

Az országos ügyek felét kezelő Budapesti Békéltető Testület tavaly több mint egymilliárd forint ügyértékben hozott döntést

A legtöbb fogyasztói panasz továbbra is a szolgáltatásokkal kapcsolatos.

A jogviták békéltető testület általi rendezésével a fogyasztó és a szolgáltató is jól járhat – ez derül ki a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testület (BBT) tavalyi statisztikáiból. A testület elé tavaly 10 százalékkal több eset került, mint az előző évben, és az elbírálásra kerülő ügyek háromnegyede mindkét fél megelégedésével zárult. A legtöbb fogyasztói panasz továbbra is a szolgáltatásokkal kapcsolatos, amelyek közé újdonságként bekerültek a napelemrendszerekkel kapcsolatos kifogások is.

2023-ban a BBT-hez 4,654 ügy érkezett, amelyből 4,531 ügyben született döntés – ez közel 10 százalékos ügyszámnövekedést jelent 2022-höz képest. Országos szinten a békéltető testületekhez érkező fogyasztói panaszok felét a BBT kezelte és több mint egymilliárd forint ügyértékben hozott döntést.

Az előző évihez képest 2023-ban jelentősen (mintegy 400 esetszámmal) nőtt az egyezséggel záródó ügyek száma. Erős tendencia volt a vállalkozások együttműködési hajlandóságának javulása is, amelynek részeként sok esetben a békéltető testületi eljárás megindulása nyomán a vállalkozás szinte azonnal teljesítette a jogos fogyasztói igényt. A Budapesti Békéltető Testület szakmai tekintélyének elismerését jelenti, hogy az eljárásokban részt vevő vállalkozások jelentős figyelmet fordítanak az általuk benyújtott dokumentumok teljesszűrésére.

„A Testület érdemi eljárásai a korábbi évekhez hasonlóan eredményesek voltak, a vállalkozások pedig egyre inkább felismerik, hogy célszerűbb és gazdaságosabb peren kívül, a békéltető eljárás keretében lezárni a fogyasztóval szembeni jogvitát. A cél továbbra is az, hogy ingyenesen, gyorsan, hatékonyan, a felek megállapodásával rendezzük ezeket az ügyeket. Jelentős változás az idei évtől, hogy a békéltető testületek immár kötelezést tartalmazó határozatot hozhatnak a vállalkozásokkal szemben, ha a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye nem haladja meg a 200 ezer forintot. Ez a fogyasztóvédelem további erősödését hozhatja” – mondta el **dr. Inzelt Éva, a Budapesti Békéltető Testület elnöke.**

A legtöbb kifogás (a panaszok 57 százaléka) továbbra is a szolgáltatásokkal kapcsolatos. 2023-ban is sokan éltek panasszal a posta- és távközlési szolgáltatásokkal, valamint a közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatosan, ez utóbbiak nagy része a számlázások értelmezéséhez, korrekciójához kapcsolódott. Az előző évek tendenciáit folytatva növekedett a légitársaságokkal szembeni kompenzációs igények száma, különösen a járatok törlése, késése miatt.

Újdonságot jelentenek a BBT elé kerülő ügyek között a napelemrendszerekkel kapcsolatos kifogások: így a szerződéskötéssel, a kivitelezés elhúzódásával, a nem megfelelő kivitelezéssel, az inverterhiánnyal vagy a betermelt villamosenergia-elszámolással összefüggő panaszok.

Az építőipari - például nyílászáró-cserét vagy klímaszerelést érintő - ügyekben a fogyasztók gyakran azért kerülnek nehéz helyzetbe, mert írásbeli megállapodás hiányában nem tudják bizonyítani a kérelmükben foglaltakat.

A termékekkel kapcsolatos panaszok (az összes ügy 43 százaléka) között gyakoriak voltak az online vásárolt, nem megfelelő minőségű termékekkel, a használt autókval kapcsolatos szavatossági, valamint a rejtett hibák miatti fogyasztói igények is. Továbbra is tipikusnak tekinthetőek az olyan ügyek, amikor a webáruházat üzemeltető vállalkozás ismeretlen, a fogyasztó pedig az adott online felületről történő rendelés során nem az indokolt körültekintéssel járt el.

2024. január 1-jétől 200 ezer forint értékhatár alatt kötelező érvényű, a bírósági ítéletekkel egyező erejű döntéseket hozhatnak a békéltető testületek - amennyiben a fogyasztó kérelme megalapozott - akkor is, ha az adott vállalkozások nem tettek alávetési nyilatkozatot. A békéltető testületi határozat ellen nincs fellebbezési lehetőség, viszont a Bíróságtól kérhető annak hatályon kívül helyezése.

Erről [korábbi közleményünkben](#) találhatóak további részletek.

Sajtókapcsolat:

- Görföl Antónia, kommunikációs munkatárs
- +36 30 271 0551
- gorfol.antonina@bkik.hu

Eredeti tartalom: Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara

Továbbította: Helló Sajtó! Üzleti Sajtószolgálat

Ez a sajtóközlemény a következő linken érhető el:

<https://hellosajto.hu/11230/az-orszagos-ugyek-felet-kezelo-budapesti-bekelteto-testulet-tavaly-tobb-mint-egy-milliard-forint-ugyertekben-hozott-dontest/>