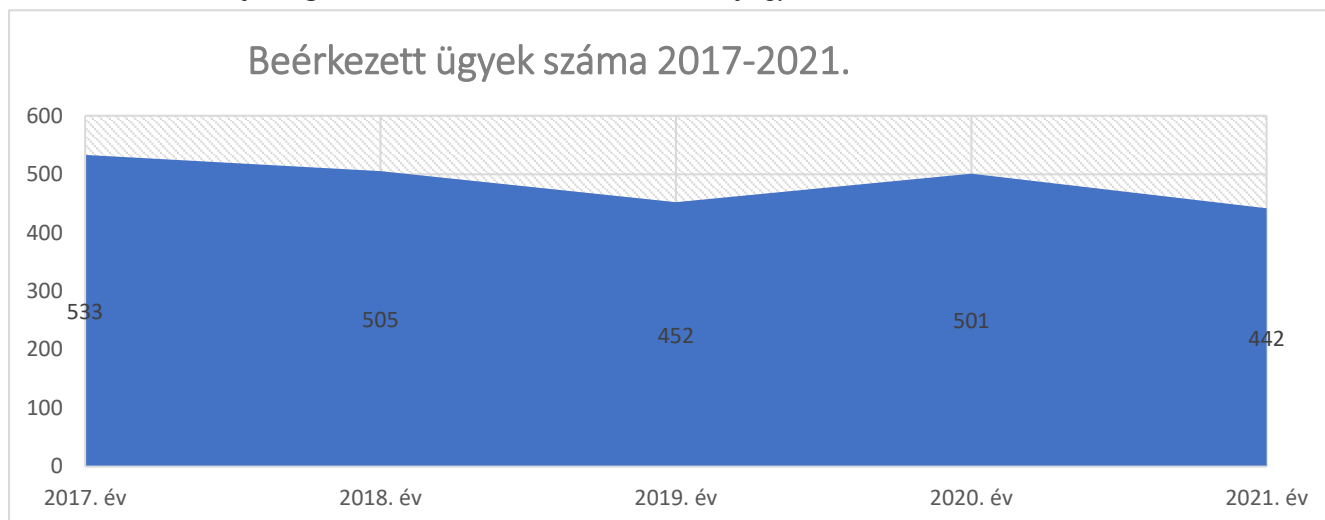


## Összefoglaló a Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület 2021. évi tevékenységéről

- 1) **Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát.** 447 új ügy érkezett be a beszámolási időszakban



- 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.**

Jelentős változás figyelhető meg a fogyasztói jelzésekkel kapcsolatban. Korábbi évekhez képest is nőtt azon ügyek száma, amikor a fogyasztó nem kívánja pótolni a kérelmének hiányosságait és emiatt kell megszüntetni az eljárást. A változást alapvetően a pandémia hozta. Megnövekedtek az online rendelésekkel kapcsolatos jogviták, az elállás, a szerződés teljesítése, a futárszolgálat szolgáltatásával kapcsolatos vitás ügyek. Továbbra is jelen vannak az utazással kapcsolatos problémák, rendezvényekkel kapcsolatos vitás esetek.

- 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 jogszabálmódosító javaslatainkat minden alkalommal jelezzük. Az ellenőrzések tematikájával kapcsolatban megtesszük az észrevételeinket. A BT szakmai munkacsoportjában a BT-t érintő szabályok megfelelő alkalmazásán dolgozunk. A hatósággal folyamatosan együttműködünk. A vállalkozások megkereséseire válaszolunk, konzultációt biztosítunk.

