

Melléklet! Iktatószám: K/234/2017.

Beszámoló jelentés a Fejér Megyei Békéltető Testület (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.) 2016. évi szakmai munkájáról

Közreműködői Szerződés a békéltető testület 2016. évi működtetési kiadásaihoz és költségeihez – pénzügyi támogatás nyújtása céljából 2016. július 12-i keltezéssel, valamint a Fgytv. 18. § (1) bekezdésében rögzített tanácsadói tevékenység megvalósítására 2016. december 30-i keltezéssel jött létre, melyeket a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara kötött az illetékes területi kamarával, nevezetesen a Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamarával. A testület működtetését humán erőforrással és pénzügyi forrással a Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara támogatta, ill. biztosította.

A létrejött Közreműködői Szerződések szerint hat szakmai beszámolót készítettünk 2016-ban: 2016. január 01. – 2016. április 30. közötti időszakra, 2016. április 30. – 2016. június 30. közötti időszakra, 2016. június 30. – 2016. október 31. közötti időszakra, 2016. október 31. – 2016. december 31. közötti időszakra, 2016. január 01. – 2016. december 31. közötti időszakra, valamint a Fejér Megyei Békéltető Testület tanácsadói tevékenységéről 2016. január 01. – 2016. december 31. közötti időszakra vonatkozóan külön szakmai beszámoló készült. Az utolsó három beszámolót szerződés szerint 2016. február 15-ig kellett a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara részére továbbítani. Ugyancsak a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara részére pénzügyi beszámolók is készültek 2016. január 01. – 2016. december 31. közötti időszakra vonatkozóan a Fejér Megyei Békéltető Testület működéséről és tanácsadói tevékenységéről.

A www.bekeltetes.hu internetes honlapon folyamatosan rögzítettük a szakmai tevékenységünket.

A www.bekeltetesfejer.hu honlapon folyamatosan tájékoztattuk az ügyfeleket, partnereket.

A 2016. évi szakmai munkát a 2016. január 20-án megalakult Testület végezte. A korábbi testület mandátuma 2016. január 16-án lejárt. Az újonnan felállításra került Fejér Megyei Békéltető Testület alakuló ülésére a Gazdaság Házában (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.) került sor, jegyzőkönyv felvételével, amelyben a határozatokat rögzítettük. A Fejér Megyei Békéltető Testület létszáma 20 fő maradt, (10-10 főt jelöltek a gazdasági kamarák és a civil szervezetek) a testület tagjai közül 8 fő jogi végzettségű, az öregségi nyugdíj korhatárt betöltötte 4 fő. A Békéltető Testület elnöki posztját Dr. Vári Kovács József tölti be, az elnökhelyettes Dr. Reichert Péter lett.

A testület mandátuma 2016. január 20-tól 2020. január 20-ig szól.

A testület felépítése változott, leköszönt a Békéltető Testület elnöke Kirst László (gazdasági kamarák delegáltja), valamint Turcsányi Sándor (gazdasági kamarák delegáltja), a civil szervezetek delegáltjai közül pedig leköszönt Büki Istvánné, Kiss György, Molnár Tamás.

2016. január 20-ától az új tagok névsora a következő:

Gazdasági kamarák delegáltjai:

1. Dr. Vári Kovács József – Bt. elnök
2. Dr. Reichert Péter – BT elnökhelyettes
3. Fehér János
4. Kész Ottó
5. Dr. Nagy Ákos
6. Németh János
7. Sulák Rudolf
8. Dr. Szabó László
9. Szabó Gábor
10. Varga Imre István

Civil szervezetek delegáltjai:

1. Ballóné dr. Varga Krisztina
2. Bálesné Elekes Rita
3. Csehóné dr. Szilasi Rita
4. Dr. Juhász Balázs
5. Dr. Pallos István
6. Dr. Póczos Vera
7. Elekes Zsuzsa
8. Ruff Tamás
9. Sipos István Lóránt
10. Szilasi Tamás István

A testület újonnan történt felállításáról a hatályban levő fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 23. §. (1) bek. alapján értesítettük T. Miniszter Urat (tértivevényes ajánlott küldeményben, valamint email útján), továbbá hivatalos úton a Magyar Kereskedelmi és Iparkamarát, a Fejér Megyei Kormányhivatal kormány megbízottját, főigazgatóját.

