**Összefoglaló a Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett**

**békéltető testület tevékenységéről**

1. Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát. 196 db, lezárt ügyek száma 187 db.

2) Kérem, ismertesse a fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős, nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló problémákat és azt, hogy e tekintetben volt-e változás az előző időszakhoz képest.

A vizsgálati időszakban indult ügyek szakmai összetételében nem volt lényeges változás. Továbbra is dominálnak az ún. bagatell ügyek (cipők, ruházat). Erősen emelkedő tendencia jelentkezik az üzlethelyiségen kívül kötött fogyasztói szerződések terén. Az utazási szerződések terén az egészségügyi válsághelyzet miatt megjelentek a voucherekkel, illetve a foglalási, szálláshely díjak visszatérítésével kapcsolatos jogviták, a lehetetlenülés következményei alkalmazhatósága.

Emelkedő tendenciát mutat a használt gépjárműveket érintő szavatossági eljárások és a közüzemi szolgáltatások díjkorrekciós eljárásai száma, különösen a hulladékszállítási közüzemi szerződések alanyai gyakori változásai miatti díjnyilvántartások körében. Emellett a beszámolási időszakban is 10% maradt a komoly jogi okfejtést, részletes indokolást igénylő ügyek száma.

3) Mutassa be, hogy a fogyasztókat vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében milyen ajánlásokat fogalmazott meg/milyen intézkedést tett a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben a szóban forgó probléma ne forduljon elő.

A beérkezett és iktatott ügyek száma éves viszonylatban stagnál, illetve minimális csökkenést mutat, de ennek oka – a növekedés elmaradása - kizárólag a koronavírusos válsághelyzet miatt csökkent személyes ügyfélforgalom. Az érdemi és írásbeli eljárás alapján történt befejezések száma csökkent, mivel a tárgyalások megtartására csak korlátozott lehetőségeink voltak, illetve azon a felek egészségük védelmében ódzkodtak megjelenni. Az év végére nőtt a befejezett ügyek száma, mivel pótoltuk az elmaradt tárgyalásokat és a fogyasztók is új kedvvel nyújtották be a gazdaság élénkülésével panaszaikat.

A főbb panasz okok az ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően: továbbra is a cipőszavatosság és a mobiltelefonok, előfizetéses ügyek, kis értékű gépek, műszaki cikkek szavatossági problémái a jellemzőek. Sok a közüzemi díjas ügy is.. Megjelentek az építőipari elszámolási jogviták is a családi házas építkezések körében..

Új, bár ritka tapasztalat,, hogy a pénzintézeti nyilvántartásban szereplő követeléskezelők jelentkeznek a fogyasztói jogvitában elsősorban távközlési tartozások engedményeseiként. Felmerült olyan követelés is, melynél az elévülés körében kellett döntést hozni.

Új elemként jelentkezett az első félévben a közműbekötések ingyenessé tételével a szolgáltatók fizikai teljesítési késedelmének panasza. Problémát jelent, hogy álláspontom szerint a késedelem megállapításán túl nem állapíthatunk meg új teljesítési határidőt, nincs reformatórius jogkörünk, pedig a fogyasztók ezt kérnék.

Kialakításra került az egységes ügyviteli szabályzat és eljárási rend, amely lefedi a meghozandó ügyek körét, támogatva a leíró tevékenységet. Idén, az új eljárási minták használatával értékeltük a tapasztalatokat, amelyek eddig pozitívak nálunk.

4) Kérem, adja meg az adott időszakban meghozott döntések esetén az alábbiakat (kérjük a darabszám és az arányok megadását is):

a. mekkora volt a megalapozott és a megalapozatlan kérelmek előfordulási gyakorisága: megalapozott: 96 db – 51 %, megalapozatlan: 35 db – 19 %, nem állapítható meg: 56 db – 30 %

