

**SEGÉDLET**

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez  
(MKIK, mint lebonyolító szervezet részére)

Kedvezményezett szervezet neve (támogatási szerződés szerint): <b>Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara</b>	
Kedvezményezett szervezet címe: 7625 Pécs, Dr. Majorossy Imre u. 36.	Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf.:109.
Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: 10300002-24617019-00003285	Kedvezményezett adószáma: 18304433-2-02
Szerződés szám: A megvalósított feladat címe: <b>A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett békéltető testületek 2019. II. félévi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása</b>	

**I. rész****Szakmai beszámoló****A békéltető testületek 2019. II. félévi meghatározott finanszírozási időszakaiban végzett tevékenységéről**

A szakmai beszámolót készítő személy neve: Dr. Bércesi Ferenc Háda Vivien	A beszámolót készítő személy telefonszáma: 0630/ 9790595 0620/2833422
---	---

A statisztikai adatlapok kitöltése és a részletes szöveges szakmai beszámoló elkészítése minden negyedéves beszámolási időszakban szükséges. A területi kamaráknak a negyedéves szakmai beszámolók részét képező szöveges értékelésben az érintett negyedévre vonatkozó értékeléseket, adatokat, információkat szükséges bemutatniuk, ugyanakkor a statisztikai adatlapokban az adatokat összesítve kötelesek megadni olyan módon, hogy azok tartalmazzák a 2019. évi, előző negyedéves időszak(ok) adatait is (azaz a III. negyedéves szakmai beszámoló az I-II-III, negyedévek, a IV. negyedéves szakmai beszámoló a teljes 2019. év adatait tartalmazza). A testületeknek az adatokat a statisztikai adatlapokban pontosan és naprakészen kell feltüntetni, az adott negyedéves időszak utolsó napja szerint aktualizálva.

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, a megfelelő válasz aláhúzásával nyilatkozzon az alábbiakról:

A bekeltetes.hu honlapon a békéltető testületre vonatkozóan hiánytalanul és naprakészen feltüntetésre kerültek a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 37/A §-ban foglaltak szerint a testületek által közzeendő információk: igen/nem

**2. Kérem, ismertesse az előző negyedévhez képest a testületben történt alábbi változásokat:**

- a) a testület létszáma, - nem változott
- b) a testület összetétele, - nem változott
- c) a testület működési feltételei, - nem változott
- d) ha van, akkor az egyéb, fontos, a testületet érintő változások.

**3. A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama hogyan alakult (konkrét érték megadása szükséges) az elmúlt időszakban?**

A meghallgatási időpontot a kérelem beérkezésétől számított 40 napon belüli időpontra kitűzzük. A meghallgatáson az ügyek rendszerint lezárulnak. Az érdemi eljárások átlagos időtartama 40 nap. A meghallgatáson 8 esetben került sor halasztásra, de az újabb időpont kitűzése a 90 napot nem haladta meg. Halasztásra további bizonyítékok becsatolása céljából került sor.

**4. Kérem, ismertesse az általános tapasztalatokat a békéltető testületek hatáskörébe tartozó ügyek tekintetében az elmúlt időszakról.**

A beszámolási időszakban az eddigi gyakorlatnak megfelelően a lezárt ügyek nagyobb része a termékekkel kapcsolatos (120 db), kisebb része (82 db) kapcsolatos a szolgáltatásokkal. A termékek közül a legnagyobb számban a lábbelikkel kapcsolatos ügyek fordulnak elő. Növekvő számúak a nyílászárókkal, mobiltelefonokkal a háztartási gépekkel és a használt gépkocsikkal kapcsolatos ügyek. Internetes vásárlásokkal kapcsolatban 35 eljárás indult, ami az előző időszak arányának felel meg. A szolgáltatások tekintetében az építőipari kivitelezés (nyílászárók beépítése) a parkolási díjak a postai szolgáltatások, háztartási gépek javítása jelentette a legtöbb jogvitát. Kiemeljük a használt gépjárművek vásárlásával kapcsolatos ügyeket, ahol a vásárlás utáni hibák, a használat fokának bizonyítása okoz nehézségeket. A közüzemi szolgáltatások körében víz és csatornadíjak, valamint a villamos energia szolgáltatások képezték a jelentősebb arányt. Az előző időszakhoz képest hasonló volument képviseltek a parkolási, telefonszolgáltatással, postai szolgáltatással kapcsolatos ügyek.

