

SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez

Kedvezményezett szervezet neve: Hajdú-Bihar megyei Kereskedelmi és Iparkamara	
Kedvezményezett szervezet címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.	Levelezési címe: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: 10300002-34611849-00003285)	Kedvezményezett adószáma: 18544488-2-09
Szerződés szám: FOHÁT/182-5/2022-ITM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testületek 2021. évi tevékenységéhez kapcsolódó feladatok támogatása	

I. rész

Szakmai beszámoló A békéltető testületek 2022. I. félévben végzett tevékenységéről

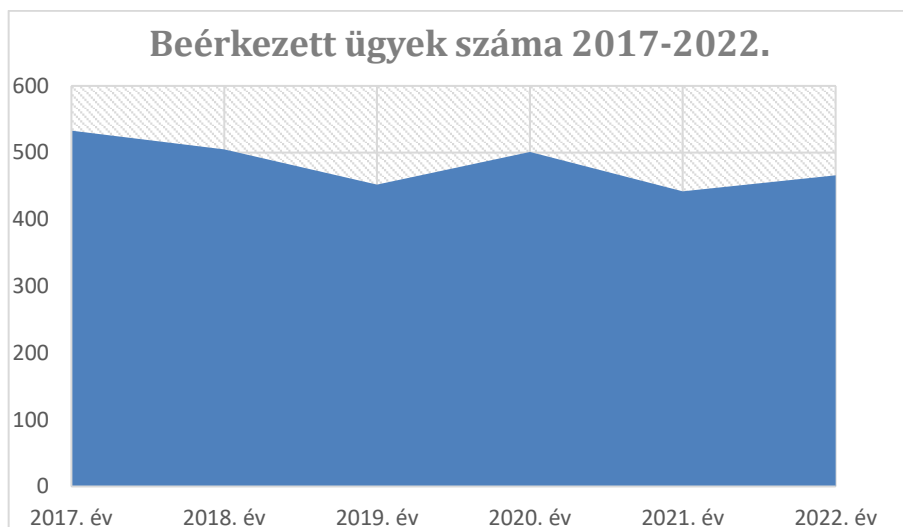
A szakmai beszámolót készítő személy neve: Dr. Hajnal Zsolt	A beszámolót készítő személy telefonszáma: 06306066330

A statisztikai adatlapok kitöltése és az MKIK útján az ITM részére benyújtandó szakmai beszámoló elkészítése félévente szükséges. A szakmai beszámoló két részből áll: 1) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36/A. § (2) bekezdésben meghatározott tartalmú összefoglalóból (a továbbiakban: Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről); valamint az így megadott információk kiegészítéseként 2) Az ITM Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkárság részére nyújtott, stratégiai jelentőségű, valamint egyéb fontos információk, javaslatok (a továbbiakban: Szakmai kiegészítő tájékoztatás). A területi kamaráknak az I. féléves szakmai beszámolóban az I. félévre, az éves szakmai beszámolóban a teljes 2022. évre vonatkozó értékeléseket, adatokat, információkat szükséges bemutatniuk. A testületeknek az adatokat a statisztikai adatlapokban pontosan és naprakészen kell feltüntetni, az adott időszak utolsó napja szerint aktualizálva.

Az adatlapokat a www.bekeltetes.hu honlapon lévő program használatával kell kitölteni. Amennyiben az adott beszámolási időszakban a kérdés nem releváns, kérjük, nyilatkozzanak erről (pl. promóciót nem valósítottak meg a kérdéses időszakban). A válaszoknál a sorok bővíthetők.

Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről

- 1) **Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát.** 466 ügyet zártunk le ebben az évben.



- 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.**

Ebben az évben a hatósági áras termékekkel, a rezsicsökkentéssel, az online internetes átverésekkel kapcsolatos ügyek száma nőtt meg. Továbbra is nagy számban vannak jelen 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. Érzékelhetően jelen vannak a külföldi érintettségű vállalkozásokkal szembeni jogviták, valamint a vállalkozások által indított eljárások.

