

Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről

- 1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát. **946 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-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 fentiekén 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 megtévesztő magatartásokat tapasztaltunk, minden esetben jeleztük a fogyasztóvédelmi hatóság felé. Élünk a figyelemfelhívással, a fogyasztóvédelmi felületek megjelölésével, valamint a kamara képviselőivel egyeztetünk, hogy a vállalkozásokat, a tagságot tájékoztassák a jellegzetes vagy ismétlődő problémákról.

- 4) Kérem, adja meg az adott időszakban meghozott döntések esetén az alábbiakat (kérjük a darabszám és az arányok megadását is): **898 db.**

a. mekkora volt a megalapozott és a megalapozatlan kérelmek előfordulási gyakorisága: **826 db – 91,98% /**

72 db - 8,02%

b. az eljárások milyen eredményre vezettek:

i. egyezés, **278 db – 30,95%**

ii. kötelezés, **8 db – 0,89%**

iii. ajánlás, **147 db. – 16,36%**

iv. elutasítás, **144 db – 16,35%**

v. megszüntetés, **301 db.- 33,51%**

vi. áttétel, **20 db. 2,22%**

i. hatáskör miatt, **17 db ,85%**

ii. illetékesség miatt, **3 db. 15%**

c. 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 **42 db 13,95%**

az eljárás lefolytatása lehetetlen **86 db 28.57%**

- d. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma: **251 db**
- e. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli megszüntetés háttérében álló okok az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:
 - (4).a) pont **3 db 1,19%**
 - (4).ac) pont **3 db 1,19%**
 - (4).d) pont **47 db 18,72%**
 - (4).e) pont **78 db 31,07%**
- f. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás): termék összesen: **462 db 51.44%**
szolgáltatás összesen: **436 db 48.56%**
- 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: **10** esetben került sor
- h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: **44 nap**
- i. kapcsolatos fogyasztói visszajelzések továbbra is sok kívánnivalót hagynak maguk után. A vállalkozói oldalról kevés az alávetések száma. A honlapunkon létrehozott panaszbejelentési lehetőség (online kérelem küldés) kényelmesebbé, gyorsabbá teszi a panaszok megtételét. Költségkímélő, a postai érkezések számát jelentősen minimalizálja, valamint a célzott szerkesztés révén megfelelő információval szolgálnak az eljárás hiánypótlás nélküli elindítására, amivel az ügyintézési határidő is javulhat.

5) A testület a tagjai számára nyújtott felkészítő tanfolyamot, képzést:

- a. milyen formában tartja? **írásban, alkalmanként személyesen, illetve ZOOM rendszeren keresztül. A pandémiás helyzet után már több konferencián és oktatáson vettünk részt személyesen, de még előtérbe helyeztük, az egészség megóvása a működőképesség fenntartása érdekében technikai védőeszközöket.**
- b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg? **szóbeli oktatás félévente egyszer, írásos tájékoztatók, figyelemfelhívások, felmerült jogszabályi változások ütemében történik. Témák: testületi határozatok kimenetele, online kereskedelemmel összefüggő ügyek, adattörlő címkékről tájékoztatás, módosult szavatossági jótállási szabályok alkalmazásának gyakorlati tapasztalatai. A 2022. január 1-jétől hatályos 373/2021. (VI. 30.) Kormányrendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól Az új rendelkezések, amelyek 2022. május 28-tól váltak hatályossá, mint az ár feltüntetés és árcsökkentés, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül a kettős minőség alkalmazása.**

-2022. február 4. Közigazgatási eljárás a fogyasztóvédelem területén oktatás.

-2022. május Tájékoztató a felügyeleti szervet érintő változásokkal kapcsolatban.

-2022. június 15. Oktatás az adattörlő címke alkalmazásával kapcsolatban BKIK.

-2022. augusztusában kollégákkal egyeztetés egyoldalúan módosított a közműszolgáltatási szerződésekkel kapcsolatos eljárás egységesítéséről (vízmű.)

-2022. augusztusában a kollégák felkészítése a helyi PR tevékenységek megtartására

-2022. október. 5-10. Egyeztetés a testületi tagokkal a Fgytv. 45.szakaszának módosítására vonatkozóan. Szövegszerű javaslatunk: „45/A. § (1) és (1b) bekezdését, ez utóbbi szövege az alábbi:

„(1b) Abban az esetben, ha a vállalkozás a békéltető testületi eljárásban a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségét nem teljesíti, és a békéltető testület vele szemben az adott panaszos ügy vonatkozásában ajánlást fogalmaz meg, melyet az abban szereplő határidőre nem teljesít, a fogyasztóvédelmi hatóság a békéltető testület elnökének javaslatára eljár az ajánlásban foglaltak végrehajtása érdekében.”

-2022. október 17. MVM szakmai fórumán több kollégával vettünk részt.

-2022. november 16-án A tagok tájékoztatása fogyasztóvédelmi hatáskörben eljáró kormányhivatalok által kezdeményezett az Országgyűlés által tárgyalta, a cselekvő fogyasztóvédelem érdekében szükséges egyes törvények módosításáról szóló T/1618. számú törvényjavaslatba, vagy az ahhoz kapcsolódó kormányrendeleti jogszabály-módosító csomagról.

-2022. november 22. A minisztérium fogyasztóvédelmi iránymutatásának írásos oktatása az energia számlákkal kapcsolatban.

-2022.december 12-én kelt levél alapján „A nem együttműködő vállalkozásokkal kapcsolatos eljárás rendjére vonatkozó” helyettes államtitkári körlevél ismertetése elektronikus úton.

