

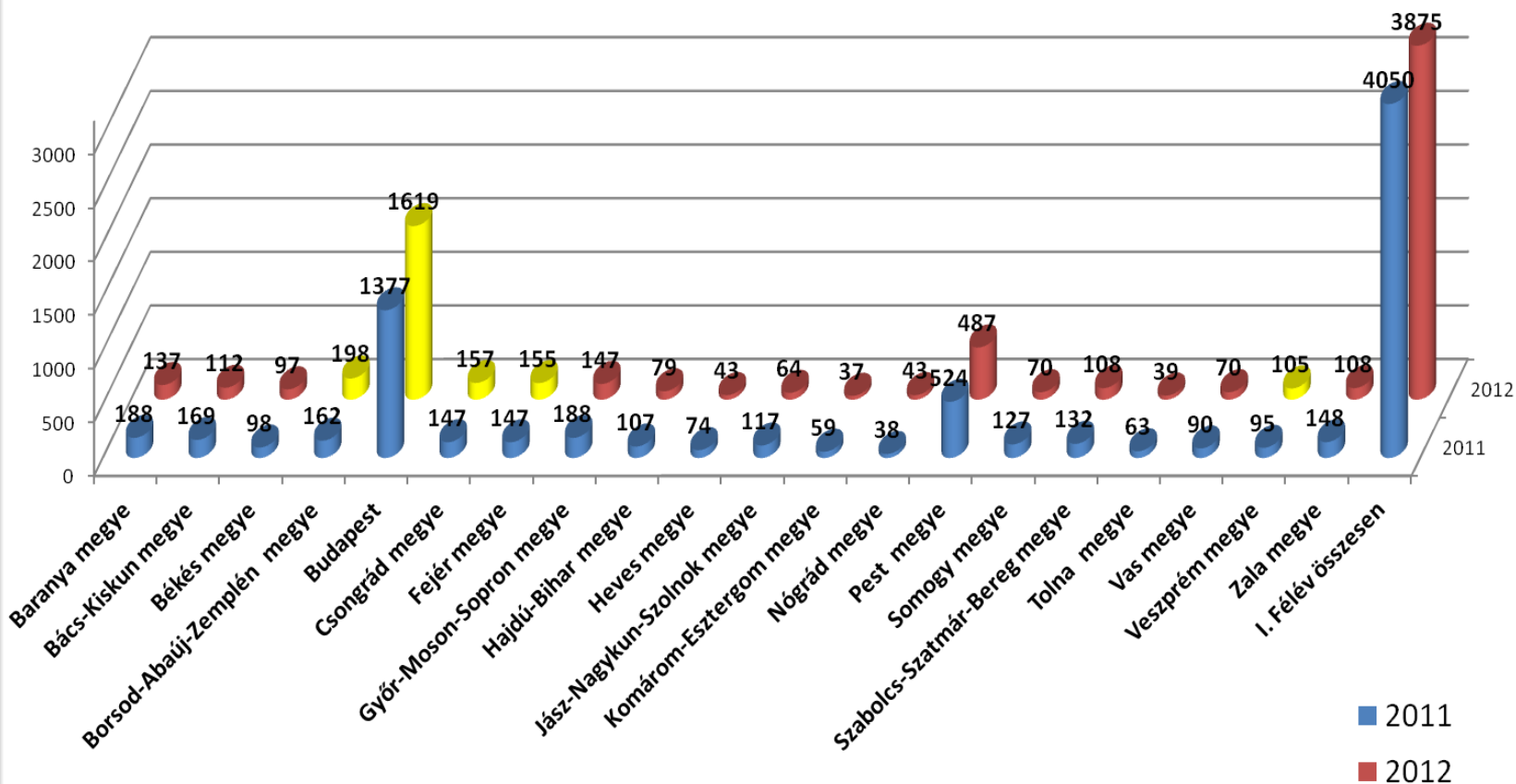


A Budapesti Békéltető Testület tájékoztatója az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi Bizottsága részére

Dr. Baranovszky György
elnök

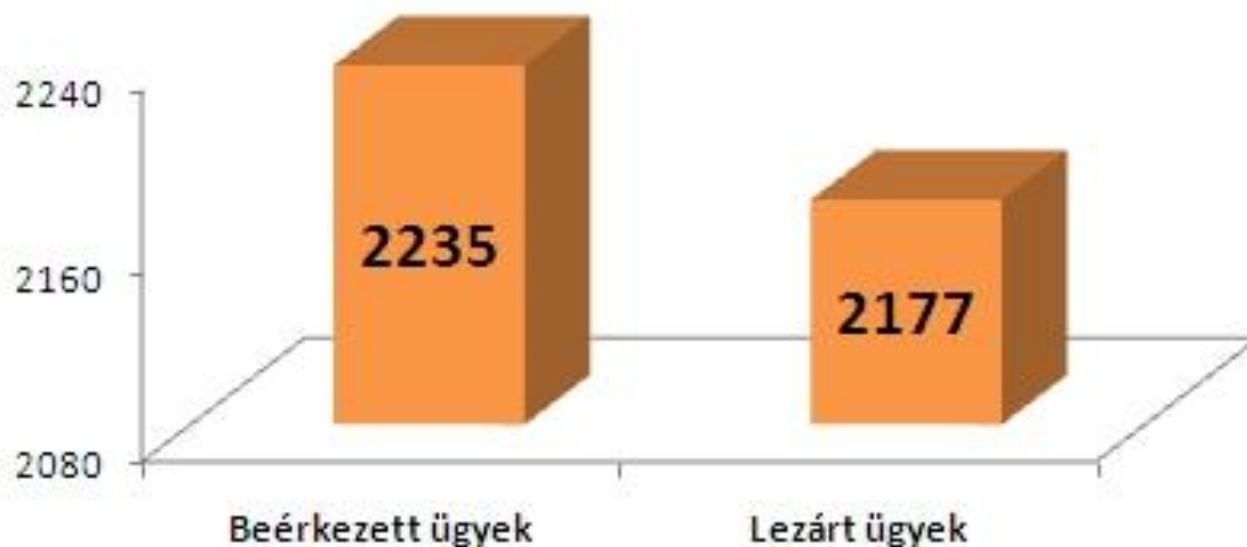
Budapesti Békéltető Testület
2012. szeptember 18.

Békéltető testületek I. félévi ügyszámai (forrás: MKIK)