1. az eljárások milyen eredményre vezettek:
   * 1. egyezség, 9 db – 5 %
     2. kötelezés, 1 db – 1 %
     3. ajánlás, 51 db – 27 %
     4. elutasítás, 34 db – 18 %
     5. megszüntetés, 79 db – 42 %
     6. áttétel
        1. hatáskör hiánya miatt 13 db – 7 %
        2. illetékesség hiánya miatt 0 db – 0 %
   1. az eljárást megszüntető döntések okai az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és a megszüntetésen belül az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:
      * + 1. A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt békéltető testület előtt eljárást indítottak: 0 db – 0 %
          2. A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt közvetítői eljárást indítottak 0 db – 0 %
          3. A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak 0 db – 0 %
          4. A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor 1 db – 1 %
          5. A jogvita komolytalan vagy zaklató jelleg 0 db – 0 %
          6. A kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának 1 db – 1 %
          7. Békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására 2 db – 1 %
          8. A fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette 10 db – 5 %
          9. A fogyasztó a kérelmét visszavonja 6 db – 3 %
          10. A felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak 35 db – 119 %
          11. Az eljárás folytatása lehetetlen 20 db 11 %
          12. Az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség 2 db 1 %
          13. egyéb 2 db 1 %
   2. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma: 0 db, 0 %
   3. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása hátterében álló okok az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága: **--**
   4. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás): termék: 106 db - 57 %, szolgáltatás 81 db – 43 %
   5. azon eljárások, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelően jártak el, azaz a meghozatalra került ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozás általi teljesítésére vonatkozó adatok az ismert esetekre vonatkozóan

Sajnos, a felhívások ellenére 10%-os az arány, ahol bejelentik az önkéntes teljesítést. Hiába követjük nyomon, az ügy intézését követően már csökken a fogyasztói együttműködés.

A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama az elmúlt időszakban 90 nap maradt , ez egyben az átlagos ügyintézés ideje.

Az egyes ügyek bonyolultabb volta, illetve a felek bejelentett egyezkedési kísérletei miatt az eljárási határidők elnöki meghosszabbítása nagyon nagyon ritkán fordul elő.

1. Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, és az eljárás javításának lehetséges módjait:

A jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében a következőkre hívjuk fel a figyelmet feleknek:

A fogyasztók: figyelmesen járjanak el az ügyletek megkötésekor, a vállalkozóknak is vannak jogaik a szavatossági ügyek intézésénél, a fogyasztónak nincs mindig igaza.

A vállalkozások az ügyintézés eljárási szabályait tartsák be, ugyanis nem veszik komolyan a panaszt, nem reagálnak határidőben, illetve egyáltalán nem működnek közre.

A döntéseinkben fel szoktuk hívni az indokolásban a konkrét egyedi ügyben a vállalkozások figyelmét a használati útmutatók helyes kitöltésére és a helytelen gyakorlatukra akkor is, ha nem kerül sor marasztalásra

1. A testület a tagjai számára nyújtott felkészítő tanfolyamot, képzést
   * + - 1. milyen formában tartja?

A testület a tagjai számára képzést biztosít, fél évente tartunk belső továbbképzést a helyi fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó hatósággal együtt. A szakmai képzést leghatékonyabban az adott jogi eljárásban történő tapasztalatszerzés biztosítja, különösen a nem jogász testületi tagok részére. Ezen felül negyedévente tartunk értekezletet a jogszabályváltozásokról, tapasztalatainkról, ahol tagjaink, a fogyasztóvédelmi egyesület tagjai, a pénzügyi békéltető testület tanácsadói is részt vesznek. Idén a pandémia alatt is, erre kétszer kerülhetett sor. A tagokat rendszeres körlevélben tájékoztatom a fogyasztóvédelmet érintő szabályozásról, tendenciákról, akár részt vesznek a tárgyalásokon, akár nem.

b) milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg? lsd. előző kérdésre adott választ.

1. Ismertesse, hogy tagja–e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak.

Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit.

Nem vagyunk intézményesített tagja valamely határon kívüli alternatív vitarendezési szervnek. Az Elnök rendelkezésre áll a német és angol nyelvterületről érkezett fogyasztók részére is, akik a külföldi kamarák ajánlására keresnek minket.

A megváltozott eljárási és hatásköri szabályok miatt elkezdtük a nemzetközi ügyek intézését az EFK bevonásával, amely hatékonynak bizonyult, több alkalommal jeleztünk fogyasztói panaszt, elsősorban repülőjegyek kapcsán.

Érdemi döntésre e körben így nem kerülhetett sor.