A jogviták túlnyomó többségben hibás teljesítéssel, szavatossággal, jótállással, pótdíjazással, kötbérezéssel voltak kapcsolatosak.

**5. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.****5.1. Ismertesse az alábbiakat:****a) a főbb panasz okok az ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2/A, illetve M2/B számú melléklet)**

A termékek tekintetében a lábbelik szerepelnek az adatok élén, az ügyek a kellékszavatossági jogok érvényesítésére irányultak. A tendencia ezen a területen az egyezségkötés irányába mutat, mivel a vállalkozások egyre gyakrabban biztosítanak a fogyasztók részére az eljárás során levásárlási lehetőséget, vásárlási utalványt, vagy kedvezmény kártyát. Mobiltelefon, laptop, háztartási gépek vásárlása területén a hibás teljesítéssel kapcsolatosan igények jelentették a főbb okokat. Tapasztalható volt, hogy az üzlet sok esetben a szervizhez küldi a fogyasztót a reklamációjával és a fogyasztó nem az eladó vállalkozást hanem a szervizt jelöli meg az eljárást megindító beadványában. A használt személygépkocsi értékesítése körül számos probléma adódik. Több vállalkozás jogellenesen jár el. Nem bocsátanak a fogyasztó részére a vásárláskor állapotfelmérést sokszor kiütik a számítógépen a hibákat., a gépkocsit nem a kereskedés nevében hanem a korábbi tulajdonos magánszemély nevében adják el. Nehezen tisztázható ezeknél az ügyeknél, hogy az autókereskedő megbízóként vagy bizományosként járt el. A szolgáltatások tekintetében kiemeljük az ebben az időszakban is több esetben előforduló nyílászáró beépítésével kapcsolatos ügyeket. Jellemzően egy vállalkozás több ügyfél tekintetében is jogszabálysértő módon járt el: nagy összegű előleget vagy foglalót kötött ki a vállalkozási szerződésben ( estenként a teljes szolgáltatási díj 30-40% át), a munka teljesítését azonban elmulasztotta, eltűnt a fogyasztó elől.

Víziközmű szolgáltatások tekintetében több panasz fordult elő mivel a korábbi hosszú ideje tartó gyakorlattól eltérően a közszolgáltató a fizető vendéglátás keretében lakást bérbeadó magánszemélyek fogyasztását átsorolta a lakossági fogyasztói körből a közületi fogyasztói körbe és a lényegesen magasabb számla mellett kirótták a közmű fejlesztési hozzájárulást is.

Az internetes vásárlások tekintetében a 14 napos elállási idővel, hibás teljesítéssel a termék visszaküldésének költségével kapcsolatos jogviták voltak a jellemzőek.

**b) előfordultak-e, s ha igen, milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok.**

Nem

**c) előfordultak-e, s ha igen, milyen nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt-e változás az előző félévhez képest**

Nem

**d) a fogyasztókat, vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében javasolják-e az alábbi területeken intézkedések megtételét? Ha igen, kérem ismertesse javaslatát.**

**i. Jogszabály-módosítás**

Jelezzük, hogy az ajánlások a nyilvánosságra hozatal mellett sem bírnak hatékony visszatartó erővel.

Célszerűnek tartjuk az értékhatárhoz kötött kötelező tartalmú döntéshozatal megteremtését.

**ii. egyeztetés az érintett szakmai érdekképviseleti szervezetekkel,**

**iii. fogyasztók tájékoztatása,**

**iv. fokozottabb hatósági fellépés,**

A tisztességtelen kereskedelmi tevékenység tilalmával kapcsolatos jogszabályi előírások hatékonyabb érvényesítésére lenne szükség. A Békéltető testületi eljárásban több ezzel kapcsolatos információ merül fel. Célszerű lenne, ha a testület ezekben az esetekben a hatóság eljárását kezdeményezné, a megfelelő fogadókészség mellett.

**v. egyéb intézkedések.**

**e) 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 beszámolási időszakban ajánlásokat a testület nem fogalmazott meg.

