

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

A Budapesti Békéltető Testület

2021. évi tevékenységéről



Budapest, 2022. január 19.

Szakmai beszámoló a Budapesti Békéltető Testület 2021. évi tevékenységéről

A szakmai beszámoló a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 36/A §-ban foglaltak szerint készült el.

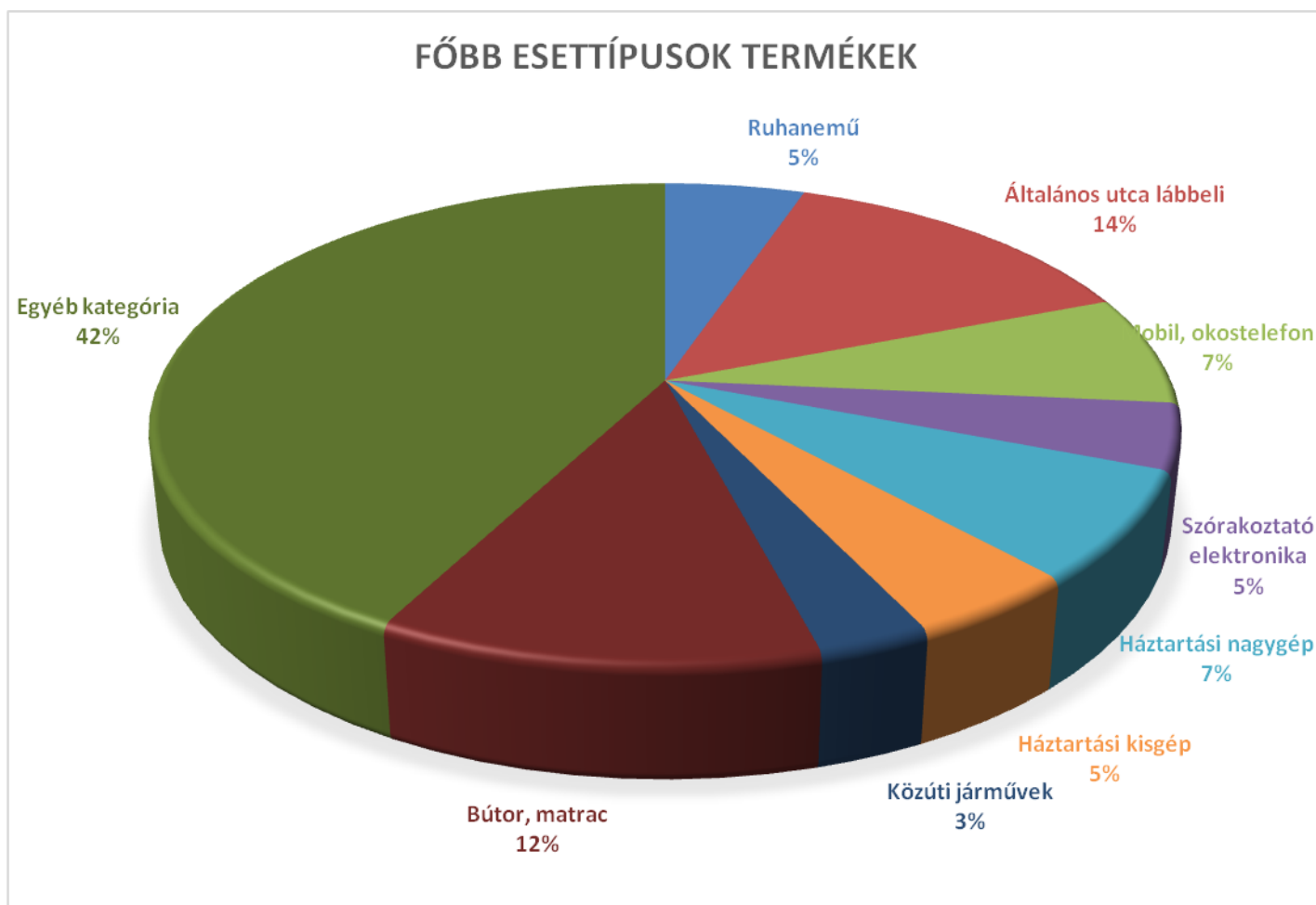
1)

Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát.