A 2016. évi panaszügyek kezelése:

2016. január – december időszakban 511 panaszügyet zártunk le, amelyből

2015. évről áthúzódó 2016. évben kezelt ügyiratok száma	74 db
2016. évben beérkezett ügyek száma	489 db
2016. évben kezelt ügyiratok száma	563 db
2016. évből 2017. évre áthúzódó ügyek száma	52 db

Összefoglalóan, letárgyalásra és végleges lezárásra került és a www.bekeltetes.hu honlapon rögzítve lett 2016. évben 511 db ügy.

A 2015. és 2016. évi ügyszámok összehasonlítása:

	2015. év	2016. év	növekmény %
Lezárt ügy, melyből	506	511	1 %
Termék	320	274	-14 %
Szolgáltatás	186	237	22 %

Mint fenti táblázat is mutatja: tárgy szerinti eloszlásban lényeges változás tapasztalható, termékekből 274 db panaszügyet, míg szolgáltatásokból 237 db panaszt zárt le a Fejér Megyei Békéltető Testület, amely termékek esetén a 2015. évhez képest 14 %-os csökkenést, a szolgáltatások esetében 22 %-os növekményt jelent.

Ebből következik, hogy a 2016-ban letárgyalt panaszügyek termék-szolgáltatás aránya 54 % - 46 %, ez az előző beszámolási időszakhoz képest jelentősen változott, a termékekkel és a szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok aránya nagyjából kiegyenlítődött, míg a 2015. évben a termékek az összes panaszügy kétharmadát tették ki.

2016. január – december időszakban a telefonos megkeresések száma: 688 alkalom

2016. január – december időszakban a személyes megkeresések száma: 968 fő

Vitákat eredményező, rendszeresen előforduló problémák:

Termékek vonatkozásában nagy az elégedetlenség a híradástechnikai, számítástechnikai termékek minőségével (okos telefon, tablet, laptop), a lábbelik esetében leginkább az általános, utcai cipők vonatkozásában adódik legtöbbször panasz. Számos lábbelivel kapcsolatos ügyben 2-3 hónap viselési idő után jelentkeztek a fogyasztói kifogások. Az eljáró tanács megállapítása, hogy ilyen rövid használati időt követően nem lenne indokolt a meghibásodás.

A lezárt, termékekkel kapcsolatos panaszügyek közel 1/4-ét a lábbelikkel kapcsolatos panaszügyek teszik ki (73 panaszügy).

Továbbra is számottevő a nem hagyományos módon történő kereskedelemmel, termékbemutatókon, telefonon és interneten keresztül értékesített, egészségmegőrző termékekkel kapcsolatos panaszügy. Rendszeresen, gyors, azonnali döntéshozatalra kényszerítik az idős, gyakran beteg, és kiszolgáltatott embereket, nem adnak tájékoztatást az elállás lehetőségéről és annak módjáról.

A szolgáltatások területén a legtöbb esetben a közműszolgáltatók (áram, víz, gázszolgáltatók, és hulladékgazdálkodók) számlázási szokásaival kapcsolatban fordulnak a fogyasztók a Testülethez, de egyre növekvő ügyszámban fordulnak elő a távközlési szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerült jogviták.

A beérkezett visszajelzések alapján megállapítható, hogy az ajánlásban foglaltakat egyre több vállalkozás teljesíti a megadott határidőn belül.