**5.2 Ismertesse az alábbiakat:**

**a) hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek száma és aránya,**

**b) Az eljárások milyen eredményre vezettek:**

**i. egyezés:** 58 db és 29%

**ii. kötelezés:** 1db és 1%

**iii. ajánlás:** 36 db és 18%

**iv. elutasítás:** 42 db és 21%

**v. megszüntetés:** 57 db és 29%

**vi. áttétel:** 8 db és 4%

száma és aránya

**c) a jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni:**

**i. a fogyasztók**

A fogyasztóknak tisztában kell lenni azzal, hogy a fogyasztói jogvita intézésének első lépése a közvetlen panaszügyintézés, tehát az eladónál, szolgáltatónál kell elsődlegesen a panaszát érvényesíteni, békéltető testületi eljárást megelőzően.

**ii. a vállalkozások felé.**

A fogyasztói panaszok intézése tapasztalataink szerint a kis- és középvállalkozásoknál nehezkesebb. A termékek eladói sokszor nem megfelelően tájékoztatják a fogyasztókat a jogaikról és kötelezettségeiről. Körültekintőbb tájékoztatást kellene adni a fogyasztónak a békéltető testületi eljárás megindításának szabályairól.

### 5.3. Ismertesse

#### a) az egyezséget, illetve kötelezést segítő

Az érdemben elbírált ügyek közül jelentős arányt képviselnek az egyezségkötések (58db-29%) Ez részben a békéltető eljárás sikere. Látható, hogy a vállalkozások hozzáállása is változott. A nagykereskedelmi áruházak rugalmasan kezelik a fogyasztói kifogásokat (kedvezményes csere, hosszabb jótállási idő, hosszabb elállási idő biztosítása)

Egyre gyakoribb a vásárlási utalványok egyéb hasonló kedvezmények biztosítása az egyezségkötés érdekében. Több jogvita tekintetében egyezségkötésre az anyagi jogi szabályozás miatt nincs lehetőség (közszolgáltatások), mivel jogszabály legfeljebb a teljesítési határidő tekintetében ad mozgásteret.

#### b) akadályozó tényezőket

Akadályozza az egyezségkötést az együttműködési kötelezettség elmulasztása (28 db), illetve a megjelölt képviselő egyezségkötésre történő felhatalmazásának hiánya.

### 5.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának háttérében álló okokat az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának darabszámát és százalékos arányát.

A kérelem a meghallgatás kitűzése nélküli elutasítását a jogszabály nem teszi lehetővé az elnök részére. A megszüntetéssel kapcsolatos kérdéseket az 5. pontban ismertetjük. Itt is jelezzük, hogy a megszüntetésre hatáskör vagy illetékesség hiánya, a hiánypótlás nem teljesítése okából került sor.

### 5.5. Részletezze az eljárást megszüntető döntések okait az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként, és az egyes kategóriák előfordulásának darabszámát és százalékos arányát.

a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja – 13db és 20%

b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak- 14 db és 22%

c) az eljárás lefolytatása lehetetlen – 23 db és 35%

d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból- ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható- nincs szükség – 0 db

e) a 29. § (4) bekezdése szerint valamely körülmény a tudomásra jut vagyis:

- A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt, békéltetőtestület előtt eljárást indítottak, közvetítői eljárást indítottak vagy per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak- 2 db
- A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt fűződő fizetési meghagyás kibocsátására került sor- 0db
- A jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű- 0 db
- A kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására- 6 db és 9%
- Fogyasztó a hiánypótlási felhívást-az erre nyitva álló határidőben- nem teljesítette 7 db és 11%

### 5.6. Ismertesse, hogy a fogyasztók az esetek hány százalékában jeleztek vissza arra vonatkozóan, hogy a vállalkozások a határozatokban foglaltakat betartották-e.

A testület egy két esetben kapott információt a határozatban foglaltak végrehajtásáról. A fogyasztók 11 alkalommal jelezték, hogy a vállalkozás a határozatban foglaltaknak nem tett eleget. A nem teljesítés aránya tudomásunk szerint ennél magasabb azonban a fogyasztók nem minden esetben jelzik vissza a végrehajtást.

### 5.7. Ismertesse a határozatok vállalkozások általi teljesítésére vonatkozó adatokat, amennyiben ismeretesek a testület előtt, az alábbiak szerint:

Az előző pontban ismertettük az ezzel kapcsolatos információt.