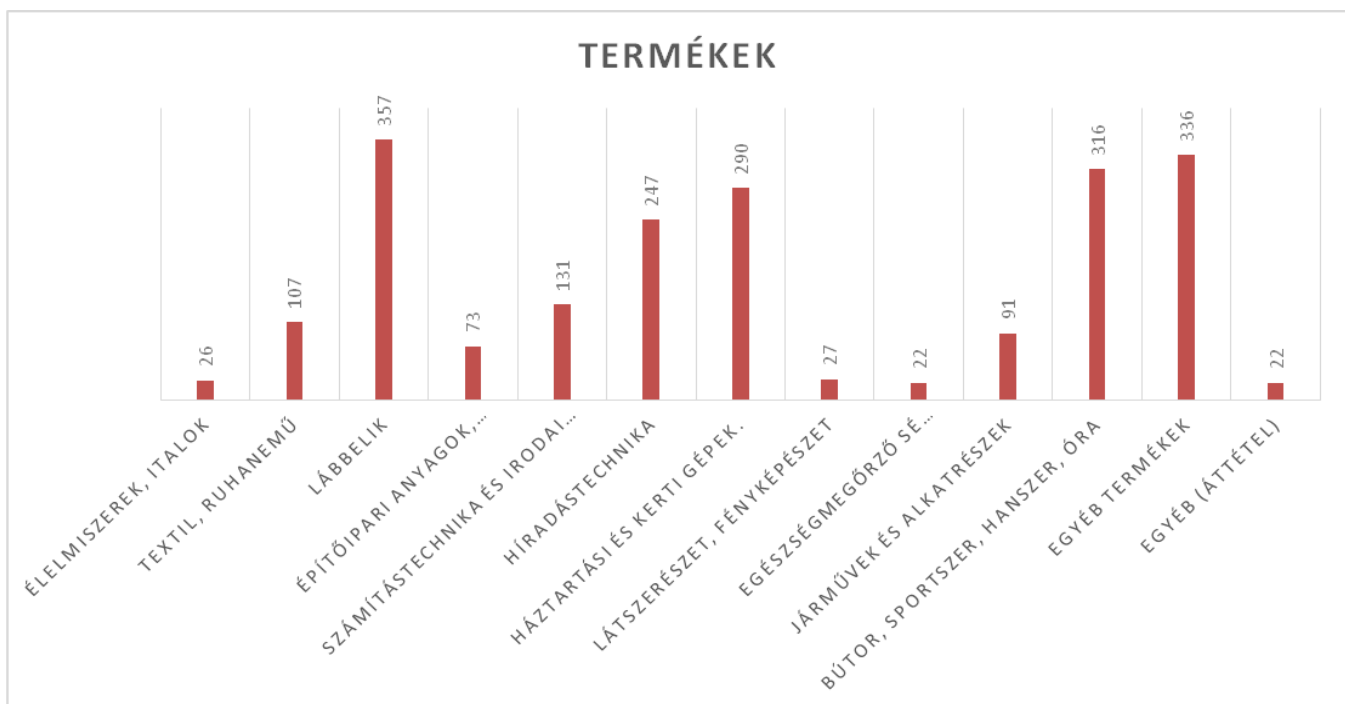
2021. január 1. és december 31. között a Budapesti Békéltető Testülethez összesen **3891 ügy érkezett, továbbá 4126 ügyben hozott döntést a Testület.**

Ez a 2021-es évi adatokhoz képest (4104 lezárt ügy) 22 darab ügyszámemelkedést jelentett.

Az adatok ügýtípusok szerinti megoszlását a következő négy ábra foglalja össze százalékos és darabszám megoszlásban.

