

SEGÉDLET
a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez

Kedvezményezett szervezet neve: Veszprém Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara	
Kedvezményezett szervezet címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.	Levelezési címe: 8201 Veszprém, Pf.: 220
Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: 73200189-11106818	Kedvezményezett adószáma: 18917815-2-19
Szerződés szám: FOHÁT/182-5/2022-ITM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testületek 2022. évi tevékenységéhez kapcsolódó feladatok támogatása	

I. rész

Szakmai beszámoló

A békéltető testületek 2022. évben végzett tevékenységéről

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

A statisztikai adatlapok kitöltése és az MKIK útján a fogyasztóvédelemért felelős miniszter 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 IM-ben a Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkár 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 2022. 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.

2021. december 31-én 38 befejezetlen ügy volt, 2022. december 31-ig 301 kérelem érkezett. Ez összesen 339 elintézésre váró ügy.

2022. december 31-ig az áthúzódó ügyekkel együtt 317 eljárást zártunk le.

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.

Termékek

A befejezett 317 ügy közül 181 – 57% – termékértékesítéssel volt kapcsolatos.

A 2021. évi 55,4%-hoz képest tovább emelkedett a termékek tárgyában érkezett ügyek aránya.

A 12 termékcsoportból 7 termékcsoportban érkezett 10 vagy ennél több kérelem. Lábbelik esetében 39, egyéb máshova nem sorolt termékek esetében 30, bútor, óra ékszer, játék kategóriában 27, háztartási kis- és nagygépek, háztartási eszközök miatt 24, híradástechnikai termékek esetében 18, járművek és alkatrészek hibája miatt 13, építőanyagok, burkolatok, nyílászárók, szaniteráru esetében 10.

Számítástechnikai és irodai gépek, eszközök, adattárolók ügyében egy kérelmet adtak be.

Lábbelik – 39 ügy –

2022. évben 62,5 %-kal, azaz 15-tel nőtt a lábbelikkel kapcsolatos panaszok száma, amelynek oka elsősorban a cipőknek jóval a hibás teljesítési vélelem határidejének lejárta előtt történő meghibásodása.

A panaszok 43,6%-a – 17 – egy cipőkereskedelmi cég ellen irányult. Egyre gyakoribb, hogy a vállalkozások a hibás teljesítési vélelem időszaka alatt nem küldik el szakértői vizsgálatra a kifogásolt lábbelit. Ehelyett az üzletben az eladó szemrevételezéssel megállapítja, hogy a fogyasztó a cipőt rendeltetésellenesen használta és igényét azonnal elutasítják. A szakvélemények egyébként épp olyan sablonosak, mint az elmúlt években, a lábbeliket műszeres vizsgálatoknak nem vetik alá. Vélelmezik, hogy a fogyasztó pl. rendeltetésellenesen használta a lábbelit, vagy nem megfelelő méretet vásárolt.

Lábbelik esetében a következő döntések születtek: 7 ajánlás, 13 egyezség, 2 elutasítás, 17 megszüntetés.

A kérelmek teljesítése a következők szerint alakult: 5 ajánlást, valamint a 13 egyezséget teljesítették. 5 eljárást azért szüntettünk meg, mert a vállalkozás a fogyasztó kérelmét teljesítette.

A fennmaradó megszüntetések eltérő okokból történtek: 1 esetben a válasziratból derült ki, hogy a fogyasztóval a megjelölt vállalkozás nem állt jogviszonyban. 1 esetben a fogyasztó azért nyújtott be kicserélés iránti kérelmet, mert az általa 1 napig használt új cipőt kényelmetlennek találta. A fogyasztó úgy tudta, hogy 3 munkanapon belül minden rendeltetésszerű használatra alkalmatlan terméket a vállalkozásoknak ki kell cserélniük. Az ügyben a válaszirat beszerzése nélkül is meg lehetett állapítani, hogy a kérelem megalapozatlan. 3 esetben a megszüntetés a hiánypótlási felhívás nem teljesítése miatt és egyéb okból történt.

A fennmaradó ügyekben a megszüntetés oka főképpen – 7 esetben – az volt, hogy az eljárás folytatása lehetetlenné vált /Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pont/.

A legnagyobb összegű teljesítés 38.390 Ft, egy cipő vételárának visszafizetése.

Az ügyek 59%-ában – 17 ügyben – az eljárás során a vállalkozás részben vagy egészben teljesítette a fogyasztó igényét. Az egyezségek esetében több ügyben egy vállalkozás rendszeresen 2-5.000 Ft közötti árleszállításra tesz egyezségi ajánlatot, amelyet a fogyasztók csak azért fogadnak el, mert nem kívánnak tovább vitatkozni a vállalkozással, és a 7-30.000 Ft közötti ügyérték miatt, pertakarékossági szempontból nem is tervezik, hogy bírósághoz forduljanak.

Egyéb, máshova nem sorolt termék – 30 ügy –

Ebben a körben nagyon széles volt a termékskála, a parókán, trimmelőn, könyvön és elektromos fogkefén át a poszterig és hátizsákig, a legkülönbözőbb árucikkek tartoznak ide.

14 eljárás elnöki jogkörben lett lezárva, ebből 5 fogyasztó nem tett eleget a hiánypótlási felhívásnak, az Fgytv. 29. § (4) bekezdés d) pontja alapján megszüntetett ügyek között volt 9 kérelem.

3 kérelem két vállalkozás közötti jogvitából ered, 2 esetben pedig az eladó távolkeleti vállalkozás volt. 1 eset időelőtti volt, 2 ügyet átvett az EFK, 1 ügyben a fogyasztó bejelentette a teljesítést, mielőtt a vállalkozást értesítettük volna az eljárás megindulásáról.

Az érdemi kivizsgálást követően 10 ajánlást hoztunk, amelyből hármat teljesítettek. Az egyik esetben a vállalkozás nem a fogyasztó által megrendelt vízóra aknát szállította le, a fuvarköltséget csak az ajánlás hatására fizették vissza. A másik esetben a használhatatlan locsolócső visszaküldési költségét szintén csak az ajánlást követően kapta vissza a fogyasztó. A harmadik esetben a hibás babakocsit a vállalkozás megjavította.

3 esetben (bőrönd, táska, festmény) a felek között a válaszirat megküldését követően a fogyasztó kérelmének megfelelő megállapodás született /Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pont/.

2 egyezség született, amelyeket teljesítettek (babkocsi, sátor).

1 elutasítás történt: ebben az esetben a fogyasztó önhibájából nem vette át a webáruházból megrendelt terméket, később a jogügylettől elállt. A vételárat visszakapta, ugyanakkor késedelmi kamat követelése volt, amelyet jogalap hiányában elutasítottunk.

