


Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint)		
<b>Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara</b>		
Közreműködő szervezet címe:	Levelezési címe:	
<b>6000 Kecskemét, Árpád körút 4.</b>	<b>6001 Kecskemét Pf. 228</b>	
Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma:	Közreműködő adószáma:	
<b>10915008-00000009-21320005</b>	<b>18335007-2-03</b>	
Szerződés szám: FOHÁT/403/2016. NFM_SZERZ		
A megvalósított feladat címe: <b>A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2016. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása</b>		

## I. rész

### Szakmai beszámoló

**A békéltető testületek 2016. évi meghatározott finanszírozási időszakában végzett tevékenységéről**

A szakmai beszámolót készítő személy neve:	<i>A beszámolót készítő személy telefonszáma:</i>
<b>Dr. Horváth Zsuzsanna Karádi János</b>	<b>+36709384765 +36709384764</b>

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

**Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület.**

**Rövidített neve:** Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület.

**Elérhetőség:** 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

**Levelezési cím:** 6000 Kecskemét, Pf.228.

**Telefon:** 76/501-525,501-500,+36/70/7028403

**Fax:** 76/501-538

**E-mail:** [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)



A testület finanszírozása területén az előző beszámolási időszakhoz képest változás nem történt. A testület felépítésében bekövetkezett változások miatt a békéltető testületi titkár státusz megszűnt.

A Testület 2016. január 14-én tartotta meg az alakuló ülését, ahol a testületi tagok elnökként dr. Horváth Zsuzsannát választották. Az elnök, elnökhelyettesként Karádi Jánost jelölte ki. A tagok létszámát békéltető testület elnöke 30 főben határozta, meg akik az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) és a Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara jelöltjei. A Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara egy jelöltjének lemondása következőben a tagok létszáma 29 főre csökkent. Helyette a Kamara, fiatal jogász szakképzettséggel rendelkező tagot kíván jelölni.

A Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara átadta a Békéltető Testületnek a mai igényeknek megfelelő modern, korszerű technikai eszközökkel felszerelt irodahelyiséget, valamint a meghallgatások, illetve a tanácsadások lebonyolításához szükséges külön tárgyaló termet, aminek következtében a békéltető testület működési feltételei pozitív értelemben lényegesen megváltoztak.

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

A beszámolási időszakban beérkezett kérelmeknél a testületi eljárások időtartama csökkent. A kérelmek beérkezését követően – eltekintve a hiánypótlásra történő felhívástól – haladéktalanul kitűzésre kerültek a meghallgatások, aminek köszönhetően eljárások a törvényben előírt 90 napos határidőn belül átlagosan 50 nap alatt befejeződtek.

2016. január 1-jén 72 olyan ügy volt a Testület előtt, amelyek még 2015-ben kezdődtek. 2016 évében 443 db kérelem érkezett, amelyeknek a száma az előző időszakhoz képest lényegesen nem változott. A Testület **2016. december 30-ig 483 ügyet zárt le**, mely az előző év azonos időszakához képest **8.3 % - os növekedést** mutat. A termékekhez kapcsolódóan 291 db (60.2 %), míg a szolgáltatások tekintetében 192 db (39.8 %) ügy került lezárásra. Az előző évhez képest az arányokban lényeges változás nem történt.

**Kereskedelemmel, illetve szolgáltatással összefüggő szerződésekkel kapcsolatos fogyasztói kérelmek:**

A kereskedelmet érintő kérelmek elsősorban a hibás teljesítésből eredő kellékszavatossággal, illetve jóállással összefüggő jogok érvényesítésére irányuló igények elutasításából eredő fogyasztói jogviták rendezésére irányultak.

Továbbra is jelentős a híradástechnikai termékekhez, ezen belül a mobiltelefonokhoz kapcsolódó kérelmek száma. Több szolgáltató úgy reklámozza az okos telefonok egy részét - melyek a csúcstechnológiát tartalmazó telefonok -, hogy azok víz-, por- és ütésálló. Ennek ellenére többször szembesültünk azzal, hogy a fogyasztó minőségi kifogását a szakszerviz azzal utasította el, hogy ismeretlen eredetű folyadék nyomait találtak a készülékben és ennek következtében az áramköri panel rétegei és az elektromos alkatrészek között vissza nem fordítható károsodás keletkezett. A hibát csak fizetős javításban tudják elvégezni. A márkaszervizek szakvéleménye gyakorlatilag ezzel a megállapítással be is fejeződött. Egyetlen egy esetben sem vizsgálták azt a tényt, hogy a

reklámban és az eladási kínálatban leírt vízállóságnak megfelelt-e, és milyen módon juthatott be a vízálló telefonkészülékbe az ismeretlen eredetű folyadék. A fogyasztók helyzetét tovább nehezíti az a tény, hogy általában a mobilszolgáltatóktól ezeket a készülékeket két éves hűségidővel vásárolják és a meghibásodott, használhatatlan telefon után az előfizetési díj mellett, 24 hónapig törlesztik a készülék vételárát is. A fogyasztók könnyen elcsábulnak egyes mobilszolgáltatók olyan ajánlatától, hogy különböző gyártmányú okos telefonokat, 1- Ft -tól értékesítenek

Ezen túl az előző évhez hasonlóan gyakori, hogy szerviz tényként állapítja meg, hogy a készülék, külső részén ismeretlen eredetű mechanikai sérülés nyomai találhatók, amelynek a keletkezési körülményeit nem képesek megállapítani, ezért a javítást garanciában nem tudják vállalni.

A szerviz ténymegállapításon túl nem ad arra választ, hogy a fizikai sérülés miben nyilvánul meg, és ez milyen hatással van a konkrét hibára.

Álláspontunk szerint jótállási kötelezettség alóli kimentésre nem elegendő annak megállapítása, hogy a készülék sérült, vizsgálni kell, hogy a feltételezett fizikai sérülés és a fogyasztó által tapasztalt készülék hibája között milyen ok-okozati összefüggés van.

A speciális értékesítési formák közül az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében a fogyasztót megillető elállási jog elutasításából eredő beadványok a jellemzőek.

A beszámolási időszakban több üdülőhasználati jog viszontértékesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvitát tartalmazó kérelem érkezett a Testülethez, melyben azt sérelmezték a fogyasztók, hogy a vállalkozás a szerződésben vállalt kötelezettségét nem teljesítette, vagyis a használati jogot nem értékesítette és ennek ellenére a fogyasztótól megbízási díj egy részét különböző - fogyasztó által nem ellenőrizhető - jogcímen a szerződés megkötésekor előre elkérték. Az üdülési jog értékesítése, pedig nem történt meg. Növekedett az úthasználati díjjal kapcsolatos fogyasztói jogviták rendezésére irányuló kérelmek száma is. A vita elsősorban a nem megfelelő díjkategóriájú matrica vásárlásából eredő pótdíjfizetési kötelezettségből ered.

