

## 1. számú melléklet

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez  
(területi kamarák részére)

|   |   |
|---|---|
| Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint):<br><b>Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara</b>   |   |
| Közreműködő szervezet címe:<br><b>7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.</b>  | Levelezési címe:<br><b>7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.</b> |
| Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma:<br><b>10300002-24617019-00003285</b>   | Közreműködő adószáma:<br><b>18304433-2-02</b>             |
| Szerződés szám:   |   |
| A megvalósított feladat címe: <b>A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2016. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása</b> |   |

### I. rész

#### Szakmai beszámoló

**A Baranya Megyei Békéltető Testület 2017.01.01 – 2017.04.30. finanszírozási időszakában végzett tevékenységéről**

|   |   |
|---|---|
| A szakmai beszámolót készítő személy neve:<br><b>Dr. Bércesi Ferenc elnök és Beck Andrea titkár</b> | A beszámolót készítő személy telefonszáma:<br><b>72/507-154</b> |
|---|---|

A statisztikai adatlapok kitöltése és a részletes szöveges szakmai beszámoló elkészítése minden egyes (szerződésben előre meghatározott) beszámolási időszakban szükséges. Az adatlapokat a [www.bekeltetes.hu](http://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.

- 1. Kérem, ismertesse a testület nevét, elérhetőségét és honlapcímét. Változott-e a testület felépítése és finanszírozása, ideértve a békéltető testületi tagok személyére, javadalmazására, megbízatásuk idejére és arra a szervezetre vonatkozó információkat, amelynek a megbízásában állnak. Ismertesse előző félévhez képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei stb.)**

Testület neve: Baranya Megyei Békéltető Testület

Elérhetősége: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36., tel: 72/507-154, email: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

Honlapcíme: [www.baranyebekeltetes.hu](http://www.baranyebekeltetes.hu)

A Baranya Megyei Békéltető Testület működtetését a Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara látja el. Az állam – a költségvetési törvényben meghatározott mértékben – gondoskodik a testület ügyszámárányos támogatásáról.

Ez évben támogatás még nem érkezett a működtető kamarához. Továbbra is javasoljuk, hogy a támogatást az adott év január 1-jétől – előlegként és folyamatosan – folyósítsák a működtető kamaráknak, hiszen a testület éves működése is január 1-jétől kezdődik és december 31-éig tart.

Ezúttal is jelezzük, hogy a Testület tényleges működési költsége meghaladja a 19 M Ft-ot, amely a növekvő ügyszámmal arányosan növekszik.

A 2016. évi támogatás összege a 2015. évi 395 ügyszám mellett 11.135.139,- Ft volt. 2016-ban 485-re (90-nel) nőtt a Testület lezárt ügyszáma, ehhez képest a 2017. évi támogatás összege alig, 12.073.139, Ft-ra nőtt.

A fenti anomália – amely a továbbiakban egyre nagyobb gondot fog jelenteni a megfelelő, hatékony működés tekintetében – megszüntetésére javasoltuk a finanszírozás átdolgozását akként, hogy a valós költségek alapján kerüljön megállapításra az egy ügyre vonatkozó (minimum) díj, és ez az összeg legyen a támogatás alapja, ne pedig az országos lezárt ügyszám alapján kerüljön a támogatás szétosztásra.

A békéltető testületi tagok személyében nem történt változás. A megbízatásuk 4 évre szól, a díjazásuk a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló 211/1998. (XII. 24.) Korm. rendelet előírásai szerint történik.

- 2. A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama hogyan alakult az elmúlt időszakban? Kérem ismertesse az általános tapasztalatokat a békéltető testületek hatáskörébe tartozó ügyek tekintetében az elmúlt időszakról.**

Az eljárásban előírt 60 napon belüli meghallgatási időpont kitűzését tartjuk.

Ezen időszakban lezárt ügyek nagyobb része, a 73 %-a a termékekkel, míg a 32 %-a szolgáltatásokkal voltak kapcsolatosak.

A termékek közül a lábbelikkel, a szolgáltatások közül pedig a posta és távközléssel kapcsolatban nyújtottak be több panaszt a Testülethez.

