

A Pest Megyei és Érd megyei jogú városi Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület beszámolója a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36/A. § (2) bekezdésében rögzített tartalom szerint

36/A. § (2) A békéltető testület éves tevékenységéről elkészült összefoglaló tartalmazza legalább:

a) a beérkezett kérelmek számát és ügytípus szerinti megoszlását,

2020. évi lezárt összes ügy: 660 darab

Ebből:

- 347 darab termékkel kapcsolatos ügy
- 313 darab szolgáltatással kapcsolatos ügy

b) a fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős problémákat, valamint ezen információkhoz csatolt ajánlásokat arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetők el vagy oldhatóak meg,

Termékekkel kapcsolatban kiemelkedő számú

- a lábbelikkal kapcsolatos minőségi problémák (59 darab ügy)
- a bútor, matrac körbe tartozó termékekkel kapcsolatos reklamációk (40 darab ügy)
- a háztartási nagygépekkel (hűtőszekrény, tűzhely mosógép stb.) kapcsolatos reklamációk, amelynél az első félévhez képest 30 darab üggyel növekedett (47 darab ügy)

Szolgáltatásokkal kapcsolatban kiemelkedő számú

- a közmű szolgáltatásokon belül a víz és csatorna szolgáltatással kapcsolatban felmerült panaszok (43 darab ügy)
- a telefonszolgáltatással kapcsolatos panaszok (25 darab ügy)
- szakipari munkákkal kapcsolatban felmerül panaszok (25 darab ügy)

Jogszabály-módosítás terén javasoljuk a vállalkozás együttműködési kötelezettségének pontosítását, a fogyasztó fogalmának fogyasztóvédelmi törvény szerinti módosítását (például: egyéni vállalkozók esete). Ezen felül javasoljuk, hogy a .hu-ra végződő honlapok üzemeltetőjét lehetőség szerint kötelezzék az itthoni képviselőt (székhely, telephely) üzemeltetésére, valamint az egyéni vállalkozókat a kapcsolattartásra tekintettel célszerű lenne a cégkaput kötelezővé tenni.

Fokozottabb hatósági fellépésként javasoljuk:

- a határozottabb bírságolási gyakorlatot a nem együttműködő vállalkozásokkal szemben
- a webáruházak ellenőrzését, és az alkalmazott ÁSZF-ek felülvizsgálatát, mivel azok a fogyasztók félrevezetésére lehetnek alkalmasak, pl. Ticketpro Hungary Kft., illetve a kiközölt árak ellenőrzését.
- a közművek üzletszabályzatának ellenőrzését

Amennyiben a Békéltető Testület a fogyasztói bejelentéssel vagy békéltető eljárás során fogyasztókat megfélemlítő magatartást tapasztal, ez esetben havi egyeztetés keretében jelzünk a fogyasztóvédelmi hatóságnak.

c) azon békéltető testületi eljárások számára vonatkozó adatokat, amelyekben a kérelem

meghallgatás kitűzése nélküli elutasítására került sor, továbbá az elutasítás háttérében álló indokokat és ezek százalékos arányát,

- Kérelem megalapozatlansága: 35 darab ügy (összes ügy 5,3 %-a)
- a fogyasztó a hiánypótlási felhívásnak nem tett eleget: 106 darab ügy (összes ügy 16,5 %-a)

d) az adott évben meghozott döntési típusoknak a teljes ügyszámhoz viszonyított arányát, a fogyasztó igényének megalapozottsága, megalapozatlansága szerinti bontásban, külön kitérve az eljárást megszüntető döntésekre és ez utóbbiak okaira, amennyiben ismertek,

- egyezség: 136 db; 20,6%
- kötelezés: 2 db; 0,3%
- ajánlás: 102 db; 15,4%
- elutasítás: 90 db; 13,6%
- megszüntetés: 298 db; 45,1%
- áttétel: 32 db; 4,8%

Megalapozatlan panaszok: 127 darab ügyben (18,9 %)

Megszüntető döntésekre vonatkozó adatok:

- kérelem visszavonása: 74 db. az összes ügy 11,2%-a
- a felek megállapodása az eljárás megszüntetéséről: 32 db. az összes ügy 4,8%-a
- az eljárás lefolytatása lehetetlen: 48 db. összes ügy 7,3%-a

e) amennyiben ismert, azon eljárások arányát, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelően jártak el,

A Békéltető Testület tapasztalata alapján a felek az esetek többségében nem jeleznek vissza a határozattal kapcsolatban.

