



Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett
BARANYA MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

7625 Pécs, Majorossy I. út 36., Tel.: 72/507-154, 20/283-3422, KRID: 667360112
e-mail: info@baranyabekeltetes.hu web: www.pbkik.hu , www.baranyabekeltetes.hu

Szakmai beszámoló
a Baranya Megyei Békéltető Testület 2020. I.-II. félévben végzett
tevékenységéről

Beérkező kérelmek tárgy szerinti megoszlása: lásd melléklet (M2/A, M2/B)

1. Általános tapasztalatok a békéltető testületek által elbírált ügyekről.

Az eddigi gyakorlatnak megfelelően az ügyek nagyobb része termékekkel kapcsolatos, kisebb része a szolgáltatásokkal kapcsolatos. A lezárt ügyek száma összesen: a termékek (244 db) szolgáltatások (148 db). Az elmúlt évi munkát jelentősen befolyásolta a koronavírussal kapcsolatos kétszer is jelentkező veszélyhelyzet. Egész évben 118 ügyben (az összes ügy 1/4) intéztünk írásos eljárás keretében, a második félévben 28 db írásos eljárás volt. Az írásos ügyekkel kapcsolatban az a tapasztalat, hogy valóban csak az egyszerű ügyek intézésére alkalmas ez a forma, a bonyolultabb ügyek tényállásának felderítése, a felek nyilatkozatainak beszerzése, bizonyítás nehézségekbe ütközik. Ez is az oka annak, hogy a második félévben az eljáró tagok többsége a meghallgatásos eljárás lefolytatását kérte. Jelentős számú (95) az egyezségkötések száma, ami a testületi tagok mediációs munkájának sikerét és a meghallgatások tartásoknak szükségességét jelzi. Az elutasítások (97 db) a megalapozatlan kérelmekre vezethetők vissza. A kötelező határozatok száma csökkent (8 db) ami az alávetési hajlandóság hiányát mutatja. Nőtt az ajánlások száma (76 db). Összességében túlnyomó többségben vannak azok az ügyek ahol a fogyasztó részére kedvező döntés születik. Az eljárások

megszüntetése tekintetében a legnagyobb arányt a kérelmek visszavonása, felek közös megállapodása jelenti (18 db) ennek oka, hogy a felek a meghallgatás előtt már megegyeznek egymással, tehát végső soron ezzel teljesül is a Békéltető testületi eljárás célja. Az eljárás lefolytatása lehetetlenség okából (39 db), mint megszüntetési ok mögött az áll, hogy a fogyasztó nem fogyasztói jogvitában kezdeményezték az eljárást, illetve a tényállás tisztázása a Békéltető testület keretei között nem volt lehetséges (tanú, helyszíni szemle, elhúzódó bonyolult, szakértői vélemény). A hiánypótlások viszonylag alacsony száma arra vezethető vissza, hogy hiányos kérelem esetén rövid úton (telefon, email) jelezzük az ügyfélnek a pótolni való hiányosságokat, amit azonnal teljesítenek.

2. A statisztikai adatok értékelése:

A beszámolási időszakban 392 ügyet zártunk le ezek megoszlása: termékkel (244 db), szolgáltatással (148 db) kapcsolatos.

A főbb panasz okok: az ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően

- **A termékek közül** változatlanul a lábbelik (57 db) állnak az élen. (hibás teljesítés, vélelem, szavatossági jogok). Többször előfordult, hogy a vállalkozás saját szakmai felkészültségére hivatkozott és szakértőt nem vett igénybe az ügyben. Az előterjesztett szakértői vélemények egyébként az új szabályozás követelményeinek nagyon ritkán feleltek meg. A mobiltelefonokkal, televíziókkal (33 db) . A panaszok fő oka a hibás teljesítésből ered. Több készüléktörés szerepelt a szavatossági igények között, ami abból adódott, hogy a fogyasztó a készüléket a szerviz által futár útján küldte el, ugyanakkor a szervizbe a termék törötten érkezett meg. A háztartási gépekkel kapcsolatos ügyek (48 db) zömmel a kötelező jótállási körbe tartoznak, rendszerint kijavítást igényeltek a fogyasztók a termék hibája miatt. Használt gépkocsikkal kapcsolatos ügyeknél a hibás teljesítés bizonyítása komoly gondot okoz a fogyasztóknak. A nehézségek a szerződéskötés körülményeiből, használt gépkocsi állapota felmérésének elmaradásából, a gépkocsi állapotának megfelelő dokumentálásából adódnak.