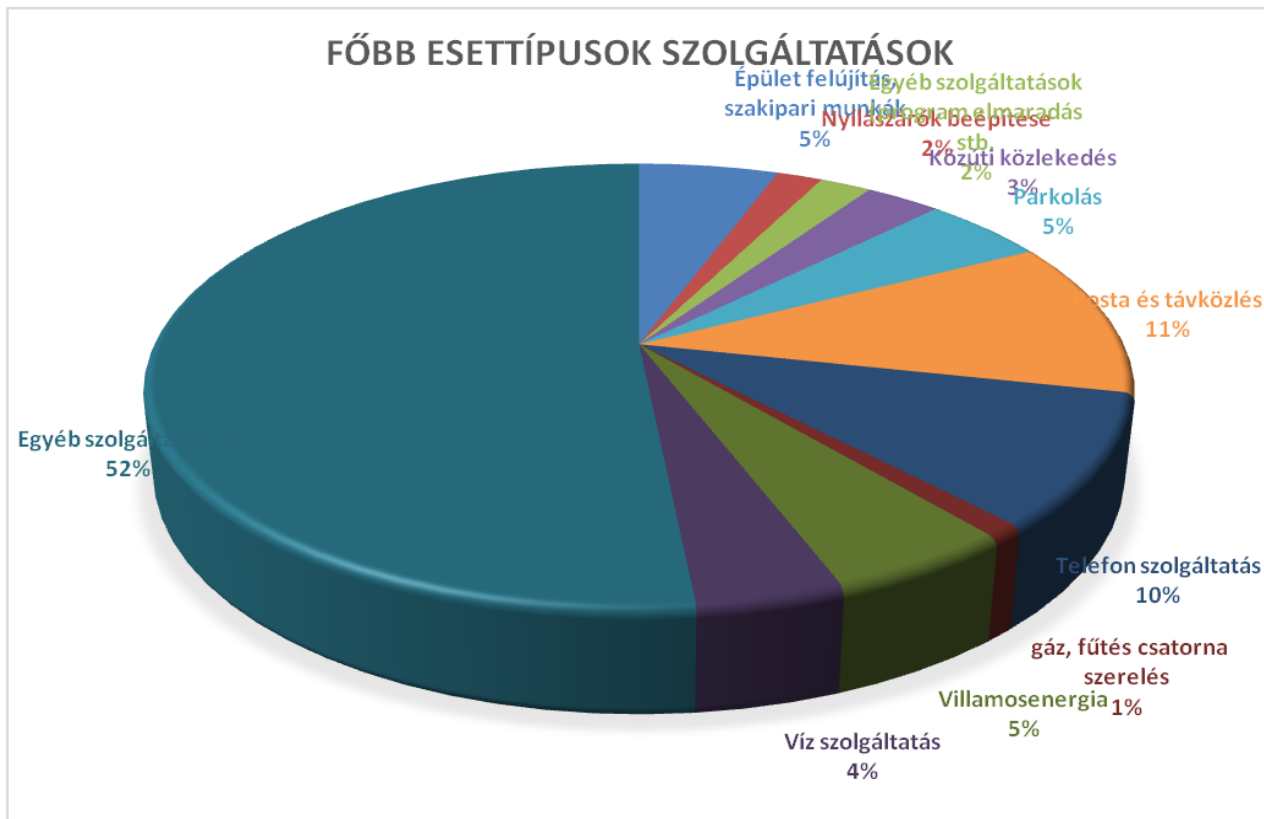


A diagram alapján is megállapítható, hogy az általános utcai lábbelik, valamint a bútorokkal és matracokkal kapcsolatos esetekben indul a legtöbb ügy. A kimutatásból az is kitűnik, hogy a különböző okoseszközök, szórakoztató elektronikai eszközök, kisebb és nagyobb háztartási gépek esetében is gyakran fordulnak hozzánk a fogyasztók. Ezen eszközök elterjedése, árut magasabb volta, az a fogyasztói elvárás, hogy egy drágább terméket hosszú (hosszabb) ideig szeretne használni mind szerepet játszik ezen ügyszámok alakulásában. Az is megfigyelhető volt a beszámolási időszakban, hogy rengeteg probléma van a használt autók piacán, az autók minőségére vonatkozó kifogások számosak, és a vállalkozások e téren való együttműködése minimális. Fentiekén kívül az építőanyagok, burkolatok és nyílászárók minősége is sok gondok okoznak a fogyasztóknak. Az egyéb kategóriába tartozó esetek élelmiszerekkel, kozmetikumokkal, ruhaneművel, szemüvegekkel, ékszerekkel, játékokkal és sportszerekkel volt kapcsolatos.



A fenti grafikonon azon termékek darabszám szerinti megoszlása látszik, amelyek a legjelentősebb ügyszámot képviselik.

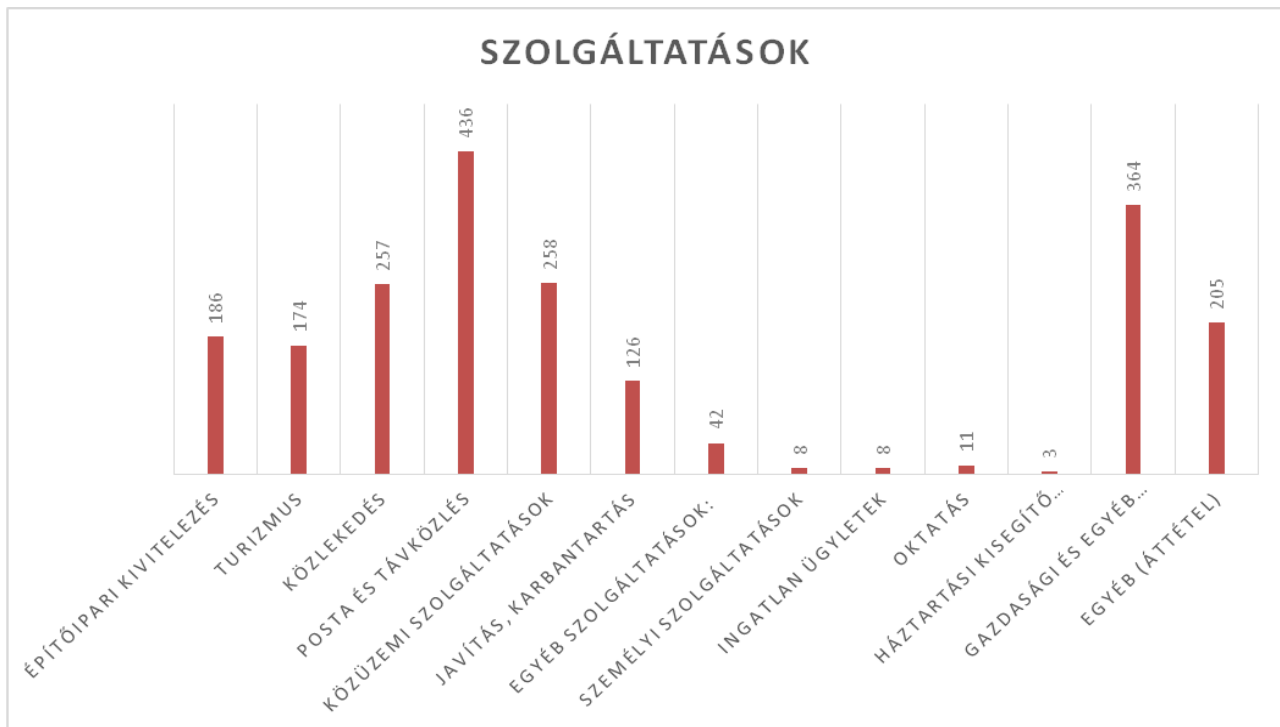
Az alábbi diagramon a szolgáltatások szerinti ügyszám megoszlás látható százalékosan.