- 3. Kérem, számoljon be arról, hogy a testület tagjai számára rendszeresen szervez-e képzést?**

A Testület rendszeresen szervez képzést a tagjai számára, ezen időszakban 2017. 02. 23-án került sor a szakmai konzultációval egybekötött továbbképzésre.

- 4. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 4.1.-4.7. kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.**

A 2016. évről 68 ügy került át 2016-ra, 2017. 01. 01-től 2017. 04. 30-ig 181 kérelem érkezett a Testülethez, amely összesen 181 beadványt jelent. A Testület ezen időszakban **119 ügyet zárt le.**

**4.1. A ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2 számú melléklet) ismertesse a főbb panasz okokat, milyen panaszok mögött húzódnak meg valószínűsíthetően nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt e változás az előző félévhez képest, előfordultak-e, s ha igen milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok. A problémák leküzdése érdekében milyen intézkedéseket javasolnak (jogszabály-módosítás, egyeztetés az érintett szakmai érdekképviseleti szervezetekkel, fogyasztók tájékoztatása,**

**fokozottabb hatásági fellépés, stb.)? Ehhez kapcsolódóan mutassa be, hogy milyen ajánlásokat fogalmazott meg a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen típusú problémák ne forduljanak elő.**

Az ügyek típusait az alábbiak szerint ismertetjük:

Termékek: 87 (73 %)

Élelmiszerek, italok: 0

Textil, ruhanemű: 4

Lábbelik: 28

Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók: 6

Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók: 8

Híradástechnika: 10

Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek: 7

Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek: 1

Egészségmegőrző és gyógyászati termékek, eszközök: 14

Járművek és alkatrészek: 3

Bútor,sportszer, hangszer, óra, ékszer: 5

Egyéb termékek: 1

Hatáskör hiánya: 0

Áttétel:0

Szolgáltatások: 32 (27 %)

Építőipari kivitelezés: 4

Turizmus: 1

Közlekedés: 5

Posta és távközlés: 8

Közüzemi szolgáltatások: 4

Javítás, karbantartás: 0

Egyéb szolgáltatás: 0

Személyi szolgáltatások: 1

Ingatlan ügyletek: 2

Oktatás: 0

Háztartási kisegítő szolgáltatás: 0

Gazdasági és egyéb szolgáltatások: 5

Áttétel: 2

Hatáskör hiánya: 0

Továbbra is az üzlethelyiségen kívüli és a távollévők közötti szerződések (termékbemutatók, házaló kereskedelem, webáruházak) kapcsolatos ügyek kapcsán éri nagyobb sérelem a fogyasztókat, amelyek csökkentése az álláspontunk szerint a szigorúbb jogszabályi előírásokkal, azok betartásának ellenőrzésével, ill. a fogyasztók szélesebb körű tájékoztatásával érhető el.

A fogyasztói jogok hatékonyabb érvényre juttatása érdekében – a fogyasztóvédelmi törvényt érintően – az alábbi módosítási javaslatokat terjesztjük elő:

1. Az együttműködési kötelezettsége megsértésén túl további, egyéb fogyasztóvédelmi jogszabálysértések esetén is biztosítsanak szignalizációs lehetőséget a járási hivatalok felé.
2. Az ajánlásnak – mivel nem kötelező erejű a végrehajtása és a szankciója – a tapasztalatok szerint – a nyilvánosságra hozatal tekintetében sem bír visszatartó erővel – nincs semmiféle jogi kötöttsége, nem hatékony békéltetési eszköz, ezért ennek megváltoztatását javasoljuk.

**4.2. Az ügyek tárgya szerint, hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek aránya, az eljárások milyen eredményre vezettek, (megszűnés, egyezség, ajánlás, kötelezés aránya) a jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni a fogyasztók, illetve a vállalkozások felé.**

A Testület ezen időszakban **119 ügyet zárt le** az alábbiak szerint:

- kötelezést tartalmazó határozat: 1
- egyezséget tartalmazó határozat: 24
- ajánlás: 22
- elutasítás: 26
- egyéb megszüntetést tartalmazó határozat: 46

Az ajánlások nagyobb részben a nem baranyai vállalkozásokat érintik, ill. azon ügyekre jellemző, amelyek az üzleten kívüli és távollévők közötti szerződéskötéssel, azaz a termékbemutatókon vagy online úton rendelt termékekkel kapcsolatos jogvitákból erednek.

