

Összefoglaló  
a Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett  
Békéltető Testület

2021. évi tevékenységéről

- 1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát. 439
- 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.

*A fogyasztói jogviták tipikusan kereskedelmi forgalomban a jótállási - szavatossági problémákkal függnek össze, illetőleg a szolgáltatások teljesítésével. Jelentős, nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló probléma nem merült fel, a testület nem tapasztalt változást az elmúlt időszakhoz képest.*

- 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.

*Az elnök a 2021. január 1. napján hatályba lépett, a jótállással és az igényérvényesítéssel összefüggő jogszabályi módosításokról a helyi televízióban és a megyei napilapban riportot adott, a területi kamara közösségi oldalára is felkerült ezen tájékoztatás. Az elnök a megyei napilapban felhívta a felek figyelmét a fogyasztók jogaira, győri helyi lapban az építési-szerelési munkákat végző vállalkozásokkal kapcsolatos problémák megelőzésére, és vállalkozások számára kiadott lapban pedig a vállalkozások számára nyújtott jogi tanácsot. A vállalkozásokat és a fogyasztókat az őket érintő problémák leküzdésével összefüggésben a jogaikról és a kötelezettségeikről ekként is tájékoztatta a testület. Ezen túl, az egyes ügyekben az eljáró tanács is rámutat a jogkövető magatartásra, illetőleg a tanácsadás keretében is tájékoztatja a hozzá fordulókat a jogaikról és kötelezettségeikről.*

- 4) Kérem, adja meg az adott időszakban meghozott döntések esetén az alábbiakat (kérjük a darabszám és az arányok megadását is):

*összesen 441 ügy*

- a. mekkora volt a megalapozott és a megalapozatlan kérelmek előfordulási gyakorisága:

*megalapozott kérelmek (egyezség, kötelezés, ajánlás) 148 ügy: 64 %,*

*megalapozatlan kérelmek (elutasítás) 84 ügy: 36 %*

- b. az eljárások milyen eredményre vezettek (az összes 441 ügyre):

i. egyezség, 100 ügy: 23 %

ii. kötelezés, 1 ügy: kevesebb, mint 1%, (0,2%)

iii. ajánlás, 47 ügy: 11 %

iv. elutasítás, 84 ügy: 19 %

v. megszüntetés, 186 ügy: 42 % (31. § 62 ügy: 14 %; 29. § 124 ügy: 28 %)

vi. áttétel 23 ügy: 5 %

i. hatáskör miatt 6 ügy PBT-hez, 17 ügy EFK-hoz

ii. illetékesség miatt 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:  
*összesen 62 ügyben, (összes ügy 14 %-a) ezen belül:*  
*Fgytv. 31. § (3) bek. a) – 40 ügyben vonta vissza a fogyasztó a kérelmét, 65%*  
*Fgytv. 31. § (3) bek. b) – 1 ügyben állapodtak meg a felek az eljárás megszüntetésében, 2 %*  
*Fgytv. 31. § (3) bek. c) – 9 ügy lefolytatása volt lehetetlen, 14 %*  
*Fgytv. 31. § (3) bek. d) – 10 ügyben nem volt szükség meghallgatás tartására, 16 %*  
*Fgytv. 31. § (3) bek. e) – 2 ügyben, egyéb okból, 3 %*
- d. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma: 124 ügyben: 28 %
- 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) bek. a) – 6 ügyben aa) békéltető testület előtt folyamatban lévő eljárás 5 %*  
*Fgytv. 29. § (4) bek. b) – 4 ügyben volt FMH eljárás, 3 %*  
*Fgytv. 29. § (4) bek. c) – 0*  
*Fgytv. 29. § (4) bek. d) – 38 ügyben, 31%, ebből:*  
*- 29 ügy nem minősült fogyasztói jogvitának,*  
*- 9 ügyben egyéb okból nem volt hatásköre a testületnek,*  
*Fgytv. 29. § (4) bek. e) – 76 ügyben nem teljesítette a fogyasztó a hiánypótlási felhívást, 61 %*
- f. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás):  
*termék: 259 ügy - 59 %*  
*szolgáltatás: 181 ügy – 41 %*
- 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:  
*ajánlások: 47 ügy - teljesített: 15 ügyben 32%; nem teljesített: 21 ügyben 45 %; nincs információ: 11 ügyben 23 %*  
*kötelezés: 1 ügy – teljesített 1 ügyben 100%*  
*egyezség: 100 ügy –teljesített 83 ügyben 83 %; nem teljesített: 1 ügyben 1%; nincs információ: 16 ügyben 16 %*
- h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: 31 nap
- 5) Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, és az eljárás javításának lehetséges módjait. A *békéltető testület működése eredményesnek mondható, a megalapozott kérelmek 68 %-a egyezségkötéssel zárul, 32 %-ban tesz ajánlást a testület, az ismert adatok szerint az ajánlások 42 %-át, míg az egyezségek 97 %-át teljesítik a vállalkozások.*  
*A békéltető testületi eljárás súlyát növelné, ha bizonyos ügyekben (pl. értékhatárral meghatározva, bizonyos ügytípusokban, kötelező jótállás esetében) alávetés nélkül, a törvény erejénél fogva is kötelező határozatot hozhatna, vagy az ajánlások teljesítésének elmaradása esetén a hatóság bírságozhatna.*
- 6) A testület a tagjai számára nyújtott felkészítő tanfolyamot, képzést
- a. milyen formában tartja? *Jelenleg online formában és elektronikus úton.*

b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg? *A testület tagjainak többsége jogi végzettségű, az egyetlen, egyedül eljáró közgazdasági felsőfokú végzettségű tag pedig régóta tagja a testületnek, széleskörű tapasztalattal rendelkezik az eljárások terén, így felkészítő tanfolyam tartására a tagok részére ezen okból nincs szükség. A jogszabályi változásokról, a szakmai irányító útmutatásairól – a felmerült problémák alapján szükség szerinti gyakorisággal, átlagosan kéthavonta - a tagoknak tájékoztatást nyújt az elnök, illetőleg lehetővé tette számukra a különböző rendezvényeken (az évben 5 alkalommal) való online részvételt. A testület előfizetője e Fogyasztóvédelmi jog online folyóiratnak is, illetőleg a FEOSZ által kiadott Tudatos Fogyasztóvédelmi magazin is elérhető, amelyeket a tagok ismereteik bővítése céljából tanulmányozhatnak. A tagoknak a testület irodájában rendelkezésre áll az elnök által összeállított jogszabálytár is.*

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