

# **Békés Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület**

---

**5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.  
Tel: 66/446-354, Fax: 66/451-775**

Tájékoztató a Békés Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület 2021. évi tevékenységéről a számok és tények tükrében.

## **1. A 2021. évben a lezárt ügyek száma: 232 db**

### **Ügytípus szerinti megosztás**

- Építőipari kivitelezés: 18 db
- Turizmus: 5 db
- Közlekedési ügy: 1 db
- Parkolási ügy: 0 db
- Autópálya úthasználat: 2 db
- Postai szolgáltatás: 8 db
- Telefonszolgáltatás: 14 db
- Távközlési szolgáltatás: 3 db
- Víz-, csatorna szolgáltatás: 15 db
- Hulladék szolgáltatás: 5 db
- Gázszolgáltatás: 5 db
- Villamos energia szolgáltatás: 16 db
- Távhő: 2 db
- Mobiltelefon karbantartás, javítás: 2 db
- Számítástechnikai termék ügy: 0 db
- Szórakoztató elektronikai ügy: 0 db
- Háztartási gép ügy: 0 db
- Szerszámgép, kertigép javítás, karbantartás: 1 db
- Optikai eszköz ügy: 0 db
- Jármű, alkatrész ügy: 2 db
- Víz-, gáz-, fűtés szerelés ügy: 0 db
- egyéb javítás ügy: 0 db
- Oktatás ügy: 1 db
- Egyéb máshova nem sorolható ügy: 18 db
- Áttétel hatáskör hiánya miatt: 6 db
- Illetékesség hiánya miatti áttétel: 5 db

### **Szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek összesen: 129 db**

- Textil, ruhanemű ügy: 5 db

- Táplálékkiegészítők, fogyasztószer, vitaminok: 3 db
- Lábbeli ügy: 12 db
- Építőanyag ügy: 6 db
- Számítástechnikai és irodai eszközök: 11 db
- Mobiltelefonok, okostelefonok: 9 db
- Szórakoztató elektronikai ügy: 6 db
- Digitális képrögzítő ügy: 0 db
- Háztartási gépekkel kapcsolatos ügy: 11 db
- Kerti gépekkel kapcsolatos ügy: 2 db
- Kézi szerszám gép ügy: 3 db
- Látszerészeti ügy: 0 db
- Gyógyászati segédeszközzel kapcsolatos ügy: 1 db
- Közúti jármű ügy: 8 db
- Járműalkatrész ügy: 2 db
- Egyéb jármű ügy: 0 db
- Bútor, matrac ügy: 11 db
- Órával kapcsolatos ügy: 0 db
- Játékkal kapcsolatos ügy: 4 db
- Egyéb termékkel kapcsolatos ügy: 9 db
- Hatáskör hiánya miatt áttett ügy: 0 db
- Illetékesség hiánya miatt áttett ügy: 0 db

## **Árúkkal és termékekkel kapcsolatos ügyek összesen: 103 db**

2., Az 1., szerinti felsorolásból megállapítható, hogy a dolgok jelenlegi állása szerint a termékek sorában alapvetően a lábbelikkal, számítástechnikai és irodai eszközökkel, háztartási gépekkel és bútorokkal kapcsolatos ügyek száma magas.

A szolgáltatások sorában kimagaslóan sok ügy van a villamos energia szolgáltatás terén, víz és csatornaszolgáltatás, távközlési szolgáltatás terén.

3., A kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítására 49 esetben került sor. Típusosan azért, mert a fogyasztó felhívás ellenére hiánypótlási kötelezettségének nem tett eleget.

Sajnálatosan tapasztalható, hogy az ügyfelek egy jelentős része gondolatainak – és ebből adódóan kérelmének – egzakt megfogalmazására nem, vagy nehezen képes, így az esetek legalább 35 százalékában hiánypótlási felhívásra kerül sor, amely a tárgyévben legalább 80 db ügyet jelent. Az így elutasított ügyek száma az egészhez viszonyított, mintegy 20 százalékot tesz ki.

4., A tárgyévi döntések típusa és száma:

- Egyezség: 25 db
- Kötelezés: 0 db

- Ajánlás: 17 db
- Elutasítás: 2 db
- Kérelem visszavonása: 75 db
- Felek megállapodása: 0 db
- Eljárás folytatása lehetetlen: 20 db
- Kérelem megalapozatlansága: 33 db
- Hiánypótlásnak nem tett eleget: 49 db
- Hatáskör hiánya: 6 db
- Illetékesség hiánya: 5 db

## **Tárgyévi döntések típusa szerint összesen: 232 db**

5., Ismereteink szerint az egyezségben foglaltakat a vállalkozások kivétel nélkül teljesítik, míg az ajánlásokat mintegy 85 százalékban!

6., A fogyasztói jogviták lezárására átlagosan 60 nap alatt kerül sor.

7., A békéltető testületnek nincs olyan tagja, amely valamely – határon átnyúló – alternatív vitarendezési hálózatban vesz részt.

8., A szakmai képzés és fejlődés igényével testületünk legalább évi 2 alkalommal szakmai kollégiumot tart, ahol megbeszéljük és egyeztetjük az anyagi – és eljárásjogi kérdéseket és problémákat. A fogyasztóvédelmi hatósággal rendszeres szakmai kapcsolatban állunk. Szakmai folyóiratokat, periodikákat bocsájtok tagjaink rendelkezésére. Megjegyezzük, hogy jogvégzett tagjaink rendszeresen részt vesznek szakmai előadásokon, kreditpont szerző tanfolyamokon.

9., A Békéltető Testület múlt évi tevékenységét mind szakmailag, mind morálisan eredményesnek tekintjük. Az ügyek előkészítése határidőben megtörténik, miként az ügyek befejezése is. A tárgyalások menete és légköre korrekt, az eljárási rend jogkövető, ahogy az anyagi jogszabályok alkalmazása is.

Az ügyfelek a működést megfelelőnek tartják, a határozatokat jogszerűnek és korrektnek, amit bizonyít, hogy a tárgyévben a testülettel szemben per indítására nem került sor az illetékes törvényszéknél.

10. A vészhelyzeti állapot alakulására figyelemmel, hol meghallgatás során, hol írásbeli ügyintézés keretében jártunk el.

11. Összességében elmondható, hogy a békéltető testületi eljárások nyugodt légkörben, korrekt hangvétel mellett folynak, az eljárási rend szigorú megtartása, ügyfélegyenlőség és pártatlanság alkalmazása mellett, figyelemmel az anyagi jogszabályok megtartására is.

Határozatainkkal szemben bírósági jogorvoslatra nem került sor, a döntések elfogadottságát jelzi a vállalkozások általi teljesítések magas száma. Külön említést érdemel, hogy az ügyek mintegy 15 %-ában önmagán már az eljárás folyamatba tétele arra ösztönzi a vállalkozást, hogy a fogyasztó igényét teljesítse, mindezek és az előbbiek is a békéltető testület tekintélyének növekedését és annak elfogadottságát

