

Szakmai beszámoló

A békéltető testületek 2020. évi tevékenységéről az Fgytv 36. /A§-ban meghatározottak szerint

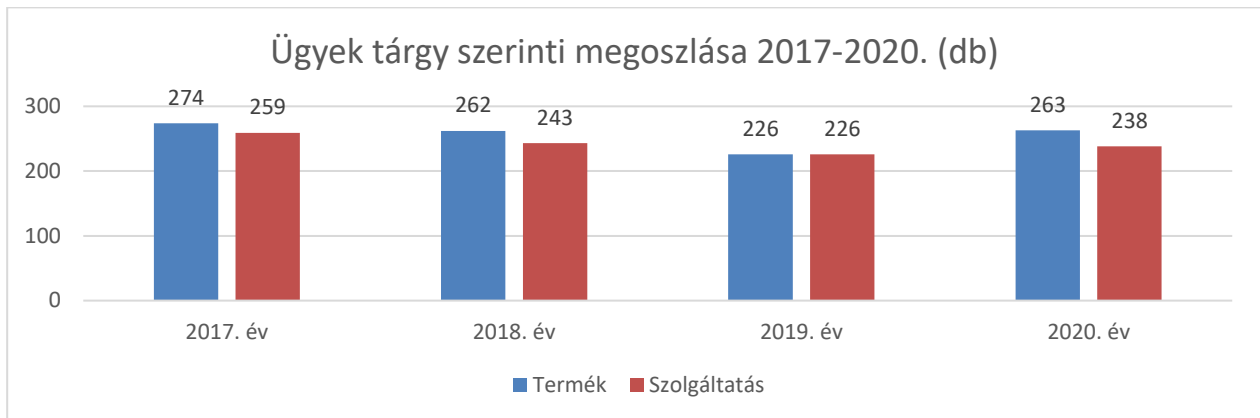
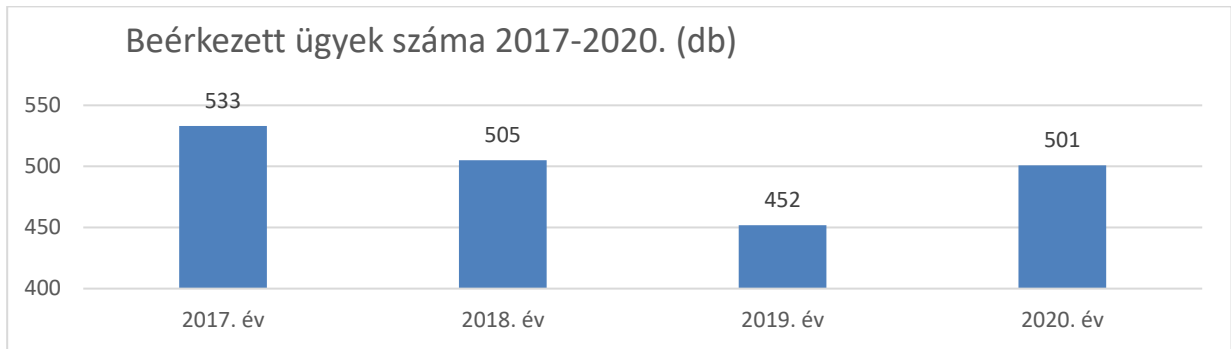
Kedvezményezett szervezet neve (támogatási szerződés szerint): Hajdú-Bihar megyei Kereskedelmi és Iparkamara	
Kedvezményezett szervezet címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.	<i>Levelezési címe:</i> 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: 10300002-34611849-00003285)	Kedvezményezett adószáma: 18544488-2-09
Szerződés szám: FOHÁT/166-3/2020-ITM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A Területi Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett békéltető testületek 2020 évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

A szakmai beszámolót készítő személy neve: Dr. Hajnal Zsolt Nemes Brigitta	<i>A beszámolót készítő személy telefonszáma:</i> 06306066330 0652-500-710

