

## **Fejér Megyei Békéltető Testület, Gazdaság Háza**

8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

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

Email: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu), Honlap: [www.bekeltetesfejer.hu](http://www.bekeltetesfejer.hu), [www.fmkik.hu](http://www.fmkik.hu)

---

**Iktatószám: K/137/2019.**

### **Beszámoló jelentés a Fejér Megyei Békéltető Testület (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.) 2018. évi szakmai munkájáról**

A Közreműködői Szerződés a békéltető testület 2018. évi működtetési kiadásaihoz és költségeihez – pénzügyi támogatás nyújtása céljából 2018. márciussal áll rendelkezésre, 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 négy szakmai beszámolót készítettünk 2018-ban: 2018. január 01. – 2018. március 31. közötti időszakra, 2018. április 01. – 2018. június 30. közötti időszakra, 2018. június 30. – 2018. szeptember 30. közötti időszakra, 2018. október 01. – 2018. december 31. közötti időszakra. Az utolsó beszámolót szerződés szerint 2019. január 5-ig kellett a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara részére továbbítani.

A [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) internetes honlapon folyamatosan rögzítettük a szakmai tevékenységünkkel összefüggő adatokat.

A [www.bekeltetesfejer.hu](http://www.bekeltetesfejer.hu) honlapon folyamatosan tájékoztatjuk az ügyfeleket, partnereket.

A **2018. 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 2018. évi panaszügyek kezelése:

**2018. január – december időszakban 456 panaszügyet zártunk le, amelyből**

2017. évről áthúzódó 2018. évben kezelt ügyiratok száma	50 db
2018. évben beérkezett ügyek száma	452 db
2018. évben kezelt ügyiratok száma	502 db
2018. évből 2019. évre áthúzódó ügyek száma	46 db

Összefoglalóan, letárgyalásra és végleges lezárásra került és a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) honlapon rögzítve lett 2018. évben 456 db ügy.

A 2017. és 2018. évi ügyszámok összehasonlítása:

	2017. év	2018. év	növekmény %
Lezárt ügy, melyből	<b>456</b>	<b>456</b>	<b>0 %</b>
Termék	255	233	- 5 %
Szolgáltatás	201	223	5 %

Mint fenti táblázat is mutatja: termékekből 233 db panaszügyet, míg szolgáltatásokból 223 db panaszt zárt le a Fejér Megyei Békéltető Testület, amely termékek esetén a 2017. évhez képest 5 %-os csökkenést, a szolgáltatások esetében 5 %-os növekedést jelent.

Ebből következik, hogy a letárgyalt panaszügyek termék-szolgáltatás aránya 51 % - 49 %, ez az előző beszámolási időszakhoz képest csekély mértékben változott, a termékekkel és a szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok aránya nagyjából kiegyenlítődött, a 2017. évben ez az arány 56 % - 44 % volt.

2018. január – december időszakban a telefonos megkeresések száma: 1036 alkalom

2018. január – december időszakban a személyes megkeresések száma: 251 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 30 %-át a lábbelikkel kapcsolatos panaszügyek teszik ki (70 panaszügy). Egyre több kérelem érkezik a közúti járművekkel, elsősorban a használt gépjárművekkel kapcsolatban.

Egészségmegőrző és gyógyászati termékek tárgyában üzleten kívül kötött szerződéssel kapcsolatos panaszok 2018-ban nem érkeztek a Fejér Megyei Békéltető Testülethez.

A szolgáltatások területén a legtöbb esetben a közműszolgáltatók (áram, víz, gázszolgáltatók, és hulladékgazdálkodók), 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 elutasított kérelmek aránya alacsony, 6 % volt, ez 26 ügyet jelent. A tárgyalások során az eljáró tanács minden esetben törekedett érdemi döntés, ajánlás, egyezség, kötelezés meghozatalára, így ajánlással 120 db, egyezséggel 80 db, kötelezéssel 2 db ügy került lezárásra. Megszüntető határozat

211 esetben született; hatáskör vagy illetékesség hiányában 17 db panaszügy került áttételre más békéltető testülethez.

