

Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint)



Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

Közreműködő szervezet címe:

6000 Kecskemét, Árpád körút 4.

Levelezési címe:

6001 Kecskemét Pf. 228

Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos)
bankszámlaszáma:

10915008-00000009-21320005

Közreműködő adószáma:

18335007-2-03

Szerződés szám: FOHÁT/546/2017NFM SZERZ

A megvalósított feladat címe: **A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2017. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása**

I. rész

Szakmai beszámoló

A békéltető testületek 2017. évi meghatározott finanszírozási időszakaiban végzett tevékenységéről

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

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



A testületi tagok finanszírozása területén az előző beszámolási időszakhoz képest változás nem történt.

2017. évben a békéltető testület elnöke tagok létszámát 30 főben határozta meg, akik az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) és a Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara jelöltjei. A beszámolási időszakban 2 fő más elfoglaltsága miatt lemondott. Helyükre fiatal jogász szakképzettséggel rendelkező tagok kerültek.

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 a testületi eljárások időtartama tovább csökkent. A kérelmek beérkezését követően – eltekintve a hiánypótlásra történő felhívástól – haladéktalanul kitűzésre kerülnek a meghallgatások, illetve a döntések írásba foglalása, kézbestése a meghallgatást követően 3-4 nap múlva megtörténik. Ennek köszönhetően az eljárások a törvényben előírt 90 napos határidőn belül átlagosan 36 nap alatt befejeződtek.

2017. január 1-jével 32 ügy került áthozatalra az előző évben beérkezett és lezáratlan kérelmekből. 2017. évben 428 db új kérelem érkezett és **december 31-ig 426 ügyet zártunk le**, mely az előző évhez képest 11,8 % - os csökkenést mutat. A termékekhez kapcsolódóan 201 (47,18 %), míg a szolgáltatások tekintetében 225 db (52,8,8 %) ügy került lezárásra. Az ügytípusoknál az előző évekhez képest, arányaiban jelentős ártrendeződés történt, ugyanis míg a termékeket érintő kérelmek száma és a lezárt ügyek 13,07 %-al csökkentek, addig a szolgáltatást érintően ezek a számok ugyanilyen mértékben növekedtek. A beszámolási időszakban az ügyek száma termék és szolgáltatás csoportosításban nagyságrendileg megváltozott, ugyanis az előző évekhez képest a szolgáltatást érintő kérelmek száma meghaladta a termékeket érintő kérelmek számát.

Kereskedelemmel, illetve szolgáltatással kapcsolatos fogyasztói kérelmek:

A kereskedelmet érintő kérelmek többsége a hibás teljesítésből eredő kellékszavatossággal, illetve jótállással összefüggő jogok érvényesítésére irányuló igények elutasításából eredő fogyasztói jogviták rendezésére irányultak. Továbbra is előfordult olyan kérelem, ahol a fogyasztó a jótállásra kötelezett vállalkozásként a szervizet jelölte meg.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003.(IX.22.) Kormányrendelet (továbbiakban: Kormányrendelet) értelmében a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott és a rendelet mellékletében felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre a rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki, amelynek teljesítése azt a vállalkozást terheli, amely a fogyasztóval szerződéses kapcsolatban áll (továbbiakban: forgalmazó).

A fenti előírás a gyakorlatban túlnyomó részt úgy működik, hogy a forgalmazó a fogyasztónak a gyártó/importáló által elkészített jótállási jegyet adja át, amelyen a gyártó/importáló szakszervei vannak feltüntetve. Munkánk során szerzett tapasztalatok azt mutatják, hogy a kötelező jótállásra kötelezett nem készít jótállási jegyet, illetve nem köt szerződést a javítószolgálattal, hanem saját bélyegzőjével ellátott gyártó/importáló jótállási jegyét bocsájtja a fogyasztó rendelkezésére, amelyen a vállalkozással szerződéses kapcsolatban nem álló gyártó/importáló szervei vannak feltüntetve.

A Kormányrendelet 5.§ (1) bekezdése értelmében a fogyasztó kijavítási igényét a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javító szolgálatnál is érvényesítheti. Ebben az esetben a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014.(IV.29.) NGM. rendelet 7.§ (1) bekezdése értelmében a javítószolgálat köteles a vállalkozást haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről.

Tapasztalataink szerint a javítószolgálat többsége nem tesz eleget a fenti rendeletben előírt értesítési kötelezettségének, és így a jótállásra kötelezett vállalkozás nem tud arról, hogy fogyasztó a jótállásból eredő jogait kívánja gyakorolni, aminek következtében esetenként arról sem, hogy a szerviz és a fogyasztó között keletkezett vita rendezése érdekében a fogyasztó békéltető testülethez fordult.

Minden esetben szükséges a fogyasztó figyelmét felhívni a jogszabályi előírásokra, és nyilatkoztatni arról, hogy jótállási igényét bejelentette –e a jótállásra kötelezett vállalkozásnak, és kívánja-e az eljárást folytatni a kötelezettel szemben.

A vonatkozó szabályok értelmében a jótállásra kötelezett helytáll a hibás teljesítésért, amely azt jelenti, hogy ha a teljesítés hibás, akkor a jogosult a jótállásra kötelezettel szemben gyakorolhatja a hibás teljesítésre vonatkozó jótállási jogait. A jótállásra kötelezett akkor mentesül e felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy az adott termék nem volt hibás vagy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A mobil telefonok, műszaki termékek forgalmazása területén továbbra is jellemző, hogy a vállalkozás a szerviz egy mondatos álláspontjával, illetve megjegyzésével kívánja magát kimenteni a jótállási felelősség alól. Gyakori problémát jelent, hogy szerviz tényként állapítja meg a készülék, külső részén keletkezett ismeretlen eredetű mechanikai sérülést, amire hivatkozva a vállalkozás a fogyasztó jótállási igényét elutasítja.

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

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

A beszámolási időszakban látókörünkbe került olyan vállalkozás, amelynek a fő tevékenységi köre műszaki termékek értékesítése és a forgalmazott termékekre kötelező jótállást nem vállal, sőt a szavatosságra, illetve a jótállásra vonatkozó szabályokat úgy értelmezi, hogy a jótállási kötelezettség teljesítéséért a gyártó által kiadott jótállási jegyen feltüntetett szerviz a felelős. Szinte sértésnek veszi, hogy a fogyasztó a jótállási igényét a vállalkozásnál jelenti be. A jogellenes gyakorlatot a vállalkozás megjelölésével jeleztük az illetékes Járási Hivatalnak.