A legnagyobb érték, amelyhez a fogyasztó a vételár visszafizetésével hozzájutott, egy festmény esetében, 750.000 Ft összegben.

30 eljárásból 9 esetben a fogyasztó kérelme teljesült, amely 30%-os arányt jelent.

Bútor, ékszer, óra, játék – 27 ügy –

Bútorok esetében 18, ékszer ügyben 1, órák esetén 5, játékok miatt 3 kérelem érkezett.

A döntések alakulása:

1 vállalkozás alávétési nyilatkozatot tett, a kötelező határozatban foglaltakat teljesítette, a fogyasztó részére a vételárat visszafizette.

6 ajánlást hoztunk, melyek közül négyet teljesítettek.

1 egyezséget hagytunk jóvá, amelyet a vállalkozás nem teljesített.

A felek megállapodása miatti megszüntetés: 7 /Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pont/

Egy esetben pedig a fogyasztó azért vonta vissza a kérelmét, mert azt a vállalkozás még az eljárás megindításáról szóló értesítés letöltése előtt teljesítette, ezért az eljárást az Fgytv. 31. § (3) bekezdés a) pontja alapján lehetett megszüntetni.

Egy nemesfém fülbevalóval kapcsolatos ügyben a fogyasztó a kérelmét a meghallgatáson visszavonta, ezért az eljárást meg kellett szüntetni /Fgytv. 31. § (3) bekezdés a) pont/.

3 esetben a bizonyítási lehetőségek korlátozottsága miatt az eljárás folytatása lehetetlenné vált /Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pont/.

Elnöki jogkörben 7 eljárás lett megszüntetve.

Hiánypótlási felhívás nem teljesítése miatt egy eljárást kellett megszüntetni, a maradék 6 esetben egyéb okból került sor az eljárás megszüntetésére. Ez utóbbiak közül egy esetben a vállalkozás még a válasziratra történt felhívás előtt teljesített.

A legnagyobb érték, amelyhez a fogyasztó a vételár visszafizetésével hozzájutott, egy ülőgarnitúra vételára volt 462.600 Ft összegben.

A vállalkozások összesen 14 kérelmet teljesítettek, amely 52%-ot jelent.

Háztartási kis- és nagygépek – 24 ügy –

Ezek közül 8 mosógép, 5 hűtőgép, illetve fagyasztó, 3 tűzhely, illetve 8 egyéb termék (kávéfőzők, láncfűrész, permetező, porszívó) volt a jogvita tárgya.

1 kérelmet utasítottunk el, 6 ajánlást hoztunk, amelyek közül egyet a kávéfőző kicserélésével teljesítettek.

2 ügyben a válaszirat beérkezése után a fogyasztó a kérelmét visszavonta. Egyik esetben a vállalkozás teljesítése miatt, másik esetben belátta, hogy kérelme nem megalapozott.

6 ügyben a válaszirat átvétele után a felek az eljárás megszüntetésében megállapodtak, mindegyik kérelmező igénye részben vagy egészben kielégítésre került, ezért az Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pontja alapján az eljárást megszüntettük.

9 ügyet elnöki jogkörben szüntettem meg. Ezek közül két esetben a vállalkozás a fogyasztó kérelmét teljesítette, egy esetben két vállalkozás egymásközi jogvitájáról volt szó, egy kérelem időelőtti volt, egy fogyasztó nem tett eleget a hiánypótlási felhívásnak, négy esetben külföldi vállalkozás ellen irányult a panasz, amelyek közül három ügyet az EFK ügyintézésére átvett.

A legnagyobb összegű teljesítés 122.600 Ft, egy mosógép vételárának visszafizetése volt.

A vállalkozások összesen 10 ügyben teljesítettek, amely 42%-nak felel meg.

Híradástechnika – 18 ügy –

Ebben a termékcsoportban 10 mobil- és okostelefon, 3 televízió, valamint 5 egyéb termék miatt indult eljárás.

2 ajánlás született, amelyeket a vállalkozás nem teljesített.

5 esetben a válaszirát átvételét követően történt a teljesítés, az eljárás megszüntetése az Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pontjának figyelembevételével történt.

2 egyezség született, amelyeket teljesítettek a vállalkozások.

1 esetben a vállalkozás teljesítésére tekintettel a fogyasztó az érdemi eljárásban visszavonta a kérelmét, ezért az Fgytv. 31. § (3) bekezdés a) pontja alapján kellett az eljárást megszüntető döntéssel befejezni.

Egy esetben a vállalkozás teljesítését követően a fogyasztó az eljárás befejezésének módjáról már nem nyilatkozott, ezért az ügyet az Fgytv. 31. § (3) bekezdés d) pontja alapján zártuk le.

Elnöki jogkörben 7 megszüntetés történt. Három hiánypótlási felhívás nem teljesítése, három az okafogyottság miatt (mivel a fogyasztó kérelmét időközben teljesítették), egy esetben pedig két vállalkozás egymásközi jogvitájáról volt szó.

A legnagyobb összegű teljesítés 98.900 Ft volt, a vállalkozás egy mobiltelefon vételárát fizette vissza a fogyasztónak.

Összesen 10 kérelem ügyében történt teljesítés, amely 56%-nak felel meg.

Járművek és alkatrészek – 13 ügy –

2 ajánlás született, amelyeket nem teljesítettek.

Elutasítva 2 kérelem lett.

1 vállalkozás visszafizette a vételárát a fogyasztónak, ezért az eljárást Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pontja alapján megszüntettük.

Az eljárás folytatása 3 ügyben lehetetlen volt, itt a megszüntetés az Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) alapján történt.

Elnöki jogkörben 5 megszüntető döntés született, amelynek oka két esetben a hiánypótlási felhívás nem teljesítése, egy esetben két vállalkozás közötti jogvitáról volt szó, egy ügyben a vállalkozás a kerékpáralkatrész árát a fogyasztónak visszafizette. A harmadik esetben az eladó vállalkozás beazonosíthatatlan maradt.

A legnagyobb összeg, amit a fogyasztó visszakapott, egy kerékpáralkatrész 8.290 Ft-os vételára volt.

Teljesítési arány: 1,5%

Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók – 10 ügy –

Ebben a termékcsoportban 8 ügyet tudtunk érdemben kivizsgálni.

2 ajánlás, 2 egyezség, 1 kötelezés és 3 megszüntető döntés született.