A döntési típusoknak a teljes ügyszámhoz viszonyított aránya a következőképpen alakult: 2018. január 01.- december 31. között lezárt ügyek 18 %-a egyezséggel, 26 %-a ajánlással, 1 %-a kötelezéssel, 46 %-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 2018-ben a békéltető testület előtt indított eljárások 14 %-a bizonyítékok hiányában került megszüntetésre. A kérelem visszavonása miatt megszüntetett eljárások aránya 8 % volt. Az ügyek 9 %-ában a meghallgatás kitűzését követően, de még a meghallgatás időpontját megelőzően a felek megegyeztek és megállapodtak az eljárás megszüntetésében, 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 2018. január – december időszakban sem volt írásban lefolytatott eljárás a Fejér Megyei Békéltető Testületnél.

Nyilvánosságra hozott ügyek száma 12, építőipari kivitelezéssel, közüzemi szolgáltatással, háztartási géppel, gépjárművel, személyszállítással, parkolással valamint híradástechnikai termékekkel kapcsolatos fogyasztói kifogást érint.

A Fejér Megyei Békéltető Testület létrehozta honlapját, mely a [www.bekeltetesfejer.hu](http://www.bekeltetesfejer.hu) oldalon érhető el, valamint az [www.fmkik.hu](http://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 2018. január – december időszakban 343 db panaszügyet kezeltek és zártak le. A testület elnöke és elnökhelyettese továbbá eljáró tanács elnökeként 86, illetve 23 meghallgatást vezetett le.

2018. évben a Fejér Megyei Békéltető Testület által meghozott döntés hatályon kívül helyezése érdekében egy vállalkozás fordult a törvényszékhez, mely eljárás jelenleg folyamatban van.

**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 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 kínálók 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 élőket kiszolgáltatottá teszik, csökkentik a helyi önkormányzatok bevételeit. Az előbbiekből következően tapasztalhatóan növekedik a panaszok száma.

Fontos lenne továbbá minél több fórumon a fogyasztói tudatosság növelését célzó tájékoztatókat tartani.

**Vállalkozások együttműködési készsége:**

A vállalkozások együttműködési készségének növelése érdekében a meghallgatások előtt minden esetben megkíséreltük személyesen is felvenni 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.bekeltetesfejrer.hu](http://www.bekeltetesfejrer.hu) honlapot az 1997. évi CLV. törvény 37/A. § (3) bekezdése alapján működtetjük.

A Fejér Megyei Kormányhivatal Székesfehérvári Járási Hivatala Fogyasztóvédelmi Osztály közreműködésével tájékoztató és figyelemfelhívó fórumot tartott a Fejér Megyei Békéltető Testület „Mire figyeljünk? Karácsony előtti vásárlás, egyéb gyakori vitás ügyek tapasztalatai” címmel 2018. december 10-én.

A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, illetőleg a Budapesti Békéltető Testület által szervezett rendezvényeken a testület elnöke, illetőleg elnökhelyettese rendszeresen részt vesz.

Promóciós költséget állami támogatásra nem számoltunk el.

**A testület tagjai számára nyújtott képzések:**

2018. évben a testületi tagokkal személyes konzultációt folytatott a testület elnöke és elnökhelyettese áttekintve a jogi rendelkezéseket és a testületi eljárások tapasztalatait. 2018. december 17-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.

**Ügyfélértékelés, tanácsadás:**

A testület működését támogató kamarai honlapon: a [www.fmkik.hu](http://www.fmkik.hu) honlap mellett a [www.bekeltetesfejer.hu](http://www.bekeltetesfejer.hu) honlapon helyezünk el tájékoztató információkat, mely weboldalon látványos formában tudjuk elhelyezni a figyelemfelhívó híryananyagokat.

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 időszokról 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. 2018-ban egy eljárás került lefolytatásra az ODR platformon keresztül, mely 2017-ben indult. 2018-ban további kérelem nem érkezett a Fejér Megyei Békéltető Testülethez az online vitarendezést elősegítő hálózaton keresztül.

**Értékelés a lefolytatott eljárások eredményességéről:**

A fogyasztók és a vállalkozások közötti egyezségkötések aránya folyamatosan növekszik, 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, 2019. január 28.

Tisztelettel:

Dr. Vári Kovács József  
Fejér Megyei Békéltető Testület elnök