

A békéltető testületek 2006. évi működésének tapasztalatai

A testületek ügyszáma 2006-ban 3542 volt, ami az előző évi 2496 ügyszámhoz képest közel 40%-os növekedést jelent, vagyis az ügyszám emelkedésének dinamikája továbbra is a korábbi évekéhez hasonlóan alakult.

A testületek múlt évi összesített ügyszámáról és a határozatok fajtáiról (megszűnés, ajánlás, egyezség, kötelezés) az **1. számú melléklet** ad részletes tájékoztatást.

A 3542 ügy több mint kétharmada (2365 ügy) ügydöntő határozattal (ajánlás, egyezség, kötelezés) fejeződött be. Az így befejezett ügyek közül 1374 ajánlással, 933 egyezséggel és 90 ügy kötelezéssel zárult. Az előző évhez képest jelentősen növekedett az egyezségek és az ajánlások száma, míg az alávétésen alapuló kötelezést tartalmazó határozatok száma azonos volt a múlt évvel. Ez utóbbi határozatok nagyobb számban Fejér és Zala megyében, illetve Budapesten születtek. Az eljárás megszüntetésére 1145 esetben került sor, ez arányaiban a múlt évvel megegyezően alakult.

A leggyakoribb megszűnési okok a fogyasztó által előterjesztett kérelem különböző hiányosságai (bizonyítékok hiánya, a bepanaszolt azonosíthatatlansága, a hiánypótlásra történő felhívás nem teljesítése, stb.) voltak. Az ilyen megszűnési okok csökkenését eredményezheti a budapesti testület gyakorlata, mely szerint a kérelemhez megfelelő tájékoztatással ellátott űrlap áll a fogyasztók rendelkezésére, ami elektronikus úton is beadható.

Jelentős számú ügy szűnt meg azért, mert a fogyasztó kérelmét visszavonta, vagy a felek megállapodtak az eljárás megszüntetésében. Ez utóbbi esetek döntő részében az ügyek további folytatása a testületi elnök, vagy tag szakszerű tájékoztatása eredményeként vált szükségtelenné.

A korábbi évekhez hasonlóan továbbra is növekszik a telefonon, illetve több testület által tartott felfogadási napon szóban érkező panaszok száma, (pld. Budapest, Pest megye, Fejér megye, Győr-Moson- Sopron megye) melyeket a fenti ügyszám nem tartalmaz.

Az ügyek tárgyi szerinti megoszlását, vagyis a panaszok okait elemezve (**2. számú melléklet**) megállapítható, hogy 2006-ban is a különböző szolgáltatásokkal volt a legtöbb probléma. Ezen belül az építőipari szolgáltatások, (694) a pénzügyi, biztosítási szolgáltatások, (273) egyéb szolgáltatások (javító szolgáltatások, szakipari munkák, stb. 741) nem megfelelő minősége miatt érkezett jelentős számú panasz. A pest megyei ügyek több mint egyharmada az építőipari szolgáltatásokkal kapcsolatos.

Arányát tekintve a korábbi évekhez hasonlóan alakult az utazási szerződésekkel összefüggő panaszok száma, (184) ilyen ügyek nagyobb számban a budapesti és a pest megyei testület előtt indultak.

A különböző termékek hibái miatt 1576 ügy indult, továbbra is a cipők (sportcipők) minőséghibái, az ilyen reklamációkat követő „szakvélemények” miatt indult jelentős számú ügy.

Már több éve jelezzük beszámolóinkban és különböző fórumokon, hogy rendezni kellene a vásárlók minőségi kifogásai nyomán eljáró, szakvélemények kiadására jogosult szervezetek kérdését. A testületi elnökök beszámolóí szerint különösen a cipők, de más termékek esetében is a gyártó, vagy forgalmazó érdekkörébe tartozó „szakértő” vagy szerviz véleménye alapján utasítják el a fogyasztó igényét. Javaslatunk, hogy minőségi reklamáció esetén szakvélemények készítésére csak erre feljogosított (akkreditált) minőségvizsgáló szervezetek, szakértők legyenek jogosultak.

Sok panasz érkezett a szervizek, különösen a mobiltelefonokat és gépjárműveket javító márkaszervizek tevékenységére. Gyakoriak a 30-40 napos javítási idők (pl. Csongrád).

Az un. üzleten kívüli kereskedelemmel kapcsolatban az e tevékenységet folytatókkal szembeni leggyakoribb kifogás, hogy a jogszabályi kötelezettség ellenére nem, vagy csak jelentős összeg megfizetése esetén biztosítják a fogyasztó részére a 8 napon belüli elállás lehetőségét (pl. Győr-Moson-Sopron).

Az ügydöntő határozattal befejezett 2397 ügyből a fogyasztó kérelme 1112 esetben alaposnak, 897 esetben részben alaposnak és 378 ügyben alaptalannak bizonyult.