Az ajánlások közül egy esetben a szaniterút kicserélte a vállalkozás, a másik ajánlást nem teljesítették. Az egyezségeket – beltéri ajtó és burkolat cseréje – teljesítették. A kötelező határozat meghozatalára a vállalkozásnak a kérelem jogalapját elismerő nyilatkozata után került sor, az ügy tárgya belső burkolóanyag cseréje volt. A teljesítési határidő 2023. február 15-én jár le. Ügyérték: 1.357.976 Ft.

Egy esetben a vállalkozás a fogyasztó kérelmére az ablakot megjavította, az eljárás megszüntetése az Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pontja alapján történt. A másik esetben egy járólappal kapcsolatos termékszavatossági vitában az eljárást az Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pontja alapján meg kellett szüntetni.

Elnöki jogkörben két eljárást szüntettem meg. Az egyik esetben a fogyasztó hiánypótlási felhívásnak nem tett eleget, a másik esetben bejelentette, hogy a térkő vételárát a vállalkozás visszafizette részére.

A legnagyobb értéket képviselő teljesítés egy térkőcsere ügyében történt, amelyben a vállalkozás a 433.350 Ft értékű burkolóanyagot kicserélte.

Teljesítési arány: 50%

Szolgáltatások

A befejezett 317 ügy közül 136 – 43% – szolgáltatások hibás teljesítése vagy elmaradása miatt indult.

A legtöbb kérelem – 37 – posta és távközlési ügyekben érkezett. Közüzemi szolgáltatás kapcsán 26 fogyasztó terjesztett elő kérelmet, építőipari kivitelezés miatt 24, 15 ügy az egyéb, máshova nem sorolt kategóriába tartozik. A közlekedés szolgáltatáscsoportban 14 kérelem érkezett, ezen belül parkolási ügyek száma 9. Turizmussal kapcsolatban 7 ügyben jártunk el. A többi szolgáltatási kategóriában 6 vagy annál kevesebb kérelem érkezett.

Posta és távközlés – 37 ügy –

Postai szolgáltatás miatt 10 fogyasztó terjesztett elő kérelmet. Elnöki jogkörben 4 eljárás lett megszüntetve. Két ügyet a hiánypótlási felhívás nem teljesítése miatt, kettőt azért kellett elnöki jogkörben megszüntetni, mert két vállalkozás egymás közötti jogvitája volt. 2 ügyben a bizonyítási nehézségek okán az Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pontja alapján lett megszüntetve az eljárás. 1 esetben a fogyasztó által megjelölt vállalkozás válasziratából volt megállapítható, hogy nem vele állt jogviszonyban a fogyasztó, ezért az eljárást már csak az Fgytv. 31. § (3) bekezdés e) pontja alapján történt megszüntetéssel lehetett befejezni.

3 kérelem elutasításra került.

Postai szolgáltatások ügyében megalapozott kérelem nem volt.

Telefon, TV, rádió, internetszolgáltatás – 27 ügy –

Ebben a szolgáltatáskategóriában a legtöbb kérelem – 17 – az esetek 63%-a – egy nagy telekommunikációs cég ellen irányult. Ez ellen a vállalkozás ellen több okból is nyújtanak be kérelmeket. Rendszeresen a számlaviták, ezzel párhuzamosan sokan kifogásolják a Békéltető Testületnél is a szolgáltatás minőségét, és kérik a szerződés megszüntetését.

Érdemben 21 ügyet sikerült kivizsgálni.

Az elbírálás során 6 egyezség született, amelyből az egyik esetben 180.000 Ft kártérítést fizetett a vállalkozás, a másik esetben pedig a fogyasztó tartozására részletfizetési megállapodást kötöttek a felek.

A válaszirát átvétele után 5 esetben állapodtak meg a felek az eljárás megszüntetésében /Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pont/.

3 ajánlást hoztunk, amelyekből az egyiket teljesítették és a szolgáltatás megszűnése miatti túlfizetést, valamint a kötbért a fogyasztónak kifizették, a másik két ajánlást nem teljesítették.

3 eljárást bizonyítási nehézségek miatt az Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pontja alapján szüntettünk meg.

3 esetben az eljárás megszüntetése az Fgytv. 31. § (3) bekezdés d) pontja alapján történt, ebből két esetben a vállalkozás a fogyasztó kérelmét teljesítette.

1 kérelmet megalapozatlanság miatt el kellett utasítani.

Elnöki jogkörben 6 megszüntető döntés volt. Három ügyet időelőttiség miatt (a fogyasztó a vállalkozást még nem értesítette a reklamációjáról), egy ügy két vállalkozás közötti jogvitája volt. A hiánypótlási felhívásnak két fogyasztó nem tett eleget.

A legmagasabb összegű kifizetés 180.000 Ft kártérítés megfizetése volt.

A teljesített kérelmek aránya 44%.

Közüzemi szolgáltatások – 26 ügy –

Villamosenergia: 16 ügy

Villamosenergia ügyben 1 ajánlás született, napelemmel kapcsolatos elszámolási kérdésben, amelyet teljesítettek.

A felek 3 egyezséget kötöttek, amelyből kettő teljesedésbe ment, egy esetben a teljesítési határidő 2023. május 31-én jár le.

1 kérelmet elutasítottunk.

Az érdemi megszüntetések száma 6 db. Ebből egy fogyasztó a kérelmét a meghallgatáson visszavonta, két esetben az eljárás megszüntetésében úgy állapodtak meg a felek, hogy annak forintban kifejezhető hatása nem volt, három esetben az eljárás folytatása lehetetlenné vált.

Elnöki jogkörben 5 eljárást kellett megszüntetni. Négy esetben fogyasztói jogvita hiányában, egy esetben két vállalkozás közötti vitáról volt szó. A fogyasztói jogvita hiányából történt megszüntetések közül két esetet kell kiemelni. Az egyik ügyben a kérelmező használt lakást vásárolt, amelyben az áramszolgáltatást az eladó díjhátraléka miatt a vállalkozás megszüntette. A szolgáltató nyilvánvalóan a díjhátralék befizetéséig nem köteles az áramszolgáltatást helyreállítani, a díjhátralék rendezése pedig az eladó és a vevő korábbi megállapodásától függ.

A másik esetben egy ikerház esetében a napelemes rendszer kiépítését csak az egyik lakásra engedélyezte a szolgáltató. A másik lakás esetében különböző műszaki engedélyezési problémák merültek fel, amelyek felülvizsgálata békéltető testületi eljárásban nem lehetséges.

A legnagyobb összegű teljesítés 530.298 Ft volt.

A villamosenergia esetében a teljesített kérelmet aránya 19% (3 ügy).

Hulladékszállítás: 5 ügy

Hulladékszállítási témakörében egy – a szemétszállító edény kicserélésére vonatkozó – ajánlás született, amelyet nem teljesítettek.