Budapesti Békéltető Testület: általános statisztikák

**Beérkezett-Lezárt ügyek 2012. január
1.-szeptember 15.**



Budapesti Békéltető Testület: általános statisztikák

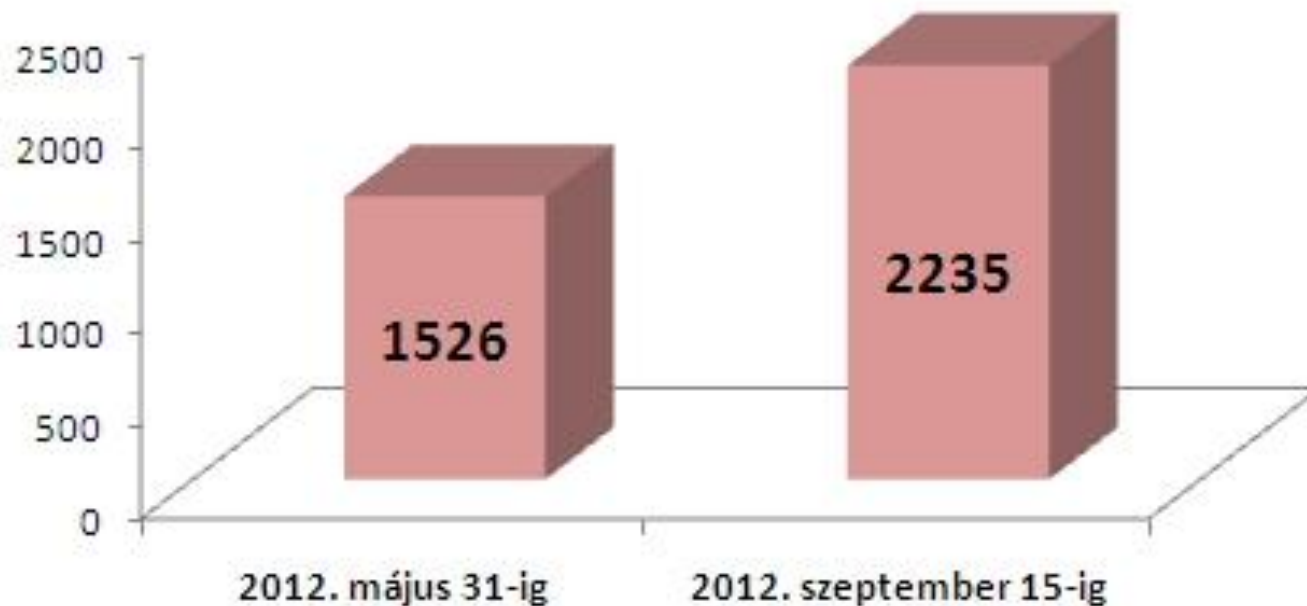


2000-2011. teljes év

2012. szeptember 15-ig

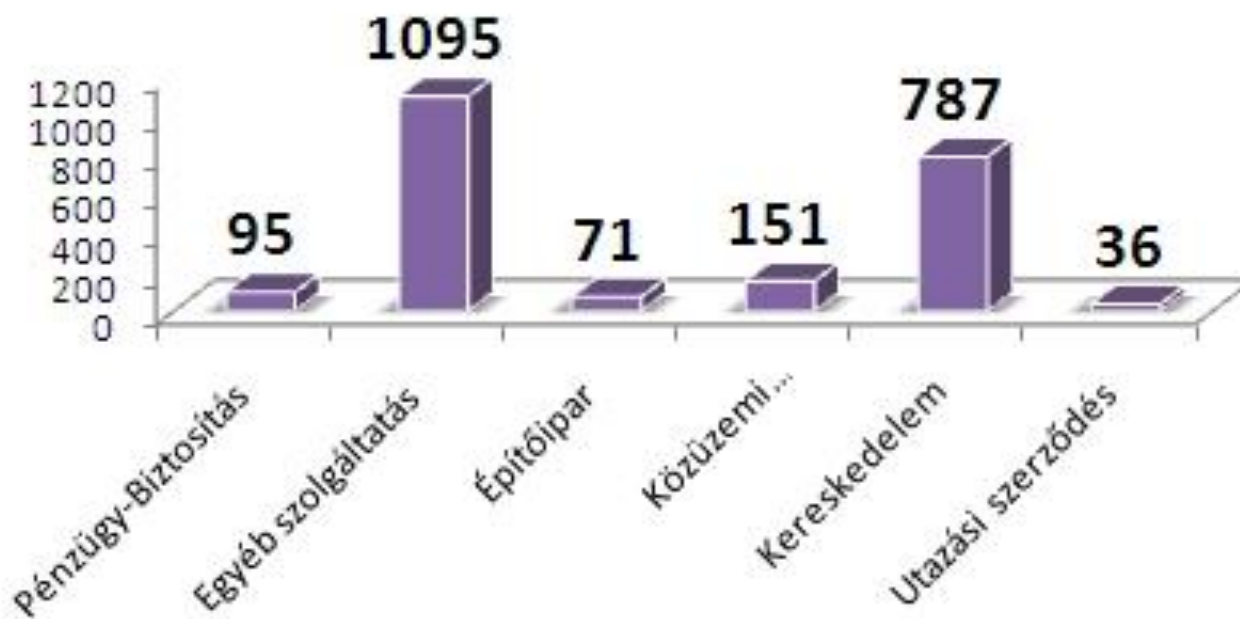
Budapesti Békéltető Testület: beérkezett ügyek változása

Beérkezett ügyek 2012. január 1-től



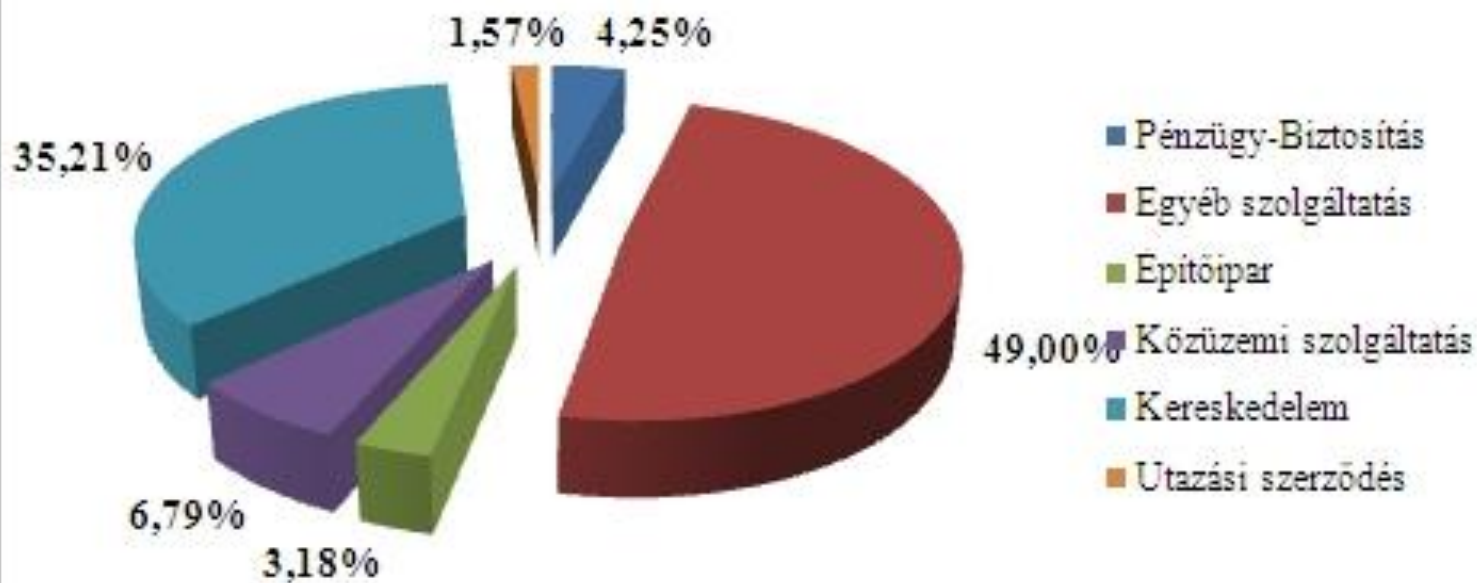
Budapesti Békéltető Testület: általános statisztikák

