

Tájékoztató a békéltető testületek 2007. tevékenységéről

A testületek 2007. évi ügyszáma (3844) kb. 10%-al haladta meg az előző évit (3542) vagyis a növekedés üteme a korábbi évekhez képest (30%) csökkent. Jelentős ügyszámemelkedés volt a Bács-Kiskun megyei, Békés megyei, Győr-Moson-Sopron, Somogy, Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei testületeknél, ugyanakkor jelentősen csökkent az ügyszám BAZ megyében és a Komárom-Esztergom megyei testületnél. A többi testületnél az ügyszám az előző évvel közel azonosan alakult.

A testületek által hozott határozatok fajtáiról (megszűnés, ajánlás egyezség, kötelezés) a **1. számú melléklet** ad részletes tájékoztatást. A korábbi évekhez hasonlóan 2007-ben az ügyek kb. kétharmada (2479) ügydöntő határozattal (ajánlás, egyezség, kötelezés) fejeződött be. Az így befejezett ügyekből

- 1400 ajánlással;
- 983 egyezséggel;
- 96 ügy kötelezést tartalmazó határozattal zárult.

Az eljárás megszüntetésére 1365 esetben került sor.

A leggyakoribb megszünetési okok a fogyasztó által előterjesztett kérelem különböző hiányosságai (bizonyítékok, bizonylatok hiánya, a bepanaszolt azonosíthatatlansága, a hiánypótlásra történő felhívás nem teljesítése, stb.) voltak. Több testület megszünteti az eljárást akkor is, ha a fogyasztó kérelme megalapozatlan, vagy ilyenkor a kérelmet elutasító határozatot hoz.

Továbbra is jelentős számú ügy szűnt meg azért, mert a fogyasztó kérelmét visszavonta, mivel a felek az eljárás megindítását követően megállapodtak. Ez utóbbi esetek döntő részében az ügyek további folytatása a testületi elnök, vagy tag szakszerű tájékoztatása eredményeként vált szükségtelemné. A Somogy megyében például 69 ügy érkezett a TELE 2 kábel TV szolgáltató tevékenységével kapcsolatban. A szolgáltató a testület megkeresése alapján a panaszügyeket rendezte, így meghallgatásokra sem volt szükség.

A korábbi évekhez hasonlóan továbbra is növekszik a telefonon, (pld. Budapest, Fejér megye, Nógrád, Pécs-Baranya megye) illetve több testület által tartott félfogadási napokon érkező panaszok száma (pld. BAZ megye, Pest megye, Zala megye).

Az ügyek tárgy szerint megoszlását, (**2. számú melléklet**) vagyis a panaszok okait elemezve megállapítható, hogy a különböző szolgáltatásokkal volt a legtöbb probléma. Ezen belül 2007-ben

- az építőipari szolgáltatások (580)
- a pénzügyi biztosítási szolgáltatások (348)
- utazási szerződések (272, ebből 207 a budapesti és a pest megyei testületnél)
- egyéb szolgáltatások (javító szolgáltatások, szakipari munkák, stb. 774)
- közüzemi szolgáltatások (118)

nem megfelelő minősége miatt érkezett jelentős számú panasz.

A különböző termékek gyártási hibái miatt 1752 ügy indult. Továbbra is a cipők minőséghibái és az ilyen reklamációkat követő nem objektív szakvélemények miatt indult jelentős számú ügy. Ugyanakkor növekedett a mobil telefonokkal, a számítástechnikai eszközökkel, és általában a jogi, szakmai szempontból bonyolultabb ügyek száma (Csongrád, Jász- Nagykun- Szolnok, Szabolcs, Vas megye, stb.).

Már több éve jelezzük, hogy rendezni kellene a vásárlók minőségi kifogásai nyomán eljáró szakvélemények kiadására jogosult szervezetek, szakértők kérdését. A testületi elnökök beszámolója szerint különösen a cipők, de más termékek esetében is a gyártó, vagy a forgalmazó érdekkörébe tartozó, függetlennek nem nevezhető szakértő vagy szerviz véleménye alapján utasítják el a fogyasztó igényét.

