő jogszabályváltozásokat.

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

Nem vagyunk tagja egyetlen hálózatnak sem.

Ennél a pontnál kell megjegyezni, hogy az ITM-től kapott tájékoztató után, 2021. augusztus 25-én benyújtottuk az Európai Bizottság az Egységes Piaci Program keretében a fogyasztóvédelem területén, a békéltető testületek számára meghirdetett pályázatot (SMP-CONS-2021-ARD jelű pályázat).

A pályázati felhívás olyan európai uniós tagállami szervezeteknek szól, melyek fogyasztói érdekeket képviselnek vagy alternatív vitarendezés formájában nyújtanak segítséget a fogyasztók számára.

A pályázat értékelése folyamatban van, értesítést még nem kaptunk az eredményről.

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 működési területe szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnak az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásról küldött értesítőket is szíveskedjen megküldeni. Szíveskedjen továbbá megküldeni a bírósági jogorvoslat során hozott döntéseket is.

Kérjük továbbá, hogy az alábbi mellékletet nyújtsák be a szakmai beszámoló részeként:

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

A szakmai beszámoló hitelesítése

A Kedvezményezett megyei és kereskedelmi kamara által működtetett békéltető testület elnökeként kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.

Dátum: Veszprém, 2022. január 18.

a testület elnökének cégszerű aláírása