

| | |
|--|--|
| Tolna Megyei Kereskedelmi és Iparkamara Tolna Megyei Békéltető Testület | |
| Szervezet címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25 | Levelezési címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. |
| Adószáma: 18852307-2-17 | |
| A megvalósított feladat címe: A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2020. II. félévi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása | |

**Szakmai beszámoló
A békéltető testületek 2020. évben végzett
tevékenységéről**

| | |
|---|---|
| A szakmai beszámolót készítő személy neve: Mónus Gréta | A beszámolót készítő személy telefonszáma: 06306642130 |
| | |

A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama:

Eljárás átlagos időtartama 50 nap. A korábbi időszakhoz hasonlóan 2020. második félévében is többségben írásbeli eljárások lefolytatására került sor a vírushelyzetre tekintettel. Az ügyfelek is igényt tartanak arra, hogy az eljárásokat meghallgatás mellőzésével folytassuk le.

Általános tapasztalatokat a békéltető testületek hatáskörébe tartozó ügyek tekintetében az elmúlt időszakról:

A békéltető testületi eljárás kezdeményezésére a fogyasztók által körülbelül fele-fele arányban került sor szolgáltatásokra, valamint termékekre vonatkozóan. Éves szinten a termékekre vonatkozó kérelmek irányába billent a mérleg, összesen 54 ügy volt valamilyen termékkel kapcsolatos, a szolgáltatásokra vonatkozóan 41 kérelem érkezett békéltető testülethez. A termékekre vonatkozó fogyasztói kérelmek jellemzően lábbelikkel (12 db), háztartási gépekkel (8 db), bútorokkal (5 db), híradástechnikai eszközök (4 db) kapcsolatban érkezett. A kérelmek tárgya továbbra is elsősorban a jótállási, szavatossági igények érvényesítésének elutasítása volt, valamint az elektronikus kereskedelem során érvényesíteni kívánt elállási jog elutasítására vonatkozó, továbbá az online vásárlás során bekövetkezett hibás teljesítésre vonatkozó kérelmek száma is jelentős.

A szolgáltatások területén elsősorban a hírközlési szolgáltatókra, az építőipari kivitelezőkre, valamint a szállásadókra vonatkoztak a fogyasztói kérelmek. Az elmúlt időszakban érkeztek még a vírushelyzet miatt lemondott utazásokra, szállásfoglalásokra vonatkozó kérelmek is.

Statisztikai adatok szöveges értékelése, az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások lehetséges okai:

Az előző félévben a szolgáltatásokra vonatkozóan nagyobb arányban érkeztek kérelmek a fogyasztók részéről, éves szinten azonban ez az arány megfordult. Azonban a szolgáltatási területeken belül, valamint az egyes termékek tekintetében éves szinten jelentős változás nem figyelhető meg az ügyek tárgya szerinti bontásban.

Az ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően:

a) a főbb panasz okok,

Termékek esetén a legnagyobb arány a lábbelik (12), háztartási gépek (8) tekintetében volt. Szolgáltatás esetén a legtöbb a posta és távközlésre vonatkozó (10), az építőipari kivitelezésre vonatkozó szolgáltatás (5), közüzemi szolgáltatás (8) volt.

b) korábban nem tapasztalt problémák, panaszok.

A koronavírus miatt kialakult veszélyhelyzet következtében lemondott utazásokra, szálláshelyfoglalásokra vonatkozó panaszok továbbra is jellemzők.

c) fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, változás az előző félévhez képest,

A hírközlési szolgáltatókra vonatkozó panaszok tekintetében többször előfordult, hogy idősebb fogyasztók azt kifogásolták, hogy a szerződéskötéskor az ügyintézők félrevezető tájékoztatást adnak a fogyasztók részére. Ez jellemzően a szolgáltatási szerződés megkötésével átadott telefonkészülék részletfizetésére vonatkozik.

d) a fogyasztókat, vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében intézkedések megtételére vonatkozó javaslat:

A fenti probléma kivizsgálására megoldást jelenthet a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzése ezen a területen.

e) A d) pontban írtakhoz kapcsolódóan meghozott ajánlások:

A békéltető testület ajánlást nem fogalmazott meg a fenti probléma vonatkozásában, az ügyekben jellemzően elutasításról szóló döntés született.

