

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: 73200189-11106818	Kedvezményezett adószáma: 18917815-2-19
Szerződés szám: FOHÁT/182-5/2022-ITM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testületek 2022. évi tevékenységéhez kapcsolódó feladatok támogatása	

I. rész

Szakmai beszámoló

A békéltető testületek 2022. I. félévben 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. június 30-ig 154 kérelem érkezett. Ez összesen 192 elintézésre váró ügy.

2022. június 30-ig az áthúzódó ügyekkel együtt 167 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 167 ügy közül 95 – 57% – termékértékesítéssel volt kapcsolatos.

A 12 termékcsoporthoz csak 6 termékcsoporthoz érkezett ötnél több kérelem. Lábbelik esetében 24, egyéb máshova nem sorolt termékek esetében 16, bútor, óra ékszer, játék kategóriában 13, híradástechnikai termékek esetében 12, járművek és alkatrészek hibája miatt 8, háztartási kis- és nagygépek, háztartási eszközök miatt 7.

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

Lábbelik – 24 ügy –

2022. első félévében pontosan ugyanannyi, azaz 24 db lábbeli kellékszavatossági ügyet zártunk le, mint 2021 egész évben.

Az elmúlt időszakhoz képest a következő lényeges változások voltak. A panaszok 46%-a (11) egy cipőkereskedelmi cég ellen irányult. Egyre gyakoribb, hogy a vállalkozások a hibás teljesítési vélelem időszaka alatt nem küldik el szakértői vizsgálatra a kifogásolt lábbelit, hanem 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 valódi műszeres vizsgálatoknak nem vetik alá.

Lábbelik esetében a következő döntések születtek: 4 ajánlás, 6 egyezség, 3 elutasítás, 11 megszüntetés. Az ajánlásokat és az egyezségeket a vállalkozások teljesítették. 2 megszüntetésnek az oka a vállalkozás teljesítése volt. A fennmaradó megszüntetések oka döntő többségben – 6 esetben – az volt, hogy az eljárás folytatása lehetetlenné vált /Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pont/.

Az esetek 50%-ában – 12 ügyben – az eljárás a fogyasztó megelégedésével fejeződött be.

Egyéb, máshova nem sorolt termék – 16 ügy –

Ebben a körben nagyon széles volt a termékskála, a sírkőtől a könyvön át a poszterig, a legkülönbébb árucikkek tartoznak ide.

10 eljárás elnöki jogkörben lett lezárva, ebből 5 fogyasztó nem tett eleget a hiánypótlási felhívásnak, a 29. § (4) bekezdés d) pontja alapján megszüntetett ügyek között volt 1 időelőtti kérelem, 1 kérelmet a fogyasztó visszavont, 1 kérelem két vállalkozás közötti jogvitából ered, 2 esetben pedig az eladó távolkeleti vállalkozás volt.

Az érdemi kivizsgálást követően 4 ajánlást hoztunk, amelyből kettőt 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 másik két ajánlást – párasító szűrő, önindító generátor – nem teljesítették.

Egy bőrönd és egy táska esetében a felek között a válaszirat megküldését követően a fogyasztó kérelmének megfelelő megállapodás született /Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pont/.

10 eljárásból 4 esetben a fogyasztó kérelme teljesült, amely 40%-os arányt jelent.

Bútor, ékszer, óra, játék – 13 ügy –

Bútorok esetében 8 kérelem érkezett, 1 vállalkozás alávétési nyilatkozatot tett, a kötelező határozatban foglaltakat teljesítette, a fogyasztó részére a vételárat visszafizette.

1 ajánlást hoztunk, amely esetben a bútort kicserélték.

2 ügyben a vállalkozás a bútort a válaszirat megküldését követően cserélte ki, illetve fizette vissza a vételárat /Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pont/.

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

2 ügyet elnöki hatáskörben szüntettem meg, az egyik esetben a fogyasztó a kérelmet visszavonta, a másik esetben nem lehetett megállapítani, hogy mely vállalkozás volt a termék értékesítője.