*Az **elektronikus kereskedelmet** érintő jogvita rendezésére irányuló kérelmek száma nem számottevő, ugyanakkor két olyan ügyünk is volt, ahol a Webáruházat üzemeltető vállalkozások a székhelyváltást nem jelentették be a Cégbíróságnak, így sem a fogyasztó sem a testület nem tudta felvenni a vállalkozásokkal a kapcsolatot. A postai küldemények „elköltözött” jelzéssel érkeztek vissza. Mindkét esetben a fogyasztók átutalták a vételárát, de a terméket nem kapták meg. Álláspontunk szerint az ilyen jogellenes magatartást tanúsító vállalkozásokat is meg kellene jelenteni a www.jogsertowebaruhazak.kormany.hu oldalon.*

Az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekből eredő jogvita rendezése érdekében az év elején egymás után több kérelem érkezett, (5 db.), amely a Zöld Ház Építő és Korszerősítő Kft. és a fogyasztók közötti szolgáltatási szerződés megkötésével, illetve teljesítésével kapcsolatban kialakult vitás ügy rendezésére irányult. A kérelmek értelmében a vállalkozás képviselői a fogyasztókat lakásukon keresték fel és vállalkozói szerződést kötöttek lakásuk hő korszerősítésre, valamint az ingatlanuk energiatanúsítványának elkészítésére. A fogyasztók a szerződés megkötésekor különböző összegeket adtak át a vállalkozás képviselőjének. Ezen összegek a fogyasztók elmondása szerint elegendőek, a vállalkozás álláspontja szerint felmérési díjként kerültek átadásra. Ezt követően valamennyi kérelmező élt a jogszabályban biztosított 14 napos elállási jogával és kérte vissza az átadott összeget. A vállalkozás ennek nem tett eleget hivatkozással arra, hogy a fogyasztó a szükséges tájékoztatásokat megkapta és a felmérést elvégezték, ezáltal a szolgáltatás e része már teljesedésbe ment, így e vonatkozásban az elállási jog nem érvényesíthető. Valamennyi esetben az eljáró tanács, ajánlást tett az összeg visszafizetésére, mivel a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014.(II.26.) kormányrendelet értelmében az elállási jog még abban az esetben is megilleti a fogyasztót, ha ugyan a szolgáltatás teljesítése be is következett, de azt nem a fogyasztó előzetes és különös tekintettel kifejezett beleegyezésével kezdte meg a vállalkozás. Mindegyik fogyasztó előadta, hogy ilyen beleegyezést nem adtak, elállási vagy felmondási jogról, illetve azok esetleges elvesztéséről nem tájékoztatták őket.

Mindezekre tekintettel a szerződés üzleten kívüli jellege folytán a fogyasztónak, annak megkötésétől számított 14 nap állt rendelkezésére, hogy eldöntse, hogy a vállalkozás által elvégezni kívánt felmérést és kivitelezést igénybe kívánja-e venni. Tehát álláspontunk szerint a fogyasztók jogszerűen, valamint az irányadó jogszabály által biztosított határidőn belül gyakorolták elállási jogukat a szerződés teljes egésze vonatkozásában. Az eljáró tanács ajánlásait a vállalkozás nem hajtotta végre.

*Az elmúlt években, új speciális értékesítési formaként megjelent a bejelentett üzlethelyiség mögé bújtatott egészségügyi szolgáltatással egybekötött, termékbemutatón kötött szerződések teljesítéséből eredő fogyasztói jogvita rendezésére egy kérelem érkezett, amely örömeinkre egyezséggel fejeződött be. Ezen túl ilyen tartalmú kérelem nem érkezett, **amit elsősorban az elmúlt évben végig vitt következetes eljárásunknak és a Hatóságokkal való együttműködésének köszönhető.***

*Továbbra is előfordul az úthasználati **díjjal** kapcsolatos fogyasztói jogvita rendezésére irányuló kérelem. A vita elsősorban a nem megfelelő díjkategóriájú matrica vásárlásából, illetve a késedelmes fizetésből, eredő pótdíjból ered. Az eljárások során az objektív felelősséget tartalmazó szankciórendszerből eredően túl nyomó részt a fogyasztói kérelmek elutasításra kerültek. Egy esetben a szolgáltató eljárási hiba miatt egyezséget ajánlott tett, amit a fogyasztó elfogadott.*

*A beszámolási időszakban több kérelem érkezett, amelynek a tárgya a Magyar Posta Zrt., illetve DPD Hungaria Kft csomagküldési szolgáltatásával összefüggő fogyasztói jogvita volt. Egyezség hiányában a kérelmek többségét el kellett utasítani, mivel az érintett fogyasztók figyelmen kívül hagyták **a vállalkozások Általános Szállítási Feltételekben foglaltakat, nevezetesen:***

- *a **romlandó élelmiszereket**, illetőleg azokat a termékeket, amelyek állandó hőmérsékleten szállíthatók, a vállalkozásnak **ki kell zárni a szállítási szolgáltatásból**. A fogyasztó ezen körbe tartozó küldeményekért kárigényt nem érvényesíthet.*
- *értékes küldemény esetén, ha a küldemény **„értéknyilvántás többletszolgáltatás”** igénybevétele nélkül kerül feladásra, a fogyasztó csak kártérítési átalányra jogosult, amely lényegesen alacsonyabb összegű lehet, mint az állítása szerint őt ért kár tényleges összege.*
- *amennyiben a küldemény törékeny, sérülékeny tárgyat tartalmaz, a megkülönböztetett kezelés érdekében **a feladónak kell a címiraton és a feladást igazoló okiraton a „Törékeny többletszolgáltatás/kezelés „igénybevételét** jelezni. Amennyiben a fogyasztó ezt elmulasztja, a termék sérüléséért a kézbesítést végző vállalkozás felelőssége nem állapítható meg.*

Villamos energiaszolgáltatás:

A 2017 év során a közszolgáltatásokat érintő panaszok döntő többsége a villamos energiaszolgáltatási ággal voltak kapcsolatosak. Eljárásaink tárgya széles témakört ölelt fel a felhasználók és a szolgáltatók közötti jogviszony területéről, így eljártunk a hálózathasználati szerződés megszegése kapcsán, mind a kötbérkövetelés, mind a hibás teljesítés, továbbá a teljesítménybővítés, pótelszámolás, valamint szerződés nélküli vételezés vonatkozásában.

