

Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről

- 1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát.

A beszámolási időszakban a testülethez 452 db kérelem érkezett. Az előző évről 38 db ügy került áthozatalra, amelyek lezárására a beszámolási időszakban került sor. **2023 évben összességében 486 db ügyet fejeztünk be.** Folyamatban maradt ügyek száma: 4 db

- 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.

Jelentős mértékű eltérés mutatkozott a beszámolási időszakban az előző évekhez képest a szolgáltatások és a termékek területéről beérkezett kérelmek arányában. A szolgáltatásokkal kapcsolatosan a fogyasztók 189, míg a termékekkel kapcsolatban 297 esetben fordultak kérelemmel a Testületünk felé. Ez azt jelentette, hogy a beszámolási időszakban befejezett eljárásokban összeségében a szolgáltatások aránya 38,9 % - ra esett vissza, míg a termékek aránya 61,2 %-ra emelkedett.

Szolgáltatások (189 db=100 %)

A legtöbb kérelem az alábbi szolgáltatások területét érintette:

Közüzemi szolgáltatás (37,6 %)

71 db közüzemi szolgáltatásokhoz kapcsolódó kérelem érkezett be Testületünkhöz, ezen belül meghatározó volt a villamosenergia (34 db) és a gázszolgáltatás (16 db) területéről érkezett panaszok száma, előző évhez képest 29 db-al (36,5 %) több beadványt nyújtottak be a fogyasztók. Ezt a jelentős növekedést nagyrészt a villamosenergia szolgáltatással kapcsolatosan indított eljárások számának több mint háromszoros növekedése eredményezte.

Villamos energia szolgáltatás

A beszámolási időszakban 34 db kérelem érkezett ezen szolgáltatáshoz kapcsolódóan. Az ügyek ajánlással, elutasítással, valamint egyezséggel fejeződtek be, illetve az eljárás megindításáról szóló értesítők átvételét követően a felek rendezték a vitájukat, aminek következtében a fogyasztók kérelmüket visztavonták. Több eljárást szüntettünk meg hiánypótlás nem teljesítése miatt.

Elsősorban a fogyasztók a hibás mérésből eredő elszámolást kifogásolták, illetve az áramszámla végösszegével nem értettek egyet, több esetben sérelmezték a hálózatcsatlakozás szerződés megkötésének elhúzását.

Elszámolási vita keletkezett abban az ügyben, melyben a felhasználási helyen felszerelt villamos mérő hibás működése miatt szükségessé vált a hibás mérés időtartamának és ezen időszak alatt ténylegesnek tekintett villamos energia mennyiségének meghatározása. Az eljárás során rendelkezésre álló iratok, valamint az hatályos jogszabályok alapján az eljáró tanács ajánlotta a szolgáltatónak, hogy a hibás méréssel érintett időszakban felhasznált villamos energia mennyiséget az utolsó hiba nélküli elszámolási időszak és a hibás mérést követő elszámolási időszak – de legalább négy hónap – adatainak átlagolása alapján állapítsa meg. A szolgáltató az ajánlást végrehajtotta.

Egy másik ügyben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. 2019 év vonatkozásában téves mérőállás alapján, továbbá a 2020.; 2021.; 2022. évek vonatkozásában a rendelkezésére álló leolvasott mérőállások alapján nem tett eleget az éves elszámolásra vonatkozó jogszabályokban foglalt

kötelezettségének ezért az ügyben az eljáró tanács ajánlotta a vállalkozásnak, hogy a jogszabályban meghatározott módon tegyen eleget az éves elszámolási kötelezettségének és a 2018.09.24. és 2019.03.05. közötti időszak vonatkozásában fennálló követelésénél figyelembe az elévülés bekövetkeztét.

Az eljárás kérelem visszavonása miatt került megszüntetésre, abban az ügyben, ahol a fogyasztó tulajdonát képező üzlethelyiséget a bérlő vállalkozás a bérleti szerződést, ezzel egyidejűleg a szabadpiaci közüzemi szerződését is felmondta. Ezt követően a panaszos kezdeményezte a szolgáltatási szerződés saját névre történő megkötését. A szolgáltató nem egyetemes szolgáltatási, hanem szabadpiaci szerződést kötött a fogyasztóval, aki ezt sérelmezte.

A fogyasztó az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésével kapcsolatban kérte a Testület segítségét. Az értesítők átvételét követően a felek közötti vita rendeződött, a szolgáltató és a fogyasztó között létrejött az egyetemleges szolgáltatási szerződés és a számlák ennek megfelelően lettek kiállítva.

Az eljárási határidő túllépését sérelmezte az a fogyasztó, aki a háztartási méretű kiserőmű üzemeltetéséhez szükséges hálózatcsatlakozási szerződés, megkötésének elhúzódása miatt nyújtott be kérelmet.

Az eljáró tanács a kérelmet elutasította, mivel megállapította, hogy a szerződés megkötéséhez szükséges, jogszabályban előírt munkálatok folyamatban vannak, így a fogyasztó kérelmét alaptalannak tartotta.

Földgázszolgáltatás

Ezen a területen az utóbbi években elenyésző számú kérelem érkezett. 2023 évben 16 db földgázszolgáltatással kapcsolatos panasz került elbírálásra. Az ügyek egy részét elutasítással zártuk le, illetve az eljárás megindításáról szóló értesítők átvételét követően a felek rendezték a vitájukat, aminek következtében a fogyasztók kérelmüket visszavonták. Több eljárást szüntettünk meg hiánypótlás nem teljesítése, illetve hatáskör hiánya miatt. Általánosságban megállapítható, hogy a fogyasztók továbbra sem értik a jelleggörbe alapján történő számlázási módot. Ezt kifogásolta az a fogyasztó is, aki nem értett egyet azzal, hogy szeptember és április közötti időszak fogyasztása magasabb volt a kedvezményesen igénybe vehető mennyiségnél, ezért több került elszámolásra, mint az átalány. A fogyasztó szerint természetes, hogy télen nagyobb mennyiség kerül felhasználásra, azonban az éves mennyiség, mely tartalmazza a nyári időszakot is, megfelel a kedvezményes mennyiségnek, továbbá az átalány mennyiségének a csökkentése is felmerült, melyet a fogyasztó elutasított.

Az eljárás lefolytatása során a Békéltető Testület megállapította, hogy az érintett földgáz kereskedő a vonatkozó jogszabályok alapján állította ki a fogyasztó részére a számlákat, ezért a kérelmet, mint megalpozatlant elutasította.

Hatáskör hiánya miatt kellett megszüntetni azokat az eljárásokat, amelyben a fogyasztók az egyetemleges földgázszolgáltatás igénybejelentéssel kapcsolatos ügyintézés lassúságát kifogásolták és kérték a hogy az ügyük gyors lezárása érdekében, vegyük fel a kapcsolatot a szolgáltatóval.

Szintén meghallgatás kitűzése nélkül hatáskör hiánya miatt szüntettük meg azt az eljárást, amelyben egy vállalkozás technikai okok miatt elmulasztotta az egyetemleges földgázszolgáltatásra vonatkozó nyilatkozattételi kötelezettségét és ennek pótlásából eredő ügyintézés kifogásolta. Ezen túlmenően kérte, hogy a békéltető testület biztosítsa, hogy a nyilatkozatát vállalkozás megtehesse a Zrt. felé és egyetemes szolgáltatási jogviszony keretében vehesse igénybe a földgáz ellátást, illetve a testület adjon arról tájékoztatást, hogy a kérdéses nyilatkozatukat hol tudják előterjeszteni.

Posta és távközlési szolgáltatás (19,1 %)

36 db beadványból a legtöbb a telefonszolgáltatásokhoz (31 db) kapcsolódóan érkezett be Testületünkhöz és zömmel a mobil távközlési szolgáltatásokat érintette. Előző évhez viszonyítva összeségében 6 db-al csökkent az ilyen irányú kérelmek száma, mindazok mellett, hogy a telefonszolgáltatáson belül 6 db-os növekedés volt, miközben a TV és rádiós ügyek száma 11 db-ról, 1 db-ra csökkent.

A távközlési szolgáltatás vonatkozásában a panaszok jelentős része az elszámolt díjakra, alkalmazásuk jogszerűségére, illetve hírközlési szerződés megszüntetésére vonatkozott.

Egyik távközlési szolgáltatást érintő kérelmében a Fogyasztó előadta, hogy több alkalommal lejárt a hírközlési szolgáltatási szerződése, és a szolgáltató munkatársaitól mindig tájékoztatást kapott arról, hogy az előfizetési díj vonatkozásában mikor érdemes új szerződést kötni, vagy a korábbi hatályban tartani. Ez történt most is és a vállalkozás ügyintézője arra biztatta, hogy nyugodtan kössön új szerződést, ugyanis ezzel nem emelkedik az előfizetés díja. Ennek ellenére a szerződés megkötése után a díj emelkedett, amelyet nem tudott kifizetni. Kérte, hogy az új szerződés megtartása mellett a régi előfizetési díjat állapítsák meg számára.

Az eljárás során megállapítást nyert, hogy a fogyasztó a vállalkozással 2023. január 12-én 2 éves hűségidő vállalásával Mobil M + Gigaerős Korlátlan Net Szórakozás, valamint IPTV és internet díjsomagra hírközlési előfizetési szerződést kötött.

A szolgáltató az előfizetési díjat 2023 év során megemelte. A Lakossági Általános Szerződési Feltételekben foglaltak alapján, miszerint a nyújtott havidíjas szolgáltatások és díjsomagok havidíjai a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően változnak (csökkennek vagy nőnek) a fogyasztói árindex közzétételét megelőző év december 31. napján érvényes díjakhoz képest. A hivatkozott szerződéses kikötést a fogyasztó az egyedi előfizetői szerződés aláírásával elfogadta, melyre tekintettel az a szerződés részévé vált, aminek következtében a szolgáltató jogszerűen változtatta meg az előfizetési díj mértékét, így a kérelmet, mint megalapozatlant az eljáró tancs elutasította.

