

Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről

- 1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát. 365 db
- 2) Kérem, ismertesse a fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős, nagyobb fogyasztói érdeksérelmekre utaló problémákat és azt, hogy e tekintetben volt-e változás az előző időszakhoz képest.
 - A 373/2021. (VI.30.) Kormányrendelet 11. §. megváltoztatta az áruval kapcsolatos hibás teljesítési vélelmet (hat hónap helyett egy év). Ezen felül módosítja a kellékszavatosságra vonatkozó szabályokat is. A kormányrendelet 6.§. arról rendelkezik, hogy hibás teljesítés esetén a kormányrendeletet a Ptk. rendelkezéseivel együttesen kell alkalmazni. A szóban forgó rendelkezések értelmezés körül gyakran vita alakul ki. Különösen a cipős ügyekben érzékelnek a vállalkozások ellentmondást, ugyanis egy viszonylag alacsony vételárú cipő esetén aránytalanul tűnik az egy év vélelmezési határidő.
 - Az előző időszakhoz hasonlóan a gépkocsi javítási szolgáltatásoknál sérülnek a fogyasztói érdekek, ez a kérelmek mellett a tanácsadáson megjelölt ügyfelek panaszaiából is kitűnik. Elmarad a panasz jegyzőkönyv felvétele, a hibák dokumentálása. Olyan eset is előfordult, hogy a fogyasztó semmilyen dokumentummal sem rendelkezett, amivel eljárást tudott volna indítani.
 - A használt autók tekintetében továbbra is visszatérő probléma a tájékoztatás hiánya, a szükséges dokumentumok (szerződés, számla, állapotfelmérő lap) átadása. A vállalkozások gyakran elmulasztják együttműködési kötelezettségüket.
 - Az építőipari javító-karbantartó szolgáltatással kapcsolatos kérelmek, ezekkel kapcsolatos tanácsadási igények száma nő. (családi ház felújítása, lakás karbantartása). Az ügyek intézése során számos probléma került a felszínre: írásbeli megállapodás hiánya, áttekinthetetlen költség kalkulációk, elmarad a számla kiállítása. A vállalkozás legtöbbször nem ad át jótállási jegyet, a fogyasztó panaszáról nem vesz fel jegyzőkönyvet. A javító-karbantartó szolgáltatásoknál a jogszabály által megjelölt fél év jótállási idő ma már rövidnek bizonyul az elvégzett munkák jelentőségére, megnövekedett értékre, díjára tekintettel (lakásfelújítás, karbantartás).
- 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 fogyasztói érdeksérelmek megszüntetése miatt hozott határozatokban a testület felhívja a vállalkozás figyelmét, a jogsértésekre, a fogyasztók jogaira. Indokolt esetben kezdeményeztük a fogyasztóvédelmi hatóság fellépését. Együttműködünk a rendőrséggel a szükséges információt, adatokat a részükre megküldjük. A rendezvényeken, továbbképzésen a tanulságos jogvitákra felhívjuk a figyelmet.
- 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 195 db 53% (ajánlás, kötelezés, egyezség) Megalapozatlan 74 db 20%.(elutasítás)
 - b. az eljárások milyen eredménnyel vezettek:

- i. egyezség: 125 db 34%
- ii. kötelezés: 1 db 0,2%
- iii. ajánlás: 69 db 19%
- iv. elutasítás: 74 db 20%
- v. megszüntetés: 87 db 24%
- vi. áttétel
 - i. hatáskör miatt: 7 db 2%
 - ii. illetékesség miatt: 2 db 0,2%

c. az eljárást megszüntető döntések okai az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és a megszüntetésen belül az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:

- 31. §. (3) bekezdése szerint 48 db 13% : Az ügy nem fogyasztói jogvita 3 db 1%, a fogyasztó a kérelmét visszavonta 26 db 7 %, megszüntetési megállapodás 0 db 0%, az eljárás folytatása lehetetlen 12 db 3%, az eljárás lefolytatására a tanács megítélése szerint nincs szükség: 7 db 2%

d. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának (megszüntetés) száma: 41 db 11%

e. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása háttérben álló okok az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:

- Az ügy nem fogyasztói jogvita 16 db 4%, a hiánypótlás 8 db 2%, Fogyasztó kérelmét visszavonja 13 db 4%, az eljárás folytatása lehetetlen 2 db 1 %

f. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás):

- termék: 220 db 60%, szolgáltatás: 145 db 40%

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:

- Ajánlás teljesítése 17 esetben, ajánlást nem teljesítése 28 esetben, 24 esetben a fogyasztó a megadott számon nem volt elérhető. Az egyezségek teljesítése 125 db.

h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: 40 nap

5) Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, és az eljárás javításának lehetséges módjait.