Két jelentős terület van a szolgáltatások között, az egyik a **postai és távközlési szolgáltatások**, a másik pedig a telefonszolgáltatások. A postai szolgáltatásokat érintő ügyek száma jelentősen emelkedett a tavaly évhez képest, amely azzal magyarázható, hogy egyre többen rendelnek webáruházból terméket, amelyeket postai szolgáltatók útján kapnak meg. Sok esetben elveszett vagy sérült a csomag, vagy pedig soha nem is érkezik meg a vásárlóhoz. Utóbbi esetekben nem csaló webáruházakról van szó, hanem például levélszekrény útján kézbesítenek valamit a postai nyomkövető szerint, amely sose került a fogyasztó birtokába (egy ilyen ügyben jelenleg per van folyamatban a testület ajánlásának Magyar Posta Zrt. általi megtámadása okán). Az érintésmentes kézbesítéssel és ezzel együtt az átvételt igazoló aláírása elmaradásával számos ilyen eset történt.

A **telefon szolgáltatások** esetében azt látjuk, hogy néhány vállalkozás esetében nem megfelelő az ügyfelek tájékoztatása, továbbá különböző fórumokon (telefonos ügyintézés vs. személyes ügyintézés) eltérő tájékoztatást kap a fogyasztó, amely alapján dönt egy számlacsomagváltásról, amely a későbbiekben nyilvánvalóvá válik számára, hogy nem egy előnyös lépés volt. A számhordozás idő előttiége és emiatt keletkezett kötbértartozások, továbbá egyéb számlatartozások, számlázási problémákkal, illetve szolgáltatás kiesésekkel kapcsolatos panaszok fordulnak elő leggyakrabban.

A **közüzemi szolgáltatások** szintén jelentős arányt tesznek ki. Ezen ügyeknél azt tapasztaljuk, hogy a vállalkozások panaszkezelési eljárásra gyakorta felületes, és a békéltető testületi eljárás során az eljáró tanács szembesíti ezzel a vállalkozást. Számtalan esetben fordul elő, hogy a fogyasztó elköltözik az ingatlanból, azt eladja vagy más bérlő költözik be, azonban a korábbi bérlő/tulajdonos nevében marad a közüzemi szolgáltatást igénybe vevő szerződés. Az így, valamint örökség útján keletkezett tartozásokhoz kötődő ügyek száma jelentős. A villamos energiaszolgáltatással és főleg a számlázást érintően megnöttek a panaszok 2021. szeptember 1-je után, amikor az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. jogutóda az MVM Next Zrt. lett.



A fenti diagramm alapján látható, hogy számottevő az építőipari kivitelezésekkel (új ingatlanok garanciális javítása, épület felújítások, szakipari munkák, nyílászárók beépítése, cseréje, javítása) kapcsolatos panaszok száma.

Sajnos a **nyílászárókkal kapcsolatos ügyek** továbbra is számosak. Ezen ügycsoporton belül meg kell különböztetünk azon eseteket, amikor főként idős és hiszékeny fogyasztókhöz becsönget a vállalkozás képviselője, hirtelenjében fel is méri a cserélendő ablakokat, elkér foglalóként egy összeget, majd sose tér vissza elvégezni a munkát. Jó esetben van egy egyoldalú vállalkozási szerződés, gyakran hamis/nem létező adatokkal.

Vannak azon ügyek, amikor silány munkát végez a vállalkozás és kijavítani vagy éppen befejezni a félig kész munkát már nem tér vissza soha és elérhetetlen. Gyakran nem jó méretben, darabszámban vagy nem megfelelő kivitelű nyílászárókat szerelnek be.

Kivitelezési munkákkal kapcsolatos panaszok, amelyek során a fogyasztó vállalkozási szerződést köt kivitelezési munkák, ami legyen festés, burkolás, tetőfelújítás, gázkazán vagy egyéb gázszerelési munkálatok. Gyakori, hogy a vállalkozás munkákat megkezdte, de nem fejezte be, vagy éppen a hibákat nem javították ki. A vállalkozás a fogyasztó többszöri megkeresésére (telefon, e-mail) nem reagál.

Új építési lakások szavatosság és jótállási ügy esetén az új építésű ingatlanok műszaki átadásán felvett jegyzőkönyvben szereplő hibák nem kerülnek javításra vagy éppen később 1-2-3 év múlva jelentkező járólapp, parketta hibákat nem vagy nem teljeskörűen javít a vállalkozás.

Kiemelendő az egyéb szolgáltatások köréből a (magán)egészségügyi szolgáltatásokkal összefüggő eseteket. A koronavírusjárvány hatására az állami egészségügy leterheltsége miatt egyrészt megnőtt azon állampolgárok száma, akik magánegészségügyi intézményhez fordulnak vizsgálatok, vérvételek, kisebb műtétek elvégzése miatt. Másrészt a koronavírussal kapcsolatos tesztek kapcsán keresnek meg fogyasztók ilyen tevékenységet végző

vállalkozásokat. Sok esetben a tesztelés módjával, a beavatkozások sikertelensége a vitás ügy tárgya. Megemlítenéd a fogorvosi szolgáltatás helytelen tömés, rossz hídkészítés vagy hibás fogpótlás.

Szolgáltatások körében a szépségápolási szolgáltatások, mint a fodrászok és kozmetikusok munkájának hibája, valamint hajbeültetés sikertelenségével is fordultak hozzánk.

Az oktatás, felnőttképzés és nyelvvizsgákkal kapcsolatos panaszok is 10 fölöttiek voltak 2021-ben.

Az ingatlanpiac felélénkülésével az ingatlanközvetítők tevékenységével kapcsolatos panaszok is emelkedtek az előző évhez képest.

