

Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről

1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát.

708 db (lezárt ügyek száma: 641 db)

2) Kérem, ismertesse a fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős, nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló problémákat és azt, hogy e tekintetben volt-e változás az előző időszakhoz képest.

- Még mindig igen magas számban fordulnak a fogyasztók a békéltető testülethez **lábbelikkel** kapcsolatos szavatossági vitájuk esetén, az előző évhez képest azonban kb. 30 %-ban csökkent az ilyen típusú ügyek száma. Ennek okát nem tudjuk biztosan. A lefolytatott eljárások azonban arra engednek következtetni, hogy a vállalkozások törekednek arra, hogy eleget tegyenek jogszabályi kötelezettségeiknek és a hibás vagy annak vélt lábbelit szakértővel, szakértői szervvel bevizsgálattják, melynek eredményeképp a vita már nem kerül a testület elé.
- Másik igen nagy ügycsoportba az **elektronikai, műszaki termékekkel** (mobiltelefonok, laptopok, háztartási gépek, szerszámok, stb.) kapcsolatos panaszok tartoznak. Az előző évhez képest 20 %-kal több kérelem érkezett a testülethez.
- Az **építkezéssel, lakásfelújítással** kapcsolatos ügyek száma is növekedett közel 20 %-kal.
- A **gépjármű** vásárlással kapcsolatban több alkalommal szembesült a testület azzal a problémával, hogy az eladó, az importőr és a gyártó is kapcsolatba lép ugyan a fogyasztóval a panasztételt követően, azonban a fogyasztó előtt nem tisztázott, kinek milyen jogszabályi kötelezettségei vannak, a vállalkozói oldalon a felelősséget valamennyi szereplő hárítja. Ennek tisztázása még a békéltető testületi eljárás során is komoly kihívás, a felek közti megállapodások üzleti titkot képeznek, a rendelkezésre álló dokumentumok pedig egymásnak ellentmondanak.
- A **szakvélemények, szakértői vélemények, szakkérdésben adott szakmai álláspontok** tartalmával kapcsolatban továbbra is gyakori probléma, hogy azok sematikusak, a termékben jelentkező hiba okát nem tartalmazzák egyértelműen, melyet a fogyasztók is kifogásolnak. Az előző évekhez képest azonban nem a „cipős” ügyekre jellemző a probléma, hanem kifejezetten az elektronikai termékekkel (főleg mobiltelefonokkal, laptopokkal) kapcsolatban tapasztaljuk. A vállalkozások partner szervezetei szinte kivétel nélkül ugyanolyan tartalommal bocsátják ki szakmai álláspontjukat, melyek érdemi értékelésre legtöbbször nem alkalmasak. A „cipős” ügyekben az előző évek tapasztalataival szemben ez a probléma sokkal ritkábban jelentkezik.
- Az előző évekhez képest megemelkedett a **parkolási bírságokkal, parkolási engedélyekkel** kapcsolatos eljárások száma.
- Számos panasz érkezett a **víziközmű-szolgáltatókkal** kapcsolatban. A szolgáltatók egyoldalúan módosítják a lakossági szolgáltatási szerződéseket és nem lakossági tarifába sorolják a felhasználókat arra hivatkozva, hogy a vízfelhasználó vállalkozási tevékenységet folytat. Ezekben az ügyekben nem indult békéltető testületi eljárás, azonban a területi kamarával együttműködve igyekeztünk tisztázni a jogszabályi háttérrel és a lakossági, vállalkozói kifogásokra együttesen - a testület, a kamara, a szolgáltató – bevonásával megtalálni a megoldást. Az egyeztetések még folyamatban vannak.

3) Mutassa be, hogy a fogyasztókat vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében milyen ajánlásokat fogalmazott meg/milyen intézkedést tett a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben a szóban forgó probléma ne forduljon elő.

A fogyasztói érdeksérelem megszüntetése miatt hozott határozatokban a testület felhívja a vállalkozás figyelmét a jogsértésekre, a fogyasztók jogaira. A fogyasztókat is igyekszünk tájékoztatni jogaikról, kötelezettségeikről. Mindezekre már a meghallgatások alkalmával is sort kerítünk annak érdekében, hogy mind a fogyasztók, mind a vállalkozások a jövőben

felkészülten, tudatosan hozzák meg döntéseiket. Indokolt esetben kezdeményeztük a fogyasztóvédelmi hatóság fellépését. A 2) pontban leírtak mutatják (cipős ügyek csökkenése, szakvélemények változása) ezek a törekvéseink eredményesek voltak. Nagyobb vállalkozások képviselőivel, fogyasztóvédelmi referenseivel kifejezetten jó szakmai kapcsolatot ápolunk, mely hosszú távon is kölcsönös segítséget nyújt a szakmai kérdések tisztázásában, a háttéranyagok megismerésében és a „jógyakorlatok” kialakításában. A baranyai fogyasztóvédelmi hatósággal is szoros együttműködésben állunk, szakmai álláspontjainkat mind a fogyasztók, mind a vállalkozások felé kölcsönösen kommunikáljuk.