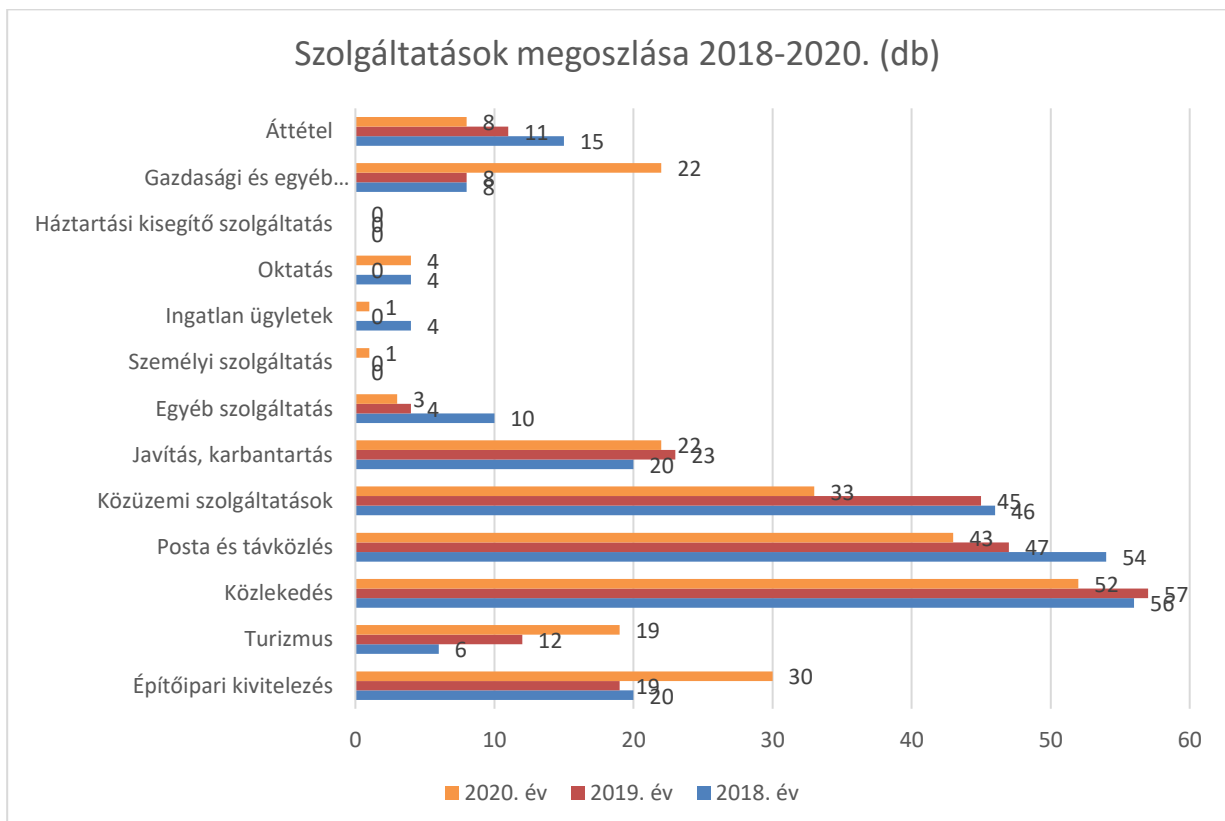
A beérkezett kérelmek száma és ügýtípus szerinti megoszlása

Érezhető volt a pandémia okozta sokk a fogyasztói társadalomban, lemondott utazások, elmaradt rendezvények, csődközeli helyzetbe jutott vállalkozások generáltak fogyasztói megkereséseket. Az előző években érezhető trendek helyett 2020-ban ismét növekedni kezdtek a panaszszámok, annak ellenére, hogy kijárási korlátozás volt érvényben az év nagyobb részében.

A panaszok mögött érződik az online vásárlásokhoz, apróhirdetésekhez kapcsolódó társult szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták számának emelkedése, a használtautó vásárláshoz kapcsolódó jogviták számának emelkedése. A kereskedelmi szolgáltatások piaca legalábbis a panaszok alapján átrendeződni látszik. Az online és offline vásárlás kezd versenyezni egymással, továbbá megjelenik az, hogy a hagyományos vásárlás szinterei a minőségi ügyfélkezeléssel is szeretnének a versenytársaik fölé kerülni. A BT egyértelműen a fogyasztók elsőszámú vitarendezési formájává vált.