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 fogyasztók és vállalkozások között az alábbi esetekbe fordul elő leggyakrabban probléma.

2021. évben is jellemző volt, hogy a pandémia miatt megnövekedett internetes vásárlások esetében a fogyasztók gyakran fordultak a kereskedő általi hibás teljesítések, nem teljesítések okán és a nyilvánvalóan **csaló webáruházakkal** szemben a békéltető testülethez. Jellemzővé vált itt is, hogy a csaló webáruházak olyan általánosan ismert kereskedelmi névre, bevezetett márkára emlékeztető, vagy azzal majdnem azonos nevet használnak, ami a fogyasztókban bizalmat ébreszt, alkalmas a megtévesztésükre.

Az online vásárlások esetében többször előfordult az év során a webáruházaknál **téves árfeltüntetés** miatt a rendelés teljesítésének megtagadása. Ezen esetekben egyedileg vizsgálándó, hogy a kereskedő egységes intézkedéseket vezetett-e be az adott időszakra vonatkozóan, volt-e részéről az egyedi megrendelések vonatkozásában ajánlatot elfogadó kifejezett nyilatkozat, illetve, hogy a tévesen feltüntetett ár esetében az ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró a fogyasztónak mennyire kellett volna felismernie, hogy a feltüntetett ár nyilvánvalóan lényegesen alacsonyabb a piacon megszokottnál.

Ugyancsak az online vásárolt termékek esetében sokszor a **kiszállítás elhúzódsával, a webáruházban raktárkészleten lévők feltüntetett áru tényleges készlethiányával** kapcsolatban alakultak ki jogviták a fogyasztók és vállalkozások között. A megrendelt termékek kiszállítása körében mind a szállítmányozó cégek, mind a postai szolgáltatások esetében az „érintésnélküli” kézbesítés, a csomag nyomkövetésének pontatlanságai, elveszett és megsemmisített csomagok miatt nagyobb számú megkeresés érkezett.

Különösen fej- és fülhallgatók, lázmérők, pulzoximéterek vásárlása esetén merült fel annak kérdése, hogy mi minősül **higiéniai terméknek** és hogyan gyakorolható az elállási jog, illetve az ÁSZF-ben hogyan szabályozhatja a vállalkozás ezen termékek körét.

Részben szintén a koronavírus járvány miatti korlátozásokkal összefüggésben több jogvita keletkezett **vásárlási utalványok, ajándékkártyák felhasználási idejével kapcsolatban**. Leggyakrabban a fogyasztók ezeket az utalványokat valóban ajándékba kapták és nem rendelkeznek a megvásárlás időpontjáról tényleges, pontos információval és ezt az adatot sokszor a kártyák sem tartalmazzák. A legtöbb vállalkozás a felhasználás időtartalmát néhány hónappal meghosszabbította, azonban ennek a kommunikációja nem volt mindig széles körben ismert.

Több **közüzemi szolgáltató jogutódlása** miatt a fogyasztók felé nyújtott folyamatos szolgáltatások tekintetében az elszámolásokkal, panaszkezeléssel kapcsolatos információk nem egyértelműek, az eljárásokban a testület is gyakran tapasztalta, hogy a panaszkezelés során eljáró vállalkozás adat és illetékesség hiányára hivatkozva nem tud érdemben nyilatkozni a fogyasztói kérelemről.

Utazások lemondásával kapcsolatos pénz visszatérítése, amely ügyek koronavírus újabb hullámai miatt legyen szó akár belföldi, akár külföldi utazásról rendszeresen előfordul. Itt mindig alaposan át kell tekinteni a vállalkozás Általános Szerződési Feltételeit, a fogyasztóval kötött szerződést, a hazai és uniós jogszabályi rendelkezéseket, valamint Magyarország Konzuli Szolgálatát által az egyes országos aktuális biztonsági besorolását.

Számos panasz érkezik **nyílászárók beépítésével** kapcsolatosan.

Továbbra is nagyszámú az **új és használt gépjárművekkel kapcsolatos szavatossági igények**. Sajnos ez esetben a fogyasztók sem mindig járnak el kellően körültekintően és nem olvassák el a szerződésben foglaltakat, vagy nem nézetik át – használt autó esetében – a kocsit egy szerelővel/hozzáértő szakemberrel a vásárlás előtt.

Az ingatlanpiac dinamikus fejlődésével az **új építésű lakások kapcsolatos szavatossági igények** is folyamatosan növekednek. Az **építőipari ügyekben** a (munkadíj) túllárzások, késedelmek, elszámolhatatlanságok, levonulások utáni elérhetetlenség okozza a legtöbb problémát. Az elmúlt fél évben tapasztalt tendencia alapján, valamint az építőipari alapanyagárak és a munkadíjak rohamos emelkedése miatt várhatóan jelentősen meg fog nőni az e ügcsoportot érintő panaszok száma.

A **tartós fogyasztási cikkek** (főleg mobiltelefonok televíziók vagy nagy háztartási gépek) jótállási problémái még mindig az egyik legjelentősebb ügycsoport.

A **telefonvásárlásoknál** sokszor az okoz problémát, hogy a fogyasztók a mobiltelefonokat a Hírközlési Szolgáltatótól kedvezményesen vagy részletfizetési konstrukcióban vásárolják meg hűség szerződést is vállalva, így amikor a termék elromlik továbbra is fizetniük kell a részleteket vagy havi díjakat. Ilyenkor külön kell kezelni a jótállás miatt a terméket és külön a Szolgáltatóval megkötött Előfizetői szerződést.