**Beérkezett ügyek 2012. január 1.-
szeptember 15.**



Budapesti Békéltető Testület: általános statisztikák

**Beérkezett ügyek aránya 2012. január
1-szeptember 15.**



Budapesti Békéltető Testület: általános statisztikák

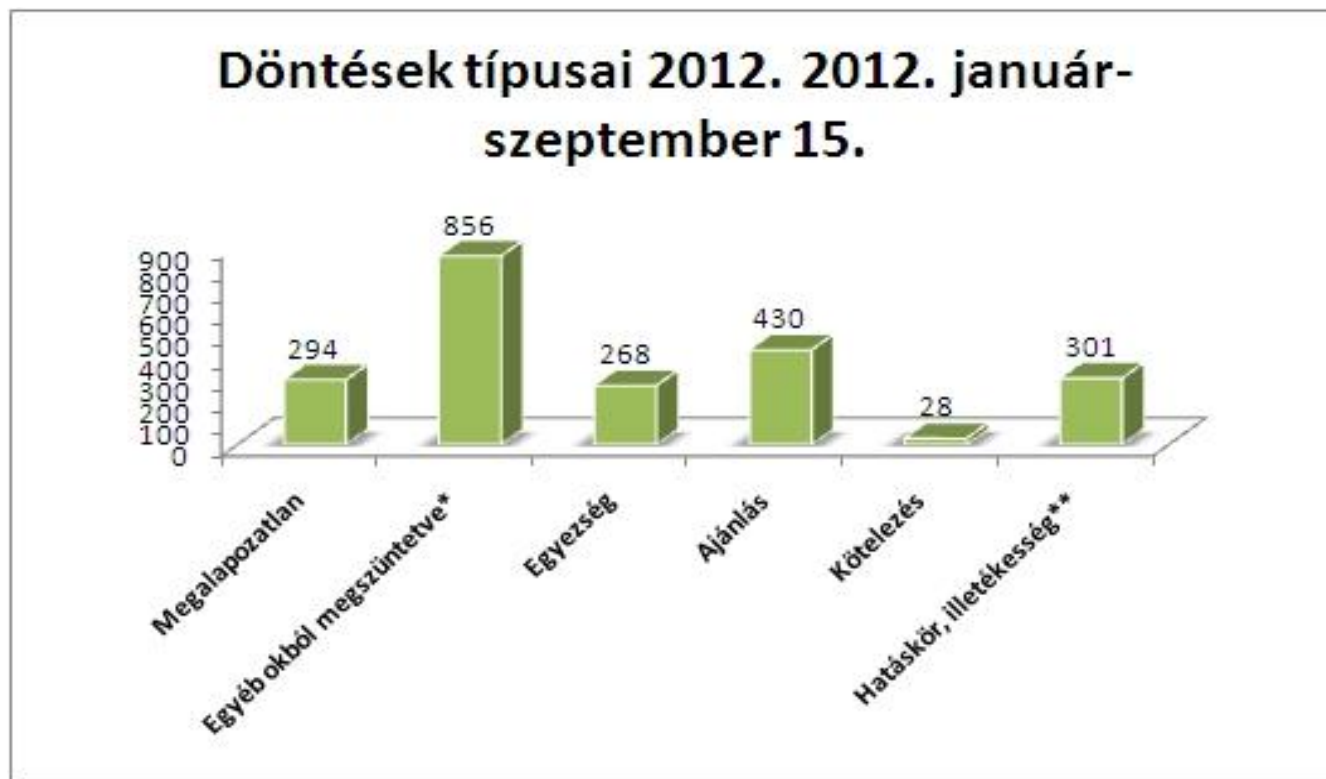
Döntések típusai 2012.

2012	Kérelem megalapozatlan, megszüntetés/el utasítás	Eljárás egyéb okból megszüntetve *	Egyezség	Ajánlás	Kötelezés	Hatáskör, illetékeesség **	Összesen
január	33	51	32	58	7	22	203
február	42	46	38	54	7	22	209
március	28	287	18	45	10	46	434
április	22	219	31	38	2	25	337
május	32	74	42	98	0	47	293
június	23	27	23	18	0	38	129
július	32	47	32	42	0	64	217
augusztus	49	57	31	41	1	30	209
szeptember	33	48	21	36	1	7	146
október							
november							
december							
összesen	294	856	268	430	28	301	2177

*lehetetlen, visszavonás, eljáráson kívüli egyezség

**hatáskör hiánya, illetékeesség hiánya, kérelem nem pótolta hiányosságát

Budapesti Békéltető Testület: általános statisztikák



*lehetetlen, visszavonás, eljáráson kívüli egyezség

**hatáskör hiánya, illetékesség hiánya, kérelem nem pótolta hiányosságát

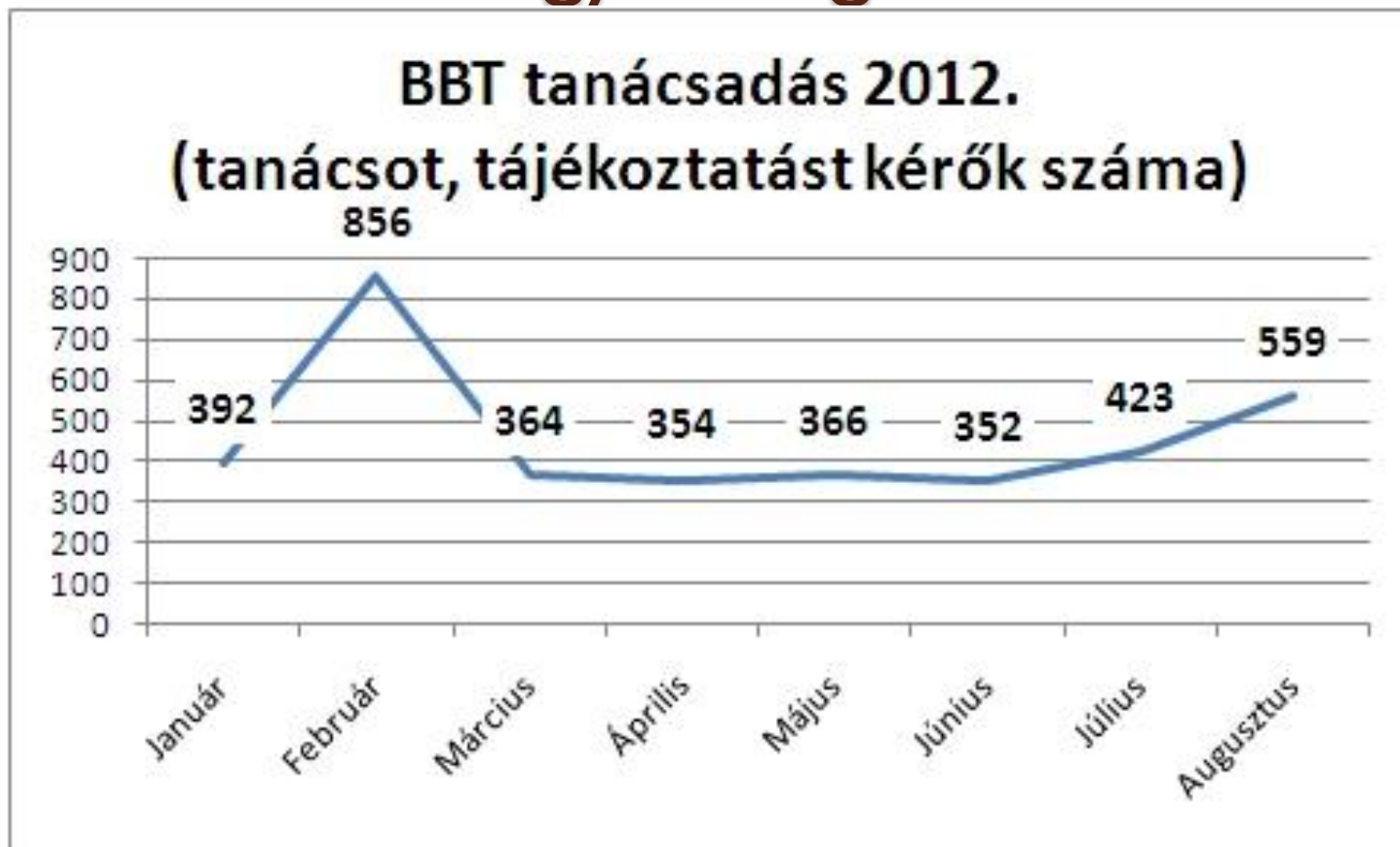
Budapesti Békéltető Testület: általános statisztikák