### **Üzlethelyiségen kívül kötött szerződések (un. termékbemutatók)**

Új speciális értékesítési formaként jelent meg a **bejelentett üzlethelyiség mögé bújtatott egészségügyi szolgáltatással** egybekötött „termékbemutató”. Az idős korosztályba tartozó fogyasztókat **telefonon hívják meg ingyenes egészségfelmérő vizsgálatra**, majd az állapotfelmérés kedvezőtlen eredményeinek a közlését követően a vállalkozás ügyintézője arról nyújt tájékoztatást, hogy a vállalkozás által értékesített pl.: lágylézer készülék a fogyasztónál megállapított **betegség gyógyítására** igen hatásos. Ezt követően a vállalkozás az állapotfelmérésen kapott eredmények kiértékelése során jelentős mértékű kedvezményt ajánl fel sorsolás formájában, aminek következtében a fogyasztó azt érzi, hogy ez egy rendkívüli alkalom a kedvezményes áruvásárlásra. Általában a termékek alapára 1 millió forint, amelyet a sorsoláson nyert kedvezmények figyelembevételével 250.000-500-000-Ft. között lehet megvásárolni. Az értékesítés során az ügyintézők rámenősek, toladóak nem egyszer fordult elő, hogy a fogyasztót a pénzért hazavitték, vagy éppen elkísérték a pénzügyintézetbe a szükséges nagyságú pénz felvételére. Az ügyintézők magatartásukkal arra ösztönzik a fogyasztókat, hogy azonnal döntsenek. Ennek következtében a termék vásárlását követően már az otthonukban szembesülnek azzal, hogy a termékre nincs is szükségük, illetve megtévesztették őket ezért már másnap elállnak a szerződéstől. A vállalkozás az elállást elutasítja, arra hivatkozva, hogy a fogyasztó a terméket üzletben vásárolta, így az elállási jog nem illeti meg. Pl. az egyik vállalkozás abban az épületben, ahol a vizsgálatot és előadásokat tartja, egy 12 m<sup>2</sup>-es szobát üzlethelyiségként bejelentett az illetékes jegyzőnél, de az eljárások során több esetben bebizonyosodott, hogy az úgynevezett vizsgálatok elvégzése és a szerződések megkötése nem ebben a bejelentett üzlethelyiségben történt, így a testület álláspontja szerint a fogyasztót megilleti az elállási jog gyakorlása. **Álláspontunk szerint az üzlethelyiség bejelentése kifejezetten a jogszabályok kijátszására irányul, vagyis arra, hogy a fogyasztókat ne illesse meg az elállási jog gyakorlása.** A vállalkozás az együttműködési kötelezettségének csak a válaszirattal megadásával tett eleget, a meghallgatásokon nem jelent meg, és a testület ajánlásait nem hajtotta végre.

Tekintettel arra, hogy valamennyi esetben **alapos volt a gyanú, hogy a vállalkozás fogyasztók megtévesztésére irányuló kereskedelmi gyakorlatot folytat**, ezért megtettük a szükséges intézkedést annak érdekében, az ügyekben kivizsgálást nyerjen a vállalkozás megtévesztő magatartása is. **A szoros együttműködésünk eredményének köszönhető, hogy valamennyi ügyben megindult az eljárás a Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályán.** Ez ideig két ügyben megállapították a vállalkozás fogyasztók megtévesztésére irányuló kereskedelmi gyakorlatát. A határozatok nem jogerősek. **Ezen túl menően feltételezhető az engedély nélküli egészségügyi szolgáltatás nyújtása is**, aminek kivizsgálása érdekében **felvettük a kapcsolatot a tisztí főorvossal.**

Mint ahogy említettem a vállalkozás az eljáró tanács ajánlását nem hajtotta végre, így a fogyasztók a jogaikat bírósági eljárás keretében kívánják érvényesíteni. **Közreműködésünk eredményeként a rászorultság megállapítását követően a bírósági eljárásban fogyasztóknak segítséget nyújt a Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály Igazságügyi Osztálya, Jogi Segítségnyújtási Szakterülete.**

Álláspontunk szerint az e negatív jelenséget csak szoros együttműködés keretében lehet visszaszorítani, amivel nagyban hozzájárulhatunk a fogyasztói érdekek érvényesüléséhez.

### Villamos energia szolgáltatás

A villamos energiaszolgáltatásra vonatkozó panaszok tárgya szerinti vizsgálata alapján megállapíthatjuk, hogy a felhasználók döntő többsége a hálózati engedélyes által követelt kötbért sérelmezi, ezzel összefüggésben keres jogorvoslatot a Békéltető Testület előtti eljárást kezdeményezve. E témakörön belül a korábbi időszakokban gyakran előfordult, a fogyasztásmérő berendezések működési mechanizmusát befolyásoló szerződésszegéssel összefüggő beadványok száma jelentősen visszaesett. Ennek valószínűsíthető okaként ezen készülékek műszaki változását – a digitális, illetve smart mérők elterjedését, a mágneses elvű berendezések háttérbe szorulását - , illetve az estleges manipuláció gyors, szakértői véleménnyel alátámasztottan bizonyítható felderítését jelölhetjük meg. E témakörben mindössze egy ügyben jártunk el, melyek során a szakvéleménnyel, fényképfelvételekkel dokumentált szerződésszegés tényét kétségbe vonó panaszt el kellett utasítanunk.

A villamos energia hálózati engedélyes által támasztott követelések két főbb csoportba sorolhatók; a kizárólag szabálytalan vételezés alapján kiszámlázott kötbér követelés, illetve a szerződés nélküli vételezés miatt támasztott, szankció jelleggel megnövelt mértékű hálózathasználati díjjal összefüggő ügýtípusok.

Az előbbi ügycsoport jogi értékelésének meghatározó szempontja annak az eljárás megfelelőségének, szabályosságának vizsgálata, mely során az adott engedélyes megállapította a felhasználó vételezésének kifogásolhatóságát, és díjköveteléssel lépett fel ellene. Ilyen esetekben a bizonyítási teher teljes mértékben az elosztói engedélyest terheli, a vállalkozás feladata annak objektív alátámasztása, hogy a mérőhely átadása során a vonatkozó szabályok – mind jogszabályok, mind az üzletszabályzati rendelkezések – betartásra kerültek, az engedélyes a megfelelő plombával és a hálózathasználati szerződésben rögzített áramkorlátozó berendezésekkel látta el a felhasználási helyet. Ennek megfelelően ajánlást hoztunk abban az ügyben, melyben az elosztó a záró pecsétek hiánya, illetve a kismegszakítók nem engedélyesi bélyegzővel ellátottsága miatt támasztott 2.000.000 Ft összegű kötbért. Az eljárás során megállapításra került, hogy a vállalkozás követelésének jogalapját, illetve a szerződésszegés tényét nem támasztotta alá a szükséges bizonyítékokkal, így a Békéltető Testület álláspontja szerint jogszerűen nem léphetett volna fel a fogyasztóval szemben.

A korábbi időszakhoz képest némileg nagyobb számban jártunk el olyan ügyekben, melyben a felhasználó a villamos energia szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szerződések megkötése nélkül vételezett, mely miatt nemcsak az elfogyasztott villamos energia mennyiség árát, hanem a magasabb összegű rendszerhasználati díjat is köteles megfizetni. Ezen felhasználókra jellemző, hogy a felhasználási helyhez kapcsolódó jogügyletek során nem járnak el körültekintően, konkrét

ügyben a panaszos elmondása szerint azt a tájékoztatást kapta, hogy a társasházi lakás közös költsége tartalmazza a villamos energia díját, és erre tekintettel mulasztotta el a szolgáltató felkeresését. A tényállás teljes körű felderítését követően, a felhasználó által már nem vitatott követelések vonatkozásában, a szokáshoz képest kedvezőbb futamidejű részletfizetési megállapodás megkötésében való közreműködéssel tudunk az ügy megnyugtató lezáráshoz hozzájárulni.

Továbbra is vita tárgya a fogyasztók és a hálózati engedélyesek között a hibás mérést követő elszámolások, a pótkalkulációk során megállapított villamos energia díj jogszerűsége. A kötbérrel kapcsolatos ügyektől eltérően ezen esetekben a fogyasztó felróhatósága irreleváns, ilyen esetekben is elkülönülten – kötbér, illetve pótelszámolás szempontjából - került vizsgálatra a vállalkozás követelésének jogszerűsége, mely során a hibás mérést a felhasználó mérő rongálása idézte elő. A hibás mérést követő pótelszámolás során gyakori, hogy az engedélyes nem a jogszabályban meghatározott időtartamot veszi figyelembe a vélelmezett fogyasztási mennyiség számítása során.