A kérelmek nagyobb része alapos volt.

Az elutasítások oka az, hogy a fogyasztó a kérelmét nem tudta bizonyítékokkal alátámasztani, illetőleg a beadványa eleve alaptalan volt.

**4.3. Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a fogyasztói visszajelzések arányát a határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását, stb.)**

A panasszal érintett vállalkozások készsége az alávetési nyilatkozat megtételére ritka. Megnőtt az egyezségkötések száma, ami azon jogszabályi változásnak volt köszönhető, hogy a fogyasztóvédelmi törvény módosítása kötelezővé tette a panasszal érintett vállalkozások személyes részvételét az eljárásokban, ill. az ezt kiváltó írásos egyezségi ajánlat megtételét azon esetekben, ahol a panasszal érintett vállalkozás nem rendelkezik sem székhellyel, sem telephellyel azon megyében, ahol a fogyasztó az eljárás lefolytatását kéri. Továbbra is aggályosnak tartjuk azonban azt az értelmezést, hogy a nem székhelyen működő vállalkozások együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő egyezségi ajánlat megtételére terjed ki. Álláspontunk szerint az egyezségi ajánlat a részvételhez köthető szankcióként nem működhet. A fogyasztó igénye ugyanis lehet alaptalan vagy jogszabálysértő is.

A Testületnek kevés információja van arra nézve, hogy a meghozatalra került ajánlások, egyezséget vagy kötelezést tartalmazó határozatok mennyiben kerültek teljesítésre, mert kevés visszajelzés érkezik a Testülethez, annak ellenére, hogy ezen információk kötelező közlésére mind a meghallgatáson, mind pedig a félnek küldött határozatban is felhívjuk a figyelmét. Az elmúlt évben is minimális fogyasztói visszajelzés érkezett be. Nincs értelme kötelezettséget előírni, ha nincs mögötte következmény.

**4.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának háttérében álló okokat, és ezek testületnél előforduló arányát.**

A kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítást nem tesz lehetővé, a megszüntetéssel kapcsolatos kérdéseket pedig a 4.5 pontban ismertetjük.

**4.5. Részletezze az eljárást megszüntető döntések okait, és mutassa be azok százalékos arányát.**

Az egyéb megszüntetések (46) okai az alábbiak voltak:

- illetékesség hiánya: 2 (4 %)
- visszavonta a kérelmet: 9 (20 %)
- lehetetlen volt az eljárást folytatni/hatáskör hiánya: 20 (43 %)
- hiányokat nem pótolta: 15 (33 %)
- felek megállapodása: 0
- alaptalan kérelem: 0

**4.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.**

Ahogy a 2. pontban már ismertettük, a 60 napon belüli meghallgatási időpont kitűzését az ügyek többségében tudjuk tartani, de az adminisztrációs feladatok ellátása továbbra is terhet ill. költséget jelent. Az ügyek lezárása átlagosan 65 napot vesz igénybe.

**4.7. Ismertesse az ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozások általi teljesítésére vonatkozó adatokat, amennyiben ismeretesek a testület előtt.**

Mint a 4.3. pontban ismertettük, a Testületnek kevés információja van arra nézve, hogy a meghozatalra került ajánlások, egyezséget vagy kötelezést tartalmazó határozatok mennyiben kerültek teljesítésre, mert kevés visszajelzés érkezik a Testülethez.

**5. Ismertesse a testület működését segítő, illetve akadályozó körülményeket! (pl.: Személyi, tárgyi feltételek, jogszabályi környezet, finanszírozás, a kamarával való együttműködés értékelése, együttműködés más szervezetekkel, stb.)**

Az 1. pontban megfogalmazott problémákat kiegészítjük azzal, hogy az ügyszámarányosan felosztott támogatás jelentős működtetési nehézségeket okoz, mivel folyamatos ügyszámnövekedés tapasztalható, mellyel az adminisztratív terhek is nőnek, amelynek az elvégzéséhez a kapott támogatás nem nyújt fedezetet.