A vírus járvány következményeként nőtt az online vásárlások száma (101 db), ebből adódóan a jelentkező vitás ügyek száma is. Kialakult az a gyakorlat, hogy ha a fogyasztó a termék re nem tart igényt, már a futártól sem veszik azt át. A zárt csomagolású higiéniai termékeket nem lehet visszaküldeni ugyanakkor a jogszabályba nincs rögzítve, hogy ebbe a körbe mi tartozik (pl. fejhallgató). Az ügyek között előfordult, hogy a vállalkozás weboldalon a termék vételárát lényegesen alacsonyabban jelölték meg, a fogyasztó megrendelte a vállalkozás viszont az adott áron nem szállította azt le (az ügy végül is árendedményes egyezséggel zárultak).

Több határon túli vállalkozás Magyarországon működő webáruház felületét használja a kereskedésre. A fogyasztó abban a hiszemben van, hogy magyarországi vállalkozástól vásárol, ugyanakkor a fogyasztói jogvita során derül ki számára, hogy határon átnyúló jogvitáról van szó, amit nem a hagyományos békéltető testületi eljárásban lehet elbírálni.

- **A szolgáltatások tekintetében:** az építőipari kivitelezésekkel kapcsolatos ügyekben a (felújítások, nyílászárók beépítése) legtöbb bizonyítási problémát az okozta, hogy a fogyasztó és a vállalkozás között nem jött létre írásos szerződés. A felek nem rögzítették a munka műszaki tartalmát, a fogyasztó nem kapott számlát.

Előfordultak korábban nem tapasztalt panaszok: A járványveszéllyel összefüggésben az átlagosnál több utazási szerződés szerepelt a békéltető testület előtt. A meghiúsult, lehetetlenné vált utazások esetén a vita oka legtöbbször a befizetett előleg, bánatpénz visszafizetése volt.

A közüzemi szolgáltatások terén legtöbb ügyben az E.ON szerepelt, mint vállalkozó. A fogyasztói igények oka: feszültség kimaradás, áram kimaradás, villamos csatlakozás megrongálódása, téves leolvasás, napelemes áramtermelés elszámolása.

A vízmű közszolgáltatásnál a fogyasztó kifogásolja azt az általános gyakorlatot, hogy a vízi közmű nem köt az új fogyasztóval közszolgáltatási szerződést, ha a felhasználási helyen lejárt határidejű, vagy vitatott tartozás áll fenn. (árverési vevővel sem.)

A személyszállítási ügyeknél (buszos ügyek) a jogvita tárgya minden esetben a pótdíjazás kifogásolása volt. Az utasok kifogásolják a bírságolás tényét, a bírságolás jogosságát ugyanakkor a jegyellenőr által felvett tényállás bizonyítja. Rendszerint a kérelem elutasításra kerül, mert a vonatkozó szabályok szerint nem csak a jegy nélküli, hanem a nem érvényesített utazás is szabálytalan. Az nem bizonyítható amikor a fogyasztó a jegyellenőr durva fellépését kifogásolja.

Ingtatlannal kapcsolatban 4 ügy fordult elő. A fogyasztók az ingatlanközvetítő iroda szolgáltatási díját és az elvégzett közvetítői tevékenység megtörténtét, a magas szolgáltatási díjat kifogásolták.