Több fogyasztó nyújtott be kérelmet a 2016 nyarán történt rendkívüli vihar következtében a villamos energia szolgáltatás üzemszünete miatt keletkezett káruk rendezése érdekében. Az eljárásaink során a vis maior helyzet fennállásának megállapítására jogosult Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal állásfoglalásától függő hatállyal hoztunk ajánlást az engedélyes részére a Garantált Szolgáltatások teljesítése érdekében.

A kártérítéssel kapcsolatos eljárásokban különösen fontos a tényállás pontos megállapítása, a kártérítés alapját képező felróhatóság bizonyítása. Erre tekintettel sajnálatosan meg kellett szüntetnünk azon eljárásunkat, mely során a felhasználó kifogása az áramszünetről való tájékoztatás elmaradására vonatkozott, mely miatt mezőgazdasági tevékenysége során előállított termékeiket jelentős kár érte. Az ügyben nem sikerült teljes bizonyossággal alátámasztani a fogyasztó panaszát képező tényeket.

### **Földgáz szolgáltatás**

Számottevő csökkenés tapasztalható a földgáz szolgáltatások vonatkozásában benyújtott panaszok számában. Az engedélyes szolgáltató eljárását sérelmező kérelem csupán egy volt, mely esetben a követelés esedékessége volt vitás. Az ügyben a felhasználó és szolgáltató részletfizetést kötött, mely a fizetési határidő elmulasztása miatt hatályon kívül helyezésre került, a díjhátralékot pedig a szolgáltató engedményezte. Az ezt követően érkezett befizetést a szolgáltató túlfizetésként kezelte, továbbá a bizonylaton nullás egyenleget szerepeltetett, és a felhasználó későbbi számláiban írta jóvá, azonban a panaszos a teljesítését a korábbi számlájának rendezésére szánta.

Eljárási jogosultságunk hiányát állapítottuk meg abban az esetben, melyben a kérelmező az általa lakott társasházban gázszivárgás miatt – mérő és lakások közötti vezetékszakaszon szerelést végzett vállalkozás munkáját kifogásolta. Ebben az esetben a jogviszony a társasház és a kivitelező között áll fenn, így az esetleges jogvita kezdeményezésére a lakóközösség egészét képviselő személy lenne jogosult.

### **Hírközlési szolgáltatás**

Hasonlóan más szolgáltatási területekhez, a hírközlés vonatkozásában is jelentős számúak a kiszámlázott díjak jogszerűségét vitató kérelmek. Ezen eljárásaink során a megkötött szerződések, aktuális díjsomagok tarifái, általános szerződési feltételek tartalmára támaszkodhatunk, és minden esetben sor kerül a kiszámlázott tételek vizsgálatára, illetve az előző dokumentumokkal történő összevetésére is.

A szolgáltatási ágazat egyik specifikumát képezi az úgynevezett hűségidős előfizetési szerződések, illetve ezek lejárat előtti felmondásához fűződő jogkövetkezmények. Ilyen jellegű szerződést a fogyasztó a különböző díj- és készülék árkedvezmények elérése, a szolgáltató az előfizetői kör

stabilitása érdekében köt, és jellemzően az idő előtti megszüntetés kötbér fizetési kötelezettséggel jár.

2016 évben két olyan jogszabály is hatályba lépett, mely befolyásolta a felek közötti jogviszonyt, ezen belül a hűségidős szerződések felmondási jogát is.

A hírközlési vállalkozások 2016. április 30-tól az Európai Parlament és Tanács 2015/2120. számú rendelete értelmében több korábbi roaming opciót kénytelenek voltak megszüntetni, mely alapján egyes kedvezmények is megszűntek. Az ezt kifogásoló kérelemre indult eljárásunkban megállapítottuk, hogy az előfizető jogosult a felmondásra kötbér fizetési kötelezettség nélkül.

A jelentős befolyásoló erejű audiovizuális médiaszolgáltató legnagyobb éves átlagos közönségarányú lineáris audiovizuális médiaszolgáltatásáért járó programdíjról szóló 86/2016. (IV.25.) Korm. rendelet alapján a jelentős befolyásoló erejű médiaszolgáltatók műsordíjra váltak jogosulttá az előfizetőktől a legnagyobb nézettséggel rendelkező médiaszolgáltatásaik – TV csatornák – után.

A fenti díjakat a hírközlési szolgáltató az előfizetők részére a havi számlákban számolja el, ezen díjtételek növelik a számla összegét, függetlenül attól, hogy a díj nem a szolgáltatót illeti, azokat a médiaszolgáltatók részére továbbutalja. A díj bevezetése módosította az előfizetői szerződést, tekintettel arra, hogy többletkiadást okoz, az hátrányosan érintette az előfizetőt.

Az ezzel kapcsolatos eljárás során arra az álláspontra helyezkedtünk, hogy az előfizetői díj mértékének emelkedése érinti a kapott kedvezményeket, így az előfizetőt megilleti az erről szóló értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül a jogkövetkezmény nélküli felmondás joga.

### **Lábbeli:**

Lábbelit mindenki hord. Elsődlegesen, mert megvédi a lábat a külső hatásoktól, mert számtalan - akár amatőr szinten művelt - sportolási formát hatékonyabbá tesz, és fontos kiegészítője az öltözetünknek, hatással van rá a divat is. El kell viselnie a test tömegének terhelését, kényelmet kell biztosítani, és mindezen feladatokat és szempontokat felépítésében, a felhasznált anyagok minőségében és a gyártási technológiában, szakszerűségben biztosítani kell.

A békéltető testület előtti fogyasztói jogvitában is a szabad bizonyítás elve érvényesül. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:158 §-a szerinti hibás teljesítési vélelem alapján a vállalkozások jellemzően dokumentált szakértői véleményekkel, szakvéleményekkel (a továbbiakban együttesen: szakvélemény), vagy saját maguk által készített véleményekkel kívánják magukat kimenteni.

Egyre kevesebb, de nem elhanyagolható gyakorisággal utolérhető az a kereskedői szemlélet, amikor a vállalkozás, mintegy felajánlja a fogyasztónak a bevizsgálást. Teszi ezt akkor is, amikor ez az ő oldalán fennálló bizonyítási teher egy eszköze lehet.

Az a helytelen gyakorlat is tapasztalható – jellemzően országos kereskedelmi hálózattal rendelkező vállalkozásnál – ahol olyan feliratú bélyegzőt nyomnak az eladók a minőségi kifogásról felvett jegyzőkönyvre, mely szerint elutasítva, használati eredetű hiba miatt. Ezzel lényegében a „hivatalosság” látszatát keltik, zavart okozva a fogyasztók egyes csoportjai körében.

A véleményekkel, egyes szakvéleményekkel kapcsolatban még mindig fennálló problémák:

- Általános az a szemlélet a vállalkozások körében, hogy a szakvélemény beszerzésével a bizonyítási kötelezettségnek eleget tettek, és kimentették magukat a Ptk. 6:158 §-a szerinti felelősség alól. Nem mérlegelik, nem értékelik annak tartalmát, megállapításait, „automatikusan” elfogadják.