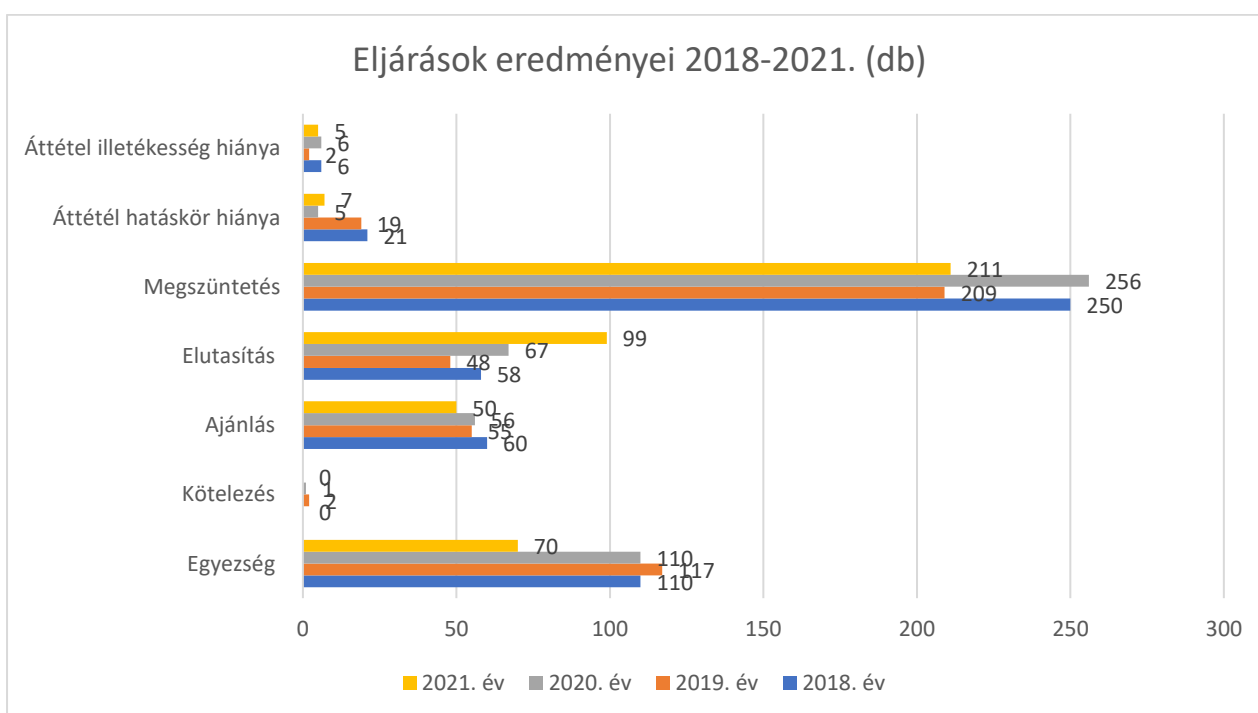
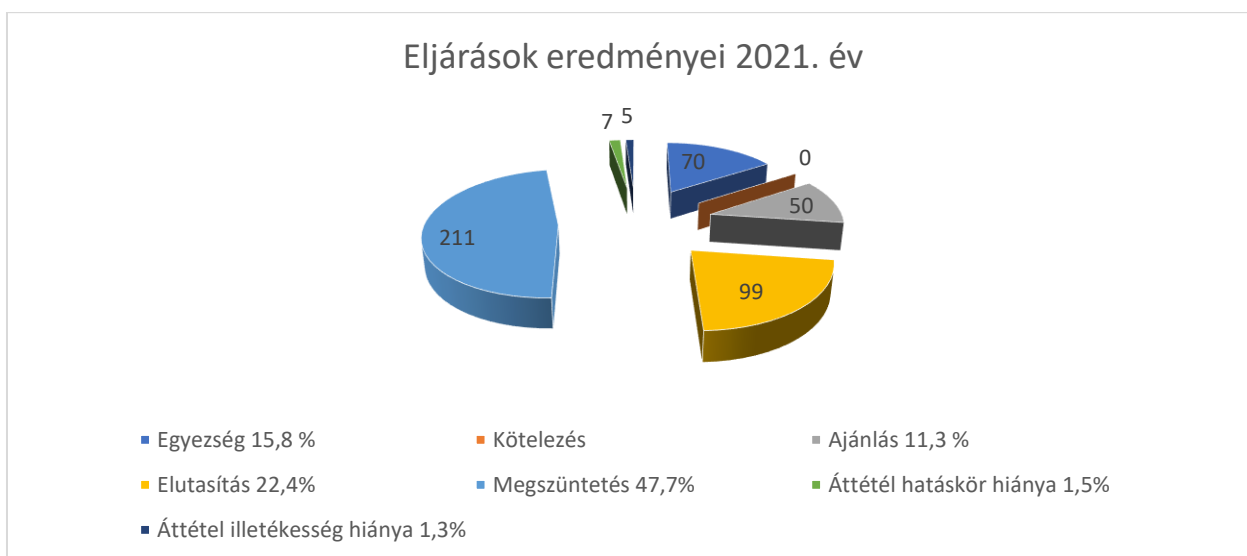
- 4) **Kérem, adja meg az adott időszakban meghozott döntések esetén az alábbiakat (kérjük a darabszám és az arányok megadását is):**