Egy másik ügyben fogyasztó és a vállalkozás 2023. február 6-án a vállalkozás üzlethelyiségéből indított telefonhívás során a „Flotta Pro Special” elnevezésű díjsomagra hírközlési előfizetési szerződést kötött. A szolgáltató ezen díjsomagot a fogyasztó részére nem tudta beállítani, ezért a fogyasztó kötbér fizetés nélkül el kívánt állni a szerződéstől, amit a szolgáltató elutasított.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a határozott idejű szerződéssel a fogyasztó arra vállal kötelezettséget, hogy a szerződést hatályában fenntartja, azonban a vállalkozás sem a jogszabályban meghatározott időben, sem ezt követően nem tudta a kért szolgáltatást biztosítani, így a fogyasztó elállása esetén a hírközlési szolgáltató kötbérre nem jogosult. Mindezekre tekintettel a békéltető testület ajánlást tett a szolgáltatónak az előfizető szerződés kötbér követelés nélküli megszüntetésére.

Víz, csatornaszolgáltatás

Ezen a területen az előző évhez viszonyítva jelentős mértékben (41,1 %) csökkent a beérkezett kérelmek száma. Összeségében 10 db kérelemből, 8 db kérelemmel volt érintett a Bácsvíz Zrt., amelyből négy eljárás egyezséggel és a további négy ügy elutastással fejeződött be. A Bácsvíz Zrt-vel a Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testületnek már hosszú évek óta jó kapcsolata van, eljárás módjuk példa értékű, általános alávetési nyilatkozattal rendelkeznek.

Tárgyukat tekintve a vízszolgáltatással kapcsolatos kérelmek nagyrészt továbbra is a műszaki záruk (plombák) megsérülése miatti szerződésszegésből fakadó kötbérkövetelések elengedésére irányultak. A legtöbb esetben a fogyasztók jogtalanul tartották a rájuk kirótt összeget, mivel a sérülés nem szándékos magatartásból adódott, így úgy érezték, hogy nem okoztak kárt a vállalkozás számára. Ugyanakkor a vonatkozó jogszabály ilyen helyzetekben egyértelműen előírja, hogy a műszaki zár épségének megőrzése a felhasználók kötelessége, e körben felelőségük objektív, így a sérülés tényének megállapításával – mindez egyéb körülménytől függetlenül – a szerződésszegés bekövetkezik, amely a vállalkozás üzletszabályzata szerint kötbérfizetési kötelezettséget von maga után. Mindezt a fogyasztók igazságtalanul vélték. Mivel azonban a Ptk. vonatkozó szakasza leszögezi azt is, hogy a jogosult kötbérigényét attól függetlenül érvényesítheti, hogy a kötelezett szerződésszegéséből kára

származott-e, így a vállalkozás a kötbérvételezését egyértelműen nem csak konkrét kár keletkezése esetén érvényesítheti.

Ez esetekben az egyezségkötési ajánlatok a vállalkozás részéről leginkább részletfizetési lehetőség biztosítására és/vagy a méltányolandó körülmények figyelembevételével a kötbér némi mérséklésére irányultak, melyet a fogyasztók végül – belátva a jogszabályi előírásokat – elfogadtak.

Termékek (298 db=100 %)

A legtöbb kérelem az alábbi termékeket érintette:

Lábbelik (33,0 %)

A beszámolási időszakban jelentős mértékben változott a lábbelikkal kapcsolatosan beérkezett panaszok szám. A fogyasztók összességében 98 esetben fordultak Testületünkhöz, különböző használatra gyártott lábbelikkal kapcsolatos minőségi kifogásuk elutasítása miatt. Az előző évhez képest jelentős nagyságú növekedést tapasztaltunk, a beszámolási időszakban szinte megduplázódott azon ügyeink száma, amikor a fogyasztók lábbelikkal kapcsolatos panaszuk miatt kezdeményeztek eljárásokat az érintett vállalkozásokkal szemben.

Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek (13,5 %)

Beszámolási időszakban 40 db beadvány érkezett e termékkörből és ezen belül is meghatározó volt 32 db-os kérelemmel a háztartási gépek termékkategória. Az előző évben 34 db kérelemből a háztartási gépekkel kapcsolatos panaszok száma 31 db volt.

Bútor, Matrac (7,7 %)

A fogyasztók 23 db kérelmet nyújtottak be e termékkategóriában 2023 évben, míg előző évben 16 db beadvány érkezett a Testületünkhöz. A beszámolási időszakban az ügyekben eljáró tanácsok döntései a következők szerint alakultak: Egyezség: 2 db, Ajánlás: 9 db, Elutasítás: 5 db, Kérelem visszavonása: 5 db, Felek megállapodása: 1db, Megszüntetés: 1 db. Összeségében 886.840 Ft volt az ügyérték, amely eljárásoknál a fogyasztóknak kicserélték a hibás termékeiket, illetve visszakapták a termék vételárát.

Kötelező jótállás, kellékszavatosság

A termékekkel kapcsolatos kérelmek elsősorban a hibás teljesítésből eredő kellékszavatossággal vagy jótállással összefüggő jogok érvényesítésére irányuló igények elutasítása miatt keletkező fogyasztói jogviták rendezésére irányultak.

E körben az előző év tapasztalatához viszonyítva nincs megfigyelhető különbség a beérkezett fogyasztói kérelmek tárgya kapcsán. Továbbra is jelentős a híradástechnikai termékekhez, ezen belül a mobiltelefonokhoz, laptopokhoz, valamint a háztartási gépekhez, bútorok és matracokhoz, lábbelikhez kötődő kérelmek száma.

A kellékszavatossággal és jótállással kapcsolatos eljárások továbbra is csak tárgyakat tekintve különböznek egymástól, egyebekben a problémák jellegét, a vállalkozások hozzáállását, és a lefolytatott eljárások eredményét illetően összemosódnak.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet értelmében a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott és a rendelet mellékletében felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre a rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki, amelynek teljesítése azt a vállalkozást terheli, amely a fogyasztóval szerződéses kapcsolatban áll-

A fenti előírás végrehajtásában változás nem történt, a korábbi éveknek megfelelően 2023-ban is úgy működött, hogy a vállalkozás a fogyasztónak a gyártó vagy importáló cég által elkészített jótállási jegyet adja át, amelyen a gyártó/importáló szakszervei vannak feltüntetve, és a kötelező jótállásra kötelezett nem készít saját jótállási jegyet, illetve nem köt szerződést a javítószolgálattal, hanem saját bélyegzőjével ellátott gyártói jótállási jegyét

bocsájtja a fogyasztó rendelkezésére, amelyen a vállalkozással szerződéses kapcsolatban nem álló szervizek vannak feltüntetve.

A Kormányrendelet értelmében a fogyasztó javítási igényét a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javító szolgáltatásnál is érvényesítheti. Ebben az esetben a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV.29.) NGM. rendelet szerint a javítószolgálat köteles a vállalkozást haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről.

A beszámolási időszakban nem talákoztunk olyan javítószolgálattal, aki eleget tett volna a fenti rendeletben előírt értesítési kötelezettségének, és így a jótállásra kötelezett vállalkozás nem tudott arról, hogy fogyasztó a jótállásból eredő jogait kívánta gyakorolni.

Továbbra is jellemző, hogy a jótállásra/szavatosságra kötelezett vállalkozások vagy egyáltalán nem, vagy nem megfelelően tesznek eleget a felelősség alóli kimentési kötelezettségüknek. Ha erre kísérletet is tesznek a szerviz szakvéleményének beszerzésével, az sokszor hiányos, nem egyértelmű, és nem világít rá a hiba keletkezését eredményező ok-okozati összefüggésekre. A cipőkereskedelemmel foglalkozó vállalkozások túlnyomó többsége a felelősségük kimentésére független szakvéleményt szereznek be, de ezek nagyon sok esetben nem derítenek fényt a hiba ok-okozati összefüggésére, ami az is bizonyít, hogy a meghallgatáson a vállalkozások képviselői a szakvéleményben foglaltak ellenére a fogyasztó javára egyezséget ajánlanak fel, amit túlnyomórészt a fogyasztók elfogadnak, így az ügyek egyezséggel fejeződnek be.

Ugyancsak jellemző, hogy a gyártói szerviz által csereigazolás kiállításának hiányában a vállalkozások következetesen megtagadják a fogyasztók csere iránti igényét, és nem veszik figyelembe azon tényt, hogy a jótállásra kötelezett nem a szerviz, hanem a forgalmazó vállalkozás, amely a függetlennek nem tekinthető szerviz álláspontjához jogilag nincs kötve.

Az előző évekhez hasonlóan még mindig gyakori az is, hogy szerviz tényként állapítja meg, hogy a készülék külső részén ismeretlen eredetű mechanikai sérülés nyomai találhatók, ezért a javítást garancia keretében megtagadják. Ilyen esetekben a szerviz a ténymegállapításon túl jellemzően nem ad arra választ, hogy a fizikai sérülés milyen hatással van a konkrét hibára. Álláspontunk szerint a jótállási kötelezettség alóli kimentésre nem elegendő annak megállapítása, hogy a készülék sérült, vizsgálni kell, hogy a feltételezett fizikai sérülés és a fogyasztó által tapasztalt hiba között milyen ok-okozati összefüggés áll fenn.

A fentiekben említett jellegű ügyek nagyrészt ajánlásokkal, illetve egyezséggel zárultak.

Mechanikai sérülés megítélésére példaként hozható fel az az ügy amely szerint a Fogyasztó vásárolt egy myPhone Halo Easy mobiltelefont. A termék beüzemelés során a SIM kártyát nem ismerte fel. A fogyasztó ezt jelezte a vállalkozásnak, aki a telefont megküldte a garanciális szervíznek. A szerviz munkalapot állított ki, amelyben megállapította, hogy a készüléket mechanikai sérülés érte. Javítása gazdaságtalan.

A munkalap szerint a szerviz a készülék bevizsgálása során mechanikai sérülést állapított meg. A becsatolt munkalap többek között nem tartalmazza, hogy a készüléken hol, milyen jellegű mechanikai sérülés keletkezett, az miben befolyásolja a készülék azon hibáját, hogy a SIM kártyát felismerni képtelen. Továbbá arra vonatkozóan sincs megállapítás, hogy a mechanikai sérülés mi miatt és mikor keletkezhetett. A vállalkozás erre a munkalapra hivatkozva utasította el a Fogyasztó jótállási igényét. Tekintettel arra, hogy a vállalkozás nem mentette ki magát a felelősség alól, ezért az eljáró tanács ajánlást tett a vételár visszafizetésére.