A működés biztosítása érdekében az előírt három fős tanácsok helyett zömmel egyszemélyes tanácsokkal kell az ügyeket letárgyalnunk.

A Testület a működtető kamarával előírászerűen együttműködik. A megyében működő fogyasztói érdekek képviseletet ellátó egyesületekkel rendszeres az információcsere, panaszügyekben a konzultáció. Az egyesületek állandó meghívottak a szakmai továbbképzésekre, rendezvényekre.

A Testület napi kapcsolatot alakított ki a járási hivatalokkal, rendszeres szakmai konzultációt, rövid úton történő egyeztetést tartunk. A szakmai rendezvényeken kölcsönösen részt veszünk. A hatóság munkatársai esetenként részt vesznek szakmai tapasztalatszerzés céljából a békéltetési tárgyalásokon.

**6. Ismertesse a testületeket, illetve a fogyasztóvédelmet érintő esetleges jogi szabályozásra vonatkozó észrevételeit, javaslatait!**

A fogyasztói jogok hatékonyabb érvényre juttatása érdekében – a fogyasztóvédelmi törvényt érintően – az alábbi módosítási javaslatokat terjesztjük elő:

1. Az együttműködési kötelezettsége megsértésén túl további, egyéb fogyasztóvédelmi jogszabálysértések esetén is biztosítsanak szignalizációs lehetőséget az illetékes hatóság felé, pl. a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény megsértése esetén.
2. Az ajánlásnak – mivel nem kötelező erejű a végrehajtása és a szankciója – a tapasztalatok szerint – a nyilvánosságra hozatal tekintetében sem bír visszatartó erővel – nincs semmiféle jogi kötöttsége, nem hatékony békéltetési eszköz, ezért ennek célszerű megváltoztatását javasoljuk.
3. Javasoljuk, hogy minden egyes, a testület által hozott döntés esetében legyen helye jogorvoslatnak (pl. elutasítás).

**7. Ismertesse, hogy mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, mik az ezt akadályozó körülmények, illetve az együttműködés milyen módon ösztönözhető!**

Az együttműködés fokozását a jogi szabályozás útján lehet erősíteni. Komoly előrelépést jelentett a megjelenési kötelezettség előírása. A vállalkozások rendszeres tájékoztatást kapnak a békéltető testület működéséről (a kamarai weboldalak, valamint a vállalkozások részére küldött értesítések, tájékoztatók, felhívások megfelelő eligazításokat adnak a kötelezettségekről). A vállalkozások békéltetési eljárásban való szerepléséről sajtócikket jelentettük meg, amelyet a szakmai beszámolóhoz mellékelünk.

**8. Ismertesse a békéltető testületek részére nyújtott képzésről szóló tapasztalatokat és eredményeket. A testület maga tart-e bármilyen felkészítő tanfolyamot a tagjai számára? Amennyiben igen, milyen tapasztalatokkal rendelkezik?**

Hasznosnak ítéljük a testületek részére a központi szervek által szervezett értekezleteket, képzéseket, tapasztalatcseréket. Úgy látjuk, hogy a különböző testületek sok tekintetben eltérő gyakorlatot folytatnak. Az eljárások egységesítése ezeknek a fórumoknak is a feladata. A helyes gyakorlat bemutatása mellett az új, fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályok ismertetése is szükséges. A testület a beszámolási időszakban február hónapban tartotta első szakmai továbbképzését. Ezeknek a fórumoknak nagy jelentősége van az egységes megyei gyakorlat kialakításában.