- *A vállalkozás által készített vélemény nem tekinthető függetlennek, így azt az Eljáró Tanács akként nem értékelheti.*
- *Sajnálatosan olyan esetben is gyakran kerül sor túlhordásra (Ptk. 6:162. §-a) hivatkozva a fogyasztó minőségi kifogása elutasítására, amikor még a vásárlás időpontjától – nemhogy a hiba felfedezésétől – sem telt el a két hónap. Nem egyszer a vállalkozás alkalmazottja „állapítja meg” a túlhordást, elkerülve a szakvélemény beszerzését. Az ilyen alkalmakkor a hibát minősítő alkalmazottak jellemzően keverik a vásárlás időpontját és a hiba felfedezésének időpontját, a jogszabályi ismeretük hiányos.*

*Hozzá kell tenni azonban egyes vállalkozások immár még nagyobb hangsúlyt fektetnek a munkavállalóik képzésére, a fogyasztói kifogások megfelelő és szakszerű kezelése érdekében.*

*A szakvélemények többségénél*

- *A tapasztalatok azt mutatják, hogy jogilag is minősítik a vásárlói panaszt, holott az nem a feladatuk.*
- *Előfordul, hogy a „futószalagon készült” szakvélemények sem a jogszabályoknak, sem a szakmaiságnak nem felelnek meg.*
- *Nem ritka az ok-okozatiság hiánya, amikor is nem a minőségi kifogást jelöli meg a szakvélemény az elutasítás alapjául, hanem a lábbeli valamely más, a fogyasztó által nem kifogásolt hibáját.*
- *Találkoztunk olyan szakvéleménnyel, amely az utóbb a meghallgatáson bemutatott lábbelin fel nem ismerhető (nem létező) hibákat sorolt a fogyasztói igény megalapozatlanságára.*
- *Egyes szakértők annak igazolására, hogy a hiba a lábbeliben nem anyag vagy gyártási hiba, indoklásul a saját szakmai és gyakorlati tapasztalataikra hivatkoznak.*

*Az Fgytv. törvény 2015.09.11-től hatályos módosításával, ma már tapasztalunk egyre több olyan eseteket, hogy az adott vállalkozások képviselői a meghallgatáson látva a bemutatott cipőket, a benyújtott és a fogyasztó igényének megalapozatlanságot bizonyítandó („futószalagon készült”) szakértői véleményekkel szemben egyezségi ajánlatot tettek a lábbelik kicserélésére, vagy a lábbelik vételárainak a visszatérítésére.*

*Az egyezségi ajánlatok jelentős része egy újabb lábbeli vásárlásához ajánl fel %-ban meghatározott vételár kedvezményt. Ez gyakran komolytalan tartalommal bír, akkor, amikor az adott vállalkozás pl. 30%, 50%-os akciót tart és 20% kedvezményt ajánl fel a fogyasztónak.*

*Ami mindenképpen előrelépést jelent, az az, hogy a vállalkozások a korábbiaknál felkészültebb személyekkel képviseltetik magukat a meghallgatásokon.*

*Kiemelést érdemel még az is, hogy egyre több vállalkozás tesz eseti alávetési nyilatkozatot. A nagyobb kereskedelmi hálózatokkal bíró vállalkozások sajnálatos módon nem. Némelyikük még az egyezségkötés lehetőségétől is elzárkózik.*

### **3. Kérem, számoljon be arról, hogy a testület tagjai számára rendszeresen szervez-e képzést?**

*A beszámolási időszakban az elnök irányításával a békéltető testület tagjai számára képzés keretében áttekintésre kerültek a testületi eljárására vonatkozó szabályok. Ezt követően önkéntes vállalás alapján 10 fő műhelymunkában dolgozta ki a testület eljárásában alkalmazandó iratmintákat, amelyeket a tagok megvitattak, megtették javaslataikat, s ezek figyelembevételével kidolgozásra kerültek a végleges iratminták, melyeket 2016 márciusától a testületi eljárások során alkalmazunk. Összességében eddig 25 db iratminta került kidolgozásra.*

*Ezen túl a **Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal, valamint a Békéltető Testület** 2016. március 8. napján **együttműködési megállapodást kötött**, amelyben többek között a Hivatal vállalta, hogy a közreműködik a békéltető testületi tagok számára szervezett képzések lebonyolításában, illetve*

biztosítja az előadók ingyenes közreműködését. A szervezés, illetve a képzések lebonyolítása a bekövetkezett szervezeti változások miatt áttolódott a következő évre.

**4. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 4.1.-4.7. kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.**

**4.1. Az ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2 számú melléklet) ismertesse a főbb panasz okokat, milyen panaszok mögött húzódnak meg valószínűsíthetően nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt e változás az előző félévhez képest, előfordultak-e, s ha igen milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok. A problémák leküzdése érdekében milyen intézkedéseket javasolnak (jogszabály-módosítás, egyeztetés az érintett szakmai érdekképviseleti szervezetekkel, fogyasztók tájékoztatása, fokozottabb hatósági fellépés, stb.)? Ehhez kapcsolódóan mutassa be, hogy milyen ajánlásokat fogalmazott meg a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen típusú problémák ne forduljanak elő.**

*A beszámolási időszakban megnőtt azon kérelmek száma, amelyben a fogyasztók azt sérelmezik, hogy a vállalkozások elutasítják az általuk gyakorolni kívánt elállási jogot. A növekedés hátterében az áll, hogy illetékességi területünkön megjelent egy új speciális értékesítési forma, a bejelentett üzlethelyiség mögé bújtatott **egészségügyi szolgáltatással egybekötött „termékbemutató”**, ahol idős, beteg embereket egészségügyi állapotuk megtévesztésével arra vesznek rá, hogy nagy értékben a gyógyításukra alkalmas és a vállalkozások által értékesített termékeket megvásárolják. **A vállalkozások a fogyasztók elállási jogának gyakorlását azzal utasítják el, hogy a terméket üzletben vásárolták**, és így az elállási jog nem illeti meg őket. A valóságban ezek az üzletek csak annyiban üzletek, hogy az illetékes jegyzőnél kérték a nyilvántartásba vételüket és sok tekintetben nem felelnek meg a hagyományos üzlettől elvárt követelményeknek. Ténylegesen ugyanazt a tevékenységet végzik, mint korábban, csak kihasználták azt a joghézagot, melyet a 45/2014.(II.26.) Kormányrendelet teremtett az üzlethelyiség fogalmának a beemeléseivel és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés több alponban leírt magyarázatával (értelmező rendelkezések fejezet). A gyakorlatban ugyan úgy telefonon megkeresik a leendő fogyasztókat és a fentebb vázolt új módszerrel „cserkészik” be őket, valójában egy termékbemutatóra. Álláspontunk szerint az üzletbejelentés kizárólag a jogszabály kijátszására irányul, vagyis arra, hogy egy termékbemutatóra jellemző értékesítési formánál tudjanak arra hivatkozni, hogy a vásárlás az üzletben történt, így a fogyasztót az elállási jog gyakorlása nem illeti meg. A probléma leküzdése érdekében fontosnak tartjuk a hatóságok és a testületek együttműködését, az egymás kölcsönös tájékoztatását, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014.(II.26.) Kormányrendelet, illetve a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény olyan szintű módosítását, amely nem teszi lehetővé a jogszabályok fentiek szerinti kijátszását. Véleményünk szerint a rendeletből az értelmező rendelkezés idevonatkozó részénél kimaradt **„a vállalkozás kezdeményezésére”** szóösszetétel, az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés magyarázatából és ez teremtette meg a jelenleg hatályos jogszabály kijátszását. A korábbi kormányrendeletben ez benne volt és egyértelműen eldöntötte, hogy az adott szerződés minek minősült. Ha vállalkozás előzetesen megkereste a fogyasztót, akkor az a tény már eldöntötte, hogy az adott szerződés üzleten kívülinek minősült. Függetlenül attól, hogy hol és milyen körülmények között került az megkötésre.*

*A testülethez a beszámolási időszakban, a fenti tárgyban **29 kérelem érkezett.***

*A vállalkozások a testület ajánlásait nem hajtották végre.*

*Tekintettel arra, hogy valamennyi esetben alapos volt a gyanú, hogy a vállalkozások a fogyasztók megtévesztésére irányuló kereskedelmi gyakorlatot folytatnak, ezért megtettük a szükséges intézkedést annak érdekében, hogy az ügyekben kivizsgálást nyerjen a megtévesztő*



magatartás is. A szoros együttműködésünk eredményének köszönhető, hogy valamennyi vállalkozással szemben megindult az eljárás a hatáskörrel rendelkező Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályán, ahol jogerős határozattal megtiltották a fogyasztók megtévesztésére irányuló kereskedelmi gyakorlatot. Ezen túlmenően feltételezhető volt az engedély nélküli egészségügyi szolgáltatás nyújtása is, amelynek kivizsgálása érdekében felvettük a kapcsolatot a tiszti főorvossal, aki hatáskörében eljárva megtette a szükséges intézkedést.

