

## Tájékoztató a Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület 2013. évi munkájáról

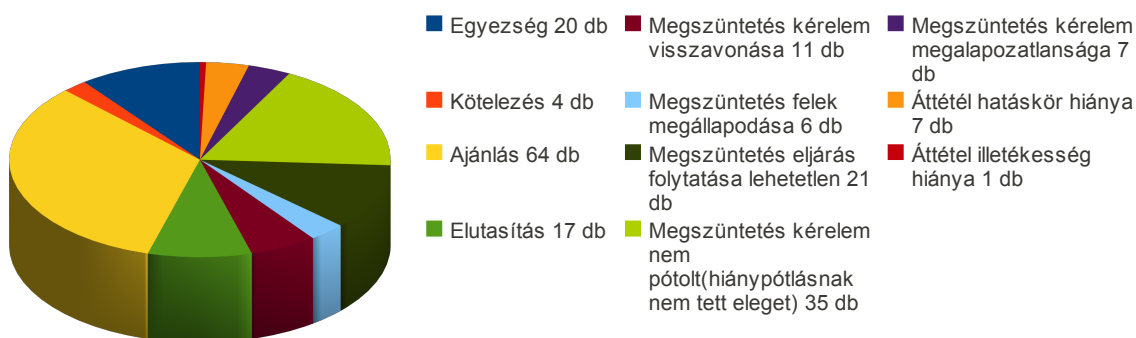
A HBM Békéltető Testület 2013. évben is a fogyasztóvédelemről szóló törvény felhatalmazása alapján végezte a munkáját. A tevékenység alapjait tekintve változatlan az elmúlt tíz tevékenységéhez képest. A Békéltető Testület legfőbb célja továbbra is az, hogy egy alternatív vitarendezési fórumot biztosítson mindazoknak, akik fogyasztói jogvitáik rendezése érdekében nem kívánnak bírósági utat igénybe venni és egy szakértői grémium közreműködésével elsősorban megegyezéssel kívánják rendezni vitás ügyeiket. Megfigyelhető ugyanakkor az elmúlt években, hogy professzionális felek választják a testületi eljárást a peres eljárást megelőző lépcsőfokként a bizonyítékok, megszerzése, pozíciók tisztázása végett.

Ami mindenképpen eltérés az előző évek adataihoz képest, hogy 2013. évben kevesebb esetben hozott a testület egyezséget (20 db), míg ajánlást több esetben kellett meghozni (64 db). Az önkéntes alávétést vállaló gazdálkodók száma sohasem volt magasabb a jelenleginél, összesen 4 esetben született kötelezést tartalmazó határozat.

Megfigyelhető ugyanakkor, hogy az ügyekben egyre több ízben születik megszüntető határozat, amelyek között gyakran az húzódik meg, hogy a panaszos kérelme megalapozatlan, nem bizonyított vagy egyáltalán nem jogos követelés, így az egy békéltető eljárás keretében sem érvényesíthető. Emellett gyakori megszüntetési ok, hogy a felek mér el sem jutnak a meghallgatás kitűzésének fázisába, mivel előtt megegyeznek egymással és megnyugtató módon rendezik vitás ügyeiket.

A HBM-i Békéltető Testület 2013. évben összesen 193 ügyet zárt le, mely elmarad az előző éveiktől. Ennek okai egyértelműen az újonnan bevezetett (azóta megszüntetett) elszámolási rendszerre, a Kamara költözésére és az Állami Számvevőszék ellenőrzésére vezethetőek vissza.

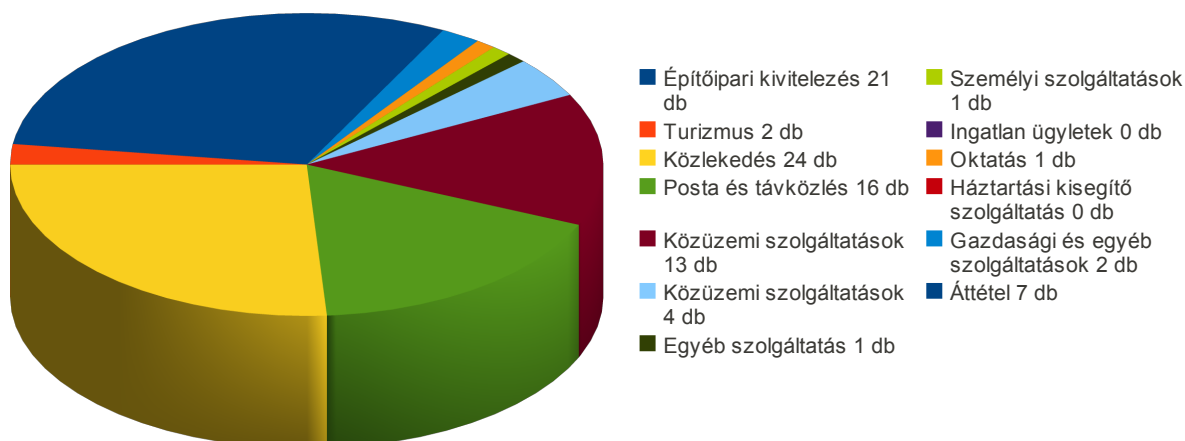
### Határozatok megoszlása 2013.