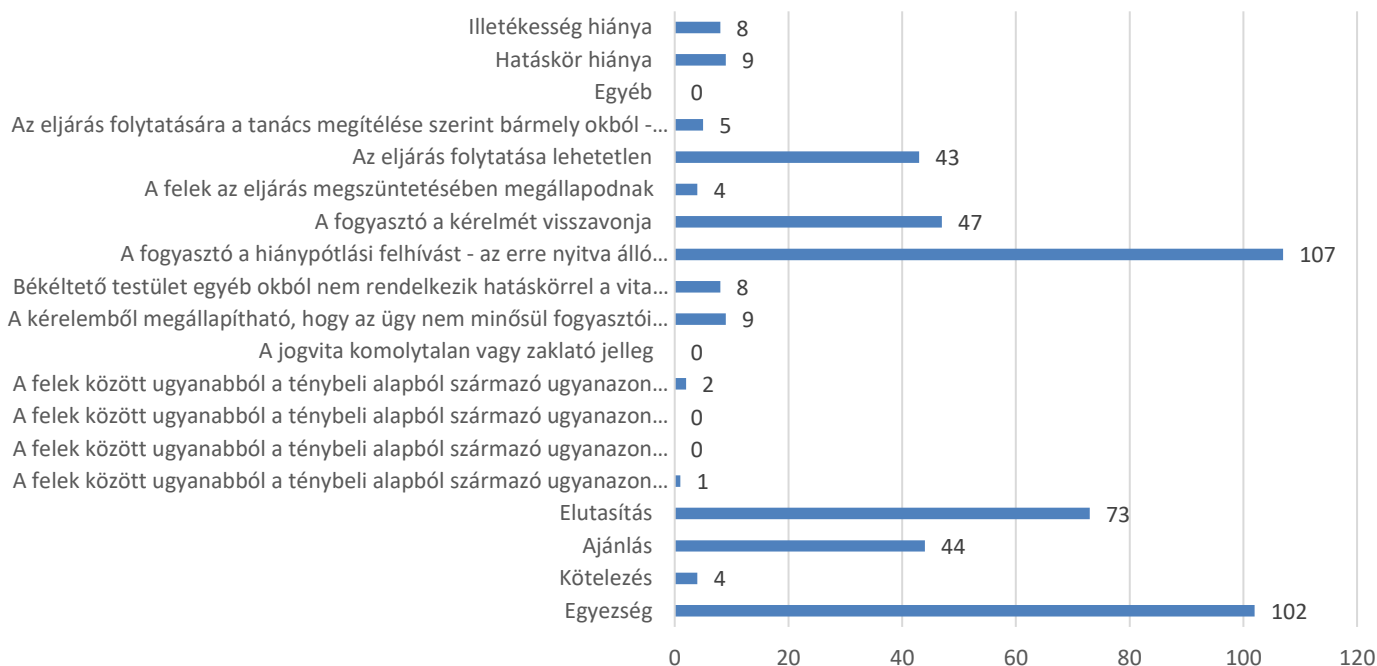
- 3) **Mutassa be, hogy a fogyasztókat vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében milyen ajánlásokat fogalmazott meg/milyen intézkedést tett a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben a szóban forgó probléma ne forduljon elő.**

A jogszabálmódosító javaslatainkat minden alkalommal jelezzük. Az ellenőrzések tematikájával kapcsolatban megtesszük az észrevételeinket. A hatósággal folyamatosan együttműködünk. A vállalkozások megkereséseire válaszolunk, konzultációt biztosítunk.