Sok a panasz a szervizek, különösen a mobiltelefonokat, műszaki cikkeket javító márkaszervizek tevékenységére. Gyakoriak a 30-40 napos javítási idők. A fogyasztók nem kellően ismerik a jóállással, szavatossággal kapcsolatos jogait, s részben ennek is betudható, hogy a gyártó, kereskedő és a szerviz között elvész a fogyasztó.

Az ügyek közel. 70%-ában a fogyasztó kérelme alaposnak bizonyult, kb. 20% részben alapos, és 10% az alaptalan kérelmek száma.

A bepanaszolt gazdálkodó szervezetek együttműködési készsége az ügyek több mint 70%-ában volt megállapítható. Megfigyelhető az is, hogy a bepanaszolt gazdálkodó szervezet együttműködése estén (a meghallgatáson megjelenik, válaszol a megkeresésre, stb.) lényegesen megnőtt az egyezséggel lezárt ügyek száma (pl. BAZ megye, Budapest, Fejér, Hajdú, Szabolcs megye).

Problémaként jelentkezett, hogy egyes közüzemi szolgáltatók (TIGÁZ, ÉGÁZ, DÉGÁZ) bankok, biztosítók megkérdőjelezzik a békéltető testület eljárási jogosultságát, vagy az együttműködésre nem hajlandóak továbbá, hogy egyes budapesti székhelyű, de több megyében, vagy országos hálózattal rendelkező cégek nem tanúsítanak együttműködést a vidéki testület előtt indult ügyekben.

Több helyről jelezték ugyanakkor, hogy a fogyasztók az erre történő figyelemfelhívás ellenére az ajánlásokban foglaltak teljesítéséről csak az esetek kis hányadában adnak a testület számára tájékoztatást (pld. BAZ megye, Csongrád, Pécs-Baranya, Veszprém megye).

A testületi elnökök beszámolóiból kiderül, hogy a testületek működéséhez szükséges személyi és tárgyi feltételeket a területi kamarák mindenütt biztosították. Segítették a testületek működését a fogyasztóvédelmi civil szervezetek (OFE, FEOSZ, BÉTESE) és a kamarák által szervezett szakmai rendezvények. A kamarák többsége segíti a testületek ismertségének javítását azzal is, hogy újságjában, honlapján rendszeres tájékoztatást ad működéséről. A Veszprém megyei testület követendő gyakorlata, hogy szakközépiskolások a felek előzetes hozzájárulása alapján részt vesznek a tárgyalásokon.

Komoly gondot okozott, hogy a költségvetési támogatás jelentős késéssel, az első részlet június 29-én, a második részlet december 12-én érkezett az MKIK számlájára, ezért az első félévi működés költségeit a területi kamaráknak meg kellett előlegezniük, illetve több helyen e miatt csak késve tudták kifizetni az elnök elnökhelyettes illetve a tagok részére járó díjazást.

A 2007. évi támogatás az előző évhez képest csak 5%-al növekedett, miközben az ügyszám 2006-ban az előző évhez képest több mint 30%-al nőtt. A budapesti testület elnöke szerint a rendelkezésükre álló forrás elégtelen, nem biztosítja az elvárható színvonalon a testület működését. Hasonló problémát jelezett a Pécs-Baranyai és a Tolna megyei testület is.

Több javaslat érkezett a békéltető testületre vonatkozó és egyéb fogyasztóvédelmet érintő jogi szabályozás módosítására. A fogyasztóvédelmi törvény folyamatban lévő módosításának tervezete ezek többségét tartalmazza. Továbbra sem látszik azonban megoldottnak az ajánlások nyilvánosságra hozatalának kérdése, valamint a szervizekkel és a minőségi reklamációk nyomán született szakvéleményekkel kapcsolatos probléma.