Volt olyan eset, amikor a **Hírközlési Szolgáltatóval** kötött szerződés tartalma miatt fordult a fogyasztó a testülethez. Előfordul, hogy az Általános Szerződési Feltétellel létrejött szerződésnél a megemelkedett havi díjról való nem megfelelő tájékoztatás okán tudunk ajánlást hozni.

Vannak olyan esetek pedig az **internetszolgáltatás minőségével**, illetve a térerő hiányával volt problémája a fogyasztónak.

Vannak olyan ügyek, ahol elévült követelés miatti **engedményezett tartozást** érvényesített a fogyasztókkal szemben egy követeléskezelő cég.

Gyakorta találkozunk azzal, hogy a hibás teljesítéssel összefüggésben a főkövetelés mellett a fogyasztók **kártérítési igényt vagy ún. sérelemdíjat** akarnak érvényesíteni. Ezekben az esetekben kártérítésnél a bizonyítékok hiánya, illetve a sérelemdíjnál pedig hatáskör hiánya – bírósági eljárás keretében érvényesíthető követelés – szükséges a kérelmet elutasítani.

A **koronavírus miatti szerződés lehetetlenüléssel** vagy összefüggésben keletkezett igény. Például a felek vőfélyi feladatokra kötöttek szerződést és a fogyasztók által előre kifizetett összeget a vállalkozó nem akarta visszafizetni. Egy másik ügyben pedig egy esküvői ruhát kötött le a leendő menyasszony, de az esküvő előtt lemondta, és kérte vissza az átadott összeget.

Az ingyenes parkolás felszámolásával visszatértek a **parkolási pótdíjazásból** fakadó jogviták.

Kiemelendő a **közműszolgáltatással kapcsolatos viták, a matracokkal és bútorokkal szembeni minőségi kifogások, a cipő és ruházati termékeket érintő szavatossági igények, személyszállítási szolgáltatásokra automatából történő jegy vagy bérletvásárlás körüli viták, elektronikai termék szoftveres működésével**

kapcsolatos panaszok, vásárlással kapcsolatos számlázást érintő vita, repülőgép járat törléssel kapcsolatos panasz, valamint az online szolgáltatások fizetésével illetve elszámolásával kapcsolatos vita (mobil parkolás, elektronikus fizetés visszatérítése, közlekedési eszköz kölcsönzése).

Postai és távközlési szolgáltatások esetében a szolgáltató olyan Üzletszabályzattal (ÁSZF) rendelkezik, amely sérelmes lehet a fogyasztók részére, és nehéz ennek alapján például az „érintésnélküli” kézbesítési ügyekben ajánlást hozni. Az érintésnélküli kézbesítés esetén a vállalkozás munkatársa írja alá a tabletjén a küldemény átvételét, így nehezen bizonyítható, hogy ténylegesen ki vette át azt.

Újból megjelent az **üdülési jogok másodlagos piaca**, vagyis amikor egy vállalkozás üdülési jogot vesz egy fogyasztótól, akivel aláíratnak egy szerződéscsomagot, rendszerhasználati/regisztrációs díjat fizetnek a fogyasztók, ahol más a szóbeli ígéret, mint a szerződéses tartalma, valamint annak fogyasztói szerződési minősége is kétséges, továbbá nem tájékoztatják a fogyasztókat annak pontos tartalmáról, így azt a fogyasztók nem is értik.

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.

Mind a fogyasztók, mind a vállalkozások számára hasznos információkat, ajánlásokat osztunk meg a honlapunkon. A sajtóban megjelent tájékoztatóink szintén azt szolgálják, hogy edukáljuk a feleket a fogyasztói jogokkal kapcsolatosan.

A fogyasztók részéről gyakran előfordul, hogy bizonyíték nélkül terjesztenek elő kérelmet, nem gondoskodnak például a hiba igazolásáról, vagy éppen nem a számlán szereplő vállalkozással szemben szeretnének igényt érvényesíteni vagy az előtt fordulnak a testülethez, hogy a vállalkozással megpróbálták volna a panaszukat rendezni.

Minden egyes ügyben próbáljuk megtalálni a fogyasztó jogainak érvényesítését elősegítő megfelelő megoldást. Gyakran tanácsoljuk a fogyasztóknak – amennyiben annak feltételei fennállnak – a chargeback eljárás, amely során a vásárló visszakövetelheti a vásárlás ellenértékét akkor is, ha a kereskedő nem rendelkezik Magyarországon székhellyel vagy telephellyel, valamint nem reagál a fogyasztó panaszára. A chargeback eljárás alkalmas arra, hogy ha például egy webáruházon keresztül bankkártyával vásárolt és kifizetett termék nem érkezik meg vagy a szolgáltatást mégsem nyújtja a vállalkozás. Ezen esetekben – természetesen vannak kivételek mint például az élelmiszerek vásárlása ily módon – a bankkártyánkat kibocsátó számla vezető banknál kell kezdeményezni a visszatérítést. Ez sok esetben például, ha külföldi székhelyű légitársaság törölt járatára vonatkozó jegy árának

visszafizetését kérjük gyorsabb és hatékonyabb lehet, mint egy békéltető testületi eljárás és annak keretében hozott ajánlás teljesítésének kivárása.

