

ÖSSZEFOGLALÓ TÁJÉKOZTATÓ A SZABOLCS SZATMÁR-BEREG MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET 2019 ÉVI TEVÉKENYSÉGÉRŐL

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36./A § (2) bekezdése szerint : A békéltető testület éves tevékenységéről elkészült összefoglaló tartalmazza:

a) a beérkezett kérelmek számát és ügytípus szerinti megoszlását,

A tárgyalt évben 282 ügy került befejezésre, ez 4 % csökkenés az előző évhez képest. Az ügyek 65,2 %-a volt termékkel kapcsolatos és 34,8 %-a szolgáltatással kapcsolatos, az előző évben ez az arány egyenlő volt.

Termékkel kapcsolatos ügyek: 184 db

Ügytípus	db	%
Élelmiszerek, italok	1	0,4
Textil, ruhanemű	4	1,4
Lábbelik	69	24,5
Építőanyag, burkolatok, nyílászárók	12	4,3
Számítástechnikai és irodai gépek, eszközök, adattárolók	5	1,8
Híradástechnika	23	8,2
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	26	9,2
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	2	0,7
Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök	6	2,1
Járművek és alkatrészeik	9	3,2
Bútor, sportszer, hangszer óra, ékszer	13	4,6
Egyéb termék	18	6,4
Áttétel	1	0,4
összesen	184	65,2
Ebből nem hagyományos értékesítési forma	53	18,8

Szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek: 98 db.

Ügytípus	db	%
Építőipari kivitelezés	10	3,54
Turizmus	6	2,1
Közlekedés	6	2,1
Posta és távközlés	30	10,6
Közüzemai szolgáltatás	28	9,9
Javítás, karbantartás	6	2,1
Egyéb szolgáltatás	0	0
Személyi szolgáltatás	0	0
Ingtalan ügyletek	0	0
Oktatás	1	0,4
Háztartási kisegítő szolgáltatás	1	0,4
Gazdasági és egyéb szolgáltatások	4	1,4
áttétel	6	2,1
összesen	98	34,8

b) a fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős problémákat, valamint ezen információkhoz csatolt ajánlásokat arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetők el vagy oldhatóak meg,

A tárgyalt évben ismét a cipővel kapcsolatos szavatossági ügyek száma volt a legnagyobb arányú, annak ellenére, hogy az előző évhez képest ez csökkent. Következő nagyobb számú ügycsoport - hasonlóan az előző évhez - a közüzemi szolgáltatással, ezen belül a gázszolgáltatónál a szabálytalan vételezés miatt kiszabott kötbér megfizetésével kapcsolatos panasz.

A TIGÁZ Zrt. Üzletszabályzata szerint: A szerződészegést a Földgázelosztó bizonyítottan tekinti: Földgázelosztó jogszabályi kötelezettsége által felkért igazságügyi szakértő a szabálytalan vételezés tényét megállapítja, és a helyszínen felvett dokumentumok (ténymegállapító jegyzőkönyv, fényképfelvétel, videó felvétel és egyéb eszköz) a szabálytalan vételezés tényét egyértelműen alátámasztják.

Ezeket a dokumentumokat a válaszirathoz a vállalkozás csatolja, a dokumentumokban foglaltakkal ellentétes véleményét a fogyasztónak kellene bizonyítani, mivel erre nem kerül sor, a vállalkozás jogszabály sértését megállapítani nem lehet. A legtöbb esetben ennek ellenére sikerül egyezséget létrehozni a felek között, a vállalkozás mérsékli a kötbér mértékét általában 20%-kal és arra 12 havi kamatmentes részletfizetést engedélyez.

A tavalyi évhez képest visszaesés – 50 %-os - volt a **használt gépjárművek kellekszavatossági** igényérvényesítéssel kapcsolatos ügyekben, de mivel ezekben az ügyekben több milliós tételekről van szó érdemes idén is megemlíteni. A vita tárgya, hogy használt gépjárműre vonatkozik-e szavatosság, illetve a forgó-, kopó-alkatrészek meghibásodása miatti alkatrész meghibásodása esetén a fogyasztó nem élhet szavatossági igénnyel. Nehézséget jelent, hogy az adásvétel nincs kellően dokumentálva, ritka esetben áll rendelkezésre állapotfelmérés. A használt gépjármű értékesítéssel foglalkozó vállalkozások – különösen a kisebb volumenűek- fokozott tájékoztatása, ellenőrzése (?) szükséges.

