

## Szakmai beszámoló

### a Zala Megyei Békéltető Testület 2020. évi tevékenységéről

A Békéltető Testület előtt lefolytatott jogviták időtartama 30-60 nap között minden esetben határozattal lezárul. Az idei évben a kormány által kihirdetett veszélyhelyzet miatt néhány ügy esetében a 90 napos ügyintézési határidő meghosszabbításra került.

Az elmúlt időszakban jelentős mértékben megfigyelhető, hogy az elektronikus kereskedelem térhódítása miatt az ilyen irányú panaszok száma fokozatosan növekszik, valamint a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó jóállás-szavatossági ügyek, valamint a lakás-felújítási munkálatokkal kapcsolatos minőségi kifogások, továbbá a használt gépjárművekkel kapcsolatos panaszok száma is egyre növekvő tendenciát mutat. A vállalkozások és a fogyasztók között az eljárások során tapasztalható az együttműködés, az egyezségek száma növekedést mutat az elmúlt félévben. Sajnos a humánjárvány a szóbeli tárgyalásokat háttérbe szorította, ami ahhoz vezetett, hogy az írásbeli eljárások során sokkal nehezebb a békéltetés valódi szerepét, az egyezségkötést érvényesíteni.

A főbb panasz okok: építőipari kivitelezés, turizmus, közüzemi szolgáltatások.

Az előfordult panaszok a korábbi években tapasztalt panaszok tárgyaitól nem térnek el. Legfőképp az épület felújításból és korszerűsítési munkából fakadó fogyasztói panaszok növekedtek az elmúlt időszakhoz képest. Több esetben fordult elő, hogy az ilyen jellegű ügyek értéke meghaladta a 1,5-2 millió Forintot.

A nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek a korábbi évekhez hasonlóan alakultak, kiugró az előző pontban említett korszerűsítési, felújítási munkálatoknál tapasztalt magas ügyérték.

Jogszabály módosítás előkészítéséhez elengedhetetlen a kis-és középvállalkozások gyakorlati tapasztalatainak a meghallgatása és adott esetben a szabályozás életszerűséghez közelítése. (Javasolt területek: Jótállás-szavatosság, online kereskedelem.)

Célszerű az érdekképviselői szervek és a minisztérium közötti folyamatos információcsere annak érdekében, hogy az érdekképviselői szervek az adott szakterületükön minden fontos információval rendelkezzenek a szakszerű feladatellátáshoz, amelyet ezt követően a vállalkozói szektor részére tovább tudnak adni.

Jelentős mértékben hozzájárulna a jogsértések számának csökkentéséhez, ha a fogyasztók tudatosabban hoznák meg ügyleti döntéseiket. Ennek érdekében legfőképpen az online kereskedelem térhódítását figyelembe véve meg kell ragadni minden olyan kommunikációs eszközt, mellyel minél hatékonyabb módon lehetséges átadni az információkat, fogyasztóvédelmi ismereteket e tárgykörben.

Fokozottabb hatósági fellépés javasolt lehet, de ehhez jogszabály-módosításra lenne szükség egyes hatóságok hatásköreire vonatkozóan. A fogyasztókat jelentős érdeksérelem éri annyiban, hogy az online vásárlások során egyes webáruházaknál nem kerül feltüntetésre a forgalmazó vállalkozás neve, elérhetősége. A magyar webáruházak fontos szerepet kellene, hogy kapjanak a külföldi webáruházakkal szemben, tekintettel arra, hogy a magyar székhellyel rendelkező üzemeltető vállalkozások teljes mértékben ellenőrizhetők, a külföldiek kevésbé.