Egy kérelmet a válaszirat beérkezése után a fogyasztó visszavont, mivel az igényét nem azzal a vállalkozással szemben terjesztette elő, aki a szolgáltatást végezte és a hulladékszállító edényét megrongálta /Fgytv. 31. § (3) bekezdés a) pont/.

Elnöki jogkörben három megszüntetés történt: egyrészt korábban ajánlással lezárt ügyben beadott újabb kérelem miatt, másrészt hiánypótlási felhívás nem teljesítése, harmadrészt idő előtt beadott kérelem ügyben.

Földgázszolgáltatás: 4 ügy

1 ügyet, amely az árváltozást követően kiállított számla értelmezésével volt kapcsolatos, áttettük a fogyasztóvédelmi hatósághoz.

1 esetben elnöki jogkörben azért kellett megszüntetni az eljárást, mert a fogyasztó egyrészt a gázóraleolvasás során készített jegyzőkönyv bizonyítóerejét, másrészt az óra hitelességét vitatta.

1 esetben a hiánypótlási felhívás nem teljesítése miatt, a negyedik esetben az Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pontja alapján.

Szennyvíz és csatornadíj: 1 ügy

Egy kérelem érkezett, amelyben bizonyítási nehézségek miatt az eljárást az Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pontja alapján megszüntettük.

Építőipari kivitelezés – 24 ügy –

Új lakás építése kapcsán 1 kérelem érkezett. Egy 2021. évben hozott ajánlásunkat a vállalkozás nem teljesítette, a hibákat a kötelező jótállás keretében nem javította ki. A fogyasztónak a javítási költség

megelőlegezésére irányuló igénye tekintetében ajánlást nem tettünk. A fogyasztó jogi képviselője útján a javítás elmaradása miatt és a javítási költségek megfizetése iránt, **ugyanazon tényállás alapján ismételten kérelmet terjesztett elő**. Az eljárást elnöki jogkörben az Fgytv. 29. § (4) bekezdés a) aa) pontja alapján megszüntettem.

Épületfelújítás, szakipari munkák kapcsán **16** beadvány érkezett.

Ebben a körben 1 ajánlás és 6 egyezség született. Az ajánlást nem teljesítették. Az egyezségek közül négyet teljesen, egyet részben teljesítették. A részben teljesített ajánlás esetében – tetőjavítás – a fogyasztó végrehajtási záradék kibocsátása iránti kérelmet nyújtott be a Veszprémi Járásbíróságra. Egy másik egyezség esetében pedig még nem telt le a teljesítési határidő.

Az eljárás lehetetlenné válása miatt 4 eljárást szüntettünk meg /Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pont/.

Elnöki jogkörben 6 megszüntetés történt, két kérelem időelőtti volt, egy ügyben természetes személyek, egy ügyben vállalkozások közötti jogvitáról volt szó, egy kérelmet a fogyasztó visszavont. Egy ügyben az eljárást azért szüntettük meg, mert az esetet az EFK ügyintézés céljából átvette.

A legnagyobb összeg, amelyhez a fogyasztó hozzájutott, egy fürdőszobafelújítás esetén összesen 440.055 Ft volt, részben visszafizetésből, részben a vállalkozás követelésének elengedéséből.

Teljesítési arány: 12,5%

Nyílászárók beépítése tárgyában **7** kérelem érkezett. 2 ajánlást hoztunk, amelyeket nem teljesítették. 1 esetben a fogyasztó kérelmét a meghallgatáson visszavonta, 1 ügyben az eljárás folytatása lehetetlenné vált. Elnöki jogkörben 3 eljárást kellett megszüntetni. Egy szlovák vállalkozás által vállalt munka esetében az Európai Fogyasztói Központ az eljárást átvette, egy másik ügyben két természetes személy közötti jogvita volt, egyben időelőtti volt a kérelem.

Ezekben az ügyekben a vállalkozások részéről teljesítés nem történt.

Máshova nem sorolt, egyéb szolgáltatások – 15 ügy –

Ebben a csoportban **9** eset telekommunikációs cégek által követeléskezelési tevékenységet folytató vállalkozásokra történt tartozásengedményezési ügyben folyt. **A követeléskezelő 3 esetben ismerte el, hogy a tartozás már nem áll fenn**, ezekben az ügyekben érdemi megszüntető döntés született.

1 esetben a felek egyezség keretében 36 havi részletfizetésben állapodtak meg.

Egy ügyben az eljárás folytatása lehetetlenné vált.

Elnöki jogkörben 4 eljárás lett megszüntetve. Egy eljárást a hiánypótlási felhívás nem teljesítése, egy eljárást jogerős fizetési meghagyás miatt kellett megszüntetni. Egy esetben a fogyasztó a kérelmét visszavonta. Egy kérelmező azt kérte a Békéltető Testülettől, hogy kézbesítse részére azt a végzést, amelyet a Veszprémi Járásbíróság hozott egy adósságrendezési ügy lezárásaképpen. Ez a kérelem nem minősül fogyasztói jogvitának.

Hat egyéb szolgáltatás közül az egyik kérelem tárgya egy jakuzzi kölcsönzése volt, amely esetben a fogyasztó a bérleti díj visszafizetését követelte. A vállalkozás a válaszirat kézhezvétele után a bérleti díjat visszafizette /Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pont/.

Egy ügyben a fogyasztó azt kérte, hogy a vállalkozás a számlán javítsa ki a fogyasztó nevét. Ez nem minősül fogyasztó jogvitának, az ügy elnöki hatáskörben meg lett szüntetve.

Három kérelemben sírkő felújítással kapcsolatos szolgáltatás volt a vita tárgya, amelyeket az épületfelújítások közé besorolni nem lehet. Az egyik sírkővel kapcsolatos vitában a felek egyezséget kötöttek, amelyet a vállalkozás 149.000 Ft visszafizetésével teljesített. Egy ajánlást hoztunk, amelyet a vállalkozás nem teljesített, egy ügyben pedig az eljárást az Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pontja alapján meg kellett szüntetni.

Eljárás tárgyát képezte egy nagyon hosszú idejű részletfizetési kedvezményrel kapcsolatos adminisztrációs költség vita, amelyben a vállalkozás egyezség keretében az adminisztrációs költségek egy részét elengedte és pontosításra került a részletek összege és befizetési határideje.

Összességében ebben a kategóriában három egyezség született, amelyeket teljesítettek. Egy ajánlást tettünk, amit nem teljesítettek.

A legnagyobb értékű teljesítés egy sírkőépítési ügyben 149.000 Ft visszafizetése volt.