Az ügyszám növekedésével együtt nőtt a testületek fogyasztók előtti ismertsége és a gazdálkodó szervezetek együttműködési készsége is. Több testületnél tartanak tanácsadással egybekötött félfogadást, néhány megyében kihelyezett jelleggel tárgyalást is. (pl. Pest megye, Győr-Moson- Sopron).

Az ajánlások betartását ösztönző nyilvánosságra hozatal több testület, illetve kamara estében a korábbiakhoz képest jobban működik. A kamarával és/vagy a helyi fogyasztóvédelmi felügyelőséggel együttműködve a kamarai újságokban, Web lapokon, fogyasztóvédelmi szaklapokban teremtik meg ennek költségkímélő lehetőségét. Ugyanakkor több elnök jelezte beszámolójában, hogy a fogyasztók egy része az erre történő figyelemfelhívás ellenére sem tájékoztatja a testületet az ajánlásban foglaltak teljesítésének elmaradásáról.

A testületek működtetésében a múlt évben a legnagyobb problémát az okozta, hogy a költségvetési támogatás jelentős késéssel érkezett, így azt a kamarák kénytelenek voltak megelőlegezni, ami sok esetben saját gazdálkodásukban komoly problémát okozott.

A testületek működtetéséhez nyújtott költségvetési támogatás összegének megállapítását megelőző tervezés során nem hagyható figyelmen kívül, hogy az ügyszám már évek óta 30-40%-al, a testületek által nyújtott és statisztikailag nem kimutatható tanácsadó, felvilágosító tevékenység pedig ezt meghaladó arányban emelkedik.

1. számú melléklet

A békéltető testületek ügyszáma és az általuk hozott határozatok 2006. év

Területi kamarák	Eljárás megszüntetve	Ajánlás	Egyezség	Kötelezés	Ügydöntő határozattal befejezett	Összesen
1. Bács-Kiskun megyei KIK	9	27	14	1	42	51
2. Békés megyei KIK	57	19	11	0	30	87
3. BAZ megyei KIK	120	31	32	0	63	183
4. Budapesti KIK	395	406	138	5	549	944
5. Csongrád megyei KIK	25	96	26	12	134	159
6. Fejér megyei KIK	8	62	33	25	120	128
7. Győr-Moson Sopron megyei KIK	64	57	66	3	126	190
8. Hajdú-Bihar megyei KIK	40	15	17	1	33	73
9. Heves megyei KIK	37	17	18	8	43	80
10. J-N-Sz. megyei KIK	45	25	43	1	69	114
11. Komárom-Esztergom megyei KIK	32	18	20	1	39	71
12. Nógrád megyei KIK	33	17	14	1	32	65
13. Pécs -Baranyai KIK	107	82	29	5	116	223
14. Pest megyei KIK	0	297	331	3	631	631
15. Somogy megyei KIK	59	26	8	1	35	94
16. Szabolcs-Sz.- Bereg megyei KIK	9	41	40	0	81	90
17. Tolna megyei KIK	19	4	15	0	19	38
18. Vas megyei KIK	14	20	14	3	37	51
19. Veszprém megyei KIK	56	6	31	0	37	93
20. Zala megyei KIK	16	108	33	20	161	177
Összesen:	1145	1374	933	90	2397	3542

2. számú melléklet

Békéltető testületekhez beadott ügyek tárgya szerinti megoszlása 2006.év

Területi kamarák	Építőipar szolg.	Utazási szerz.	Egyéb szolg.	Pü-i Bizt-i szolg.	Termék szavatosság	Közüzemi szolg.	Összesen
1. Bács-Kiskun megyei KIK	11	1	12	6	20	1	51
2. Békés megyei KIK	13	5	12	9	46	2	87
3. BAZ megyei KIK	18	2	37	16	109	1	183
4. Budapesti KIK	92	106	238	77	423	8	944
5. Csongrád megyei KIK	17	3	29	16	85	9	159
6. Fejér megyei KIK	39	3	8	4	69	5	128
7. Győr-Moson Sopron megyei KIK	76	2	40	9	60	3	190
8. Hajdú-Bihar megyei KIK	15	2	11	3	41	1	73
9. Heves megyei KIK	10	1	28	7	30	4	80
10. J-N-Sz. megyei KIK	7	1	42	14	43	7	114
11. Komárom-Esztergom megyei KIK	22	2	9	7	27	4	71
12. Nógrád megyei KIK	3	0	13	7	42	0	65
13. Pécs -Baranyai KIK	30	3	38	6	138	8	223
14. Pest megyei KIK	263	43	108	47	167	3	631
15. Somogy megyei KIK	5	0	24	7	56	2	94
16. Szabolcs-Sz.- Bereg megyei KIK	5	0	20	5	53	7	90
17. Tolna megyei KIK	3	2	8	2	21	2	38
18. Vas megyei KIK	7	1	11	2	27	3	51
19. Veszprém megyei KIK	21	3	18	12	38	1	93
20. Zala megyei KIK	37	4	35	17	81	3	177
Összesen:	694	184	741	273	1576	74	3542