

Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről 2023.

- 1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát. **1105 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.

A fogyasztói panaszok témák csoportjait tekintve jellemzően, a lábbelikkal, bútor-matraccal, háztartási gépekkel kapcsolatos problémák, villamosenergia (napelem) elszámolások, épületfelújítás és szakipari munkákkal kapcsolatos igények merültek fel. Több esetben tettek a fogyasztók bejelentéseket webáruházak ellen, melyben nem lehetett azonosítani a vállalkozásokat. A fentieken túl közműszolgáltatással kapcsolatos panaszok is felmerültek, kiemelkedő lett a hulladék szolgáltatással kapcsolatos panasz.

- 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.

Azokban az esetben, amikor a fogyasztókat megfélemlítő 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): **1122**
 - a. mekkora volt a megalapozott 874 – 77,89% és a megalapozatlan 248 – 22% kérelmek előfordulási gyakorisága:
 - b. az eljárások milyen eredményre vezettek:
 - i. egyezség, 358 – 31,9 %
 - ii. kötelezés, 2 – 0,00017%
 - iii. ajánlás, 169 – 15%
 - iv. elutasítás, 152 – 11,14 %
 - v. megszüntetés, 412 – 36,7%
 - vi. áttétel 29 – 0,025%
 - i. hatáskör miatt 18 – 0,0016%
 - ii. illetékesség miatt 11 – 0,0009%
 - c. az eljárást megszüntető döntések okai az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és a megszüntetésen belül az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:
 - a/ 39 db 2,16%
 - b/ 3 db 0,0072 %
 - c/ 75 db – 0,182 %
 - d/ 26 db – 0,06%
 - e/ 0 db 0 %
 - d. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma: 0

- 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: **0**
 - f. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás): **599 db – 0,53% / 523 db – 0,46%**
 - 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: **visszajelzés alapján: ajánlás nem teljesült 169/ 22 db - 0,13% / teljesült 7 db – 0041%**
 - h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: **53 nap**
- 5) Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, és az eljárás javításának lehetséges módjait.
A döntésekkel kapcsolatos fogyasztói visszajelzések továbbra is sok kívánnivalót hagynak maguk után. A vállalkozói oldalról kevés az alávetések száma.
- 6) A testület a tagjai számára nyújtott felkészítő tanfolyamot, képzést
- a. milyen formában tartja? **írásban, alkalmanként személyesen, illetve ZOOM rendszeren keresztül.**
 - b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg? **kb. félévente**
- 7) Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit **ODR platform 0 ügyünk volt 2023-as évben**