Teljesítési arány: aránya 47%.

Közlekedéssel kapcsolatos szolgáltatások – 14 –

Parkolási szolgáltatás: 9 ügy

Parkolási szolgáltatás keretében a fogyasztók összesen 9 kérelmet nyújtottak be, amelyek a pótdíjfizetési kötelezettséget vitatták. Elnöki jogkörben 4 eljárást szüntettem meg, hármat hiánypótlási felhívás nem teljesítése miatt, egy esetben a fogyasztó a kérelmét visszavonta. 4 esetben elutasító döntés született, 1 esetben a fogyasztó a kérelmet a vállalkozás válasziratának ismeretében vonta vissza, ezért az Fgytv. 31. § (3) bekezdés a) pontja alapján lett megszüntetve az eljárás.

A Békéltető Testület a döntések meghozatala során kötve van a közküti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény és a települési önkormányzatok által meghozott parkolásszabályozó önkormányzati rendeletek előírásaihoz. Eljárása során méltányosságot nem gyakorolhat és nem veheti figyelembe a fogyasztók javára azt a körülményt sem, hogy különösen 2022 nyarán-őszén több önkormányzat emelte a parkolási díjakat, megváltoztatta a parkolási zónahatárokat és kiterjesztette a díjfizetési kötelezettséget a zöldrendszámos gépjárművekre. Ugyanakkor több fogyasztó hivatkozott arra, hogy a módosítások kommunikálása az önkormányzatok, illetve a parkolási társaságok részéről nem volt elég hangsúlyos és részletes. Különösképpen panaszolták azt, hogy az elektromos meghajtású gépjárművek várakozási díjfizetési kötelezettsége jogtechnikailag úgy lett bevezetve, hogy az önkormányzati rendeletekben a mentességek közül törölték a rájuk vonatkozó mentességi okot.

Légi közlekedés: 3 kérelem érkezett.

Mindhárom kérelem egy légitársaság ellen irányult.

1 esetben az eljárást a hiánypótlási felhívás nem teljesítése miatt meg kellett szüntetni.

2 esetben ajánlást tettünk. Az egyik ajánlást – 500 EUR megfizetésével – teljesítették, a másikat nem. A vállalkozás nem volt együttműködő, ezért a fogyasztóvédelmi hatóság összesen 400.000 Ft bírságot szabott ki a terhére.

Kishajó bérleti szerződésével kapcsolatban egy eljárás, autópályahasználat miatt szintén egy eljárás volt folyamatban.

A hajóbérlés ügyében az eljárás az Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pontja alapján lett megszüntetve, az autópályamatrix esetében a fogyasztó nem tett eleget a hiánypótlási felhívásnak, ezért az eljárás elnöki jogkörben lett megszüntetve.

A közlekedési szolgáltatáscsoportban a teljesítési arány: 7%, amely egy esetben 500 EUR kártérítés megfizetése volt.

Turizmussal kapcsolatos szolgáltatások – 7 –

Egy elmaradt belföldi, és egy online jegyvásárlási kérelem ügyében 2 ajánlás született, amelyeket nem teljesítettek.

1 belföldi turizmus körébe eső kártérítési ügyben – a kempingben történt tűzkár miatt – a vállalkozás 133.159 Ft kártérítést fizetett a fogyasztónak. Az eljárást az Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pontja alapján megszüntettük.

1 fogyasztó az érdemi eljárásban azért vonta vissza a kérelmét, mert a vállalkozás az elmaradt koncert kapcsán a jegyárat visszafizette /Fgytv. 31. § (3) bekezdés a) pont/.

2 ügyben az eljárás folytatása lehetetlenné vált /Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pont/.

1 kérelmező üdülési jog értékesítése kapcsán nyújtott be panaszt részben a társaság, részben a társaság ügyvezetője ellen. Az ügyet elnöki szakban meg kellett szüntetni, ugyanis az üdülési jogot megvásárló vállalkozás a kérelem benyújtása előtt már kényszerelőrlési eljárás alatt állt, így ellene eljárást folytatni nem lehetett, mint ahogyan a természetes személynek minősülő ügyvezető ellen sem.

Teljesítési arány: 29%

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; panaszukat, minőségi kifogásukat, követelésüket azonnal, közvetlenül a Békéltető Testülethez kell

benyújtani. Azt hiszik, hogy a Testület az ő megbízott képviselőjük, aki helyettük és érdekükben a vállalkozásoknál eljár.

Az ilyen, időelőttinek minősülő kérelmek ügyében az eljárást az Fgytv. 29. § (4) bekezdés d) pontja alapján elnöki jogkörben megszüntetem, és minden fogyasztónak megküldjük a békéltető testületi eljárás megindításáról szóló részletes tájékoztatót. A tájékoztató a Békéltető Testület honlapján is elérhető, és szórólapként a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezésére bocsátottuk.

A panaszok egyik jellemző kiváltó oka, hogy a fogyasztók az online megrendelés előtt nem ellenőrzik a termék forgalmazóját sem közhiteles nyilvántartásban (cégjegyzék, egyéni vállalkozók nyilvántartása), sem a jogsértő webáruházak honlapon. Ha a termék árát kedvezőnek ítélik, a vételárat előre átutalják, nemegyszer távolkeleti vagy egyéb Európai Unión kívüli vállalkozásoknak. Erről a témáról „*Iránytű internetes vásárláshoz*” címmel részletes tájékoztatót készítettem, amely szórólap formájában a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezésére bocsátottuk. Az ilyen tárgyú kérelmet benyújtó fogyasztóknak, ha az eljárást meg kell szüntetni, a megszüntető döntés mellékleteként a tájékoztatót megküldjük. A tájékoztató nyomtatásban is megjelent a Veszprémi Hét Nap 2022. május 19-i számában, valamint a várpalotai ingyenes helyi lapban.

Több olyan vállalkozás van, amely nyílászáró cserékkel, kisebb építési, felújítási munkákkal házal, és – az elősorban idős, nyugdíjas, egyedülálló – fogyasztók érdekeit súlyosan sértő, álláspontunk szerint jogellenes tevékenységet folytat. Ezek a vállalkozások az ajánlásainkat nem teljesítik. 3 ilyen ügyben a Baranya Megyei Rendőrfőkapitányság megkeresésére adatszolgáltatási kötelezettség alapján megküldtük az ügyek iratanyagát. A nyomozóhatóság csalás bűncselekményének alapos gyanúja miatt folytat nyomozást, amely felölteli annak a vállalkozásnak a tulajdonosi körét, akik ellen nálunk is eljárások folytak.