A Diákhitel Központtal kapcsolatos fogyasztói jogvita két ügyben indult, ahol a fogyasztó azt kifogásolta, hogy nem kapott a szolgáltatótól megfelelő tájékoztatást a hitel igénybevételéről.

Követeléskezelő vállalkozással szemben a beszámolási időszakban 5 ügy érkezett. Ezeket a beadványokat az jellemezte, hogy a követeléskezelő, mint engedelményes lépett fel, 10-15 évvel ezelőtt keletkezett tartozás behajtása iránt.

3. Az alapos és alaptalan kérelmek számának alakulása:

- Az alapos kérelmek száma 179 db 45%, az alaptalan 97 db 25%. Az eljárás megszüntetésére 108 esetben került sor. A megszüntetés nem érdemi, hanem eljárási döntés, ezekben az ügyekben az eljárás lefolytatásának jogi akadálya volt. (pl.: hatáskör hiánya).

Bírósági eljárás egy ügyben indult, az eljárás folyamatban van.

- A testület döntéseinek megoszlása:

egyezség - 95 db 24%

kötelezés - 8 db 2%

ajánlás - 76 db 19%

elutasítás - 46 db 25%
megszüntetés - 108 28%
áttétel - 8 db 2%

4. A jogviták megelőzése, illetve eredményesebb befejezése érdekében célszerű kommunikálni:

- fogyasztók felé: A fogyasztónak tisztában kell lenni azzal, hogy a fogyasztói jogvita első lépése a közvetlen panaszügyintézés: az eladónál, szolgáltatónál kell érvényesíteni az igényét a békéltetési eljárást megelőzően. Tájékoztatni kell a fogyasztókat a változó szavatossági, jótállási szabályokról.

- vállalkozások felé: A fogyasztói panaszok intézése a kis és középvállalkozásoknál nehezebb. A szolgáltatók, eladók nem tájékoztatják körültekintően a fogyasztókat jogaikról és kötelezettségeikről. Egyértelműbb tájékoztatást kellene adni részükről a békéltető testületi eljárás megindításának szabályairól. Gondot kell fordítani jótállással szavatossággal kapcsolatos új szabályok alkalmazására.

5. Az egyezség, illetve kötelezést tartalmazó döntések jellemzői:

Az beszámolási időszakban 95 db egyezséget jóváhagyó határozat született, ami az előző félévhez képest növekvő tendenciájú, ebben a testület közvetítő munkája is benne van. A kérelem visszavonása, a felek megszüntetésben történő megállapodás mögött is az érintettek megegyezése áll. Az egyezségkötést elősegíti, hogy a vállalkozások a legtöbb esetben részt vesznek a meghallgatáson. A nagykereskedelmi áruházak rugalmasabban kezelik a fogyasztói kifogásokat, kedvezményes cserét, hosszabb elállási időt biztosítanak. Egyre gyakoribb a vásárlási utalványok, egyéb kedvezmények biztosítása, ami az egyezségkötés, az ügy rendezése irányába hat. Akadályozza az egyezségkötést az együttműködési kötelezettség elmulasztása, holott

a vállalkozások körében már széles körben ismert a mulasztás szankciója. (28 eset). Előfordul, hogy a meghallgatáson megjelent képviselőnek nincs egyezségkötési felhatalmazása.

Kötelező döntés a vállalkozás alávetési nyilatkozata tétele alapján történik. 7db általános és 4 db eseti alávetési nyilatkozat tételre kerül sor. Az alávetéses ügyekben 8 esetben került sor kötelezést tartalmazó határozat hozatalára két esetben pedig egyezség született.

6. Az eljárás megszüntetésének alakulása:

Hiánypótlási felhívást a fogyasztó nem teljesítette (29. §. 4 e) (17db) 4%. Fogyasztó a kérelmét visszavonta 33 db 8%. A felek az eljárás megszüntetésében megállapodtak 18 db 5% Eljárás lefolytatása lehetetlen 39 db. 10%.

