

Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről

- 1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát 2022. évben: 155 ügy
- 2) Kérem, ismertesse a fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős, nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló problémákat és azt, hogy e tekintetben volt-e változás az előző időszakhoz képest.

Rendszeresen előforduló ügytípusok az internetes vásárlás, jóállás-szavatosság és közüzemi szolgáltatások.

Az előfordult panaszok a korábbi években tapasztalt panaszok tárgyaitól nem térnek el. Legfőképp az internetes vásárlásból eredő jóállási illetve a gépkocsi vásárlás kapcsán felmerülő fogyasztói panaszok növekedtek az elmúlt időszakhoz képest.

A nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek a korábbi évekhez hasonlóan alakultak, kiugró az előző pontban említett internetes vásárlás a webáruházak megnövekedése kapcsán. Internetes vásárlásból fakadó jogsértések összetársadalmi problémát vetnek fel tekintettel a fogyasztó nem kellő körültekintésére, mivel nincs meg a megfelelő információja a honlapot üzemeltető vállalkozásról.

- 3) Mutassa be, hogy a fogyasztókat vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében milyen ajánlásokat fogalmazott meg/milyen intézkedést tett a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben a szóban forgó probléma ne forduljon elő.

A Békéltető Testület minden olyan lehetőséget megteremt, mind a fogyasztók mind a vállalkozások számára, ami az eljárásban való részvételt mindkét fél részéről elősegíti. Fontos feladatnak tartjuk a prevenciót, melynek keretében folyamatosan informáljuk, tájékoztatjuk a fogyasztókat és a vállalkozókat, melyhez minden lehetséges kommunikációs csatornát felhasználunk. A Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztályával rendszeres egyeztetés zajlik a kölcsönös segítségnyújtás mellett a tudatos fogyasztói magatartás előmozdítására a rendelkezésre álló kommunikációs csatornák kiaknázásával. A jövőt illetően még hangsúlyosabban elő kell segíteni az információáramlást, a jogszabályváltozások megismerését mind a vállalkozók, mind a fogyasztók részére. Mindez nagymértékben hozzájárulhat a jogkövető vállalkozói magatartás előmozdításához, valamint a fogyasztók ismereteinek bővítéséhez.

- 4) Kérem, adja meg az adott időszakban meghozott döntések esetén az alábbiakat (kérjük a darabszám és az arányok megadását is):
 - a. mekkora volt a megalapozott és a megalapozatlan kérelmek előfordulási gyakorisága:

Az alaptalan kérelmek száma 2022. évben 14 db, az ügyek 9 %-a, az alapos kérelmek száma 141 db, az ügyek 91 %-a.

- b. az eljárások milyen eredményre vezettek:

- i. egyezség,
- ii. kötelezés,
- iii. ajánlás,
- iv. elutasítás,
- v. megszüntetés,
- vi. áttétel
 - i. hatáskör miatt
 - ii. illetékesség miatt
 - iii.

Eljárás eredménye	Száma	Aránya
egyezség	24 db	15%
kötelezés	0 db	0 %
ajánlás	49 db	32%
elutasítás	12 db	8%
megszűnés	64 db	41%
áttétel	6 db	4%

A felek közötti egyezséggel végződő 24 db ügy tekintetében megállapítható, hogy itt jellemzően kisebb perértékű és a vállalkozást jelentősen nem terhelő esetekről beszélhetünk. Felek közötti egyezségekre csak abban az esetben kerülhet sor, ha a felek személyesen megjelennek a meghallgatáson, illetve válasziratukban leírják az egyezés meghozatalának szempontjait. Tapasztalatunk szerint gátolja az egyezés létrehozását, hogy a fogyasztók nem jelennek meg a meghallgatáson, ahol lehetőség lenne az egyezségkötésre. A testület továbbá 49 db ajánlást hozott. Itt megemlíthető, hogy az ajánlások meghozatala is csak abban az esetben lehetséges, ha a fogyasztók megalapozott bizonyítékokat bocsájtanak a Békéltető Testület rendelkezésére, továbbá ha a vállalkozók eleget tesznek jogszabályban foglalt együttműködési kötelezettségüknek.

Véleményünk szerint a 2015. szeptember 11. napján hatályba lépő törvényi változások a Békéltető Testület munkáját eredményesen segítették, mivel a megyei székhelyű vállalkozások a Békéltető testületi eljárásokban személyesen is megjelentek.

- c. az eljárást megszüntető döntések okai az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és a megszüntetésen belül az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:

Megszüntető döntések	Száma	Aránya
A kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának	6 db	4%
A fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette	12 db	8 %
A fogyasztó a kérelmét visszavonja	20 db	13%
Az eljárás folytatása lehetetlen	14 db	9%
A felek az eljárás megszüntetésében állapodnak meg	1 db	0,5%
a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut	11 db	7 %

A megszüntetett kérelmek száma 64 db volt, melyből az alaptalan kérelmek száma 6 db, az eljárás lefolytatásának lehetetlensége 14 db, kérelem visszavonása 20 db. A Zala Megyei Békéltető Testületnél jellemző, hogy a fogyasztók alapos kérelmet nyújtanak be, bár a meghallgatás során – többnyire megfelelő bizonyítékok hiányában - az eljárások jelentős száma megszüntetésre kerül. A kérelmek visszavonására az ügy időközbeni rendezése miatt minden esetben a Békéltető Testület vállalkozó felé irányuló értesítő levelének átvétele után került sor. Illetékesség illetve hatáskör hiánya miatt 6 ügy esetében kellett megszüntetni az eljárást a panasz elindítása nélkül. A rendelkezésre álló iratanyagból megállapítható, hogy megszüntetésre a tárgyalást megelőzően került sor a fogyasztó kérelmének helyt adva azáltal, hogy a vállalkozás részére a jogvitát megoldotta.

