

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, Honlap: www.bekeltetesfejer.hu, www.fmkik.hu

Iktatószám: K/208/2020.

Beszámoló-jelentés a Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Fejér Megyei Békéltető Testület (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.) 2019. évi szakmai munkájáról

A Közreműködési Szerződés a békéltető testület 2019. I félévi működtetési kiadásaihoz és költségeihez – pénzügyi támogatás nyújtása céljából 2019. július 11. nappal, 2019. II. félévre pedig 2019. decemberrel 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 Közreműködési Szerződés szerint négy szakmai beszámolót készítettünk 2019-ben: 2019. január 01. – 2019. március 31. közötti időszakra, 2019. április 01. – 2019. június 30. közötti időszakra, 2019. július 01. – 2019. szeptember 30. közötti időszakra, 2019. október 01. – 2019. december 31. közötti időszakra. Az utolsó beszámolót szerződés szerint 2020. január 10-ig kellett a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara részére továbbítani.

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

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

A **2019. évi szakmai munkát** a 2016. január 20-án megalakult Testület végezte. A testület összetétele nem változott a négy éves megbízatás alatt. A testület mandátuma 2016. január 20-tól 2019. december 31-ig szólt.

2019. évben 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 2019. évi panaszügyek kezelése:

2019. január – december időszakban 453 panaszügyet zártunk le, amelyből

2018. évről áthúzódó 2019. évben kezelt ügyiratok száma	46 db
2019. évben beérkezett ügyek száma	442 db
2019. évben kezelt ügyiratok száma	488 db
2019. évből 2020. évre áthúzódó ügyek száma	35 db

Összefoglalóan, letárgyalásra és végleges lezárásra került és a www.bekeltetes.hu honlapon rögzítve lett 2019. évben 453 db ügy.

A 2018. és 2019. évi ügyszámok összehasonlítása:

	2018. év	2019. év	növekmény %
Lezárt ügy, melyből	456	453	- 1 %
Termék	233	242	4 %
Szolgáltatás	223	211	- 5 %

Mint fenti táblázat is mutatja: termékekből 242 db panaszügyet, míg szolgáltatásokból 211 db panaszt zárt le a Fejér Megyei Békéltető Testület, amely termékek esetén a 2018. évhez képest 4 %-os növekedést, a szolgáltatások esetében 5 %-os csökkenést jelent.

Ebből következik, hogy a letárgyalt panaszügyek termék-szolgáltatás aránya 53 % - 47 %, ez az előző beszámolási időszakhoz képest csekély mértékben változott, a termékekkel és a szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok aránya nagyjából kiegyenlítődött, a 2018. évben ez az arány 51 % - 49 % volt.

2019. január – december időszakban a telefonos megkeresések száma: 815 alkalom

2019. január – december időszakban a személyes megkeresések száma: 312 fő

Vitákat eredményező, rendszeresen előforduló problémák:

Termékek vonatkozásában nagy az elégedetlenség a híradástechnikai, számítástechnikai termékek és háztartási gépek minőségével kapcsolatban.

A fogyasztók részéről a legnagyobb elégedetlenség továbbra is az általános utcai viseletű lábbelik tekintetében van. Számos lábbelivel kapcsolatos panaszügyben 2-3 hónap viselési idő után jelentkeztek a fogyasztói kifogásokat eredményező hibák. Az eljáró tanács megállapítása, hogy ilyen rövid használati időt követően nem lenne indokolt a meghibásodás. A lezárt, termékekkel kapcsolatos panaszügyek 28 %-át a lábbelikkal kapcsolatos panaszügyek teszik ki (67 panaszügy). Egyre több kérelem érkezik bútorokkal és közúti járművekkel, elsősorban a használt gépjárművekkel kapcsolatban.

Egészségmegőrző és gyógyászati termékek tárgyában üzleten kívül kötött szerződéssel kapcsolatos panaszok 2019. évben 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.

Elvi jellegű ajánlást a Fejér Megyei Békéltető Testület nem fogalmazott meg, de a tájékoztató fórumokon mindig felhívjuk a figyelmet a fogyasztókat megillető jogokra és a körültekintő szerződéskötésre, valamint a bekeltetesfejer.hu honlapunkon is több bejegyzés foglalkozik ezekkel a témákkal.

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

2019. évben a meghallgatás kitűzése nélkül elutasított - megalapozatlan - kérelmek száma 43 db, az alábbi indokokkal kerültek megszüntetésre:

- a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának: 36 db (8 %)
- békéltető testület előtt eljárást indítottak: 5 db (1 %)
- a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor: 2 db (0,5 %)

A meghallgatást követően elutasított kérelmek aránya alacsony, 9 % volt, ez 43 ügyet jelent. A tárgyalások során az eljáró tanács minden esetben törekedett érdemi döntés, ajánlás, egyezség, kötelezés meghozatalára, így ajánlással 91 db, egyezséggel 71 db, kötelezéssel 5 db ügy került lezárásra. Megszüntető határozat 213 esetben született; hatáskör vagy illetékesség hiányában 30 db panaszügy került áttételre más békéltető testülethez.