**9. Ismertesse, milyen szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai. Mutassa be és csatolja a testület kiadványait és publikációit.**

A Testület 2017. április 25-én részt vett az NFM által tartott békéltető testületi elnökök tanácskozásán, ahol az egyeztetés kiemelt témája a békéltető testületek és fogyasztóvédelmi

hatóság közötti kapcsolattartás, a vállalkozásokat a békéltető testületi eljárás során terhelő együttműködési kötelezettséggel, a fogyasztóvédelmi referensi intézménnyel és az online vitarendezéssel kapcsolatos tapasztalatok megosztása, illetve az ajánlások, határozatok és egyéb döntések egységesítésének kérdése volt. Testületünk önálló kiadvánnyal nem rendelkezik. Saját magunk által szervezett szakmai továbbképzésen az elmúlt év tapasztalatainak a bemutatásán túl az egyedi ügyekben fellelhető általánosítható szakmai megoldások bemutatására is sor került.

**10. Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási rendszerét, illetve ügyfélszolgálatának működését.**

A tanácsadási feladatok egyre bővülnek. A jelenlegi helyzetben a tanácsadási tevékenységet a testület elnöke és az elnökhelyettese látja el. A tevékenységről az előírt nyilvántartást a testület titkára vezeti. Személyes tanácsadási ügyelet minden szerdán 10 órától délután 15 óráig, ügyfélszolgálat hétfőtől péntekig 08.30-tól 15.00 óráig működik. A telefonos, e-mailen érkező megkereséseket a testület elnöke a tanácsadási ügyeleten kívül is haladéktalanul megválaszolja.

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

A Testület tagja az Európai Bizottság által létrehozott online vitarendezést elősegítő hálózatnak (OVR). Az Fgytv. 18. §-a kizárólag belföldi online szerződésekkel összefüggő jogviták rendezését teszi lehetővé a számunkra.

**12. Ismertesse az OVR rendelet által létrehozott online platform működésének gyakorlatát és a tapasztalatokat.**

Nem releváns

**13. Mutassa be média és PR megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó).**

Nem releváns

**14. Végez-e a testület bármilyen felmérést arra vonatkozóan, hogy a hozzá forduló fogyasztó hol tájékozódott arról, hogy jogvitáját a békéltető testületnél rendezheti? Amennyiben igen, ismertesse a felmérés(ek) eredményét!**

Nem releváns

**15. Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, illetve írja le a teljesítményük javításának lehetséges módjait.**

A vállalkozások együttműködési készsége a törvényi előírások módosításával javult, melynek köszönhetően jelentősen nőtt az egyezséget tartalmazó határozatok száma.

Mint ahogy említettük, az ajánlásnak – mivel nem kötelező erejű a végrehajtása és a szankciója – a tapasztalatok szerint – a nyilvánosságra hozatal tekintetében sem bír visszatartó erővel – nincs semmiféle jogi kötöttsége, nem hatékony békéltetési eszköz, ezért ennek megváltoztatását javasoljuk.

**16. Kérem nyilatkozzon az alábbiakról:**

- a testület naprakész internetes honlapot működtet,
- a testület tagjai számára rendszeresen képzést szervez,
- az eljárás abban az esetben indul meg, ha a fogyasztó korábban közvetlenül megkísérelte vitás ügyét rendezni a vállalkozással,
- az eljárás megindítása esetén a Polgári Törvénykönyv elévülés nyugvására vonatkozó rendelkezései irányadók,
- az elnök az eljárás megindulásától számított hatvan napon belül tűzi ki a meghallgatási időpontot a felek számára,
- az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti,
- az elnök a meghallgatás időpontjáról a feleket kellő időben előzetesen értesíti, valamint arról, hogy a felek az eljáró tanács tagjaira vonatkozó javaslatukat 8 napon belül megtehetik.
- a felek értesítése kiterjed arra, hogy a megtett egyezségi ajánlat elfogadása előtt a fogyasztó szabadon dönthet arról, hogy elfogadja a békéltető testület ajánlását, az egyezségi ajánlatot, valamint kötelezést tartalmazó határozatot, az eljárásban való részvétel nem zárja ki a bírósági eljárás keretében való jogorvoslatot, a döntés tartalma eltérhet a bíróság által meghozott határozat tartalmától, valamint a vállalkozás tett-e általános alávetési nyilatkozatot,
- a felek tájékoztatása kiterjed arra is, hogy milyen joghatása van a békéltető testületi eljárás meghozatalának, valamint hogy a felek nem kötelesek az eljárás során jogi képviselőt igénybe venni, de az eljárás bármely szakaszában kérhetnek független szakvéleményt, illetve képviselheti, segítheti őket harmadik fél. Az értesítés kiterjed az eljárás várható időtartamára, és az időtartam meghosszabbításának lehetőségére is.
- az elnök egyenlő bánásban részesíti a feleket, lehetőséget ad a felek számára álláspontjuk előadására, beadványai előterjesztésére, a tanács elnöke a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja,
- a tanács határozatát vagy ajánlását a meghozatal napján hirdeti ki. a kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt példányát legkésőbb 30 napon belül kell a feleknek elküldeni,
- a testületről szóló éves beszámoló továbbításra kerül a tárgyévet követő év január 31-ig a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek, kérésre elektronikus úton rendelkezésre bocsátja.