- a. mekkora volt a megalapozott és a megalapozatlan kérelmek előfordulási gyakorisága: 442 (ebből 299 esetben érdemben elindult az eljárás) ügy mellett 111 ügy (25,1%) volt, amely megalapozatlan

(elutasítás és megszüntetés megalapozatlanság miatt), 42 (9,5%) ügy esetében lehetetlen volt az eljárás folytatása.

b. az eljárások milyen eredményre vezettek:

- i. egyezség, 70 db
- ii. kötelezés, 0 db
- iii. ajánlás, 50 db
- iv. elutasítás, 99 db
- v. megszüntetés, 211 db
- vi. áttétel
  - i. hatáskör miatt 7 db
  - ii. illetékesség miatt 5 db



**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 felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt békéltető testület előtt eljárást indítottak 2 (0,7 %)

A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt közvetítői eljárást indítottak 0 db

A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak 1 db

A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor 0

A jogvita komolytalan vagy zaklató jelleg 0

A kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának 9 db (2 %)

Békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására 6 db (1,5%)

A fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette 113 (25,6 %)

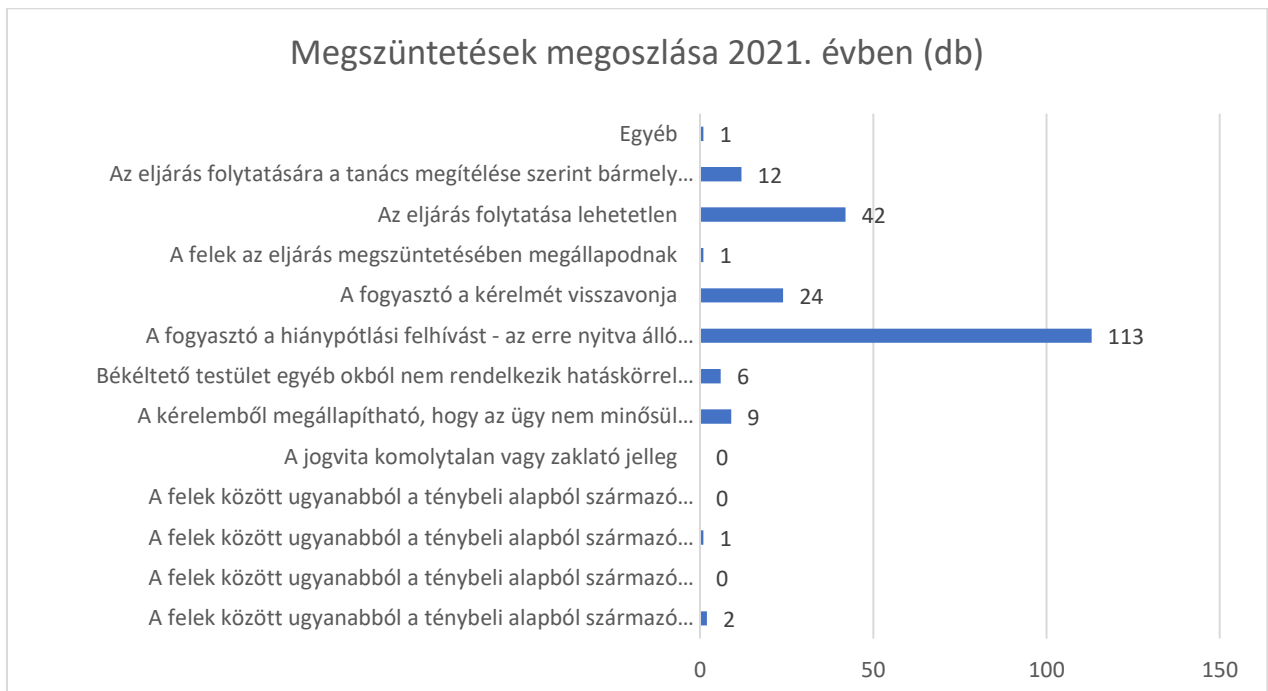
A fogyasztó a kérelmét visszavonja 24 db (5,4 %)

A felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak 1 db

Az eljárás folytatása lehetetlen 42 db (9,5%)

Az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség 12 db (2,5%)

Egyéb 1 db



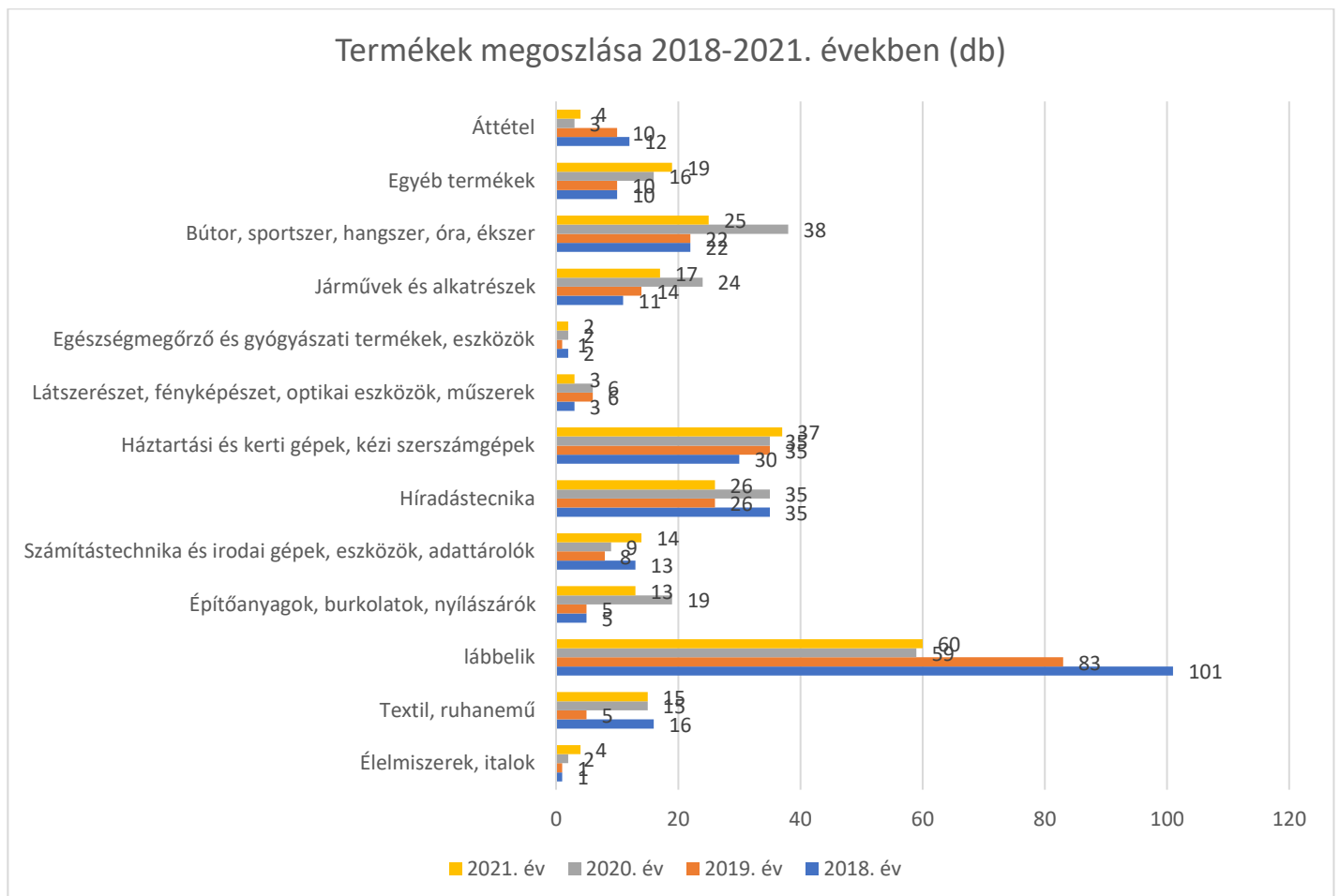
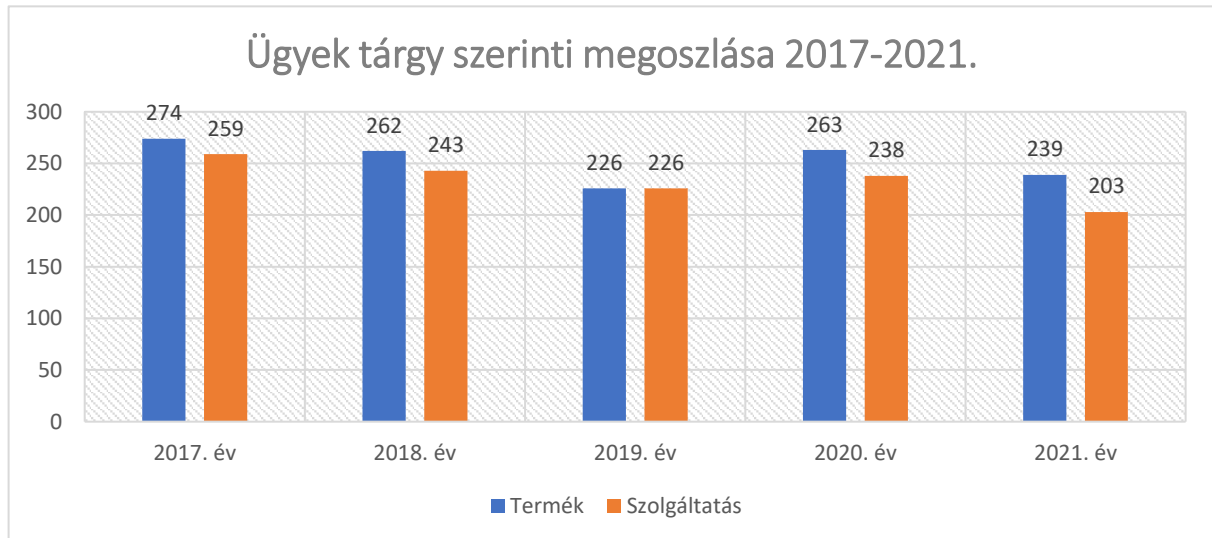
**d. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma:**