Általánosságban elmondható, hogy ebben az évben is a megszokott panasztípusokkal foglalkoztunk. Egyre nagyobb számban fordulnak elő online vásárlással kapcsolatos panaszok, kedvezménykuponokat árusító oldal csődje miatt nőtt meg a panaszok száma, valamint egy nyílászárók beépítésével foglalkozó vállalkozás fizetési nehézségei miatt nem teljesítette a felvett megrendeléseket.



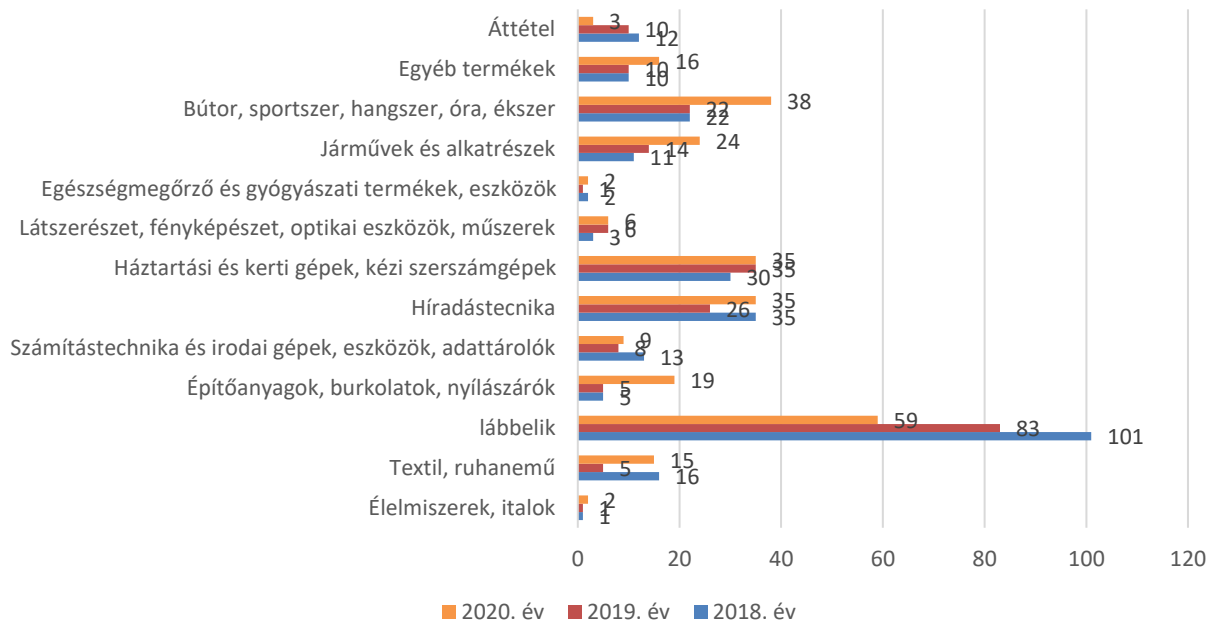
A szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok összetétele jelentős eltérést nem tartalmaz az előző években tapasztalt trendekhez képest, ezek többségét ugyanazon szolgáltatástípusok teszik ki. Általánosságban azt mondhatjuk, hogy az építőipari kivitelezéssel és a turizmussal kapcsolatos panaszok növekedtek a tavalyi évhez képest, minden más esetben enyhe mértékű visszaesést észleltünk.



A szolgáltatásokkal kapcsolatban egyértelműen megállapítható az, hogy a közüzemi szolgáltatások, posta és távközlési szolgáltatások, a közlekedéssel kapcsolatos panaszok száma továbbra is magas. A közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok egy kicsit elmaradtak a korábbi évekéhez képest. A javító karbantartó szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszos továbbra is magas számban vannak jelen. Egyértelmű tendencia az, hogy vásárlásainkat egyre nagyobb mértékben online apróhirdetési oldalakon keresztül bonyolítjuk, amelyeknél a szerződés teljesítéséhez elengedhetetlen egy csomagküldő fuvarozási szolgáltatás igénybevétele. A posta és távközlési panaszok nagy száma egyértelműen ezzel magyarázható.