A villamos energiaszolgáltatással összefüggésben benyújtott kérelmek közül kiemelendő ügycsoportot képeztek azon beadványok, mely azonos településről érkeztek és a panaszok szerint 2017 nyarán a szolgáltatott áram feszültségértékének rövid időn belül történő jelentős megnövekedése számos felhasználó háztartásában, illetve telephelyén károsította a műszaki berendezéseket. Az elvégzett vizsgálat során megállapítást nyert, hogy a felhasználási helyek villamosenergia-ellátását biztosító (középfeszültségű) hálózatra kerülhetett szabványostól eltérő nagyságú villamos hálózati feszültség.

A nem megfelelő nagyságú villamos hálózati feszültség pontos mértéke – az üzemi eseménnyel érintett középfeszültségű hálózati szakasz hossza, valamint az azokhoz csatlakozó kisméretű vezetékcsatlakozók rendszere miatt, továbbá az ezen hálózati elemeken törvényszerűen bekövetkező feszültségcsökkenés és következtében helyszíni regisztrációs feszültségméréssel lett volna megállapítható, melyre mérés hiányában nem volt lehetőség, azonban az eljárások során sikerült feltárni a szolgáltatás hibás teljesítésének okát. A megállapított tényállás szerint a hálózati engedélyes alvállalkozója egy elvégzett rekonstrukciós munkát követően nem helyesen végezte el a fázis-bekötéseket, mely miatt a fogyasztókat villamos energiával ellátó hálózatra nem szabványos áram került betáplálásra.

A fenti ügyekben a teljesítési segédért való felelősségre alapozva, ajánlásokat fogalmaztunk meg a fogyasztókat ért tényleges kár engedélyes általi megtérítése vonatkozásában.

A korábbi évekhez hasonlóan számos ügyben a felhasználói szerződésszegés, illetve az erre tekintettel követelt kötbér jogszerűsége volt az eljárás tárgya. Több kérelmező sérelmezte a hálózati engedélyes igényét, hivatkozva arra, hogy a helyszíni ellenőrzés során rögzített záró pecsétek és a mérés szabályosságát biztosító egyéb jogi záruk sérülése számukra nem volt felróható. A jogszabályi környezet a mérő épségének megóvását a felhasználó kötelezettségévé teszi, erre tekintettel e típusú ügyekben elsősorban az engedélyes eljárásának, illetve a felhasználási helyen lefolytatott ellenőrzésének jogszerűségét vizsgáljuk, továbbá az esetleges jogsértés megállapítása során kiemelkedően fontos kritérium a vállalkozás részéről a szerződésszegés megfelelő – szakvéleménnyel, fényképfelvétellel, jegyzőkönyvvel történő - bizonyítottsága is.

Csekély számban jelentek meg az ügyek között a hibás mérést követő elszámolást kifogásoló panaszok. A jogszabály egzakt módon meghatározza azt az időtartamot, mely a pótkalkulációt érinti, ugyanakkor a számítás során figyelembe vehető mérési adatok keletkezésének időszakára csupán minimum feltételt szab a legalább 4 hónapból származó

mérőállások kötelezően alapul vételének előírásával. Ebből következően az engedélyesnek viszonylag tág mozgástere van a valósnak tekintett mérési eredmények megállapítása során, azonban előfordul, hogy a fogyasztási mennyiségek kalkulációja során a jogszabályi rendelkezéssel szemben rövidebb időtartamot vesz figyelembe.

Új típusú panaszként került sor az úgynevezett teljesítménybővítéssel kapcsolatos ügyben történő eljárásra. Az egyre modernizálódó háztartások áramszükséglete növekszik, annak ellenére, hogy a korszerűbb berendezések kevesebb energiát használnak fel, mint a korábbi típusok, azonban az automatizált, - illetve megszakítás nélküli üzemmód – lehetővé teszi, hogy a felhasználó azonos időszakban több készüléket használjon, így az áramfelvételi igények összeadódnak. Ezen felhasználói kívánalmak különösen a felújított ingatlanok tekintetében jelennek meg, ahol az áramvédelmi és vezetékrendszerek a korábbi időszak felhasználására voltak méretezve, és az átalakítást követően kerül sor a villamos energia ellátásra is kiterjedő modernizációra. A konkrét ügyben az elektromos elosztószekrény elhelyezése miatt alakul ki jogvita a felhasználó és a hálózati engedélyes között. Az eljárás során a műszaki követelményeket figyelembe vevő, kompromisszumos megoldással egyezség jött létre a felek között, a vállalkozás és a fogyasztó kölcsönösen engedett álláspontjából, és a szolgáltató lehetővé tette az áramerősség emelésére alkalmas felhasználói berendezés kiépítését.

A korábbi évekhez képest számottevően csökkent azon panaszok száma, melyekben a felhasználók a villamos energia díjának elszámolását kifogásolták. A vizsgált időszakban lefolytatott eljárások között volt található azon ügy, mely a villamos energia kereskedő és fogyasztó közötti részletfizetés megkötésével, egyezséggel zárult, így a korábbi elszámolási vita megnyugtatóan megoldódott.

Földgázszolgáltatás:

2017 évben - a korábbi időszak tapasztalataihoz hasonlóan – alacsony számú volt a földgázszolgáltatást kifogásoló beadványok mennyisége. A vizsgált időszakban az engedélyes szolgáltató elszámolását öt felhasználó sérelmezte. Az egyik panaszos a kisebb összegű hátraléka jogalapját, valamint annak engedményezését követően a jelentősen megnövekedett követelés fennállásának jogszerűségét vonta kétségbe. A meghallgatás során a szolgáltató alátámasztotta a rögzített mérőállásoknak megfelelő elszámolását, ezen túlmenően a panasz megoldása érdekében a vállalkozás és a fogyasztó a mérőállás közlése alapján történő számlázási mód beállításában állapodtak meg, melynek révén várhatóan a kérelmező által jobban követhetően fog megtörténni az elszámolás.

A másik felhasználó kifogása a sztornózott számlákat követő helyesbítő számlák jogszerűségének vizsgálatára vonatkozott. A kérelmező időközi mérőállást közölt, mely alapján elszámoló számlát állított ki a szolgáltató. A számla értékét nem teljes mértékben fizette meg a panaszos, így a folyószámláján folyamatosan göngyöltett hátralék keletkezett, mely miatt kikapcsolási eljárás is indult. Az eljárás során megállapítottuk, hogy a vállalkozás a jogszabályoknak megfelelő módon állította ki a fogyasztási mennyiségekről a bizonylatokat.

Három ügyben a szolgáltató fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségét ajánlotta fel, amelyet a fogyasztók elfogadtak, így összesen 476.499.-Ft-ot érintően egyezség született.