Ékszer kategóriában egy fülbevalóval kapcsolatos kérelem érkezett, amelyet a fogyasztó a meghallgatáson visszavont, ezért az eljárást meg kellett szüntetni /Fgytv. 31. § (3) bekezdés a) pont/.

2 elektromos játékautó esetében a vállalkozások a válaszirat megküldését követően a vételárat a fogyasztóknak visszafizették, ezért az eljárást az Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pont alapján megszüntettük.

Egy óraszíj és egy óra esetében összesen 2 ajánlás született, az ajánlásokat nem teljesítették.

A vállalkozások összesen 6 kérelmet teljesítettek, amely 46%-ot jelent.

Híradástechnika – 12 ügy –

Ebben a termékkörben 7 mobil- és okostelefon, 2 televízió, valamint 3 egyéb termék miatt indult eljárás.

1 ajánlás született, melyet a vállalkozás nem teljesített. 5 esetben a válaszirat átvételét követően történt a teljesítés, az eljárás megszüntetése pedig az Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pontjának figyelembevételével történt.

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 4 megszüntetés történt. Kettő hiánypótlási felhívás nem teljesítése, egy az okafogyottság miatt, mivel a fogyasztó kérelmét időközben teljesítették, egy esetben pedig két vállalkozás egymásközi jogvitájáról volt szó.

Összesen 8 kérelem ügyében történt teljesítés, amely 66%-nak felel meg.

Járművek és alkatrészek – 8 ügy –

Ebben a termékkörben 8 kérelem érkezett.

1 ajánlás született, a vállalkozás az ajánlást nem teljesítette, a fogyasztó fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelmet nyújtott be a vállalkozás ellen.

1 kérelmet elutasítottunk, 2 ügyet bizonyítási problémák miatt az Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pontja alapján meg kellett szüntetni.

Elnöki jogkörben 4 ügyet szüntettem meg, 2 hiánypótlási felhívás nem teljesítése miatt, 1 esetet azért, mert a vállalkozás beazonosíthatatlan volt. 1 kerékpáralkatrész vásárlás esetében a fogyasztó az ügynek a vállalkozóhoz történt továbbítása előtt bejelentette, hogy kérelme teljesült.

Teljesülési arány: 12,5%

Háztartási kis- és nagygépek – 7 ügy –

Ezen termékek ügyében összesen 7 kérelmet nyújtottak be. 1 kérelmet utasítottunk el, 3 ajánlást hoztunk, amelyek közül egyet a kávéfőző kicserélésével teljesítettek, kettő ajánlást pedig nem teljesítettek a vállalkozások.

1 ügyben a válaszirat átvétele után a vállalkozás a mosógép fedlapját kicserélte, ezért az Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pontja alapján az eljárást megszüntettük.

2 ügyet elnöki jogkörben szüntettem meg. Egyet azért, mert a fogyasztó szárítógépét a vállalkozás kicserélte, egy esetben pedig a fogyasztó a vállalkozás teljesítésére hivatkozva – az adapter cseréje miatt – vonta vissza a kérelmét.

A vállalkozások összesen 4 panaszt orvosoltak, amely 57%-nak felel meg.

Szolgáltatások

A befejezett 167 ügy közül 72 – 43% – szolgáltatásokkal volt kapcsolatos.

A legtöbb kérelem – 19 – posta és távközlési ügyekben érkezett. Építőipari kivitelezés miatt 17, közüzemi szolgáltatás kapcsán 14 fogyasztó terjesztett elő kérelmet. 8 ügy az egyéb, máshova nem sorolt kategóriába tartozik. A parkolási ügyek száma jelentősen visszaesett, csak 5 kérelem érkezett. A többi szolgáltatási csoportban csupán 1-2 kérelmet nyújtottak be.

Posta és távközlés – 19 ügy –

Postai szolgáltatás miatt 5 fogyasztó terjesztett elő kérelmet. Elnöki jogkörben 3 eljárás lett megszüntetve. Kettőt a hiánypótlási felhívás nem teljesítése miatt, egyet pedig azért kellett elnöki jogkörben megszüntetni, mert két vállalkozás egymás közötti jogvitája volt. 1 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.