A vásárlók fogyasztói tudatosságának növelése érdekében nem elegendő az, hogy a külföldi székhelyű, magyarországi telephellyel nem rendelkező webáruházak csupán az Általános Szerződési Feltételeikben legyenek kötelesek feltüntetni székhelyadatukat, hanem már a webshop megnyitásánál felugró ablakkal – pop-uppal – legyenek kötelesek erről tájékoztatni a látogatókat, illetve felhívni a figyelmet arra vonatkozóan, hogy az Általános Szerződési Feltételekben szereplő információk – esetlegesen – miben térnek el a Magyarországon hatályos jogszabályoktól a fogyasztó hátrányára, illetve azt, hogy a szavatossággal-jótállással kapcsolatos ügyintézés többletköltséggel járhat a magyar fogyasztók számára (magasabb postai-, illetve futárdíj).

Elengedhetetlenül fontos lenne egy olyan jogszabály, illetve nemzetközi megállapodás létrehozása, mellyel a magyar hatóságok azonnali, határozott lépéseket tehetnének a többszörösen visszaeső, jogsértő vállalkozásokkal szemben.

Amennyiben a külföldi székhelyű – magyarországi telephellyel nem rendelkező – webshop üzemeltetője nem hajlandó eleget tenni a hatóságok által meghatározott kötelezettségnek, úgy első esetben figyelmeztetés vagy bírság kiszabása, ismételt jogsértés esetén a „.hu” domain használatának megtiltása, illetve a webshop elérhetőségének blokkolása adhatna hatékony megoldást az online kereskedelemben megvalósuló jogsértések orvoslására. Fentiekhez az Európai Unióban érvényes együttműködési megállapodások is segítséget nyújthatnak.

Javasoljuk továbbá egy – államilag, vagy civil szervezetek által - akkreditált tanúsítvány rendszer bevezetését, mely alapján a webshopok minősíthetővé válnának. A tervezet szerint egy kereskedelmi szempontból független testület koordinálná a rendszert, mely egy egységes szempontrendszer szerint, fogyasztói, illetve hatósági tapasztalatok alapján osztályozná azokat a webshopokat, melyek önként alávetik magukat a minősítésnek. A nyitóoldalon egy egységesen elfogadott plakettet helyezhetnének el, illetve a menü egy egységes pontjában lehetne megtekinteni az értékeléseket.

Egyre több az interneten történő vásárlás így az elektronikus kereskedelem területén is egyre gyakoribb a jogsértések száma, melyből azt a következtetést vonhatjuk le, hogy az offline kereskedelem háttérbe kerül. Ez jelentős problémát fog okozni a kiskereskedelem működőképességében, ezért ezen a területen véleményünk szerint jogalkotói beavatkozás szükséges. Lehetőségekhez mérten célszerű lenne a kiskereskedelemből kieső bevételt pótolni, ehhez nagymértékben hozzájárulna a webáruházak különadója, mely a piaci, gazdasági viszonyokat stabilizálná.

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

Az alaptalan kérelmek száma 2020. évben 7 db, az ügyek 4 %, az alapos kérelmek száma 157 db, az ügyek 96 %.

Eljárás eredménye	Száma	Aránya
egyezség	30 db	18%
kötelezés	3 db	2 %
ajánlás	40 db	24%
elutasítás	28 db	17%
megszűnés	59 db	36%
áttétel	4 db	3%

A megszüntetett kérelmek száma 59 db volt, melyből az alaptalan kérelmek száma 7 db, az eljárás lefolytatásának lehetetlensége 10 db, kérelem visszavonása 36 db, kérelem nem pótolta 6 db. 28 ügyben került sor elutasító döntésre.

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 4 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.

Pozitív tapasztalat, hogy a felek megjelennek a tárgyaláson és ezáltal nagy eséllyel születik egyezség a felek között.

Számunkra fontos mind a fogyasztók, mind a vállalkozások felé a tárgyaláson való személyes részvétel szükségességének kommunikálása, hisz a testület fő célja egyezség létrehozása a felek között, mely abban az esetben lehetséges, ha mindkét fél jelen van a meghallgatáson.

A felek közötti egyezséggel végződő 30 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 egyezség meghozatalának szempontjait. Tapasztalatunk szerint gátolja az egyezség létrehozását, hogy a fogyasztók nem jelennek meg a meghallgatáson, ahol lehetőség lenne az egyezségkötésre.