7. eljárási határidők alakulása:

A 90 napos határidő túllépésére a beszámolási időszakban nem került sor. A jogviták lezárásának átlagos időtartalma 40 nap.

8. A vállalkozások együttműködési kötelezettségének alakulása:

Vállalkozásokkal cégkapun keresztül tartunk kapcsolatot. Az értesítések, tájékoztatások során az együttműködési kötelezettség előírásaira a vállalkozások figyelmét minden esetben felhívjuk. A kötelezettség teljesítését az ügyek elbírálása során értékeli a testület, a mulasztások a határozatokban rögzítésre kerülnek.

A beszámolási időszakban 28 alkalommal - a 15 napos határidőn belül- jeleztük a mulasztást a hatóságnak .

Az együttműködés kötelezettségének elmulasztása csökkenő tendenciát mutat, változott a vállalkozások hozzáállása. Az már nem akadály, hogy a vállalkozók nem

ismerik a válaszadási, megjelenési és egyezségkötési indítvánnyal kapcsolatos kötelezettségeiket, hiszen erről minden egyedi ügyben tájékoztatást kapnak.

A további ösztönzés a mulasztás ügyében eljáró hatóság esetleg szigorúbb bírságolási gyakorlata útján érhető el.

9. Képzések:

A koronavírusra tekintettel a tagokkal a szükséges szakmai egyeztetést, megbeszélést online úton tartottuk. A jogszabályi változásokról a tagok részére írásbeli tájékoztatót küldtünk. A második félévben betervezett továbbképző tanfolyamok a veszélyhelyzet miatt elmaradtak. A Misztérium által az elnökök részére tartott online értekezlethez a testület tagjai is részt vettek.

10. Együttműködés a fogyasztóvédelmi hatósággal:

Az előírásnak megfelelően havonta, illetve szükség szerint, egyedi esetekben szakmai egyeztető megbeszélést tartunk. Az egyeztetéseken nem csak vezetői szinten kerül sor, hanem azon rendszerint részt vesznek a hatóság munkatársai is. Az egyeztetések főbb témái voltak: fogyasztói jogvitafogalmának értelmezése, szavatosságra jótállásra vonatkozó szabályozás áttekintése, indoklás nélküli elállás alóli kivételek áttekintése (higiéniai termékek), használtató vásárlások tapasztalatai, egyedi jogesetek. Az együttműködés mindkét fél részére megfelelő áttekintést nyújt a fogyasztóvédelmi rendszer működéséről, a tipikus ügyek előfordulásáról, a vállalkozások együttműködési kötelezettségének alakulásáról, az online vásárlások gyakori problémáiról, a problémás fogyasztóvédelmi területekről.

11. A beszámolási időszak alatt lefolytatott eljárások eredményességeinek értékelése:

A beszámolási időszakba 392 ügyet zárt a testület. Ebből 284 érdemi határozat született (ajánlás: 76 db, elutasítás: 97 db, egyezség: 95 db, kötelezés: 8 db). Ezen felül 108 db megszüntetés és 8 db áttétel volt. Növekedett az **egyezségkötések** aránya ami az ügyfelek hozzáállásán kívül a vállalkozások hozzáállásának változását is tükrözi. A beszámolási időszakban 76 esetben hozott **ajánlást** a testület. Az ajánlások teljesítését öt esetben jelezték vissza a fogyasztók. **Elutasító döntések** száma 46 db ami mögött az áll, hogy a fogyasztók vállalkozással szembeni igényüket nem tudták bizonyítani, vagy az igény alaptalan volt. Eljárás **megszüntetésére** 108 alkalommal került sor. Az emelkedő szám mögött rendszerint az áll, hogy a fogyasztó a hiánypótlási felhívást nem teljesítette, vagy az előterjesztett igény nem fogyasztói jogvita. Gyakrabban fordul elő, hogy a vállalkozás már a meghallgatás előtt teljesíti a fogyasztók igényét és ezért a kérelmet visszavonják.