Sérülten érkezett termékkel kapcsolatban az érintett fogyasztó webáruházából számítógépéhez alkatrészeket vásárolt. A termék megérkezett és a kicsomagolás után szembesült azzal, hogy az ASUS PRIME Z690-P WIFI alaplap processzor foglalata sérült, néhány tűske hiányzik, így az alkatrész nem használható. A Fogyasztó ezt jelezte a vállalkozás felé és kérte, hogy a hibás terméket cseréljék ki. A vállalkozás elutasította a fogyasztó szavatossági igényét tekintettel arra, hogy hozzájuk eredeti csomagolásban érkezett a termék a gyártó robotizált gépsoráról, így vélhetően a fogyasztónál keletkezett a kár. Tekintettel arra, hogy az eljárás során a vállalkozás a felelősség alól nem mentette ki magát, szakvéleményt vagy bármely más, a hibátlan teljesítést alátámasztó okiratot nem csatolt, így az eljáró tanács a törött termék kicserélésre tett ajánlást.

A nagyobb fogyasztói érdeksérelmeket okozó problémák jellemzően a kötelező jótállással rendelkező, nagyobb értékű háztartási gépekkel, okostelefonokkal kapcsolatban merültek fel.

Erre példaként hozható fel az az ügy amelyben a fogyasztó 259.999 Ft vételáron okostelefont vásárolt. A terméket az egyedül élő nyugdíjaskorú fogyasztó abból a célból vásárolta meg, hogy amennyiben arra rászorulna, segítséget tudjon hívni, illetve azon keresztül tartsa a kapcsolatot a külföldön élő családjával. Nem sokkal a vásárlást követően a készülék meghibásodott, hívás közben elhalkult, illetve zajos lett, így szervizbe került, ahol főalkatrészt cseréltek benne. Rövid időn belül ugyanezen problémával került szervizbe a telefon. A Fogyasztó a terméket javítva visszakapta. Ezt követően külföldre utazott és a készülék újra ugyanazokat a hibákat produkálta, lefagyott, kikapcsolt, hívást nem lehetett kezdeményezni, illetve nem is fogadott hívást, aminek következtében senkivel sem tudott kapcsolatot teremteni. Ennek következtében a bizalma az érintett készülékkel szemben végképp megrendült, hiszen abban az élethelyzetben, arra a célra, amire vásárolta, illetve amely elsődleges rendeltetése egy okostelefonnak (telefonálás, internetezés), nem volt alkalmas, ezért a vállalkozástól kérte az ellenérték visszafizetését. A vállalkozás ezt elutasította hivatkozva arra, hogy csak három javítás után a negyedik meghibásodás alkalmával áll lehetőségükben a vételárat visszatéríteni, és a készüléket ismételtlen szervizbe küldte. A megjavított készüléket azonban a fogyasztó az elállási nyilatkozatára figyelemmel már nem vette át, indokolva döntését azzal, hogy mivel a hiba már két alkalommal is, a főalkatrészek cseréje után is visszatért, ezért számára a készülék nem megbízható, rendeltetését nem tudja betölteni, így annak megtartásához nem fűződik a továbbiakban érdeke. Nem meri megkockáztatni azt, hogy egy esetleges szorult élethelyzetben a telefon ismételtlen cserbenhagyja.

Az eljáró tanács a fogyasztó által előadott életszerű indokokra tekintettel megalapozottnak találta a kijavításhoz és kicseréléshez fűződő érdekmulását, így a rendelkezésre álló adatok alapján megállapította a fogyasztói kérelem megalapozottságát és ajánlást tett a vételár visszafizetésére.

Érdekes esetet vetett fel az a kérelem, amelyben a fogyasztó egy Kamino Nosztalgia típusú öntött vas kandalló minőségi kifogása kapcsán fordult Testületünkhöz, még 2022 évben. A meghallgatáson tett nyilatkozata szerint azt nem szakember, hanem a férje és a fia építette be. A lefolytatott békéltető testületi eljárásban nyilvánvalóvá vált, hogy az újonnan beüzemelésre kerülő tüzelőberendezés használatba vételét nem előzte meg a jogszabály által előírt engedélyezési eljárás, így nem készült olyan üzembehelyezési tanúsítvány, amelyből kiolvashatók lettek volna az égéstermék-elvezető jellemző paraméterei (mindenekelőtt a kémény tömörsége, aerodinamikai jellemzői, és a szükséges keresztmetszeti tényezők). A vállalkozás mind a jótállási jegyen, mind a termék útmutatójában tájékoztatást nyújtott arról, hogy a 21/2016. (VI. 9) BM rendelet 7. §-a szerint új tüzelőberendezés csak akkor csatlakoztatható kéményhez, ha azt előzetesen a katasztrófavédelem megfelelő hatósági osztály helyszíni műszaki vizsgálatot követően engedélyezte. A felek a 2022 évi meghallgatáson végül megállapodtak abban, hogy a fogyasztó utólag kérelmezi a katasztrófavédelmi hatóságnál a kémény szükséges vizsgálatát, és amennyiben a kémény megfelelőnek bizonyul, abban az esetben a vállalkozás teljesíti jótállási kötelezettségét. Fogyasztó elvégeztette a kéményvizsgálatot, amely 2023 évre áthúzódott és megállapították, hogy a kémény hibátlan égéstermék elvezetésére alkalmas, azonban a fogyasztó továbbra sem tudta a fűtőberendezést használni. Az igazolás bemutatása után a vállalkozás kérte a fogyasztót, hogy ismételtlen forduljon panaszával a békéltető testülethez, kezdeményezzen velünk szemben egy újabb eljárást. Az újabb meghallgatás során jutott csak el a vállalkozás a képviselőjén keresztül, hogy vállalták a kandalló bevizsgálását, vállalták, ha a panasz tárgyát képező kandallóról a szerviz ad egy olyan szakvéleményt, amely megállapítja annak hibáját, abban az esetben vállalják a vételár visszatérítését. A meghallgatáson a képviselő megjegyezte, hogy nem áll/állt szándékukban kellemetlenséget okozni a fogyasztónak, azonban nekik is le kell dokumentálniuk, hogy a gyártóval a reklamációt el tudják fogadtatni. Végül nem várta meg a vállalkozás a bevizsgálást, visszafizette a kandalló 119.990 Ft-os vételárát a fogyasztónak. A kandalló vásárlásától és a vételár visszafizetéséhez a fogyasztó 17 hónapos türelme és kitartása (egyáltalán nem volt használható a kandalló) kellett, valamint a Testületünk nem kevés és hatékony segítsége is.

A kellékszavatossági igény érvényesítése iránti kérelmek elsősorban a cipőket érintették.

A lábbelik a mindennapi életben szokásosan használt fogyasztási cikkek, amelyek élettartama különböző, függően a felhasznált anyagoktól, rendeltetésüktől és példálózó felsorolással a használó szokásaitól is. Cipőt, csizmát, bakancsot, papucsot stb. lényegében mindenki hord, ezért ezekkel a termékekkel kapcsolatban megjelenő hibák az emberek, a fogyasztók meglehetősen nagy számát érintik.

A tapasztalatok azt mutatják, hogy nem kevés esetben a minőségi kifogás bejelentésekor a fogyasztó hozzáállása és a vállalkozás képviselőjének, eladójának magatartása jelentősen befolyásolja a reklamáció intézését és kimenetelét.

A fogyasztói jogvitákban a fogyasztók több alkalommal kifogásolták az áruházi eladók viselkedését, sőt olyan is volt, aki arra hivatkozott, hogy emiatt döntött úgy, hogy a békéltető testülethez fordul.

Mindebből az állapítható meg, hogy bár nőtt a fogyasztói tudatosság és érezhető a vállalkozások szándéka a fogyasztói igények teljesebb körű kielégítésére, még mind a két félnek van tennivalója ezen a területen. A fogyasztói jogvitában a személyes meghallgatások alkalmával ezek az érzelmi töltésű ellentétek és rendezési nyernek, noha nem feladata a békéltető testületnek, mégis következménye eljárásának a jobb fogyasztói közérzet kialakítása, és a vállalkozások szemléletének még fogyasztóbarátabbá tétele.

A lábbelik, de más termékek minőségi kifogásával kapcsolatban továbbra is általános volt a szakvéleménnyel bizonyítás. Az eljáró tanácsnak nem feladata a bizonyítékként hivatkozott szakvélemény állításainak felülvizsgálata, azt kell megvizsgálnia, hogy a vállalkozás bizonyítása, a rendelkezésre álló szakvélemény alkalmas, ill. megfelelő-e a hibás teljesítésre vonatkozó jogszabályi vélelem megdöntésére. Következésképpen érvényesített álláspontunk szerint a szakvéleménynek tartalmaznia kell azokat az adatokat és tényeket, amelyek közrehatottak a szakértő véleményének kialakításánál és amelyeknél fogva a szakvélemény helyessége ellenőrizhető. Ebből következően az ismétlődően visszatérő – klisék alapján készített szakvéleményekben tapasztalható – probléma, hogy a szakvéleményben tett állítások alapjaikban és részletes indokaikban nem ismerhetőek meg, csak a végkövetkeztetést tartalmazzák. Az ilyen szakvélemény nem tekinthető aggálytalannak, mert jellemzően nem egyértelműek, nem szabatosak, nincsenek részletesen megindokolva, hanem hiányosak, nem ellentmondásmentesek, azaz nem alkalmasak az ügy eldöntésére. Sokszor feltételezésen alapulnak, vagy a szakmai, valamint gyakorlati tapasztalataikra hivatkoznak – az alapvető indokolás helyett – az eljáró szakértők. Az egyik vállalkozás rendszeresen becsatolja a szakértő képzettségét és végzettségét igazoló bizonyítványainak másolatát, igazolásul a szakvélemény megalapozottságára.

Az egyes szakvélemények szövegezése gyakran ellentmond a magyar nyelvtani szabályoknak, némely állítása nehezen vagy egyáltalán nem értelmezhető, és így nem érthető a fogyasztó, ill. a vállalkozás részére sem.

A vállalkozók együttműködési szándéka, továbbá egyes szakmai vélemények nyilvánvaló hiányosságai is elősegítették, hogy a lábbelikkal kapcsolatos fogyasztói jogvitában jelentősen megnőtt az egyezség kötések száma.

