

Békés Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

*5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Tel: 66/446-354, Fax: 66/451-775*

Tájékoztató a Békés Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület 2020. évi tevékenységéről a számok és tények tükrében.

1. A beérkezett ügyek száma: 243 db

Ügytípus szerinti megosztás

- Építőipari kivitelezés: 13 db
- Turizmus: 12 db
- Közlekedési ügy: 3 db
- Parkolási ügy: 3 db
- Autópálya úthasználat: 1 db
- Postai szolgáltatás: 2 db
- Telefonszolgáltatás: 13 db
- Távközlési szolgáltatás: 1 db
- Víz-, csatorna szolgáltatás: 11 db
- Hulladék szolgáltatás: 9 db
- Gázszolgáltatás: 4 db
- Villamos energia szolgáltatás: 16 db
- Mobiltelefon szolgáltatás: 1 db
- Számítástechnikai termék ügy: 2 db
- Szórakoztató elektronikai ügy: 1 db
- Háztartási gép ügy: 2 db
- Optikai eszköz ügy: 0 db
- Jármű, alkatrész ügy: 1 db
- Víz-, gáz-, fűtés szerelés ügy: 0 db
- egyéb javítás ügy: 4 db
- temetkezési ügy: 0 db
- fogorvosi szolgáltatás: 0 db
- forgalmazás, értékbecslés, közvetítési ügy: 0 db
- Áttétel hatáskör hiánya miatt: 2 db
- Illetékesség hiánya miatti áttétel: 7 db

Szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek összesen: 108 db

- Textil, ruhanemű ügy: 6 db
- Lábbeli ügy: 23 db
- Építőanyag ügy: 8 db
- Számítástechnikai és irodai eszközök: 7 db
- Mobiltelefonok, okostelefonok: 14 db
- Szórakoztató elektronikai ügy: 7 db
- Digitális képrögzítő ügy: 0 db

- Háztartási gépekkel kapcsolatos ügy: 13 db
- Kerti gépekkel kapcsolatos ügy: 9 db
- Kézi szerszám gép ügy: 4 db
- Látszerészeti ügy: 4 db
- Gyógyászati segédeszközzel kapcsolatos ügy: 3 db
- Közúti jármű ügy: 8 db
- Járműalkatrész ügy: 1 db
- Egyéb jármű ügy: 0 db
- Bútor, matrac ügy: 8 db
- Órával kapcsolatos ügy: 0 db
- Játékkal kapcsolatos ügy: 0 db
- Egyéb termékkel kapcsolatos ügy: 18 db
- Hatáskör hiánya miatt áttett ügy: 0 db
- Illetékesség hiánya miatt áttett ügy: 2 db

Árukkal és termékekkel kapcsolatos ügyek összesen: 135 db

2., Az 1., szerinti felsorolásból megállapítható, hogy a dolgok jelenlegi állása szerint a termékek sorában alapvetően a lábbelikkel kapcsolatos ügyek száma magas, miként így van ez a híradástechnikai és a háztartási gépekkel kapcsolatosan is.

A szolgáltatások sorában kimagaslóan sok ügy van a villamos energia szolgáltatás terén, még számos a gáz szolgáltatással és a hulladék szolgáltatással összefüggő eljárás.

3., A kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítására 28 esetben került sor. Típusosan azért, mert a fogyasztó felhívás ellenére hiánypótlási kötelezettségének nem tett eleget.

Sajnálatosan tapasztalható, hogy az ügyfelek egy jelentős része gondolatainak – és ebből adódóan kérelmének – egzakt megfogalmazására nem, vagy nehezen képes, így az esetek legalább 35 százalékában hiánypótlási felhívásra kerül sor, amely a tárgyévben legalább 80 db ügyet jelent. Az így elutasított ügyek száma az egészhez viszonyított, mintegy 10 százalékot tesz ki.

4., A tárgyévi döntések típusa és száma:

- Egyezség: 37 db
- Kötelezés: 0 db
- Ajánlás: 33 db
- Elutasítás: 21 db
- Kérelem visszavonása: 64 db
- Felek megállapodása: 0 db
- Eljárás folytatása lehetetlen: 28 db
- Kérelem megalapozatlansága: 21 db
- Hiánypótlásnak nem tett eleget: 28 db
- Hatáskör hiánya: 2 db
- Illetékesség hiánya: 9 db

Tárgyévi döntések típusa szerint összesen: 243 db

5., Ismereteink szerint az egyezségben foglaltakat a vállalkozások kivétel nélkül teljesítik, míg az ajánlásokat mintegy 85 százalékban!

6., A fogyasztói jogviták lezárására átlagosan 60 nap alatt kerül sor.

7., A békéltető testületnek nincs olyan tagja, amely valamely – határon átnyúló – alternatív vitarendezési hálózatban vesz részt.

8., A szakmai képzés és fejlődés igényével testületünk legalább évi 2 alkalommal szakmai kollégiumot tart, ahol megbeszéljük és egyeztetjük az anyagi – és eljárásjogi kérdéseket és problémákat. A fogyasztóvédelmi hatósággal rendszeres szakmai kapcsolatban állunk. Szakmai folyóiratokat, periodikákat bocsájtunk tagjaink rendelkezésére. Megjegyezzük, hogy jogvégzett tagjaink rendszeresen részt vesznek szakmai előadásokon, kreditpont szerző tanfolyamokon.

9., A Békéltető Testület múlt évi tevékenységét mind szakmailag, mind morálisan eredményesnek tekintjük. Az ügyek előkészítése határidőben megtörténik, miként az ügyek befejezése is. A tárgyalások menete és légköre korrekt, az eljárási rend jogkövető, ahogy az anyagi jogszabályok alkalmazása is.

Az ügyfelek a működést megfelelőnek tartják, a határozatokat jogszerűnek és korrektnek, amit bizonyít, hogy a tárgyévben a testülettel szemben per indítására nem került sor az illetékes törvényszéknél.

10., Egyben bejelentjük, hogy a vészhelyzetre tekintettel áttértünk a meghallgatáson kívüli ügyintézésre.

Kérjük tájékoztatásunk fogadását.

Békéscsaba, 2021. április 20.

Tisztelettel

Dr. Bagdi László sk.
a békéltető testület
elnöke