Békéltető Testületek

		Ügyintézés, felállítás, gar. jav.	Építőipari kivitelezés
		Épület felújítás, szakipari munk. (festés, mázolás stb.)	
		Nyílászárók beépítése, cseréje, javítása	
Szálláshely minősége		Belföld	Turizmus
Vendéglátás minősége			
Egyéb szolgáltatások (programok, események, nem szar. szol. jel.)			
Üdülési jog			
Szálláshely minősége		Külföld	Közlekedés
Vendéglátás minősége			
Egyéb szolgáltatások (programok, események, nem szar. szol. jel.)			
Üdülési jog			
vonati		Személyszállítás	Közlekedés
közúti			
legi			
vizi és egyéb		Teherfuvarozás	
Parkolás		Úthasználat	Porta és távközlés
Autópálya		posta levél, csomag, futárszolgálat)	
		telefon szolgáltatás (mobil és vezetékes)	
		TV, radio (kábel és földi műsorszórás)	
		Internet	Közüzeml. szolgáltatások
		távhő	
		víz-csalorna	
		hulladék	
		gáz	Javítás, karbantartás
		világosenergia	
		mobihelofoni	
		számítástechnikai termékek	
		szórakoztató elektronika	Egyéb szolgáltatás
		háztartási gép	
		szerelőgépek, kertigép	
		optikai eszközök	
szemüveg, lónyfépezőgép, optikai eszközök		optikai eszközök	Egyéb szolgáltatás
ékszer, éra, hangszet, sporteszer, stb.		személyes használatú tárgyak	
		járművek és alkatrészek javítása	
		víz, gáz, fűtés szerelés, hőmérséklet	
		egyéb javítás, karbantartás	Egyéb szolgáltatás
		fogászati csoport	
		mosás, tisztítás	
		szépségápolás	
		oktatás	Egyéb szolgáltatás
		tanácsadás	
		élelmiszer	
		élelmiszer	
fogyasztói csoport		egészségügyi szolgáltatás	Egyéb szolgáltatás
szervezési egészségügyi szolgáltatás (magánorvosi ellátás)			
egyéni human egészségügyi ellátás			
állatorvosi szolgáltatás		fodrászat, kozmetika, műszálas	
		biztonsági szolgáltatás, vagyonvédelem; stb.	Személyi szolgáltatások
		szabás varrás, cipészlet	
		forgalmazás, értékesítés, közvetítés	Ingatlan ügyletek
		nyelviskola, gépjármű vez. képz. felnőttképzés	
		menet, vegyiszállítás, lakart. lés, gyermekágyazat, stb.	Háztartási költség. szolgáltatás
		fogyasztói csoport, tanácsadás, könyvelés, stb.	
		egyéb, másokra nem sorolható szolgáltatások	Gazdasági és egyéb szolgáltatások
		halászati hiánya miatt	
		illetékeség hiánya miatt	Áttétel
			Szolgáltatások összesen
			Határon átnyúló jogviták (szolgáltatások)
interneten keresztül		lavallévek között kötött szerződések	Szolgáltatás árértékeltése nem hagyományos módon
közvetlen kereséssel			
katalóguson keresztül (csomagajándék)			
háztól kereskedelm		üzleten kívül kötött szerződések	
termékbemutató			

Szolgáltatások

Statistikai adatlap (M2/B, számú melléklet)
 A békéltető testülethez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása (2020. 01. 01. - 2020. 12. 31.)
 Táblázat készítésének időpontja: 2021. év. január hó 06. nap

Összesen:			
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			
48			
49			
50			
51			
52			
53			
54			
55			
56			
57			
58			
59			
60			
61			
62			
63			
64			
65			
66			
67			
68			
69			
70			
71			
72			
73			
74			
75			
76			
77			
78			
79			
80			
81			
82			
83			
84			
85			
86			
87			
88			
89			
90			
91			
92			
93			
94			
95			
96			
97			
98			
99			
100			