A fogyasztói visszajelzésekből az is megállapítható, hogy az ajánlásban foglaltak is nagyobb számban teljesítik a vállalkozások, mint ahogy az a korábbi években tapasztalható volt.

E-kereskedelem:

Az e-kereskedelem az utóbbi években egyre több és újabb lehetőségeket tár a fogyasztók elé. A vásárlók a z online kereskedelmet rugalmassága miatt egyre inkább előtérbe helyezik az hagyományos kereskedelemmel szemben, hiszen a szolgáltatások távolról, jellemzően otthonról igénybe vehetők. Az online kereskedelem szerepe napjainkban folyamatosan nő, és az internet használók többsége rendszeresen vásárol terméket vagy szolgáltatást a világhálón. Általános tapasztalatunk, hogy a fogyasztók nagyobbik része a vásárlásaikat megelőzően online tájékozódik, internetes keresőket használ, megnézi a webáruház üzemeltetésével kapcsolatos információkat (ÁSZF, adatvédelmi tájékoztató, elállási jog, jótállás és kellékszavatosság), felkeresik a megvásárolni kívánt termék gyártójának/forgalmazójának a hivatalos weboldalát, továbbá ár-összehasonlító oldalakon is utánanéznek a kiválasztott terméknek.

Sajnos ez a körülmény, vásárlás fogyasztók másik felére nem, illetve csak részben jellemző, sok esetben hiányzik a fogyasztói tudatosság, aminek következtében bedőlnek a félrevezető csálásokra specializált szolgáltatásoknak. Ilyen eset volt abban az ügyben is amelyben a Fogyasztó rendelt a vállalkozás webáruházából egy telefont, melynek vételárát bankkártyával megfizette vállalkozás részére.

A Fogyasztó a terméket nem kapta meg, ezért többször is megkereste a vállalkozást e-mail útján, hogy érdeklődjön, mikor kapja meg a megrendelt, kifizetett terméket, azonban a vállalkozás érdemi választ nem adott számára. Tekintettel arra, hogy a fogyasztó a megrendelt terméket továbbra sem kapta meg, ezért e-mailben jelezte a vállalkozás felé, hogy eláll a vásárlástól és kéri az általa megfizetett vételár visszautalását.

A fogyasztó ezután is többször kereste a vállalkozást e-mailben, de a vállalkozás sem a terméket, sem annak vételárát nem küldte meg fogyasztó részére. Ezt követően a békéltető testülethez fordult. A vállalkozás nem működött együtt a békéltető testülettel sem, az eljárás megindításáról szóló értesítőt nem vette át, így válasziratot sem nyújtott be. Az ügyben ajánlás született a vételár visszafizetésére, egyidejűleg értesítettük az illetékes hatóságot.

Több esetben tapasztaltuk, hogy a fogyasztók olyan weboldalon vásárolnak, ahol az üzemeltetéshez szükséges és előírt alapvető fogyasztói tájékoztatások hiányoznak, például nincs feltüntetve az üzemeltető neve, illetve elérhetősége. Gyakran előfordul, hogy a fogyasztói kérelmek csak a weboldal elérhetőségét tartalmazzák. Ilyen ügyekben próbálunk – nem kevés időráfordítással – segítséget nyújtani a weboldalon található információk átnézésével és az elérhető/megtalált tájékoztatók tartalmából következtetünk az üzemeltető kilitére és megindítjuk az eljárást, de volt olyan és több eset is, amikor a webáruház üzemeltetőjének székhelye harmadik országban található. Ez történt abban az ügyben is, amikor a Fogyasztó vércukor mérésre ajánlott okosórát vásárolt egy weboldalon, amely erre alkalmatlan volt, ezért elállt a szerződéstől. A vállalkozás az elállásra nem reagált, ezért a békéltető testülethez fordult. Kérelmében a webáruház üzemeltetőjét nem tudta megjelölni. A weboldal áttekintését követően megállapítottuk, hogy az üzemeltető székhelye Hongkongban van, így az eljárást megszüntettük. Ezen az ügyön túl a beszámolási időszakban több esetben előfordult, hogy a weboldal tartalmának átnézése során állapítottuk meg, hogy az üzemeltető székhelye harmadik országban található és az Európai Unióban nincs fióktelepe, így az eljárást megszüntettük.

Gyakori azoknak a kérelmeknek a száma, amikor a webáruházat üzemeltető vállalkozás székhelye az Európai Unió valamelyik tagállamában található, ugyanakkor a honlap tartalma, illetve online kereskedelemre előírt tájékoztatás magyar nyelven, magyar jogszabályi rendelkezésekre hivatkozással jelenik meg. A vállalkozások adatai a kérelemmel érintett webáruházakban fel voltak tüntetve, így valamennyi esetben írásbeli eljárás keretében a fogyasztói panaszról/kérelemről értesítettük a vállalkozást, akik nagyrészt együttműködtek a békéltető testülettel. Két esetben a vállalkozás az értesítésünkre nem válaszolt, így az ügyet megküldtük az Európai Fogyasztói Központnak. Ezen túl 7 esetben egyeztetünk az EFK-val, aminek eredményeként három ügyet átvett.

Az online kereskedelemmel kapcsolatos panaszok tárgya szerteágazó: háztartási kisgépek, informatikai eszközök, ruházati termékek, a mindennapi életvitelhez hozzátartozó árucikkek (matracok, kerti eszközök, sportcikkék, barkács és egyéb termékek stb.). 2023 évben termékkel kapcsolatosan 297 db ügyet fejeztünk be, ezekhez az ügyeknek kapcsolódó termékek 38,0 % - át online kereskedelemben vásárolták meg a fogyasztók. Az előző évben ez az arány 49,6 % volt. Testületünknel a beszámolási időszakban a termékekhez kapcsolódóan az előző évhez képest 71 db-al több kérelem érkezett be és ezek döntő többsége a hagyományos kereskedelemmel volt érintett.

Továbbra is az esetek többségében a panaszok abból fakadtak, hogy a vállalkozások a fogyasztók jótállási/szavatossági igényeiket nem teljesítették. Gyakran előfordultak olyan ügyek, amikor elállási jogok gyakorlását követően a vállalkozás jogszabályban megadott határidőn belül nem utalta vissza a vételárát. Ezek az ügyek túlnyomó részt megszüntetéssel fejeződnek be mivel – ha nem is határidőben, az érintettek visszakapták a termék vételárát.

Előfordultak olyan esetek is, hogy fogyasztók nem kapták meg a megrendelt, kifizetett terméket, ezért elálltak a szerződéstől, és ennek ellenére a vállalkozás a vételárát nem utalta vissza.

Jelentős volt azoknak a megszüntetéseknek a száma, amikor a felek a kérelem beadását követően, de a döntés meghozatalát megelőzően rendezték a jogvitájukat.

A beszámolási időszakban is volt olyan ügyünk, amelyben a fogyasztó sérülten kapta meg a terméket. Továbbra is a leggyakoribb problémák ezen a területen a szállítás során sérült termékekért felelős személyének megállapítása, meghibásodott termék vonatkozásában való intézkedés hiánya, illetve a megrendelttől eltérő termék küldése. Általánosságban elmondható, hogy a vállalkozások a legtöbb esetben először elutasítják a fogyasztók igényét vagy egyáltalán nem is reagálnak a kifogásokra. A békéltető testületi eljárás megindítását követően a vállalkozások azonban legtöbbször felülvizsgálják álláspontjukat, a fogyasztó részére kedvező irányba mozdulnak el, illetve egyezségi ajánlatot tesznek, még akkor is, ha az igény jogosságát egyébként nem feltétlenül ismerik el.

- 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.

Az eljáró tanácsok a jogszabályi előírásokkal alátámasztott vállalkozói kötelezettségek teljesítésére tettek javaslatot, így ajánlást tettek a jogvita tárgyát képező termék vételárának és szállítási költségének megfizetésére; cseréjére; javítására; vállalkozói szerződés nem teljesítése miatt a megfizetett összeg visszafizetésére; jogtalanul kifizetett összeg megtérítésére; független szakértő kirendelésére; vállalkozói szerződésben felsorolt munkák elvégzésére, illetve a már elvégzett munka kijavítására.

Minden esetben figyelemfelhívást alkalmazunk, ha a válaszirat határidőre nem érkezik meg, vagy a tartalma nem felel meg a jogszabályi előírásoknak. Amennyiben figyelmeztetésünk ellenére sem teljesítik a válaszadási kötelezettségüket, úgy a rendelkezésünkre álló adatok alapján döntünk és az együttműködési kötelezettségük megsértése miatt értesítjük a fogyasztóvédelmi hatóságot.

- 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: 261 db (53,7 %)

Megalapozatlan: 195 db (40,1 %)

- b) az eljárások milyen eredményre vezettek:

i. egyezség: 97 db (19,9 %)

ii. kötelezés: 3 db (0,6 %)

iii. ajánlás: 113 db (23,2 %)

iv. elutasítás: 60 db (12,4 %)

v. megszüntetés: 183 db (37,6 %)

vi. áttétel

i. hatáskör miatt: 13 db (2,7 %)

ii. illetékesség miatt: 17 db (3,5 %)

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

- a fogyasztó a kérelmét visszavonja: 64 db (13,1%)

- a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak: 3 db (0,6 %)

- az eljárás folytatása lehetetlen: 7 db (21,4 %)

- az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség: 24 db (4,9 %)

- a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut: 0 db

- d) a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításnak (megszüntetésnek) száma: 110 db (22,6 %)

- e) a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítás (megszüntetés) háttérben álló okok az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:

- a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt

- békéltető testület előtt eljárást indítottak: 1 db (0,5 %)
- közvetítői eljárást indítottak: 0 db
- per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak: 0 db
- a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor: 3 db (1,2 %)
- a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű: 0 db
- a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására: 30 db (6,2 %)
- a fogyasztó a hiánypótlási felhívást, az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette: 41 db (8,4 %)

f) az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás):

termék: 297 db (61,1 %)
 szolgáltatás: 189 db (38,9 %)

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:

Egyezés: 97 db (6 esetről tudunk, amelynél az egyezés nem került végrehajtásra)

Kötelezés: 3 db (Nincs tudomásunk arról, hogy a vállalkozás nem hajtotta végre a határozatban foglaltakat)

Ajánlás: 113 db, ebből

- eleget tett: 43 db (38,0 %),
- nem tett eleget: 56 db (49,6 %),
- nincs még információ: 14 db (12,4 %)

h) a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: 37,7 nap

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

Feladataink ellátását továbbra is a hatékonyság és az elhivatottság jellemezte. A beszámolási időszakban növekedett a személyes meghallgatások száma, az előző évben összeségében 81 db, míg a beszámolási időszakban 106 db eljárás fejeződött be személyes meghallgatással, az egyezségek száma a tavalyi évhez képest minimális növekedést mutatott. A testületi munkánk hatékonyságát tükrözi az is, hogy a fogyasztók igen nagy számban visszavonták a kérelmüket, egyrészt az ügyre vonatkozó jogszabályi tájékoztatásunk birtokában, másrészt jelezték az ügyükben érintett vállalkozás felé annak tényét, miszerint a békéltető testülethez fordultak panaszukkal és ezek az információk oda vezettek, hogy eljáráson kívül 46 esetben arról értesítették a Testületünket, hogy visszavonják a kérelmüket, mivel megegyezésre jutottak a vállalkozással.

