

Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről

- 1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát. **191 db. kérelem**
- 2) Kérem, ismertesse a fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős, nagyobb fogyasztói érdeksérelmre utaló problémákat és azt, hogy e tekintetben volt-e változás az előző időszakhoz képest.
2021. évben a korábbi időszakhoz képest jelentős változás nem történt. Termékek (összesen 84 ügy = 100%) vonatkozásában továbbra is kiemelkedő a panaszok száma a lábbelik (17 ügy 20,23%) és a híradástechnikai eszközök (mobiltelefonok, okostelefonok, szórakoztató elektronika (10 ügy 11,9%) esetében. Emelkedés tapasztalható a háztartási gépek (11 ügy 13,09%) és a bútor matrac (8 ügy 9,52%) termékeknél.
A szolgáltatásoknál (összesen 100 ügy = 100%) jelentősen megemelkedett az építőipari kivitelezéssel (új ingatlan jótállás, épület felújítás, szakipari munkák, nyílászárók beépítése, cseréje) kapcsolatos kérelmek száma (17 ügy 17%). Jelentősebb még a telefonszolgáltatással – elsősorban mobiltelefon- összefüggésben beadott kérelmek száma (12 ügy 12%), valamint a villamosenergia szolgáltatás körében beadott kérelmek száma (12 ügy 12%). Víz-csatorna szolgáltatással kapcsolatban 6 kérelem (6%) érkezett. Feltűnő, hogy posta, levél, csomag, futárszolgálat tevékenységek vonatkozásában 5 db kérelem is érkezett, (5%), ami korábban ritka volt. Egyéb termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatban nem kiemelkedő a panaszok 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.
Ügynevezett „általános ajánlásokat” nem hoz a békéltető testület, a konkrét ügyek pedig mindig egyediek, és az azokban hozott ajánlások az ügy tárgyához igazodnak - például a vállalkozás javítsa ki a terméket, vagy cserélje ki, fizesse vissza a vételárat, stb. Az egyedi ügyek során, többek között tanácsadás keretében igyekszünk felhívni a fogyasztó figyelmét például arra, hogy nem üzletben történő vásárlás esetén – jellemzően internet útján – fokozottan körültekintően járjanak el.
- 4) Kérem, adja meg az adott időszakban meghozott döntések esetén az alábbiakat (kérjük a darabszám és az arányok megadását is):
2021. évben a 2020-ról áthúzódó 14 ügygel együtt 184 eljárás került befejezésre (100%). 2022. évre áthúzódik 21 ügy intézése.
 - a. mekkora volt a megalapozott és a megalapozatlan kérelmek előfordulási gyakorisága: **megalapozott: 70 (38 %)**
megalapozatlan: 114 (62 %)
 - b. az eljárások milyen eredményre vezettek:
 - i. egyezség, **21 (11,4 %)**
 - ii. kötelezés, **1 (0,5 %)**
 - iii. ajánlás, **25 (13,6 %)**
 - iv. elutasítás, **46 (25,0 %)**
 - v. megszüntetés, **74 (40,3 %)**
 - vi. áttétel **17 (9,2 %)**
 - i. hatáskör miatt **7 (3,8 %)**
 - ii. illetékesség miatt **10 (5,4 %)**
 - c. az eljárást megszüntető döntések okai az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és a megszüntetésen belül az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:
 - a fogyasztó a kérelmét visszavonja (31.§. (3) a) **22 ügy (összes ügy 12 %-a)**
 - a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak (31.§.(3) b) **2 ügy (összes ügy (1,1%-a)**
 - az eljárás folytatása lehetetlen (31.§. (3) c) **1 ügy (összes ügy 0,5%-a)**