A döntési típusoknak a teljes ügyszámhoz viszonyított aránya a következőképpen alakult: 2019. január 01.- december 31. között lezárt ügyek 16 %-a egyezséggel, 20 %-a ajánlással, 1 %-a kötelezéssel, 47 %-a pedig megszüntetéssel végződött. A beérkező panaszok 7 %-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 2019-ben a békéltető testület előtt indított eljárások 6 %-a bizonyítékok hiányában került megszüntetésre. A kérelem visszavonása miatt megszüntetett eljárások aránya 7 % volt. Az ügyek 12 %-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 10 % 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.

Nem teljesített ajánlás miatt nyilvánosságra hozott ügyek száma 24 db, többnyire építőipari kivitelezéssel, közüzemi szolgáltatással, lábbelivel, gépjárművel, valamint híradástechnikai termékekkel kapcsolatos fogyasztói kifogást érint.

Fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartam:

A fogyasztói jogvitáknál a törvény által maximált ügyintézési idő 90 nap. A Fejér Megyei Békéltető Testületnél általában 42 nap az átlagos ügyintézési idő. 2019. január – december időszakban egy esetben folytatta le írásban az eljárást a Fejér Megyei Békéltető Testület.

A Fejér Megyei Békéltető Testület honlapja a www.bekeltetesfejer.hu oldalon érhető el, valamint a Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara honlapja, az www.fmkik.hu oldalon 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 2019. január – december időszakban 356 db panaszügyet kezeltek és zártak le. A testület elnöke és elnökhelyettese eljáró tanács elnökeként 65, illetve 16 meghallgatást vezetett le.

2019. évben a Fejér Megyei Békéltető Testület által meghozott ajánlás hatályon kívül helyezése érdekében három eljárás volt folyamatban az illetékes törvényszék előtt, ebből két esetben a bíróság hatályon kívül helyezte a Testület döntését. Egy bírósági eljárás továbbra is 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 hátterének vizsgálatára hivatott.

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

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 telefonos megkeresés útján 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, nevéről.

A www.bekeltetesfejer.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 2019. november 14-én. A fórumon a kellékszavatosságról, jótállásról, a minőségi kifogások intézéséről, a békéltető testületekhez benyújtható kérelmek formai és tartalmi kellékeiről, valamint a Fejér Megyei Békéltető Testület 2019. évi tapasztalatairól tartottak előadást a Hatóság és a Testület előadói.

Az Innovációs és Technológiai Minisztérium, illetőleg a Budapesti Békéltető Testület által szervezett rendezvényeken a Testület elnöke, illetőleg elnökhelyettese rendszeresen részt vettek.

Promóciós költséget állami támogatásra nem számoltunk el.

A testület tagjai számára nyújtott képzések:

2019. évben a testületi tagokkal személyes konzultációt folytatott a testület elnöke és elnökhelyettese áttekintve a jogi rendelkezéseket és a testületi eljárások tapasztalatait. 2019. 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 honlap mellett a 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 ügyfélértékelésbe 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 a parkolási zóna.

Az ügyfélszolgálatot az FMKIK illetékes munkatársai látják el. A személyesen megjelenő ügyfeleket személyesen tájékoztatjuk, milyen módon kell az eljárást megindítani. Az ügyintézőnek nehézséget okoz a személyesen hozzánk forduló ügyfelek - még az eljárás megindítása előtti időszokról teszünk említést - „felfokozott idegállapota”.

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

Online vitarendezést elősegítő hálózat:

A Fejér Megyei Békéltető Testület által 2019. évben egy ügy került lezárásra az ODR Platformon mely ügyben egy Magyarországon székhellyel rendelkező vállalkozással szemben indult eljárás. A rendelkezésre álló honlapon található tájékoztatás megfelelő iránymutatást ad az alternatív vitarendezési eljárás lefolytatására. Kijelölésre került az a testületi tag, akihez a Testület elnöke az ügyet delegálta, a szükséges dokumentumokat feltöltöttük. Az eljárás megszüntetéssel zárult, mivel a fogyasztó visszavonta kérelmét, mert egy másik békéltető testület előtt is eljárás zajlott ugyanazon panaszából kifolyólag.

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. Gyakorta született olyan ajánlás, illetve megszüntetés a fogyasztóvédelemről szóló törvény 31. § (3) bekezdés b) pont alapján, amelyet a testület csak formai okok miatt nem egyezséget jóváhagyó határozatként hozott meg. 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, 2020. február 28.

Tisztelettel:

Dr. Vári Kovács József
Fejér Megyei Békéltető Testület elnök