

Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről

- 1) K
érem, adja meg a beérkezett kérelmek számát. **858**
- 2) K
érem, ismertesse a fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős, nagyobb fogyasztói érdeksélemre utaló problémákat és azt, hogy e tekintetben volt-e változás az előző időszakhoz képest.
A 815 lezárt ügyből 324 ügy (40%) vonatkozott szolgáltatásokra, 491 ügy (60%) pedig termékekre, az arány nagyságrendileg azonos a 2023. évi Győr-Moson-Sopron vármegyei adattal. 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. A webshopok továbbra is keresettek, de népszerűségük csak elhanyagolható (1%) mértékben nőtt. A lábbelik termékcsoport aránya a vármegyei 13% értékről régiós szinten 29%-ra emelkedett 2024-ben, ezekből kiemelkedő egy meghatározott vállalkozással szemben érkező panaszok száma. Több panasz érkezett egy bizonyos bútor webshopra és egy vegyes termékkört forgalmazó webshopra. Jelentős, nagyobb fogyasztói érdeksélemre utaló probléma nem merült fel.
- 3) M
utassa 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 testület önálló honlapot üzemeltet, azon, továbbá a Facebook oldalán a fenti célok teljesítése érdekében hasznos információkat oszt meg. A testület a békéltetői tevékenységről, a felmerülő jogviták rendezésének lehetőségéről szórólappal rendelkezik. A meghallgatások során az egyes ügyekben az eljáró tanács is rámutat a jogkövető magatartásra. A testület tájékoztatja a hozzá fordulókat a jogaikról és kötelezettségeikről, felhívja a fogyasztók figyelmét a körütekintő eljárásra, a fogyasztói tudatosságra. Az elnök a vállalkozások részére előadást is tartott.
- 4) K
érem, adja meg az adott időszakban meghozott döntések esetén az alábbiakat (kérjük a darabszám és az arányok megadását is):
- a. m
ekkora volt a megalapozott és a megalapozatlan kérelmek előfordulási gyakorisága:
összes befejezett ügy: 815 (2024. évben indult ügy: 801 db, 2023. évben indult ügy: 14 db)
összes érdemi ügy: 454 (egyezség, ajánlás, kötelezés, elutasítás)
összes nem érdemi ügy: 361 (megszüntetés, áttétel)
megalapozott kérelmek (egyezség, kötelezés, ajánlás) 293 ügy,
az érdemi döntések 65 %-a, az összes ügy 36%-a
megalapozatlan kérelmek (elutasítás) 161 ügy, az érdemi döntések 35 %-a, az összes ügy 20 %-a
- b. a
z eljárások milyen eredményre vezettek:
- i. egyezség, **199 ügy-az összes ügy 25 %-a**
 - ii. kötelezés, **66 ügy- az összes ügy 8%-a**
 - iii. ajánlás, **28 ügy- az összes ügy 3%-a**
 - iv. elutasítás, **161 ügy- az összes ügy 20%-a**
 - v. megszüntetés, **335 ügy- az összes ügy 41%-a**
 - vi. áttétel **26 ügy- az összes ügy 3%-a**
 - i. **hatáskör miatt 18 ügy – az ügyek 2 %-a**