Hírközlési szolgáltatás:

A hírközlési szolgáltatókat érintő kérelmek túlnyomó többsége a szolgáltatók által kivetett, az előfizetői szerződés határozott idejének lejártá előtti megszüntetéséből adódó kötbérvisszatérítések elengedésére, továbbá a kiszámlázott díjak jogszerűségének vizsgálatára irányult. A Békéltető Testület tapasztalata szerint a kötbér felszámítása, illetve a számlák kiállítása szinte minden esetben jogszerűen, illetve a szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben foglaltaknak megfelelően történt. Ettől függetlenül sok esetben kedvezően alakult az ügyek kimenetele a fogyasztók szempontjából, tekintettel arra, hogy számos egyezség született.

A beszámolási időszakban kiemelendő volt az Invitel Zrt. eljárás módja, hiszen a meghallgatáson minden esetben biztosították egyezségkötésre feljogosított személy(ek) részvételét, és méltányosság keretében – figyelembe véve a fogyasztók életkörülményeit – több esetben nagy összegű, akár százazres nagyságrendű jogos követeléstől is eltekintettek. Az Invitel Zrt-vel szemben indított vitás ügyek 50 % - a zárult egyezséggel.

*2017. év második felében a Magyar Telekom Nyrt-t érintően emelkedett meg az egyezségkötések aránya. A Magyar Telekom Nyrt. hozzáállása ezen túlmenően is kiemelendő, tekintettel arra, hogy a három legnagyobb telefonszolgáltató közül ezen vállalkozás az egyedüli, amely kivétel nélkül minden meghallgatáson biztosítja megfelelően feljogosított munkatársa részvételét. Az egyezségkötések aránya ezen szolgáltatót érintően volt a legmagasabb, 2017 évben lezárt **20 db ügynél 11 esetben született egyezség** a felek között.*

Érdekes problémát vetett fel azon fogyasztó esete, akitől a szolgáltató 1 éven túli esedékességű – azaz az elektronikus hírközlésről szóló törvény szerint elévült – díjhátralékot próbált behajtani. Habár jogos számlatartozásról volt szó, tekintettel arra, hogy a szolgáltató utolsó felszólító levele és a követeléskezelő cégnek történt átadás között eltelt több mint 1 év, így az az általános polgári jogi szabályok szerint az elévülés következtében bírósági úton már nem behajtható, ajánlottuk a tartozás törlését.

Az előfizetői szerződés, pontosabban annak módosításának jogszerűségét sérelmezte az a kérelmező, aki a szolgáltató által csökkentett televíziós csatornaszám miatt nyújtott be kérelmet. Az eljárás során a szerződésmódosítási folyamat jogszerűségét vizsgáltuk, ellenőriztük, hogy a szolgáltató eleget tett-e a hatósági bejelentési, valamint az előfizető felé fennálló tájékoztatási kötelezettségének. Tekintettel arra, hogy az érintett vállalkozás a jogszabályoknak megfelelően módosította egyoldalúan az előfizetői szerződést, a kérelem elutasításra került.

Szintén a szerződés módosításának témakörét érintette az a beadvány, melyben a panaszos azt sérelmezte, hogy másik településre való költözését követően a vállalkozás nem tudta biztosítani a szolgáltatást, így a hűségidő előtti szerződésmódosításra figyelemmel kötbérvisszatérítéssel lépett fel. Megállapításra került, hogy a vállalkozás szolgáltatásnyújtási, illetve szolgáltatási pont díjmentes áthelyezési kötelezettsége a szolgáltatási területen áll fenn, és mivel az előfizető azon kívül fekvő településre költözött, a szolgáltató kötbér igénye megalapozott volt.

Vízszolgáltatás

A vízszolgáltatást érintően a panaszok nagy része megyénkben a legnagyobb szolgáltató, a Bácsvíz Zrt. kapcsán merült fel. Pozitívak a tapasztalataink ezen vállalkozást érintően, a Békéltető Testülettel való együttműködése szinte páratlannak mondható. Általános alávetési nyilatkozatot tettek, ennek ellenére kötelezést tartalmazó határozat nem született velük szemben, valamennyi ügyben a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően jártak el. A meghallgatásokon minden esetben felkészült, a jogszabályi lehetőségek keretei között kompromisszumra kész kolléga jelent meg a vállalkozás képviselőjében, amelynek köszönhetően túlnyomórészt egyezségkötéssel zárultak az eljárások.

A legtöbb kérelmet a fogyasztók csőtörés folytán adódó, a megszokottnál nagyobb összegű számla kifogásolása miatt nyújtották be. Ezekben a panaszokban – egyébként érthető módon – sérelmezték a fogyasztók, hogy az önhibájukon kívül elfolyt tetemes vízmennyiség díját nekik kell megtéríteniük. A törvényi előírás szerint azonban a bekötési vízmérő adatai alapján kell számlázni a szolgáltatónak ilyen helyzetekben is, jogszabályi lehetőség nincs a díj elengedésére, kizárólag a csatornadíj jóváírására van mód, mivel jellemzően a környezetbe szivárog el a meghibásodás során a víz, így az a közcsatornát nem terheli. Mivel méltányosságra nem volt lehetőség, nagyrészt részletfizetési megállapodással végződtek ezek az ügyek.

Érdekes esetet vetett fel azon kérelem, amelynek értelmében a panaszos felhasználási helyét érintően szolgáltató váltás történt. Ennek során a szolgáltatók között megtörtént az adatok átadás-átvétele. A kérelmező nem lakossági felhasználóként volt nyilvántartva, ennek ellenére az átadás alkalmával vélhetőleg adminisztrációs hiba folytán az új szolgáltatónál lakosságiként került regisztrálásra. Habár az eseményekre a fogyasztónak nem volt ráhatása, mégis szerződésszegés miatt nagy összegű kötbért róttak ki részére. Végül a kötbért visszavonták, a lakossági és nem lakossági díjszabás eltéréséből adódó különbözetet azonban a fogyasztónak ki kellett fizetnie visszamenőleg is.

Lábbeli:

A fogyasztóvédelemről szóló törvény 2015. szeptember 11-én hatályba lépett módosítása óta fokozatosan és jelentősen nőtt a lábbelik termékszavatossági ügyeinek körében a megkötött egyezségek száma. Míg 2016-ban 4 esetben, addig 2017-ben 10 esetben került sor a felek közötti megegyezésre a békéltető testület közreműködésével.

A hivatkozott jogszabályváltozás kétségtelenül hatással volt erre a kedvező elmozdulásra. A vállalkozások „megtanulták” és többségükben elfogadták a törvényben szabályozott együttműködési kötelezettségeiket.

