

B-A-Z. Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli u.1. (Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376.)

Tel.: (46) 501-871 Fax: (46) 501-099 E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Iktatószám: *35-00002-1/2021.*

Miskolc, 2021. február 26.

Tárgy: Beszámoló

Innovációs és Technológiai Minisztérium

Dr. Palkovics László Úr

miniszter

Budapest

Fő utca 44-50.

1011

Tisztelt Miniszter Úr!

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36/A.§ (1) bekezdésében foglaltak alapján, a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület 2020. évi tevékenységéről az alábbiakban tájékoztatom T. Miniszter Urat:

A 2020. évi ügyszámot tekintve 13%-os csökkenés mutatkozik az előző évhez képest. 2019. évben 474 ügyet zárt a Békéltető Testület, míg 2020-ban 416 ügy fejeződött be. Az ügyszám csökkenésben vélhetően szerepe volt a járványügyi veszélyhelyzetnek is, hiszen a személyes ügyfélfogadás ezen időtartam alatt korlátozott volt.

A fogyasztói jogviták lezárása békéltető testületünknel a törvényi határidőn belül megtörténik, az írásbeli lefolytatás során 30 nap, a meghallgatáson befejezett ügyek vonatkozásában 60 napon belüli határidőkkel tudunk dolgozni. Néhány esetben fordult elő, hogy a járványügyi veszélyhelyzet miatt meghosszabbodott az eljárási határidő: egyrészt a felek nem járultak hozzá az eljárás írásbeli lefolytatásához, másrészt az ügy lezárásához elengedhetetlen volt a meghallgatás tartása. Meghallgatásokat – szükség esetén – a járványügyi veszélyhelyzet előírásainak maximális betartásával tartott a testület, bár lényegesen kevesebbet, mint a korábbi év ugyanezen időszakában. A pandémiás időszakban törekedett a testület az eljárások írásbeli lefolytatására.

A 2020. évben lezárt 416 ügy ügýtípus szerinti megoszlása az alábbiak szerint alakult:

- termékek összesen: 237 db
- szolgáltatások összesen: 179 db

Nagyobb fogyasztói kör érdeksérelme Békéltető Testületünk gyakorlatában az alábbi termékköröknél mutatkozik:

- *Cipők:* arányaiban még mindig a lábbeli szavatosság a leggyakoribb eljárási ok. Ezeknél a fogyasztókat többnyire használati hibára hivatkozva utasítják el. A vállalkozások egy része szakértői véleményt szerez be, azonban a szakértői vélemények jellemzően objektív

vizsgálati módszerek nélküli, szemrevételezés útján készített megállapításokat tartalmaznak, így azok a jogvita elbírálása során nem tekinthetők mértékadónak. Ugyanakkor előfordul az is, hogy a vállalkozás nem tartja be e körben jogszabályi kötelezettségét, és nem készített független szakértői véleményt.

- *Távközlési szolgáltatás:* a távközlési szolgáltatások keretében a számlareklamációs ügyek száma stabilan jelen van.
- *Az on-line kereskedelem* kapcsán többször találkozunk olyan vállalkozói magatartással, mely szerint maga a termék nem azonos a hirdetett termékkel. A pandémiás időszakban jelentősen megnövekedett az internetes kereskedelem aránya.
- *Közüzemi szolgáltatások:* sok fogyasztó fordul a Békéltető Testülethez közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos elszámolási panasszal.
- *Turizmus:* kis mértékben növekedett a turizmussal összefüggő ügyek száma mind a belföldi, mind a külföldi szolgáltatások körében, továbbá jegyértékesítések, elmaradt előadások miatti visszatérítési igények is megjelentek, a járványügyi veszélyhelyzet miatti korlátozások következményeként.

A beszámolási időszakban a befejezett ügyek megoszlása az alábbiak szerint alakult:

- egyezség 84 db (20,2%)
- kötelezés 3 db (0,7%)
- ajánlás 102 db (24,5%)
- elutasítás 23 db (5,5%)
- megszüntetés 190 db (45,7%)
- áttétel 14 db (3,4%)

A fogyasztóvédelmi törvény hatásköri szabálya speciális, így sok panaszos nem tudja elhatárolni az általános polgári jogi jogvitát a békéltető testületi eljárástól. Leginkább cégek által kezdeményezett eljárásokat szüntetünk meg, továbbá általános kártérítési ügyeket, hatáskör hiányában.

Alacsony azon ügyek száma, ahol a hiánypótlás elmaradása miatt kényszerülünk megszüntetésre (21 db – ez a megszüntetett ügyek 11%-a). Törekszünk arra, hogy az elindított ügyekben megoldást találjunk. Mégis előfordul, hogy a panaszos első felindulásában hozzánk fordul, majd már magát az eljárást nem akarja, így a hiánypótlási felhívásra már nem válaszol.

A 190 megszüntetett ügy vonatkozásában 50 ügy került megszüntetésre fogyasztói bejelentés alapján. A fogyasztó 22 esetben visszavonta a kérelmét, 28 esetben pedig a felek megállapodtak a panasz rendezésében.

A vállalkozások döntő többsége együttműködött a Békéltető Testülettel, válasziratot nyújtott be, illetve képviseltette magát a meghallgatáson. Kis mértékben emelkedik az alávetési nyilatkozatot tevő vállalkozások száma a korábbi időszakhoz viszonyítva, de még mindig alacsony a kötelezések aránya testületünknel.

Békéltető Testületünk 2020. évben 22 esetben hívta fel az illetékes kormányhivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatására. Ebből 3 esetben visszavonásra került a bejelentés, mivel a cég teljesített, vagy jelezte, hogy teljesíteni kíván.

2020. évben a Békéltető Testület határozata ellen jogorvoslással nem éltek.

A Békéltető Testület személyi és tárgyi feltételei kielégítőek, a működtető kamarával való együttműködés jónak minősíthető.

A Békéltető Testületünk nem tagja határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak.

A Békéltető Testületi tagok számára rendszeresen szervez képzéseket.

A Békéltető Testület az általa lefolytatott eljárások eredményességét a megoldott ügyekben találja meg. A megszüntetéssel zárult ügyek közül is sok, ami valójában a panaszos igénye szerinti megoldást jelent, ezen túl az egyezségek és a teljesített ajánlások száma is jelenetős.

Tisztelettel:



Dr. Tulipán Péter
elnök