Ingyenes újságban hirdetett több fajta egészségjavulást ígérő, telefonon megrendelhető termék. Az ingyenes újság – Lokál- mai napig tartalmaz ilyen, főleg idősebb korosztályhoz tartozó fogyasztók megtévesztésére alkalmas hirdetéseket, hirdetésben nem szerepel sem a vállalkozás neve, sem a postai címe, csak egy telefonszám, amelyen a terméket meg lehet rendelni. A termék hatékonyságának alátámasztására a reklámban „orvosokat” szólaltatnak meg. A fogyasztó nem azt kapta, amit rendelt, nem sikerült a terméket értékesítő vállalkozás nyomára találni. Az árut küldő cég állítása szerint csak logisztikai szolgáltatást végez, a terméknek a fogyasztóhoz való eljuttatásában. Kérésünkre sem közölte a terméket forgalmazó cég nevét, címét. Fogyasztók megtévesztése folyik.

*c) azon békéltető testületi eljárások számára vonatkozó adatokat, amelyekben a kérelem **meghallgatás kitézése nélküli** elutasítására került sor, továbbá az elutasítás háttérében álló indokokat és ezek százalékos arányát,*

A meghallgatás kitűzése nélküli megszüntetésre a Fgy.tv 29.§ (4) bekezdésben felsorolt okok alapján van lehetőség, melyek a következők:

Az elnök az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül megszünteti, ha tudomására jut, hogy

a) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt		
aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak,		0
ab) közvetítői eljárást indítottak,		0
ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak,	0	
b) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor,	1	0,35%
c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű,		0
d) a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására		5 1,77%
e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette.	40	14,18%

A meghallgatás nélküli megszüntetésre az összes ügy 16,3 %-ban került sor, (Leggyakoribb oka, hogy a fogyasztó hiányosan adja be kérelmét, majd a hiánypótlási felhívást követően annak határidőben nem tesz eleget. A tárgyalat időszakban ez volt.

d) az adott évben meghozott döntési típusoknak a teljes ügyszámhoz viszonyított arányát, a fogyasztó igényének megalapozottsága, megalapozatlansága szerinti bontásban, külön kitérve az eljárást megszüntető döntésekre és ez utóbbiak okaira, amennyiben ismertek,

A tárgyalat időszakban az ügyek 53,55 %-a volt megalapozott.

Az ügyek 18,1 %-ban született egyezség, az arány kevesebb, mint az előző évben volt. A tárgyalat időszakban 1 db ügyben (0,35 %) született kötelező határozat, bár az alávetések száma 6-7 % körül mozog, de nem volt a fogyasztói kérelem megalapozott.

Ajánlást 10,63 %-ban foglalmaztunk meg, lényeges csökkenés az előző évhez viszonyítva-

Az ügyek 23,4 %-a megalapozatlan volt és a meghallgatáson elutasító döntés született, növekedés az előző évhez

Az ügyek 30,85 %-a került megszüntetésre a meghallgatás kitűzését követően.

- A fogyasztó a kérelmét az ügyek 9,57 %-ban vonta vissza, leggyakoribb ok, hogy a meghallgatásra szóló értesítés kiküldése és a meghallgatás közötti időszakban a felek megállapodnak és a fogyasztó visszavonja a kérelmét.

- Az ügyek 14,89 %-ában a felek a meghallgatásra szóló értesítés kiküldése és a meghallgatás közötti időszakban megállapodnak, és közösen kérik az eljárás megszüntetését. Ez elkönnyvelhető a Testület sikerének is, hiszen az eljárást megelőző panasz eljárásban is lett volna rá lehetőség, mégsem került rá sor.

Évről-évre növekedés tapasztalható, hogy a fogyasztói jogvita a testületi eljárás hatására oldódik meg, de lényegében azon kívül.

- Eljárás folytatása lehetetlen az ügyek 6,03 %-ában. Ennek legtöbbször az az oka, hogy a döntéshez nem áll rendelkezésre elég bizonyíték, vagy a meghallgatáson derül ki, hogy a tényállás sem tisztázott.