- az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható – nincs szükség (31.§. (3) d) **4 ügy (összes ügy 2,2 %)**
 - a 29.§. (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut (31.§. (3) e) **2 ügy (összes ügy 1,1 %-a)**
- d. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma: **43 ügy (összes ügy 23,36 %-a)**
- e. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása háttérében álló okok az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:
- **fizetési meghagyás van folyamatban (29.§. (4) b) 1 ügy (az összes ügy 0,5 %-a)**
 - **a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű (29.§. (4) c) 1 ügy (az összes ügy 0,5 %-a)**
 - **a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására (29.§. (4) d) 12 ügy (összes ügy 6,52%-a)**
 - **a fogyasztó a hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesítette (29.§.(4) e) 29 ügy (összes ügy 15,8 %-a)**
- f. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás):
- Termékek (84 ügy, 100%):**
- lábbelik: 17 ügy (20,23%)**
 - híradástechnika: 10 ügy (11,9 %)**
 - háztartási gépek: 11 ügy (13,09%)**
 - bútor, matrac: 8 ügy (9,52 %)**
 - számítástechnika és irodai gépek, eszközök: 4 ügy (4,76 %)**
 - közúti járművek és alkatrészeik: 4 ügy (4,76 %)**
 - zuhanykabin: 3 ügy (3,57 %)**
 - egyéb textil: 2 ügy (2,38 %)**
 - játék: 2 ügy (2,38 %)**
 - építőanyagok: 1 ügy (1,19 %)**
 - nyílászárók: 1 ügy (1,19 %)**
 - kerti gépek: 1 ügy (1,19%)**
 - kézi szerszámgépek: 1 ügy (1,19 %)**
 - látszerészet: 1 ügy (1,19 %)**
 - fényképészet, optikai eszközök: 1 ügy (1,19 %)**
 - sportszer: 1 ügy (1,19 %)**
 - óra: 1 ügy (1,19 m%)**
 - egyéb, máshova nem sorolt: 8 ügy (9,52 %)**
 - áttétel: 7 ügy (8,33 %)**
- Szolgáltatások (100 ügy, 100%):**
- közüzemi szolgáltatások: 27 ügy (27 %) ebből villamosenergia: 12 ügy**
 - víz, csatorna: 6 ügy**
 - hulladék: 4 ügy**
 - gáz: 3 ügy**
 - távhő: 2 ügy**
 - posta és távközlés: 22 ügy (22 %) ebből telefon szolgáltatás 12 ügy**
 - posta, levél, csomag 5 ügy**
 - TV, rádió 3 ügy**
 - internet 2 ügy**
 - építőipari kivitelezés: 17 ügy (17 %) ebből épület felújítás 13 ügy**
 - új ingatlan jótállás 2 ügy**
 - nyílászárók beépítése 2 ügy**

személyszállítás: 4 ügy (4 %) ebből vasúti 2 ügy
légi 2 ügy
úthasználat: 4 ügy (4 %) ebből parkolás 2 ügy
autópálya úthasználat 2 ügy
turizmus: 3 ügy (3 %) ebből egyéb szolgáltatások 2 ügy
szálláshely minősége 1 ügy
járművek és alkatrészek javítása: 3 ügy (3 %)
felőttképzés: 3 ügy (3 %)
háztartási gép javítás: 1 ügy (1 %)
mosás, tisztítás: 1 ügy (1 %)
fodrászat, kozmetika: 1 ügy (1 %)
ingatlanforgalmazás: 1 ügy (1 %)
egyéb, máshova nem sorolt: 3 ügy (3 %)
áttétel: 10 ügy (10 %)

g. 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:

kötelezés 1 db. – vállalkozás által teljesítve

ajánlás 25 db. – vállalkozás által teljesítve 11 ügyben, nem teljesített 13 ügyben, nincs adat 1 ügyben

egyezség 21 db. – vállalkozás által teljesítve

h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: **31,6 nap**

5) Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, és az eljárás javításának lehetséges módjait. **A testület által lefolytatott eljárások eredményessége döntően a felek együttműködési készségén is múlik, az eljáró tagok mindent elkövetnek az egyezség, a kompromisszumok létrehozására. Többször előfordul az is, hogy a vállalkozás részéről érkezik ajánlat, a panaszos azt nem fogadja el, és utóbb a kérelme megalapozatlannak bizonyul. A közismert vírushelyzet miatt jelentős számban az eljárás írásban történő lefolytatására került sor, és több esetben a vállalkozások tettek egyezségi ajánlatot, melyet a kérelmező elfogadott. Van olyan lábbeli kereskedelemmel foglalkozó vállalkozás is, mely több alkalommal akkor is tesz egyezségi ajánlatot, amikor olyan szakvélemény van a birtokában, mely szerint a panasz megalapozatlan, ilyenkor felajánlják, hogy egy későbbi termékvásárláskor valamekkora kedvezményt nyújtanak az árból.**

6) A testület a tagjai számára nyújtott felkészítő tanfolyamot, képzést

a. milyen formában tartja? **Rendezvény keretében, személyes előadás formájában.**

b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg? **2021. I. félévében egy képzés megtartására került sor a békéltető testületi tagok részére, de a vírushelyzet miatti korlátozásokból kifolyólag két különböző időpontban 2021. 03.04. és 2021. 03.11. napján egy-egy 5 fős csoport részére. A képzés tartalma az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet és a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014 (IV.29.) NGM rendelet módosulásai voltak.**

7) Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit. **A testület nem tagja határon átnyúló hálózatnak.**