Mindezek ellenére a vállalkozások tovább folytatták megtévesztő kereskedelmi gyakorlatukat, ezért a Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya az érintett vállalkozásokkal szemben fogyasztók megtévesztése és csalás elkövetésének alapos gyanúja miatt büntető feljelentést tett a Kecskeméti Rendőrkapitányságon. Jelenleg az ügy nyomozati szakban van, ahol a békéltető testülethez fordult ügyfelek tanúként kerülnek meghallgatásra. Ennek köszönhetően a második félév végén megszűntek az ilyen tárgyú kérelmek, valószínűsíthető, hogy a vállalkozások illetékességi területiünkön befejezték e jogellenes kereskedelmi gyakorlatot

**A híradástechnikai eszközök területén több olyan kérelem érkezett, amelyben a fogyasztók azt sérelmezik, hogy a vállalkozások a kellékszavatossági, illetve jótállási igényüket azzal az indokolással utasítják el, hogy a terméket külső sérülés érte, aminek következtében a fogyasztó az őt megillető jogokat elveszíti.** Általános gyakorlat, hogy vállalkozások, illetve a szakszervezetek ezekben az esetekben nem vizsgálják azt a fontos körülményt, hogy a külső fizikai sérülés milyen hatással van a fogyasztó által megjelölt hibára, nem térnek ki az okozati összefüggésekre, meg sem vizsgálják az adott terméket. Előfordult olyan eset, hogy egy külső karcolás már elegendő volt ahhoz, hogy a fogyasztó elveszítse az őt megillető kellékszavatossági, illetve jótállási jogokat.

Az eljárások során több esetben arra a következtetésre jutottunk, hogy a vállalkozások nem ismerik a jótállásra vonatkozó szabályokat, ugyanis elsősorban a gyártó által készített jótállási jegyre, illetve álláspontjára hivatkoznak, és nem veszik tudomásul azt, hogy a jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. Tehát a hibásteljesítésből eredő szavatossági, illetve jótállási igények teljesítéséért a jogszabályokban meghatározott határidőn belül a forgalmazó a felelős. Ezen a területen az előző félévhez viszonyítva változás nem történt.

A jogszabályok hibás értelmezésének a kiküszöbölése érdekében szükségesnek tartjuk a vállalkozások ez irányú tovább képzését, tájékoztatását. Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló kormányrendelet értelmezésének problémáiról tájékoztattuk a Kormányhivatal fogyasztóvédelmi osztályát és kértük, hogy ezen a területen fokozza a tájékoztató tevékenységét.

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

**A meghallgatásig eljutott ügyeken belül 65.5 % volt a megalapozott ügyek aránya,** ezen túlmenően **64 esetben a fogyasztó a kérelmét visszavonta** azt követően, hogy a meghallgatás időpontja kitűzésre került és a vállalkozást értesítettük a vitás ügy indításáról. A fogyasztó a kérelmének a visszavonására azért került sor, mivel időközben **elfogadta a vállalkozás egyezségi ajánlatát** és a testület elnöke meghallgatás előtt megszüntette az eljárást. 2 ügyben a felek együttesen megállapodtak az eljárás megszüntetésében, mivel egyezsége jutottak és az egyezség, írásba is lett foglalva. **A beszámolási időszakban lezárt ügyeken belül a megalapozott kérelmek aránya az összes ügyhöz viszonyítva 53.4 %**

**volt**, figyelemmel arra is, hogy a felek a meghallgatás előtt 64 ügyben megállapodásra jutottak egymás között.

A fentiekre tekintettel a beszámolási időszakban egyezséggel zárult 111 db ügy (23.0 %), 8 db kötelezés volt és 129 db (26.7 %) esetben ajánlás lett kihirdetve a meghallgatás során. Egyéb okból 124 db (25.7 %) ügy került megszüntetésre.

Munkánk során nagy hangsúlyt helyeztünk arra, hogy a felekkel megértessük, a testület elsődleges feladatát, az egyezség létrehozásának megkísérlését és azt, hogy érdemben csak akkor dönt, ha az egyezséget nem sikerül produkálni. A jogviták megelőzése érdekében fontosnak tartjuk a fogyasztói tudatosság növelését, valamint a vállalkozások jogkövető magatartását.

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

*A testületek elsődleges feladata, hogy megkísérelje a felek között az egyezség létrehozását. Ahhoz, hogy e feladatát ellássa, elengedhetetlen a felek együttes jelenléte. Tapasztalataink szerint a fogyasztói jogviták egyezséggel történő befejezéséhez nagyban hozzájárul a vállalkozások magatartása. Lényegesen befolyásolja az adott ügy kimenetelét az, hogy mennyire működnek együtt a Testülettel, küldenek-e válasziratot, illetve képviseltetik-e magukat a meghallgatáson. Ezen túl menően az egyezség létrejöttét nagymértékben befolyásolja a felek között létrejött kulturált, higgadt, átgondolt kommunikáció és a kompromisszumra való hajlandóság.*

*A fogyasztóvédelemről szóló törvény értelmében a vállalkozásokat a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, aminek köszönhetően az előző beszámolási időszakhoz viszonyítva **16.3 %-al növekedett az egyezségkötések száma**. A fogyasztóvédelemről szólótörvény értelmében a fogyasztó köteles tájékoztatni a testületet az ajánlásban, illetve a kötelezést tartalmazó határozatban foglaltak követésének elmaradásáról. E kötelezettségére a döntések rendelkező részében figyelmeztetjük a fogyasztókat. A visszajelzés megkönnyítése érdekében döntés mellé csatolunk egy formanyomtatványt, amelynek visszaküldésével eleget tud tenni e kötelezettségének. **Ajánlással zárult ügyeknél a vállalkozások 65.1 % - a tett eleget az eljáró tanács által hozott határozatokban foglaltaknak.***

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

*A békéltető testület előtt indult eljárás során 112 kérelem került a meghallgatás kitűzése nélkül elutasításra. Az ügyek 11,8 % - át azért kellett elutasítani, mivel az érintett fogyasztók nem tettek eleget hiánypótlási felszólításunknak. Az eljárás folytatása lehetetlen volt 29 esetben (6.0 %) és azért került elutasításra a benyújtott kérelem, mivel többször a kérelmezők az adott ügyekben nem minősültek fogyasztónak, vagy az érintett vállalkozások időközben jogutód nélkül megszűntek, vagy felszámolás alá kerültek. 26 esetben (5.4 %) áttételre kerültek az ügyek hatáskör, illetve illetékesség hiánya miatt.*

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

*Az eljárás megszüntetésére összességében **168 ügyben** került sor, ez az összes ügghöz viszonyított aránya **37,9 %**. **64 esetben (13.3 %) a kérelem visszavonására, azért került sor,***

mivel a meghallgatás kitűzéséről átvett értesítést követően a vállalkozások megváltoztatták a korábbi álláspontjukat, és a fogyasztók igényét teljesítették, vagy **egyezséget kötöttek**. Ezekben az esetekben elsősorban a fogyasztó visszavonja a kérelmet és kéri az eljárás megszüntetését. 2 ügyben fordult elő, hogy közösen állapodtak meg az eljárás megszüntetésében és erről tájékoztatták a testületet. Egyéb megszüntetési okokat az előző pontban részleteztem.

