

ÖSSZEFOGLALÓ TÁJÉKOZTATÓ A SZABOLCS SZATMÁR-BEREG MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET 2020 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 ügylípus szerinti megoszlását,

A tárgyalt évben 244 ügy került befejezésre, ez 14 % csökkenés az előző évhez képest. Az ügyek 57,78 %-a volt termékkel kapcsolatos és 44,22 %-a szolgáltatással kapcsolatos.

TERMÉKEK ÜGYTÍPUS	db	%
Élelmiszerek, italok	0	0
Textil, ruhanemű	1	0,39
Lábbelik	38	15,14
Építőanyag, burkolatok, nyílászárók	8	3,18
Számítástechnikai és irodai gépek, eszközök, adattárolók	1	0,39
Híradástechnika	25	9,96
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	36	14,34
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	2	0,79
Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök	2	0,79
Járművek és alkatrészeik	8	3,18
Bútor, sportszer, hangszer óra, ékszer	12	4,78
Egyéb termék	6	2,39
Áttétel	1	0,39
összesen	140	55,78
Ebből nem hagyományos értékesítési forma	46	18,8

SZOLGÁLTATÁS ÜGYTÍPUS	db	%
Építőipari kivitelezés	12	4,78
Turizmus	8	3,18
Közlekedés	2	0,79
Posta és távközlés	19	7,57
Közüzemi szolgáltatás	49	19,52
Javítás, karbantartás	6	2,39
Egyéb szolgáltatás	2	0,79
Személyi szolgáltatás	1	0,39
Ingatlan ügyletek	0	0
Oktatás	0	0
Háztartási kiegészítő szolgáltatás	0	0
Gazdasági és egyéb szolgáltatások	11	4,32
áttétel	1	0,39
összesen	111	44,22
Ebből nem hagyományos értékesítési forma	5	1,99

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 a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek vezettek az összes ügy közel 20 százalékával, ezen belül is a gáz és villamosenergia területén a szabálytalan vételezés miatt kiszabott kötbér megfizetésével kapcsolatos panasz.

A közüzemi szolgáltatóknál a helyszínen felvett dokumentumok (ténymegállapító jegyzőkönyv, fényképfelvétel, videó felvétel és egyéb eszközök) 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 időnként mérsékli a kötbér mértékét, vagy részletfizetésben állapodnak meg a felek.

Második helyen 15,14 %--os arányban a lábbeleikkel kapcsolatos szavatossági ügyek állnak, amire még a békéltető testület fennállása óta nem volt példa, hiszen mindig „cipősügyből” van a legtöbb. Véleményem szerint a csökkenésnek oka lehet a pandémiás helyzet.

Harmadik helyen a háztartási gépek jóállással kapcsolatos panaszok állnak. Bízunk benne, hogy az új szabályok megkönnyítik ezen ügyek eldöntését.

Újabban több esetben előfordult, hogy az értesítés megküldését követően a vállalkozások felveszik a kapcsolatot a fogyasztóval és rendezik a panaszt a testületnek nem is küldve válasziratot vagy értesítést, hogy megoldotta fogyasztó panaszát. Volt, hogy a fogyasztó sem jelentkezett, csak az eljáró tag megkeresésére közölte, hogy már megegyezett a vállalkozással. visszavonja kérelmét, vagy kéri a meghallgatás törlését.

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

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

Az elnök az eljárást meghallgatás kitézése 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	0,41 %
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	7	2,87%

e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette.

31 12,7%

A meghallgatás nélküli megszüntetésre az összes ügy 15,98 %-ban került sor, (Leggyakoribb oka, hogy a fogyasztó hiányosan adja be kérelmét, majd a hiánypótlási felhívást követően annak határidőben nem tesz eleget.)

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 55,32 %-a volt megalapozott.

