

**Szakmai beszámoló**  
**A békéltető testületek 2021. évben végzett**  
**tevékenységéről**

- 1) Beérkezett kérelmek száma: **120 db**
- 2) A fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős, nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló problémák:

**Tolna megyében az előző időszakhoz képest növekedett a használtautók értékesítése során felmerülő panaszok száma, a Békéltető Testülethez benyújtott kérelmek első sorban a szerződéskötést követően felmerülő rejtett hibákra, valamint a szavatossági igények érvényesítéséről vonatkoztak. A fogyasztók használtautókra vonatkozó szavatossági igényét a kereskedők rendszerint elutasítják, azonban a békéltető testületi eljárás során sokszor lehetőség nyílik egyezség létrehozására, és a fogyasztói igényérvényesítésre. A szolgáltatások területén a 2021. évben jellemzően a közszolgáltatásokra és hírközlési szolgáltatásra vonatkozóan érkezett fogyasztói panasz, a benyújtott kérelmek első sorban a szerződés megszüntetésére, a szerződéskötést megelőző tájékoztatás hiányára vonatkoztak.**

- 3) A fogyasztókat vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében megfogalmazott ajánlások, intézkedések:
- A használtautó vásárlással kapcsolatos ügyekben általában a meghallgatás során egyezség létrehozására lehetőség nyílik, a kereskedők a békéltető testületi eljárás során részben vagy egészben elismerik a fogyasztók igényeinek megalapozottságát. Az eljáró tanács ezekben az ügyekben minden esetben felhívja a fogyasztó figyelmét arra, hogy használtautó-vásárláskor érdemes autószerelő segítségét igénybe venni, vagy a vásárolni kívánt autót kipróbálni.**
- A hírközlési szolgáltatókkal kapcsolatos ügyekben jellemzően elutasító döntések születnek, mivel a vitás ügy általában a fogyasztók figyelmetlenségéből, tájékozottságának hiányából adódik. Ezekben az esetekben minden esetben felhívjuk a fogyasztók figyelmét, hogy a szerződéskötést megelőzően, vagy a szerződés megszüntetése során a jövőben kellő körültekintéssel járjanak el. A jótállási igény, valamint az elállási jog érvényesítésére vonatkozóan a testület több ajánlást is kiadott, melyben a vételár visszafizetésére hívta fel a vállalkozásokat.**
- 4) Az adott időszakban meghozott döntések és arányszámok:

- a. mekkora volt a megalapozott és a megalapozatlan kérelmek előfordulási gyakorisága:

**Ha az egyezségeket, a kötelezést tartalmazó határozatot, az ajánlást, a megszüntetések közül pedig a 31§ (3) a), b), c) pontos megszüntetéseket soroljuk a megalapozott kategóriába (30+0+25+3+0+7), akkor a megalapozott kérelmek száma 65 db, amely 58,03 %-ot jelent. A megalapozatlan kérelmek száma így 47 db, előfordulási aránya 41,97%.**

- b. az eljárások milyen eredményre vezettek:

i. egyezség, **30 db – 26,78 %**

ii. kötelezés, **0 db – 0 %**

iii. ajánlás, **25 db – 22,32 %**

iv. elutasítás, **30 db – 26,78 %**

v. megszüntetés, **22 db – 19,64 %**

vi. áttétel

i. hatáskör miatt **3 db – 2,67 %**

ii. illetékesség miatt **2 db – 1,78 %**

**Összesen: 112 db – 100%**

- 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) a fogyasztó a kérelmét visszavonja, **3 db – 13,63%**

b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak, **0 db – 0%**

- c) az eljárás folytatása lehetetlen, **7 db – 31,81%**
  - d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható – nincs szükség, **1 db – 4,54 %**
  - e) a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut. **1 db – 4,54 %**
- d. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma: **0 db – 0 %**
- e. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása háttérében álló okok az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:
- a) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt – **0 db**
  - aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak, **0 db**
  - ab) közvetítői eljárást indítottak, **0 db**
  - ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak, **0 db**
  - b) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor, **0 db**
  - c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű, **0 db**
  - d) a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy **1 db – 4,54 %**
  - e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesítette **9 db – 40,9 %**

**Az Fgytv. 29. § (4) bekezdése alapján az ügyek legnagyobb számban a hiánypótlás teljesítésének elmaradása miatt kerültek megszüntetésre.**

- f. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás):

**Termékekre vonatkozóan összesen 66 fogyasztói kérelem érkezett a testülethez, szolgáltatásokra vonatkozóan pedig összesen 46 db, a termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó ügyek aránya így: 59% - 41%. Termékek esetében a legnagyobb arány a háztartási gépek (10), járművek és alkatrészeik (8), híradástechnikai eszközök (7) tekintetében volt. Szolgáltatás esetén a legtöbb a postai és távközlésre (13), és a közüzemi szolgáltatásokra (11) vonatkozott.**

- 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:

**A békéltető testület előtt ismert adatok szerint:**

- a) az ajánlást tartalmazó határozatok esetén, 14 esetben (25%) nem teljesítették az ajánlásban foglaltakat.
- b) a kötelezést tartalmazó határozatok esetén, 0 esetben (0%) nem teljesítették.
- c) az egyezséget jóváhagyó határozatok esetén, az egyezségben foglaltakat mind a 30 esetben teljesítették, így a nem teljesített egyezség és meghozatalra került döntések aránya: 0%.

- h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: **Eljárások átlagos időtartama 45 nap.**

- 5) Lefolytatott eljárások eredményességére vonatkozó adatok:

**A békéltető testülethez 2021. évben összesen 120 fogyasztói kérelem érkezett, amelyből 112 esetben született döntés, így 8 db ügy esetében 2022. évben kerül sor döntéshozatalra. A döntések több mint negyed része végződött egyezséggel, amely a testület eredményességét mutatja. A teljesített ajánlások és a kérelem visszavonása miatt megszüntetett ügyek szintén a testület eredményes munkáját igazolják. A testület 30 esetben utasította el a fogyasztók kérelmét, az elutasítások viszonylag magas százaléka azzal magyarázható, hogy sokszor a fogyasztók kérelmének megalapozatlansága ellenére a békéltető testületnél eljárás indul, azonban az eljárás során a vállalkozások egyezségi ajánlatot nem tesznek, vagy a**

fogyasztók az ajánlatot nem fogadják el. A békéltető testület a megalapozatlan kérelmek befogadását továbbra is indokoltnak találja, mivel a vállalkozások sokszor méltányosságból döntenek az egyezség létrehozatala mellett.

**A Békéltető Testület 2020. évben összesen 95 ügyet bírált el, amelyek az alábbiak szerint alakultak:**

egyezség, **23 db – 24 %**  
kötelezés, **2 db – 2 %**  
ajánlás, **29 db – 31 %**  
elutasítás, **4 db – 4 %**  
megszüntetés, **31 db – 33 %**  
áttétel: **6 db – 6 %**  
Összesen: **95 db – 100%**

**Az előző évhez képest az elbíralt békéltető testületi ügyek száma 18%-al növekedett.**



Mónus Gréta  
Tolna Megyei Békéltető Testület elnöke