113 esetben szüntettük meg az eljárást, mert a fogyasztó nem teljesítette a hiánypótlási felhívásban szereplőket, 3 esetben szüntettük meg illetékesség hiányában.

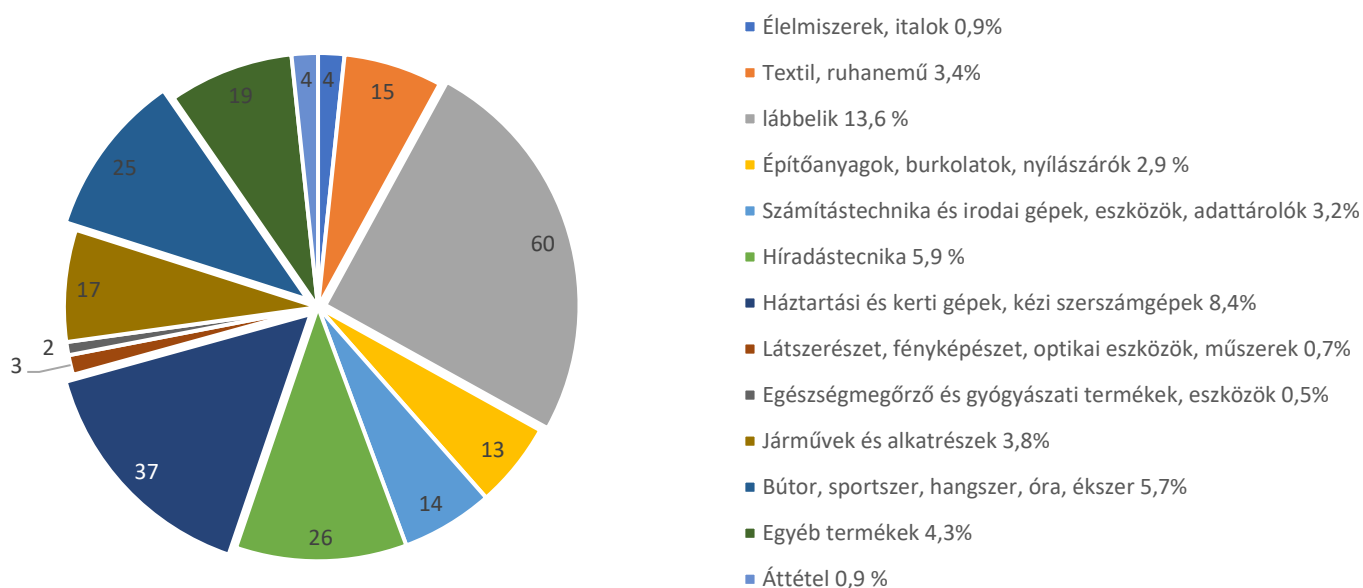
- e. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása háttérben álló okok az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:

