

**2025.**

## **Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről**

- 1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát. **1135 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 fentiekben túl közműszolgáltatással kapcsolatos panaszok is felmerültek, kiemelkedő lett a hulladék szolgáltatással kapcsolatos panasz. A 2025-es évben is 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 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 **491 db / 44,03%** és a megalapozatlan kérelmek **308 db / 27,62 %** előfordulási gyakorisága:
  - b. az eljárások milyen eredményre vezettek:
    - i. egyezség, **381 db / 34,17%**
    - ii. kötelezés, **42 db / 3,77%**
    - iii. ajánlás, **68 db / 6,1%**
    - iv. elutasítás, **148 db / 13,27%**
    - v. megszüntetés, **319 db / 28,61%**
    - vi. áttétel
      - i. hatáskör miatt **49 db / 4,4%**
      - ii. illetékesség miatt **2 db / 0,17%**
  - c. az eljárást megszüntető döntések okai az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok 159 db szerint kategóriánként és a megszüntetésen belül az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:
    - kérelem visszavonása: **51 db / 12%**
    - felek megállapodnak a Msz-ben: **4 db / 0,94%**
    - lehetetlen: **96 db / 22,58%**
    - bármely okból nincs szükség: **8 db / 1,88%**

- 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:
- + más bt előtt: **21 db / 4,94 %**
  - + per van: **1 db / 0,23%**
  - + fiz. meghagyás: **6 db / 1,41%**
  - +nem fogy.jogvita: **68 db / 16 %**
  - +egyéb okból nem rend. hatáskörrel: **5+5 db / 2,35%**
  - + HP nem telj.: **160 db / 37,64%**
- f. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás): **636 db / 57,04%** **479 db / 42,95%**
- 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: **60 db / 88/23%**
- h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: **81 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? nem volt
  - b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg? nem volt
- 7) Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit. **0 db – nem volt**