A Testület a jelenlegi jogszabályi környezetben mindent megtett az eredményesség érdekében. 2023 évben az eljáró tanácsok 113 db, míg az előző évben 78 db ajánlást hoztak, ami azt jelentette, hogy 44,8 % -al növekedett az ajánlások száma, és ezzel a számmal arányaiban is növekedést értünk el az elző évhez képest +4,0 % - al. A beszámolási időszakban növekedett, azon vállalkozások száma, amelyek eleget tettek az ajánlásokban foglaltaknak. 2022 évben a vállalkozások 32 % -a, míg a beszámolási időszakban a vállalkozások 34,5 %-a eleget tett az ajánlásainkban foglaltaknak. A beszámolási időszakban az előző évhez viszonyítva nőtt az együttműködő vállalkozások száma, 2022 évben 266 db, míg a beszámolási időszakban 305 db vállalkozás működött együtt a Testülettel. Itt is megjegyezzük, hogy az ajánlásokkal kapcsolatos adatok szinte 100 % - ban a fogyasztók írásos visszajelzései alapján kerülnek az űrlapokra felvezetésre, amely egyes fogyasztók esetében csak többszöri telefonon, elektronikus levélben történő megkeresés és segítségnyújtás után realizálódott.

A testület munkájának eredményességét – elismerését - mutatja a tájékoztatást kérő fogyasztók számának a növekedése. Az eljárások megszüntetése területén, továbbra is jellemző, hogy a testület által adott tájékoztatást követően a felek eljáráson kívül megegyeztek és a fogyasztók a kérelmüket visszavonták. A tárgyévben is hasonlóan alakult azoknak az ügyeknek a száma, ahol a felek a vitájuk rendezését követően közösen állapodtak meg az eljárás megszüntetésében (3 db). Tulajdonképpen ezek is egyezségnek minősülnek, annyi különbséggel, hogy ezt a felek nem az eljáró tanács előtt írásban kötik meg, hanem a eljárás megindítását követően eljáráson kívül. E tendencia figyelembevételével egyezségkötéseket két csoportra oszthatjuk, az egyik amikor a felek eljáró tanács előtt, másik, amikor segítségünkkel (tanácsadás) eljáráson kívül kötik meg és a fogyasztók a kérelmüket visszavonják (46 db). Amennyiben ezt az irányt nézzük, úgy a felek a beszámolási időszakban 146 db egyezséget kötöttek. Álláspontunk szerint nem az a fontos, hogy az egyezség milyen körülmények között született, hanem az, hogy a felek a segítségünk igénybevételével megegyeztek és a hosszabb idő óta fennálló – fogyasztók számára sok bosszúsággal járó – problémájuk megoldódott. A testület tevékenységének elismerését, eredményességét tükrözi a munkánkat megköszönő, elismerő levelek, e-mailek, telefonhívások száma is.

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

a) milyen formában tartja?

A Testület a tagok számára felkészítő tanfolyamot nem tartott.

Az MVM Energetikai Zrt. által tartott szakmai fórumon 1 fő vett részt. Az elhangzottakról a Zrt. által készített színvonalas, érthető anyagának megküldésével valamennyi tagot tájékoztattuk. Szakmai értekezleten elsősorban jogszabályok egységes értelmezésére került sor.

b) milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?

Fenti tartalommal képzésre kettő esetben került sor.

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

A Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület nem tagja egyetlen határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak sem.

Szakmai kiegészítő tájékoztatás

1. Kérem, a megfelelő válasz aláhúzásával nyilatkozzon az alábbiakról:

A bekeltetes.hu honlapon, valamint a békéltető testület saját honlapján a békéltető testületre vonatkozóan hiánytalanul és naprakészen feltüntetésre kerültek a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 37/A § (1), illetve (3) bekezdésben foglaltak szerint a testületek által közzéteendő információk (a megfelelő válasz aláhúzendő): igen/nem

2. Kérem, az alábbiak szerint ismertesse, hogy az előző évhez képest történtek-e változások a testületben:

a) a testület létszáma,

testület megállapított létszáma 14 fő.

b) a testület összetétele,

változás nem történt, a testület elnökből és tagokból áll.

c) a testület működési feltételei,

az elmúlt időszakhoz képest változás nem történt. A Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara a Békéltető Testület működéséhez szükséges feltételeket továbbra is magas színvonalon biztosítja.

d) ha van, akkor az egyéb, fontos, a testületet érintő változások.

3. Kérem, ismertesse az általános tapasztalatokat a békéltető testületek hatáskörébe tartozó ügyek tekintetében az elmúlt időszokról, beleértve annak bemutatását, hogy az ügy tárgya szerint melyek a leggyakrabban előforduló jogviták.

2023. évben 486 db ügy került befejezésre. Az előző évhez viszonyítva a befejezett ügyek száma 80 db-al nőtt (+ 19,7 %). A beszámolási időszakban 106 eljárás személyes meghallgatással fejeződött be. Ugyanakkor, ha a kérelem tárgya lehetővé tette, ott - személyi okok miatt - az írásbeli eljárás kezdeményezése továbbra is megmaradt. Az eljárás ezen formáját a felek kedvelik, ha szükségesnek tartják kezdeményezik a meghallgatás kitérését. Az írásbeli eljárás nem befolyásolja az egyezségek számának negatív irányban történő alakulását, ugyanis számtalan esetben született írásbeli egyezség. A beszámolási időszakban időpont foglalás mellett végeztük a személyes tanácsadást. Általános tapasztalatunk, hogy az utóbbi időben nőtt a fogyasztói tudatosság, a békéltető testülethez egyre több fogyasztó fordul tanácsért a vállalkozóval kialakult vitájuk a rendezése érdekében. Visszajelzések azt mutatják, hogy a jogszabályismeretek birtokában rendezni tudták a nézeteltéréseiket, és így a testület előtt eljárást nem kezdeményeztek. Elsősorban az építőipari szolgáltatás, illetve az online kereskedelem területén sajnos még mindig előfordul, hogy a fogyasztó csak egy nevet és egy telefonszámot, illetve a webeleshop címét ismeri, és nem tudja megjelölni azt a vállalkozást, akivel szerződést kötött. A vállalkozások részéről is gyakori a tanácsadás kérés. Továbbra is megmaradt a vállalkozások törekvése arra, hogy az eljárások befejezése előtt a fogyasztóval megállapodjanak, illetve megoldják a kialakult vitás helyzetet. E törekvés eredményeként a beszámolási időszakban 46 + 3 db ügy, összességében 49 db ügy azért került megszüntetésre, mert a fogyasztók a kérelem benyújtását, illetve az eljárás megindításáról szóló értesítők átvételét követően arról tájékoztatták a testületet, hogy vitás ügyük megoldódott, és kérték az eljárás megszüntetését.

Első olyan évet zártuk, amikor a beérkezett és befejezett eljárásokon belül jelentős mértékű eltérés mutatkozott a szolgáltatások és a termékek aránya között. Jelentős mértékű eltérés volt a beszámolási időszakban az előző évekhez képest a szolgáltatások és a termékek területéről beérkezett kérelmek arányában. A szolgáltatásokkal kapcsolatosan a fogyasztók 189 esetben, míg a termékekkel kapcsolatban 297 esetben fordultak kérelemmel a Testületünk felé. Ez azt jelentette, hogy a beszámolási időszakban befejezett eljárásokban összeségében a szolgáltatások aránya 38,9 % - ra esett vissza, míg a termékek aránya 61,1 %-ra emelkedett.

A beszámolási időszakban **22 419 478 Ft.** volt az az összeg, amely az testületi eljárások eredményeként az érintett fogyasztók részére megtérült. 137 db befejezett ügyhöz tudtunk tényleges megtakarítást kapcsolni, amely nem azt jelenti, hogy nem volt több, de értékben kifejezve ennyi ügyet tudtunk összezszerúsíteni, tényleges nagyságban értéket kapcsolni.

Leggyakrabban előforduló jogviták

- Termékek
 - lábbelik: 98 db (20,2 %)
 - háztartási nagy- és kisgépek: 40 db (8,2 %)
 - bútor, matrac: 23 db (4,7 %)
- Szolgáltatások
 - közüzemi : 71 db (14,6, %)
 - posta és távközlési: 36 db (7,4 %)
 - építőipari kivitelezés: 24 db (4,9 %)

4. A jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni:

- a) a fogyasztók felé,

Napjainkban nagyon fontos a tudatos fogyasztói magatartás, aki információgyűjtés után, megfontoltan hozza meg a döntését és tisztában van a fogyasztói jogokkal és azok érvényesítésével. Különösen fontosnak tartjuk

ezt a magatartást az online vásárláskor, illetve az építőipari kivitelezési szerződések megkötésekor. A tanácsadások során gyakran felhívjuk a fogyasztó figyelmét arra, hogy mielőtt megrendelnek egy szolgáltatást, tájékozódjanak az adott vállalkozás előéletéről az ingyenesen elérhető cégszolgáltatás <https://www.e-cegjegyzek.hu/>, illetve az egyéni vállalkozások nyilvántartására létrehozott EVNY Portál (nyilvantarto.hu) weboldalon. Arról is tájékoztatást kapnak, hogy ezeket a szolgáltatásokat csak akkor tudják igénybe venni, ha ismerik az érintett vállalkozás adószámát. Javasoljuk, hogy döntésük előtt keressék fel a Békéltető Testületek weboldalait, ahol megismerhetik azokat a vállalkozásokat, akik nem működtek együtt a Békéltető Testülettel, illetve melyek azok a vállalkozások akik nem hajtották végre az ajánlásokban foglaltakat. Továbbá javasoltuk, hogy kerüljék el azt a vállalkozást, amely kérés ellenére sem adja meg az adószámát, bármennyire is kecsesítő az ajánlata. Online vásárlások esetén bajba jutott fogyasztókat tájékoztatjuk, hogy a jövőbeni megrendeléseiknél, mire figyeljenek oda, melyek azok az alapvető információk, amelyek a webáruházak oldalán fel kell tüntetni.

b) a vállalkozások felé.

