

Fejér Megyei Békéltető Testület, Gazdaság Háza

8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6.

Tel.: +36 22 510-310, Fax: +36 22 510-312

Email: bekeltetes@fmkik.hu, Honlap: www.bekeltetesfejer.hu, www.fmkik.hu

Iktatószám: K/247/2018.

Tárgy: Fejér Megyei Békéltető Testület beszámoló 2017.

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium

Dr. Seszták Miklós

Nemzeti Fejlesztési Miniszter

Budapest

Tisztelt Dr. Seszták Miklós Miniszter Úr!

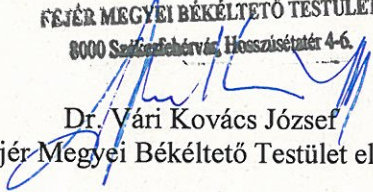
Csatoltan megküldjük a Fejér Megyei Békéltető Testület 2017. évi szakmai munkájáról szóló összefoglaló tájékoztató jelentést, mely a 2017. december 31. nappal lezárt állapotot tükrözi.

A 2017. évi éves beszámoló jelentést tartalmazó értesítés jelen levél mellékletét képezi.

Székesfehérvár, 2018. február 26.

Tisztelettel:

FEJÉR MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6.


Dr. Vári Kovács József
Fejér Megyei Békéltető Testület elnök

Beszámoló jelentés a Fejér Megyei Békéltető Testület (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.) 2017. évi szakmai munkájáról

A Közreműködői Szerződés a békéltető testület 2017. évi működtetési kiadásaihoz és költségeihez – pénzügyi támogatás nyújtása céljából 2017. július 12-i keltezéssel jött létre, melyet 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, illetve biztosította.

A létrejött Közreműködői Szerződés szerint öt szakmai beszámolót készítettünk 2017-ben: 2017. január 01. – 2017. április 30. közötti időszakra, 2017. április 30. – 2017. június 30. közötti időszakra, 2017. június 30. – 2017. október 31. közötti időszakra, 2017. október 31. – 2017. december 31. közötti időszakra, 2017. január 01. – 2017. december 31. közötti időszakra. Az utolsó két beszámolót szerződés szerint 2017. február 15-ig kellett a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara részére továbbítani. Ugyancsak a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara részére pénzügyi elszámolás is készült 2017. január 01. – 2017. december 31. közötti időszakra vonatkozóan a Fejér Megyei Békéltető Testület működésével összefüggésben.

A www.bekeltetes.hu internetes honlapon folyamatosan rögzítettük a szakmai tevékenységünkkel összefüggő adatokat.

A www.bekeltetesfejrer.hu honlapon folyamatosan tájékoztatjuk az ügyfeleket, partnereket.

A **2017. évi szakmai munkát** a 2016. január 20-án megalakult Testület végezte. A testület összetétele nem változott a megalakulás óta. A testület mandátuma 2016. január 20-tól 2020. január 20-ig szól.

A 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 2017. évi panaszügyek kezelése:

2017. január – december időszakban 456 panaszügyet zártunk le, amelyből

2016. évről áthúzódó 2017. évben kezelt ügyiratok száma	52 db
2017. évben beérkezett ügyek száma	454 db
2017. évben kezelt ügyiratok száma	506 db
2017. évből 2018. évre áthúzódó ügyek száma	50 db

Összefoglalóan, letárgyalásra és végleges lezárásra került és a www.bekeltetes.hu honlapon rögzítve lett 2017. évben 456 db ügy.

A 2016. és 2017. évi ügyszámok összehasonlítása:

	2016. év	2017. év	növekmény %
Lezárt ügy, melyből	511	456	-11 %
Termék	274	255	- 8 %
Szolgáltatás	237	201	-16 %

Mint fenti táblázat is mutatja: termékekből 255 db panaszügyet, míg szolgáltatásokból 201 db panaszt zárt le a Fejér Megyei Békéltető Testület, amely termékek esetén a 2016. évhez képest 7 %-os csökkenést, a szolgáltatások esetében 16 %-os csökkenést jelent.