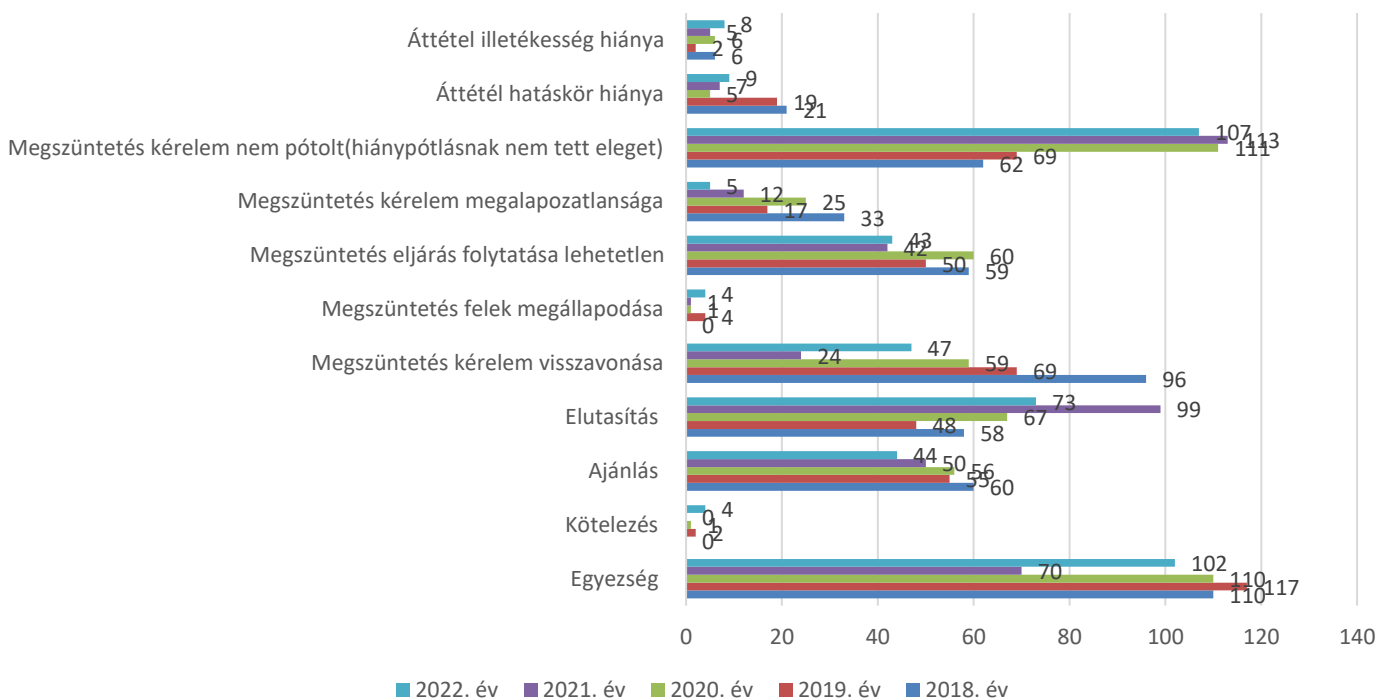
- 4) **Kérem, adja meg az adott időszakban meghozott döntések esetén az alábbiakat (kérjük a darabszám és az arányok megadását is):**

- a. mekkora volt a megalapozott és a megalapozatlan kérelmek előfordulási gyakorisága: 322 érdemben elindult ügy mellett 78 ügy (24,2 %) volt amely megalapozatlan, 249 ügy megalapozott (77,3 %), 43 (9,2 %) ügy esetében lehetetlen volt az eljárás folytatása.
- b. az eljárások milyen eredményre vezettek:
 - i. egyezség, 102 (21,9 %)
 - ii. kötelezés, 4 (0,9 %)
 - iii. ajánlás, 44 (9,4 %)
 - iv. elutasítás, 73 (15,7 %)
 - v. megszüntetés, 226 (48,5 %)
 - vi. áttétel
 - i. hatáskör miatt 9 (1,9 %)
 - ii. illetékesség miatt 8 (1,7 %)

Határozatok megoszlása 2022. év



Határozatok megoszlása 2018-2022.



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 1 (0,2 %)

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

A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak 0

A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor 2 (0,4 %)

A jogvita komolytalan vagy zaklató jelleg 0

A kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának 9 (1,9 %)

Békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására 8 (1,7 %)

A fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette 107 (23 %)

