

SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez

Kedvezményezett szervezet neve: Tolna Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara Tolna Vármegyei Békéltető Testület	
Kedvezményezett szervezet címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.	Levelezési címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: 10700237-02051404-51100005	Kedvezményezett adószáma: 18852307-2-17
Szerződés szám: FOHÁT/182-5/2022-ITM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testületek 2022. évi tevékenységéhez kapcsolódó feladatok támogatása	

I. rész

Szakmai beszámoló A békéltető testületek 2022. évben végzett tevékenységéről

A szakmai beszámolót készítő személy neve: Mónus Gréta	A beszámolót készítő személy telefonszáma: 06303706038 06306642130

Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről

- 1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát. **134 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. **Tolna vármegyében az előző időszakhoz hasonlóan a használtautók értékesítése során felmerülő panaszok voltak jellemzőek, a Békéltető Testülethez benyújtott kérelmek első sorban a szerződéskötést követően felmerülő rejtett hibákra, valamint a szavatossági igények érvényesítésére vonatkoztak. A termékekre vonatkozó kérelmek legtöbb esetben a közúti járművekkel kapcsolatban érkeztek. A szolgáltatások területén 2022. évben megnövekedett az elektronikus hírközlési szolgáltatásra, épület felújításra vonatkozó panaszok száma. Továbbá a napelemes rendszerek telepítésére vonatkozó szerződések kapcsán felmerülő hibás teljesítés miatt benyújtott kérelmek száma is jelentős volt az előző időszakhoz képest.**
- 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. **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. Amennyiben egyezség létrehozására nincs lehetőség, akkor a tanács nagyrészt ajánlást hoz. 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.**
Az elektronikus hírközlési szolgáltatással és a napelemes rendszerek létesítésével kapcsolatos kérelmekre vonatkozóan a békéltető testületi eljárásokban sokszor van lehetőség egyezség létrehozására, azonban a fogyasztók gyakran nem fogadják el a szolgáltató által kínált egyezségi ajánlatot. Ezekben az ügyekben minden esetben felhívjuk a fogyasztók figyelmét, hogy ismerjék meg a szolgáltató általános szerződési feltételeit, valamint a szolgáltatási szerződés részleteit.
- 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 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 (27+1+29+4+0+8), akkor a megalapozott kérelmek száma 69 db, amely 58,97 %-ot jelent. A megalapozatlan kérelmek száma így 48 db, előfordulási aránya 41, 03 %.
 - b. az eljárások milyen eredményre vezettek:
 - i. egyezség, **27 db – 23,08 %**
 - ii. kötelezés, **1 db – 0,85%**
 - iii. ajánlás, **29 db - 24,79%**
 - iv. elutasítás, **29 db – 24,79%**
 - v. megszüntetés, **20 db – 17,09%**
 - vi. áttétel
 - i. hatáskör miatt **10 db – 8,55%**
 - ii. illetékesség miatt **1 db – 0,85%****Összesen: 117 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, **4 db – 20%**

- b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak, **0 db – 0%**
 - c) az eljárás folytatása lehetetlen, **8 db – 40%**
 - 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, **0 db – 0 %**
 - e) a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut. **1 db – 5 %**
- d. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma: **8 db – 40%**
- 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, **1 db – 5%**
 - 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 **0 db – 0 %**
 - e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesítette **7 db – 35%**

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 63 fogyasztói kérelem érkezett a testülethez, szolgáltatásokra vonatkozóan pedig összesen 54 db, a termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó ügyek aránya így: 54% - 46%. Termékek esetében a legnagyobb számban a közúti járművek (11) tekintetében érkezett kérelem. Szolgáltatás esetén a legtöbb a hírközlési szolgáltatásra (8) és az épület felújításra (8) 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, **16 esetben (55%) 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 **27 esetben teljesítették, így a nem teljesített egyezség és meghozatalra került döntések aránya: 0%.**
- h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: **Eljárások átlagos időtartama 49 nap.**
- 5) Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, és az eljárás javításának lehetséges módjait.
A békéltető testülethez 2022. évben összesen 134 fogyasztói kérelem érkezett, amelyből 117 esetben született döntés, így 17 db ügy esetében 2023. I. félévben kerül sor döntéshozatalra. A döntések közel negyed része végződött egyezséggel, amely a testület eredményességét mutatja. A teljesített ajánlások (10 db) és a kérelem visszavonása (4 db) miatt megszüntetett ügyek szintén a testület eredményes munkáját igazolják. A testület 29 esetben utasította el a fogyasztók kérelmét, az elutasítások közel 25%-os aránya azzal magyarázható, hogy sokszor a fogyasztók kérelmének megalapozatlansága ellenére a békéltető testületi eljárás megindul, 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.

- 6) A testület a tagjai számára nyújtott felkészítő tanfolyamot, képzést
- a. milyen formában tartja? **A békéltető testületi tagokkal elnökként minden esetben ismertetem az ITM által szervezett értekezleteken, workshopokon elhangzott információkat, továbbá a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara, valamint a Budapesti Békéltető Testület szakmai konferenciáin szerzett tapasztalatokat. A tagok részére az írásbeli tájékoztatások minden esetben továbbításra kerülnek, továbbá a békéltető testületi tagoknak tartott értekezleteken szóban is ismertetem azokat. Továbbá az egyik testületi tag a BEUC és az Európai Bizottság szervezésében 2022. november 30. és 2022. december 2. között „ConsumerPro” képzésen vett részt.**
 - b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg? **Minden ITM, vagy Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara és a Budapesti Békéltető Testület által szervezett értekezletet követően, az aktuális témával kapcsolatban (akciós árfeltüntetés, adattörlő matricákra vonatkozó szabályozás). Ezek a képzések jellemzően online, telefonon, e-mailes levelezés útján történtek, azonban sor került személyes részvétellel történő értekezletekre is.**
- 7) Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit. **A békéltető testület nem tagja határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak.**



Mónus Gréta
Tolna Megyei Békéltető Testület elnöke