

## Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről

- 1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát. **810 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.  
**előző időszakhoz képest kicsi növekedés történt közmű problémák: víz, csatorna, villamos energia, posta, levél, futárszolgálat, épület felújítás, szakipari munkák terén, csökkent az utazással, rendezvényekkel kapcsolatos panaszok száma.**  
**Termékek esetében lényeges változás nem történt a gyakoriságok tekintetében.: lábbelik, háztartási nagygépek, híradástechnika- okostelefonok, bútor-matrac fordult elő leggyakrabban.**
- 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 fogyasztóvédelemmel kapcsolatos promóciós tevékenység során élünk a figyelemfelhívással, a fogyasztóvédelmi felületek megjelölésével. Abban az esetben amikor a fogyasztókat megtévesztő magatartásokat tapasztaltunk, minden esetben jeleztük a Fogyasztóvédelmi Hatóság felé.**
- 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: **813 db össz. 164 db 20%**
- b. az eljárások milyen eredményre vezettek:
- |                        |               |               |
|------------------------|---------------|---------------|
| i. egyezség,           | <b>236 db</b> | <b>29,03%</b> |
| ii. kötelezés,         | <b>3 db</b>   | <b>0,37%</b>  |
| iii. ajánlás,          | <b>148 db</b> | <b>18,2%</b>  |
| iv. elutasítás,        | <b>128 db</b> | <b>15,7%</b>  |
| v. megszüntetés,       | <b>276 db</b> | <b>33,9%</b>  |
| vi. áttétel            | <b>22 db</b>  | <b>2,7%</b>   |
| i. hatáskör miatt      | <b>21 db</b>  | <b>2,58%</b>  |
| ii. illetékesség miatt | <b>1 db</b>   | <b>0,12%</b>  |
- az eljárást megszüntető döntések okai az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és a megszüntetésen belül az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:
- **fogyasztói kérelem visszavonása**      **45 db**
  - **felek megállapodása**                      **7 db**
  - **az eljárás lefolytatása lehetetlen**      **81 db**
- c. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma: **107 db 100%**
- a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli megszüntetés háttérében álló okok az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:
- **a hiánypótlásnak nem tett eleget**    **71 db 66,35%**
- d. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás):
- |              |               |            |
|--------------|---------------|------------|
| termék       | <b>456 db</b> | <b>56%</b> |
| szolgáltatás | <b>357 db</b> | <b>44%</b> |
- e. 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:

ajánlásnak eleget tett visszaigazolt: 11 db 7,43% : nem tett eleget 34 db 22,97%  
egyezség: 8 db teljesült 3,38% 6db nem teljesült 2,54 % a visszaigazolások szerint  
kötelezés: nincs fogyasztói visszajelzés

f. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: 47 nap

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

**Az eljárásaink közel 50 %-ban eredményesek voltak, de a döntésekkel kapcsolatos fogyasztói visszajelzések sok kívánnivalót hagynak maguk után, általában elvesztik a fogyasztók az érdeklődésüket. A vállalkozói oldalról kevés az alávetések száma. A honlapunkon létrehozott panasz bejelentési lehetőség, segíti a fogyasztókat a kényelmesebb pontosabb jelzések, bejelentések megküldésében. Költségeket, valamint a postai érkezéseket minimalizálja.**

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

a. milyen formában tartja? - **jelenlegi pandémiás helyzetre tekintettel a jogszabályi változásokról, fogyasztóvédelmi workshopokról írásbeli tájékoztatás, valamint a minisztérium honlapján elhelyezett oktatási anyagokra e-mailes figyelemfelhívás. Zoom rendszeren keresztül valamint személyes megbeszélés, valamint több kolléga részvételével a FEOSZ fogyasztóvédelmi tréningjén.**

b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg? **szóbeli oktatás félévente, írásos tájékoztatók, figyelemfelhívás, a felmerült jogszabályi változások ütemében, workshopok, tréningek, munkacsoport döntések függvényében. Témák: 1. Testületi határozatok kimenetele. 2. Új jótállási szabályok 2021-től. 3. Online kereskedelemmel összefüggő ügyek. 4. Külföldi tényállású ügyek 5. Építőiparral, kivitelezéssel kapcsolatos ügyek. 6. A Digitális jogok EU és magyar szabályozás közötti viszony. 7. Az adatvédelem szabályozása. 8. Fogyasztóvédelmi szakmapolitikai program véleményezése, valamint a véglegzése után a kollégák tájékoztatása.**

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

**tagok vagyunk, ODR platformon egy ügyben fordultak hozzánk, melyet sikeresen zártunk le.**