A Baranya Megyei Békéltető Testület nyilatkozik arról, hogy a Testület

- naprakész internetes honlapot működtet,
- a testület tagjai számára szervez rendszeresen képzést,
- az eljárás csak abban az esetben indul meg, ha a fogyasztó korábban közvetlenül megkísérelte vitás ügyét rendezni a vállalkozással,
- az elnök az eljárás megindulásától számított hatvan napon belül tűzi ki a meghallgatási időpontot a felek számára, természetesen a hiánypótlás esetén a jelzett határidő a hiánypótlás teljesítésétől kezdődik,
- az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti, (célszerűbb lenne itt a meghallgatás kitűzése nélküli megszüntetés fogalmat használni),
- az elnök a meghallgatás időpontjáról a feleket a törvény határidőben előzetesen értesíti, valamint arról, hogy a felek az eljáró tanács tagjaira vonatkozó javaslatukat 8 napon belül megtehetik,



- a felek értesítése kiterjed arra, hogy a megtett egyezségi ajánlat elfogadása előtt a fogyasztó szabadon dönthet arról, hogy elfogadja a békéltető testület ajánlását, az egyezségi ajánlatot, valamint kötelezést tartalmazó határozatot, az eljárásban való részvétel nem zárja ki a bírósági eljárás keretében való jogorvoslatot, a döntés tartalma eltérhet a bíróság által meghozott határozat tartalmától, valamint a vállalkozás tett-e általános alávetési nyilatkozatot,
- a felek tájékoztatása kiterjed arra is, hogy milyen joghatása van a békéltető testületi eljárás meghozatalának, valamint hogy a felek nem kötelesek az eljárás során jogi képviselőt igénybe venni, de az eljárás bármely szakaszában kérhetnek független szakvéleményt, illetve képviselheti, segítheti őket harmadik fél. Az értesítés kiterjed az eljárás várható időtartamára, és az időtartam meghosszabbításának lehetőségére is,
- az elnök egyenlő bánásban részesíti a feleket, lehetőséget ad a felek számára álláspontjuk előadására, beadványai előterjesztésére, a tanács elnöke a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja,
- a tanács határozatát vagy ajánlását a meghozatal napján hirdeti ki. a kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt példányát legkésőbb 30 napon belül kell a feleknek elküldeni,
- a testületről szóló éves beszámoló továbbításra kerül a tárgyévet követő év január 31-ig a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek, kérésre elektronikus úton rendelkezésre bocsátja.

**Kérjük, az alábbi mellékletet nyújtsák be finanszírozási időszakonként a szakmai beszámoló részeként:**

- (M1) Statisztikai adatlap a békéltető testület ügytípusainak megoszlásáról
- (M2/A) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Termékek szerinti megoszlásáról
- (M2/B) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Szolgáltatások szerinti megoszlásáról
- (M3) A fogyasztói jogviták intézésének módja
- (M4) Statisztikai adatlap a békéltető testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról

**A szakmai beszámoló hitelesítése**

Alulírott Közreműködő kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.

P é c s, 2017. május 18.

---

a testület elnökének cégszerű aláírása