- ii. illetékesség miatt 8 ügy -az ügyek 1 %-a
- 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. § 156 ügy, összes ügy 19 %-a**
- Fgytv. 31. § (3) bek. a) – 80 ügyben vonta vissza a fogyasztó a kérelmét,
 31. § (3) bek. vonatkozásában arány: 51 %
 31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. össz. vonatkozásában arány: 24 %
- Fgytv. 31. § (3) bek. b) – 4 ügyben állapodtak meg a felek az eljárás megszüntetésében,
 31. § (3) bek. vonatkozásában arány: 3 %
 31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. össz. vonatkozásában arány: 1 %
- Fgytv. 31. § (3) bek. c) – 23 ügy lefolytatása volt lehetetlen,
 31. § (3) bek. vonatkozásában arány: 15 %
 31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. össz. vonatkozásában arány: 7 %
- Fgytv. 31. § (3) bek. d) – 44 ügyben nem volt szükség meghallgatás tartására,
 31. § (3) bek. vonatkozásában arány: 28 %
 31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. össz. vonatkozásában arány: 13 %
- Fgytv. 31. § (3) bek. e) – 5 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. 179 ügy, összes ügy 22 %-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) – 3 ügyben volt békéltetői, 0 közvetítői eljárás 2 per,
 29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 2 %, 0 %, 1 %
 31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 1 % alatti, 0 %, 1 % alatti
- Fgytv. 29. § (4) bek. b) – 5 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) – 0 ügy komolytalan vagy zaklató,
 29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 0 %
 31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 0 %
- Fgytv. 29. § (4) bek. d) – 83 ügyben, 29. § (4) bek.; 31. § (3) bek. és 29. § (4) bek.:
 - 49 ügy nem minősült fogyasztói jogvitának 27 %, és 15 %
 - 34 ügyben egyéb okból nem volt hatásköre a testületnek 19 %, és 10 %
- Fgytv. 29. § (4) bek. e) – 86 ügyben nem teljesítette a fogyasztó a hiánypótlási felhívást,
 29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 48 %
 31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 26 %
- f. a
 z ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás): **termék: 491 ügy, 60 %; szolgáltatás: 324 ügy, 40%**
- g. a
 zon 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: 28 ügy – az összes ügy 3%-a

- teljesített: 6 ügyben, ismert eset 1 %-a, össz. ajánlás 21 %-a

- nem teljesített: 12 ügyben; ismert eset 1 %-a, össz. ajánlás 43 %-a

- nincs információ: 10 ügyben, ismert eset 1 %-a, össz. ajánlás 36 %-a

kötelezés: 66 ügy – az összes ügy 8% -a

- teljesített: 26 ügyben, ismert eset 3 %-a, össz. kötelezés 40 %-a

- nem teljesített: 16 ügyben; ismert eset 2 %-a, össz. kötelezés 24 %-a

- nincs információ: 24 ügyben, ismert eset 3%-a összes kötelezés 36 %-a

egyezség: 199 ügy -az összes ügy 25 %-a

- teljesített: 116 ügyben, ismert eset 14 %-a, össz. egyezség 58 %-a

- nem teljesített: 4 ügyben; ismert eset 1 %-a, össz. egyezség 2 %-a

- nincs információ: 79 ügyben, ismert eset 10 %-a, összes egyezség 40 %-a

h.

békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: **35 nap**

5)

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

A békéltető testület működése eredményesnek mondható. 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 elősegítik. Az összes ügy 25%-a egyezséggel végződik, 11% a vállalkozást marasztaló (kötelezés, ajánlás) határozat. A megszüntetések jelentős része (nagyságrendileg 10%) a feleknek a békéltető testületi eljárást követő megegyezésére illetőleg a fogyasztó igényének teljesítésére vezethető vissza. Az ismert esetek 82%-ban a vállalkozás teljesítette a testület döntését. A testület határozatainak 33%-a végrehajtható. A testület döntéseivel szemben nem indult bírósági eljárás.

6)

testület a tagjai számára nyújtott felkészítő tanfolyamot, képzést

a.

ilyen formában tartja? **a tagok számára kötelező volt a békéltető testületi alapvizsga letétele, ehhez a tananyagot áttanulmányozták. Az elnök az egyes ügyek elbírálásához mind anyagi jogi, mind eljárási kérdésekben írásos útmutatókat és határozat-mintákat készít a tagok részére. A felmerült kérdésekben pedig egyedi egyeztetéseket is tart a tagokkal. A tagok jogászok, közöttük praktizáló ügyvédek, egyetemi oktatók, hatósági dolgozók; ismereteik széleskörűek és mélyek.**

b.

ilyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg? **szükség szerint, az évben folyamatosan.**

7)

smertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit. **nem tagja**