A postai szolgáltatások ügyében a kérelmek között megalapozott nem volt.

Telefon, TV, rádió, internetszolgáltatás – 14 ügy –

Ebben a szolgáltatáskategóriában a legtöbb kérelem – 10 – az esetek 71%-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.

Az elbírálás során 2 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 válaszirat átvétele után 3 esetben teljesített a vállalkozás /Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pont/. 2 ajánlást hoztunk, amelyekből az egyiket teljesítették és a szolgáltatás megszűnése miatti túlfizetést, valamint a kötbért a fogyasztónak kifizették, a másik ajánlást nem teljesítették. Az ügy érdemi kivizsgálását követően 4 eljárást kellett megszüntetni, ezekben teljesítés nem történt. Elnöki jogkörben 3 megszüntetés volt. Kettő ügyet időelőttiség miatt (a fogyasztó a vállalkozást még nem értesítette a reklamációjáról), egyet pedig egyéb okból kellett megszüntetni. A hiánypótlási felhívásnak egy fogyasztó nem tett eleget.

A teljesített kérelmek aránya 36%.

Építőipari kivitelezés – 17 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 **10** beadvány érkezett. Ebben a körben 4 egyezség született, amelyből hármat teljesen, egyet részben teljesítettek a vállalkozások. Az eljárás lehetetlenné válása miatt 3 eljárást szüntettünk meg /Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pont/. Elnöki jogkörben 3 megszüntetés történt, az egyik kérelem időelőtti volt, két ügyben pedig természetes személyek közötti jogvitáról volt szó.

Teljesítési arány: 37%

Nyílászárók beépítése tárgyában **6** kérelem érkezett. 2 ajánlást hoztunk, amelyeket nem teljesítettek. 1 esetben a fogyasztó kérelmét a meghallgatáson visszavonta, 1 ügyben az eljárás folytatása lehetetlenné vált. Elnöki jogkörben 2 eljárást kellett megszüntetni. Egy szlovák vállalkozás által vállalt munka esetében az Európai Fogyasztói Központ az eljárást átvette, a másik ügy két természetes személy közötti jogvita volt. Ezekben az ügyekben a vállalkozások részéről teljesítés nem történt.

Közüzemi szolgáltatások – 14 ügy –

Villamosenergia: 8 ügy

Villamosenergia ügyben egy ajánlás született, napelemmel kapcsolatos elszámolási kérdésben, amelyet teljesítettek. A felek egy egyezséget kötöttek, amely vezetékszakításból eredő kártérítés megfizetésére irányult, a fogyasztó az egyezségben foglalt összeget megkapta. Egy kérelmet elutasítottunk. A megszüntetések száma 5 db. Ebből elnöki jogkörben egy ügyet a hiánypótlási felhívás nem teljesítése, másik ügyet pedig amiatt kellett megszüntetni, mert két vállalkozás közötti jogvita volt. Az érdemi kivizsgálást követően 2 eljárást a folytatás lehetetlensége miatt szüntettünk meg, míg egy esetben a felek a meghallgatáson az eljárás megszüntetésében állapodtak meg, anélkül azonban, hogy a vállalkozás a fogyasztó igényét elismerte volna, ezért ebben az esetben az Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pontja alapján történt megszüntetéshez teljesítés nem társult.

A villamosenergia esetében a teljesített kérelmet aránya 25% (2 ügy).

Hulladékszállítás: 4 ügy

A hulladékszállítási témakörben egy ajánlás született, amelyet nem teljesítettek. 3 kérelem ügyében az eljárást megszüntettük: elnöki jogkörben hiánypótlási felhívás nem teljesítése és idő előtt beadott kérelem esetében történt a megszüntetés, 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/.

Földgázszolgáltatás: 2 ügy

Két kérelem érkezett, mindkettő megszüntetéssel zárult. Az egyik elnöki jogkörben a hiánypótlási felhívás nem teljesítése miatt, a másik az Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pontja alapján.

Máshova nem sorolt, egyéb szolgáltatások – 8 ügy –

Itt összesen 8 kérelem várt elintézésre.