- a) az ajánlást tartalmazó határozatok esetén- 11 db
- b) a kötelezést tartalmazó határozatok esetén
- c) az egyezséget jóváhagyó határozatok esetén

6. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat a következők szerint:

a) Az eljárások közül milyen gyakran nem volt lehetséges az azok lefolytatására vonatkozó határidő betartása az alábbi kategóriák szerint (kérjük az esetek darabszámának és azok elfordulási gyakoriságának százalékos arányának megadását):

- i. a 90 napos határidő be nem tartása, amikor a határidő nem került meghosszabbításra  
0%
- ii. a 90 napnál hosszabb határidő be nem tartása, amikor a 90 napos határidő legfeljebb 30 nappal meghosszabbításra került.  
0%

b) Mekkora

i) az egy testületi tag által- 198 db, illetve 98%

ii) az írásban- 0 db

lefolytatott eljárások száma, illetve százalékos aránya a teljes ügyszámhoz képest?

c) Értékelje a vállalkozások együttműködési készségét, beleértve az alávetések alakulását,

Az együttműködési készséget az erre vonatkozó jogszabályi előírás változása kedvező irányban befolyásolta. Az egyezség kötések száma 58 db volt ami jelentős arányt képvisel (29%). Ebben a kötelező jogszabályi előírások mellett szerepet játszik a vállalkozás szemléletének változása is (kedvezményes csere lehetőség, hosszabb jótállási idő, hosszabb elállási idő biztosítása, vásárlási utalványok levásárlási lehetőségek biztosítása) Kiemeljük a testület eljáró tagjainak az egyezség kötés elősegítésében játszott jelentős szerepét is.

A tárgyidőszakban két alávetés történt, az alapján a testület egy esetben hozott a vállalkozás kötelező döntést. Az általános alávetések száma 6 db ezekkel kapcsolatban a beszámolási időszakban döntés nem született.

d) Mutassa be a nyilvánosságra hozatal az alábbiak szerint:

- i. nyilvánosságra hozatal oka az alábbiak szerint:
  - a. alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások száma- 2+6 db
  - b. a testülettel nem együttműködő vállalkozások száma- 28 db
  - c. a vállalkozások által nem teljesített kötelezések száma- 0 db
  - d. a vállalkozások által nem teljesített ajánlások száma.- 11 db
- ii. nyilvánosságra hozatal módjait az alábbiak szerint:
  - a. a bekeltetes.hu honlapon (a megfelelő válasz aláhúzendó): igen/nem,
  - b. a testület honlapján (a megfelelő válasz aláhúzendó): igen/nem
  - c. amennyiben más médiumon is, kérjük annak megnevezését.

e) Mutassa be a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok számát, eredményét.

Nem releváns

7. Ismertesse a testület működését segítő, illetve akadályozó körülményeket az alábbi területeken:

a) személyi, tárgyi feltételek

A testület működésének feltételi biztosítottak, a beszámolási időszakban 6 fő tartós akadályoztatás miatt nem vett részt a testület munkájában.

b) jogszabályi környezet

Régi hiányt pótol, hogy a testület eljárás rendjét a minisztérium előkészíti.

**c) finanszírozás**

A testület finanszírozása szűkös nem nyújt megfelelő fedezetet a tanácsadási feladatok a promócióhoz, továbbképzések költségeihez, a zsúfolt adminisztrációs feladatok enyhítéséhez.

**d) a kamarával való együttműködés,**

Az együttműködés előírászerű

**e) együttműködés más szervezetekkel**

Rendszeres az együttműködés a fogyasztóvédelmi egyesületekkel és a fogyasztóvédelmi hatósággal.

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

A fogyasztóvédelmi törvény 2019-ben történő módosítása sok nyitott kérdést megoldott. Célszerűnek tartjuk a jövőben az értékhatárhoz kötött kötelező tartalmú döntéshozatal megteremtését.

**9. Ismertesse, hogy**

**a) mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében**

A testület rendszeresen tájékoztatást nyújt a vállalkozások részére a működéséről (Kamarai weboldalak, értesítések, tájékoztatók). Az együttműködési kötelezettség teljesítése a meghallgatásokon értékelésre kerül, a mulasztások a határozatban rögzítésre kerülnek, és ezekről a hatóságot minden esetben értesítjük.

**b) mik az ezt akadályozó körülmények**

Az együttműködési kötelezettség teljesítésének legfőbb akadálya a vállalkozások hozzáállása. A tárgydőszakban 28 alkalommal éltünk jelzéssel a hatóság felé. A jogi szabályozás megfelelően szigorú. A mulasztás következményeiről a vállalkozások a kintúzásról szóló értesítésben kellő tájékoztatást kapnak.