Az egyes ügyekben adott válaszok jelentős részében már valóban érdemi nyilatkozatot tesznek a vállalkozások, és egyezségkötésre feljogosított személlyel képviseltetik magukat a meghallgatásokon, illetve érthető, és elfogadható egyezségi ajánlatot tesznek a fogyasztónak.

Természetesen itt is találkozunk szélsőségekkel, amikor a vállalkozás minden esetben ugyanazt a standard szöveget küldi meg válasziratában, vagy szó szerint idézi a szakvéleményben foglaltakat, mint érdemi nyilatkozatát.

Olyan vállalkozói gyakorlatot – egyezségi ajánlatot – is tapasztaltunk, amely kizárólag arra irányult, hogy újabb termék vásárlásával, annak vételára csökkentésével megtartsa a vállalkozás a fogyasztót, mint potenciális vásárlót az újabb és újabb értékesítéseikhez.

Kétségtelenül kimondhatjuk, hogy a vállalkozások tudatosabbak és felkészültebbek, ezáltal a fogyasztók számára is elfogadhatóbb egyezségek jöhetnek létre, növekvő számban.

Az egyezségkötés és a szakvélemények egymásra hatása külön is vizsgálendő.

Nagyon változatosak a minőség, a megalapozottság, az objektivitás kritériumok mentén a vállalkozások által beszerzett szakvélemények. Nem szokatlan, hogy a szakvéleményt nyújtó árukapcsolással javítja is a kifogásolt lábbelit, amely így érdektelenségét is megkérdőjelezi. Mivel időközben már megszűnt a szakvélemény nyújtására jogosítottak akkreditációja, a cégeknek elegendő csak a minden korlátozás nélkül felvehető vonatkozó tevékenységi körrel/körökkel rendelkeznie.

A szakvélemény birtokában – függetlenül attól, hogy az esetleg ellentmondásos, megalapozatlan, nem is a tárgyban cipőhöz kapcsolódik, „egy kaptafára készült” – a vállalkozások meglepéssel dőlnek hátra, és nem érzik szükségét egyezség megkötésének. A szakvéleményt minden esetben szinte „kötelezőként” elfogadják, még akkor is, ha nyilvánvalóan megalapozatlan, és nem tölti be rendeltetését. Több esetben a meghallgatás során szembesülnek a vállalkozások képviselői ezeknek a szakvéleményeknek az ellenmondásaival. Ez nehezíti az egyezségek megkötését.

Olyan vállalkozásokat is ismerünk, amely következetesen „saját maga vizsgálja be” a lábbelit, vagy a „gyártóval vizsgálhatja be” azt, és az így kialakított véleményre hivatkozva utasítja el a fogyasztó szavatossági igényét.

A békéltető testület ajánlásról, ajánlásra felhívja ennek a gyakorlatnak a helytelenségére és elfogadhatatlanságára a figyelmet, sajnálatosan eredmény nélkül.

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

*2017. január 1. napján lépett hatályba a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016.(XII.2.) Kormányrendelet, amely teljes egészében átalakította a fogyasztóvédelem intézményrendszerét, a fogyasztóvédelmi feladatokat a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, a Pest Megyei Kormányhivatal, valamint a járási hivatalok látják el a jogszabályban rögzített hatáskörmegosztás alapján. E változásokról 2017.március 17.-én a Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Kecskeméti Járási Hivatala Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályának vezetője adott példaértékű részletes tájékoztatást a békéltető testületi tagok számára. Itt jegyezzük meg, hogy a békéltető testület elnöke ezt megelőzően 2017. március 2.-án a járási hivatalok fogyasztóvédelemmel is foglalkozó ügyintézőinek ismertette a békéltető testület hatáskörét, eljárási szabályait, valamint kitért a járási hivatalokkal történő együttműködés lehetőségére is. Ennek köszönhető, hogy a beszámolási időszakban a **járási hivatalok közreműködésével több kérelem érkezett a testülethez.***

Ezen túlmenően szakmai továbbképzés keretében 2017. május 2.-án Hoffer Ferenc a Hoffer Bt. ügyvezetője tartott előadást a „Lábbeli fogyasztói reklamációk a szakértő szemszögéből” címmel. A békéltető testületi tagokon kívül az előadásra meghívtuk a lábbeli kereskedelemmel foglalkozó nagyobb vállalkozások, illetve a fogyasztóvédelmi hatóság képviselőit is. Ezt követően jelenlévők jó hangulatú és tartalmas konzultáció keretében vitatták meg a lábbeli fogyasztói reklamációjával összefüggő nehézségeket.

Az egységes gyakorlat megteremtése érdekében prioritásként kellene kezelni központilag szervezett országos képzések megszervezését.

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.

*Az elmúlt években, új speciális értékesítési formaként megjelent a bejelentett üzlethelyiség mögé bújtatott egészségügyi szolgáltatással egybekötött, termékbemutatón kötött szerződések teljesítésből eredő fogyasztói jogvita rendezésére 1 db. kérelem érkezett, amely örömeinkre egyezséggel fejeződött be. Ezen túl ilyen tartalmú kérelem nem érkezett, **amit elsősorban az elmúlt évben végig vitt következetes eljárásunknak és a Hatóságokkal való együttműködésének köszönhető.***

*A **híradástechnikai, műszaki termékek** értékesítésével kapcsolatban a korábbi évekhez hasonlóan a beszámolási időszakban is több olyan kérelem érkezett, amelyben a fogyasztók azt sérelmezik, hogy a vállalkozás a kellékszavatossági, illetve jótállási igényüket azzal az indokolással utasítja 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 (pl.: telefon burkolatán) milyen hatással van a fogyasztó által megjelölt hibára, nem térnek ki az ok-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.*

*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. Az együttműködési kötelezettségnek köszönhetően az előző évekhez képest az ilyen jellegű ügyek területén pozitív változások következtek be, ugyanis a vállalkozások a meghallgatáson az eljáró tanács álláspontjának az elfogadásával, a fogyasztóval egyezséget kötnek. Amennyiben egyezséget nem sikerül létrehozni, úgy - tekintettel a felelősség kimentésének a hiányára - **az eljáró tanács a fogyasztó igényének megfelelő ajánlást tesz.** E típusú ügyekben a vállalkozások nem hajtják végre a testület ajánlását, a nyilvánosságra hozatal ellenére ragaszkodnak ahhoz a gyártói utasításhoz, mely szerint a termék külső mechanikai sérülése kizárja a jótállási kötelezettség teljesítését. Sajnos a fogyasztók ezt követően az igényük érvényesítése érdekében nem fordulnak bírósághoz. Álláspontunk szerint a bírósági döntések nagyban hozzájárulnának az érintett vállalkozások jogkövető magatartásának az elősegítéséhez.*

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, aki a fogyasztóval kötött szerződést, vagyis azt, hogy a hibásteljesítésből eredő jótállási igények teljesítéséért a jogszabályokban meghatározott határidőn belül a forgalmazó a felelős. Ezen a területen az előző évhez viszonyítva változás nem történt.

