

**Összefoglaló a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
által működtetett Békéltető Testület
2021. évi tevékenységéről**

1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát.

A Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testülethez 2021. évben 507 db kérelem érkezett be. A 2021. január 1. – december 31. között lezárt ügyek száma 509 db (ez tartalmazza a 2020-ban indult, de 2021-ben lezárt ügyeket is).

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 termékek közül változatlanul kiemelkedik a lábbeliket érintő fogyasztói panaszok száma (73 db), továbbá a háztartási és kerti gépekkel, kézi szerszámgépekkel (59 db), a bútor...stb. témacsoportban szereplő termékekkel (28 db), járművekkel és alkatrészeikkel (20 db), valamint a híradástechnikai termékekkel (20 db) összefüggő panaszbeadványok, ezek nagyságrendje hasonló az előző időszakhoz képest.

A szolgáltatások vonatkozásában változatlanul a közüzemi szolgáltatásokkal (61 db), a postai és távközlési szolgáltatásokkal (56 db), az építőipari kivitelezéssel (34 db), valamint a közlekedéssel (29 db) összefüggő panaszok tekinthetőek kiemelkedőnek, ugyanúgy, mint a korábbi években.

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 fogyasztók széles körét érintő, on-line átverések leküzdését, a szabálytalanul működő, „szélhámós” webshopok felszámolását tartom jelenleg az egyik legfontosabb feladatnak. Folyamatos jelzéssel élünk a B-A-Z. Megyei Kormányhivatal fogyasztóvédelmi hatósága felé azokban az ügyekben, ahol a fogyasztó súlyos megtévesztésével találkozunk.

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 kérelem 443 db (87%)
- megalapozatlan kérelem 66 db (13%)

b. az eljárások milyen eredményre vezettek:

- a) egyezség 75 db (14,7%)
- b) kötelezés 2 db (0,4%)
- c) ajánlás 111 db (21,8%)
- d) elutasítás 24 db (4,7%)
- e) megszüntetés 267 db (52,5%)
- f) áttétel
 - i. hatáskör miatt 22 db (4,3%)
 - ii. illetékesség miatt 8 db (1,6%)

- c. az eljárást megszüntető döntések okai az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és a megszüntetésen belül az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága *(százalékos arány az összes megszüntetett ügghöz - 267 db - van viszonyítva)*:
- a) a fogyasztó a kérelmét visszavonta: 25 db (9,4%)
 - b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodtak: 22 db (8,3%)
 - c) az eljárás folytatása lehetetlen: 93 db (34,8%)
 - d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható – nincs szükség: 66 db (24,7%)
- d. a kérelem meghallgatás kitézése nélküli elutasításának száma: 61 db (22,8%)
- e. a kérelem meghallgatás kitézése nélküli elutasítása háttérében álló okok az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:
- a) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt
 - aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak: 3 db (1,1%)
 - ab) közvetítői eljárást indítottak: 1 db (0,4%)
 - ac) per van folyamatban, vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak: 2 db (0,7%)
 - b) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor: 1 db (0,4%)
 - c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű: 0 db
 - d) a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának: 20 db (7,5%), illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására: 2 db (0,7%)
 - e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesítette: 32 db (12%)
- f. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás):
- termék 273 db (54%)
 - szolgáltatás 236 db (46%)
- 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:
- A beszámolási időszakban a Békéltető Testületünknel 2 esetben került sor kötelezésre, 75 esetben pedig egyezségre jutottak a felek. Az egyezségi határozatok közül 1 db nem teljesült határidőben, a Békéltető Testület ismételten felhívta a vállalkozás figyelmét az egyezség teljesítésére, illetve tájékoztatta a fogyasztót a további jogorvoslati lehetőségekről, amennyiben az egyezség teljesítése a vállalkozás részéről elmarad.*
- 2021. évben 111 ajánlást fogalmazott meg a Békéltető Testület, ebből 65 ügyben érkezett fogyasztói visszajelzés, 28 esetben a vállalkozás eleget tett az ajánlásban foglaltaknak, 37 esetben viszont a vállalkozás nem tett eleget az Eljáró Tanács ajánlásának. Amennyiben a fogyasztó azt jelentette be, hogy nem teljesítette a vállalkozás az ajánlásban foglaltakat, tájékoztatást kapott a további igényérvényesítési lehetőségekről. 46 esetben nem érkezett fogyasztói visszajelzés az ajánlás sorsáról a felhívás ellenére sem, így nincs információ arról, hogy miként reagált a vállalkozás az Eljáró Tanács ajánlására (több esetben a panaszost terhelte volna az ajánlás szerint a szakértői bizonyítási kötelezettség, ezt a panaszosok vélhetően nem vállalták).*

h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban:

A meghallgatás kitűzése nélkül, írásban záródó ügyek esetében 30 nap, meghallgatás esetében 62 nap.

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

A fogyasztók a lehető legszélesebb körben keresik fel a Békéltető Testületet problémáikkal, és az esetek döntő többségében valamilyen megoldás születik a problémáikra. A 75 db egyezséggel záródó ügyön túl, a megszüntetett ügyek egy része is a fogyasztó igénye szerint megoldódott, hisz sok esetben a kérelem visszavonásra került, vagy a felek a döntéshozatal előtt megállapodtak a probléma rendezésében, így az eljárás folytatása okafogyottá vált. Konkrét fogyasztói visszajelzés alapján az ajánlások 25,2%-át teljesítették, 33,3%-át nem teljesítették a vállalkozások. Az ajánlások 41,5%-ának teljesüléséről nincs a Békéltető Testületnek információja. Az eljárás eredményességét növelné, ha – a Pénzügyi Békéltető Testülethez hasonlóan – bizonyos értékhatárig kötelező lenne a Békéltető Testület döntése, nem a vállalkozáson múlna az alávétel.

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

a. milyen formában tartja?

b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?

A Békéltető Testület elnöke egyéni konzultációk keretében a tagok számára fogyasztóvédelmi megbeszéléseket tart. Az ITM Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkárságáról, illetve a B-A-Z. Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztályától érkező, fogyasztóvédelmi tárgyú szakmai segédanyagok minden esetben továbbításra kerülnek a testület tagjai részére. Békéltető Testület tagjai részére a testület elnöke prezentációs konzultációt biztosított a 2022. január 1-jétől hatályos fogyasztóvédelmi rendelkezésekről.

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

Békéltető Testületünk nem tagja határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak.

(M1) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek döntési kimenetele szerinti megoszlásáról

(M2/A) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Termékek szerinti megoszlásáról

(M2/B) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Szolgáltatások szerinti megoszlásáról

(M3) Statisztikai adatlap a fogyasztói jogviták intézésének módjáról

(M4) Statisztikai adatlap a békéltető testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról

Miskolc, 2022. január 17.

Dr. Tulipán Péter

Békéltető Testület elnöke