Ügyek tárgya szerint alapos és alaptalan kérelmek aránya, az eljárások milyen eredményre vezettek:

Az alaptalanul beérkezett kérelmek aránya alacsony, 7 % volt (34 panaszügy). Az elutasítás indoka a legtöbb esetben az, hogy kérelem alapján megállapítható, hogy a panasz tárgya az 1997. évi CLV. törvény alapján nem fogyasztói jogvita. A tárgyalások során az eljáró tanács minden esetben törekedett érdemi döntés, ajánlás, egyezség, kötelezés meghozatalára, így ajánlással 186 db, egyezséggel 67 db kötelezéssel 8 db ügy került lezárásra. Megszüntető határozat 210 esetben született; hatáskör vagy illetékesség hiányában 6 db panaszügy került áttételre más békéltető testülethez.

A döntési típusoknak a teljes ügyszámhoz viszonyított aránya a következőképpen alakult: 2016. január 1.- december 31. között lezárt ügyek 13 %-a egyezséggel, 36,5 %-a ajánlással, 1,5 %-a kötelezéssel, 41 %-a pedig megszüntetéssel végződött. A beérkező panaszok 1 %-a került áttételre hatáskör hiánya miatt. Az eljáró tanács által meghozott megszüntető határozatok esetében az egyik fő ok, hogy jelen jogszabályi környezetben a testületnek nincs jogköre bizonyítási eljárást lefolytatni. Ebből eredően 2016-ban a békéltető testület előtt indított eljárások 17 %-a bizonyítékok hiányában került megszüntetésre. A kérelem visszavonása miatt megszüntetett eljárások aránya szintén 17 % volt. Az ügyek 2 %-ában a meghallgatáson előadottak alapján az eljáró tanács megítélése szerint nem volt szükség az eljárás folytatására, a hiánypótlás miatt megszüntetett eljárások aránya pedig 5 % volt.

A Fejér Megyei Békéltető Testület tagjai minden esetben tájékoztatják a fogyasztókat, hogy megfontoltabban, jól átgondoltan vegyék igénybe az üzleten kívüli kereskedők ajánlatát, körültekintőbben vásároljanak, illetve kössenek szerződést, és az általános szerződési feltételekben foglaltakra is nagyon figyeljenek. A vállalkozások általános alávetési nyilatkozat megtételének lehetőségéről kapnak tájékoztatást minden lehetséges fórumon.

Fogyasztói visszajelzések aránya, határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulása:

Egyezséget, kötelezést tartalmazó határozat meghozatalát akadályozó tényező, hogy a vállalkozások egyre növekvő arányban, de nem kellő számban képviseltetik magukat a meghallgatásokon pl. egyes távközlési szolgáltatók csak válasziratot küldenek. Alávetési nyilatkozatot ritkán tesznek. Általános alávetési nyilatkozatot a Fejér Megyei Békéltető Testületnél 5 vállalkozás tett.

A meghallgatásokat követően - az ajánlásban foglaltak, az egyezség, kötelezés teljesítéséről - a fogyasztó írásbeli visszajelzéséhez nem ragaszkodunk, azt szóban illetve elektronikus úton is elfogadjuk. A visszajelzések szükségességéről minden esetben az eljáró tanács tájékoztatja a fogyasztót a meghallgatáson, de elenyésző azon fogyasztók száma, akik visszajeleznek részünkre. Valószínűsítjük a határozatban foglaltak teljesülése miatt.

Fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartam:

A fogyasztói jogvitáknál a törvény által maximált ügyintézési idő 90 nap. A Fejér Megyei Békéltető Testületnél általában 60 nap az átlagos ügyintézési idő. A korábbi időszakhoz hasonlóan 2016. január – december időszakban nem volt írásban lefolytatott eljárás a Fejér Megyei Békéltető Testületnél.

Nyilvánosságra hozott ügyek száma 15, termékbemutatóval, építőipari kivitelezéssel, közüzemi szolgáltatással, háztartási géppel valamint számítástechnikai termékekkel kapcsolatos fogyasztói kifogást érint.