*lehetetlen, visszavonás, eljáráson kívüli egyezség

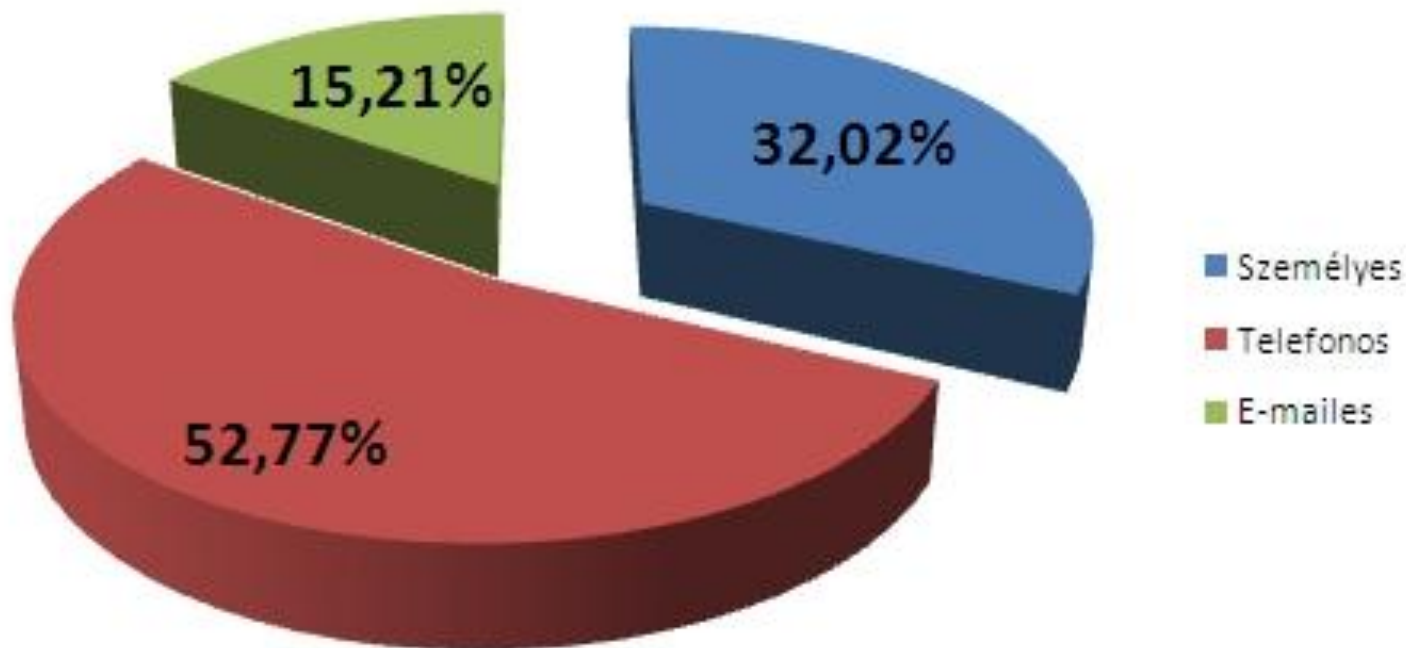
**hatáskör hiánya, illetékesség hiánya, kérelem nem pótolta hiányosságát

Budapesti Békéltető Testület: ügyfélforgalom



Budapesti Békéltető Testület: ügyfélforgalom

Megkeresés módja



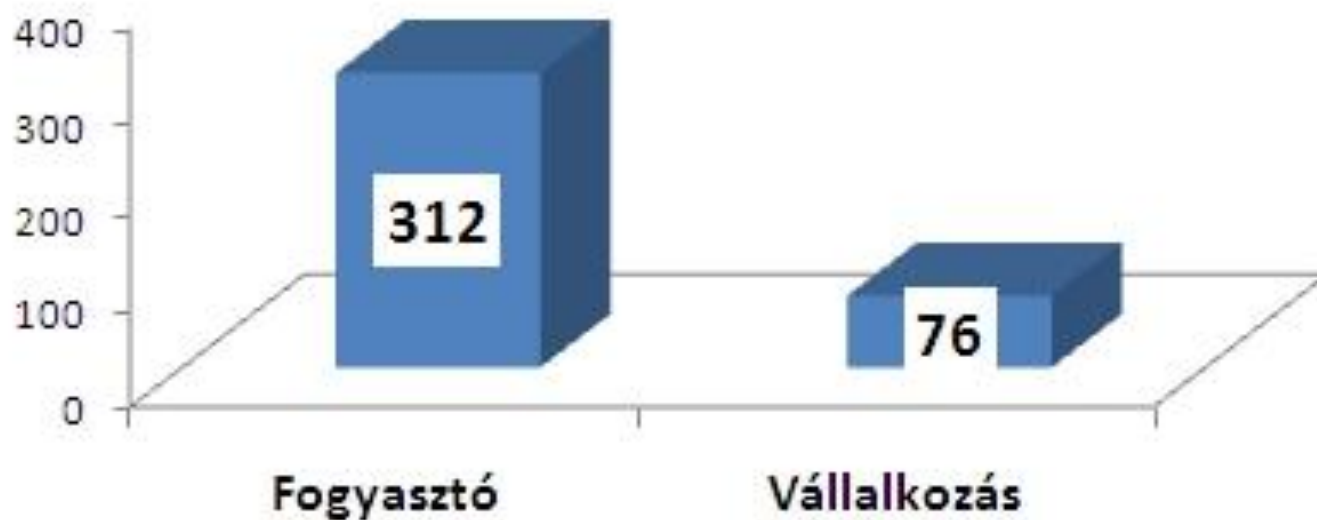


Fogyasztó és vállalkozások véleményét felmérő kérdőívek eredménye

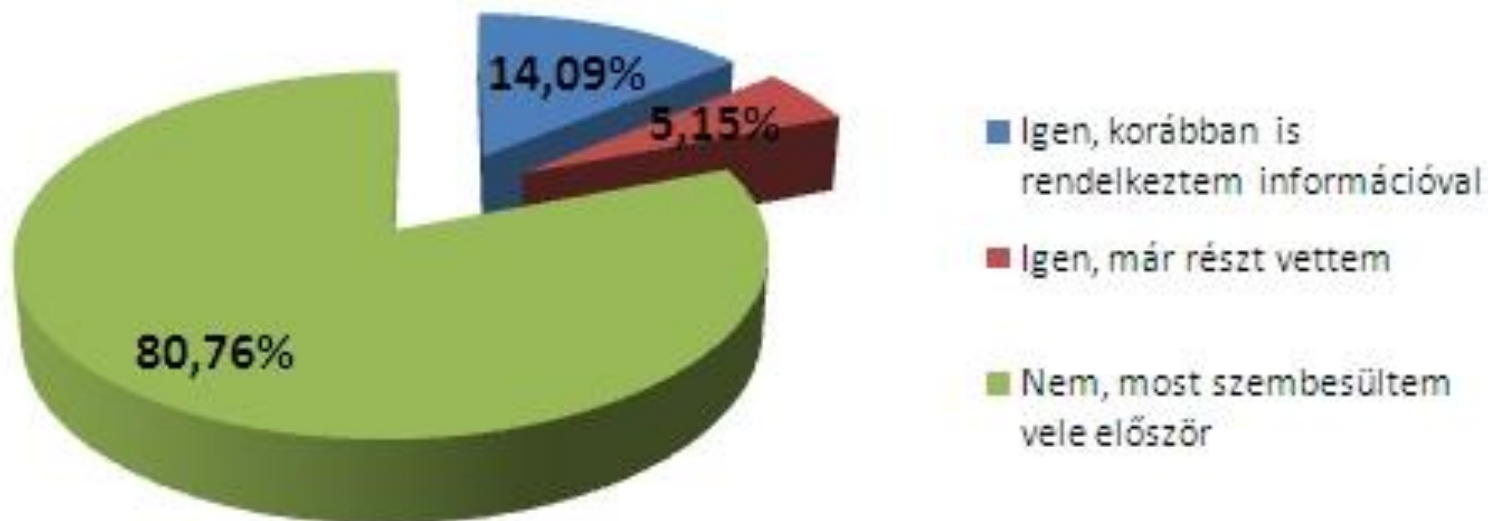
Általános értékelés

- 2012 tavaszán BBT új kezdeményezése: meghallgatást követően kérdőív átnyújtása fogyasztónak, vállalkozásnak
- Cél: békéltető testületek ismertségének további szegmens általi felmérése
- Fogyasztók pozitív hozzáállása a felméréshez
- Vállalkozások alacsony számban töltik ki
- Több megoldás bejelölésének lehetősége