A vállalkozások jogkövető magatartásának elősegítése érdekében egyes és aktuális jogszabályok (pl. jóállás és a szavatosság, weboldalak üzemeltetésének előírásai) értelmezését, illetve a békéltető testületekkel való együttműködés fontosságát. A használt termékekre vonatkozó szavatossági jogok, kötelezettségek szélesebb körben történő ismertetése, különös tekintettel a használt személygépkocsi értékesítéssel foglalkozó vállalkozókra.

5. Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést

- a) segítő,
- b) akadályozó tényezőket.

A fogyasztói jogviták egyezséggel történő befejezéséhez nagyban hozzájárul a vállalkozások együttműködési készsége. Lényegesen befolyásolja az adott ügy kimenetelét az, hogy mennyire működnek együtt a Testülettel, küldenek-e válasziratot és abban tesznek - e egyezségi ajánlatot, illetve képviseltetik-e magukat a meghallgatáson. Ezen túlmenően az egyezés létrejöttét nagymértékben befolyásolja a felek között létrejött kulturált, higgadt, átgondolt kommunikáció és a kompromisszumra való hajlandóság. Tapasztalataink szerint egyre több az a vállalkozás, aki a fogyasztói jogvita megnyugtató rendezését egyezés felajánlásával kívánja rendezni. Ezt a törekvést tapasztaljuk az írásban lefolytatott eljárások során is, amikor a vállalkozások válasziratukban tették meg az egyezségi ajánlatukat. Amennyiben a fogyasztó az ajánlatot írásban elfogadta, úgy az egyezséget írásba foglaltuk, és jóváhagytuk. Az egyezés elválaszthatatlan részét képezte a vállalkozás egyezségi ajánlata, illetve a fogyasztó elfogadó nyilatkozata.

Az egyezségek száma a beszámolási időszakban 2022 évhez viszonyítva minimálisan nőtt.

A tárgyidőszakban a vállalkozások 5 db eseti alávetési nyilatkozatot tettek és ennek eredményeként 3 db kötelezést tartalmazó döntés született. Kötelezést tartalmazó döntések elenyésző száma továbbra is az általános, illetve eseti alávetési nyilatkozatok hiányával magyarázható.

6. A fogyasztói visszajelzésekre vonatkozóan kérem az alábbiak megadását:

- a) Ismertesse, hogy a fogyasztók az esetek hány százalékában jeleztek vissza arra vonatkozóan, hogy a vállalkozások a határozatokban foglaltakat betartották-e.

Külön, megkeresés nélkül a fogyasztók 34,0 % - a tett eleget az ajánlás rendelkező részében előírt tájékoztatási kötelezettségüknek. A megkeresések után minden lejárt határidejű (99 db) ajánlást tartalmazó határozatnál megtörténtek a visszajelzések.

- b) Amennyiben a fogyasztó nem jelzett vissza, kérem annak ismertetését, hogy milyen intézkedéseket tettek annak érdekében, hogy a határozatban foglaltak betartását ellenőrizzék.

A határozatban előírt tájékoztatási kötelezettség megkönnyítése érdekében a fogyasztónak megküldött ajánlást/kötelezést tartalmazó határozathoz mellékelünk egy formanyomtatványt, amelynek kitöltésével (név, ügyszám, vállalkozás neve, keltezés, aláírás) eleget tudnak tenni a határozatban foglalt tájékoztatási kötelezettségüknek.

Amennyiben a teljesítési határidő lejárt ellenére nem jeleznek vissza, telefonon, e-mailben – ha szükséges többször is – megkeressük az érintett fogyasztókat és kérjük, hogy a formanyomtatványt értelemszerűen töltsék ki és azt elektronikus, vagy postai úton küldjék meg a testület részére.

c) Kérem a fentiek szerinti nyomon követés során szerzett tapasztalatok bemutatását.

Továbbra is találkozunk különböző végletekkel a megkeresések során. Vannak olyan esetek, amikor teljesítés elmaradásáról (ritkább esetekben a teljesítésről) szóló visszaigazolások a teljesítési határidő lejártának napján már elküldésre kerülnek. Amennyiben átvételi, illetve meghiusulási igazolásokból azt látjuk, hogy a teljesítési határidő még nem járt le az adott ügyben, akkor telefonon tájékoztatjuk a fogyasztót az átvétel időpontjáról és egyben a teljesítési határidő számításának szabályairól is.

Több esetben, elsősorban idős fogyasztóknál nem kevés türelem kell ahhoz, hogy a megkeresésünkkel elérjük célunkat, vagyis azt, hogy postai vagy elektronikus levélben jelezen vissza az ajánlásban foglaltak teljesítéséről, vagy nem teljesüléséről. Idősebb fogyasztóknál az elektronikus úton történő visszajelzés nehezségekbe ütközött, többször csak gyermeke, unokája közbeiktatásával volt az léges. Tapasztalataink szerint e korosztály örül a telefonhívásnak, elsősorban azért, mert a korábbi ügyét szívesen beszéli meg valakivel, de ez mellett más – nem az adott ügyéhez kapcsolódó - információkat is megoszt velünk.

d) Kérem annak bemutatását, hogy a fogyasztói visszajelzés hiányában hány esetben történt meg a nyomon követés és azon belül hány esetben érkezett végül visszajelzés a fogyasztó részéről.

Nyomonkövetést 61 esetben (2022 évben, 46) végeztünk, amelynek eredményeként az érintett fogyasztóktól minden esetben – gyakran, többszöri megkeresés után - visszajelzést kaptunk először szóban, majd írásban. A beszámolási időszak végére valamennyi lajárt határidejűajánlásra kaptunk elsősorban írásban visszajelzést, volt néhány olyan esetünk is amikor ez szóban történt meg és többszöri sürgetés ellenére sem foglalták írásba, ezekről az esetekről emlékeztetőt készítettünk. A tárgydíszak végén 14 db ügy nyomonkövetése maradt függőben. Decemberben 21 db ügy fejeződött be ajánlással, 5 esetben a fogyasztó és 2 esetben a vállalkozás jelzett vissza az ajánlásban foglaltak teljesítéséről.

7. Az eljárások közül milyen gyakran nem volt lehetséges az azok lefolytatására vonatkozó határidő betartása az alábbi kategóriák szerint (kérjük az esetek darabszámának megadását):

a) a 90 napos határidő be nem tartása, amikor a határidő nem került meghosszabbításra,

0 db

b) a 90 napnál hosszabb határidő be nem tartása, amikor a 90 napos határidő meghosszabbításra került.

0 db

8. A teljes ügyszámhoz képest mekkora a száma, illetve az aránya

a) az egy testületi tag által, illetve

b) az írásban

lefolytatott eljárásoknak?

A beszámolási időszakban a testületi tagok 361 (74,3 %) db ügyben egyedül eljárót tagként jártak el, amelyből 266 db (54,7 %) ügy, írásban került lefolytatásra.

9. Értékelje a vállalkozások együttműködési készségét, beleértve az alávetések alakulását.

Annak ellenére, hogy a beszámolási időszakban az előző évhez viszonyítva 80 db-bal több ügyet fejeztünk be, arányaiban az előző évhez viszonyítva nem változott a vállalkozások együttműködési készsége. Továbbra is gyakori volt, hogy az eljárás megindításáról szóló értesítés átvételét követően a vállalkozások törekvése a fogyasztói jogvita megoldására irányult, ez a törekvés – részünkről egy kis segítséggel - sok esetben eredménnyel

is járt, és még az eljárás befejezése előtt a felek egyezsége jutottak. Jól lehet, hogy a vállalkozások bizalma tovább nőtt a békéltető testület irányába, ennek ellenére kevés az általános alávetési nyilatkozat. Jelenleg **13** vállalkozás tett szabályszerű általános alávetési nyilatkozatot. Az eseti alávetési nyilatkozatot a beszámolási időszakban **5 vállalkozás tett**, végül 3 esetben született kötelezést tartalmazó határozat, 2 esetben pedig az ügyben egyedül eljáró tanács megalapozatlannak ítélte meg a fogyasztó kérelmét és így elutasítást tartalmazó határozattal zárult az eljárás.

10. Mutassa be a nyilvánosságra hozatal az alábbiak szerint:

a) nyilvánosságra hozatal oka az alábbiak szerint:

- i. alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások száma: 13 db
- ii. a testülettel nem együttműködő vállalkozások száma: 40 db
- iii. a vállalkozások által nem teljesített ajánlások száma: 56 db

b) nyilvánosságra hozatal módjait az alábbiak szerint:

i. a bekeltetes.hu honlapon (a megfelelő válasz aláhúzendó): igen/nem,

A bekeltetes.hu honlapon a testülettel nem együttműködő vállalkozások adatait a rendszer automatikusan felveszeti a kapcsolódó menü pont alatt az adott ügy rögzítése, illetve befejezése után. Míg a vállalkozások által nem teljesített ajánlásokat a testület elnöke teljesítésigazolásának mellékleteként egy erre célra rendszersített táblázatban az MKIK felé havonta megküldjük. Azon határozatokat, amelyek ajánlással zárultak és az érintett vállalkozások a fogyasztók visszajelzései alapján nem tettek eleget az ajánlásban foglaltaknak, a határozat átvételét követő 60 nap letele bacsbekeltetes.hu honlapunkon az ügyet nyilvánosságra hozzuk. Ezek az utóbbi információk a bekeltetes.hu honlapon is elérhetők az [Ajánlást nem teljesítő vállalkozások \(bacsbekeltetes.hu\)](http://Ajánlást_nem_teljesítő_vállalkozások_(bacsbekeltetes.hu)) linkre kattintás után.

ii. a testület honlapján (a megfelelő válasz aláhúzendó): igen/nem

11. Mutassa be a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok számát, eredményét.

A beszámolási időszakban határozatainkkal, ajánlásainkkal szemben jogorvoslati kérelmet nem nyújtottak be.