- A kérelem megalapozatlansága miatt az ügyet 0,35 %-ban megszüntettük.

e) amennyiben ismert, azon eljárások arányát, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelően jártak el,

Az írásban megküldött döntésekben felhívjuk a fogyasztókat arra, hogy jelezzék vissza, hogy az abban foglaltakat a vállalkozás teljesíti-e. Az összes ügyből 29 % esetén történt valamilyen követendő magatartás előírása, tehát csak ezeket kell figyelembe venni a számadatok meghatározásánál. Konkrét visszajelzés összesen 13 alkalommal történt, a fogyasztó azt jelezte vissza, hogy a vállalkozás teljesítette a döntésben foglaltakat.

f) a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot,

Az adott ügyszám mellett és a testület létszámával nem okoz gondot a törvényben biztosított határidők betartása. Az eljárási határidőket minden esetben tudtuk tartani. Átlagos ügyintézési határidő 50-53 nap.

g) amennyiben ismert, a meghozatalra került ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozás általi teljesítésére vonatkozó adatokat,

A fogyasztói visszajelzések száma az év során % bár j Az eredményesen, teljesítéssel végződő békéltető ügyekben a fogyasztók nagy része az ügyét elintézettnak tekinti és nem jelez vissza annak teljesüléséről. Ez alól is van azonban kivétel, 3 esetben kaptunk konkrét visszajelzést, amelyben köszönetüket fejezik ki a testületnek, hogy problémájukat megoldottuk. Természetesen a visszajelzés nélküli esetekben az ügyeket a vállalkozás részéről teljesítettnek tekintjük.

Először van tudomásunk arról, hogy a fogyasztó egyezséget jóváhagyó határozat végrehajtási záradékkal történő ellátását kérte a bíróságtól.

h) annak tényét, hogy a békéltető testület tagja-e valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak,

Az ORV platformra a testület regisztrációja megtörtént az előírásoknak megfelelően. Az eltelt időben még nem történt megkeresés így tapasztalatokról beszámolni nincs lehetőség.

i) tájékoztatást a békéltető testület tagjai számára rendszeresen nyújtott képzésekről,

A testületi tagok képzése nem tanfolyamszerűen történik, főleg elektronikus formában folyik, rendszeres tájékoztatást kapnak a vonatkozó anyagi és eljárásjogi szabályokról. A képzésnek része a gyakrabban előforduló ügyekhez tartozó jogszabályokon alapuló döntések kiértékelése, megvitatása, a testületen belüli egységes jogértelmezés érdekében.

j) a békéltető testület értékelését az általa lefolytatott eljárások eredményességéről és teljesítménye javításának lehetséges módjairól

A tárgyalt évben a testület egyezséget jóváhagyó, ajánlást megfogalmazó, kötelező magatartást előíró, valamint a fogyasztói kérelmet elutasító határozatot 52,5 % hozott, így a testület munkája eredményesnek mondható. Eredményes azért is, mert az ügyeket határidőben befejezzük, döntéseinket jogszabályok keretei között hozzuk, tagjaink egységes eljárási rendet követnek, elszámolási és beszámolási kötelezettségeinknek időben eleget teszünk, fogyasztóvédelmi hatósággal való együttműködésünk rendszeres, a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott feladatainkat teljesítjük.

A kellő vállalkozói és fogyasztói együttműködés érdekében a meghallgatásra szóló értesítésben szerepelnek a törvény által megkívánt felhívások, figyelmeztetések. A meghallgatásokon igyekszünk mindkét felet megfelelő kompromisszumra készíteni az egyezés létrehozása érdekében. Azokban az ügyekben, ahol a fogyasztói kérelem teljesítését jogszabályi előírás nem teszi lehetővé, el kell azt utasítani.

Az eredményességre hatással van az is, hogy a felek a meghallgatásról szóló értesítés kézhezvételét követően állapotodnak meg, így ezen számok nem jelennek meg az eredményességi mutatókban, mely a tárgyalt időszakban az összes ügy 24,5 %-át teszik ki.

A testület teljesítménye külső tényezőktől függ, annyi ügyet tudunk tárgyalni, ahány fogyasztó hozzánk fordul. Ezt a számot a testület ismertségének növelésével lehetséges emelni. Ezt a megyei médiákban való megjelenéssel lehet elérni, a testület elnöke rendszeresen nyilatkozik a két helyi tévé - Nyíregyházi Városi Televízió, valamint megyei lefedettségű Kölcsey Televízió híradóiban, illetve hírműsoraiban aktuális fogyasztóvédelmi témákban, valamint a szintén megyei hatósugarban működő Best Fm rádióban.

Nyíregyháza, 2020. február 28.

Görömbeiné dr. Balmaz Katalin
Megyei Békéltető Testületi elnöke