

SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez

Kedvezményezett szervezet neve: Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara	
Kedvezményezett szervezet címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	Levelezési címe: 3501 Miskolc, Pf. 376.
Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: 10102718-01680515-00000004	Kedvezményezett adószáma: 18415825-2-05
Szerződés szám: IX-SZ/169/2/2024. és NGM/11786/1/2024.	
A megvalósított feladat címe: A Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület 2024. évi tevékenységéhez kapcsolódó feladatok támogatása	

I. rész

Szakmai beszámoló

A Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület 2024. évben végzett tevékenységéről

A szakmai beszámolót készítő személy neve: <i>Dr. Tulipán Péter</i>	A beszámolót készítő személy telefonszáma: <i>(46) 501-871</i>

A statisztikai adatlapok kitöltése és az MKIK útján a Fogyasztóvédelemért felelős minisztérium részére benyújtandó szakmai beszámoló elkészítése évente szükséges. A szakmai beszámoló két részből áll: 1) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36/A. § (2) bekezdésben meghatározott tartalmú összefoglalóból (a továbbiakban: Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről); valamint az így megadott információk kiegészítéseként 2) A Fogyasztóvédelemért felelős minisztérium részére nyújtott, stratégiai jelentőségű, valamint egyéb fontos információk, javaslatok (a továbbiakban: Szakmai kiegészítő tájékoztatás). A területi kamaráknak az éves szakmai beszámolóban a teljes 2024. évre vonatkozó értékeléseket, adatokat, információkat szükséges bemutatniuk. A testületeknek az adatokat a statisztikai adatlapokban pontosan és naprakészen kell feltüntetni, az adott időszak utolsó napja szerint aktualizálva.

Az adatlapokat a www.bekeltetes.hu honlapon lévő program használatával kell kitölteni. Amennyiben az adott beszámolási időszakban a kérdés nem releváns, kérjük, nyilatkozzanak erről (pl. promóciót nem valósítottak meg a kérdéses időszakban). A válaszoknál a sorok bővíthetők.

Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről

1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát.

A Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testülethez 2024. évben 629 db kérelem érkezett be. A 2024. január 1. – december 31. között lezárt ügyek száma 602 db (ez tartalmazza a 2023-ban indult, de 2024-ben lezárt ügyeket is).

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.

A termékek közül változatlanul kiemelkedik a lábbeliket érintő fogyasztói panaszok száma (141 db), valamint a háztartási és kerti gépekkel, kézi szerszámgépekkel (49 db), a bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer, táska kategóriába sorolt termékekkel (38 db), továbbá a h iradástechnikai termékekkel (35 db), összefüggő panaszbeadványok, ezek nagyságrendje hasonló az előző időszakhoz képest.

A szolgáltatások vonatkozásában változatlanul a közüzemi szolgáltatásokkal (45 db), a postai és távközlési szolgáltatásokkal (39 db), a közlekedéssel (34 db), valamint az építőipari kivitelezéssel (29 db) összefüggő panaszok tekinthetőek kiemelkedőnek, ugyanúgy, mint a korábbi években.

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 termékekkel kapcsolatos panaszok között a legtöbb a szavatosság-jótállás témaköréhez kapcsolódik. Itt fontos tudatosítani a vállalkozásokban, hogy a bizonyítási teher körében független szakértői bizonyítást kell saját költségükön lefolytatni az eredményes kimentéshez.

A másik probléma, mely a fogyasztók széles körét érinti, a szabálytalanul működő, „szélhámos” webshopok felszámolása. Folyamatos jelzéssel élünk a B-A-Z. Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Hatósága felé azokban az ügyekben, ahol a fogyasztó súlyos megtévesztésével találkoztunk.

A helyi sajtó és a helyi rádió útján tájékoztatjuk a vállalkozásokat a fogyasztóvédelmi szabályokról.

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:

- megalapozott kérelem 537 db (89,2%)
- megalapozatlan kérelem 65 db (10,8%)

b. az eljárások milyen eredményre vezettek:

- a) egyezség 159 db (26,4%)
- b) kötelezés 28 db (4,7%)
- c) ajánlás 22 db (3,6%)
- d) elutasítás 65 db (10,8%)
- e) megszüntetés 289 db (48%)
- f) áttétel
 - i. hatáskör miatt 22 db (3,7%)
 - ii. illetékesség miatt 17 db (2,8%)