Ebből következik, hogy a letárgyalt panaszügyek termék-szolgáltatás aránya 56 % - 44 %, ez az előző beszámolási időszakhoz képest csekély mértékben változott, a termékekkel és a szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok aránya nagyjából kiegyenlítődött, a 2016. évben ez az arány 54 % - 46 % volt.

2017. január – december időszakban a telefonos megkeresések száma: 1177 alkalom

2017. január – december időszakban a személyes megkeresések száma: 349 fő

Vitákat eredményező, rendszeresen előforduló problémák:

Termékek vonatkozásában nagy az elégedetlenség a híradástechnikai, számítástechnikai termékek minőségével (okostelefon, tablet, laptop), a lábbelikkel kapcsolatban az általános, utcai cipők vonatkozásában érkezik be a legtöbb panasz. Számos lábbelivel kapcsolatos panaszügyben 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 29 %-át a lábbelikkel kapcsolatos panaszügyek teszik ki (75 panaszügy). Egyre több kérelem érkezik a közúti járművekkel, elsősorban a használt gépjárművekkel kapcsolatban.

Az egészségmegőrző és gyógyászati termékekkel kapcsolatos panaszok száma ebben az évben csökkent, 2017. második felében már nem is érkezett e tárgyban megkeresés.

A szolgáltatások területén a legtöbb esetben a közműszolgáltatók (áram, víz, gázszolgáltatók, és hulladékgyűjtők), valamint a távközlés területén tevékenykedő szolgáltatók számlázási szokásaival kapcsolatban fordulnak a fogyasztók a Testülethez. Növekvő számban fordulnak elő a posta és a futárszolgálatok szolgáltatásával, valamint az építőipari kivitelezéssel 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, 5 % volt, ez 23 ügyet jelent. 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 176 db, egyezséggel 57 db,

kötelezéssel 3 db ügy került lezárásra. Megszüntető határozat 183 esetben született; hatáskör vagy illetékesség hiányában 14 db panaszügy került áttételre más békéltető testülethez.

A döntési típusoknak a teljes ügyszámhoz viszonyított aránya a következőképpen alakult: 2017. január 1.- december 31. között lezárt ügyek 13 %-a egyezséggel, 39 %-a ajánlással, 1 %-a kötelezéssel, 40 %-a pedig megszüntetéssel végződött. A beérkező panaszok 3 %-a került áttételre hatáskör vagy illetékesség hiánya miatt.

Az eljáró tanács által meghozott megszüntető határozatok esetében az egyik fő ok, hogy jelen jogszabályi környezetben a testületnek nincs jogköre részletesebb bizonyítási eljárást lefolytatni. Ebből eredően 2017-ben a békéltető testület előtt indított eljárások 17 %-a bizonyítékok hiányában került megszüntetésre. A kérelem visszavonása miatt megszüntetett eljárások aránya 11 % volt. Az ügyek 5 %-ában a meghallgatáson előadottak alapján az eljáró tanács megítélése szerint nem volt szükség az eljárás folytatására, a hiánypótlás miatt megszüntetett eljárások aránya pedig 7 % volt.

A Fejér Megyei Békéltető Testület tagjai minden esetben tájékoztatják a fogyasztókat, hogy a vállalkozásokkal keletkező jogviszonyuk, valamint a panaszuk dokumentálására nagyobb figyelmet fordítsanak, azaz körültekintőbben vásároljanak, illetve kössenek szerződést, az általános szerződési feltételekben foglaltakra is nagyon figyeljenek, és bizonyítható formában tegyék meg panaszukat. 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 még mindig nem kellő számban képviseltetik magukat. 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 2017. január – december időszakban sem volt írásban lefolytatott eljárás a Fejér Megyei Békéltető Testületnél.

Nyilvánosságra hozott ügyek száma 15, termékbemutatóval, építőipari kivitelezéssel, közüzemi szolgáltatással, háztartási géppel, gépjárművel, belföldi turizmussal, bútortal, sírkő készíttéssel, tanfolyammal, valamint számítástechnikai termékekkel kapcsolatos fogyasztói kifogást érint.

A Fejér Megyei Békéltető Testület létrehozta honlapját, mely a www.bekeltetesfejér.hu oldalon érhető el, valamint az www.fmkik.hu honlap folyamatosan működik, ahol a békéltető testülettel összefüggő tájékoztatással kapcsolatos jogszabályi előírások teljesítése szintén megvalósul.