A testület következetesen törekszik érvényt szerezni a 2021. január 1-jétől hatályos jótállás és szavatossági kérdésekben a jogszabályi előírások betartásának. Döntéseiben, elsősorban ajánlásaiban és tanácsadói tevékenysége körében mind a fogyasztók, mind a vállalkozások felé tájékoztatást, iránymutatást ad ezen kérdésekben.

A parkolási és útdíjhasználati kérdésekben megfogalmazott ajánlások jelentősége, bírósági eljárások lezárását követően ezek „precedens” jellege.

A COVID helyzet miatti útlemondásokkal, előadások elmaradásával és rendezvényekkel kapcsolatban a testületnél kialakult joggyakorlatról beszélhetünk, melyet a vállalkozások többsége elfogadott.

Fogyasztók részére folyamatos tájékoztatás az ügyfélszolgálaton, illetve a személyes jogi tanácsadáson. Vállalkozások fogyasztóvédelmi és panaszkezelési munkatársaival közvetlenebb szakmai kapcsolattartás.

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 kérelmeknek az alábbiakat tekintem: egyezség, kötelezés, ajánlás: **1034** db, amely 62,40%-ot tesz ki. Megalapozatlan kérelmek az elutasítás és a kérelem megalapozatlansága **623** db, amely 37,60%.

Fentiek alapján azt mondhatjuk, hogy az érdemi ügyek esetében több mint 60 %-ban a fogyasztó javára dőltek el az ügyek, a fogyasztói jogok ilyen szintű érvényesítését segítette elő a testület.

b.

az eljárások milyen eredményre vezettek:

2021. évben lezárt ügyek száma: **4126** db

- | | |
|------------------------------------|--------|
| i. egyezség, 683 | 16,55% |
| ii. kötelezés, 5 | 0,12% |
| iii. ajánlás, 346 | 8,38% |
| iv. elutasítás, 598 | 14,49% |
| v. megszüntetés, 2267 | 54,94% |
| vi. áttétel, 2275,50% | |
| i. hatáskör miatt 20188,54% | |
| ii. illetékesség miatt 26 | 11,45% |

c.

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

d.

a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma: 1525 db, 36,96%

e.

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

Az Fgytv. 31. § (3) bekezdése alapján

- a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja, **485** ügy 21,39%
- b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak, **81** ügy 3,57%
- c) az eljárás folytatása lehetetlen, **56** ügy 2,47%
- 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, **25** ügy 1,10%
- e) a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut.

Fgytv. 29. § (4) bekezdése

Az elnök az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül megszünteti, ha tudomására jut, hogy

- a) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt
 - aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak, **7** ügy 0,30%
 - ab) közvetítői eljárást indítottak, 0 esetben
 - ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak, **2** ügy 0,08%
 - b) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor, **12** ügy 0,52%
 - c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű, **1** ügy 0,04%
 - d) a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására I. fordulat: **8** ügy 0,35%, II. fordulat **4** ügy 0,17%
 - e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette. **1491** db 65,76%

A megszüntetések több mint fele kérelem nem pótolta hiányosságai, vagyis amikor a fogyasztó nem tesz eleget a hiánypótlásnak. Sajnos sok esetben minden szándéka ellenére nem tud vagy nem akar eleget tenni a fogyasztó a teljes iratanyag becsatolására. Van olyan eset, hogy nem rendelkezik a termék számlájával, és arra hivatkozik hogy az a vállalkozásnál biztosan fellelhető. Számos a csaló, megtévesztő webáruház, amelynek oldalán nincsen postacím, nincsen vállalkozás megjelölve a weboldalon csak egy telefonszám. Vagy épp azon esetek, amikor nyílászárókat vagy árnyékolástechnikai eszközöket közösségi média oldalakon hirdetett magánszemélyek/cégek/egyéni vállalkozók és a fogyasztó csak telefonszámot és email címet tud a vállalkozáshoz. Számítalan az olyan eset is, amikor hamis adatokkal (cégnévvel) szerződik egy vállalkozás. Előfordul, hogy a fogyasztó az adatok benyújtásának erőfeszítését már nem teszi meg ügye megoldása érdekében.

A visszavonások magas száma, valamint amikor a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak többségében olyan esetek, amikor a békéltető testületi ülés elindulását követően a testület intézkedésének köszönhetően, de még a meghallgatás előtt rendezik a felmerülő konfliktust a felek. Ezen eseteket a testület közrehatására létrejött megállapodásoknak tekintjük.

f.

az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás): a beszámolási időszakban összesen **2045 ügyet** zártunk le (49,60 %), amelyek Termékre vonatkozó panaszok voltak és összesen **2078** (50,40 %) amely Szolgáltatásokra irányultak tárgyuk szerint.

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:

Általánosan elmondható, hogy az egyezségek, ajánlások és kötelezések teljesítésével kapcsolatosan nagyon kis százalékban jeleznek vissza a fogyasztók. A határozatok teljesítésével kapcsolatban, ha nincs visszajelzés a fogyasztótól vélelmezzük annak teljesítését. A fogyasztók, a beszámolási időszakban körülbelül 10-15 %-ban jeleztek vissza, hogy a vállalkozások a határozatban foglaltakat betartották-e.