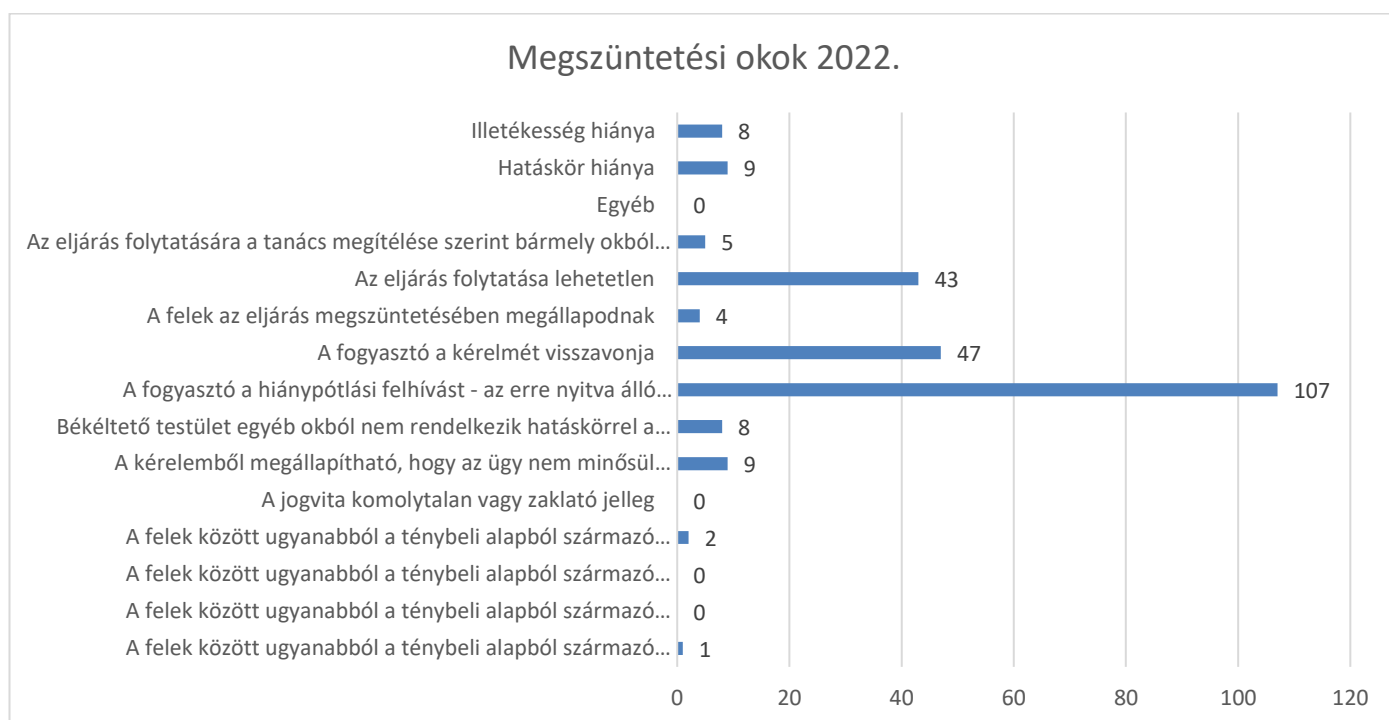
A fogyasztó a kérelmét visszavonja 47 (10,1 %)

A felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak 4 (0,9 %)

Az eljárás folytatása lehetetlen 43 (9,2 %)

Az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség 5 (1,1%)

Egyéb 0



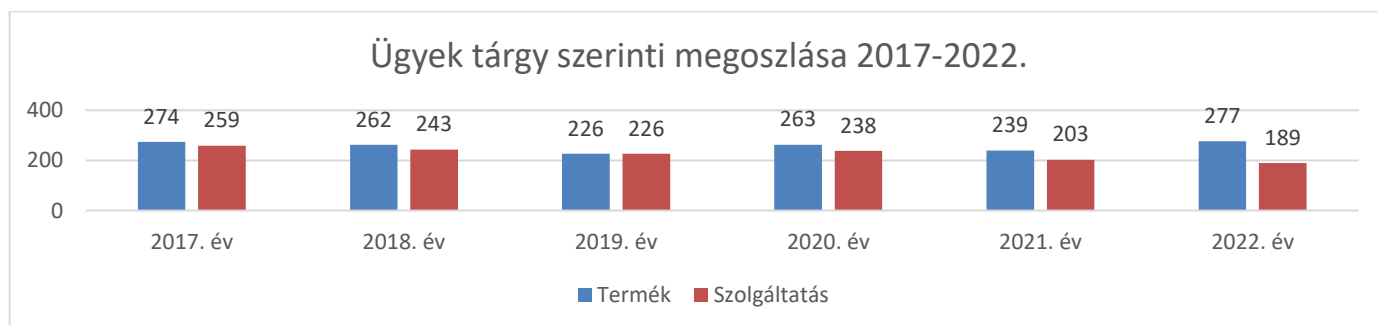
d. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma:

107 esetben szüntettük meg az eljárást, mert a fogyasztó nem teljesítette a hiánypótlási felhívásban szereplőket, 8 esetben szüntettük meg illetékesség hiányában, hatáskör hiányában pedig 9 esetben.

