

Tájékoztató **a békéltető testületek 2004. évi tevékenységéről**

A testületek 2004-ben 1806 ügygel foglalkoztak, mely az előző évi 1082 ügghöz képest kb. 75%-os növekedést jelent.

Az 1806 ügy közel kétharmada (1177) ügydöntő határozattal (ajánlás, egyezség, kötelezés) fejeződött be. Az így befejezett ügyek közül 620 ajánlással, 483 egyezséggel és 74 kötelezéssel zárult. A gazdálkodó szervezetek un. alávetési nyilatkozata alapján kötelező érvényű határozattal lezárt ügyek száma közel háromszorosa a múlt évinek. Elsősorban Zala, Pécs-Baranya és Fejér megyékben jelzi, hogy a vállalkozók egyre inkább elfogadják a vitarendezés e módját, amit elősegít a már korábban elkészített és a kamarai rendezvényeken terjesztett figyelemfelhívó szórólapunk is.

629 ügyben került sor az eljárás megszüntetésére.

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 megállapítható, hogy 2004-ben is a szolgáltatások minőségével kapcsolatban érkezett a legtöbb kérelem. Ezen belül az építőipari szolgáltatások, (333) a pénzügyi, biztosítási szolgáltatások (315), az egyéb szolgáltatások (műszaki cikkek, bútor, egyéb termékek javítása, szakipari munkák 430) nem megfelelő minősége miatt érkezett jelentős számú panasz. Arányát tekintve a korábbi évhez hasonlóan alakult, szám szerint azonban nőtt az utazási szerződésekkel (73) és a közüzemi szolgáltatásokkal (62) kapcsolatos panaszok száma.

A különböző termékek hibáira 593-an panaszkodtak, jelentős számú fogyasztói jogvita keletkezett a gépjárművek, építési anyagok és a lábbelik ezen belül a márkás sportcipők nem megfelelő minősége miatt. Nem növekedett viszont az élelmiszerek minőségével és a vendéglátással kapcsolatos panaszügyek száma

Az ügydöntő határozattal befejezett 1177 ügyből 618 esetben a kérelem alaposnak, 335 esetben részben megalapozottnak, és 224 panasz alaptalannak bizonyult.

A bepanaszolt gazdálkodó szervezetek az ügyek közel 75%-ában együttműködtek a testületekkel a vita rendezése során, ez az arány jelentősen javult a múlt évi 60%-hoz képest. E tekintetben kedvező tapasztalatokról számoltak be Zala, Pécs-Baranya, Komárom, Békés és Vas megyében.

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

A múlt évihez képest emelkedett a pénzügyi biztosítási (ezen belül elsősorban a biztosítási) szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek száma, mely arányát tekintve az előző évihez hasonlóan alakult. Jelentős növekedést jeleztek ugyanakkor Pest megyéből, itt az ügyek közel egyharmadát az ilyen panaszok képezték.

Többször jeleztük már, hogy a fogyasztó védelme az egyéb szolgáltatásoknál és termékeknél érvényesülő védelemhez képest ezen a területen a legkevésbé megoldott.

Békéltető testületekhez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása
2004.I-II.félév

Területi kamarák	Építőipar szolg.	Utazási szerz.	Közü- zemi szolg.	Pü-i Bizt-i szolg.	Egyéb szolg.	Termék szava- tosság	Összesen
BKMKIK	31	2	3	19	8	17	80
2. BMKIK	4	1	0	6	9	12	32
BOKIK	7	3	1	5	14	35	65
BKIK	54	45	8	98	128	197	530
CSMKIK	3	1	3	4	6	14	31
FMKIK	36	2	0	8	11	16	73
GYMSKIK	29	1	0	11	24	39	104
HBKIK	15	2	1	12	20	14	64
HKIK	11	0	5	8	19	6	49
JNSZMKIK	6	1	1	6	14	8	36
KEMKIK	19	0	1	2	1	7	30
NKIK	1	1	0	5	9	3	19
PBKIK	22	3	21	6	22	62	136
PMKIK	48	5	8	88	65	57	271
SKIK	5	1	2	6	9	11	34
SZSZBKIK	2	0	1	2	8	7	20
TMKIK	0	1	0	0	0	6	7
VMKIK	13	0	3	6	15	18	55
VKIK	12	4	3	7	12	16	54
ZMKIK	15	0	1	16	36	48	116
Összesen:	333	73	62	315	430	593	1806
I.félév	93	21	20	121	136	169	560
II.félév	240	52	42	194	294	424	1246

Békéltető testületek ügyszáma és az általuk hozott határozatok
2004. év

Területi kamarák	Eljárás megszűntve	Ajánlás	Egyezés	Kötelezés	Ügydöntő határozattal befejezett	Összesen
BKMKIK	28	41	9	2	52	80
BMKIK	17	9	6	0	15	32
BOKIK	46	6	13	0	19	65
BKIK	195	206	121	8	335	530
CSMKIK	13	13	5	0	18	31
FMKIK	10	41	9	13	63	73
GYMSKIK	33	35	36	0	71	104
HBKIK	50	8	5	1	14	64
HKIK	22	17	10	0	27	49
JNSZMKIK	15	13	7	1	21	36
KEMKIK	9	9	11	1	21	30
NKIK	13	0	5	1	6	19
PBKIK	53	35	36	12	83	136
PMKIK	44	101	119	7	227	271
SKIK	21	11	2	0	13	34
SZSZBKIK	3	6	10	1	17	20
TMKIK	4	1	2	0	3	7
VMKIK	16	23	15	1	39	55
VKIK	34	0	20	0	20	54
ZMKIK	3	45	42	26	113	116
Összesen:	629	620	483	74	1177	1806