#### **4.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.**

A beszámolási időszakban beérkezett kérelmeknél a testületi eljárások időtartama csökkent. A kérelmek beérkezését követően – eltekintve a hiánypótlásra történő felhívástól – haladéktalanul kitűzésre kerültek a meghallgatások, aminek köszönhetően eljárások a törvényben előírt 90 napos határidőn belül **átlagosan 50 nap alatt befejeződtek**.

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

A beszámolási időszakban, meghallgatásig eljutott ügyekből egyezséggel zárult 57 db ügy (19.3 %), 8 db kötelezés (2.7 %) volt és 129 esetben (43.6 %) ajánlás lett kihirdetve a meghallgatás során. Az egyezséggel és kötelezéssel zárult ügyeknél nem tudunk olyan esetről, hogy a vállalkozás nem tett eleget a határozattal jóváhagyott egyezésnek, vagy kötelezésnek. **Az ajánlással zárult határozatok 65.1 % - át teljesítették a vállalkozások.**

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

A Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara a Békéltető Testület működéséhez szükséges technikai, személyi feltételeket magas színvonalon biztosítja. A testület adminisztratív feladatait ellátó munkatársai és az elnök munkáját a mai igényeknek megfelelő modern, korszerű technikai eszközökkel felszerelt irodában végzi. A Kamara a meghallgatások, illetve a tanácsadások lebonyolításához külön helyiséget biztosít, aminek következtében a békéltető testület működési feltételei az előző évhez viszonyítva pozitív értelemben lényegesen megváltoztak.

A kamara két munkatársat foglalkoztat (1 fő 8, míg 1 fő 4 órás munkaidőben) a testület adminisztratív feladatainak az ellátására, akiknek a munkabérét megelőlegezi, ugyanakkor az elnök, elnökhelyettes és a tagok a megbízási díjait nem. Ezek kifizetésére csak akkor kerül sor, ha közreműködői szerződés aláírásra kerül és a központi pénzügyi támogatás megérkezik, amely ebben az évben is a harmadik negyedévben történt meg.

Tapasztalataink szerint a vállalkozások a fogyasztóvédelemről szóló törvényben előírt panaszkezelésre vonatkozó kötelezettségüket teljesítik, és szinte minden esetben a fogyasztó panaszának elutasítása esetén tájékoztatják a fogyasztókat arról, hogy mely békéltető testület eljárását kezdeményezhetik. Ennek köszönhetően a kérelmek száma lényegesen növekszik, és az elkövetkezendő időszakban növekedni fog. Ezt figyelembe véve a támogatás összege, (amely a testület működésére, illetve a tagok díjazására használható fel) az ügyek számának a növekedését figyelembe véve még akkor sem elegendő, ha a Testület a fogyasztóvédelemről szóló törvényben előírtakkal szemben az egyedül eljáró tanácsokat helyezi előtérbe, a háromtagú tanácsokkal szemben. **Álláspontunk szerint a támogatás összegét az ügyek számának a növekedésével összhangba kell hozni, ellenkező esetben a testületek nem tudják ellátni a fogyasztóvédelemről szóló törvénybe rögzített kötelezettségüket.**

A fogyasztók érdekeinek minél teljesebb körű érvényesülése érdekében a **Testület jó kapcsolatot ápol a hatóságokkal**, aminek következtében folyamatos konzultáció alakult ki a Bács-Kiskun

Megyei Kormányhivatal a Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályával. Együttműködésünk elmélyítése érdekében 2016. március 8. napján együttműködési megállapodást kötött a Békéltető Testület és a Kormányhivatal, melynek az elsődleges célja, hogy a békéltető testületi eljárások eredményességének növelése és a vállalkozások eljárás során való részvételének elérése érdekében összefogjanak, előmozdítva a fogyasztói érdekek teljesebb körű érvényesítését és hatékonyabb védelmét. Kiemelt feladatnak tekintik továbbá a Békéltető Testület eljárásának fogyasztókkal történő minél szélesebb körű megismertetését.

A Fogyasztóvédelmi Osztály kötelezettséget vállalt arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe nem tartozó, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés megkötésével és teljesítésével összefüggő panaszok esetében a fogyasztókat tájékoztatja a békéltető testületi eljárás lehetőségéről, az eljárás lényeges elemeiről, továbbá – írásbeli megkeresés esetén – megküldi részükre a békéltető testületi eljárás kezdeményezésére irányuló kérelmet.

A Kormányhivatal vállalta, hogy Fogyasztóvédelmi Osztályán működő Hatósági Tanácsadó Irodát felkereső ügyfelek részére segítséget nyújt a békéltető testületi eljárás kezdeményezésére irányuló kérelem kitöltésében, amennyiben a panasz a Békéltető Testület hatáskörébe tartozik. Ezen túlmenően a Békéltető Testület vállalta, hogy a szükséges nyomtatványt a Fogyasztóvédelmi Osztály rendelkezésére bocsátja.

A Hatósági Tanácsadó Iroda és a Békéltető Testület folyamatosan együttműködik a fogyasztót megillető jogokkal és a vállalkozást terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő kérdések tekintetében

Fentiekben túl menően a Békéltető Testülethez érkező kérelmek tárgyának szem előtt tartásával figyelemreméltó kapcsolatot alakítottunk ki a Kecskemét Város Jegyzőjével, valamint a Kormányhivatal Népegészségügyi Főosztályával, illetve a Járási Tiszti Főorvossal.

## **6. Ismertesse a testületeket, illetve a fogyasztóvédelmet érintő esetleges jogi szabályozásra vonatkozó észrevételeit, javaslatait!**

Az előző év azonos időszakához képest a beszámolási időszakban **növekedett** azoknak az ügyeknek a száma, amikor a **meghallgatás kitűzéséről átvett értesítést követően a vállalkozások megváltoztatják a korábbi álláspontjukat, és a meghallgatás előtt a felekkel egyezséget kötnek, amelynek eredményeként a fogyasztók a meghallgatásra kitűzött időpontok előtt a kérelmüket visszavonják és kéri az eljárás megszüntetését. Az eljárás során problémát jelent, hogy a meghallgatás kitűzését követő kérelem visszavonását a **fogyasztóvédelemről szóló törvény nem szabályozza**, ugyanis a törvény 31.§ (3) bekezdése **csak a tanács számára teszi lehetővé ebben az esetben az eljárás megszüntetését**, holott a tanács összeülése már okafogyottá vált, hiszen a meghallgatás előtt a kérelem megegyezés miatt visszavonásra került, tehát kérelem hiányában az eljárás megszűnt. **Javasoljuk, a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény 31. § (3) bekezdésének a kiegészítését azzal, hogy ebben az esetben az elnöknek lehetősége legyen az eljárást megszüntetnek nyilvánítani. Ennek figyelembevételével javasoljuk az Fgytv. 31.§(3) bekezdésének a következő ponttal történő kiegészítését „ f.) amennyiben a meghallgatás kitűzését követően a felek vitás ügyük lerendezésében megegyeznek és a fogyasztó kérelmét visszavonja, akkor az eljárást az elnök megszünteti”.****

Napjainkban növekedett azon termékbemutatók száma, amely jogilag nem számít termékbemutatónak. Gyakran a szervező az árubemutató színhelyét üzletként jelenti be, aminek következtében üzleten kívül kötött szerződésekkel együtt járó kötelezettsége nem áll fenn. Ezen túl a jogszabályi előírások kijátszásának az elsődleges célja az, hogy a fogyasztókat ne illesse meg az elállási jog gyakorlása.