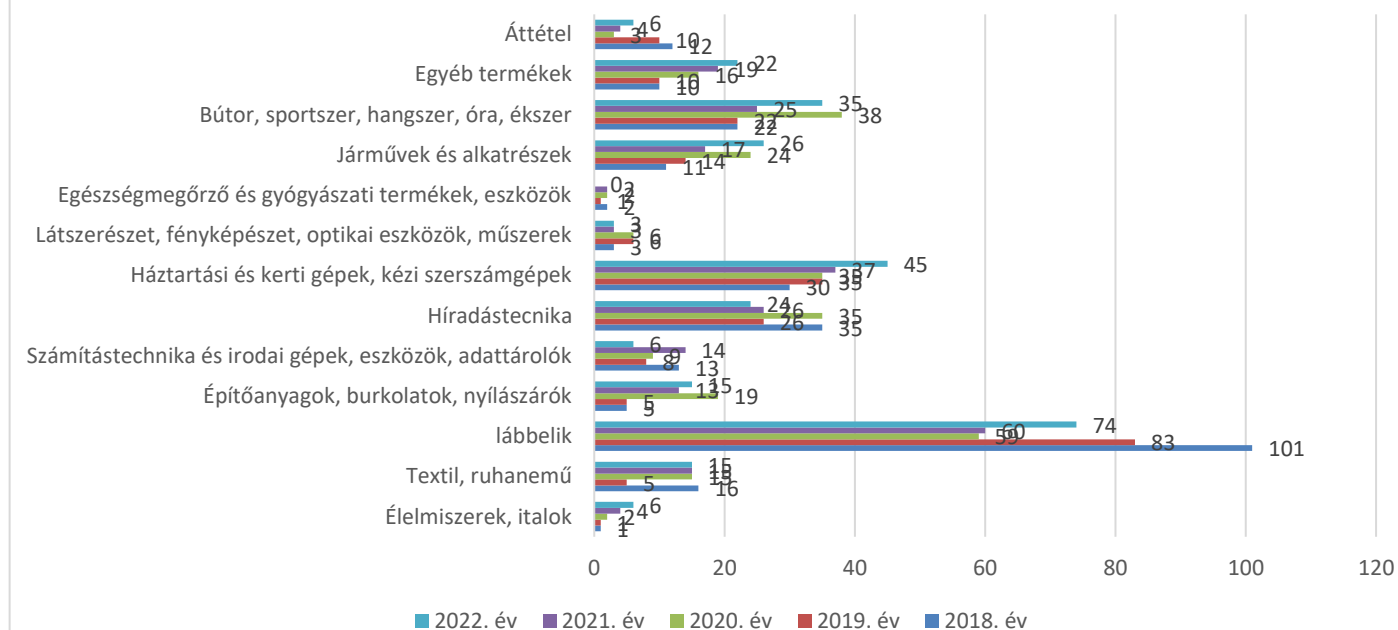
e. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása háttérben álló okok az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:

Lásd a fenti részletezést.