Az ajánlást teljesítő és nem teljesítő vállalkozásokra vonatkozó adatok megtalálhatóak a honlapunkon az alábbi linkeken:

Ajánlást teljesítő vállalkozások listája: <https://bekeltet.bkik.hu/tajekoztato-bekelteto-eljarasrol-pozitiv-lista/ajanlast-teljesito-vallalkozasok>

Ajánlást nem teljesítő vállalkozások listája: <https://bekeltet.bkik.hu/tajekoztato-bekelteto-eljarasrol/ajanlast-nem-teljesito-vallalkozasok>

h.

a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban:

A beszámolási időszakban az eljárás megindulásától számítva többségében 35-45 napon belül kiírásra kerültek a meghallgatási időpontok és 90 napon belül lezárultak az eljárások. Ez alól kivételt képeztek azon ügyek, amely a tárgyi időszak összes ügyének kb. 3-5 %-a, amelyben a fogyasztók hármass tanács eljárását kérték, azonban a koronavírus harmadik hulláma miatti lezárások következtében (2021. március és május közötti időszak) ezen ügyeket halasztanunk kellett addig, amíg újból személyes meghallgatásokat tudtunk tartani.

Az eljárások időtartamát, az esetek többségében tudjuk tartani, ami kivételt képez, azok a halasztások, ami körülbelül, a meghallgatásokra kiírt ügyek 5%-a. Ezen esetekben, elnöki hatáskörben 30 nappal meghosszabbított határidőn, vagyis 120 napon belül tudjuk lezárni az ügyeket.

2021. november végén a megválasztott 5 új testületi tagnak köszönhetően, a hármass tanácsban tárgyalt ügyek esetében 25-30 napra csökkentette az eljárás megindulásától számítva a meghallgatások kiírásának időtartamát.

5)

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

2021. évben a Budapesti Békéltető Testület **4126 ügyben hozott döntést. 1491 esetben** a kérelmező nem tett eleget a hiánypótlási felszólításnak. 485 esetben a fogyasztó visszavonta kérelmét, 81 esetben a felek az eljárás megszüntetésében állapodtak meg, amely megszüntetési esetkörök valójában egyezségnek tekinthetőek, mert a fogyasztó a meghallgatás előtt megegyezett a vállalkozással, így nem volt szükség az eljárás folytatására, azonban ennek oka, hogy a vállalkozások értesültek a békéltető testületi eljárásról.

Ha az érdemi határozatokat nézzük, akkor összesen 683 egyezség, 5 kötelezés, 346 ajánlás, és 598 elutasítás született. Ezen adatok alapján azt látjuk, hogy ***az érdemi ügyek esetében több mint 60 %-ban a fogyasztó javára*** dőltek el az ügyek.

Összességben elmondható, hogy a vállalkozások **együttműködési hajlandósága ingadozó**, mindenesetre az egyértelműen megállapítható, hogy az egyezség megkötését szinte teljesen ellehetetleníti, ha a felek nem jelennek. A fogyasztók eljárás során tanúsított magatartása általában rugalmas, és az egyezségkötés irányába mutat, de előfordul, hogy irreális igényekkel lépnek fel.

A beszámolási időszakban 124 vállalkozás nem működött együtt, amely az összes eset 6 %-át teszi ki.

6)

A testület a tagjai számára nyújtott felkészítő tanfolyamot, képzést

a.

milyen formában tartja?

b.

milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?

A Budapesti Békéltető Testületnél a Testület elnöke havi-kéthavi gyakorisággal tart belső továbbképzést, Testületi ülést a tagoknak. Amikor a vírushelyzet ezt lehetővé teszi, akkor személyese, ha pedig nem, akkor Zoom platform segítségével tartjuk az üléseket. Ezen alkalmakkor áttekintjük a BBT aktuális helyzetét, ügyszámok, ügýtípusok szerint. Megvitatjuk az adott hónap ügyeinek tapasztalatait, levonjuk a tanulságokat. Egyeztetünk jogszabályváltozásokról és jogértelmezési kérdésekről.

A beszámolási időszakban az alábbi témákat érintették a képzésünk: a 2021. január 1. hatályba lépett új szavatossági és jótállási szabályok, a távollévők között kötött szerződés esetében a 14 napos elállás gyakorlásának jogai, a vírushelyzet miatti vis maior kérdések, az Fgytv. értelmezési keretei arra az esetre nézve, amikor vállalkozás fogyasztóként járhat el a békéltető testületi eljárásokban.

2021 szeptemberében kétnapos szakmai továbbképzésen vettek részt a testület tagjai.

7)

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

A Budapesti Békéltető Testület OVR rendelet által létrehozott online vitarendezési platformon segíti elő a határon átnyúló panaszok rendezését.

A Budapesti Békéltető Testület elnöke folyamatosan és aktívan vesz részt az Európai Unió Bizottsága által szervezett az unióban tevékenykedő alternatív vitarendezési szervezeteknek rendezett fórumokon mint például a European Consumer Summit vagy a European Commission ADR Assembly.

Aktív kapcsolatban vagyunk az Európai Fogyasztó Központtal az online vitarendezési platformon folyó tevékenységünk, az idegen nyelven érkező megkeresések.

Budapest, 2022. január 19.

Dr. Inzelt Éva Veronika

elnök

Budapesti Békéltető Testület