12. Ismertesse a testület működését befolyásoló körülményeket az alábbi területeken:

a) személyi, tárgyi feltételek,

A Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara korszerű és színvonalas körülmények között működtette a Békéltető Testületet. A testület adminisztrációs feladatait egy fő munkaviszony keretében végezte. Az adminisztrátoron kívül két fő segítette a testület munkáját, akik feladataikat megbízási szerződéssel látták el. Díjazásuk a szerződésben foglaltaknak megfelelően negyedévente történt, ugyanígy a tagok díjának a kifizetésére is negyedévente került sor.

b) jogszabályi környezet,

A Békéltető Testület működéséhez szükséges jogszabályi környezet biztosított. A fogyasztóvédelemről szóló törvény módosításából eredő szervezeti változások haladéktalanul szükségessé teszik az Országos Eljárási Szabályzat áttekintését, módosítását.

c) finanszírozás,

A békéltető testület 2023. évi működtetési kiadásaihoz és költségeihez nyújtott pénzügyi támogatás a „Közreműködői Szerződésben” foglaltaknak megfelelően kifizetésre került.

d) a kamarával való együttműködés,

Az együttműködésünk továbbra is harmonikus, célratoró volt a beszámolási időszakban is. A bizalomra épülő kapcsolatunk példaértékű.

e) együttműködés más szervezetekkel.

A testület az elmúlt évekhez hasonlóan, célirányos személyes kapcsolatot alakított ki a Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályával, illetve a korábbi években felépített összeköttetéseket továbbra is fenntartja a Járási Hivatalokkal. Ezen túl az Európai Fogyasztói Központtal korábban kialakított kapcsolatunk a beszámolási időszakban is eredményesen működött.

13. Ismertesse, hogy

a) mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében,

A beszámolási időszakban is törekedtünk arra, hogy meggyőzzük a vállalkozásokat, illetve képviselőit az együttműködés fontosságáról. Gyakran előfordult, hogy az elnök válaszirát benyújtásának elmaradásáról telefonon, illetve írásban figyelmeztette a vállalkozást, amelynek következtében eleget tettek a válaszadási kötelezettségüknek. Egy esetben fordult elő, hogy a vállalkozás figyelemfelhívásunk ellenére sem küldte meg válaszirátát. Az együttműködési kötelezettséget nem teljesítő vállalkozásokról minden esetben értesítjük az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.

b) mik az ezt akadályozó körülmények,

Álláspontunk szerint konkrét akadályozó körülmény nincs. Az együttműködési készséget minden esetben a vállalkozás fogyasztóval szembeni szemlélete, vállalkozói kultúrája határozza meg. A nem együttműködő vállalkozások elsősorban a kis- és közép vállalkozók köréből kerülnek ki, akik nem ismerik a fogyasztók minőségi kifogásainak intézésére vonatkozó alapvető szabályokat, és nem is kezelik központi kérdésként az ügyfelelégedettséget. Álláspontunk szerint a vállalkozói kultúra továbbfejlesztését központi kérdésként kell kezelni

c) az együttműködés milyen módon ösztönözhető.

A beszámolási időszakban azt tapasztaltuk, hogy a vállalkozások együttműködési készsége negatív irányba nem változott, sikerült továbbra is fenntartani az előző évben elért szintet. Továbbra is gyakori volt, hogy a vállalkozások az eljárásen kívüli egyezség megkötése érdekében többször kértek tanácsot. Kérdéseik elsősorban az adott ügyre vonatkozó jogszabályok értelmezésére irányultak. Ez a törekvés megmutatkozott abban is, hogy lényegesen megnőtt azon ügyek száma, amelyekben az értesítő átvételét és a testülettel történő konzultációt követően a felek megállapodtak és a fogyasztók a kérelmüket visszavonták.

Az együttműködés ösztönzése területén sokat jelent a vállalkozásokkal való kapcsolattartás, konzultáció, a jogszabályok közös értelmezése, időt kell szakítani ezekre a telefonbeszélgetésekre, illetve személyes találkozásokra, különösen vonatkozik ez a kis- és közép vállalkozások esetében. Fontos továbbá, hogy – egyezség hiányában – ajánlásaink jól és érthetően meg legyenek indokolva, és szükség esetén adjunk egyértelmű magyarázatot annak értelmezésére.

14. Kérem, ismertesse, hogy a békéltető testület minden esetben eleget tudott-e tenni azon kötelezettségnek, hogy

a) az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásokról az eljárás lezárultát követően értesíti az illetékes kormányhivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében? (a megfelelő válasz aláhúzendó): igen/nem. Amennyiben nem, kérjük az okok ismertetését.

b) az értesítés az eljárás lezárultát követő 15 napon belül megtörténik-e. (a megfelelő válasz aláhúzendó): igen/nem. Amennyiben nem, kérjük az okok ismertetését.

15. Javasolják-e az alábbi területeken intézkedések megtételét? Ha igen, kérem, ismertesse javaslatát.

a) jogszabály-módosítás,

Országos Eljárási Szabályzat módosítása a szervezeti változások figyelembevételével.

- b) egyeztetés az érintett szakmai érdekképviselői szervezetekkel,
Nincs javaslatunk.
- c) fogyasztók tájékoztatása,
Nincs javaslatunkl
- d) fokozottabb hatósági fellépés,
Eddiginél fokozottabb hatósági fellépést igénylő, kiemelkedően súlyos fogyasztói érdeksérelem nem került a látókörünkbe.
- e) egyéb intézkedések.
Nincs javaslatunk.

16. Mutassa be a testület

- a) promóciós kampányának, PR megjelenéseinek elemeit, azok eredményességét. Csatolja a hirdetések, szórólapok másolatát, TV és rádió spot esetén CD mellékletet. Amennyiben nem folytattak promóciót, kérjük, nyilatkozzon ennek tényéről.

A testület hatáskörét, eljárási szabályait bemutató szórólapot megyeszékhelyen, illetve a megye területén működő több hivatalban és intézményben helyeztük el. E tevékenységünk eredményességét továbbra is igazolja, hogy több kérelemben hivatkoztak a szórólapunkra. Ezen túl a testületet népszerűsítő tevékenységünk nem volt.

- b) további média megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó). Amennyiben a testületnek nem voltak további média megjelenései, kérjük, nyilatkozzon ennek tényéről.

A Petőfi Népe megyei napilap és annak havonta megjelenő „Gazdasági Ablak” című kamarai mellékletében részletesen tájékoztattuk az olvasókat a testület munkájáról.

A „Katonatelepi Közügyek” havonta megjelenő lapban a testületnél előforduló jogesetek bemutatásán keresztül hívjuk fel a figyelmet egyes jogszabályok megismerésére.

- c) kiadványait és publikációit, valamint csatolja azokat. Amennyiben a testület nem adott ki kiadványokat vagy publikációkat, kérjük, nyilatkozzon ennek tényéről:

Publikációk, tanulmányok nem kerültek kiadásra.

17. Ismertesse, hogy milyen – más szervezetek által tartott – szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai. Amennyiben nem vettek részt más szervezetek által tartott szakmai rendezvényen/képzésen, kérjük, nyilatkozzon ennek tényéről.

Szegeden az MVM Energetikai Zrt. által tartott szakmai fórumon.

18. Kérem, ismertesse, hogy a testület

- a) együttműködött-e a működési területe szerint illetékes kormányhivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel,

A testület az elmúlt években egy jól működő személyes kapcsolatot alakított ki a megye valamennyi Járási Hivatalával, valamint a Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és

Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályával. A beszámolási időszakban a hatóságokkal való együttműködésünk továbbra is példaértékű volt.

b) ennek keretében kezdeményezett-e szakmai egyeztetéseket a kormányhivatallal,

A szakmai egyeztetéseket személyesen, telefonon, illetve elektronikus úton bonyolítottuk le.

c) azokon elnöki szinten részt vett-e.

Az egyeztetéseket minden esetben a testület elnöke végezte.

d) Kérem, ismertesse az egyeztetések tartalmát,

Év elején meghatároztuk azokat az irányokat, amelyeket az együttműködésünkben fontosnak tarottuk. Továbbra is a legfontosabb közös feladatunknak tekintettük a jótállási jegyek tartalmának fokozott figyelemmel kísérését. Együttértettünk abban, hogy fokozni kell annak az ellenőrzését, hogy a javító szolgáltatók tájékoztatják-e a vállalkozást a jótállási igény bejelentéséről, Megbeszéléseink érintették a határon átnyúló kereskedelmet, a temetkezéssel összefüggő önkormányzati rendelet véleményezéssel kapcsolatos kötelezettséget, a békéltető testületek működésének, átszervezésének változásait. Szó esett a fogyasztói árak feltüntetésével összefüggő megkeresések kezeléséről, hatásköri kérdésekről. Egy ügyel kapcsolatban hosszú beszélgetés alakult ki a vezetők között a nyílt égésterű gázkazán üzembehelyezésének korlátairól. Beszéltünk a közüzemi szolgáltatás érintő panaszok elintézési határidejéről, illetve a békéltető testület regionális szervezeti formában történő működéséről. Decemberben megköszöntük egymásnak a hosszú évek alatt kialakult költsönös segítséget, majd elköszöntünk egymástól.

e.) szíveskedjen az együttműködés eredményét bemutatni, valamint

Az együttműködésünk elősegítette az egységes joggyakorlat kialakítását, amelynek különösen nagy jelentősége van a fogyasztóknak, illetve a vállalkozásoknak adott tanácsadásnál.