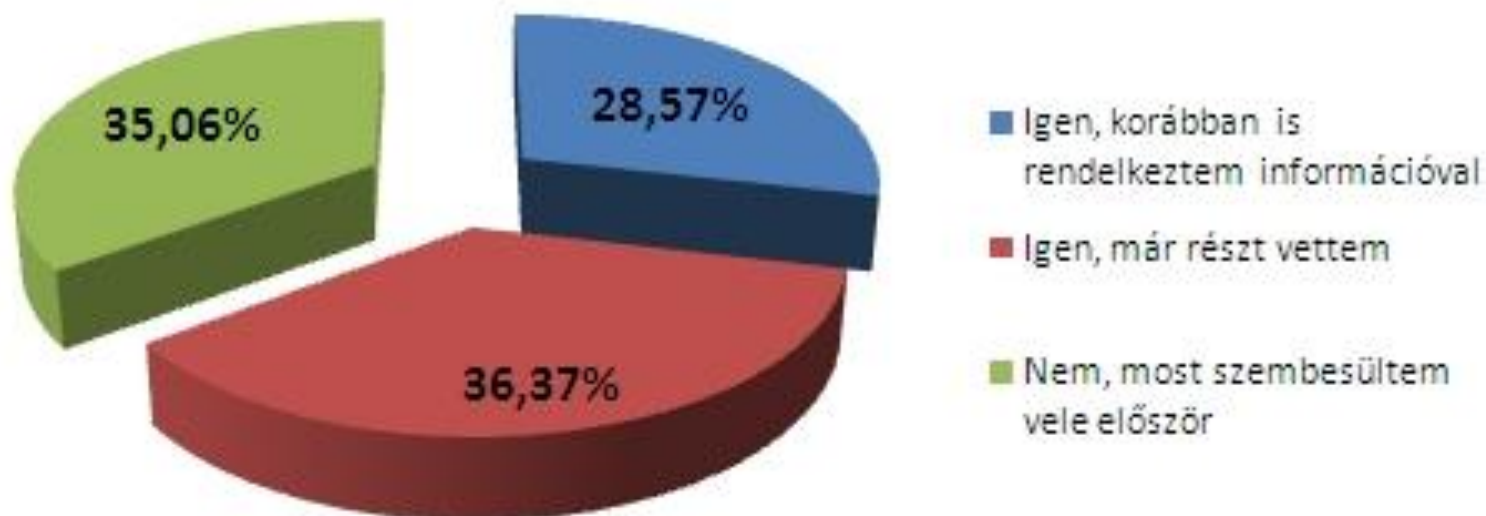
Kérdőívek kitöltése 2012. szeptember 15-ig



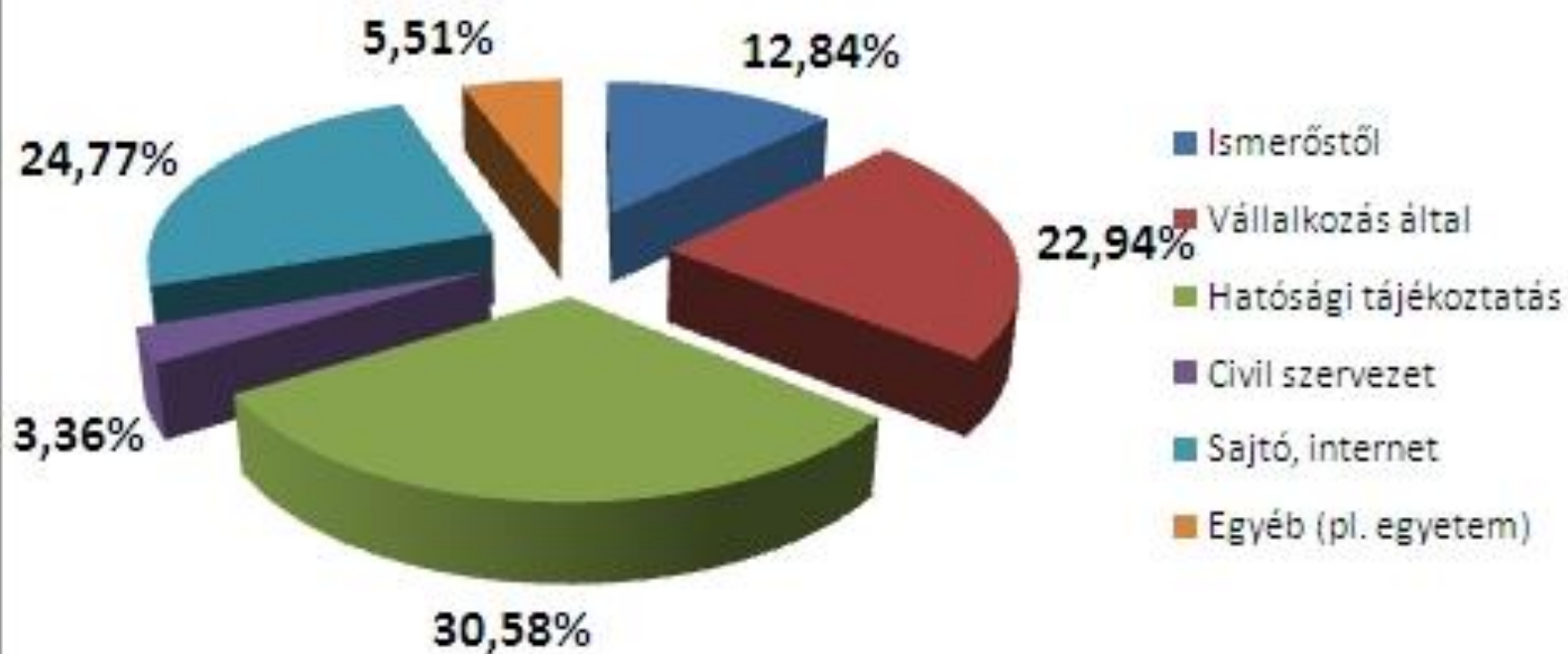
Ismerte korábban a békéltető testületi eljárást? (fogyasztó)



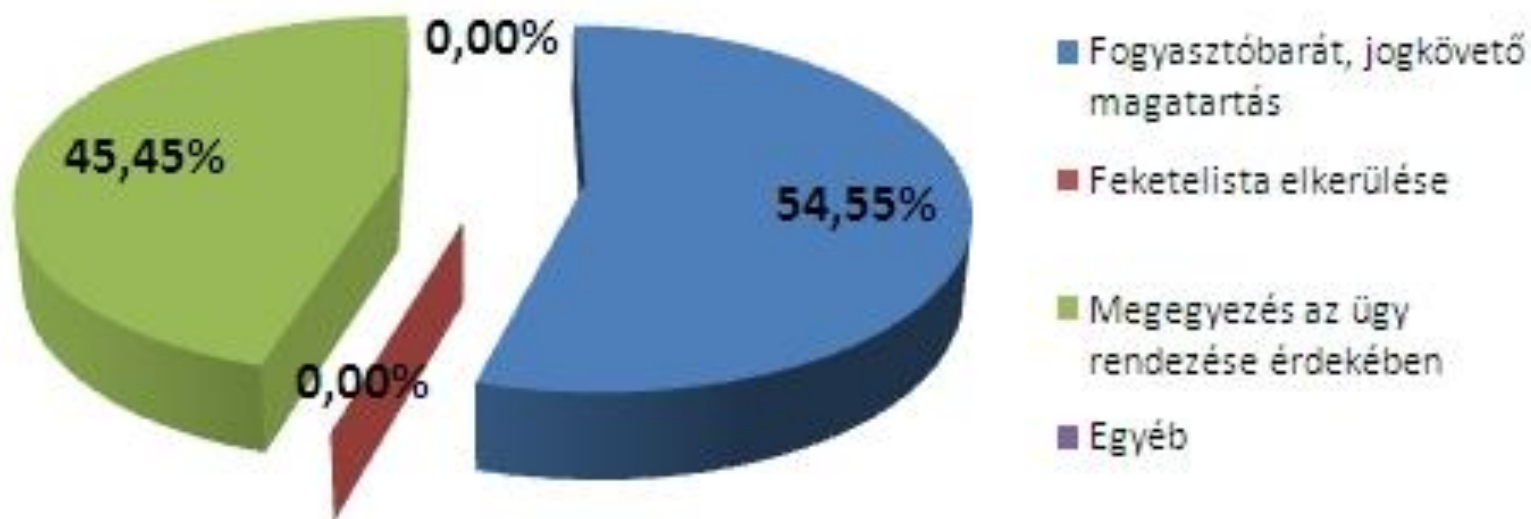
Ismerte korábban a békéltető testületi eljárást? (vállalkozás)