A termékekkel kapcsolatos panaszok esetében megfigyelhető, hogy jelentős mértékben csökkent a lábbelikkal kapcsolatos panaszok száma, míg nőtt az építőanyagokkal, ruhaneműkkel, híradástechnikai eszközökkel, járművekkel és bútorokkal kapcsolatos panaszok száma. Emögött egyértelműen érezhető a lakosság felhalmozott tartalékjai, a családteremtéssel kapcsolatos támogatások felhasználása, az autóvásárlási kedv

Termékek megoszlása 2018-2020. (db)



Termékek megoszlása 2020. (db)

- Élelmiszerek, italok 2db
- Textil, ruhanemű 25 db
- lábbelik 59 db
- Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók 19 db
- Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók 9 db
- Híradástechnika 35 db
- Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek 35 db
- Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek 6 db
- Egészségmegőrző és gyógyászati termékek, eszközök 2 db
- Járművek és alkatrészek 24 db
- Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer 38 db
- Egyéb termékek 16 db
- Áttétel 3 db

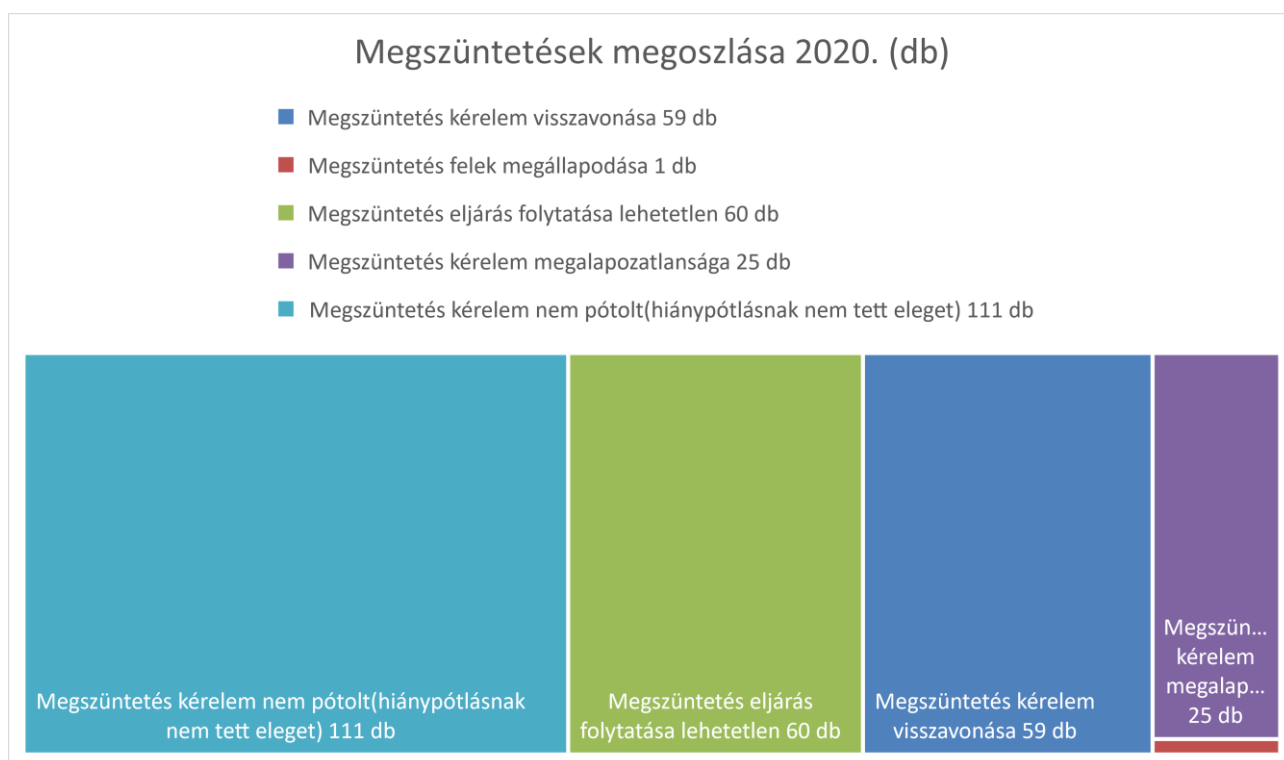


A fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős problémák, valamint ezen információkhoz csatolt ajánlások arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetők el vagy oldhatóak meg