A Fejér Megyei Békéltető Testület honlapja, mely a www.bekeltetesfejer.hu honlapon érhető el, valamint az www.fmkik.hu honlap folyamatosan működik, ahol a békéltető testület hozza nyilvánosságra az ajánlásokat nem teljesítő vállalkozások adatait a törvényi előírások szerint.

A Testület elnöke törekedett arra, hogy a kis értéket képviselő ügyek (pl. a minimálbér 10% alatti ügyek) kezelése kerüljön egy személyhez, jogi végzettséggel rendelkező testületi taghoz, így ezekben az ügyekben a Testület elnöke, valamint elnök-helyettese járt el, egyedül eljáró tagként 2016. január – december időszakban 338 db panaszügyet kezeltek és zártak le. A testület elnöke továbbá az eljáró tanács elnökeként 132 meghallgatást vezetett le. 2016. évben a Fejér Megyei Békéltető Testület által meghozott döntés hatályon kívül helyezése érdekében egy vállalkozás fordult a törvényszékhez, a keresetet azonban a bírói fórum idézés kibocsátása nélkül elutasította.

Működés, együttműködés:

A tárgyidőszakra vonatkozóan - a szabályszerű működés feltételeit biztosító eszközöket használva - akadályozó tényező nem merült fel.

A panaszosok között változatlanul túlnyomórészt olyanok vannak, akik első ízben fordulnak a testülethez, ennek tényét a testület elnöke által végzett reprezentatív felmérés támasztja alá.

A növekvő ügyforgalommal, az ennek kezelésével összefüggésben növekvő terhekkel nincs arányban a csekély mértékben növekedett költségvetési keretösszeg. A Közreműködői Szerződés által biztosított támogatási forrás nem elegendő a testület működtetésére.

Fogyasztóvédelmet érintő esetleges jogi szabályozásra vonatkozó észrevételek, javaslatok:

Célszerű lenne a nagyobb fogyasztóvédelmi, kamarai vagy más olyan hatósági jogkör megteremtése, - különös tekintettel az üzleten kívüli kereskedelem, kitelepülő szolgáltatások vonatkozásában, valamint az egyes vállalkozások irreálisan magas árleszállításai és ingyenesen kínált szolgáltatásai kapcsán – amely azok háttérének vizsgálatára hivatott.

Célszerű lenne egyes esetekben az árképzés ellenőrzése, az ár és értékarány értékelése és összevetése a piacon kínáltakkal.

Az utazó kereskedelem a kitelepülések fejlődését gátolja. A kitelepülő, különösen az egészségügyi segédeszközt, egészségügyi szolgáltatást kínálókat rombolják a szakmai jó hírnevet, és egészséget rombolnak, rontják a színvonalas, átlátható és innovatív vállalkozások működési körülményeit, azokat idővel ellehetetlenítik.

Ez utóbbi tevékenység káros a nemzetgazdaságnak, káros a helyben működő vállalkozásoknak (vagy vállalkozást indítani szándékozók), sértik a fogyasztók szavatossági jogait, a kitelepüléseken élőkét kiszolgáltatottá teszik, csökkentik a helyi önkormányzatok bevételeit. Az előbbiekből következően tapasztalhatóan növekedik a panaszok száma.

Vállalkozások együttműködési készsége:

A vállalkozások együttműködési készségének növelése érdekében a meghallgatások előtt minden esetben személyesen is felvettük a kapcsolatot az ügyben érintett vállalkozással, abból a célból, hogy a vitás ügy végleges lezárása mindkét fél számára elfogadható legyen.

Az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.

Promóciós kampányok, nyilvánosság, együttműködés partnerekkel:

A megyei napilap mellékleteként megjelenő Gazdasági Kalauz mellékletében tájékoztatót adunk a Fejér Megyei Békéltető Testület elérhetőségeiről, a fogadóórákról és az ügyintéző elérhetőségéről, nevééről. A www.bekeltetesfejer.hu honlapon rendszeres tudósítás jelenik meg a testület működéséről.