Az elnök által tartott tanácsadások alkalmával vállalkozói megkereséseket is fogadunk, kvázi tanácsadás keretében tájékoztatjuk a vállalkozásokat a jogszabályi előírásokról, jogokról és kötelezettségekről. Kölcsönösen együttműködünk a Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesülettel.

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

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

megalapozott: 266 db – 41,49 % (egyezség, kötelezés, ajánlás)

megalapozatlan: 87 db – 13,57 % (elutasítás)

b. az eljárások milyen eredményre vezettek:

i.egyezség, 197 db – 30,73 %

ii.kötelezés, 52 db – 8,1 %

iii.ajánlás, 17 db – 2,65 %

iv.elutasítás, 87 db – 13,57 %

v.megszüntetés, 263 db – 41,02 %

vi.áttétel

1. **hatáskör miatt** 20 db – 3,12 %

2. **illetékesség miatt** 5 db – 0,78 %

c. az eljárást megszüntető döntések okai az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és a megszüntetésen belül az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:

a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja: 70 db – 26,61 %

b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak: 19 db – 7,22 %

c) az eljárás folytatása lehetetlen: 15 db – 5,7 %

d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható – nincs szükség 7 db – 2,66 %

e) a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut: 14 db – 5,32 %

d. a kérelem meghallgatás kitézése nélküli elutasításának száma: 0 db

e. a kérelem meghallgatás kitézése nélküli elutasítása háttérben álló okok az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:

a) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt

aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak: 0

ab) közvetítői eljárást indítottak: 0

ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak: 1 db – 0,38 %

ad) büntetőeljárásban a bíróság polgári jogi igény érdemében jogerős ítélettel határozott:

- b) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor: 4 db – 1,52 %
 - c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű: 0
 - d) a kérelem alapján az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának vagy a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására: 54 db – 20,53 %
 - e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesítette: 68 db – 25,85 %
- f. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás):**
termékek: 401 db – 62,55 %
szolgáltatások: 240 db – 37,44%
- g. azon eljárások, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelően jártak el, azaz a meghozatalra került ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozás általi teljesítésére vonatkozó adatok az ismert esetekre vonatkozóan:**
ajánlások: 11
kötelezések: 4
egyezségek: 52
Az adatok kizárólag a felek visszajelzésén alapulnak.
- h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: 60 nap**

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

Az eljárások körülbelül felében érdemi döntés született, a kérelmek több, mint 40 %-a megalapozott volt, az összes döntést tekintve az esetek kb. 31 %-ában a felek egyezséget kötöttek. Ez az arány alacsonyabb a tavalyinál, azonban ugyanakkora mértékben nőtt az eljárás megszüntetésének aránya. Ezen belül kiugróan magas azon esetek száma, melyekben a fogyasztó a kérelmét visszavonta, azaz a jogvita megnyugtatóan rendeződött. A tavalyi évhez képest majdnem háromszor annyi esetben vonták vissza a fogyasztók kérelmüket, illetve kérték közösen a felek az eljárás megszüntetését. Feltételezzük továbbá, hogy a hiánypótlások elmaradása miatti megszüntetések jelentős részében a jogvita szintén megoldódott, így nem volt már szükség a hiánypótlás teljesítésére. Így kifejezetten magas az eredményes, a felek megegyezésével záruló jogviták száma. Emellett 4 %-ban a testületnek vagy hatásköre vagy illetékessége nem volt az eljárás lefolytatására. Igyekszünk továbbra is a lehető legrövidebb időn belül döntést hozni az ügyekben és a lehető leghamarabb időpontra kitűzni a meghallgatás időpontját.

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

a. milyen formában tartja?

A testület elnöke hibrid (személyesen és online módon is követhető) szakmai napokat szervez. Emellett az elnök e-mailben tájékoztatja a tagokat a fontosabb aktuális szakmai kérdésekről.

b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?

A beszámolási időszakban az első és a második félévben került sor az éves szakmai továbbképzésre szakmai napra. Az e-mailen történő tájékoztatás az aktualitásokhoz igazodik. A képzések, tájékoztatások tartalmazzák a jogszabályi változásokat, a testület működésének tapasztalatait, a minisztériumi, elnöki értekezletek témáit, a fogyasztóvédelmi hatósággal egyeztetett szakmai kérdéseket.

7) Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak.

Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit. Testületünk nem tagja ilyen szervezetnek.