- Az ügyek közül 220 termékkel és 145 szolgáltatással kapcsolatos. A beszámolási időszakban lezárt ügyek száma 365 db. Az eljárások közül 3 db ügy írásbeli eljárás keretében került elintézésre. A testület az ügyeket rövid határidőn belül intézte. (átlagos idő 40 nap). A hozott döntések indoklása megfelelő tájékoztatást nyújt a fogyasztói jogok érvényesítéséről és a vállalkozások kötelezettségeiről. Érdemben elbírált ügyek száma (ajánlás, kötelezés, egyezség, elutasítás) 269 db. Eljárási okokból hozott határozatok száma 87 db.

- Az egyezségkötések száma az ügyek 34 %-át teszi ki, a legnagyobb arányt képviseli. Ez a szám a tagok közvetítői munkájának eredményességét, a meghallgatások szakmai színvonalát mutatja. Másrészt jelzi a vállalkozások rugalmasabb hozzáállását, ami egyéb vásárlási kedvezmények nyújtásában is megnyilvánul.
- **Ajánlások aránya 19 %, (69 db).** Az ajánlások megfelelő iránymutatást adnak a fogyasztókat megillető jogvédelemről, a vállalkozások jogsértő mulasztásairól. Látható, hogy túlnyomó többségben vannak azok az ügyek, amelyekben a fogyasztó részére kedvező döntés születik. Az ajánlások teljesítése (17 db) azt jelzi, hogy célszerű a békéltető testületet meghatározott értékhatárig kötelező döntési jogkörrel felruházni. **Az elutasító döntések aránya 20% (74 db).** A döntések mögött rendszerint az áll, hogy jogilag megalapozatlan a fogyasztó igénye, vagy igényét bizonyítékokkal nem támasztotta alá.
- **Kötelezést tartalmazó határozat** alávetés alapján 1 db született. **A megszüntetések aránya (24%).** Az elnöki jogkörben hozott megszüntető határozatok túlnyomó többsége, azért született, mert a kérelem nem minősült fogyasztói jogvitának (19db), illetve a fogyasztó a hiánypótlási felhívást (8 db) nem teljesítette. Az eljáró tanács által hozott megszüntető határozatok a kérelem visszavonása (39 db) miatt kellett hozni. A kérelem visszavonását rendszerint a fogyasztó igényének teljesítése motiválta.
- **Az eljárás lefolytatása lehetetlen,** mint megszüntetési ok (14 db) mögött rendszerint az áll, hogy a bonyolult tényállás a testület eljárásában nem volt tisztázható. (pl. jelentős összegű kár bizonyítása, szakértői vélemény hiánya).
- **Hiánypótlások** miatti megszüntetések (8 db) viszonylag alacsony száma arra is visszavezethető, hogy a pótlandó hiányosságokat az ügyfélnek rövid úton (telefon, e-mail) jelezzük, amit azonnal teljesítenek. A hiánypótlás miatti megszüntetés után újból előterjesztett hiánytalan kérelmeket a testület elbírálja.
- A testület eljárását tovább javítja a meghallgatások tartalmi színvonala a vállalkozó és a fogyasztó álláspontjának alapos megismerése. A testület tanácsadási, tájékoztatási munkája kiemelkedően magas ügyfélforgalmat mutat. (438 db). Az eljárások hatékonyságát növeli, hogy a kérelem benyújtását követően rövid időn belül kerüljön sor annak elbírálására. Fontos, hogy az eljárás informatív legyen, a hozott döntések megfelelően tájékoztassák a feleket a fogyasztói jogokról és a vállalkozói kötelezettségekről.

6) A testület a tagjai számára nyújtott felkészítő tanfolyamot, képzést milyen formában tartja?

- A beszámolási időszakban az első félévben képzésekre online formában került sor: 373/2021. (IV. 30.) Kormány rendelet tartalmi egyeztetése.) Jogszabályváltozások a fogyasztóvédelemben című központi online program, Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara és Budapesti Békéltető Testület szervezésében a fogyasztóvédelem aktuális kérdései című rendezvényen részvétel.
- A második félévben tartott továbbképzés témája: hibás teljesítés-hatékony jogvédelem, használt autó vásárlás (fogyasztóvédelmi hatóság előadása), rezsizsámlák hatásköri kérdései és határon átnyúló fogyasztói jogviták.
- **milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?**
- A képzéseket fél évente tartjuk. A képzéseken az aktuális jogszabályi változások, testület működésének tapasztalatai, a központi értekezletek témái, a fogyasztóvédelmi hatósággal egyeztetett témák szerepelnek.

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