

Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről 2024.

- 1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát. **1264 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 lábbelikkel, bútor-matracokkal, 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 fentiekén túl közműszolgáltatással kapcsolatos panaszok is felmerültek, kiemelkedő lett a hulladék szolgáltatással kapcsolatos panasz. A 2024-es évben hangsúlyosan jelentkeztek a különböző légitársaságokkal szembeni légiutas panaszok, különösen a nyári időszakokban, illetve a nyaralási szezon lezárultát követő hónapban.

- 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 megtevesztő 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): **1171**

a. mekkora volt a megalapozott 1013 – 86,5 % és a megalapozatlan 158 – 13,49 % kérelmek előfordulási gyakorisága:

b. az eljárások milyen eredményre vezettek:

i. egyezség, 407 – 34,75 %

ii. kötelezés, 19 – 1,6%

iii. ajánlás, 107 – 9,13%

iv. elutasítás, 158 – 13,49 %

v. megszüntetés, 436 – 37,23%

vi. áttétel 44 – 3,75%

i. hatáskör miatt 40 – 3,41 %

ii. illetékesség miatt 4 – 0,34%

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/ 63 db 14,44 %

b/ 2 db 0,46 %

c/ 83 db – 19,04 %

d/ 7 db – 1,6 %

e/ 280 db 64,22%

- 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): **626 db – 53,45% / 545 db – 46,54%**
 - 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 107/ 11db – 10,28% / teljesült 4 db – 3,73%**
 - h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: **72 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 csökken az egyezségre való hajlandóság, melynek eléréséhez a kollégáknak jelentős erőfeszítéseket kell tenniük.
- 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 2024-es évben**