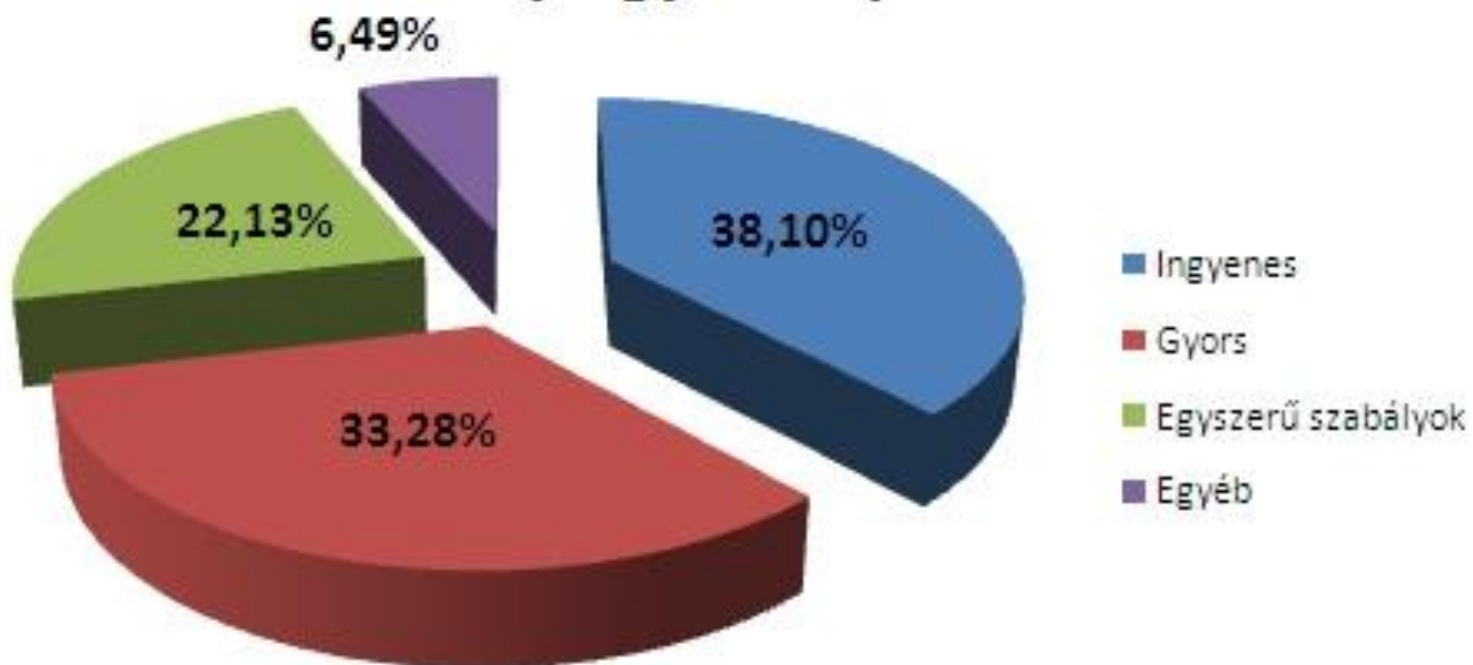
Honnan értesült a békéltető testületről (fogyasztó)?



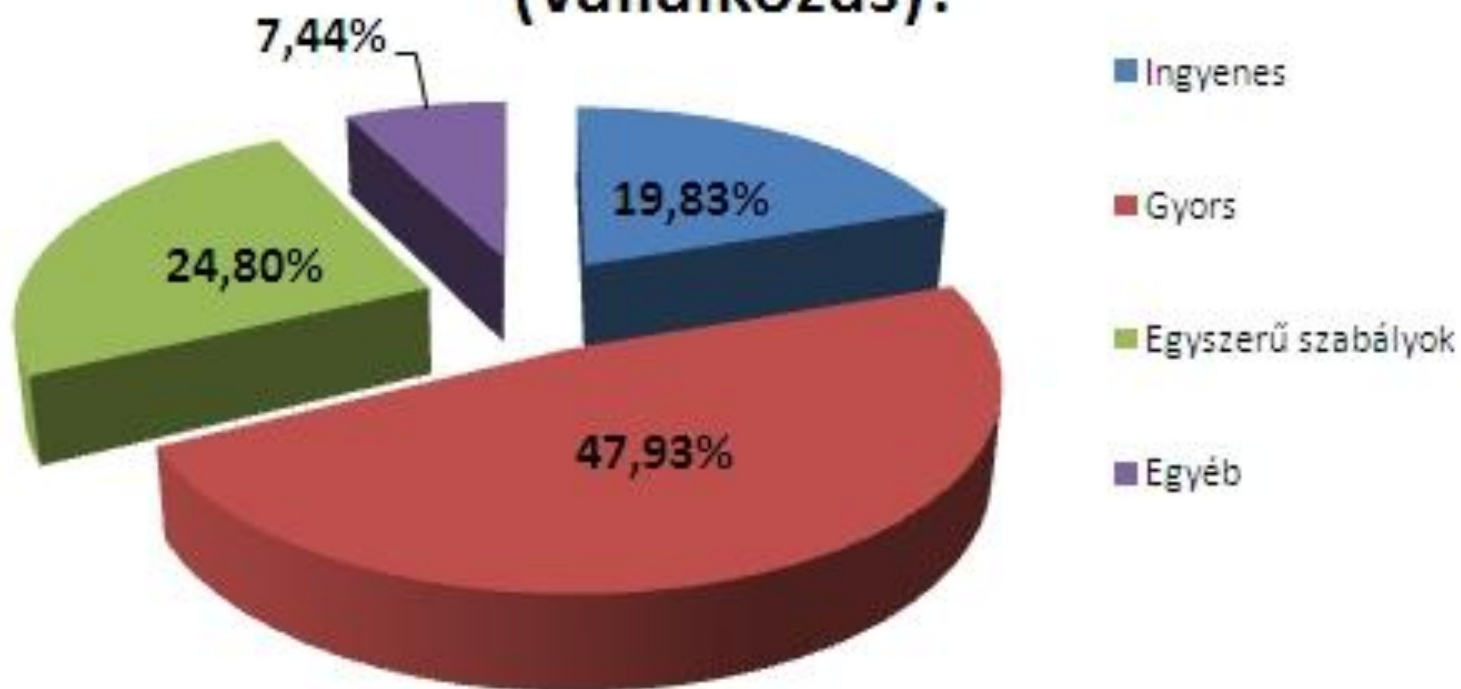
Mi alapján döntött a személyes részvétel mellett (vállalkozás)?