„*Óvakodjunk a csalóktól*” címmel a fogyasztók érdekeinek védelme érdekében cikket jelentettünk meg a Veszprémi Hét Nap 2022. április 21-i számában, amelyet a várpalotai helyi lap is átvett. A cikk anyaga [honlapunkon](#), valamint a fogyasztóvédelmi hatóságnál szórólap formájában is elérhető.

A Veszprémi Hét Nap 2022. december 8-i számában jelent meg „*Hibás termék, rossz méret, elkapkodott vásárlás*” címmel egy interjú, amely abban kívánja segíteni a fogyasztókat, hogy minőségi kifogásaik intézése során milyen jogot (kellékszavatosság, jótállás, 14 napon belüli indokolás nélküli elállás) célszerű érvényesíteni.

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

2022. január 1-jén 38 áthozott ügyünk volt, 2022. december 31-ig 301 új kérelem érkezett. Ez összesen 339. Ezek 93,5%-a, azaz 317 ügy le lett zárva, 2023. január 1-jén folyamatban volt 22 ügy.

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

Megalapozott	163	51,4%
Megalapozatlan	25	7,9%
Nem dönthető el	129	40,7%
Összesen:	317	100,0%

Megalapozott kérelemnek tekintjük a következő esetcsoportokat:

- a. 52 ajánlással befejezett ügy,
- b. 40 egyezséggel lezárt ügy,
- c. 2 kötelező határozattal lezárt ügy,
- d. 44 olyan, az Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pontja alapján történt megszüntetés, amelyekben a fogyasztó igényét a vállalkozás teljesítette,
- e. 25 esetben, az Fgytv. 29. § (4) bekezdés d) és az 31. § (3) bekezdés a) és d) pontja alapján azért zártuk le megszüntető döntéssel az eljárást, mert a vállalkozás a fogyasztó kérelmét teljesítette.

Tehát a lezárt ügyek 51,4%-át kitevő 163 kérelem megalapozott volt.

Megalapozatlan kérelmek:

Megalapozatlannak a beadványok 7,9%-át kitevő **25** esetet tekintünk. Ebből **15** ügyben az Fgytv. 32/A. § alapján elutasító döntés született.

További megalapozatlan kérelmek:

1 esetben – miután csak a válaszirat ismeretében lehetett aggálymentesen megállapítani, hogy a kérelem megalapozatlan – az Fgytv. 31. § (3) bekezdés d) pont alapján lett az eljárás megszüntetve.

1 esetben elnöki jogkörben, az Fgytv. 29. § (4) és (4a) bekezdése alapján lett az ügy lezárva. A fogyasztó kérelme arra irányult, hogy az általa egy napig hordott, de kényelmetlen cipőt a vállalkozás rendeltetésszerű használatra való alkalmatlanság miatt cserélje ki, mivel ezt az igényét három munkanapon belül bejelentette. Az anyagi jog cipők esetében nem biztosít ilyen kellékszavatossági jogot, ezért a válaszirat bekérése nélkül is megállapítható volt, hogy a kérelemnek jogalapja nincs.

Ugyancsak megalapozatlannak minősíthető az az **1** eset, amelyben a fogyasztó a kérelmét azt követően terjesztette elő, hogy a vállalkozás ellene indított fizetési meghagyásos eljárása jogerőre emelkedett.

2 esetben a fogyasztók korábban ajánlással lezárt ügyben adtak be ugyanazon tényállás alapján kérelmet arra való hivatkozással, hogy a vállalkozás az ajánlást nem teljesítette.

3 az Fgytv. 31. § (3) bekezdés e) pontja alapján megszüntetett ügy, ahol a fogyasztók az általuk megadott vállalkozással nem álltak jogviszonyban.

2 esetben a fogyasztók belátták, hogy igényük megalapozatlan, ezért azt az érdemi eljárás során visszavonták.

Nem dönthető el, hogy a kérelem megalapozott vagy megalapozatlan:

A megalapozottság vagy megalapozatlanság kérdésében nem lehetett állást foglalni az elbírált esetek 40,7%-ában, azaz **129** ügyben, **mivel ezeket más-más okokból nem állt módunkban érdemben kivizsgálni, vagy nem tartozott a hatáskörünkbe.**

- f. **31** eset nem minősült fogyasztói jogvitának, ebbe a körbe tartozik az a 9 kérelem, amely időelőtti volt, vagyis **eljárásjogilag** még nem minősült fogyasztói jogvitának,
- g. **20** eset hatáskör hiányában megszüntetve,
- h. **27** eljárást szüntettünk meg az Fgytv. 29. § (4) bekezdés e) pontja alapján – hiánypótlási felhívás nem teljesítése miatt,
- i. **37** eljárást szüntettünk meg az Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pont alapján,
- j. **10** fogyasztó a kérelmét indokolás nélkül visszavonta (5 elnöki szakban, 5 a válaszirat beérkezése után),
- k. **2** Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pontja alapján történt megszüntetés, amelyek egyikében villamosenergia fogyasztással kapcsolatos elszámolási vitában a felek az eljárás megszüntetésében állapodtak meg, anélkül azonban, hogy korábbi álláspontjukon változtattak volna. A másik esetben sem volt a megszüntetés miatt teljesítési kötelezettsége a vállalkozásnak.
- l. **2** másik ügy, mely elnöki jogkörben, egyéb okból kerültek megszüntetésre.

Összesen: 129 kérelem, 40,7%

b. az eljárások milyen eredményre vezettek:

• egyezség	40	13,0%
• kötelezés	2	0,7%
• ajánlás	52	16,0%
• elutasítás	15	4,7%
• megszüntetés	207	65,3%
• áttétel	1	0,3%
i. hatáskör miatt	1	0,3%

ii. illetékesség miatt	0	0%
Összesen:	317	100%

Az Fgytv. 31. § (3) bekezdés alapján 107 eljárás lett megszüntetve.

Az arányszámok kiszámításakor 100%-nak a 107 ügy tekintendő.

V/a) pont – 14 ügyben a fogyasztó a kérelmét a válaszirat megküldése után visszavonta, amely 13%-nak felel meg.

V/b) pont – 46 ügyben – a felek az eljárás megszüntetésében megállapodtak, ez 43%-nak felel meg.

V/c) pont – 37 kérelem esetében – tekintettel arra, hogy a békéltető testületi eljárásban a bizonyítási lehetőségek korlátozottak, **az eljárás folytatása lehetetlenné vált**, ez 34,6%-ot jelent.

V/d) pont – 7 ügyben az eljárás folytatása szükségtelenné vált döntően azért, mert a vállalkozás a fogyasztó kérelmét a válaszirat kézhezvétele után teljesítette, a fogyasztó azonban a megszüntetés kérdésében határozottan nem nyilatkozott.

