

Szakmai beszámoló
A Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület 2022. évben végzett
tevékenységéről

Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről

- 1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát. 2022. évben beérkezett ügy: 436
- 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 többnyire a kereskedelmi forgalomban a jótállási - szavatossági problémákkal, illetőleg az internetes kereskedelemmel függnek össze (ezen belül a hibás teljesítés illetve elállási jog gyakorlása körében), kisebb arányban a szolgáltatások hibás teljesítésével, késedelmével. Jelentős, nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló probléma nem merült fel. Az elmúlt időszakhoz képest több esetben fordultak elő napelemrendszer-telepítéssel kapcsolatos ügyek. Több esetben előfordultak a nyílászárók beépítésével, javításával kapcsolatos házaló-kereskedelem útján történő szolgáltatás hibás teljesítéséből eredő jogviták. Előfordult, hogy egyéni vállalkozói tevékenységét szüneteltető ill. már nem folytató, illetőleg be nem azonosítható személy nyújtott szolgáltatást.

- 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 egyes ügyekben az eljáró tanács is rámutat a jogkövető magatartásra, illetőleg a tanácsadás keretében is tájékoztatja a hozzá fordulókat a jogaikról és kötelezettségeikről, felhívja a fogyasztók figyelmét a körültekintő eljárásra, a fogyasztói tudatosságra. A testület a békéltetői tevékenységről, a felmerülő jogviták rendezésének lehetőségéről szórólapot készített. A békéltető testület Facebook oldalt létesített, amelyen a fogyasztókat és a vállalkozásokat érintő lehetséges problémák körében hasznos információkat oszt meg.

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

összesen 440 ügy

- a. mekkora volt a megalapozott és a megalapozatlan kérelmek előfordulási gyakorisága (érdemi döntés összesen: 272 ügy):

*megalapozott kérelmek (egyezség, kötelezés, ajánlás) 183 ügy, az érdemi döntések 67 %-a, az összes ügy 42%-a
megalapozatlan kérelmek (elutasítás) 89 ügy, az érdemi döntések 33 %-a, az összes ügy 20 %-a,*

- b. az eljárások milyen eredményre vezettek (az összes 440 ügyre):

- i. egyezség, 119 ügy: 27 %,
- ii. kötelezés, 1 ügy: kevesebb, mint 1%, (0,2%)
- iii. ajánlás, 63 ügy: 14 %,
- iv. elutasítás, 89 ügy: 20 %,
- v. megszüntetés, 152 ügy: 35 % (31. § 75 ügy: 17 %; 29. § 77 ügy: 18 %),
- vi. áttétel 16 ügy: 4 %,
 - i. hatáskör miatt 12 ügy 3 % ; (4 ügy PBT-hez, 8 ügy EFK-hoz)
 - ii. illetékesség miatt 4 ügy 1 %, (más békéltető testülethez)

- 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.§ 75 ügy, 31. § és 29. § össz: 152 ügy)

Fgytv. 31. § (3) bek. a) – 55 ügyben vonta vissza a fogyasztó a kérelmét,

31. § (3) bek. vonatkozásában arány: 73 %

31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. össz. vonatkozásában arány: 36 %

Fgytv. 31. § (3) bek. b) – 0 ügyben állapodtak meg a felek az eljárás megszüntetésében,

31. § (3) bek. vonatkozásában arány: 0 %

31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. össz. vonatkozásában arány: 0 %

Fgytv. 31. § (3) bek. c) – 8 ügy lefolytatása volt lehetetlen,

31. § (3) bek. vonatkozásában arány: 11 %

31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 5 %

Fgytv. 31. § (3) bek. d) – 10 ügyben nem volt szükség meghallgatás tartására,

31. § (3) bek. vonatkozásában arány: 13 %

31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. össz. vonatkozásában arány: 7 %

Fgytv. 31. § (3) bek. e) – 2 ügyben, egyéb okból,

31. § (3) bek. vonatkozásában arány: 3 %

31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. össz. vonatkozásában arány: 1 %

- d. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma: (29. § (4) bek.) 77 ügy, összes ügy 18 % -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: (29.§77 ügy, 31.§ és 29.§ össz: 152 ügy)

Fgytv. 29. § (4) bek. a) – 0 ügyben volt békéltetői, közvetítői eljárás vagy per,

29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 0 %

31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 0 %

Fgytv. 29. § (4) bek. b) – 2 ügyben volt FMH eljárás,

29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 3 %

31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 1 %

Fgytv. 29. § (4) bek. c) – 1 ügy komolytalan vagy zaklató,

29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 1 %

31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 1 %

Fgytv. 29. § (4) bek. d) – 23 ügyben,

29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 30 %

31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 15 %

ebből:

- 17 ügy nem minősült fogyasztói jogvitának 22 %, és 11 %

- 6 ügyben egyéb okból nem volt hatásköre a testületnek 8 %, és 4 %

Fgytv. 29. § (4) bek. e) – 51 ügyben nem teljesítette a fogyasztó a hiánypótlási felhívást,

29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 66 %

31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 34 %

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

termék: 278 ügy - 63 %

szolgáltatás: 162 ügy – 37 %

- 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: 63 ügy - teljesített: 19 ügyben, ismert eset 38%-a, össz. ajánlás 30 %-a

- nem teljesített: 31 ügyben; ismert eset 62%-a, össz. ajánlás 49 %-a

- nincs információ: 13 ügyben 21 %

kötelezés: 1 ügy – teljesített 1 ügyben 100%

egyezség: 119 ügy – teljesített 107 ügyben, ismert eset 96 %-a, össz. egyezség 90 %-a

- nem teljesített: 4 ügyben, ismert eset 4 %-a, össz. egyezség 3 %-a

- nincs információ: 8 ügyben 7 %

- h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: 35 nap

- 5) Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, és az eljárás javításának lehetséges módjait. *A békéltető testület működése eredményesnek mondható, a megalapozott kérelmek (össz: 183 ügy) 65 %-a egyezségkötéssel zárul, 34 %-ban tesz ajánlást a testület, az ismert adatok szerint az ajánlások 38 %-át, míg az egyezségek 96 %-át teljesítik a vállalkozások. A testület által hozott kötelezésnek (1 ügy) a vállalkozás eleget tett. 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? *Elektronikus úton, egyénileg személyesen.*

- 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 képzéseken, konferenciákon való részvételt. 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.*

A szakmai beszámoló hitelesítése

A Kedvezményezett vármegyei és kereskedelmi kamara által működtetett békéltető testület elnökeként kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.

Dátum: Győr, 2023. január 16.


Dr. Bádogy Beáta elnök