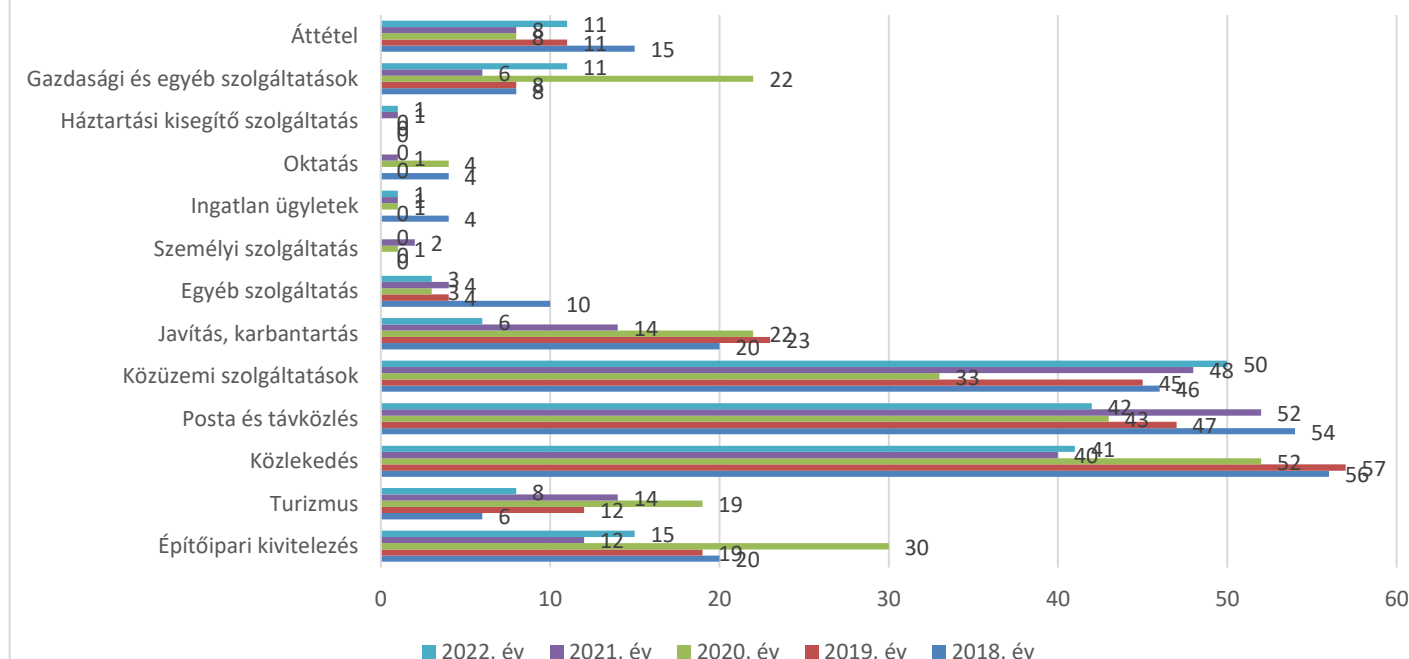
f. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás): 277 ügyben termék, 189 ügyben szolgáltatás volt a panasz tárgya



Termékek megoszlása 2018-2022.



Szolgáltatások megoszlása 2018-2022.



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:

102 egyezségből, 4 kötelezésből 44 ajánlásból 14 esetben nem tettek eleget és 13 esetben még nem telt le a határidő a teljesítésre vagy nem kaptunk felvilágosítást a teljesítésről.

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 továbbra is sikeres. Véleményem szerint egyre nagyobb igény mutatkozik arra, hogy a BT meghallgatásokat ugyanolyan módon szervezzük, ahogyan a vásárlók és a vállalkozások az ügyleteiket kötik, online módon. Ezentúl a vállalkozások BT eljárás indítási körét kellene kiszélesíteni, ugyanis a jelenlegi szabályozás mellett csekély esetben állapítható meg a fogyasztóként történő eljárásuk. A jövőben érdemes lenne egy olyan háttértámogatás, iktatórendszert is magába foglaló informatikai oldalt fejleszteni, amely képes kiszolgálni teljesen a BT tevékenységét.

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

a. milyen formában tartja?

b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?

Ebben az évben a tagok közül többen részt vettek a FOME által szervezett Consumer Law Ready képzésen is. 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, tavasszal a Kamara szervezte továbbképzésen volt lehetőségük a BT tagoknak a részvételre. Ezen kívül folyamatosan konzultálunk az egyedi ügyekről a nagyobb jogegység érdekében.

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.

A szakmai beszámoló hitelesítése

A Kedvezményezett megyei és kereskedelmi kamara által működtetett békéltető testület elnökeként kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.

Dátum: 2023. január 18.

a testület elnökének cégszerű aláírása