A 2016. januári Gazdasági Kalauzban (Fejér Megyei Hírlap gazdasági melléklete) cikk jelent meg a békéltető testületről, interjú készült a leköszönő Békéltető Testületi elnökével, valamint a 2016. februári Gazdasági Kalauzban interjú készült a békéltető testület újonnan megválasztott elnökével. A karácsonyi ünnepek közeledtével, illetve az azt követő időszakban megnövekvő vásárlással kapcsolatos általános fogyasztói problémákkal, vitarendezési lehetőségekkel kapcsolatban a békéltető testület elnöke tájékoztatta az olvasókat a 2016. december 21-én (szerdán) megjelent Gazdasági Kalauzban.

A helyi rádióban (Fehérvár Rádió) a Fejér Megyei Békéltető Testület működésének lényegi ismertetése, promotálása érdekében 1 db reklámspot (35 mp) közzétételére került sor 2016. december 17. – 2016. december 31. között (35 mp) - 60 alkalommal, valamint 1 db magazinműsor (5 perc) készült a fogyasztók tájékoztatása céljából, valamint a Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Fejér Megyei Békéltető Testület, mint vitarendezési fórum, ismertebbé tétele érdekében: megjelenés terjedelme 4 db 5 perces magazinműsor, megjelenés időpontja: 2016. december 15-től 2016. december 30-ig. A hirdetési spot és a magazinműsor végén egyaránt elhangzott: A Fejér Megyei Békéltető Testület működését a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium támogatja. „Nemzeti Fejlesztési Minisztérium – a fogyasztók érdekében.”

A PR megjelenések kapcsán betartottuk a Közreműködői Szerződés előírásait, engedélyeztettük, dokumentált formában a Nemzeti Fejlesztési Minisztériummal, a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara közreműködésével.

A Fejér Megyei Békéltető Testület elnöke 2016. február 8-án a Budapesti Békéltető Testületnél megbeszélésen vett részt. A rendezvény aktualitását adta az is, hogy 2016. február 15-én működésbe lépett az Európai Bizottság online békéltető honlapja. Ezzel a fogyasztók ingyen, gyorsan, elektronikus vitarendezési eljárásban rendezhetik a webáruházzal felmerült problémájukat, legyen szó akár belföldi, akár határon átnyúló ügyről. Ha egy hazai fogyasztó egy eltérő uniós államban lévő webáruházból rendelt, akkor ügyüket kizárólag a Budapesti Békéltető Testület döntheti el a fogyasztóvédelmi törvény módosítása szerint. Emellett a feleknek segítünk abban is, hogyan vegyék igénybe magát az elektronikus eljárást.

2016. február 24-én a Magyar Kereskedelmi és Iparkamarában a békéltető testület elnökeinek szervezett tanácskozáson vett részt a Fejér Megyei Békéltető Testület elnöke.

2016. április 19-én Budapesten az online vitarendezés platform használata tárgy körben rendezett workshopon dr. Jakab Mariann békéltető testületi ügyintéző vett részt.

2016. május 23-án a Budapesti Békéltető Testületnél szervezett fogyasztóvédelmi konferencián a Fejér Megyei Békéltető Testület elnöke vett részt.

2016. július 13-án a békéltető testületek előtt álló feladatok és kihívások megbeszélése és együttműködés javítása érdekében konzultációt tartottak a Budapesti Békéltető Testület székhelyén, ahol a Fejér Megyei Békéltető Testület elnöke vett részt.

2016. november 25-én Fogyasztók Napja termékbemutató és vásár rendezvényen Székesfehérváron részt vett a Fejér Megyei Békéltető Testület elnöke.

2016. december 5-én a Budapesti Békéltető Testület által szervezett országos konferencián vett részt a Fejér Megyei Békéltető Testület elnöke.