Ebben a csoportban **6** 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. Elnöki jogkörben 2 eljárás lett megszüntetve. Az egyik eljárást a hiánypótlási felhívás nem teljesítése, a másikat jogerős fizetési meghagyás miatt kellett megszüntetni.

Megalapozott és egyben teljesített kérelmek aránya 37,5%.

A két egyéb szolgáltatás közül az egyik kérelem tárgya egy jakuzzi bérlete esetében a bérleti díj visszafizetése volt, a vállalkozás a válaszirat kézhezvétele után a bérleti díjat visszafizette /Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pont/. A másik 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.

Parkolási szolgáltatás – 5 ügy –

Parkolási szolgáltatás keretében a fogyasztók összesen 5 kérelmet nyújtottak be, amelyek pótdíjfizetési kötelezettséget vitatták. Elnöki jogkörben 2 eljárást szüntettem meg, az egyiket hiánypótlási felhívás nem teljesítése miatt, a másik esetben a fogyasztó a kérelmét visszavonta. 2 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.

Megalapozott kérelem nem volt.

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 gondolják; panaszukat, minőségi kifogásukat, követelésüket azonnal, közvetlenül a Békéltető Testülethez kell benyújtani. Abban a hitben vannak, hogy a Testület az ő megbízottjuk, és képviselőjükben továbbítja a kérelmeket, valamint eljár helyettük és érdekükben a vállalkozásoknál.

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, amely a Békéltető Testület honlapján is olvasható, 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.

Egyre több olyan vállalkozás van, amely nyílászáró cserékkel 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 ezen ügyek iratanyagát. A nyomozóhatóság csalás bűncselekményének alapos gyanúja miatt folytat nyomozást, amely érinti annak a vállalkozásnak a tulajdonosi körét, amely ügyekben nálunk is folyt eljárás.

„*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.

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. június 30-ig 154 új kérelem érkezett. Ez összesen 192. Ezek 87%-a, azaz 167 ügy le lett zárva, 2022. július 1-jén folyamatban volt 25 ügy.

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

Megalapozott	77	46,1%
Megalapozatlan	10	6,0%
Nem dönthető el	80	47,9%
Összesen:	167	100,0%

Megalapozott kérelemnek tekintjük a következő esetcsoportokat:

- a. 25 ajánlással befejezett ügy,
- b. 17 egyezséggel lezárt ügy,
- c. 1 kötelező határozattal lezárt ügy,
- d. 24 ügy az Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pontja alapján történt megszüntetés, amelyekben a fogyasztó igényét a vállalkozás teljesítette,
- e. 10 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 46,7%-át kitevő 78 kérelem megalapozott volt.

Megalapozatlan kérelmek:

Megalapozatlannak a beadványok 6%-át kitevő **10** kérelmet tekintünk. Ebből **7** ügyben az Fgytv. 32/A. § alapján elutasító döntés született. **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.

Elnöki jogkörben, tárgyalás mellőzésével az Fgytv. 29. § (4a) bekezdése alapján **1** kérelmet utasítottam el.

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.

Nem dönthető el, hogy a kérelem megalapozott vagy megalapozatlan:

A megalapozottság vagy megalapozatlanság kérdésében nem lehetett állást foglalni az elbírált esetek 47,9%-ában, azaz **80** ügyben, **mivel ezeket más-más okokból nem állt módunkban érdemben kivizsgálni, vagy nem tartozott a hatáskörünkbe.** Ezen kívül egy villamosenergia fogyasztással kapcsolatos elszámolási vitában a felek az eljárás megszüntetésében állapodtak meg, anélkül azonban, hogy korábbi álláspontjukon változtattak volna.