Az ügyek tárgya szerint:

a) megalapozott és megalapozatlan kérelmek száma és aránya,

Ha az egyezségeket, a kötelezést tartalmazó határozatot, az ajánlást, a megszüntetések közül pedig a 31§ (3) a) és b) és c) pontos megszüntetéseket soroljuk a megalapozott kategóriába (23+2+29+7+0+11), akkor 75,78%-os az arányszám a 2020. évre vonatkozóan. Az alaptalan kérelmek száma így 23 db, amely 24,22%-ot jelent. A korábbi időszakhoz viszonyítva, éves szinten javult az alapos-alaptalan kérelmek aránya, mely azt jelenti, hogy a békéltető testület nagyobb számban tudott érdemi döntést hozni.

b) az eljárások milyen eredményre vezettek:

egyezség, 23 db – 24%

kötelezés, 2 db – 2%

ajánlás, 29 db – 31%

elutasítás, 4db – 4%

megszűnés, 31db – 33%

áttétel 6 db – 6%

Összesen: 95 db – 100%

c) a jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni:

A fogyasztók felé:

Mindkét fél felelősséget vállalni, hogy egyrészt körültekintőbben, megfontoltabban vásároljanak, rendeljenek meg termékeket, szolgáltatásokat.

A békéltető testületi eljárás kezdeményezése előtt, de legalább a meghallgatás időpontját megelőzően a fogyasztóknak célszerű lenne szakvéleményt beszerezni a kérelmükben kifogásolt hibás termékekre vonatkozóan.

A vállalkozások felé: Annak érdekében, hogy a Vállalkozások a fogyasztók szavatossági, jótállási igényei intézését a jogszabályi előírásoknak megfelelően végezzék.

A kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának háttérben álló okok az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának darabszáma és százalékos aránya.

a) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt – 2 db – 14%

aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak, 2 db

ab) közvetítői eljárást indítottak, 0 db

ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak, 0 db

b) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor, 0 db

c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű, 0 db

d) a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy 3 db – 21%

e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesítette 9 db. – 65%

Az Fgytv. 29. § (4) bekezdése alapján az ügyek legnagyobb számban a hiánypótlás teljesítésének elmaradása miatt kerültek megszüntetésre.

Az eljárást megszüntető döntések okai az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként, és az egyes kategóriák előfordulásának darabszáma és százalékos aránya.

a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja, 7 db – 32%

b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak, 0 db – 0%

c) az eljárás folytatása lehetetlen, 11 db – 50%

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, 4 db – 18%

e) a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut. 0 db – 0%

Azon eljárások aránya, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelően jártak el:

Érdemi döntés (ajánlás, kötelezés, egyezség) a békéltető testületi eljárások során összesen 54 db született, amelyből 10 esetben jelezték, hogy a döntésben foglaltakat nem hajtották végre, amely 18,5 %-ot jelent.

A határozatok vállalkozások általi teljesítésére vonatkozó adatokat, amennyiben ismeretesek a testület előtt, az alábbiak szerint: A békéltető testület előtt ismert adatok szerint:

a) az ajánlást tartalmazó határozatok esetén, 8 esetben nem teljesítették az ajánlásban foglaltakat.

b) a kötelezést tartalmazó határozatok esetén, 1 esetben nem teljesítették.

c) az egyezséget jóváhagyó határozatok esetén, az egyezségben foglaltakat 1 esetben nem teljesítették.

A testület a tagjai számára nyújtott képzések

A testület tagjai számára 2020. évben a testület elnöke több alkalommal tartott képzést, mely során az ITM által megrendezésre kerülő szakmai értekezleteken elhangzott információk, tudnivalók átadásra kerülnek a békéltető testületi tagoknak. Ezen képzések jellemzően online, telefonon, e-mailes levelezés útján történtek.

Tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak.

Határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak nem vagyunk tagja.

A testület által lefolytatott eljárások eredményessége, javításának lehetséges módjai:

Az előző pontokban írtak alapján úgy értékeljük, hogy a testület megfelelően oldotta meg az illetékességébe és hatáskörbe tartozó feladatát. Panasz sem a fogyasztók, sem a vállalkozások részéről - munkánkkal kapcsolatban – nem érkezett.

Köszönetet a fogyasztók részéről írásban és szóban is kaptunk. Arra azonban volt példa, hogy nem értettek egyet a békéltető testület döntésével, de ezekben az esetekben szóban és írásban történt tájékoztatás a jogorvoslati lehetőségekről.



Mónus Gréta

a testület elnökének cégszerű aláírása