Abban az esetben, ha nem tartozik a Békéltető Testület hatáskörébe a beadott panasz és nem irányítható át egyetlen panasz fórumra sem, az „eljárás folytatása lehetetlen” indokkal szüntettük meg az eljárást, ez 14 ügyet jelent ebben az évben, az ügyek mindössze 9%-át.

Általános probléma, hogy sajnálatos módon a meghallgatáson derül ki, hogy a fogyasztók nem tudják kellőképpen bizonyítani állításukat, és emiatt kerülnek az eljárások megszüntetésre. (Nem rendelkeznek megfelelő bizonyítékokkal.)

A Békéltető Testület ilyen esetekben minden információt, segítséget megad a fogyasztók részére annak érdekében, hogy a jövőben eljárásuk ne ütközzön jogi akadályokba.

Továbbiakban fontos megemlíteni, hogy az ügyek egy részében a kérelmező ügyfelek a kitűzött tárgyalási napon nem jelentek meg, ami sok esetben az ügyek megszüntetéséhez vezetett.

- d. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma: 0 db
- e. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása háttérben álló okok az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:
Testületünknel a kérdés nem releváns, ilyen esetünk nem volt.
- f. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás):
2022. évben az ügyek típusa tárgy szerinti bontásban:
termékek: 82 db, az ügyek 53%
szolgáltatások: 73 db, az ügyek 47%-a.
- g. azon eljárások, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelően jártak el, azaz a meghozatalra került ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozás általi teljesítésére vonatkozó adatok az ismert esetekre vonatkozóan:

Testületünk a határozat mellé országosan egyedülállóan egy visszajelző ívet küld ki a fogyasztónak az ajánlás, kötelezés és egyezséget jóváhagyó határozat esetén, melyben kérjük a fogyasztók visszajelzését arra vonatkozóan, hogy a vállalkozás teljesítette-e a határozatban foglaltakat. Mely visszajelző ívet nem kötelességük visszaküldeni. Nem teljes körű tehát a rendelkezésünkre álló információ, mivel nem minden esetben küldik vissza a testület részére a visszajelző ívet. Telefonon történt egyeztetést követően sem minden esetben kapjuk meg a hivatalos visszajelzést a fogyasztóktól.

A fogyasztók az ügyek 48%-ában jeleztek vissza arra vonatkozóan, hogy a vállalkozások a határozatban foglaltakat betartották-e. A Békéltető Testület dolgozik azon, hogy a fogyasztók visszajelzése nagyobb arányban jelenjen meg és tükrözze, hogy a vállalkozások tulajdonképpen a határozatban foglaltakat teljesítették-e.

A fogyasztói visszajelzések alapján az ajánlást tartalmazó határozat esetében az ügyek 49%-a, egyezséget tartalmazó határozatok esetében 46% a vállalkozások általi teljesítések aránya. Ajánlások esetében 43% a nem teljesítés aránya. Előzőekben már jeleztük, nem teljes körű az információ.

- h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban:

A testület hatáskörének és illetékességének megállapítása esetén az elnök az eljárás megindulásától számított hatvan napon belüli meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára. Testületünk átlagos 30-45 napon belül lefolytatja az eljárást.

5) Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, és az eljárás javításának lehetséges módjait.

Testületünk eljáró tagjai törekszenek arra, hogy minden eljárás esetében, amelyen a fogyasztó és a vállalkozás is képviselteti magát, egyezség jöjjön létre. A statisztikai számokat árnyalja, ha a kérelmező vagy a vállalkozás a tárgyalás időpontjában nem jelenik meg. Az ügyek jelentős részében ez esetben ajánlás vagy megszüntető döntés születik. Fontos lenne a kérelmező ügyfél jelenlétének kötelezővé tétele a tárgyalás során. Amennyiben ennek egyéb kimentési okon kívül nem tud eleget tenni, úgy az eljárás minden esetben megszüntetésre kerülne.

A Békéltető Testület minden olyan lehetőséget megteremt, mind a fogyasztók mind a vállalkozások számára, ami az eljárásban való részvételt mindkét fél részéről elősegíti. Fontos feladatnak tartjuk a prevenciót, melynek keretében folyamatosan informáljuk, tájékoztatjuk a fogyasztókat és a vállalkozókat, melyhez minden lehetséges kommunikációs csatornát felhasználunk.

A Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztályával rendszeres egyeztetés zajlik a kölcsönös segítségnyújtás mellett a tudatos fogyasztói magatartás előmozdítására a rendelkezésre álló kommunikációs csatornák kiaknázásával.

- 6) A testület a tagjai számára nyújtott felkészítő tanfolyamot, képzést
- a. milyen formában tartja?
 - b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?

Tájékoztatatom, hogy a Békéltető Testület összlétszámára vonatkozóan nem került sor képzés megvalósítására. Az egyedül eljáró tagok számára szóbeli tájékoztatás történt az aktuális jogszabályváltozásokról és az országos egységes eljárásrend alkalmazására vonatkozóan.

Javasoljuk, hogy a Minisztérium a Békéltető Testületi tagok számára évente egy szakmai nap keretében tartson átfogó ismertetést az aktuális változásokról és a jövőbeni feladatokról.

- 7) Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit.

Testületünkhöz határon átnyúló, illetve online vitarendezési kérelem nem érkezett, ez irányú igényt sem a vállalkozás, sem pedig a fogyasztó nem jelzett, ezért tapasztalatról Testületünk nem tud beszámolni.