A jogszabályok hibás értelmezésének a kiküszöbölése érdekében szükségesnek tartjuk a vállalkozások ez irányú továbbképzését, tájékoztatását, illetve a hatóság szigorúbb fellépését.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014.(IV.29.) NGM. rendelet 7.§ (1) bekezdése értelmében a javítószolgálat köteles a vállalkozást haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről.

Általános tapasztalatunk, hogy a javítószolgálat többsége nem tesz eleget az értesítési kötelezettségének, és így a jótállásra kötelezett vállalkozás nem tud arról, hogy fogyasztó a jótállásból eredő jogait kívánja gyakorolni, aminek következtében arról sem, hogy a szerviz és a fogyasztó között keletkezett vita rendezése érdekében a fogyasztó békéltető testülethez fordult.

Jelenleg a fenti előírás betartásának ellenőrzése egyik hatóság hatáskörébe sem tartozik. Szükségesnek tartjuk jogszabály módosítását annak érdekében, hogy e kötelezettség kikényszeríthető legyen.

- 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 beszámolási időszakban lezárt ügyek 46,71 % - a megalapozott volt. Ezen belül 108 ügy zárult egyezséggel, ami azt jelentette, hogy 2017 évben lezárt ügyből minden negyedik ügy egyezséggel fejeződött be (25,35 %). Előző év azonos időszakához képest közel megkétszereződött a fogyasztók és a vállalkozások közötti létrejött egyezségek száma. 108 db egyezséggel zárult ügyből 78 esetben olyan egyezség született, melyhez összességében 3,7 millió Ft nagyságú összeg társult. Ami azt jelentette, hogy ennek egy részét a vállalkozás visszafizette, vagy eltörölte a korábbi követelést, illetve egyéb jogcímen nem kellett megfizetni bizonyos nagyságú összegeket az adott ügyekben érintett fogyasztóknak. A egyezségeken túlmenően 3 db kötelezést (0,70 %) és 88 esetben ajánlást (20,66 %) tartalmazó határozatokat hoztak az adott ügyekben eljáró tanácsok. Megalapozatlan ügyek száma: 92 db. (21,60 %). 10 esetben fordult elő, hogy a fogyasztók a meghallgatáson vonták vissza a kérelmüket, miután letisztultak az adott vállalkozással szemben indított fogyasztói jogvitát kiváltó körülmények és ezt követően az eljárást megszüntető határozattal zártuk le. Elutasításra 63 esetben került sor (14,79 %). Erre legtöbb esetben a villamos energia szolgáltatás területén került sor, amikor a felhasználói szerződésszegés, illetve ezzel összefüggő kötbér jogszerűségének a kifogásolása bizonyult alaptalannak, több alaptalan kérelem került elutasításra az útdíjhasználattal kapcsolatosan, mivel a Szolgáltató a jogszabályoknak megfelelően járt el. Ezen túl több elutasításra került sor a lábbeli szavatosságával összefüggő ügyek vonatkozásában, mivel a vállalkozás a felelőssége alól kimentette magát, míg 11 esetben (2,58 %) egyéb ok miatt került sor az eljárás megszüntetésére.

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 magatartásának elősegítését.

- 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. A cél eléréséhez elengedhetetlen a felek együttes jelenléte. Tapasztalataink szerint a fogyasztói

jogviták egyezséggel történő befejezéséhez nagyban hozzájárul a vállalkozások hozzáállása. Lényegesen befolyásolja az adott ügy kimenetelét a vállalkozás együttműködése, küldenek-e válasziratot, illetve képviseltetik-e magukat a meghallgatáson. Ezen túl az egyezés létrejöttét nagymértékben befolyásolja a felek között létrejött kulturált, higgadt, átgondolt kommunikáció és a kompromisszumra való hajlandóság. **A beszámolási időszakban lényegesen megváltozott a vállalkozások hozzáállása a fogyasztói jogvitákhoz. Nőt azoknak a száma, akik mindent megtettek a közös cél elérése érdekében és arra törekedtek, hogy a vita békésen rendeződjön. Gyakorta előfordult, hogy az egyezés megkötését követően a vállalkozások képviselői is ugyanolyan örömmel távoztak a meghallgatásról, mint a fogyasztók. A beszámolási időszakban az előző évhez képest 189,5 %-al nőtt az egyezségkötések száma, összességében 108 ügy zárult egyezséggel.**

A mindennapi munkánkban sok kellemetlenséget, illetve nehézséget okoz, hogy a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium által kiadott állásfoglalás ellenére a Békéltető Testületek nem egységes álláspontot képviselnek a fogyasztóvédelemről szóló törvényben megfogalmazott együttműködési kötelezettség teljesítése területén.

A fogyasztóvédelemről szóló törvény 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 67.5 % - a tett eleget az eljáró tanács által hozott határozatokban foglaltaknak.**

Tapasztalataink szerint egyre több vállalkozás tartja, jogszerűnek és megalapozottnak az ajánlásainkat. Ezt támasztja alá a végrehajtások száma, továbbá az eljáró tanács döntésének az elfogadását tükrözi az is, hogy nem egyszer az ajánlás végrehajtásának a menetéről, illetve annak állásáról folyamatosan tájékoztatják a testületet.

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

Az elmúlt évben 109 db (25,59 %) kérelem került a meghallgatás kitűzése nélkül elutasításra, illetve az eljárás megszüntetésére. Ezen belül az eljárások (52 db) 12.20 % - ában a fogyasztók nem tettek eleget a hiánypótlási kötelezettségüknek. Gyakori, hogy panaszuk pár soros leírásával várják a testülettől jogorvoslatot. A hiánypótlás megkönnyítése érdekében mindent segítséget megadunk („Kérelem” formanyomtatvány, tájékoztató az eljárásról) ennek ellenére számottevő azoknak az ügyeknek a száma, amelyeket azért kellett megszüntetni, mert a figyelmeztetés ellenére a hiánypótlási kötelezettségüknek nem tettek eleget. **Az eljárás folytatása lehetetlen volt 34 esetben (8,0 %) mivel a kérelemben megfogalmazott panasz, kérés nem minősült fogyasztói jogvitának, (magánjogi szerződések, közigazgatás, állategészségügy, birtokvédelem, osztatlan közös tulajdon megszüntetése stb.), illetve az érintett vállalkozás időközben jogutód nélkül megszűnt.**

Nőt azon ügyek száma, amelyeket azért kellett megszüntetni, mert az eljárást kezdeményező vállalkozás nem felelt meg a fogyasztóvédelemről szóló törvényben előírt fogyasztói kritériumoknak. A beszámolási időszakban több olyan ügyben kezdeményeztek eljárást, ahol már fizetési meghagyás került kiadásra. Tapasztalataink szerint a fogyasztók nem tulajdonítanak nagy jelentőséget a fizetési felszólításoknak, sőt a fizetési meghagyás átvételét követően, a figyelmeztetés ellenére nem élnek ellentmondással, hanem eljárást kezdeményeznek a testületnél.