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 elnökhelyettese járt el, egyedül eljáró tagként 2017. január – december időszakban 335 db panaszügyet kezeltek és zártak le. A testület elnöke és elnökhelyettese továbbá eljáró tanács elnökeként 76, illetve 24 meghallgatást vezetett le.

2017. évben a Fejér Megyei Békéltető Testület által meghozott döntés hatályon kívül helyezése érdekében nem fordult vállalkozás a törvényszékhez.

Működés, együttműködés:

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

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 kereskedés, kitelepülő szolgáltatások vonatkozásában, valamint az egyes vállalkozások irreálisan magas árleszállításai és ingyenesen kínált szolgáltatásai kapcsán – amely azok hátterének 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 kínáló szakmai presztizst, 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 őket 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 megkíséreltük 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 Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara lapjában, a Gazdasági Kalauzban tájékoztatót adunk a Fejér Megyei Békéltető Testület elérhetőségeiről, a fogadóórákról és az ügyintéző elérhetőségéről, nevééről.

A www.bekeltetesfejér.hu honlapot az 1997. évi CLV. törvény 37/A. § (3) bekezdése alapján működtetjük.

2017. júniusban megjelent a Gazdasági Kalauzban interjú jelent meg a békéltető testület elnökével, Dr. Vári Kovács Józseffel; az internetes vásárlással kapcsolatos kockázati tényezőkre hívta fel a figyelmet.

2017. augusztus 23-án, valamint 2017. augusztus 25-én a megyei napilapban interjúk jelentek meg a békéltető testület elnökével, Dr. Vári Kovács Józseffel; a kötelező jótállásról és szavatossági jogokról, illetve a Fejér Megyei Békéltető Testület előtt zajló eljárások tapasztalatairól.

A 2017. október 3-án, valamint 2017. november 30-án a „Fogyasztóvédelem: e-kereskedelem és termékbemutatók” és a „Karácsony előtti vásárlás” címmel megtartott fogyasztóvédelmi fórumokat követően a Fejér Megyei Békéltető Testület Elnöke interjút adott a fórumokkal összefüggésben a Fejér Megyei Hírlapnak.

A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, illetőleg a Budapesti Békéltető Testület által szervezett rendezvényeken a testület elnöke, illetőleg elnökhelyettese rendszeresen részt vesz, így 2017-ben is, a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium által szervezett 2017. április 25-i rendezvényen, illetőleg a Budapesti Békéltető Testület által szervezett 2017. október 17-i rendezvényeken a testület elnöke, illetőleg elnökhelyettese részt vettek.

Promóciós költséget állami támogatásra nem számoltunk el.

A testület tagjai számára nyújtott képzések:

2017. évben a testületi tagokkal személyes konzultációt folytatott a testület elnöke és elnökhelyettese áttekintve a jogi rendelkezéseket és a testületi eljárások tapasztalatait. 2017. december 14-én tartott a Fejér Megyei Békéltető Testület elnöke a testületi tagok számára együttesen belső képzést, mely alkalommal a vállalkozások együttműködéséről, a jogszabályok változásáról és a testület döntéseinek aktuális kérdéseiről tartottak konzultációt.

Ügyféltájékoztatás, tanácsadás:

A testület működését támogató kamarai honlapon: a www.fmkik.hu honlap mellett a www.bekeltetesfejer.hu honlapon helyezünk el tájékoztató információkat, mely weboldalon látványos formában tudjuk elhelyezni a figyelemfelhívó híryanagokat.

Az ügyfélszolgálat a Gazdaság Házában (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 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. 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 időszakról teszünk említést, „felfokozott idegállapota”.

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

Online vitarendezést elősegítő hálózat:

A Fejér Megyei Békéltető Testület regisztrált online vitarendezési fórumon. 2017-ben egy kérelem érkezett a Fejér Megyei Békéltető Testülethez, mely még nem került lezárásra.

Értékelés a lefolytatott eljárások eredményességéről:

A fogyasztók és a vállalkozások közötti egyezségkötések aránya az összes ügyszámhoz a 2016. évi aránnyal megegyezik, 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, 2018. február 26.

Tisztelettel:

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