A Békéltető testület 2020. évben 3 db kötelezést tartalmazó határozatot hozott.

A testület továbbá 40 db ajánlást hozott. Itt megemlítenéd, 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.

2020. évben 36 ügyben került sor az ügy megszüntetésére (ez az ügyek 22%-a), mert a fogyasztó a kérelmét visszavonta a tárgyalás előtt.

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 10 ügyet jelent ebben a félévben, az ügyek mindössze 6%-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.)

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.

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.

A fogyasztók az ügyek 12%-ában jeleztek vissza arra vonatkozóan, hogy a vállalkozások a határozatban foglaltakat betartották-e. Békéltető Testület erőteljesen dolgozik azon, hogy a fogyasztók visszajelzése nagyobb arányban jelenjen meg és tükrözze, hogy a vállalkozások tulajdonképpen a határozatban foglaltakat teljesítették.

A fogyasztói visszajelzések alapján kötelezést tartalmazó határozat esetében a fogyasztó visszajelezte, hogy a vállalkozás a határozatban foglaltakat nem teljesítette. Az ajánlást tartalmazó határozat esetében az ügyek 35%, egyezséget tartalmazó határozatok esetében 40% a vállalkozások általi teljesítések aránya. Ez az előző pontban leírtak miatt nem teljes körű információ.

59 ügy esetében egyedül eljáró tag járt el, ez az ügyek 81 %-a, írásban lefolytatott eljárás száma 21 db.

Nem jellemző, hogy a vállalkozások alávetik magukat a békéltető testületi eljárásnak, viszont az elmúlt időszakban a lábbelik vonatkozásába egyre többször együttműködési készséget mutatnak. A jogszabály hatálybalépése óta az idő előrehaladtával egyre inkább erősödik a vállalkozásokban az együttműködési készség, mely a jelen félév statisztikai adataiban is megmutatkozik.

Tájékoztatom, hogy az egyedül eljáró tagok számára szóbeli tájékoztatás történt az aktuális jogszabályváltozásokra és az országos egységes eljárásrend alkalmazására vonatkozóan.

A Testület elnöke a fogyasztói tudatosság elősegítése érdekében rendszeresen tájékoztatja a Zala megyei fogyasztókat rendezvényeken a Békéltető Testület tevékenységéről, ezzel is elősegítve a Békéltető Testület népszerűsítését és a hatékonyabb működését. Céljaink között szerepel nyugdíjas egyesületek, érdekképviselői szervek tájékoztatása a Békéltető Testület munkájáról.

A Zala Megyei Békéltető Testület elnöke állandó mobiltelefonos elérhetőséggel biztosítja egyrészt a jogi tanácsadást, másrészt pedig a zalaegerszegi székhelyünkön minden hétfőn 9 és 12 óra között ügyvédek bevonásával működtetünk ingyenes tanácsadói szolgálatot. Ügyfélszolgálatunk a hét minden munkanapján főállású ügyintézővel biztosítja az ügyfelek fogadását.

A tájékoztatást kérő ügyfelek közel 70%-a a tanácsadást követően írásban is beadja kérelmét a Zala Megyei Békéltető Testülethez.

Sajnos a kialakult veszélyhelyzet miatt a jogi tanácsadási tevékenység felfüggesztésre került, de telefonon folyamatosan elérhető volt a testület.

Ügyfélszolgálatunk a hét minden munkanapján 8.00 – 15.00 óra között főállású ügyintézővel biztosítja az ügyfelek fogadását.

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.

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 Zala Megyei Békéltető Testület célja, hogy mind a kérelmező, mind a vállalkozó a kitűzött tárgyalási napon megjelenjen és a jogszabályi keretek között a lehetőségekhez mérten ügyük egyezségkötéssel végződjön.

dr. Molnár Sándor sk.  
a Zala Megyei Békéltető Testület  
elnöke