

Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről

1. **Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát: 717 db (lezárt ügyek száma: 673 db)**
2. **Kérem, ismertesse a fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős, nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló problémákat és azt, hogy e tekintetben volt-e változás az előző időszakhoz képest.**
 - Számos eljárás indult **külföldi** (Európai Unióban székhellyel rendelkező) **vállalkozásokkal** szemben webes vásárlásokkal kapcsolatban. A külföldi vállalkozásokkal a kapcsolattartás nehézkes vagy lehetetlen, a postai küldeményeket nem veszik át, válasziratot nem küldenek, az EFK erőfeszítései is haszталanok. Több esetben is érdemi döntés nélkül zárulnak az ügyek. Ez az eljárás hatékonyságát csökkenti, a határidők betartása is problémát jelent a hosszadalmas kézbesítések miatt. A testületi döntések végrehajtása is kérdéses, nincs tudomásunk arról, hogy a fogyasztók elindították-e ilyen esetekben a végrehajtást, illetve arról sincs, hogy esetleg eredményre vezetett-e.
 - A **szakvélemények, szakértői vélemények, szakkérdésben adott szakmai álláspontok** tartalmával kapcsolatban jellemző probléma, hogy azok sematikusak, a termékben jelentkező hiba okát nem fogalmazzák meg egyértelműen, melyet a fogyasztók is kifogásolnak. Kifejezetten a „cipős” ügyekre jellemző, hogy a szakértői szervek az esetek nagy részében ugyanolyan tartalommal bocsátják ki szakvéleményüket számos lábbeli esetében. A tendencia változni látszik a békéltető testületi döntéseink nyomán.
 - A **használt autók** tekintetében továbbra is visszatérő probléma a tájékoztatás hiánya, a szükséges dokumentumok (szerződés, számla, állapotfelmérő lap, stb.) átadásának elmaradása. A vállalkozások gyakran elmulasztják együttműködési kötelezettségüket.
 - A pályázati forrásból finanszírozott **napelemes rendszerek** telepítésével kapcsolatos eljárásokban általános probléma, hogy a pályázati feltételek szerint a felek csak közös megegyezéssel tudják felbontani szerződésüket, a vállalkozás hibás teljesítése esetén is szükség van az együttműködésére, mely csorbitja a fogyasztói jogokat.
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 érdeksérelemek megszüntetése miatt hozott határozatokban a testület felhívja a vállalkozás figyelmét a jogsértésekre, a fogyasztók jogaira, a fogyasztókat is igyekszünk tájékoztatni jogaikról, kötelezettségeikről. Mindezekre már a meghallgatások alkalmával is sort kerítünk annak érdekében, hogy mind a fogyasztók, mind a vállalkozások a jövőben felkészülten, tudatosan hozzák meg döntéseiket. Indokolt esetben kezdeményeztük a fogyasztóvédelmi hatóság fellépését. Együttműködünk a rendőrséggel, a szükséges információt, adatokat a részükre megküldjük.

Vállalkozói megkereséseket is fogadunk, kvázi tanácsadás keretében tájékoztatjuk a vállalkozásokat a jogszabályi előírásokról, jogokról és kötelezettségeikről. Kölcsönösen együttműködünk a Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesülettel és a fogyasztóvédelmi hatóságokkal. Elsősorban a nagyobb vállalkozások jogász kollégáival, fogyasztóvédelmi referenseivel, illetve a képviselőre jogosult meghatalmazottakkal, munkavállalókkal tartjuk a kapcsolatot nemcsak az egyedi ügyekben, hanem általános kérdésekben is. A rendezvényeken, továbbképzésen a tanulságos jogesetekre 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 338 db - 51% (ajánlás, kötelezés, egyezség). Megalapozatlan 69 db - 10% (elutasítás).

b. az eljárások milyen eredményre vezettek:

- i. egyezség: 246 db 37%
- ii. kötelezés: 66 db 10%
- iii. ajánlás: 26 db 4%
- iv. elutasítás: 69 db 10%
- v. megszüntetés: 239 db 35%
- vi. áttétel
 - i. hatáskör miatt: 24 db 4%
 - ii. illetékesség miatt: 3 db 0%

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 összesen 68 db (10%).

Az ügy nem fogyasztói jogvita: 4 db (1%), a fogyasztó a kérelmét visszavonta: 26 db (4 %), megszüntetési megállapodás: 8 db (1%), az eljárás folytatása lehetetlen: 23 db (3%), az eljárás lefolytatására a tanács megítélése szerint nincs szükség: 7 db (1%).

d. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma: 0 db

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:

- Fgytv. 29. § (4) bekezdése szerinti *megszüntetések*: összesen 171 db (27%),
- az ügy nem fogyasztói jogvita: 60 db (9%),
- a hiánypótlás elmaradása: 60 db (9%),
- a fogyasztó kérelmét visszavonta: 31 db (5%),
- az eljárás folytatása lehetetlen: 5 db (1 %),
- a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt BT eljárást indítottak: 9 db (1%),
- BT nem rendelkezik hatáskörrel: 6 db (1%).

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

- termék: 429 db (63%)
- szolgáltatás: 244 db (36%)

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 4 esetben, ajánlás nem teljesítése 13 esetben, 9 esetben a fogyasztó a megadott számon nem volt elérhető. Az egyezségek teljesítése 242 db.

h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: 50 nap.

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

Megítélésünk szerint az eljárások magas aránya eredményesen zajlott le, 37 %-a egyezséggel zárult. Emellett a megszüntetések jelentős részére azért került sor (pl. a hiánypótlások nem teljesítése, kérelem visszavonása esetében), mert az eljárás megindulását követően a jogvita a fogyasztó számára megnyugtató módon rendeződött. Emellett 5 %-ban a testületnek vagy hatásköre vagy illetékessége nem volt az eljárás lefolytatására. Igyekszünk továbbra is a lehető legrövidebb időn belül döntést hozni az ügyekben.

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

a. milyen formában tartja?

Személyes (online módon is követhető) szakmai napokat tartunk. Emellett e-mailben tájékoztatjuk a tagokat a fontosabb aktuális szakmai kérdésekről.

b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?

A beszámolási időszakban az első és a második félévben került sor az éves szakmai továbbképzésre személyes (online módon is követhető) részvétellel. Az e-mailen történő tájékoztatás az aktualitásokhoz igazodik. A képzések, tájékoztatások tartalmazzák a jogszabályi változásokat, testület működésének tapasztalatait, a minisztériumi, elnöki értekezletek témáit, a fogyasztóvédelmi hatósággal egyeztetett témákat tartalmazzák.

7. Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit. – Testületünk nem tagja ilyen szervezetnek.