A kérelmek 1,88 % - a hatáskör, míg, 3,29% illetékesség hiánya miatt került áttételre.

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

Az eljárás megszüntetésére összességében 44 ügyben került sor, ez az összes ügy 10,3 %-át tette ki. Több esetben fordult elő, hogy a fogyasztók a meghallgatáson vonták vissza a kérelmüket, miután letisztultak az adott vállalkozással szemben indított fogyasztói jogvitát kiváltó körülmények, így az eljáró tanácsok az eljárást megszüntették. 12 esetben (2,80 %) a kérelem visszavonására azért került sor, mert a meghallgatás kitűzéséről átvett értesítést követően a vállalkozások megváltoztatták a korábbi álláspontjukat, és a fogyasztók igényét teljesítették. 14 ügynél (3,30 %) a kitűzött meghallgatás időpontja előtt a fogyasztók arról értesítették a testületet, hogy az érintett vállalkozással egyezsége jutottak és kérték az eljárás megszüntetését.

4.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.

Az elmúlt évben a testületnél indult eljárások időtartama az ügyfelek elégedettségére tovább csökkent. Az előző évhez hasonlóan a kérelmek beérkezését követően – eltekintve a hiánypótlásra történő felhívástól – haladéktalanul kitűzésre kerülnek a meghallgatások, illetve a döntések írásba foglalása, kézbestése a meghallgatást követően 3-4 nap múlva megtörténik. Ennek köszönhetően az eljárások a törvényben előírt 90 napos határidőn belül átlagosan 36 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 108 db ügy (25,35 %), kötelezést tartalmazó határozat 3 (0,70%) ügyben született és 88 esetben (20,66 %) pedig az eljáró tanács ajánlást tett. Az egyezségek, illetve a kötelezést tartalmazó határozatok végrehajtásra kerültek. A fogyasztók visszajelzése alapján ajánlásaink 67,05 %-át a vállalkozások teljesítették.

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.)

Az elmúlt évhez képest változás nem történt. A Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara a Békéltető Testület működéséhez szükséges feltételeket továbbra is magas színvonalon biztosítja. A testület adminisztratív feladatait ellátó munkatársak és az elnök munkáját a mai igényeknek megfelelő modern, korszerű technikai eszközökkel felszerelt irodában végzi, a meghallgatások, illetve a tanácsadások lebonyolításához külön helyiség biztosított. A Kamara a testület adminisztratív feladatainak ellátását, végző dolgozók 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.

Továbbra is csak arról tudok beszámolni, hogy a támogatás összege, (amely a testület működésére, illetve a tagok díjazására használható fel) akkor sem elegendő, ha a Testület a fogyasztóvédelemről szóló törvényben előírtakkal szemben az egyedül eljáró tanácsokat helyezi előtérbe, a háromtagú tanácsokkal szemben. Amennyiben a Kamara nem járulna hozzá a működéshez szükséges költségekhez, úgy a testület nem tudná ellátni a törvényben meghatározott feladatait.

*A fogyasztók érdekeinek minél teljesebb körű érvényesülése érdekében a **Testület jó kapcsolatot ápol Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Járási Hivatalaival**, aminek következtében folyamatos konzultáció, kapcsolattartás alakult ki a Hivatalokkal.*

A Hivatalok hatáskörébe nem tartozó, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés megkötésével és teljesítésével összefüggő panaszok esetében a fogyasztókat tájékoztatják a békéltető testületi eljárás lehetőségéről, az eljárás lényeges elemeiről, továbbá – írásbeli megkeresés esetén – megküldik részükre a békéltető testületi eljárás kezdeményezésére irányuló kérelmeket. Több esetben tapasztaltuk, hogy a kitöltött mellékletekkel felszerelt fogyasztói kérelmet a járási hivatal küldte meg a testületnek. Rendszeressé vált, hogy a Hivatalok ügyintézői személyesen, telefonon konzultálnak a testület elnökével.

V.

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

*A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló **19/2014.(IV.29.) NGM. rendelet 7.§ (1) bekezdése értelmében a javítószolgálat köteles a vállalkozást haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről.***

Általános tapasztalatunk, hogy a javítószolgálat többsége nem tesz eleget az értesítési kötelezettségének, és így a jótállásra kötelezett vállalkozás nem tud arról, hogy fogyasztó a jótállásból eredő jogait kívánja gyakorolni, aminek következtében arról sem, hogy a szerviz és a fogyasztó között keletkezett vita rendezése érdekében a fogyasztó békéltető testülethez fordult.

*Jelenleg a fenti előírás betartásának ellenőrzése egyik hatóság hatáskörébe sem tartozik. **Szükségesnek tartjuk jogszabály módosítását annak érdekében, hogy e kötelezettség kikényszeríthető legyen.***

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. Egyrészt továbbra is fennáll a vállalkozásnak a békéltető testület felhívására történő válaszirat megküldési kötelezettsége, továbbá 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.

Örömmel tapasztaltuk, hogy nőtt azon válasziratok száma, ahol a vállalkozás a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségét válasziratában felajánlotta.

Továbbra is osztjuk azon álláspontot, mely szerint, ha a vállalkozás nem ismeri el a fogyasztó igényének jogosságát, és erre tekintettel nem kíván felajánlani a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségét, ebben az esetben úgy mentesül az együttműködési kötelezettség elmulasztásának jogkövetkezményei alól, ha a meghallgatáson egyezségkötésre feljogosított személlyel képviselteti magát.