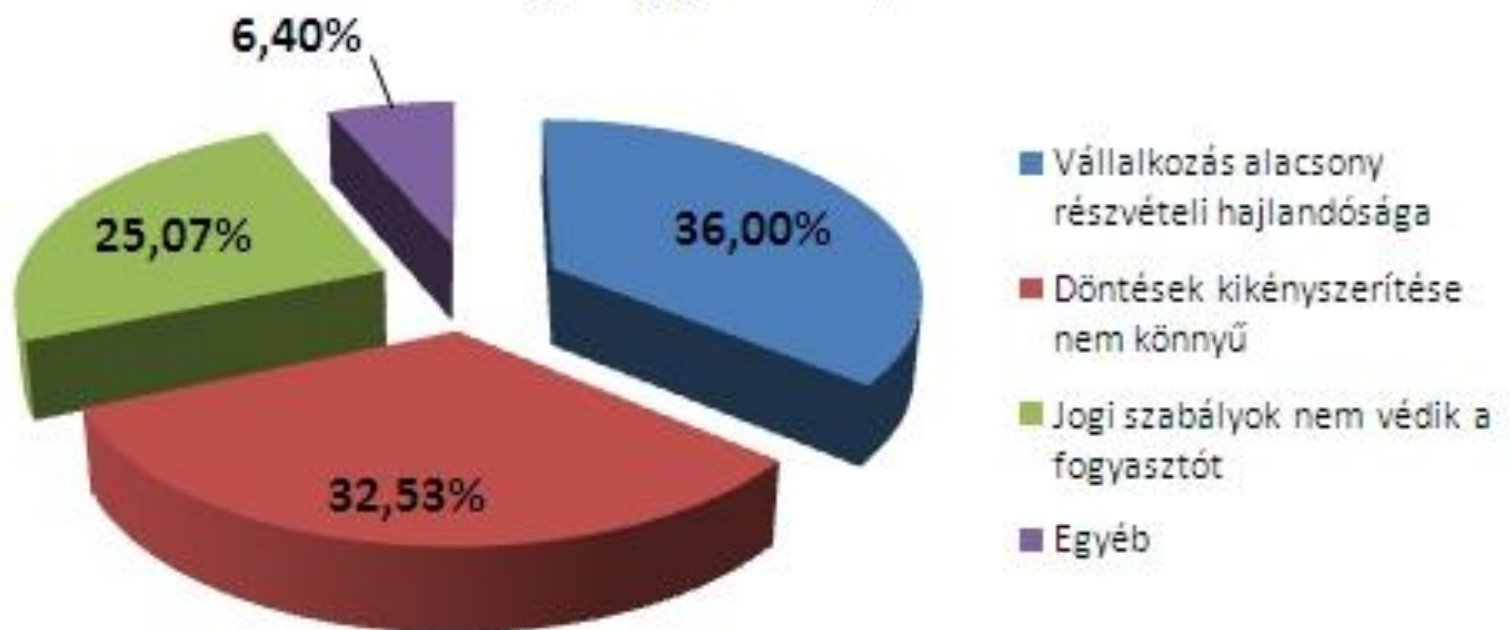
Mi az eljárás legnagyobb előnye (fogyasztó)?



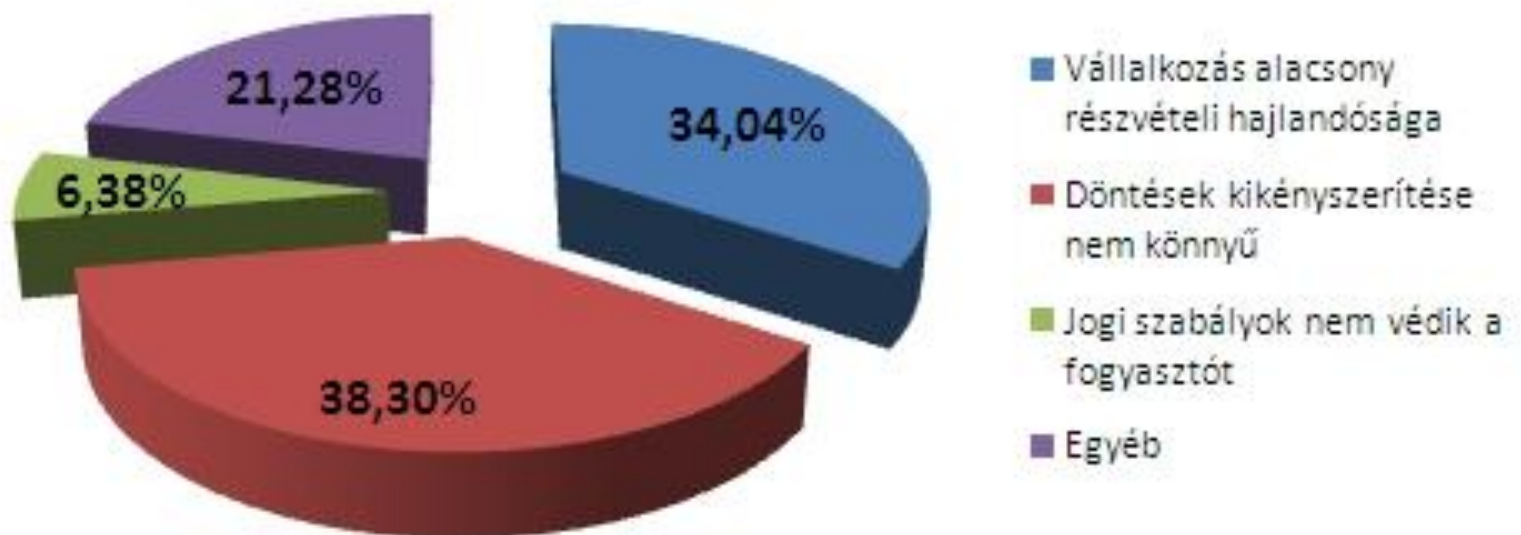
Mi az eljárás legnagyobb előnye (vállalkozás)?



Mi az eljárás legnagyobb hátránya (fogyasztó)?



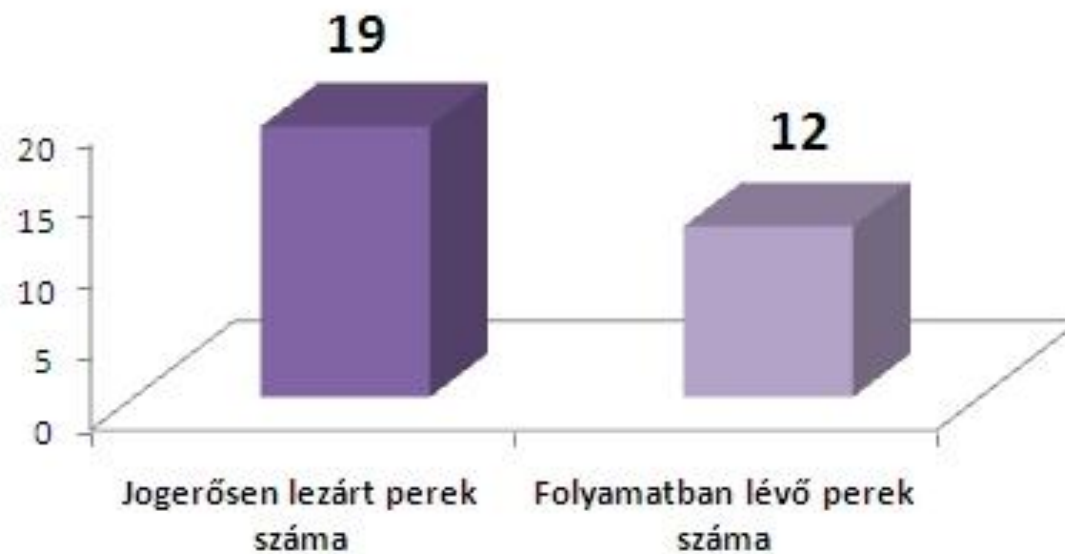
Mi az eljárás legnagyobb hátránya (vállalkozás)?