A vállalkozások 8 darab ügyben tettek eleget az ajánlásban foglaltaknak a visszajelzések alapján.

A Békéltető Testület döntésének magát alávető vállalkozások száma: 17 darab (az eseti alávetéseket külön számolva)

f) a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot,

Átlagosan 62 nap, mely a veszélyhelyzet miatt alakult így.

g) amennyiben ismert, a meghozatalra került ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozás általi teljesítésére vonatkozó adatokat,

A felek általi visszajelzések alapján:

- A vállalkozások által nem teljesített kötelezések száma: 1 darab ügy
- A vállalkozások által nem teljesített ajánlások száma: 38 darab ügy

A felek által teljesül döntéseket az e) pont tartalmazza.

h) annak tényét, hogy a békéltető testület tagja-e valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak,

Az ODR platformon kezdeményezett vitarendezési ügyekben közreműködik a Békéltető Testület.

Erre vonatkozóan a Békéltető Testület egyik tagja külön képzést tartott a többi tag számára, amellyel megismerhetővé vált a platform működése, elérhetősége, azonban megkeresés ezen keresztül nem érkezett.

i) tájékoztatást a békéltető testület tagjai számára rendszeresen nyújtott képzésekről,

- Adatvédelmi oktatás: Remete-Adatvédelmi és Ügyviteli Tanácsadó Bt. által készített adatvédelmi oktatóvideó online történő tanulmányozása, az adatvédelmi törvények megismerése, tudatosítása érdekében. (2020. április 21. napjától 2020. június 5. napjáig.
- MKIK által szervezett képzés

j) a békéltető testület értékelését az általa lefolytatott eljárások eredményességéről és teljesítménye javításának lehetséges módjairól.

Az eljárások eredményességét nagyban növeli a gyorsaság. A cégkapu jelentősen gyorsítja az ügyek feldolgozását, a reagálás idejét, minél gyorsabban tud a testület reagálni a bekövetkezett eseményre, annál nagyobb a megegyezés esélye.

Több esetben tettek a fogyasztók bejelentéseket web áruházak ellen, melyben nem lehetett azonosítani a vállalkozásokat. Ez az eljárásokat ellehetetlenítette.

A veszélyhelyzet miatt a közösségi programokat (utazás, üdülés, koncertek) le kellett mondani, emiatt megnövekedtek a fogyasztói megkeresések száma. A vállalkozások igyekeznek kibújni a felelősség alól.

A fogyasztók több esetben rendelnek olyan webáruházaktól, amelyek honlapja .hu-ra végződik, azonban az üzemeltetője külföldi. Ezen weboldalak szabálytalanul működnek, általában nem elérhetőek telefonon, egyedüli elérhetőségük egy e-mail cím, de az erre küldött megkeresésekre nem reagálnak. A Békéltető Testület ezen weboldalakról havi egyeztetés keretében jelent a Fogyasztóvédelmi Hatóságoknak.

Jelentősen javult a gépjárművel kapcsolatos fogyasztói panaszok kezelése a Békéltető Testületnél, tekintettel arra, hogy két Testületi Tagunk is erre vonatkozó szakértelemmel tud eljárni.

A járványhelyzetre tekintettel megfigyelhető volt a fogyasztói megkeresések csökkenése, így a Békéltető Testületi ügyszáma jelentősen visszaesett.

Dr. Koncz Pál
a Pest Megyei Békéltető Testület
elnöke