2016. december 14-én tartott a Fejér Megyei Békéltető Testület elnöke a testületi tagok számára együttesen belső képzést, mely alkalommal a vállalkozások együttműködéséről, a békéltető testület működésében felmerülő alapvető fogalmak tisztázásáról és a termékbemutatókkal kapcsolatos problémákról tartottak konzultációt.

2016. szeptember hónapban részletes elemzés készült a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium részére a vállalkozások együttműködési gyakorlatával kapcsolatban a 2015. 01.01. – 2016. 06. 30. közötti időszakban érkezett és befejezett ügyekkel összefüggésben, valamint a Testület elnöke megküldte a 2017. évi Ellenőrzési és Vizsgálati Programhoz kapcsolódó javaslatait is.

A testület tagjai számára nyújtott képzések:

2016. évben a testület felállítását követően a testületi tagokkal személyes konzultációt folytatott a testület elnöke és elnökhelyettese áttekintve a jogi rendelkezéseket és a testületi eljárások tapasztalatait. 2016. december 14-én tartott a Fejér Megyei Békéltető Testület elnöke a testületi tagok számára együttesen belső képzést, melynek során a fogyasztó és a fogyasztói szerződés fogalmának értelmezéséről és a termékbemutatókkal kapcsolatos problémákról folytattak konzultációt.

Ügyféltájékoztatás, tanácsadás:

2016. évben már nem csak a testület működését támogató kamarai honlapon: a www.fmkik.hu honlapon helyezünk el tájékoztató információt, hanem létrejött a www.bekeltetesfejer.hu honlap, melyen látványos formában tudtuk elhelyezni a figyelemfelhívó híryananyagokat.

Az ügyfélszolgálat a Gazdaság Házában (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6.) működik, láthatósága kiváló. Az épület homlokzatán is ki van helyezve a felirat a Fejér Megyei Békéltető Testület megnevezéssel és az ügyféltérbe lépve, ahol recepciós ügyfélszolgálat fogadja a Gazdaság Házába betérőket, jól látható helyen ki van táblázva, hogy itt található a Fejér Megyei Békéltető Testület. A Gazdaság Háza közel található az autóbusz pályaudvarhoz, vasútállomáshoz, belvároshoz, a parkolás kiváló és térítésmentes parkolási zóna.

Az ügyfélszolgálatot az FMKIK illetékes munkatársai látják el. Ez nagyon időigényes, hiszen a statisztikai adatokból is látszik, hogy éves szinten 968 fő ügyfél kereste meg a békéltető testületet. A személyesen megjelenő ügyfeleket személyesen tájékoztatjuk, milyen módon kell az eljárást megindítani. De az ügyintézőnek nehézséget okoz - gyakran előfordul – a személyesen hozzánk forduló ügyfelek, még az eljárás megindítása előtti időszokról teszünk említést, „felfokozott idegállapota”.

A Fejér Megyei Békéltető Testület elnöke és elnökhelyettese rendszeresen tart tanácsadást a fogyasztók részére a Gazdaság Házában (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6.).

Online vitarendezést elősegítő hálózat:

A Fejér Megyei Békéltető Testület regisztrált online vitarendezési fórumon. 2016-ban online vitarendezési platformmal a Fejér Megyei Békéltető Testületnek nem volt kapcsolata, ez irányú igény sem merült fel sem a fogyasztói, sem a vállalkozói oldalról.

Értékelés a lefolytatott eljárások eredményességéről:

Egyértelműen növekedett a fogyasztók és a vállalkozások közötti egyezségkötések száma, mely annak is köszönhető, hogy a vállalkozásokat az eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Tapasztalható, hogy egy hosszabb sikertelen vitarendezési kísérletet követően a felek igénylik egy pártatlan fórum döntését ügyükben, mely testület viszonylag rövid időn belül és térítésmentesen nyújt segítséget a fogyasztói jogvitákban.

Székesfehérvár, 2017. február 28.

Tisztelettel:

FEJÉR MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6.
Dr. Vári Kovács József
Fejér Megyei Békéltető Testület elnök