### Az ügyek tárgyi szerinti megoszlása

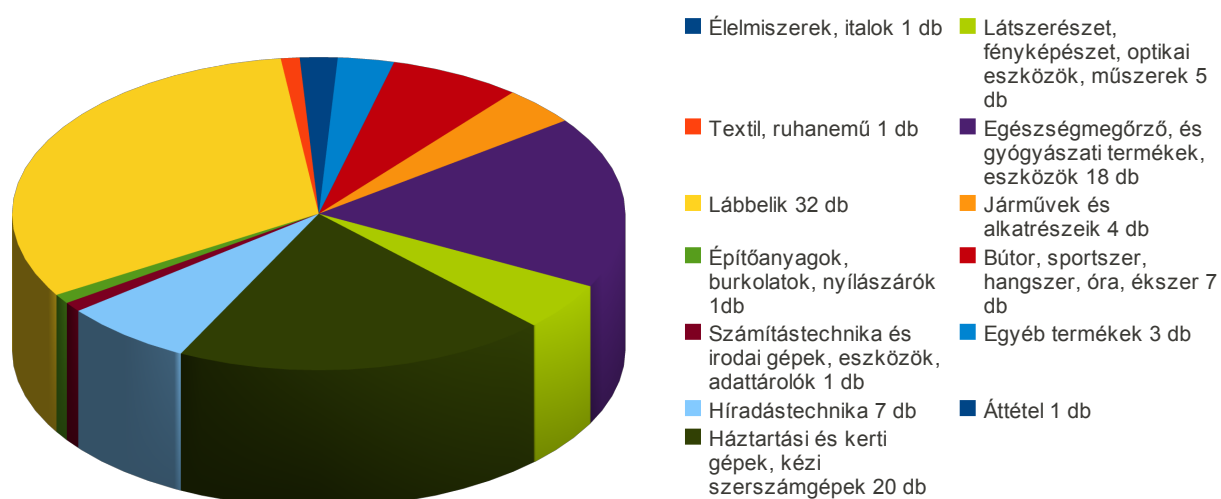
A szolgáltatások és az áruk aránya változatlan, közel fele fele arányban fordultak a testülethez ilyen tárgyú kérelmekkel. A szolgáltatások közül a telekommunikációs szolgáltatások (13 db), a parkolási jogviták (15 db) és az építési kivitelezési szakipari szolgáltatások (20 db).

## Szolgáltatások 2013.



A termékek közül egyértelműen a lábbelikkel és ruhaneművel kapcsolatban érkezett a legtöbb megkeresés, de a műszaki termékek és a nagy értékű gyógyhatásúnak mondott termékekkel kapcsolatos panaszok is megnövekedtek.

## Termékek 2013.



## **Együtműködés a fogyasztókkal**

A fogyasztók a vitarendezési formától leginkább egyfajta erkölcsi kártalanítást várnak, amelynek egyértelműen része az, hogy egy független testület előtt, szembesítve a bepanaszolt féllel elmondhatják vélt vagy valós sérelmeiket, amelyekben aztán majd döntés születik. A beszámolók alapján a tényleges panasz rendezésétől sokszor nagyobb jelentősége van annak a ténynek, hogy a bepanaszolt vállalkozás „elé mert-e állni” egy eljárásban és a szemébe nézett-e amikor a panaszát előadta. Tekintettel arra, hogy a testület eljárása során a jogszabályoknak sokkal inkább alá van rendelve, mint a fogyasztók érzelmeinek, így a testület döntése a felek bizonyítékai, a meghallgatáson elmondottak, és a hatályos jogszabályok alapján születik meg.

A vitarendezés fórumok eljárásában való együtműködés, a fogyasztó irányába mutató megbecsülés egyik megnyilvánulása lehet, amely nem hiányozhat egy jó ügyfélpolitika kelléktárából.

## **Ingyenes tanácsadás és békéltetés vállalkozásoknak, társasházaknak**

Gyakran kerülnek kisvállalkozások és más jogi formák olyan helyzetbe, hogy gyakorlatilag nem sok vagy semmi sem választja el őket egy adott ügyletben a „mezei” fogyasztótól. Gondoljunk csak arra az esetre amikor egy társasház megrendel egy karbantartási szolgáltatást, vagy egy kisvállalkozásnak vitája van a helyi gázszolgáltatóval. Az ilyen esetekre gondolva 2012. augusztus 1-től a kamarák mellett működő békéltető testületek nemcsak természetes személy fogyasztók fogyasztói jogvitáiban, hanem külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás fogyasztói jogvitáiban is eljár.

Az ingyenes tanácsadás keretében a fogyasztók és vállalkozások általános és egyedi szakmai tanácsot kapnak konkrét ügyükkel kapcsolatban.