Lásd a fenti részletezést.

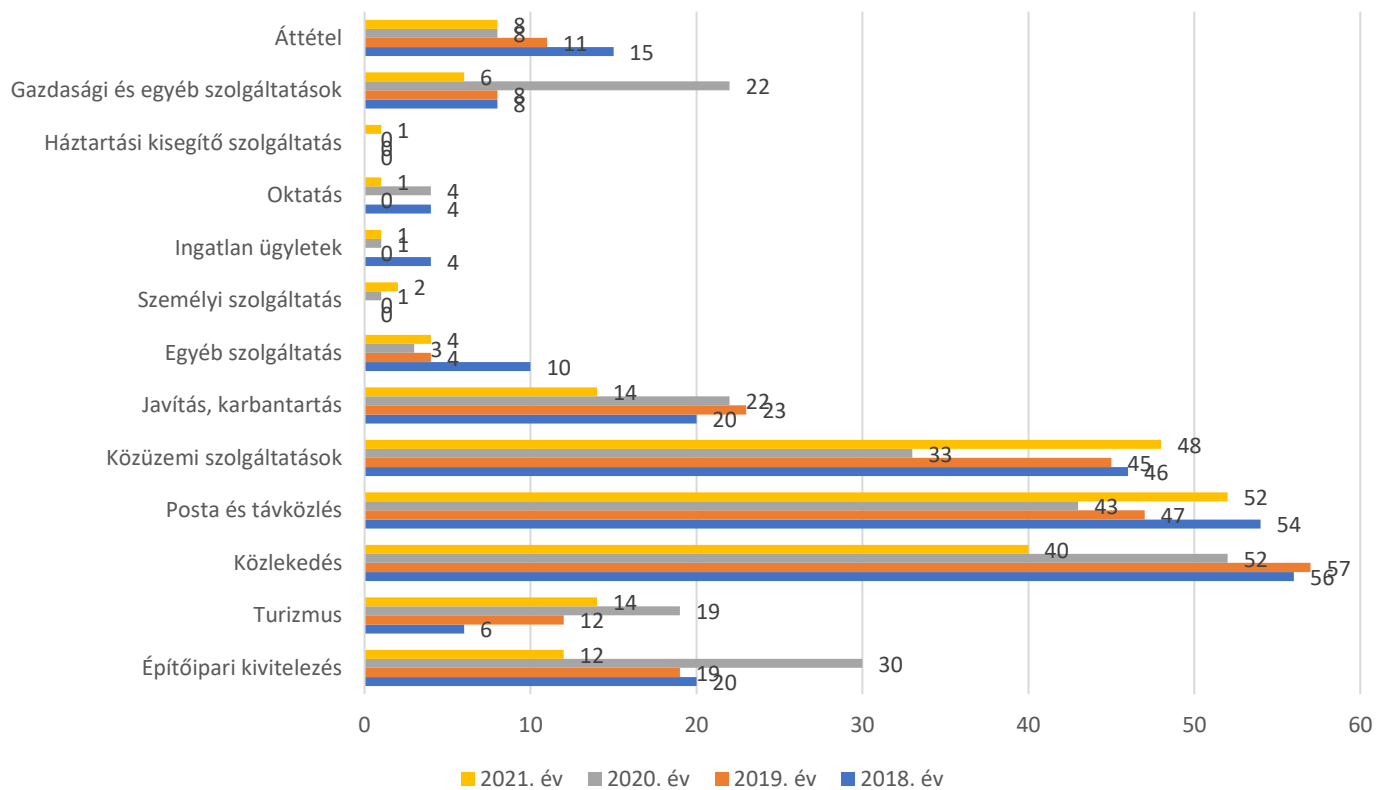
- f. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás):