Mindezekre tekintettel szükséges a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014.(II.26.) Kormányrendelet, illetve a kereskedelemről szóló 2005. évi

CLXIV. törvény olyan szintű módosítása, amely nem teszi lehetővé a jogszabályok fentiek szerinti kijátszását. ( Információink szerint ez irányú módosítás folyamatban van.)

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

A fogyasztóvédelemről szóló törvény módosítása kötelezővé tette a meghallgatásokon való együttműködést, amely két kötelezettséget foglal magába. Egyrésztől továbbra is fennáll a vállalkozásnak a békéltető testület felhívására történő válaszirat megküldési kötelezettsége, továbbá a módosítás új kötelezettségeként került meghatározásra az, hogy a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét köteles biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki. Tapasztalataink szerint a vállalkozások a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségével kevés esetben élnek, az érintett ügyek zömében érdemi egyezségkötési lehetőséget nem ajánlanak fel.

Álláspontunk szerint amennyiben a vállalkozások nem ismerik el a fogyasztó igényének jogosságát, és erre tekintettel nem kívánták felajánlani a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségét, ebben az esetben úgy mentesülnek az együttműködési kötelezettség elmulasztásának jogkövetkezményei alól, ha a meghallgatáson egyezségkötésre feljogosított személlyel képviseltetik magukat.

A testület munkája során többször tapasztalta, hogy a fogyasztói érdekek azért sérülnek, mert a vállalkozások nincsenek kellőképpen tisztában az őket terhelő kötelezettségekkel. Mindezekre tekintettel a vállalkozások együttműködésének fokozása érdekében nagy hangsúlyt fektetünk a vállalkozások tájékoztatásában való közreműködésre. Ennek érdekében szoros kapcsolatot építettünk ki a Kormányhivatal fogyasztóvédelmi hatóságával, akik a vállalkozások felé irányuló tájékoztató tevékenységük során előtérbe helyezik a testület által feltárt hiányosságokról adott tájékoztatásra épített szakmai tájékoztatók kiadását, amelyek a kamara honlapja mellett a békéltető testület honlapjára is felkerülnek.

A hatóság és a testület összehangolt munkát fejt ki a nem együttműködő vállalkozásokkal szemben. Amennyiben a vállalkozás az **együttműködési kötelezettségét nem teljesíti, erről a testület a hatóságot haladéktalanul értesíti.** A hatóság a békéltető testület értesítését követően legkésőbb 8 napon belül megindítja az eljárást, és a fogyasztóvédelemről szóló törvény alapján bírságot szab ki.

A beszámolási időszakban **84 db ügghöz kapcsolódóan értesítéssel éltünk a hatóság felé.** A hatóság visszajelzése alapján az ügyek nagy része jogerősen befejeződött, de vannak még olyan ügyek, amelyek fellebbezés, illetve bírósági felülvizsgálat alatt állnak.

**8. Ismertesse a békéltető testületek részére nyújtott képzésről szóló tapasztalatokat és eredményeket. A testület maga tart-e bármilyen felkészítő tanfolyamot a tagjai számára? Amennyiben igen, milyen tapasztalatokkal rendelkezik?**

A beszámolási időszakban az elnök irányításával a békéltető testület tagjai számára képzés keretében áttekintésre kerültek a testületi eljárására vonatkozó szabályok. Ezt követően önkéntes vállalás alapján 12 fő műhelymunkában kidolgozta a testület eljárásában alkalmazandó iratmintákat, amelyeket a tagok megvitattak, megtették javaslataikat, majd több hetes lelkes csapatmunka eredményeként elkészült 25 db iratminta, amelyet 2016 márciusától a testület eljárása során valamennyi tag és munkatárs köteles alkalmazni. Az iratminták kidolgozása során a tagok részletesen és mélyrehatóan megismerték a békéltető testület eljárására vonatkozó szabályokat.

*A Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal, valamint a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület 2016. március 8. napján Együttműködési Megállapodást kötött, amelyben többek között a Hivatal vállalta, hogy a közreműködik a békéltető testületi tagok számára szervezett képzések lebonyolításában. A szervezés folyamatban van, de ennek lebonyolítása a hatóságnál bekövetkezett átszervezés miatt áthúzódott a következő évre.*

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

- *A Magyar és Kereskedelmi Iparkamara által a békéltető testületek elnökei részére 2016. február 24-én megrendezésre kerülő tanácskozáson a testületünket az elnök képviselte.*
- *The Online Dispute Resolution system felkérésére az „ODR” alkalmazásához történő hozzáférés érdekében regisztráltuk magunkat az Európai Bizottság felhasználó azonosítási rendszerében. Helyi rendszergazdaként dr. Horváth Zsuzsanna elnök került bejelentésre.*
- *A Budapesti Békéltető Testület meghívására 2016. február 8-án a békéltető testület az elnök személyében részt vett az ODR ismertetésével kapcsolatos megbeszélésen, ahol hasznos információk hangoztak el. Bemutatásra került az online vitarendezési eljárás lényegesebb fő ismérvei, valamint ismertetésre került az uniós online békéltető honlap is.*
- *A Budapesti Békéltető Testület, mint online vitarendezési kapcsolattartó pont 2016. április 19.-én megtartott a platformot bemutató gyakorlati oktatásán a helyi rendszergazda dr. Horváth Zsuzsanna vett részt.*
- *A Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal szervezésében a „Fogyasztók Világnapja „alkalmából a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság főigazgatója ünnepélyes keretek között adta át egy Bács-kiskun megyei vállalkozó részére a „Fogyasztóbarát Vállalkozás” embléma használatára való jogosultságot. A rendezvényen mindemellett aláírásra került a fogyasztóvédelmi, illetve piacfelügyeleti hatáskörben eljáró Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal és a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület közötti együttműködési megállapodás.*
- *2016.április 12-én a békéltető testület elnöke bemutatkozott a Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara küldöttgyűlésén, ahol ismertette a testület működését, jelentőségét, illetve a testület működésével összefüggő finanszírozási gondokat.*
- *A Budapesti Békéltető Testület 2016. május 23-án megrendezésre kerülő szakmai fogyasztóvédelmi konferencián a békéltető testületet az elnök képviselte.*
- *2016. augusztus 18. napján a testületi tagok részére szakmai tájékoztatóra került sor, amelynek témája a testület munkájában bekövetkezett változások, illetve az I. félévi szakmai beszámoló megvitatása. Előadó: dr. Horváth Zsuzsanna.*
- *2016. szeptember 23-án Zalaegerszegen megbeszélést tartott Kara Ákos infokommunikációért és fogyasztóvédelemért felelős államtitkár a békéltető testületi elnökök és a testületi tagok részére. A megbeszélésen a testület elnökhelyettese és négy tagja vett részt.*
- *2016. november 30-án és december 1-jén a Magyar Nemzeti Bank és az Országos Bírósági Hivatal közös szervezésében megrendezésre kerülő „Alternatív Vitarendezés Magyarországon” című konferencián a békéltető testület elnöke vett részt.*

- 2016.december 5-én a Budapesti Békéltető Testület által szervezett „Fogyasztóvédelem a gyakorlatban: békéltető testületi eljárás, bírósági gyakorlat” szakmai konferencián testületünk 2 fővel képviseltette magát.
- A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkársága „Fogyasztóvédelmi Péntek” elnevezéssel 3-4 heti rendszerességgel indított a fogyasztóvédelmi szakmai érintettjeinek (fővárosi/megyei fogyasztóvédelmi hatósági szakterületek, békéltető testületek, civil fogyasztóvédelmi egyesületek, kereskedelmi hatóságok és érdekképviseleti szövetségek stb.) részvételével, ahol a kölcsönös tájékoztatásra, párbeszédre helyezték a hangsúlyt. A beszámolási időszakban testületünk három esetben kapott meghívót a megbeszélésre, ahol a termékbemutatóval, az elektronikus kereskedelemmel kapcsolatos fogyasztóvédelmi kérdések megvitatására és az ezzel kapcsolatos jövőbeni lehetőségek, elképzelések a megbeszélésére került a sor. A párbeszéden a testületet az elnök képviselte.

