

## **Összefoglaló a békéltető testület 2021 évi tevékenységéről**

- 1) *Kérem, adja meg a befejezett ügyek számát. 157 db*
- 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.*

Tárgyalt időszakban 40-60 arányú volta szolgáltatások-termékek közötti arány. A jóállással, szavatossággal kapcsolatos problémák vezetnek, a cipő szavatossági ügyek újra az élre törtek. Korábbi évekhez képest sokat csökkent a közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatos ügyek aránya. A tárgyalt időszakban az ügyek több mint negyede az interneten rendelt termékekkel kapcsolatos, ilyen nagy arány a nem hagyományos értékesítési formához kapcsolódó panaszok esetén még nem fordult elő. Egyéb ügyek tekintetében nagy elmozdulások nincsenek, ebben az évben nem volt kiemelkedő, jelentős vagy nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló probléma.

- 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 ügy megindulásáról szóló értesítésekben részletes tájékoztatást kapnak a vállalkozások a jogszabályban előírt kötelezettségeikről. De tanácsadás során is felhívjuk a hozzájuk forduló vállalkozások figyelmét a helyes magatartásra, a rájuk vonatkozó jogszabályok megfelelő értelmezésére. A meghallgatások során a vállalkozások tájékoztatása az őket érintő kötelezettségekről, azok tartalmának pontosítása.

A tájékoztatás eszközével lehet leginkább élni a problémák ellen. Ezért a testület elnöke minden lehetőséget megragad, annak érdekében, hogy az információk minél szélesebb körbe eljusson a vállalkozásokhoz és fogyasztókhoz is. A tárgyalt időszakban a Primon Alapítvánnyal együttműködve vállalkozóknak online előadást tartott a testület elnöke a vállalkozásokra vonatkozó fogyasztóvédelmi jogszabályokról, különösen kiemelve a megváltozott jóállási szabályokban rájuk rótt új kötelezettségeikre. Az év során több alkalommal megjelentünk a médiákban, az utóbbi időszak fogyasztóvédelmi jogszabályi változásairól szóló anyagokban, így a Kamarai újságban és a megyei napilapban jelentek meg cikkek, valamint készültek interjúk a Best Fm rádióban, a Nyíregyházi és a Kölcsey tévében is.

- 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:

megalapozott: 73 db az összes befejezett ügy 46,5 %

megalapozatlan: 64 db 40,8 %

az eljárások milyen eredményre vezettek:

eredménye	száma db	aránya %
egyezség,	27	17,2
kötelezés,	0	0
ajánlás,	28	17,8
elutasítás,	49	31,2
megszüntetés	55	35
áttétel	6	3,8

Áttétel:

- i. hatáskör miatt 4 db
- ii. illetékesség miatt 2 db

b. az eljárást megszüntető döntések okai az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és a megszüntetésen belül az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:

31 § (1)	2021.év	
	db	%
a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja,	14	8,9
b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapod	4	2,5
c) az eljárás folytatása lehetetlen,	3	1,9
d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint nincs szükség,	6	3,82
e)* a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut.	1	0,6

c. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma: 27 db 17,2%

d. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása háttérben álló okok az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:

29. § (4) bek.	db	%
a) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak,	1	0,6

b) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor,	0	0
c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű,	0	0
d) a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának	7	4,6
e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette.	18	11,5

e. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás):  
(a táblázatokban csak azokat az ügytipusokat tüntettem fel, amelyek a beszámolási időszakban előfordultak)

Szolgáltatás	2021.	
	db	%
Építőipari kivitelezés	8	5,1
Turizmus	4	2,5
Közlekedés	2	1,3
Posta és távközlés	14	8,9
közüzemi szolgáltatás	13	8,3
Javítás karbantartás	5	3,2
Egyéb szolgáltatás	1	0,6
Gazdasági és egyéb szolgáltatás	11	7,0
áttétel	5	3,2
összesen	64	40,8
Nem hagyományos	5	3,2

TERMÉKEK	2021	
	db	%
Élelmiszerek, italok	1	0,6
Textil, ruhanemű	2	1,3
Lábbelik	26	16,6
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	6	3,8
Számítástechnikai eszközök, adattárolók	3	1,9
Híradástechnika	12	7,6
Háztartási és kerti gépek	16	10,2

Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök	2	1,3
Egészségmegőrző és gyógyászati termékek, eszközök	4	2,5
Járművek és alkatrészeik	7	4,6
Bútor, sportszer, óra, ékszer	5	3,2
Egyéb termékek	8	5,1
Áttétel	1	0,6
összesen	93	59,2
Nem hagyományos	35	22,3

f. 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:

A tárgyalat időszakban 71 db ajánlás teljesítését utókövettük, melyeknek már lejárt a teljesítési határideje. A vizsgált ajánlások 43,7 %-át teljesítették, 19,2 % nem teljesítették, és 22,5 % esetében nem sikerült kideríteni az ajánlás teljesítésének sorsát. Az egyezségek teljesítéséről csak alkalmanként szerzünk tudomást, nem teljesítéséről fogyasztói visszajelzés nem érkezett.

g. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: 47-50 nap

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

A testület működése eredményes, az ügyek 66,2 %-ban érdemi döntés született. Az ügyek 46,5 %-ban a fogyasztó számára kedvezően fejeződött be az eljárás. a tárgyalat időszakban a békéltető testület munkája alapján a fogyasztói jogvita sikeres rendezésének köszönhetően forintban meghatározható, a fogyasztó részére visszaszerzett összeg, illetve a nem pénzbeli, vagyoni követelés esetén a jogvita alapját képező terméknek vagy szolgáltatásnak – a jogvitával érintett teljes vagy részarányos – ára/díja összesen kerekítve: 7.260.000,- Ft.

A testület a jogszabályok és az országos eljárási szabályzat rendelkezései alapján jár el, így az eljárás a fogyasztói tudatosság növelésével és a vállalkozások szabálykövető magatartásának emelkedése által javítható. A pandémia két éve alatt az ügyszám csökkenését vizsgálva megállapítható, hogy a „maradj otthon” szlogen miatt, azok a fogyasztók estek ki az eljárásunkból, akik a korábbi időszakokban személyesen keresték fel a testületet panaszukkal. Ezek a fogyasztók főleg kistéleplésen élnek, célunk az, hogy a jövőben Ők is újrátaláljanak a testület által biztosított jogorvoslatra.

6) *A testület a tagjai számára nyújtott felkészítő tanfolyamot, képzést*  
a. *milyen formában tartja?* online formában

*b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?*

havonta, illetve szükség szerint az eljárások során szerzett tapasztalatok megbeszélése, az új, vagy módosuló jogszabályok értelmezése, a testület elnökeinek tartott értekezleteken, workshopokon szerzett ismeretek átadása.

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

A Testület Tagja az Európai Unió Online Vitarendezési platformjának,-OVR- a tárgyalt időszakban ezen a fórumon keresztül megkeresés a testülethez nem érkezett.

Nyíregyháza, 2022. január 25.

Görömbeiné dr. Balmaz Katalin  
békéltető testület elnöke