A BT eljárásai és a panaszosok által jelzett panaszok mögött láthatóak egyértelmű tendenciák. A használt autó vásárlás mára szerencsejátékká vált. Érdeemes lenne a régi szabályozást visszahozni, mely szerint az autókereskedő állapotfelmérést követően adhatja tovább a gépjárművet, továbbá az eladó személyére vonatkozó tájékoztatási kötelezettséget is szigorúbban lehetne venni. egy erőteljesebb hatósági fellépéssel. A reklamációk kezelése sem szabályszerű. Az új autók, és a javító karbantartó szolgáltatásokkal kapcsolatos jogszabályi jótállás, gyártói kereskedelmi jótállások kapcsán nagy fokú tájékoztatási hiányosságokat észleltünk, amellyel kapcsolatban akár ajánlások, akár hatósági fellépések révén tisztábbá lehetne tenni a piacot. Az online apróhirdetési oldalak, piacterek és közösségi internetes oldalak piacterei anonimitást biztosítanak gazdasági tevékenységet végző eladóknak.

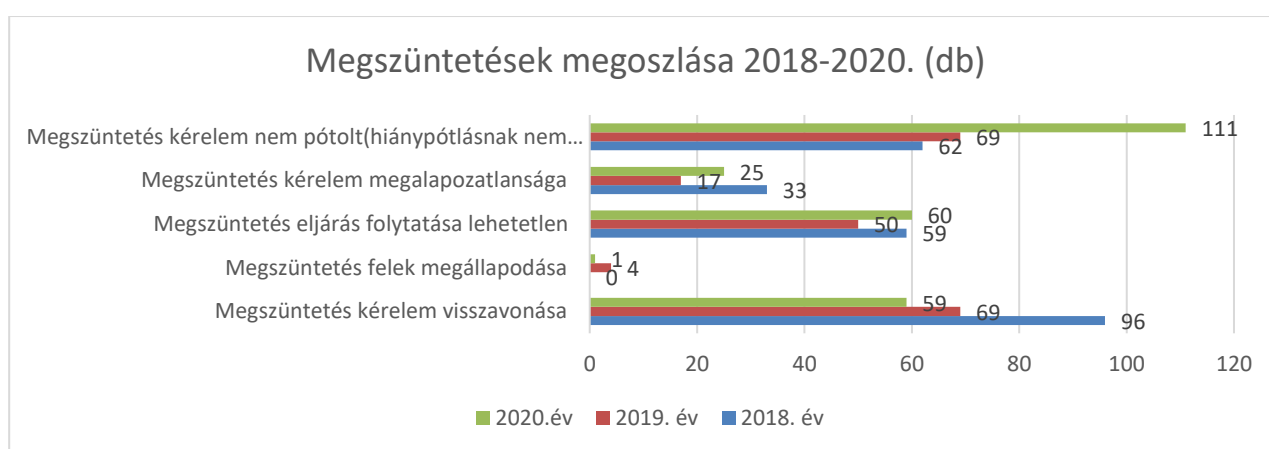
A megváltozott fogyasztási és vásárlási szokásainak megfelelően vagy ezekhez igazodva elengedhetetlennek tűnik az, hogy a kereskedő, valamint az általuk igénybevett csomagküldő szolgáltatások közötti felelősségi láncolatot átláthatóbbá tegye a felügyeleti rendszer ajánlások megfogalmazásával. Mindez azért nélkülözhetetlen mert az online kereskedelem egyre nagyobb részt fog vállalni az összes fogyasztói szerződésből, továbbá a járványhelyzet is megmutatta, hogy a csomagküldő szolgáltatások nélkül nem képes működni a még megmaradt kereskedelmi szektor. Rengeteg probléma adódott abból, hogy a sérülten érkezett termékkel kapcsolatban vita alakult ki a felelősségvállalásból. A túlszűfolt cím listával rendelkező fuvarozó abban érdekelt, hogy a lehető leggyorsabban ki szállítja a nála levő termékeket, még a fogyasztó ebben a kiszolgáltatott helyzetben képtelen az áru és annak csomagolásának az ellenőrzésére.

