

Összefoglaló a Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület 2020. évi éves tevékenységéről

a) 2020. évben a Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testülethez 216 kérelem érkezett, az ügyek tárgya szerinti besorolásban ez 110 termékre és 106 szolgáltatásra oszlik meg. A beérkezett kérelmek 51%-a termékekre, 49%-a szolgáltatásokra vonatkozott.

b) 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 évben 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.

c) 2020. évben összesen 22 kérelem esetében került sor meghallgatás kitűzése nélküli elutasításra.

Az Fgytv. 29. § (4) bekezdés a) ac) alpontja alapján, miszerint az elnök az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül megszünteti, ha tudomására jut, hogy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak 5 kérelem esetében került sor meghallgatás kitűzése nélküli elutasításra, amely 23%-nak felel meg.

Az Fgytv. 29. § (4) bekezdés e) pontja alapján, miszerint az elnök az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül megszünteti, ha tudomására jut, hogy a fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette 17 kérelem esetében került sor meghallgatás kitűzése nélküli elutasításra, amely 77%-nak felel meg.

d) 2020. évben a 209 befejezett ügyből 41 egyezség (20%), 0 kötelezés (0%) és 45 ajánlás (21%) jellegű határozat született. 78 megszüntetés (37%), 37 elutasítás (18%), valamint 8 esetben került sor áttételre (4%).

A rendszeres telefonos, illetve személyes tanácsadás eredményességét mutatja, hogy 2020. évben csupán 3 ügy került megszüntetésre a kérelem megalapozatlansága miatt, az Fgytv. 31. § (3) bekezdés d) pontja alapján.

2020. évben összesen 78 esetben született megszüntető határozat. A 31. § (3) bekezdés a) pontja alapján, miszerint a tanács az eljárást megszünteti, ha a fogyasztó a kérelmét visszavonja 20 esetben, mely a megszüntetések 26 %-át teszi ki. A b) pont szerint, mely alapján a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak 5 esetben (6%). A c) pont alapján, miszerint az eljárás folytatása lehetetlen 32 esetben (41%). A d) pont szerint, amely alapján az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség 3 esetben került sor a megszüntetésre, amely 4%-nak felel meg. A d) pont szerint, mely alapján a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut 18 esetben, amely 23%-nak felel meg.

e) Néhány esetben mind a vállalkozás, mind a fogyasztó tájékoztatja a testületet a határozatban foglaltak teljesítéséről, illetve nem teljesítéséről. Azonban vannak olyan esetek, amikor sem a vállalkozás, sem a fogyasztó nem értesíti a testületet.

f) Az átlagos ügyintézési határidő 45-50 nap között van.

g) Néhány esetben mind a vállalkozás, mind a fogyasztó tájékoztatja a testületet a határozatban foglaltak teljesítéséről, illetve nem teljesítéséről. Azonban vannak olyan esetek, amikor sem a vállalkozás, sem a fogyasztó nem értesíti a testületet.

h) Testületünk nem tagja a határon átnyúló hálózatnak. 2020. évben 5 határon átnyúló ügy került iktatásra.

i) A testületi tagok rendszeres képzéseken vesznek részt. A jogszabályok változásairól, valamint a szokásos eljárási rend ennek megfelelő aktualizálásáról eseti jellegű ülések formájában is tájékoztatjuk a testület tagjait, szükség esetén kb. 2 havonta (kivéve a veszélyhelyzetben).

j) A testület által lefolytatott eljárások eredményességét támasztja alá, hogy a befejezett ügyek jelentős része érdemi határozattal zárult. Nagy számban vannak jelen az egyezséget jóváhagyó határozatok az egyes időszakokban. A testület eljárása során feloldja a felek között kommunikációs problémákat, amelyek következtében a meghallgatás keretén belül legtöbbször egyezség születik a felek között, így mindkét fél számára megfelelő határozatot hoz a testület.

Az eljárás javításának lehetséges módja a testület határozata kötelező jellegének bevezetése a kb. 300.000,- forint alatti értékű ügyekben, a Pénzügyi Békéltető Testülethez hasonlóan.

Dr. Lajkóné Dr. Vígh Judit

Békéltető Testület Elnöke