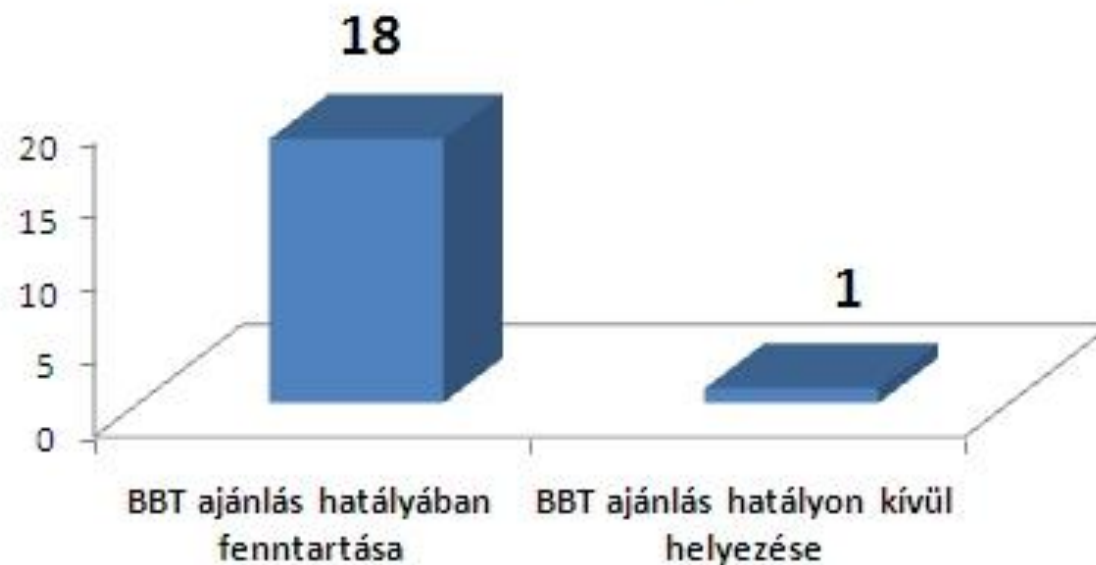


A Budapesti Békéltető Testület perei 2012

BBT: 2012-ben lezárt vagy folyamatban lévő perek száma



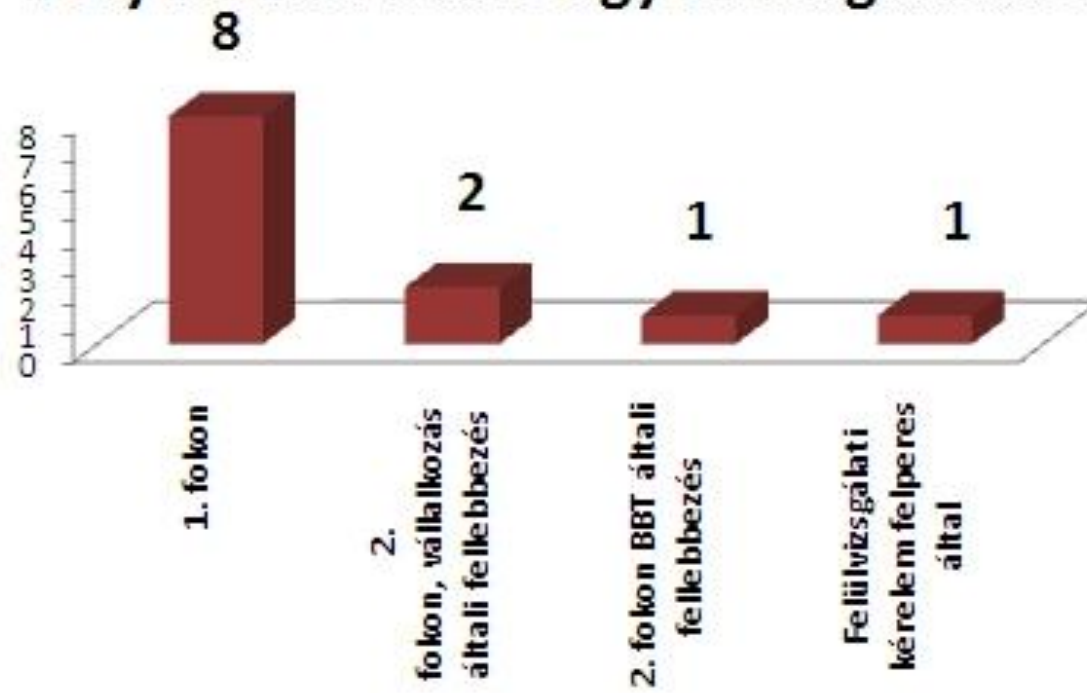
2012-ben jogerősen lezárt perek döntés szerinti megoszlása





* elkészettség, illeték meg nem fizetése

Folyamatban lévő ügyek megoszlása





A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV.
törvény módosításának következtében
szélesebb fogyasztói kör:

- Civil szervezetek
- Társasházak, lakásszövetkezetek
- Egyházak
- Mikro-, kis- és középvállalkozások

Új fogyasztói kör tájékoztatása és elérése
szükséges:

Vállalkozásoknak szóló kiadvány

GYORS
INGYENES
EGYSZERŰ



VITARENDEZÉS
VÁLLALKOZÁSOK
RÉSZÉRE

BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Tisztelt Fővárosi Vállalkozás Vezetője!

Számtalan olyan eset fordul elő a mindennapi tevékenység során, amikor fogyasztói jogvita alakul ki a felek között. Ha e körben két vállalkozásról van szó, és azok nem tudják békésen megoldani egymással vitás ügyüket, a bíróságon keresnek jogorvoslatot, amennyiben vállalják az azzal járó költségeket, a hosszadalmas és egyben bonyolult jogi procedúrát.

Van azonban egy másik lehetőség, amellyel élve egyszerűen, gyorsan, és teljesen ingyenesen oldhatják meg jogvitájukat. Ezen intézmény a békéltető testület, amely

a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény módosításának köszönhetően a hatálybalépést követően már eljárhat mikro-, kis- és középvállalkozások által más vállalkozással szemben indított ügyben is.

Így ha elromlik a céges mobiltelefon, vagy a nyomtató, vagy a vállalkozói számlára vett műszaki cikk tönkremegy, és az eladó vállalkozás elutasítja kérelmét, úgy sem feladnia nem kell a reményt, sem pedig bírósághoz fordulnia. A békéltető testület ugyanis **gyorsan, egyszerűen és ingyen** eljárva próbál létrehozni egyezséget a felek között.

Dr. Baranovszky György
elnök, BBT

B U D A P E S T I B É K É L T E T Ő T E S T Ü L E T

Tájékoztató közös képviselőknek



Tisztelet Társasházi Közös Képviselő!

Engedje meg, hogy a Budapesti Békéltető Testület elnökeként forduljak Önhez, a társasházakban, lakásszövetkezetekben élő fogyasztók, egyszerűen a társasházak, illetve lakásszövetkezetek fogyasztói jogainak védelme céljából.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) módosításának köszönhetően a Budapesti Békéltető Testület 2012. július 29-től eljárhat társasházak, lakásszövetkezetek által vállalkozásokkal szemben indított vitás ügyekben is. (Az eljárás ingyenes, egyszerű és gyors, további információk a www.bekelteto.hu honlapon találhatók.)

Az Fgytv. 2. § a) értelmében ugyanis: fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában a külön törvény szerinti civil szervezet, egyesület, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje."

Az Fgytv. 18. § (1) bekezdése szerint „a békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: a célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztói magillert jogokról és kötelezettségekről."

Jelen levelemhez mellékeltem csatolok több, az eljárást bemutató prospektust, illetve azon formanyomtatványt, amelynek kitöltése az eljárás megindításához szükséges.

Budapest, 2012. szeptember 12.

Tisztelettel:

Dr. Baranovszky György
elnök



Budapesti Békéltető Testület

www.bekeltet.hu,

bekelteto.testulet@bkik.hu

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.