**c) az együttműködés milyen módon ösztönözhető.**

Az együttműködés ösztönzésére kevés a Békéltető testület jogi eszköz rendszere. További ösztönzés jogi szabályozás útján érhető el (pl: alávetés nélküli értékhatárhoz kötött döntéshozatal lehetősége)

**10. Kérem, ismertesse, hogy a békéltető testület eleget tett-e a közreműködési szerződésben vállalt azon kötelezettségnek, hogy**

a) az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásokról az eljárás lezárultát követően értesíti az illetékes járási hivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében? - Igen

b) az értesítés az eljárás lezárultát követő 15 napon belül megtörténik-e.- Igen

**11. Mutassa be a testület**

a) promóciós kampányának, PR megjelenéseinek elemeit, azok eredményességét. Csatolja a hirdetések, szórólapok másolatát, TV és rádió spot esetén CD mellékletet. Amennyiben nem folytattak promóciót, kérjük, nyilatkozzon arról.

b) további média megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó). Amennyiben a testületnek nem voltak további média megjelenései, kérjük, nyilatkozzon arról.

A testület rendszeresen jelentet meg a [www.baranyabekeltetes.hu](http://www.baranyabekeltetes.hu), valamint a [www.facebook.com/baranyamegyei.bekeltetotestulet](https://www.facebook.com/baranyamegyei.bekeltetotestulet) szakmai fogyasztóvédelmi jogeseteket, tájékoztatókat, Ezek eredményességét az oldalak látogatottsága jelzi.

2019.11.05.-én A Magyar Hangan egy cikk - Számos fogyasztót érintő korábbi szolgáltató (Pécsi Vízmű) által kiküldött felszólítás a több mint 10 éves vízdíj tartozások behajtásáról. A cikk kapcsán számos fogyasztó tanácsadáson érdeklődött a követelés elévülése körülményeiről.

c) kiadványait és publikációit, valamint csatolja azokat. Amennyiben a testületnek nem adott ki kiadványokat vagy publikációkat, kérjük, nyilatkozzon arról.

Beszámolási időszakban nem releváns

**12. A testület a tagjai számára nyújtott**

**a) felkészítő tanfolyamot, képzést milyen formában tartja?**

A testület tagjai számára fél évente szervezünk szakmai továbbképzést. A napirendben minden esetben a jogszabályi változások és a konkrét ügyekből leszűrhető tapasztalatok feldolgozása szerepel. A gyakorlat az, hogy a rendezvények a fogyasztóvédelmi hatóság és a fogyasztóvédelmi egyesületek képviselője részt vesz. A második félévre ütemezett rendezvény a ciklus lejártá, a testület átalakítása miatt január hónapra húzódott át.

**b) felkészítő tanfolyamot, képzést milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?**

Mint jeleztük szakmai továbbképzésre a kialakult helyzet szerint két alkalommal kerül sor. A szakmai továbbképzéseken a tipikus jogesetek a fogyasztó védelmet érintő jogszabályi változások kerülnek feldolgozásra. Minden esetben felkérjük a Fogyasztóvédelmi hatóságot és a Fogyasztóvédelmi egyesületeket tájékoztató tartására.

**13. Ismertesse, hogy milyen – más szervezetek által tartott - szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai. Amennyiben nem vettek részt más szervezetek által tartott szakmai rendezvényen/képzésen, kérjük, nyilatkozzon arról.**

A beszámolási időszakban a testület elnöke részt vett a Baranya Megyei Fogyasztóvédelmi Egyesület által rendezett konferencián, ahol a fogyasztóvédelmi törvény változásáról tartott előadást.

**14. Kérem, ismertesse, hogy a közreműködési szerződésben foglaltaknak megfelelően a testület****a) együttműködött-e a területükön működő megyeszékhely szerinti járási hivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel.**

Havi rendszerességgel tartunk kapcsolatot a Fogyasztóvédelmi hatósággal, ezen felül konkrét jog kérdések felvetődése során számos egyeztetésre kerül sor. Segíti az együttműködést a kialakult jó személyes kapcsolat.

**b) ennek keretében kezdeményezett-e szakmai egyeztetéseket a járási hivatallal**

Szakmai egyeztetésekre havi rendszerességgel került sor.

