

Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről

- 1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát. 2023-ban beérkezett ügy: 480 (10%-kal nőtt az ügyek száma az előző évhez képest), befejezésre került 472 ügy
- 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 továbbra is tipikusan 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. A napelemrendszer-telepítéssel (késedelem, hibás teljesítés) kapcsolatos jogviták 2023-ban is több esetben előfordultak. Üdülési joggal kapcsolatosan az egyoldalúan megemelt szolgáltatási díj (rezsi) problémája jelentkezett az évben. Az ügyek termék (63%) – szolgáltatás (37%) aránya azonos a 2022. évi adattal.
- 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. A testület tanácsadás keretében 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, amelyet kormányablakokban is elhelyezett. A testület Facebook oldalán a fenti célok teljesítése érdekében hasznos információkat oszt meg.

- 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:

összes (340) érdemi ügyre vetítve:

megalapozott kérelmek (egyezség, kötelezés, ajánlás) 224 ügy, az érdemi döntések 66 %-a, az összes ügy 47%-a

megalapozatlan kérelmek (elutasítás) 116 ügy, az érdemi döntések 34 %-a, az összes ügy 25 %-a,
 - b. az eljárások milyen eredményre vezettek: összes befejezett ügyre (472) vetítve
 - i. egyezség, 142 ügy: 30 %
 - ii. kötelezés, 2 ügy: kevesebb, mint 1 %
 - iii. ajánlás, 80 ügy: 17 %
 - iv. elutasítás, 116 ügy: 25 %
 - v. megszüntetés, 118 ügy: 25 % (31. § 74 ügy: 16 %; 29. § 44 ügy: 9 %)
 - vi. áttétel
 - i. hatáskör miatt 13 ügy: 3 % (6 ügy PBT-hez, 7 ügy EFK-hoz)
 - ii. illetékesség miatt 1 ügy % kevesebb, mint 1 %
 - 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. § 74 ügy, összes ügy 16 %-a

Fgytv. 31. § (3) bek. a) – 52 ügyben vonta vissza a fogyasztó a kérelmét,

31. § (3) bek. vonatkozásában arány: 70 %

31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. össz. vonatkozásában arány: 44 %

Fgytv. 31. § (3) bek. b) – 2 ügyben állapodtak meg a felek az eljárás megszüntetésében,

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

31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. össz. vonatkozásában arány: 2 %

Fgytv. 31. § (3) bek. c) – 9 ügy lefolytatása volt lehetetlen,

31. § (3) bek. vonatkozásában arány: 12 %

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

Fgytv. 31. § (3) bek. d) – 9 ügyben nem volt szükség meghallgatás tartására,

31. § (3) bek. vonatkozásában arány: 12 %

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: 2 %

d. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma: 29. § (4) bek. 44 ügy, összes ügy 9 %-a

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) – 2 ügyben volt békéltetői, 0 közvetítői eljárás 0 per,

29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 5 %, 0 %, 0 %

31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 2 %, 0 %, 0 %

Fgytv. 29. § (4) bek. b) – 1 ügyben volt FMH eljárás,

29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 2 %

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: 2 %

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

Fgytv. 29. § (4) bek. d) – 23 ügyben, 29. § (4) bek.; 31. § (3) bek. és 29. § (4) bek.:

- 20 ügy nem minősült fogyasztói jogvitának 45 %, és 17 %

- 3 ügyben egyéb okból nem volt hatásköre a testületnek 7 %, és 3 %

Fgytv. 29. § (4) bek. e) – 17 ügyben nem teljesítette a fogyasztó a hiánypótlási felhívást,

29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 39 %

31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 14 %

- f. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás): termék: 297 ügy, 63 % szolgáltatás: 175 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: 80 ügy - teljesített: 34 ügyben, ismert eset 49 %-a, össz. ajánlás 43 %-a
- nem teljesített: 36 ügyben; ismert eset 51 %-a, össz. ajánlás 45 %-a
- nincs információ: 10 ügyben összes ajánlás 12%-a
- kötelezés: 2 ügy – teljesített 2 ügyben 100%
- a teljesítés mértéke azonos az adat az előző időszakhoz képest
- egyezség: 142 ügy – teljesített 118 ügyben, ismert eset 98 %-a, össz. egyezség 83 %-a
- nem teljesített 3 ügyben, ismert eset 2 %-a, össz. egyezség 2 %-a
- nincs információ: 21 ügyben 15 %
- 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: 340 ügy) 63 %-a egyezségkötéssel zárul, 36 %-ban tesz ajánlást a testület, az ismert adatok szerint az ajánlások 49 %-át, míg az egyezségek 98 %-át teljesítik a vállalkozások. A testület által hozott kötelezésnek (2 ügy) a vállalkozás eleget tett. Az ajánlások teljesítési hajlandósága 28 %-kal nőtt az előző időszakhoz képest, a kötelezések teljesítése azonos, az egyezségek teljesítési aránya is közel azonos. A 2024. január 1. napján hatályba lépett Fgytv. módosítások: a kötelező határozatok lehetőségeinek kibővítése a tv. 32. § a) ab) pont szerint és a vállalkozások 36. § (5a) bek. szerinti értesítési kötelezettsége, az eljárás súlyát, a testület tekintélyét növelik, ezáltal a vállalkozások jogkövető magatartását elősegíti.
- 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 2023-ban nem volt szükség. Nem voltak a testület eljárást érintő jogszabályváltozások. A szakmai irányító útmutatásairól – a felmerült problémák alapján szükség szerinti gyakorisággal, átlagosan 3-4 havonta - 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.