Fentiekén túl a fogyasztóvédelmi hatóság tájékoztatja a fogyasztókat a békéltető testületi eljárás lehetőségéről, az eljárás lényeges elemeiről továbbá írásbeli megkeresés esetén megküldi részükre a testületi eljárás kezdeményezésére irányuló kérelem formanyomtatványát.

f) arról beszámolni, hogy a kormányhivatal az általa lefolytatott eljárás kimeneteléről visszajelez-e.

A hatóságtól minden hónapban tájékoztatást kaptunk az átadott ügyekkel kapcsolatosan tett intézkedéseikről, a beszámolási időszakban befejezett eljárásoknál a hatóság 2.495.000 Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki az érintett vállalkozások felé.

19. Ismertesse a testület tanácsadási

a) rendszerét,

A személyes ügyfélfogadást, illetve tanácsadást előzetes időpont egyeztetéssel biztosítottuk. A személyes tanácsadást sokéves tapasztalattal rendelkező fogyasztóvédelmi szakember végezte aki az elnök mellett telefonon is fogadta fogyasztók, illetve vállalkozások kérdéseit. A személyes tanácsadás lehetőségével kevesebben éltek, előtérbe helyezték a telefon, illetve e-mail kapcsolatot. A személyes találkozást elsősorban az egyszerű, idős emberek igényltek, akiknek a kérelem kitöltéséhez segítségre van szükségük. Gyakran előfordult, hogy a számítógéppel nem rendelkező fogyasztónak a telefonon kért tanácsadást követően küldtünk egy kérelem formanyomtatványt, majd telefon igénybevételével segítőtünk azt kitölteni. Az idős fogyasztóink ezt a gyakorlatot nagyon kedvelték, és hálásak a segítségért.

A testület elnöke napi feladatait „Home Office” úton látta el (beérkezett kérelmek, folyamatban lévő ügyekhez beérkezett anyagok részére elektronikus úton az irodából történő továbbításával stb.) és otthonából irányította az adminisztrációs munkát, napi szinten telefonos, illetve e-mailes kapcsolatban volt az adminisztrációs, illetve jogi feladatokat ellátó munkatársakkal és a testület tagjaival.

A testület központi telefonszáma továbbra is az elnök mobiltelefonjára volt átirányítva, így a fogyasztóktól és a vállalkozásoktól érkezett telefonos, e-mail megkeresésekre Ő válaszolt.

b) az annak során szerzett tapasztalatokat.

A kérdések tárgya továbbra is szerteágazó volt, **nagy számban** kértek tanácsot a jótállási, szavatossági igények érvényesítésével, illetve a telefonszolgáltatással, építőipari kivitelezési szerződésekkel kapcsolatban. A beszámolási időszakban is magas volt az online kereskedelmet érinti tanácsot kérők száma. Általában ezek a tanácsadások két lépcsőben zajlottak, először a panasz felvázolását követően tanácsot kértek a teendőjükről, majd a vitás ügy rendezésének a meghiúsulását követően a kérelem benyújtásának a feltételeiről érdeklődtek. Ezen túl menően **jelentős számú fogyasztó kért tájékoztatást a testületi eljárásról, annak megindítási feltételeiről.** Több esetben voltak olyan megkeresések, amelyek nem tartoztak a testület hatáskörébe (pl. közös képviselő munkájával kapcsolatos kifogás, öröklési jog, vállalkozások között kialakult vita, magánjogi szerződések, fizetési meghagyás, birtokháborítás stb.).

20. Kérem, ismertesse a fogyasztók és vállalkozások felé történő személyes és a telefonos ügyfélfogadás rendjét az alábbiak szerint:

a) heti szinten hány kolléga, milyen időtartamban látott el félfogadást személyesen, illetve telefonon keresztül, A telefonos tanácsadást munkanapokon 8-16 óra között (többször ezen túli időpontokban is voltak megkeresések) a testület elnöke látta el. Személyes ügyfélfogadást, előzetes időpont egyeztetéssel minden szerdán biztosított volt, amely feladatot megbízási szerződéssel, osztott feladattal szakmailag jól felkészült korábbi békéltető testületi tag látta el, aki a telefonos tanácsadásban is segítséget nyújtott.

A beszámolási időszakban továbbra is vezetőkes, illetve mobil telefonokon is elérhetőek voltunk. Pozitív visszajelzést kaptunk a fogyasztóktól, hogy bennünket mindig el lehet érni és volt kívül megbeszélni a vásárlással, vagy szolgáltatással kapcsolatos problémájukat.

b) a személyes/telefonos ügyfélfogadás során havonta átlagosan hány darab fogyasztói megkeresés érkezett. Nyilvántartásunk szerint havonta átlagosan 158 főnek adtunk tanácsot és segítettük személyesen, illetve telefonon keresztül a kérelmek kitöltésében és tájékoztatást adtunk arról, hogy milyen dokumentumokat kell csatolni a kérelemhez, ismertetük az ügyükben eljárás menetét.

21. Ismertesse, hogy előfordult-e a testületnél az OVR rendelet által létrehozott online platform igénybevételével folytatott eljárás.

a) Amennyiben igen, mutassa be annak gyakorlatát és a tapasztalatokat, valamint adja meg, hogy hány esetben került lefolytatásra online vitarendezési eljárás és ezek milyen eredménnyel zárultak. Részletezze, hogy hány belföldi, illetve hány határon átnyúló ügyben jártak el a platform igénybevételével. Amennyiben nem volt ilyen eljárás, kérjük, nyilatkozzon ennek tényéről.

Az online platformon keresztül a felek nem kezdeményeztek eljárást.

b) Kérjük annak megadását a határon átnyúló jogviták esetében, hogy az online platformon keresztül

i) hány magyarországi fogyasztó nyújtott be külföldi székhelyű vállalkozással szemben panaszt,

12

ii) hány magyarországi vállalkozással szemben került külföldi fogyasztó által benyújtásra panasz.

0

22. Kérem, adja meg, hogy érkeznek-e idegen nyelvű kérelmek, megkeresések a testülethez. Ismertesse az ezekkel kapcsolatos tájékoztatást/intézkedéseket.

A beszámolási időszakban idegen nyelvű kérelem nem érkezett.

23. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlappal kapcsolatban

a) azok látogatottsági adatait,

2023	január	február	március	I. negyedév	április	május	június	II. negyedév	I. félév	július	augusztus	szeptember	III. negyedév	október	november	december	IV. negyedév	II. félév	egész év
Felhasználók	536	473	495	1 473	521	497	587	1 576	3 024	370	374	435	1 168	456	424	457	1 337	2 505	5 529
Új felhasználók	512	460	474	1 446	506	478	564	1 548	2 994	361	363	429	1 153	451	409	444	1 304	2 457	5 451
Visszatérő felhasználók	64	57	61	163	58	57	56	149	292	35	36	29	94	29	35	55	119	163	455
Munkamenetek	620	558	588	1 766	605	567	656	1 828	3 594	474	486	118	1 479	530	515	525	1 570	2 796	6 390
Felhasználónkénti munkamenetek száma	1,16	1,18	1,19	1,20	1,16	1,14	1,12	1,16	1,19	1,14	1,16	1,16	1,17	1,15	1,23	1,15	0,28	0,30	0,39
Oldalmegejtések	1 166	918	997	3 081	1 014	963	1 070	3 047	6 128	769	795	889	2 453	822	847	792	2 081	4 534	10 662
Oldal/munkamenet	1,88	1,65	1,70	1,74	1,68	1,70	1,63	1,67	1,71	1,62	2,13	2,04	2,10	1,80	1,64	1,51	1,90	2,01	2,06
Munkamenet átlagos hossza	01:05	01:13	01:16	01:11	00:55	01:21	00:52	01:02	01:07	01:30	01:39	01:21	01:30	00:50	01:50	00:56	01:14	01:22	01:21
Visszafordulási arány	75,3%	73,7%	77,0%	75,4%	76,9%	74,7%	79,4%	77,0%	76,2%	77,8%	78,1%	74,8%	76,9%	76,6%	74,6%	79,6%	79,4%	78,2%	79,3%

b) a fogyasztók visszajelzését.

A honlapról fogyasztók és vállalkozások, annak látogatásai utáni tanácsadások, a kérelem formanyomtatvány letöltésével, kitöltésével, beadásával kapcsolatos és egyéb tájékoztatások kérése során kapunk többnyire pozitív visszajelzéseket.

24. Végez-e a testület bármilyen felmérést arra vonatkozóan, hogy a hozzá forduló fogyasztó hol tájékozódott arról, hogy jogvitáját a békéltető testületnél rendezheti? Amennyiben igen, ismertesse a felmérés eredményét!

Nem végeztünk.

25. Ismertesse az országos eljárási szabályzat alkalmazásával kapcsolatos tapasztalatokat.

A beszámolási időszakban is innovációs és technológia miniszter által 2020. március 03. napján jóváhagyott szabályzat mellékletét képező iratmintákat alkalmaztuk, amelyet a szervezeti változások miatt haladéktalanul módosítani kell.

26. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei

Kérjük, a közreműködési szerződésben foglaltak szerint a beszámolási időszakban meghozott, összesen 10 db határozatot szíveskedjen megküldeni azok anyagi- és eljárásjogi szempontoknak való megfelelésének vizsgálata céljából, amelyből legalább 3 db határozat az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozással szemben került meghozatalra. Kérjük, hogy a fentiek szerinti 3 határozattal kapcsolatban a békéltető testület működési területe szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnak az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásról küldött értesítőket is szíveskedjen megküldeni. Szíveskedjen továbbá megküldeni a bírósági jogorvoslat során hozott döntéseket is.

Kérjük továbbá, hogy az alábbi mellékletet nyújtsák be a szakmai beszámoló részeként:


- (M1) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek döntési kimenetele szerinti megoszlásáról
- (M2/A) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Termékek szerinti megoszlásáról
- (M2/B) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Szolgáltatások szerinti megoszlásáról
- (M3) Statisztikai adatlap a fogyasztói jogviták intézésének módjáról
- (M4) Statisztikai adatlap a békéltető testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról

A szakmai beszámoló hitelesítése

A Kedvezményezett megyei és kereskedelmi kamara által működtetett békéltető testület elnökeként kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.

Dátum: Kecskemét, 2024. január 18




a testület elnökének cégszerű aláírása