

Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről

- 1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát. **803 ügy érkezett 2025-ben a testülethez**
- 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 789 lezárt ügyből 279 ügy (35%) vonatkozott szolgáltatásokra, 510 ügy (65%) pedig termékekre. Az arányok kissé – de nem relevánsan - eltérnek az előző évitől, 5%-kal emelkedett a szolgáltatások aránya.
Az összes ügyből 527 ügy alapját képező jogviszony valósult meg hagyományos módon (67%), míg 262 ügy (33%) nem hagyományos (pl. internet, telefon, házaló kereskedelem, termékbemutató) módon. Házaló kereskedelem, telefon, és termékbemutató nyomán mindösszesen 10 ügy indult. A termékek esetén a jogviszony 305 ügyben (60%) hagyományos, míg 205 ügyben (40%) nem hagyományos módon létrejött értékesítés alapján valósult meg. A szolgáltatások esetén a jogviszony 222 ügyben (80 %) hagyományos módon, míg 57 ügyben (20%) nem hagyományos módon jött létre. A nem hagyományos módon létrejött szerződések aránya a termékek vonatkozásában, nyilván azok természete miatt, jóval nagyobb (40%) a szolgáltatásokhoz (20%) képest.
A legtöbb probléma továbbra is a lábbelikkel van: 142 ügy, az összes ügy 18%-át teszik ezek ki, az gyakorlatilag azonos a tavalyi aránnyal. Kiemelkedő továbbá az összes ügghöz képest a termékekkel kapcsolatos problémák közül a jármű kategória 65 ügy (8%), háztartási- kerti- szerszámgépek: 57 ügy (7%), bűtor-matrac: 48 ügy (6%), híradástechnikai termékek: 24 ügy (3%), mobil- okostelefonok: 24 ügy (3%), nyílászárók: 18 ügy (2%). A szolgáltatások közül a legtöbb probléma a közüzemi szolgáltatások terén: 68 ügy (9%), turizmus: 33 ügy (4%), javítás, karbantartás: 32 ügy (4%), építőipari kivitelezés 31 ügy (4%).
Továbbra is népszerű az online vásárlás, ennek aránya kissé – de nem számottevően - módosult, a termékek esetén 4%-kal csökkent, a szolgáltatások esetén 4%-kal nőtt az előző évhez képest.
A testülethez több megkeresés is érkezett, tanácsot kértek a fogyasztók Európai Unió kívüli webshopokból történt vásárlásokkal és közösségi platformokon történt vásárlásokkal kapcsolatban. Amennyiben ezekben az ügyekben nem lehetett beazonosítani a vállalkozást, a békéltető testület eljárni nem tudott. Ezekben az esetekben a testület edukálta a fogyasztókat, felhívta a figyelmüket a körültekintő, gondos eljárás szükségességére, és annak módjaira.
Néhány hazai webshoppal kapcsolatban és többször merült föl panasz.
2025-ben megjelentek a testület előtt a duguláselhárítás-szolgáltatással kapcsolatos esetek is, több esetben ügy is indult.
- 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 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 körültekintő eljárásra, a fogyasztói tudatosságra.
- 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 befejezett ügy: 789**
 - összes érdemi ügy: 522 (egyezség, ajánlás, kötelezés, elutasítás)**
 - összes nem érdemi ügy: 267 (megszüntetés, áttétel)**
 - a megalapozott kérelmek száma: 338 ügy (egyezség, kötelezés, ajánlás),**
 - amely az érdemi döntések 65 %-a, az összes ügy 43%-a**
 - megalapozatlan kérelmek száma: 184 ügy (elutasítás),**

amely az érdemi döntések 35 %-a, az összes ügy 23 %-a

- b. az eljárások milyen eredményre vezettek:
- i. egyezség, **221 ügy- az összes ügy 28%-a**
 - ii. kötelezés, **85 ügy- az összes ügy 11%-a**
 - iii. ajánlás, **32 ügy- az összes ügy 4%-a**
 - iv. elutasítás, **184 ügy- az összes ügy 23%-a**
 - v. megszüntetés, **247 ügy- az összes ügy 31%-a**
 - vi. áttétel **20 ügy- az összes ügy 3 %-a**
 - i. **hatáskör miatt 17 ügy – az ügyek 2 %-a**
 - ii. **illetékesség miatt 3 ügy - az ügyek kevesebb, mint 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. § 104 ügy, összes ügy 13%-a**
- Fgytv. 31. § (3) bek. a) – 49 ügyben vonta vissza a fogyasztó a kérelmét,**
31. § (3) bek. vonatkozásában arány: 47%
31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. össz. vonatkozásában arány: 20 %
- Fgytv. 31. § (3) bek. b) – 7 ügyben állapodtak meg a felek az eljárás megszüntetésében,**
31. § (3) bek. vonatkozásában arány: 7%
31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. össz. vonatkozásában arány: 3%
- Fgytv. 31. § (3) bek. c) – 8 ügy lefolytatása volt lehetetlen,**
31. § (3) bek. vonatkozásában arány: 8%
31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. össz. vonatkozásában arány: 3 %
- Fgytv. 31. § (3) bek. d) – 33 ügyben nem volt szükség meghallgatás tartására,**
31. § (3) bek. vonatkozásában arány: 31 %
31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. össz. vonatkozásában arány: 13%
- Fgytv. 31. § (3) bek. e) – 7 ügyben, egyéb okból,**
31. § (3) bek. vonatkozásában arány: 7%
31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. össz. vonatkozásában arány: 3%
- d. a kérelem meghallgatás kitézése nélküli elutasításának száma: **29. § (4) bek. 143 ügy, összes ügy 18 %-a**
- e. a kérelem meghallgatás kitézése 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) – aa) 1 ügyben volt békéltető, ab) 1 ügyben közvetítői eljárás, ac) 0 ügyben per,**
29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 1 % alatt, 1 % alatt, 0 %
31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. össz. vonatkozásában arány: 1 % alatt, 1 % alatt , 0 %
- Fgytv. 29. § (4) bek. b) – 2 ügyben volt FMH eljárás,**
29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 1 %
31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. össz. vonatkozásában arány: 1 % alatt
- Fgytv. 29. § (4) bek. c) – 0 ügy komolytalan vagy zaklató,**
29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 0 %
31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. össz. vonatkozásában arány:0 %
- Fgytv. 29. § (4) bek. d) – 48 ügyben,**
29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 34%
31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. össz. vonatkozásában arány: 19%
- 41 ügy nem minősült fogyasztói jogvitának, arány: 29 %, 16 %
- 7 ügyben egyéb okból nem volt hatásköre a testületnek, arány: 5 %, 3%