V/e) pont – 3 ügyben – az egyik esetben a fogyasztó a sérülten érkezett csomag dobozán lévő cégnév alapján jelölt meg egy magyar vállalkozást. A válasziratból azonban megállapítható volt, hogy ez a vállalkozás a szállításban nem vett részt. A fuvarozást végző társaság az ügyben felderítetlen maradt. A másik esetben a magyar nyelven történő reklámmal és ügyintézással kereskedelmi tevékenységet folytató szlovák vállalkozás ellen irányult a kérelem, amelyet azonban hagyományos eljárásban érdemben kivizsgálni nem lehetett, tekintettel arra, hogy a cég a Békéltető Testülettel magyar nyelven nem volt hajlandó kommunikálni.

A harmadik esetben a fogyasztó nem azzal a vállalkozással állt jogviszonyban, aki ellen beadta a kérelmét. Az eladó személyét a békéltető testületi eljárásban felderíteni nem tudtuk.

c. Meghallgatás kitűzése nélkül elutasított kérelmek száma: 9

- Egy esetben a vállalkozás a fogyasztónak duplán utalta vissza a megrendelt mosógép árát. A felek között korábban az ajánlati kötöttség nem állt be, az ingó adásvételi szerződés érvényesen nem jött létre. A fogyasztó a túlfizetést mintegy kaucióként meg akarta tartani mindaddig, amíg a kívánt mosógépet meg nem kapja. Kérelme, amely a mosógép leszállítására irányult, nyilvánvalóan jogalap nélküli.
- Egy használtautó vásárlása ügyében a fogyasztó az adásvételt követő 6 hónap elteltével jelezte az eladónak a hibás teljesítést. Előtte azonban a javítást más vállalkozóval elvégeztette, így már a hiba és annak pontos oka nem volt rekonstruálható.

- Egy villamosenergia számla elszámolási ügyben a fogyasztó nem tett eleget az önként vállalt havi mérőóra-leolvasási kötelezettségének, ezért becsült fogyasztás alapján magasabb összegű részszámlákat kapott. Az éves leolvasást követően a szolgáltató a tényleges fogyasztás alapján számolt el vele. A fogyasztó minden jogalap nélkül a korábbi részszámlák módosítását kérte.
- Két parkolási ügyben a kérelem megalapozatlan volt, és a fogyasztó méltányossági kérelmet is előterjesztett, így csak elutasító döntés született.
- Két postai szolgáltatás ügyében benyújtott kérelem esetén az egyik esetben a szabálytalan kézbesítést a Magyar Posta Zrt. ÁSZF-jében meghatározott 6 hónapos határidőn túl nyújtotta be a fogyasztó. A másik esetben pedig megállapítható volt, hogy a kárigényt nem a feladó, hanem a címzett terjesztette elő, aki, mint a válasziratból kiderült, nem állt jogviszonyban a vállalkozással.
- Egy vízszűrő betét webáruházból történt vásárlása esetén a fogyasztó önhibájából a terméket nem vette át, ezért később részére a vételárat visszafizették, a késedelmi kamatra vonatkozó igénye megalapozatlan volt.
- Egy ajándékba szánt szoláriumbérlet üzletben történő vásárlása ügyében az ajándékozásra végül nem került sor, ezért a fogyasztó elállt a szerződéstől, és a szoláriumbérlet árát 14 napon belül visszakövetelte. A kérelem megalapozatlan volt, hiszen a szoláriumbérlet vásárlása nem távértékesítés útján, hanem üzlethelyiségben történt.

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

Megszüntetések az Fgytv. 29. § (4) bekezdés alapján elnöki jogkörben 99 db, amely a 317 elbírált ügyhöz viszonyítva 31,2%.

Ebben a döntéskategóriában a belső arány kiszámítása során a 99 db tekintendő 100%-nak.

- a) pont – 2 db** – az egyik fogyasztó egy 2021-ben ajánlással lezárt, új lakással kapcsolatos jótállási ügyben a kérelmet ugyanazon tényállás alapján ismételten előterjesztette, a másik fogyasztó egy hulladékszállítási ügyben az ajánlás – szállítóedény cseréje – nem teljesítése miatt ismételten benyújtotta a kérelmét (2%)
- b) pont – 1 kérelem** jogerős fizetési meghagyással lezárt ügyben érkezett (1%)
- c) pont – 0** (komolytalan vagy zaklató) (0%)

d) pont – ebben a körben a 69 megszüntető döntés született. Ide tartoznak a hatáskör hiánya miatti megszüntetések: 20 db, a fogyasztói jogvitának nem minősülő esetek: 31 db, visszavont kérelmek: 10 db, valamint néhány egyéb eset.

A fogyasztói jogvitának nem minősülő esetek körébe tartoznak a következő esettípusok:

13 esetben vállalkozások, 4 esetben természetes személyek egymásközi jogvitája volt a kérelem tárgya. 11 esetben a kérelem időelőtti volt, ezért eljárásjogi szempontból még nem tekinthető fogyasztói jogvitának. A fennmaradó esetek más-más okokból nem minősültek fogyasztói jogvitának, pl.: **a visszavont kérelem már nem tekinthető fogyasztói jogvitának.** Mint ahogy az az eset sem, amikor a fogyasztó kérelmét a vállalkozás a válasziratra történő felhívás kiküldése előtt teljesíti és ezt a fogyasztó bejelenti, tehát az eljárás oka fogyottá válik. Előfordult olyan beadvány, amelyben a fogyasztó beruházás, hálózatfejlesztés mielőbbi megvalósítását kérte.

Egy kérelmező a PCR teszt árának visszafizetését kérte a házi orvostól azon a címen, hogy térítésmentesen nem igazolta korábbi, COVID-19 megbetegedését. A házi orvosi szolgálatot a társadalombiztosítás finanszírozza.

Egy esetben a fogyasztó üdülési jog értékesítésének az ellenértékét követelte pénzben kifizetni a vállalkozástól, amely vállalkozás már kényszertörlési eljárás alatt állt, az adószámát bevonták, ezért az ügyben eljárást folytatni nem lehetett.

A fogyasztó által megadott adatok alapján több esetben a vállalkozás beazonosíthatatlan maradt. Volt olyan eset, amelyben a fogyasztó azt követelte a vállalkozástól, hogy az általa egy napig viselt cipőt a vásárlástól számított három munkanapon belül cserélje ki, mert az kényelmetlen.