A békéltető testületi eljárások számára vonatkozó adatok, amelyekben a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítására került sor, továbbá az elutasítás háttérében álló indokok és ezek százalékos aránya



111 (22 %) esetben szüntettük meg az eljárást amiatt, mert a panaszos nem pótolta a hiánypótlásban előírt kellékeket. Már az előkészítő szakaszban bekérünk minden olyan dokumentumot, amelyet ha a felek nem tudnak csatolni állításuk, kérelemben foglalt igényeik bizonyításul, akkor a kérelmet és az eljárást megszüntetjük nem pótolta hiányosság miatt. Ez gyakran szükséges a bepanaszolt pontos személyének megállapítása, a hatáskörünk fennállása érdekében is.

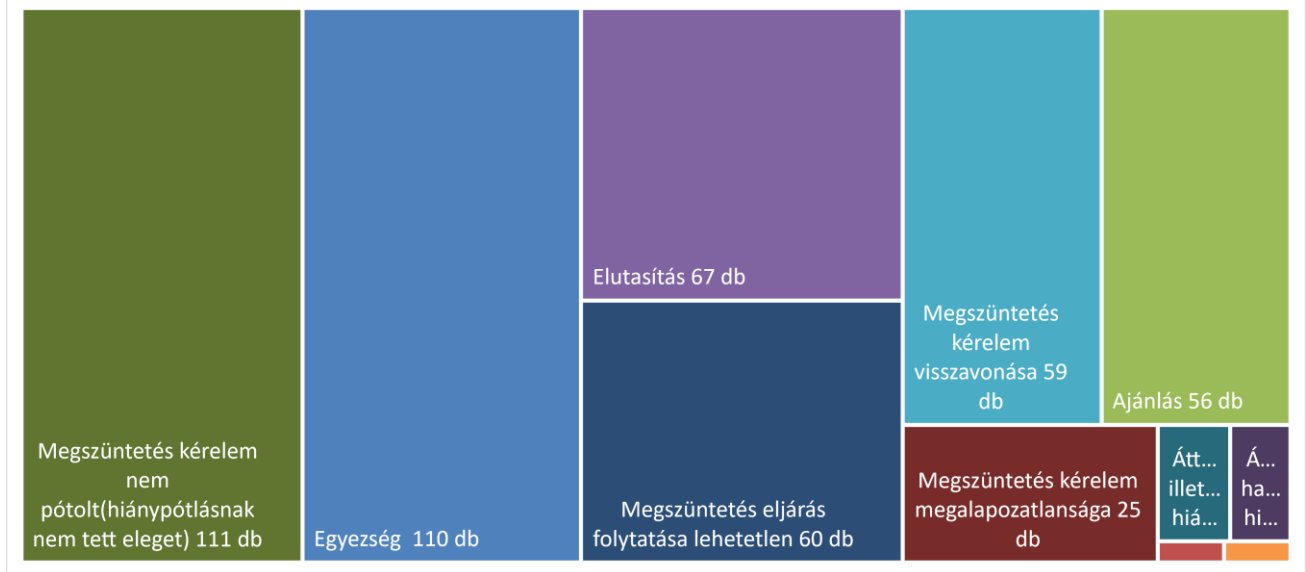
Hatáskör hiányában történő áttételre 5 (1%) esetben, illetékesség hiányában 6 (1 %) esetben kerül sor. A kérelem visszavonására leginkább amiatt kerül sor, mert a békéltető testületi eljárás megindulását követően, már a kitűzött meghallgatást megelőzően a felek megoldják a közöttük kialakult jogvitát, így annak folytatása, és a meghallgatás megtartása okafogyottá vált. A kérelem visszavonása miatt 59 (12 %) esetben szüntettük meg az eljárást. 25 esetben (5%) szüntettük meg az ügyet a kérelem megalapozatlansága vagy egyéb ok miatt, amelyre jellemzően a meghallgatást megelőzően kerül sor, a fogyasztó hiánytalan, de megalapozatlan igénye miatt.



