

2020. I. félévi beszámoló összefoglaló

2020. január 24. napján 10 taggal alakult meg a Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület.

Az átlagos ügyintézési határidő 45-50 nap között van.

A 2020. I. félévben a termékekkel kapcsolatos fogyasztói panaszok érkeztek a legnagyobb számban. Jellemzőek a cipőkkel, telefonokkal illetve háztartási és informatikai eszközökkel kapcsolatos panaszok. A szolgáltatások között a közművekkel kapcsolatban illetve az építkezésekkel, felújításokkal kapcsolatos panaszok voltak a jellemzőek.

Az együtt nem működő vállalkozásokra vonatkozó szabályozás következtében kialakuló pozitív hatás továbbra is megfigyelhető. Jelentős számú egyezség születik, a vállalkozások hozzáállásában megmutatkozó változás továbbra is megfigyelhető.

Az elmúlt időszakban a veszélyhelyzetre és a világméretű járványra tekintettel a Békéltető Testületnek új feladatokat kellett ellátnia, annak érdekében, hogy a fogyasztók a veszélyhelyzet ideje alatt is zavartalanul fordulhassanak panaszaikkal a Testülethez. Ahol lehetséges volt a békéltető testület az eljárást írásban folytatta le a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 29. § (7) bekezdése szerint. A testületi tagok egymást hetente váltva a korábbi személyes ügyfélfogadások időpontjában telefonon fogadták a fogyasztók hívásait, és adtak tanácsot az ügyekben. A kérelmet a fogyasztók mind postai, mind elektronikus úton benyújthatták, a telefonos elérhetőség folyamatosan biztosított volt a fogyasztók számára. A kijárási korlátozás megszüntetésére tekintettel a személyes meghallgatások és a személyes ügyintézés fokozatos beindítására került sor a békéltető testületeknél. A Testület megkezdte a személyes meghallgatások és a személyes ügyintézés beindítását május hónapban.

2020. I. félévben a Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testülethez 102 kérelem érkezett, az ügyek tárgya szerinti besorolásban ez 57 termékre és 45 szolgáltatásra oszlik meg. A beérkezett kérelmek 55,88%-a termékekre, 44,12%-a szolgáltatásokra vonatkozott.

Az I. félévben a 102 beérkezett ügyből 74 került befejezésre, tehát a beérkezett ügyek 72,55%-a.

2020. első félévben 3 db áthúzódó ügy volt, ezzel együtt 77 ügy került lezárásra az I. félévben. Az első félévben 77 befejezett ügyből (3 áthúzódó) az ügyek tárgya szerinti besorolásában 33 szolgáltatás és 44 termékre vonatkozó ügyre oszlik meg. A befejezett ügyek százalékos aránya szerint 42,9% szolgáltatás, 57,1 % termékre vonatkozó ügy fejeződött be az I. félév során.

A termékekkel kapcsolatos ügyekben a leggyakoribb panasz a termékekkel kapcsolatos szavatossági igények érvényesítéséből ered, a vállalkozások ugyanis több esetben nem ismerik el a hibás teljesítést, illetve egyéb okokra hivatkozva megtagadják a hibás termék kicserélését, kijavítását, vagy a fogyasztó elállási jogának a gyakorlását.

Az elmúlt félévben a termékekkel kapcsolatos panaszok általában cipőkre, telefonokra illetve háztartási gépekre vonatkoztak.

A szolgáltatásokkal kapcsolatban a közüzemi szolgáltatások, a telefonszolgáltatók, illetve az építőipari vállalkozások ellen nyújtottak be panaszt a fogyasztók.

Dr. Lajkóné Dr. Vígh Judit

Békéltető Testület Elnöke