

„szóltam a cégnek, hogy a békéltetőkhöz fordultam, egy hét múlva már vissza is kaptam a pénzt.”

Ahol a fogyasztó falba ütközik, ott a Budapesti Békéltető Testület segíthet!

Elégedett fogyasztók, együttműködő vállalkozások, megoldott viták

Az elmúlt másfél évben közel hatezer fogyasztóvédelmi ügyben fordultak a fogyasztók, lakásszövetkezetek, társasházak, vállalkozások, civil szervezetek és egyházak a Budapesti Békéltető Testülethez. A békéltetés intézménye egyre népszerűbb, több mint kétezer kérelem 2015 első félévében érkezett be.

Reprezentatív kérdőíves felmérésünk alapján a fogyasztók és a vállalkozások egyaránt elégedettek eljárásainkkal. A viták jelentős részét sikerrel oldottuk meg és ennek eredményeként a felek az ügyek közel 40 %-ában egyezséget kötöttek. Sőt, a nem kötelező ajánlások kétharmadát (71 %) is önként teljesítették a cégek, csak ez utóbbival további kétszáz ügy rendeződött. Emellett a Budapesti Békéltető Testület ingyenes fogyasztóvédelmi tanácsadását az elmúlt három évben közel tizenötezeren vették igénybe. Azaz a Testületbe vetett bizalom tovább erősödött mind a fogyasztók, mind a vállalkozások részéről.

A jövőben pedig még több egyezség megkötésére kerülhet sor. A fogyasztóvédelmi törvény 2015. július 6-án elfogadott módosítása eredményeként a vállalkozások együttműködési kötelezettsége szigorodik, kötelesek lesznek megjelenni a Testület előtt, ellenkező esetben fogyasztóvédelmi bírságra számíthatnak. Abban az esetben, ha a fogyasztó interneten (online) vásárolt bármit vagy így vett igénybe szolgáltatást az Európai Unió bármely másik tagállamából, akkor a Budapesti Békéltető Testület kizárólagos illetékességgel lesz jogosult eljárni a konkrét vitában. Erre nagy szükség van, hiszen már egy 2013-as felmérés azt mutatta, hogy három és fél millió magyar fogyasztó vásárolt az internetről, több mint tíz százalék pedig szeretett volna elállni a korábban megkötött szerződéstől.

Egyre **népszerűbb a békéltetés** a fogyasztók és vállalkozások körében, ahogy azt a Budapesti Békéltető Testület 2015. évi első féléves tapasztalatai mutatják. Elvárásuk az, hogy ne kelljen bíróságra menni se a panaszosnak, sem pedig a cégnek a megegyezéshez, amelyben a Testület hatékonyan segít.

További információ a sajtónak:

Dr. Baranovszky György, elnök

Budapesti Békéltető Testület

telefon: 06-30-954-8131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Web: www.bekeltet.hu

Még tovább nőtt a bizalom a fővárosi testület iránt - közel hatezer ügy az elmúlt másfél évben

A fővárosi testületnek megszavazott és **egyre erősödő fogyasztói bizalmat** jól mutatják a statisztikák. Az elmúlt másfél évben a Budapesti Békéltető Testülethez közel hatezer fogyasztó fordult a vita ingyenes és gyors rendezése érdekében. 2015. első félévében pedig 2014-hez képest már az ügyszámnövekedés közel húsz százalékos: idén 2015. június 30-ig 2164 kérelem érkezett. Így 2015-ben várhatóan a Testület meghaladja az ötezres ügyszámot, szemben a megyei békéltető testületekkel, ahol átlagosan mindössze három-négyszáz ügy kerül eldöntésre egy évben.

Külön szólni kell a tanácsadásról, épp közel három éve került meghatározásra a fogyasztóvédelmi törvényben, hogy a békéltető testületek tanácsot adnak a fogyasztói jogokról. Azóta **több mint tizenötezen** éltek ezzel a lehetőséggel a Budapesti Békéltető Testületnél, 2015. első félévében pedig több mint 2700-an **kértek segítséget, iránymutatást** fogyasztóvédelmi ügyekben, amelyekben szintén segítettünk.

