

## Tájékoztató a békéltető testületek 2005. évi tevékenységéről

A testületek 2005-ben 2496 ügygel foglalkoztak, mely az előző évi 1806 ügyszámhoz képest közel 40%-os növekedést jelent. A testületek múlt évi összesített ügyszámáról és a határozatok fajtáiról (megszűnés, ajánlás, egyezség, kötelezés) a **1. számú melléklet** ad részletes tájékoztatást.

A 2496 ügy közel kétharmada (1729) ügydöntő határozattal (ajánlás, egyezség, kötelezés) fejeződött be. Az így befejezett ügyek közül 879 ajánlással, 760 egyezséggel és 90 kötelezéssel zárult. Alávetés alapján kötelező határozatok nagyobb számban a Fejér, Zala és a Pécs-Baranyai testület előtt születtek.

Az eljárás megszüntetésére 767 ügyben került sor.

A leggyakoribb megszűnési okok a fogyasztó által előterjesztett kérelem különböző hiányosságai (bizonyítékok hiánya, a bepanaszolt azonosíthatatlansága, a hiánypótlásra történő felhívás nem teljesítése, stb.) voltak. 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 félfogadási napon szóban érkező panaszok száma, (pld. Pest megye, Vas megye, Tolna megye) melyeket a fenti ügyszám nem tartalmaz.

Az ügyek tárgy szerinti megoszlását, vagyis a panaszok okait elemezve (**2. számú melléklet**) megállapítható, hogy 2005-ben is a szolgáltatások minőségével kapcsolatban érkezett a legtöbb kérelem. Ezen belül az építőipari szolgáltatások, (510) a pénzügyi, biztosítási szolgáltatások (227), az egyéb szolgáltatások (műszaki cikkek, bútor, egyéb termékek javítása, szakipari munkák 578) nem megfelelő minősége miatt érkezett jelentős számú panasz. Arányát tekintve a korábbi évhez hasonlóan alakult, szám szerint azonban nőtt az utazási szerződésekkel, (124) csökkent viszont a pénzügyi, biztosítási és a közüzemi a közüzemi szolgáltatások kapcsolatos fogyasztói jogviták száma.

A különböző termékek hibái miatt 1001 panasz érkezett, jelentős számú fogyasztói jogvita keletkezett a gépjárművek, építési anyagok, mobiltelefonok és a lábbelik ezen belül a márkás sportcipők nem megfelelő minősége miatt.

Az ügydöntő határozattal befejezett 1729 ügyből 835 esetben a kérelem alaposnak, 602 esetben részben megalapozottnak, és 292 panasz alaptalannak bizonyult.

A bepanaszolt gazdálkodó szervezetek az ügyek közel 80%-ában együttműködtek a testületekkel a vita rendezése során. E tekintetben kedvező tapasztalatokról számoltak be Fejér, Zala, Pécs-Baranya, Komárom, Békés és Vas megyében.

Az együttműködési készség megyénként és a vállalkozások nagyságától, tevékenységétől függően is jelentős szóródást mutat.

Az elmúlt évekhez képest növekedett a mobiltelefonokkal kapcsolatos panaszügyek száma és továbbra is jelentős a sportcipők nem megfelelő minősége miatti reklamáció. A cipőreklamációkkal kapcsolatos fogyasztói panaszok rendezése nem megoldott. A minőségvizsgálatra felkért cégek sok esetben nem pártatlanok. Somogy megyéből olyan kirívó eseteket is jeleztek, melyeknél a fogyasztóvédők egy cég boltjaiban előre aláírt „bánkó” elutasító szakvéleményeket találtak.

Az ajánlások betartását ösztönző nyilvánosságra hozatal nem megfelelő működését több elnök jelezte beszámolójában. A kamarák anyagi eszközök hiánya miatt csak honlapjukon, illetve a kamarai újságokban tudnak ennek eleget tenni, míg tudomásunk

szerint a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség hasonló okok miatt szintén nem tudja ezt hatékony módon biztosítani.

