

Összefoglaló a Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

2021. évi éves tevékenységéről

2021. évben 246 kérelem érkezett.

Rendszeresen előfordul, hogy a vállalkozások a szavatossági igényeket nem ismerik el, illetve egyéb okokra hivatkozva megtagadják a hibás termék kicserélését, kijavítását.

Szolgáltatások esetében egyre nagyobb számban jelentkeznek a közüzemi szolgáltatásokkal, távközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok, illetve több alkalommal előfordult a használt személygépkocsi értékesítés kapcsán felmerült panasz.

Nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló probléma volt az Intrum Zrt-vel kapcsolatban. A fogyasztó az ingatlant bérbe adta, ezt követően értékesítette az ingatlant. A két bérelő felhalmozott kamatokkal 1.191.861,- Ft tartozást. Az ügyben egyezség született, mivel az Intrum Zrt. a fogyasztó nevében nyilvántartott ügyet lezárta, további követelése jelen ügyből kifolyólag nem áll fenn fogyasztóval szemben.

Korábban nem tapasztalt problémák nem fordultak elő az év során a Testületnél.

2021. évben a vírushelyzetre hivatkozva több írásbeli eljárás megtartására került sor. Az ajánlások többsége termékekre vonatkozott, cserére illetve javításra vonatkozó ajánlások születtek. A testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében rendszeresen telefonos egyeztetést folytat a felekkel, illetve részletes értesítést küld a vállalkozások számára. Akadályozó körülmények körében említendő az az eset, amikor a vállalkozás nem küld választ, nem tölti le a cégkapuról az értesítést, illetve nem jelenik meg a meghallgatáson, ezzel kizárva az egyezség megkötésének lehetőségét.

A Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Szolnoki Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályának vezetőjével folytatott rendszeres szakmai egyeztetések alkalmával felhívtuk a figyelmet a felmerülő problémákra. A fogyasztóvédelmi referensekkel a meghallgatásokon történő beszélgetések során a fogyasztók jogos panaszaira hívtuk fel a figyelmet, hogy tegyék meg a szükséges intézkedéseket annak érdekében, hogy a jövőben ne forduljanak elő hasonló problémák. Az együtt nem működő vállalkozások esetében megtettük az Fgytv. által előírt intézkedéseket.

2021. évben 232 ügy került befejezésre az áthúzódó ügyekkel együtt. A 77 db megszüntető határozatból 8 db – 10,38% került megszüntetésre megalapozatlanság miatt, 49 elutasításból 6 db elutasítást megalapozatlanság miatt hoztak az eljáró tanácsok, ez –12,24%.

A rendszeres telefonos, illetve személyes tanácsadás eredményességét mutatja, hogy a testületnél a 232 kérelemből csupán 8 ügy, azaz 3,4%-a került megszüntetésre a kérelem megalapozatlansága miatt, az Fgytv. 31. § (3) d) pontja alapján. Hiányos kérelmek viszont érkeztek a testülethez, amelyek többsége hiánypótlást követően hiánytalanul benyújtásra került. A személyes, illetve telefonos tanácsadás ezekben az esetekben is segítséget nyújt a fogyasztók részére, hiszen több alkalommal kérnek segítséget a hiánypótlással kapcsolatban.

232 befejezett ügyből 2021. évi 222 db, 2020. évről áthúzódó 10 db. Ebből összesen 38 db egyezség – 16,38%, 1 db kötelezés – 0,43 %, 61 db ajánlás – 26,29%, 49 db elutasítás – 21,12%, 77 db megszüntetés- 33,19% , 6 db áttételre – 2,59% került hatáskör hiánya miatt.

2021. évben az eljárást megszüntető döntések okai az Fgytv. 31. § (3) bekezdésben foglalt pontok szerint:

- fogyasztó kérelmét visszavonta: 24 db – 61,54%
- az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható – nincs szükség: 8 db, azaz 20,51%
- az eljárás folytatása lehetetlen: 5 db, azaz 12,82%
- a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak: 2 db, azaz 5,13%
összesen: 39 db

A kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma 38 db, azaz 49,35%

A kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása háttérében álló okok az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint: 10 db: per van folyamatban- 26,31%, 18 db: nem pótolta hiány – 47,37%, 5 db: hatáskör hiánya miatt – 13,16%, 5 db nem minősül fogyasztói jogvitának 13,16 %

2021. évben a Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testületnél 232 határozat született, az ügyek tárgya szerinti besorolásban ez 111 db termékre és 121 db szolgáltatásra oszlik meg. Az adott időszakban a meghozott határozatok – 232 db – 47,84%-a termékre, és 52,16%-a szolgáltatásra vonatkozott.

Több 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.

A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama: 45-50 nap.

A Testület által lefolytatott eljárások jelentős része érdemi határozattal zárult. Az eljárások során a meghallgatások alkalmával legtöbbször egyezség születik. Írásbeli eljárások esetében a vállalkozás által megfogalmazott ajánlatot továbbítjuk a fogyasztó részére azzal, hogy írásban nyilatkozzon, hogy elfogadja-e a vállalkozás ajánlatát.

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

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. kéthavonta.

Az utóbbi időszakban a vírushelyzetre való tekintettel, online értekezlet tartására került sor, ahol a fogyasztóvédelmi törvény új szabályairól illetve a felmerült kérdésekről tárgyaltunk.

2021. április 27-én e-mailen értesítésre kerültek a Testületi tagok a fogyasztóvédelmi irányelvekről.

2021. augusztus 19-én egyeztetésre kerültek fogyasztóvédelmi szakmai cikkek a testületi tagokkal.

2021. november 08-án a kormányhivatalok bevonásával elkészített jótállási jegy mintát egyeztetettük a testületi tagokkal.

2021. november 15-én egyeztetésre kerültek fogyasztóvédelmi szakmai cikkek a testületi tagokkal.

2021. december 07-én a Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által szervezett Megyei Munkaerőpiaci Kerekasztal on-line fórumán Barabás János testületi tag tartott előadást a Békéltető Testület munkájáról, működésével kapcsolatban a Békéltető Testületek – Vitarendezés másként napirendi pont keretében.

2021. december 15-én egyeztetésre kerültek fogyasztóvédelmi szakmai cikkek a testületi tagokkal.

Testületünk tagja a határon átnyúló hálózatnak. 2021. évben 6 ügy került iktatásra, és egy 2020. évi fejeződött be. A 2021. évben iktatásra kerültek közül egy nem került befejezésre, tehát összesen 6 ügy fejeződött be. 2 db megszüntetésre került a kérelem visszavonása miatt, 1db megszüntetésre került nem pótolta hiány miatt, 1 db ügyben egyezség született 612 euro értékben, 2 db ajánlás született, ahol az egyik esetben a vállalkozás teljesítette az ajánlásban foglaltakat.