- f. **18** eset nem minősült fogyasztói jogvitának, ebbe a körbe tartozik az a 6 kérelem, amely időelőtti volt, vagyis **eljárásjogilag** még nem minősült fogyasztói jogvitának,
- g. **8** eset hatáskör hiányában megszüntetve,
- h. **19** eljárást szüntettünk meg az Fgytv. 29. § (4) bekezdés e) pontja alapján – hiánypótlási felhívás nem teljesítése miatt,
- i. **22** eljárást szüntettünk meg az Fgytv. 31. § (3) bekezdés c) pont alapján,
- j. **9** fogyasztó a kérelmét indokolás nélkül visszavonta (4 elnöki szakban, 5 a válaszirat beérkezése után),

- k. 1 Fgytv. 31. § (3) bekezdés b) pontja alapján történt megszüntetés, amelyben villamosenergia fogyasztással kapcsolatos elszámolási vitában a felek az eljárás megszüntetésében állapodtak meg, anélkül azonban, hogy korábbi álláspontjukon változtattak volna.
- l. 2 Fgytv. 31. § (3) bekezdés e) pontja alapján megszüntetett ügy,
- m. 1 Fgytv. 29. § (4) bekezdés a) aa) pont alapján megszüntetett ügy. Mivel a korábbi eljárásunkban a javítási költségek megelőlegezése tekintetében elégséges bizonyítási anyag hiányában nem lehetett ajánlást hozni. Nem lehetett eldönteni, hogy a fogyasztó erre irányuló kérelme megalapozott-e, mivel semmilyen új tényállási elemet vagy bizonyítékot nem közölt, illetve csatolt.

Összesen: 80 kérelem, 47,9%

b. az eljárások milyen eredményre vezettek:

• egyezség	17	10,18%
• kötelezés	1	0,60%
• ajánlás	25	14,97%
• elutasítás	8	4,79%
• megszüntetés	116	69,46%
• áttétel	0	0%
i. hatáskör miatt	0	0%
ii. illetékesség miatt	0	0%
Összesen:	167	100%

Az Fgytv. 31. § (3) bekezdés alapján 59 eljárás lett megszüntetve.

Az arányszámok kiszámításakor 100%-nak az 59 ügy tekintendő.

V/a) pont – 5 ügyben a fogyasztó a kérelmét a válaszirat megküldése után visszavonta, amely 8,5%-nak felel meg.

V/b) pont – 25 ügyben – a felek az eljárás megszüntetésében megállapodtak, ez 42,4%-nak felel meg.

V/c) pont – 22 kérelem esetében – tekintettel arra, hogy a békéltető testületi eljárásban a bizonyítási lehetőségek korlátozottak, **az eljárás folytatása lehetetlenné vált**, ez az ügyek 37,3%-át jelenti.

V/d) pont – 5 ügyből 4 esetben az eljárás folytatása szükségtelenné vált, mert a vállalkozás a fogyasztó kérelmét a válaszirat kézhezvétele után teljesítette, a fogyasztó azonban a megszüntetés kérdésében határozottan nem nyilatkozott. Egy esetben a fogyasztó nem tudta értelmezni a vállalkozás számláit, illetve nem tudta kezelni a számlákat tartalmazó applikációját.

Az eljárás során a válaszirattal együtt a számlamásolatokat papír alapon is megkapta. Az eljárás folytatása ezért szükségtelemné vált.

V/e) pont – 2 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 ügyintézésel 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.

c. Meghallgatás kitűzése nélkül elutasított kérelmek száma: 4

Az összesen 8 elutasító döntésből elnöki jogkörben **1**, írásbeli érdemi eljárásban **3** elutasító döntést hoztunk.

- Az Fgytv. 29. § (4a) bekezdés alapján azért szüntettem meg egy eljárást, mert a fogyasztó az üzletben vásárolt cipőt két napi használat után mérethiba miatt kérte kicserélni, az ilyen kérelemnek jogalapja eleve nincs.
- 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. Kérélmé, 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.

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

Elutasítás az Fgytv. 29. § (4a) bekezdése alapján:

1 db – 1,5%

Ismertetése az előző pontban.