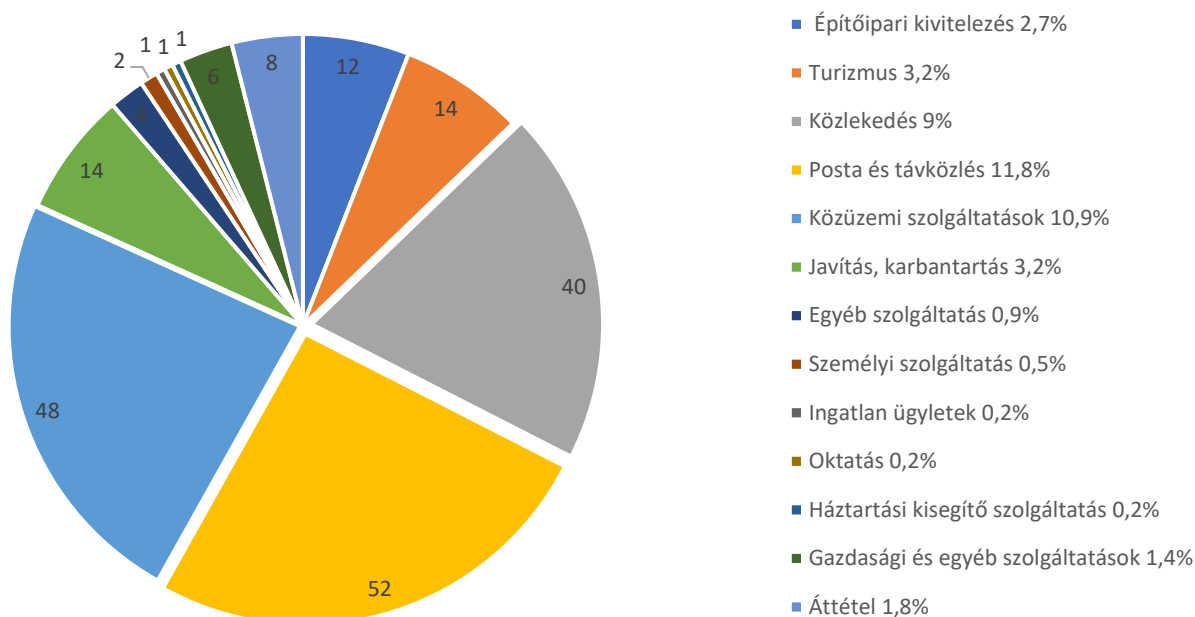
## Termékek megoszlása 2021. évben (db)



## Szolgáltatások megoszlása 2018-2021. években (db)



## Szolgáltatások megoszlása 2021. évben



**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:**

70 egyezségből, 50 ajánlásból 12 esetben nem teljesítették

**h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: 28-35**

- 5) Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, és az eljárás javításának lehetséges módjait. A BT eljárása véleményem szerint sikeres. A pandémia miatt ugyanakkor a fogyasztók számára fontos személyes kontaktus megszűnt. A jövőben érdemes lenne az informatikai rendszer fejlesztése mellett, a távmeghallgatás lehetőségét is kidolgozni, továbbá ösztönözni az OVR rendszer használatát.

### 6) A testület a tagjai számára nyújtott felkészítő tanfolyamot, képzést

**a. milyen formában tartja?**

**b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?**

A Bt tagjai rendszeresen részt vesznek a Debreceni Egyetem Jogi Kara által szervezett fogyasztóvédelmi témájú konferenciákon, a GVH és az MNB és PBT által szervezett konferenciákon.

A beszámolási időszakban két alkalommal küldtünk felkészítő anyagokat a tagoknak a BT eljárásával kapcsolatban, áprilisban a Nemzeti Közműhivatallal közösen tartottunk tréninget, a Bt tagjai közül részt vettek a FEOSZ szervezte fogyasztóvédelmi tréningen és a FOME szervezte CLR tréningen is.

### 7) Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit.

Nem tagja más hálózatnak.

Debrecen, 2022. január 7.

Dr Hajnal Zsolt elnök