Publikáció, illetve kiadvány kiadására nem került sor.

**10. Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási rendszerét, illetve ügyfélszolgálatának működését.**

Békéltető Testület önálló irodában folytatja a tanácsadási tevékenységét. Az iroda egyaránt alkalmasnak bizonyult mind a fogyasztók, mind a jogkövető magatartás iránt elkötelezett vállalkozások számára a fogyasztóvédelmi kérdések megvitatására, illetve a félreértések tisztázására. Nyilvántartásunk szerint a **beszámolási időszakban 822 ügyfél fordult (személyesen, telefonon) az irodához tanácsadásért**, ebből írásban negyvenen. A kérdések tárgya szerteágazó, **nagy számban** kereste meg az irodát olyan fogyasztó, aki a **szavatossági és jótállási igények**, valamint az **termékbemutatók** kapcsán felmerülő elállási jog érvényesítésével kapcsolatban **kért tanácsot**. Ezen túl menően **jelentős számú fogyasztó kért tájékoztatást a testületi eljárásról, annak megindítási lehetőségéről**. Több esetben voltak olyan megkeresések, amelyek nem tartoztak a testület hatáskörébe. (pl. közös képviselő munkájával kapcsolatos kifogás, öröklési jog, vállalkozások között kialakult vita, magánjogi szerződések stb.) **Testület ügyfélfogadási időben hétfőtől szerdáig 9-12 óra, míg csütörtökön du.13-15 óra között fogadja személyesen az ügyfeleket.**

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

A testület nem tagja határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak.

**11. Ismertesse az OVR rendelet által létrehozott online platform működésének gyakorlatát és a tapasztalatokat.**

A fogyasztók a belföldi webáruházzal felmerülő problémájuk intézésére a beszámolási időszakban nem vették igénybe az Európai Bizottság ingyenes elektronikus vitarendezési eljárást biztosító honlapját. Ilyen tárgyú ügyek a testülethez hagyományos módon, írásban érkeztek. Két esetben fordult elő, hogy határon átnyúló vitarendezésre irányuló kérelem érkezett a testületünkhöz, amelyek áttételre kerültek az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező Budapesti Békéltető Testülethez.

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

A Békéltető Testület népszerűsítése több csatornán megjelent, így

- több ezer olvasóhoz jut el a Petőfi Népe megyei napilap és annak havonta megjelenő „Gazdasági Ablak” című kamarai melléklete, amelyben rendszeresen tájékoztatjuk a lakosságot a Békéltető Testület tevékenységéről,

- a helyi rádióban több esetben került sor interjú keretben a békéltető testület munkájáról, eredményeiről,
- a kamara megújult honlapján folyamatosan megjelentetjük a megyében és országszerte megjelenő békéltető testülettel, fogyasztóvédelemmel kapcsolatos cikkeket,
- a helyi televízióban a békéltető testület elnökének két esetben volt lehetősége a testület munkájának megismertetésére,
- több lapban jelent meg a testület elnökével, készített interjú (Petőfi Népe, Kecskeméti Lapok),
- a békéltető testület szórólapját a megyeszékhelyen és a megye területén működő több hivatalban és intézményben helyeztük el,
- a békéltető testület honlapjára több esetben hivatkoznak a fogyasztók,
- Az ECHO televízióban Puskásné dr. Csorba Éva békéltető testületi tag, tájékoztatást adott a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület munkájáról, tapasztalatairól.

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

*A beszámolási időszakban ilyen irányú felmérést nem végeztünk.*

*Tapasztalataink szerint elsősorban a vállalkozások által adott tájékoztatóból értesülnek arról, hogy jogvitájukat a békéltető testületnél rendezhetik.*

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

*Értékelve az beszámolási időszakban ellátott feladataink eredményességét, elmondhatjuk, hogy feladatainkat az alulfinanszírozás ellenére is hatékonyan és nagy elhivatottsággal láttuk el. A jövőben is a legfőbb küldetésünknek tekintjük, hogy eredményesen közreműködjünk a fogyasztói jogviták rendezésében. Prioritásként kezeljük, hogy a felek megalégedésére a köztük kialakult vita bírósági eljáráson kívül a testület előtt megoldást nyerjen. Sikerként könyvelhetjük el a hatóság együttműködésével a bejelentett üzlethelyiség mögé bújtatott egészségügyi szolgáltatással egybekötött termékbemutatók visszaszorítását.*

**16. Kérem, nyilatkozzon az alábbiakról:**

**Nyilatkozom, hogy a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testületnél**

- a testület tagjai számára rendszeres képzés szervezése
- az eljárás abban az esetben indul meg, ha a fogyasztó korábban közvetlenül megkísérelte vitás ügyét rendezni a vállalkozással,
- az eljárás megindítása esetén a Polgári Törvénykönyv elévülés nyugvására vonatkozó rendelkezései irányadók,
- az elnök az eljárás megindulásától számított hatvan napon belül tűzi ki a meghallgatási időpontot a felek számára,
- az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti,
- az elnök a meghallgatás időpontjáról a feleket kellő időben előzetesen értesíti, valamint arról, hogy a felek az eljáró tanács tagjaira vonatkozó javaslatukat 8 napon belül megtehetik.
- a felek értesítése kiterjed arra, hogy a megtett egyezségi ajánlat elfogadása előtt a fogyasztó szabadon dönthet arról, hogy elfogadja a békéltető testület ajánlását, az egyezségi ajánlatot, valamint kötelezést tartalmazó határozatot, az eljárásban való részvétel nem zárja ki a bírósági eljárás keretében való jogorvoslatot, a döntés tartalma eltérhet a bíróság által meghozott határozat tartalmától, valamint a vállalkozás tett-e általános alávetési nyilatkozatot,



- a felek tájékoztatása kiterjed arra is, hogy milyen joghatása van a békéltető testületi eljárás meghozatalának, valamint hogy a felek nem kötelesek az eljárás során jogi képviselőt igénybe venni, de az eljárás bármely szakaszában kérhetnek független szakvéleményt, illetve képviselheti, segítheti őket harmadik fél. Az értesítés kiterjed az eljárás várható időtartamára, és az időtartam meghosszabbításának lehetőségére is.
- az elnök egyenlő bánásban részesíti a feleket, lehetőséget ad a felek számára álláspontjuk előadására, beadványai előterjesztésére, a tanács elnöke a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja,
- a tanács határozatát vagy ajánlását a meghozatal napján hirdeti ki. a kihirdetett határozat, illetve ajánlás, írásba foglalt példányát legkésőbb 30 napon belül kell a feleknek elküldeni,
- a testületről szóló éves beszámoló továbbításra kerül a tárgyévet követő év január 31-ig a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek, kérésre elektronikus úton rendelkezésre bocsátja,
- a fogyasztóvédelemről szóló törvényben előírt tartalommal testület naprakész internetes honlapot működtet.

**Melléklet:**

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

***A szakmai beszámoló hitelesítése***

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

*Kecskemét, 2017. február 10..*

*Dr. Horváth Zsuzsanna sk.*  
a testület elnökének cégszerű aláírása