Az ingyenes tanácsadáson túl vállalkozások is élhetnek már a békéltető eljárás előnyeivel. Ezt azonban nem a hagyományos vállalkozási szerződésük kapcsán vehetik igénybe, hanem amikor az adott jogviszonyban nem professzionális félként jár el, hanem egyszerű laikusként. Például a kisvállalkozás egy kávéfőzőt vásárol amely elromlik és egy egyszerű eljárás keretében érvényesítené igényeit, vagy a közműszolgáltatójával támad vitája az elszámolás miatt.

## **Tapasztalatok az békéltető eljárás kapcsán**

A jogviták intézése során gyűjtött tapasztalataink nem változtak az évek során. Az ügyintézés határideje a már ismertetett körülmények miatt sokszor túlcúszik az előírtakon. Tovább nehezíti ezt az is, hogy nem pusztán az ügy lezárására vagyunk kötelesek, hanem a rendezésére is, így sokszor a sikeres rendezés érdekében nyújtunk az ügyintézésen. Sok esetben igyekszünk írásbeli szakaszban több információt megtudni a kérelmezőtől, illetve felvilágosítást adni az eljárás lehetséges kimeneteléről, természetesen nem kizárva a mindent felülíró megegyezés lehetőségét sem, ugyanakkor több ízben még írásbeli szakaszban bizonyosodik be a kérelem megalapozatlansága.

Sok esetben a fogyasztó párhuzamos eljárásokat indított, amely olyan jellegű, hogy nem zárja ki a BT eljárást, ugyanakkor sokkal célravezetőbb, vagy a BT meghallgatásán is hasznosítható eredményekre vezethet (közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatban egy NFH hatósági eljárás), amely hatékonyabb és kötelező döntést hoz, így sok esetben a fogyasztók maguk kérik az ügy szüneteltetését (amely egy nem szabályozott kategória, de ha megszüntetjük megalapozatlanság végett, akkor sem célravezető).

A vállalkozások együtműködő készsége változatlan az elmúlt évekhez viszonyítva: kötelezést alig látunk, egyezséget pedig abban az esetben tudunk kötni, ha alaphoz együtműködési szándékkal jelenik meg a meghallgatáson.

Írásban nem folyattunk le eljárást, ugyanis a fogyasztó az esetek legnagyobb többségében

ragaszkodik a személyes megjelenéshez, a szembesítéshez, így az írásbeli eljárás nem lehetséges. Ez jelenleg egy teljesen passzív jogintézmény, sokkal több értelme lenne, ha az egyszerű megítélésű ügyekben az írásbeliségről eleve a BT elnöke dönthetne.

A tanács határozatai ellen két ízben került sor anyagi jogi jogsértés miatt: az egyik esetben a bíróság ugyan megalapozottnak találta a fogyasztó igényét de nem azon jogi érvelés alapján ahogyan a BT az ajánlást hozta, így hatályon kívül helyezte a határozatot (új eljárás lefolytatására pedig már azért nem volt lehetőség, mert időközben a panaszos és a bepanaszolt perben állt egymással), míg a másik esetben a panaszos helytelen kérelme alapján (csak később derült ki a meghallgatás folyamán), téves jogi megítélést vont le az eljáró tanács, így a anyagi jogi hibát elismerve visszavonta a határozatot és megszüntette az eljárást.

Új jelenséggel állunk szemben, a vállalkozások egyre kevésbé jelennek meg a BT előtt, sokan felszámolás alá kerülnek, ugyanakkor nagyon sokan egyeznek meg a meghallgatás tartása előtt, egy hivatalos eljárás megindulásától tartva.

## **A békéltető testület 2014. évre kitűzött céljai**

### **Egységes jogalkalmazás**

Az utóbbi években a Békéltető Testület szerepe megváltozott. Az egyezségek létrehozatala mellett döntő többségbe kerültek az ajánlás típusú határozatok, amelyek meghozatal különös körültekintést és szakértelmet kíván. Míg az egyezség létrejötte a felek konszenzusán alapszik és klasszikus közvetítői szerepvállalást kíván, addig az ajánlás meghozatala döntően jogalkalmazói feladatot jelent. Tekintettel arra, hogy az ajánlásokat bíróság előtt meg lehet támadni anyagi jogi jogsértésre hivatkozással is, azok megírása nagyobb szakértelmet és a legtöbb esetben jogászai közrehatást igényel.

A testületi tagok ismereteinek elmélyítésére bizonyos területeken szükség van (tömegközlekedés, közúti közlekedés, utazási szerződések stb), más területeken a jogi szabályozás változása indokolja az ismeretek frissítését (új Ptk.) Több panasszal érintett területeken az egységes jogalkalmazás kívánja meg a meglévő gyakorlati tapasztalatok és jogalkalmazási ismeretek egységesítését és a legjobb gyakorlatok kialakítását. Ennek érdekében több felkészítést és egységes jogalkalmazást célzó programokat tervezzünk megvalósítani:

Debrecen, 2014. január 15.

Dr. Hajnal Zsolt

elnök