Fgytv. 29. § (4) bek. e) – 91 ügyben nem teljesítette a fogyasztó a hiánypótlási felhívást,

29. § (4) bek. vonatkozásában arány: 64 %

31. § (3) bek. és 29. § (4) bek. össz. vonatkozásában arány: 37 %

- f. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás): **termék: 510 ügy, 65 %; szolgáltatás: 279 ügy, 35%**
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: 32 ügy

- teljesített: 5 ügyben, ez az ismert eset 23 %-a, össz. ajánlás vonatkozásában 16%
- nem teljesített: 17 ügyben; ez az ismert eset 77 %-a, össz. ajánlás vonatkozásában 53 %
- nincs információ: 10 ügyben, össz. ajánlás vonatkozásában 31%

kötelezés: 85 ügy

- teljesített: 30 ügyben, ez az ismert eset 81 %-a, össz. kötelezés vonatkozásában 35 %
- nem teljesített: 7 ügyben; ez az ismert eset 19 %-a, össz. kötelezés vonatkozásában 8 %
- nincs információ: 48 ügyben, össz. kötelezés vonatkozásában 57 %

egyezség: 221 ügy

- teljesített: 119 ügy, ez az ismert eset 100 %-a, össz. egyezség vonatkozásában 54 %
- nem teljesített: 0 ügyben; ismert eset 0 %-a, össz. egyezség vonatkozásában 0 %-a
- nincs információ: 102 ügyben, össz. egyezség vonatkozásában 46 %

- h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: **34 nap**

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

A testület munkája eredményesnek mondható. Bár 2025-ben a befejezett ügyek száma 3 % csökkent az előző évhez képest (2024: 815 ügy, 2025: 789 ügy), a megalapozott kérelmek - mind az egyezségek, mind a kötelezések, mind az ajánlások – ügyszáma nőtt (egyezség: 2024: 199 ügy, 2025: 221 ügy; kötelezések: 2024: 66 ügy, 2025: 85 ügy; ajánlások: 2024: 28 ügy, 2025: 32 ügy.) Az érdemi ügyek aránya az összes ügyhöz képest 10 %-kal nőtt (2024: 454 ügy 56%, 2025: 522 ügy 66 %), a megalapozott kérelmek aránya 7 %-kal nőtt (2024: 293 ügy 36 %, 2025: 338 ügy 43 %) az előző évhez képest, míg a megszüntetésre került ügyek száma az összes ügyhöz képest 10 %-kal csökkent (2024: 335 ügy 41 %, 2025: 247 ügy 31 %), az áttétellel befejeződött eljárások aránya azonos az előző évi ügyek arányával (3 % körül). A megszüntetések jelentős része, az ügyek 12%-a a hiánypótlási felhívás nem teljesítése miatt történik. A megszüntetések másik leggyakoribb csoportja a fogyasztói kérelem visszavonása (ügyek 6 %-a), amelynek – a fogyasztói visszajelzésekből ismert - jelentős része a békéltető testületi eljárás megindításának hatására történik. A felek közös megállapodása az eljárás megszüntetéséről az ügyek 1 %-át teszik ki, de ez is a testület működésére, az eljárás megindítására vezethető vissza.

- 6) A testület a tagjai számára nyújtott felkészítő tanfolyamot, képzést

- a. milyen formában tartja? **A tagok – e célból készült tananyag alapján - békéltető testületi alapvizsgát tesznek. Az elnök nyomon követi a jogszabályok változását, ezekről írásban tájékoztatja a tagokat. Az elnök az egyes ügyek elbírálásához mind anyagi jogi, mind eljárási kérdésekben írásos útmutatókat és határozat-mintákat készít a tagok részére. A tagok kérésére egyedi egyeztetéseket is tart a tagokkal. A tagok jogászok, közöttük praktizáló ügyvédek, egyetemi oktatók, hatósági dolgozó; ismereteik széleskörűek és mélyek. Az elnök – a tagok részvételi lehetőségének biztosítása céljából - jelzi a tagság részére a békéltető testület működését érintő konferenciákat, képzéseket, workshopokat.**
- b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg? **Szükség szerint, az évben folyamatosan.**

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