(70%)

e) pont – hiánypótlási felhívás nem teljesítése miatt 27 eljárást kellett megszüntetni. (27%)

A hiánypótlási felhívás nem teljesítése miatti megszüntetések kapcsán ki kell emelni azt, hogy 2022. évben a 317 befejezett ügynek ez a megszüntetési módja csupán a 8,5%-át jelenti, míg három évvel ezelőtt ez az arány 16,3% volt.

Érdemes arra is figyelmet fordítani, hogy 2022-ben 115 hiánypótlási felhívást kellett kiadni, ezekből a fogyasztók 79 esetben válaszoltak a felhívásra, 59 ügyben az eljárást érdemben le lehetett folytatni, míg 20 ügyben az elnök megszüntette az eljárást, de más okból. A válaszokból kiderült pl. a jogvita elbírálása nem tartozik a hatáskörünkbe, vagy időelőtti, vállalkozások közötti jogvita, illetve a fogyasztók bejelentették, hogy a kérelmüket a vállalkozások teljesítették, azaz az eljárás folytatására nincs szükség.

Összesen:

99 db – 100%

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

Az elnöki jogkörben megszüntetéssel befejezett 99 ügyből 52 (53%) termékértékesítés és 47 (47%) szolgáltatás miatt indult.

Ezen túl egy, az energiaár-változás után érkezett gázszámla reklamációja ügyében a kérelmet át kellett tenni a fogyasztóvédelmi hatósághoz.

Ezzel az üggyel együtt az elnöki jogkörben befejezett ügyek száma 100 db.

f. 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 127 esetben a vállalkozás a fogyasztó kérelmét teljesítette a következők szerint:

Döntéstípus	Összesen	Teljesítve		Érték kerekítve e/Ft-ban
		db	%	
Ajánlás	52	20	38	1.587
Egyezség	40	37	93	2.532
Kötelezés	2	1	50	205
Megszüntetés Fgytv. 29. § (4) bek. d) pont	69	10	14	694
Megszüntetés Fgytv. 31. § (3) bek. a) pont	14	8	57	712
Megszüntetés Fgytv. 31. § (3) bek. b) pont	46	44	96	3.765
Megszüntetés Fgytv. 31. § (4) bek. d) pont	7	7	100	223
Összesen:	230	127	55	9.718

Megjegyzés:

Egy kötelező határozat – amelyben a kérelem jogalapját a vállalkozás egyébként elismerte – teljesítési határideje 2023. február 15-én jár le.

Egy ajánlás teljesítési határideje 2023. január 31-én jár le. Ez a vállalkozás azonban az eljárás során nem működött együtt, vélhetően teljesíteni sem fog.

Egy egyezség teljesítési határidejét a felek közös megállapodással 2023. március 15-ig meghosszabbították.

A teljesítések kapcsán két körülményt fontos figyelembe venni:

- a vállalkozásoknak a teljesítés ügyében hozott döntéseiben időnként üzletpolitikai, ritkán méltányossági szempontok is közrejátszanak, de nem feltételezhető, hogy teljesen megalapozatlan minőségi kifogásokra a fogyasztók kérelmét teljesítsék,

- a fogyasztók számos esetben a békéltető testületi kérelem beadása után vagy beadásával együtt telefonon vagy e-mailben tájékoztatják a vállalkozást, hogy hozzáuk a panaszukat benyújtották. Több vállalkozás ezt követően rövid időn belül a fogyasztóval megállapodik és már nincs szükség arra, hogy az ügyet válaszirat előterjesztése céljából kiadjuk, a fogyasztó ugyanis bejelenti, hogy az ügye megoldódott.

g. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban:

- elnöki hatáskörben elintézett 100 ügy esetében: 5,6 nap
- érdemi határozattal lezárt 217 ügy esetében: 41,6 nap
- összesített átlag: 317 ügy, 30,2 nap

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

A lefolytatott 317 eljárásban 163 kérelem – 51,4% – minősült megalapozottnak. A megalapozott kérelmekből 127-et a vállalkozások teljesítettek. **Ez annyit jelent, hogy az összes kérelem 40%-ában, míg a megalapozott kérelmek 78%-ában a fogyasztó igénye kielégítést nyert.**

Az eredményességet valószínűleg elősegítette, hogy a kérelem benyújtása előtt vagy a hiánypótlási felhívás kézhezvétele után telefonon vagy személyesen érdeklődő fogyasztókat részletesen tájékoztatjuk az eljárási követelményekről, és a szórólapok is rendelkezésre állnak. A szórólapokat a fogyasztók az irodánkban is átvehetik, illetve az írásbeli tanácsadásokhoz szükség esetén csatoljuk.

Továbbá az eljárás elnöki jogkörben történő megszüntetésekor megküldjük a fogyasztóknak azokat a tájékoztatásokat, amelyek a konkrét ügy további intézését elősegítik.

A vállalkozások teljesítési készségét minden bizonnyal javítja a fogyasztóvédelmi hatóság bírságolási gyakorlata. Előfordult 4 olyan eset, amikor a vállalkozás a bírság kiszabását követően fizette vissza a fogyasztónak a vételárat.

Az eljárás hatékonyságának növelése érdekében 3 tájékoztató anyagunk (*Tájékoztató a békéltető testületi eljárás megindításáról*, a házaló kereskedelemmel kapcsolatban *Óvakodjunk a csalóktól!*, *Iránytű az internetes vásárláshoz*) szórólap formájában a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezésére állnak. Ezek az írások a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara, valamint a Békéltető Testület [honlapján](#) is olvashatók.

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

a. milyen formában tartja?

A Testület tagja számára online vagy személyes értekezlet formájában, valamint mindazon előadások anyagainak a továbbításával, amely továbbképzéseken az elnök részt vett:

- **2022. március 22-én, 2022. augusztus 10-én és 2022. november 15-én** a Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által szervezett online előadások.
- **2022. október 28-án** az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. tartott online fórumot az energia árváltozásokkal és azok számlázásával kapcsolatban.
- **2022. március 30-án és 2022. június 15-én** a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara, valamint a Budapesti Békéltető Testület által szervezett rendezvények.
- Tájékoztatást kaptak továbbá a tagok az MKIK Jogi Szekció **2022. április 7-én, 2022. május 12-én, 2022. június 16-án, 2022. szeptember 22-én, 2022. október 6-án, 2022. november 3-án és 2022. december 1-jén** tartott előadásain elhangzottokról.

b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?

A COVID-19 világjárvány lecsengése után félévente: **2022. május 30-án és 2022. december 8-án.**

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.

- | | |
|--------|--|
| (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, 2023. január 16.

a testület elnökének cégszerű aláírása