Ez évtől kedvezően változott a testületi tagok díjazására vonatkozó rendelet, az azonban továbbra sem megoldott, hogy az elnökök minimum díjazása a végzett munka (ügyszám) függvényében differenciáltan legyen megállapítható.

A szabályozásra vonatkozó részletesebb javaslatainkat egyébként már korábban eljuttattuk a szaktárca részére.

1. számú melléklet

A békéltető testületek ügyszáma és az általuk hozott határozatok 2007.II.félév

Sorszám	Területi kamarák	Eljárás megszüntetve	Ajánlás	Egyezség	Kötelezés	Ügydöntő határozattal befejezett	Összesen
1.	Bács-Kiskun megyei KIK	25	23	6	2	31	56
2.	Békés megyei KIK	28	16	6	0	22	50
3.	BAZ megyei KIK	33	21	8	0	29	62
4.	Budapesti KIK	243	178	139	5	322	565
5.	Csongrád megyei KIK	24	52	26	7	85	109
6.	Fejér megyei KIK	7	43	28	2	73	80
7.	Győr-Moson-Sopron m.KIK	45	40	40	2	82	127
8.	Hajdú-Bihar megyei KIK	48	17	7	0	24	72
9.	Heves megyei KIK	29	11	7	0	18	47
10.	Jász-Nagykun-Szolnok megyei KIK	10	26	17	5	48	58
11.	Komárom-Esztergom megyei KIK	19	4	3	0	7	26
12.	Nógrád megyei KIK	20	8	2	0	10	30
13.	Pécs-Baranya megyei KIK	70	31	13	1	45	115
14.	Pest megyei KIK	10	150	141	4	295	305
15.	Somogyi KIK	103	25	3	3	31	134
16.	Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei KIK	3	35	20	2	57	60
17.	Tolna megyei KIK	6	7	8	0	15	21
18.	Vas megyei KIK	10	14	11	3	28	38
19.	Veszprém megyei KIK	41	18	8	0	26	67
20.	Zala megyei KIK	11	48	19	21	88	99
	Összesen II.félév:	785	767	512	57	1336	2121
	I.félév:	580	633	471	39	1143	1723
	I-II.félév:	1365	1400	983	96	2479	3844

2.számú melléklet

A békéltető testületekhez beadott ügyek tárgyi szerinti megoszlása 2007.II.félév

Területi kamarák	Építőipari szolgáltatás	Utazási szerződés	Pénzügyi,biztosítási szolgáltatás	Közüemi szolgáltatás	Egyéb szolgáltatás	Termék szavatosság	Összesen
Bács-Kiskun megyei KIK	15	1	4	0	6	30	56
Békés megyei KIK	13	0	2	2	6	27	50
BAZ megyei KIK	2	0	3	2	9	46	62
Budapesti KIK	48	76	59	7	115	260	565
Csongrád megyei KIK	8	3	8	7	28	55	109
Fejér megyei KIK	22	2	2	5	20	29	80
Győr-Moson-Sopron m.KIK	33	10	7	13	30	34	127
Hajdú-Bihar megyei KIK	0	3	5	2	20	42	72
Heves megyei KIK	8	3	2	1	5	28	47
Jász-Nagykun-Szolnok megyei KIK	6	0	8	6	12	26	58
Komárom-Esztergom megyei KIK	8	2	1	3	3	9	26
Nógrád megyei KIK	2	0	3	3	5	17	30
Pécs-Baranya megyei KIK	6	0	3	1	17	88	115
Pest megyei KIK	59	42	51	0	81	72	305
Somogyi KIK	11	0	2	4	68	49	134
Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei KIK	10	4	3	1	4	38	60
Tolna megyei KIK	2	1	3	0	1	14	21
Vas megyei KIK	15	1	1	0	4	17	38
Veszprém megyei KIK	12	1	3	0	17	34	67
Zala megyei KIK	31	2	8	4	21	33	99
Összesen II.félév:	311	151	178	61	472	948	2121
Összesen I.félév:	269	121	170	57	302	804	1723
Összesen I-II.félév:	580	272	348	118	774	1752	3844