- c. az eljárást megszüntető döntések okai az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és a megszüntetésen belül az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága *(százalékos arány az összes lezárt ügyhöz - 602 db - van viszonyítva)*:
- a) *a fogyasztó a kérelmét visszavonta: 51 db (8,5%)*
 - b) *a felek az eljárás megszüntetésében megállapodtak: 18 db (3%)*
 - c) *az eljárás folytatása lehetetlen: 91 db (15,1%)*
 - d) *az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható – nincs szükség: 52 db (8,6%)*
- d. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma: 77 db (12,8%)
- e. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása háttérében álló okok az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága *(a százalékos arány az összes lezárt ügyhöz - 602 db - van viszonyítva)*:
- a) *a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt*
 - aa) *békéltető testület előtt eljárást indítottak: 3 db (0,5%)*
 - ab) *közvetítői eljárást indítottak: 1 db (0,2%)*
 - ac) *per van folyamatban, vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak: 2 db (0,3%)*
 - b) *a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor: 1 db (0,2%)*
 - c) *a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű: 0 db (0%)*
 - d) *a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának: 9 db (1,5%), illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására: 17 db (2,8%)*
 - e) *a fogyasztó a hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesítette: 44 db (7,3%)*
- f. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás):
- *termék 368 db (61%)*
 - *szolgáltatás 234 db (39%)*

- 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:

A beszámolási időszakban a Békéltető Testületünknel 28 esetben került sor kötelezésre, ebből 15 esetben a vállalkozás eleget tett a kötelezésben foglaltaknak. 3 esetben a fogyasztó jelentette be, hogy a vállalkozás a kötelezésben foglaltaknak nem tett eleget. 5 esetben a vállalkozás nem vette át a határozatot (meghiúsulási igazolás jött vissza, vagy a küldemény címzett ismeretlen jelzéssel érkezett vissza a testülethez). 5 kötelezés esetében nincs információnk a kötelezésben foglaltak teljesüléséről.

A beszámolási időszakban 159 esetben egyezségre jutottak a felek. Vélhetően a határozatok mindegyike teljesült, mivel a testület nem kapott visszajelzést a fogyasztók részéről.

2024. évben 22 ajánlást fogalmazott meg a Békéltető Testület, ebből 13 ügyben érkezett fogyasztói visszajelzés, 6 esetben a vállalkozás eleget tett az ajánlásban foglaltaknak, 7 esetben viszont a vállalkozás nem tett eleget az Eljáró Tanács ajánlásának. Amennyiben a fogyasztó azt jelentette be, hogy nem teljesítette a vállalkozás az ajánlásban foglaltakat, tájékoztatást kapott a további igényérvényesítési lehetőségekről. 9 esetben nem érkezett fogyasztói visszajelzés az ajánlás sorsáról a felhívás ellenére sem, így nincs információnk arról, hogy miként reagált a vállalkozás az Eljáró Tanács

ajánlására (több esetben a panaszost terhelte volna az ajánlás szerint a szakértői bizonyítási kötelezettség, ezt a panaszosok vélhetően nem vállalták).

h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban:

A meghallgatás kitűzése nélkül, írásban záródó ügyek esetében 30 nap, meghallgatás esetében 65 nap.

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

A fogyasztók a lehető legszélesebb körben keresik fel a Békéltető Testületet problémáikkal, és az esetek nagy részében valamilyen megoldás születik a problémáikra. Az egyezséggel (159 db) záródó ügyeken túl, a megszüntetett ügyek egy része is a fogyasztó igénye szerint megoldódott, hisz 51 esetben a kérelem visszavonásra került, 18 esetben pedig a felek a döntéshozatal előtt megállapodtak a probléma rendezésében, így az eljárás folytatása okafogyottá vált. Összesen 22 ajánlást hozott a testület, melyből 13 ügy esetében kaptunk a fogyasztótól visszajelzést az ajánlás sorsát illetően, ebből 6 esetben eleget tett a vállalkozás az ajánlásban foglaltaknak.

Az eljárások eredményességét növelte az a törvénymódosítás, miszerint 2024.01.01-től 200.000.- Ft ügyérték alatti ügyekben alávetés nélkül - a kérelem megalapozottsága esetén - kötelező határozat hozható. Ennek eredményeképpen testületünk 28 kötelezést hozott a beszámolási időszakban, ami jelentős növekedés a korábbi évekhez képest. A kötelezések teljesülésének részletezése a 4) g. pontban megtalálható.

6) A testület a tagjai számára nyújtott felkészítő tanfolyamot, képzést

- a. milyen formában tartja?
- b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?

A Békéltető Testület tagjai részére a testület elnöke több alkalommal prezentációs konzultációt tartott az alábbi témakörökben:

- az elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges törvények módosítása,
- változó jogszabályi környezet,
- a fogyasztóvédelmi alapvizsgára történő felkészülés elősegítése.

A Békéltető Testület elnöke ezen túl – igény esetén – egyéni konzultációk keretében a tagokkal egyeztetést folytatott fogyasztóvédelmi, eljárásjogi kérdésekben. A különböző kereskedelmi, fogyasztóvédelmi és vitarendezési tárgyú konferenciák és on-line események meghívói minden alkalommal megküldésre kerülnek a tagok részére, ezáltal – érdeklődés esetén – lehetőségük van az adott eseményen történő részvételre.

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

Békéltető Testületünk nem tagja határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak.