60 esetben (12 %) szüntettük meg az eljárást amiatt, mert annak folytatása lehetetlen. Ez a megszüntetési ok jellemzően meghallgatáson, tárgyaláson születik, még hozzá olyan esetben, amikor a panaszos igénye érezhetően vagy láthatóan megalapozott, viszont a jogszabály által megkövetelt bizonyítás hiányzik, vagy az eljáró tag vagy tanács nem rendelkezik olyan szakismerettel, amely a jogvita eldöntését eredményezhetné, így elutasítani ugyan nem lehet a fogyasztó igényét, de érdemi döntést sem lehet benne hozni.

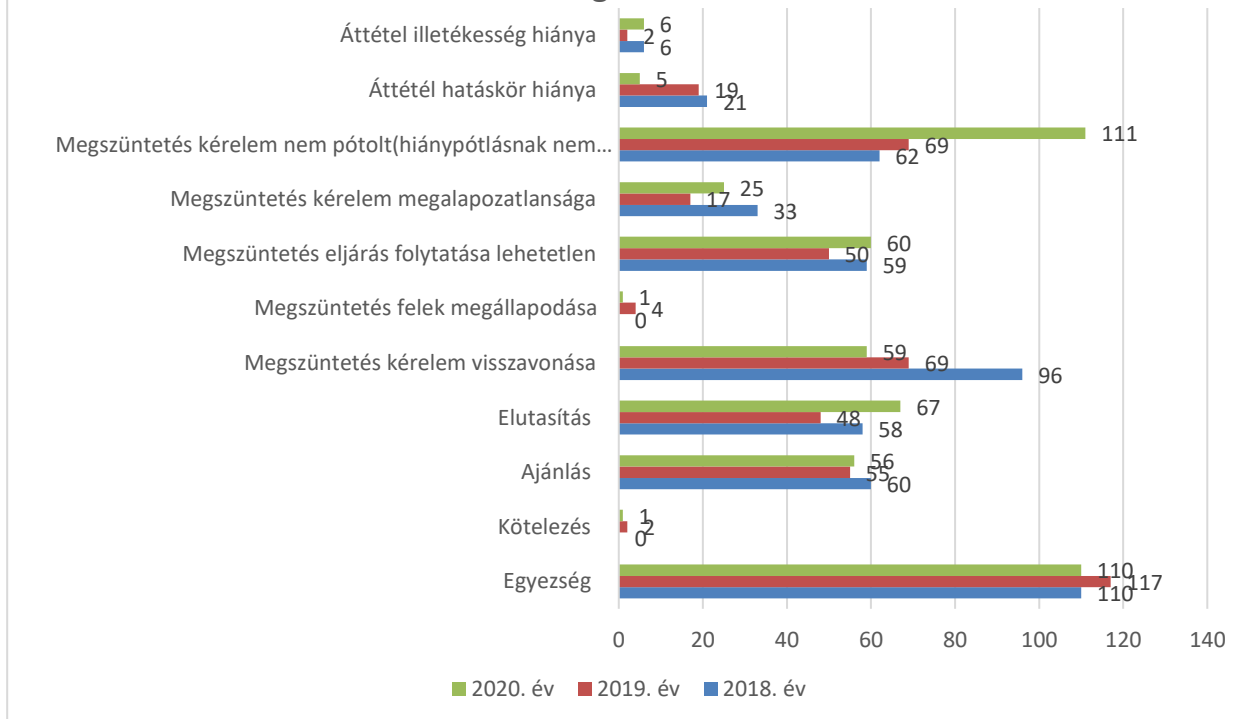
Az adott évben meghozott döntési típusoknak a teljes ügyszámhoz viszonyított aránya, a fogyasztó igényei megalapozottsága, megalapozatlansága szerinti bontásban, külön kitérve az eljárást megszüntető döntésekre és ez utóbbiak okaira, amennyiben ismertek

Határozatok megoszlása 2020. (db)



Az érdemben elbírált, befogadott 379 db kérelem közül (nem számolva a hiánypótlás nem teljesítése miatt megszüntetett és áttett ügyeke t) 287 esetben volt megalapozott a fogyasztó kérelme (76 %), míg 92 esetben bizonyult megalapozatlannak (24 %). 110 db egyezség (22 %), 1 kötelezés (0,2%), 56 ajánlás (11 %), 67 elutasítás (13%) és 256 (51 %) megszüntetés és 11 (2 %) áttétel született. Nőtt az egyezségek és a kérelem nem pótolta hiányosságai miatt megszüntetések száma.