Az ügyek 24,59 % -ban született egyezség, az arány több mint az előző évben volt. A tárgyalat időszakban nem született kötelező határozat, bár az alávetések száma 6-7 % körül mozog, de nem volt a fogyasztói kérelem megalapozott.

Ajánlást 11,88 %-ban fogalmazzunk meg, csökkenés az előző évhez viszonyítva-

Az ügyek 23,77 %-ában elutasító döntés született, mely közel azonos arányú az előző évihez viszonyítva.

Az ügyek 15,57 %-a került megszüntetésre a meghallgatás kitűzését követően.

- A fogyasztó a kérelmét az ügyek 6,97 %-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 5,33 %-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. Az Fgytv. 31. § (3) bek. a) és b) pont esetéknél is az áll a háttérben, hogy a testületi eljárás megindítása után keresi meg a vállalkozás a fogyasztót és teljesíti kérelmét. Ilyenkor csak az a különbség, hogy mindkét fél bejelenti, hogy megegyeztek, vagy csak a fogyasztó vonja vissza a kérelmét. Mivel nem dokumentálható az egyezség tartalma, csak megszüntető határozatot tudunk hozni.

- Eljárás folytatása lehetetlen az ügyek 1,23 %-ában. Ennek legtöbbször az az oka, hogy a döntéshez nem áll rendelkezésre elég bizonyíték, vagy a meghallgatáson derül ki, hogy a tényállás sem tisztázott.

- az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint nincs szükség 1,23 %

- A kérelem megalapozatlansága miatt az ügyet 0,82 %-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. Kevés a visszajelzés.

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. Mivel megnőtt az írásbeli eljárások aránya, így kicsit az átlagos ügyintézési határidő is nőtt 60-70 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 kevés. A beszámoló készítésének időpontjáig az ajánlások 51,7 %-nak teljesítését követtük nyomon, ebből 53,4 % teljesítésre került, 33,3 % -át nem teljesítették és 13 % teljesítéséről nem sikerült információt szerezni. Az egyezségek 100 %-a teljesítve lettek.

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, többször kapunk konkrét visszajelzést, amelyben köszönetüket fejezik ki a testületnek, hogy problémájukat megoldottuk. Természetesen a visszajelzés nélküli esetekben az ügyeket a vállalkozás részéről teljesítettnek tekintjük.

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, Az év elején az új testületi tagok megfelelő jogi ismereteinek elősegítése érdekében megkülsésre kerültek az ügyek elbírálása során alkalmazandó anyagi jogi jogszabály listái, hasznos fogyasztóvédelmi linkek, korábbi testületről megjelent cikkek, Az év során elemeztük a korábbi ügyeket, megtárgyaltuk az abból levonható tanúságokat, szó volt többek között a használt gépkocsi vásárlással összefüggő jogszabályokról, a légi utas jogokról, az egyenlő bánásmód hatóság állásfoglalása tükrében, az eu-s jogelvek tükrében, az építéshez kapcsolódó jótállási, szavatossági szabályokról, a fogyasztóvédelem intézményi átalakulásáról új hatáskörök és örökzöld ellenőrzési fókuszpontokkal.

Külön megbeszélésen tárgyaltuk meg az új országos eljárási szabályzatot.

Tájékoztatást kaptak a tagok az Unió fogyasztóvédelmi szabályozásáról, lábbelis ügyek elbírálásához „cipő kisokos” összeállításával kaptak, segítséget. Felkészültünk a következő évre jótállás szabályainak módosításáról szóló rendeletek elemzésével, értelmezésével

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. A 2020 év ügyszámáinak csökkenése nagyrészt a pandémiás helyzetnek tudható be. Jó kapcsolatot ápolunk a helyi médiumokkal ismertségünk leginkább rajtuk keresztül növelhető. Rendszeresen besz 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 hatósugárban működő Best Fm rádióban.
Nyíregyháza, 2020. február 28.

Görömbeiné dr. Balmaz Katalin
Megyei Békéltető Testületi elnöke