Megszüntetések az Fgytv. 29. § (4) bekezdés alapján elnöki jogkörben:	57 db – 98,5%
Összesen:	58 db – 100%

ebben a döntéskategóriában az arány kiszámítása során 58 tekintendő 100%-nak.

a) pont – a fogyasztó egy 2021-ben ajánlással lezárt ügyben a kérelmet ugyanazon tényállás alapján ismételten előterjesztette. (1,5%)

b) pont – 1 kérelem jogerős fizetési meghagyással lezárt ügyben érkezett (1,5%)

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

d) pont – ebben a körben a 36 megszüntető döntés született. Ide tartoznak a hatáskör hiánya miatti megszüntetések: 7 db, a fogyasztói jogvitának nem minősülő esetek: 18 db, visszavont kérelmek: 7 db, valamint néhány egyéb eset, pl. a vállalkozás a fogyasztó által megadott adatok alapján beazonosíthatatlan.

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

6 esetben vállalkozások, 3 esetben természetes személyek egymásközi jogvitája volt a kérelem tárgya. 6 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 okafogyottá válik. Előfordult olyan beadvány, amelyben a fogyasztó beruházás, hálózatfejlesztés mielőbbi megvalósítását kérte. (62%)

Egy fogyasztó a PCR teszt árának visszafizetését kérte a házi orvostól azon a címen, hogy térítésmentesen nem igazolta korábbi, COVID-19 megbetegedését.

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 Fgytv. 29. § (4) bekezdés d) pontja alapján történt megszüntetések 62%-ot tesznek ki.

e) pont – hiánypótlási felhívás nem teljesítése miatt 19 eljárást kellett megszüntetni, amely 22,6%-ot jelent. (33,5%)

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

Az elnöki jogkörben befejezett 58 ügyből 31 (53%) termékértékesítés és 27 (47%) szolgáltatás miatt indult.

- 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 63 esetben a vállalkozás a fogyasztó kérelmét teljesítette a következők szerint:

Döntéstípus	Összesen	Teljesítve	Érték e/Ft-ban, ezer Ft-ra kerekítve
Ajánlás	25	13 (52%)	2.023
Egyezség	17	15 (88%)	875
Kötelezés	1	1 (100%)	205
Megszüntetés az Fgytv. 29. § (4) bek. d) pont	36	5 (14%)	212
Megszüntetés az Fgytv. 31. § (3) bek. a) pont	2	1 (50%)	10
Megszüntetés Fgytv. 31. § (3) bek. b) pont	25	24 (96%)	1.691
Megszüntetés Fgytv. 31. § (4) bek. d) pont	5	4 (80%)	192
Összesen:	111	63 (56,7%)	5.208

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.

g. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban:

- a. elnöki hatáskörben elintézett 58 ügy esetében: 7,5 nap
- b. érdemi határozattal lezárt 109 ügy esetében: 43,5 nap
- c. összesített átlag: 167 ügy, 31 nap

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

A lefolytatott 167 eljárásban 77 kérelem – 46,1% – minősült megalapozottnak. A megalapozott kérelmekből 63-at a vállalkozások teljesítettek. Ez annyit jelent, hogy az összes kérelem 38%-ában, míg a megalapozott kérelmek 82%-ában a fogyasztói igénye kielégítést nyert.

Az eredményességet valószínűleg elősegítette, hogy a kérelem benyújtása előtt 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 eljárásnak az elnöki jogkörben történő megszüntetésekor a fogyasztók részére megküldjük azokat a tájékoztatókat, amelyek a konkrét ügy további intézéséhez segítséget nyújthatnak.

A vállalkozások teljesítési készségét minden bizonnyal javítja a fogyasztóvédelmi hatóság bírságotlasi gyakorlata. Előfordult egy 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 írárok 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** a Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által szervezett online előadások.
- **2022. március 30-án és június 15-én** a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara, valamint a Budapesti Békéltető Testület által szervezett rendezvények.
- Tájékoztatót kaptak továbbá a tagok az MKIK Jogi Szekció **2022. április 7-én, május 12-én és június 16-án** tartott előadásain elhangzottokról.

b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?

A COVID-19 világjárvány lecsengése után félévente, legutóbb 2022. május 30-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.

26. 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 megfelelésének 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. július 14.

a testület elnökének cégszerű aláírása