Határozatok megoszlása 2018-2020.



Az eljárások aránya, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelően jártak el

A kötelezések esetében nincs információnk arról, hogy ne teljesítették volna. 1 esetben egy egyezséget nem teljesített a bepanaszolt vállalkozás. A fogyasztók alapvetően nem jeleznek vissza, a határozatban minden esetben szerepel a felhívás, hogy nem teljesítés esetén jelezzék a BT felé. Az ajánlást 11 esetben nem teljesítette a vállalkozás.

A vállalkozások 374 esetben együttműködtek a BT-vel, 127 esetben az együttműködés hiányzott. Az alávetések alakulásából nem vonhatók le messzemenő következtetések, mert nem ez a mérőszáma a BT eredményességének. Ebben az évben 1 alávetésünk volt.

A fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartam

Az átlagos időtartam 15 nap, 0,5 hónap.

A meghozatalra került ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozás általi teljesítésére vonatkozó adatok

Alávetés 1született ebben a félévben, nyilvánossághozatalra nem került sor kötelezés nem teljesítése miatt. A BT-vel 127 esetben nem működött együtt a vállalkozás, amelyet a Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztályával közösen kialakított rend szerint küldünk meg rendszeresen. 11 esetben jeleztek vissza ajánlás nem teljesítéséről.

A békéltető testület tagja-e valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak?

Nem tagja más hálózatnak

Tájékoztatás a békéltető testület tagjai számára rendszeresen nyújtott képzésekről,

Békéltető Testület megalakulását követően az új békéltető testületi tagokat személyes konzultáción tanítottam be az eljárás sajátosságairól. Ezt követően minden békéltető testületi tag háromtagú eljáró tanácsban eljárva az elnök segítségével a gyakorlatban sajátította el a békéltető testületi eljárás sajátosságait, valamint a felek közötti közvetítés módszereit. Háromtagú eljáró tanácsban történő részvételre több alkalommal került sor. Mára több új békéltető testületi tag egyedül eljáró tagként folytat meghallgatásokat. A kijárási korlátozás bevezetését követően új eljárásrendet alakítottunk ki, amellyel kapcsolatban telefonos konzultációt tartottunk, az eljárásrend megküldését követően, kialakítva az új eljárásrendhez kapcsolódó forma nyomtatványokat az írásban eljáró tagok az elnökkel konzultálva ismerték meg az eljárás menetét, a követendő módszereket, valamint a kapcsolattartás igénybe vehető formái. Ebben a félévben a tagok részvételével tartott lekérdezés során összegyűjtöttük azokat a témákat, amelyekben továbbképzésre szorulnak a tagok. Ezek a témák elsősorban a szakértői vélemények figyelembevétele a békéltető testületi eljárás során, a megváltozott szavatossági és jótállási szabályok megismerése és alkalmazása, valamint a békéltető testületi eljárás és meghallgatás vezetésének sajátosságai az új eljárás szabályzat alapján. Ezekben a témákban online oktatásokat fogunk tervezni, amelyek keretében külsős előadókat is be tudunk majd kapcsolni.

A békéltető testület értékelése az általa lefolytatott eljárások eredményességéről és teljesítménye javításának lehetséges módjairól.

A jövőben megfontolandó lenne az elektronikus békéltetés rendszerének kialakítása, valamint a pandémia alatt folytatott eljárások jó gyakorlatainak alkalmazásával egyre több távmeghallgatás szervezése. Összességében azt állapíthatom meg, hogy a 2020. év sikeres volt, hiszen két ízben sikerült alkalmazkodnunk a járványhelyzethez, átalakítottuk az eljárásainkat az írásbeli eljárások tartásához.

Dátum: 2021. január 14.



a testület elnökének cégszerű aláírása