Követendő kezdeményezése a Budapesti testületnek, hogy a fogyasztók jogérvényesítésének megkönnyítése érdekében az eljárást, elektronikus úton kitölthető és továbbítható kérelem nyomtatványon is lehet kezdeményezni.

A 2004-2005 év folyamán a hároméves ciklus lejárta miatt a lezajlott a tagok jelölése, illetve a testületekben az elnök és az elnökhelyettes megválasztása. Túlnyomórészt a korábbi tagok és elnökök ismét bizalmat kaptak, hat testületben változott az elnök személye. Az elnököt a törvény új rendelkezése alapján a testület tagjai maguk közül választották, míg korábban személyére csak javaslatot tettek.

## 1. számú melléklet

## A békéltető testületek ügyszáma és az általuk hozott határozatok 2005.év

Területi kamarák	Eljárás megszüntetve	Ajánlás	Egyezség	Kötelezés	Ügydöntő határozattal befejezett	Összesen
1. Bács-Kiskun megyei KIK	21	35	16	5	56	77
2. Békés megyei KIK	26	7	11	1	19	45
3. BAZ megyei KIK	68	13	23	0	36	104
4. Budapesti KIK	223	303	164	4	471	694
5. Csongrád megyei KIK	7	30	17	1	48	55
6. Fejér megyei KIK	15	41	18	25	84	99
7. Győr-Moson Sopron megyei KIK	39	37	58	0	95	134
8. Hajdú-Bihar megyei KIK	48	10	12	0	22	70
9. Heves megyei KIK	31	7	19	3	29	60
10. J-N-Sz. megyei KIK	31	10	15	2	27	58
11. Komárom-Esztergom megyei KIK	18	14	16	1	31	49
12. Nógrád megyei KIK	11	1	4	1	6	17
13. Pécs -Baranyai KIK	82	59	39	11	109	191
14. Pest megyei KIK	57	176	202	3	381	438
15. Somogy megyei KIK	26	21	12	5	38	64
16. Szabolcs-Sz.- Bereg megyei KIK	0	19	21	0	40	40
17. Tolna megyei KIK	10	2	9	0	11	21
18. Vas megyei KIK	14	15	25	9	49	63
19. Veszprém megyei KIK	34	11	20	0	31	65
20. Zala megyei KIK	6	68	59	19	146	152
Összesen:	767	879	760	90	1729	2496

## 2. számú melléklet

## A békéltető testületek által tárgyalt ügyek tárgy szerinti megoszlása 2005. év

Területi kamarák	Építőipar szolg.	Utazási szerz.	Közüzemi szolg.	Pü-i Bizt-i szolg.	Egyéb szolg.	Termék szavatosság	Összesen
1. Bács-Kiskun megyei KIK	20	3	4	7	11	32	77
2. Békés megyei KIK	2	1	4	5	9	24	45
3. BAZ megyei KIK	13	2	3	10	30	46	104
4. Budapesti KIK	67	79	16	90	162	280	694
5. Csongrád megyei KIK	8	5	2	4	16	20	55
6. Fejér-Veszprém megyei KIK	27	2	1	1	23	45	99
7. Győr-Moson Sopron megyei KIK	27	2	2	7	41	55	134
8. Hajdú-Bihar megyei KIK	16	2	2	6	13	31	70
9. Heves megyei KIK	9	0	3	3	25	20	60
10. J-N-Sz. megyei KIK	6	1	6	8	14	23	58
11. Komárom-Esztergom megyei KIK	14	4	1	7	10	13	49
12. Nógrád megyei KIK	0	0	0	5	6	6	17
13. Pécs -Baranyai KIK	29	3	5	6	51	97	191
14. Pest megyei KIK	209	15	0	53	59	102	438
15. Somogy megyei KIK	4	0	1	3	21	35	64
16. Szabolcs-Sz.- Bereg megyei KIK	3	0	0	4	11	22	40
17. Tolna megyei KIK	1	3	0	0	5	12	21
18. Vas megyei KIK	20	2	0	2	19	20	63
19. Veszprém megyei KIK	12	0	1	2	17	33	65
20. Zala megyei KIK	23	0	5	4	35	85	152
Összesen:	510	124	56	227	578	1001	2496