- 6) Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit. **ODR platform 1 ügy lezárásra került meghallgatás elrendelésével.**

m, adja meg a beérkezett kérelmek számát.946 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 közmű-szolgáltatással 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 megtévesztő magatartásokat tapasztaltunk, minden esetben jeleztük a fogyasztóvédelmi hatóság felé. Élünk a figyelemfelhívással, a fogyasztóvédelmi felületek megjelölésével, valamint a kamara képviselőivel egyeztetünk, hogy a vállalkozásokat, a tagságot tájékoztassák a jellegzetes vagy ismétlődő problémákról.

4) Kérem, adja meg az adott időszakban meghozott döntések esetén az alábbiakat (kérjük a darabszám és az arányok megadását is): 898 db.

a. mekkora volt a megalapozott és a megalapozatlan kérelmek előfordulási gyakorisága: 826 db – 91,98% /

72 db - 8,02%

b. az eljárások milyen eredményre vezettek:

i. egyezség, 278 db – 30,95%

ii. kötelezés, 8 db – 0.89%

iii. ajánlás, 147 db. – 16,36%

iv. elutasítás, 144 db – 16,35%

v. megszüntetés, 301 db.- 33,51%

vi. áttétel, 20 db. 2,22%

i. hatáskör miatt, 17 db ,85%

ii. illetékesség miatt, 3 db. 15%

c. 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 42 db 13,95%

az eljárás lefolytatása lehetetlen 86 db 28.57%

d. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma:251 db

e. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli megszüntetés háttérében álló okok az Fgytv.

29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:

(4).a) pont 3 db 1,19%

(4).ac)pont 3 db 1,19%

(4).d) pont 47 db 18,72%

(4).e) pont 78 db 31,07%

f. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás): termék összesen: 462 db 51.44%

szolgáltatás összesen: 436 db 48.56%

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: 10 esetben került sor

h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: 44 nap

i. kapcsolatos fogyasztói visszajelzések továbbra is sok kívánnivalót hagynak maguk után. A vállalkozói oldalról kevés az alávetések száma. A honlapunkon létrehozott panaszbejelentési lehetőség (online kérelem küldés) kényelmesebbé, gyorsabbá teszi a panaszok megtételét. Költségkímélő, a postai érkezések számát jelentősen minimalizálja, valamint a célzott szerkesztés révén megfelelő információval szolgálnak az eljárás hiánypótlás nélküli elindítására, amivel az ügyintézési határidő is javulhat.

5) A testület a tagjai számára nyújtott felkészítő tanfolyamot, képzést:

a. milyen formában tartja? írásban, alkalmanként személyesen, illetve ZOOM rendszeren keresztül. A pandémiás helyzet után már több konferencián és oktatáson vettünk részt személyesen, de még előtérbe helyeztük, az egészség megóvása a működőképesség fenntartása érdekében technikai védőeszközöket.

b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg? szóbeli oktatás félévente egyszer, írásos tájékoztatók, figyelemfelhívások, felmerült jogszabályi változások ütemében történik. Témák: testületi határozatok kimenetele, online kereskedelemmel összefüggő ügyek, adattörlő címkékről tájékoztatás, módosult szavatossági jótállási szabályok alkalmazásának gyakorlati tapasztalatai. A 2022. január 1-jétől hatályos 373/2021. (VI. 30.) Kormányrendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom

szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól Az új rendelkezések, amelyek 2022. május 28-tól váltak hatályossá, mint az ár feltüntetés és árcsökkentés, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül a kettős minőség alkalmazása.

-2022. február 4. Közigazgatási eljárás a fogyasztóvédelem területén oktatás.

-2022. május Tájékoztatás a felügyeleti szervet érintő változásokkal kapcsolatban.

-2022. június 15. Oktatás az adattörölő címke alkalmazásával kapcsolatban BKIK.

-2022. augusztusában kollégákkal egyeztetés egyoldalúan módosított a közműszolgáltatási szerződésekkel kapcsolatos eljárás egységesítéséről (vízmű.)

-2022. augusztusában a kollégák felkészítése a helyi PR tevékenységek megtartására

-2022. október. 5-10. Egyeztetés a testületi tagokkal a Fgytv. 45.szakaszának módosítására vonatkozóan. Szövegszerű javaslatunk: „45/A. § (1) és (1b) bekezdését, ez utóbbi szövege az alábbi: „(1b) Abban az esetben, ha a vállalkozás a békéltető testületi eljárásban a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségét nem teljesíti, és a békéltető testület vele szemben az adott panaszos ügy vonatkozásában ajánlást fogalmaz meg, melyet az abban szereplő határidőre nem teljesít, a fogyasztóvédelmi hatóság a békéltető testület elnökének javaslatára eljár az ajánlásban foglaltak végrehajtása érdekében.”

-2022. október 17. MVM szakmai fórumán több kollégával vettünk részt.

-2022. november 16-án A tagok tájékoztatása fogyasztóvédelmi hatáskörben eljáró kormányhivatalok által kezdeményezett az Országgyűlés által tárgyalta, a cselekvő fogyasztóvédelem érdekében szükséges egyes törvények módosításáról szóló T/1618. számú törvényjavaslatba, vagy az ahhoz kapcsolódó kormányrendeleti jogszabály-módosító csomagról.

-2022. november 22. A minisztérium fogyasztóvédelmi iránymutatásának írásos oktatása az energia számlákkal kapcsolatban.

-2022.december 12-én kelt levél alapján „A nem együttműködő vállalkozásokkal kapcsolatos eljárás rendjére vonatkozó” helyettes államtitkári körlevél ismertetése elektronikus úton.

6) Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit. ODR platform 1 ügy lezárásra került meghallgatás elrendelésével.