Tipikus fogyasztói kifogások 2015 első félévében

Az előző évek tapasztalatai alapján **legnagyobb számban** továbbra is a **kereskedelmi ügyekben** (ide tartozik a hagyományos, bolti értékesítés és az internetes vásárlás, valamint a termékbemutatók) és az ún. egyéb szolgáltatások ügytípusban (például: parkolási ügyek, elektronikus hírközlési szolgáltatások, személyszállítás, üdülési jog, javító-karbantartó szolgáltatások) **indítottak eljárást** a fogyasztók. A két leggyakoribb kategóriát a közel egyező arány jellemzi: „egyéb szolgáltatással” 901 kérelem függött össze, míg kereskedelem tárgykörben 900 beadvány érkezett. Ezt követik a közüzemi ügyek (176 db.), a fogyasztói csoportokkal (96 db.) összefüggő kérelmek, építőipari ügyek (53 db.) és végül az utazással (38 db.) kapcsolatos viták.

Hatékony eljárás – nagyarányú egyezség

Ami a lezárt ügyek (1758 db.) tapasztalatait illeti, a Budapesti Békéltető Testület előtti eljárások eredményeként a **viták jelentős része sikerrel megoldódott, a felek az ügyek közel 40 %-ában egyezséget kötöttek. Sőt az ajánlások kétharmadát (71 %) is önként teljesítették a cégek, csak ez utóbbival pedig további, több mint kétszáz ügy rendeződött.** (Az ajánlások azok az ügyeket jelentik, ahol a fogyasztó igaza bizonyosodott be, de nem születhetett kötelező erejű döntés a cégre nézve.)

A tapasztalatok szerint nem csupán a fogyasztói bizalom erősödött, hanem a **cégek egyre többször élnek egyezségi ajánlattal**, mint például a következő **nagyobb szolgáltatók**: BKK Zrt, Magyar Telekom Nyrt, Leder & Schuh Kft, Reno Cipő Kft, Vodafone Magyarország Zrt, XIII. Kerületi Közszolgáltató Zrt. (parkolási ügyekben), N-U-R Neckermann-utazás Szolgáltató Kft, Magyar Posta Zrt. Wizz Air Hungary Kft. Azaz jól látszik a megegyezésre való törekvés. Ezzel együtt 2015. első félévében mindössze 25 db. békéltető testületi ügy esetében kellett jelezni a fogyasztóvédelmi hatóság felé a válaszirat-küldési kötelezettség megsértését.

További információ a sajtónak:

Dr. Baranovszky György, elnök

Budapesti Békéltető Testület

telefon: 06-30-954-8131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Web: www.bekeltet.hu

Mit hoz a jövő? Kötelező együttműködés az eljárásban, kizárólagosság az online vitákban – még hatékonyabbá vált békéltetés

A jövőben feladataink tovább bővülnek és minden eddiginél hatékonyabb eljárást vehetnek igénybe a kérelmezők a fogyasztóvédelmi törvény módosításának köszönhetően. Így a **Budapesti Békéltető Testület szerepe még nagyobb súllyal esik latba, hiszen a cégek személyes képviselője kötelezővé vált.** Több egyezség születhet..

A fogyasztók és vállalkozások számára egyaránt hatékonyabb vitarendezés áll rendelkezésre amiatt, hogy egyedül a Budapesti Békéltető Testület dönthet a magyar fogyasztó és a külföldi cég vagy a hazai vállalkozás és másik tagállami fogyasztó vitájában, ha az internetes vásárlással kapcsolatos. Emellett továbbra is tagállami online kapcsolattartó pontként segítjük a feleket a határon átnyúló online vitarendezésben. Így még csak ki sem kell lépniük otthonukból és számítógépük elől tájékozódhatnak az eljárásról, azt természetesen igénybe is vehetik és megtudják, milyen lehetőségeik vannak, ha internetről vásároltak és probléma adódott.

**További információ a sajtónak:
Dr. Baranovszky György, elnök
Budapesti Békéltető Testület
telefon: 06-30-954-8131
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Web: www.bekeltet.hu**