*A Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Kecskeméti Járási Hivatalának Fogyasztóvédelmi Osztálya és a testület továbbra is példaértékű összehangolt munkát fejt ki a nem együttműködő vállalkozásokkal szemben. Amennyiben a vállalkozás az **együttműködési kötelezettségét nem teljesíti, erről a hatóságot haladéktalanul értesítjük.** A hatóság az értesítés kézhezvételét követően legkésőbb 8 napon belül megindítja az eljárást, és a fogyasztóvédelemről szóló törvény alapján bírságot szab ki.*

A beszámolási időszakban 30 db ügyhöz kapcsolódóan éltünk értesítéssel a hatóság felé. Az előző beszámolási időszakhoz viszonyítva, **arányaiban 15,0 %- kal** csökkent a nem együttműködő vállalkozások száma. Álláspontunk szerint, ha a **testületek egységesen megkövetelnék és betartanák az együttműködési kötelezettség teljesítésére vonatkozó jogszabályi előírásokat**, úgy rövid időn belül a vállalkozások számára természetesé válna a testülettel való együttműködés.

A vállalkozások együttműködését negatív értelemben befolyásolja az, hogy a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Infokommunikációért és Fogyasztóvédelemért Felelős Államtitkárság által kiadott állásfoglalás ellenére a Békéltető Testületek nem egységes álláspontot képviselnek a fogyasztóvédelemről szóló törvényben megfogalmazott együttműködési kötelezettség teljesítése területén.

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 békéltető testületek részére nyújtott képzés nem volt. A testület maga két esetben tartott képzést a tagok számára, amelynek részletes bemutatása a beszámoló 3. pontjában megtalálható.

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

- *A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület tagjai számára a testület elnöke szakmai tájékoztatót tartott, amelynek keretében a Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Kecskeméti Járási Hivatal osztályvezetője ismertette a 2017. január 1-jével hatályba lépett jogszabály módosításokat, illetve a testület elnöke tájékoztatót nyújtott testület 2016. évi tevékenységéről.*
- *A Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara és a Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal 2017. február 21.-én Hatósági **Kerekasztal** címmel konzultációt szervezett a Járási Hivatalok, valamint Szakigazgatási Szervek vezetőit részére, ahová a békéltető testület elnöke is meghívást kapott.*
- *A Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Kecskeméti Járási Hivatalának felkérése alapján a békéltető testület elnöke 2017. március 2.-án a fogyasztóvédelmi feladatok összehangolása és az egységes megyei joggyakorlat kialakítása érdekében életre hívott Fogyasztóvédelmi Munkacsoport értekezleten ismertette a békéltető testületi eljárás szabályait a megyei járási hivatalaiban a fogyasztóvédelem szakterülettel foglalkozó munkatársak számára.*
- *A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkársága által 2017.április 25.-én szervezett szakmai értekezleten a testületünket az elnök képviselte.*
- *A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkársága „Fogyasztóvédelmi Péntek” elnevezéssel 3-4 heti rendszerességgel indított a fogyasztóvédelmi szakmai érintetteinek (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 **négy** konzultációra kapott meghívót a megbeszélésre, ahol bemutatásra, és megvitatásra került a fogyasztóvédelmi hatósági struktúra átalakulása, és az új struktúrában fogyasztóvédelmi intézményrendszer szereplőinek hatékony együttműködése. Ezen túl megvitatásra került a szavatossággal és jótállással összefüggő egyes kérdések.*

- A FŐGÁZ Zrt. kezdeményezésére 2017. április 26.-án a Békéltető Testület elnöke, valamint a Kecskeméti Járási Hivatal vezetői részére a Zrt. tájékoztatást tartott a z ENKSZ Észak-Dél Regionális Földgázszolgáltató Zrt. beolvadásáról a Főgáz Zrt.-be, illetve a jogutódlással kapcsolatos nehézségekről.

Publikáció, illetve kiadvány kiadására nem került sor.

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

Békéltető Testület korszerű igényeknek megfelelő helyiségben folytatja a tanácsadási tevékenységét. Az iroda egyaránt megfelelő, mind a fogyasztók, mind a jogkövető magatartás iránt elkötelezett vállalkozások számára, a fogyasztóvédelmi kérdések megvitatására, illetve a félreértések tisztázására. Nyilvántartásunk szerint a **beszámolási időszakban 1197 fő ügyfél fordult** (személyesen, telefonon) a testületünkhöz tanácsadásért, ezen túlmenően 45 esetben elektronikus levélben kértek tanácsot. A kérdések tárgya szerteágazó, **nagy számban** keresik meg az irodát a **szavatossági és jótállási igények**, érvényesítésével kapcsolatban. Ezen túl **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, állatorvosi műhiba, egészségügyi, pénzügyi szolgáltatás, birtokvédelem, osztatlan közös tulajdon stb.) Minden esetben tájékoztattuk az érdeklődőt az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező szervezetről. Az ügyfelek minden esetben elégedettek voltak a problémáikra kapott információkkal, és gyakori, hogy később akkor is megkeresnek bennünket, ha tudják, hogy az ügyük nem tartozik a testület hatáskörébe. Több rendszeresen visszatérő ügyfelünk van (fogyasztó, vállalkozás) akik különböző jogi problémával kapcsolatos tanácsért fordulnak a testülethez. **Testület ügyfélfogadási időben hétfőtől szerdáig de.:9-12 óra, míg csütörtökön du.13-15 óra között fogadja személyesen is az ügyfeleket.**

11. 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.

12. 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. Öt esetben fordult elő, hogy határon átnyúló vitarendezésre irányuló kérelem érkezett a testületünkhöz, amelyek áttételre kerültek az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező Budapesti Békéltető Testülethez.

13. 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 kamara, illetve a testület megújult honlapján folyamatosan megjelentetjük a megyében és országsszerte megjelenő békéltető testülettel, fogyasztóvédelemmel kapcsolatos cikkeket,

- a békéltető testület szórólapját a megyeszékhelyen és a megye területén működő több hivatalban és intézményben helyeztük el.

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 vállalkozásoktól, a járási hivataloktól, illetve a fogyasztók egymástól értesülnek arról, hogy fogyasztói 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 alul- és késedelmes finanszírozás ellenére is hatékonyan és nagy elhivatottsággal láttuk el. Az elkövetkező időszakban is alapvető célunknak tekintjük, hogy hatásosan közreműködjünk a fogyasztói jogviták egyezséggel történő megoldásában. Prioritásként kezeljük, hogy a felek megalégedésére a köztük kialakult vita bírósági eljáráson kívül a testület előtt megoldást nyerjen. Továbbra is lelkiismeretesen végezzük a tanácsadói tevékenységünket, hiszen mind a fogyasztók, mind a vállalkozások részéről nagy rá az igény. A hatósággal közösen sikerként könyvelhetjük el illetékességi területünkön a bejelentett üzlethelyiség mögé bújtatott egészségügyi szolgáltatással egybekötött termékbemutatók megszűnését.

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 a feleknek elküldi,
- 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, 2018. január 29.

a testület elnökének cégszerű aláírása