**c) azokon havonta elnöki/elnökhelyettesi szinten részt vett-e.**

A szakmai egyeztetésekre elnöki szinten kerül sor

**d) Kérem, ismertesse az egyeztetések tartalmát, valamint**

Az egyeztetések témakörei: az európai fogyasztóvédelmi központ munkánkat érintő tevékenysége, a határon átnyúló jogviták, cégkapu működtetése, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat szankcionálása, internetes vásárlások.

**e) szíveskedjen az együttműködés eredményéről beszámolni.**

Az együttműködés mindkét fél részére áttekintést nyújt a rendszer működéséről a két szerv feladatainak elhatárolásáról a vállalkozások együttműködési kötelezettségének alakulásáról. Hasznos információkat nyújt az együttműködés, az internetes vásárlásokról, a problémás fogyasztóvédelmi területekről. A tapasztalatokról a békéltető testület tagjait tájékoztatjuk.

**15. Ismertesse a testület tanácsadási****a) rendszerét**

A tanácsadási tevékenységet a testület elnöke látja el, a tanácsadásról írásos feljegyzés készül. A tanácsadásról az előírt nyilvántartást a testület vezeti. A tanácsadási ügyelet minden szerdán 10 órától 15 óráig rögzített, meghirdetett időpontban van. A telefonon és e-mailen érkező megkereséseket a tájékoztatás keretében megválaszoljuk. A tanácsadásért díjazást nem tudunk fizetni.

**b) az annak során szerzett tapasztalatokat.**

Folyamatosan nő a tanácsadások száma. A tárgyidőszakban 75 db tanácsadási szolgáltatás nyújtására került sor. A fogyasztók tanácsadás keretében zömmel hibás teljesítéssel, jóállással, közüzemi szolgáltatással, internetes vásárlással kapcsolatos ügyek iránt érdeklődnek. A tanácsadáson felmerült egyedi ügyek nagy részében indul békéltetési eljárás.

**16. Kérjük, ismertesse a fogyasztók és vállalkozások felé történő személyes és a telefonos ügyfelfogadás rendjét az alábbiak szerint:****a) heti szinten hány kolléga, milyen időtartamban látott el félfogadást személyesen, illetve telefonon keresztül**

Ügyfélszolgálat hétfőtől csütörtökig folyamatosan 8:30-15:00 óráig, pénteken 12:00 óráig működik. Az ügyfélszolgálati teendőket a testület titkára folyamatosan látja el. A testület elnöke hétfőtől csütörtökig 10-14 óra között tartózkodik a hivatalban és az ügyfelek rendelkezésére áll.

b) a személyes/telefonos ügyfélfogadás során havonta átlagosan hány darab fogyasztói megkeresés érkezett.

Az ügyfélszolgálati események száma átlagosan heti 20 megkeresés.

**17. 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) a jelenlegi szabályozás alapján a rendszer kizárólag belföldi online szerződésekkel összefüggő jogviták rendezését teszi lehetővé a megyei testületek számára.

**18. Ismertesse, hogy előfordult-e a testületnél az OVR rendelet által létrehozott online platform igénybevételevel folytatott eljárás. Amennyiben igen, mutassa be annak gyakorlatát és a tapasztalatokat. Kérjük, adja meg, hogy hány esetben került lefolytatásra online vitarendezési eljárás és ezek milyen eredménnyel zárultak. A fővárosi illetékességű békéltető testület esetében kérjük annak külön megadását is, hogy**

a) hány magyarországi fogyasztó nyújtott be panaszt az online platformon keresztül, valamint

Nem releváns

b) hány magyarországi vállalkozással szemben került benyújtásra panasz, amelyben a fővárosi illetékességű békéltető testület járt el.

Nem releváns

**19. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlappal kapcsolatban**

a) azok látogatottsági adatait,

Havonta átlagosan 163 fő látogatta meg a honlapot, átlagosan 3 oldal megtekintéssel.

b) a fogyasztók visszajelzését.

A fogyasztók az online felület kezelésével kapcsolatban éltek visszajelzéssel. Ennek lényege az, hogy a kérelem a fogyasztók részéről letölthető de több kérdést tettek fel a kitöltéssel és a kérelem megérkezésével kapcsolatban.

**20. 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

**21. Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét és ha van erre vonatkozóan javaslata, akkor az eljárás javításának lehetséges módjait.**

a) eredményességét

A beszámolási időszakban a testület 202 ügyet zárt le, ebből 136 érdemi határozat született. 96 esetben a testület a fogyasztó kérelmét alaposnak ítélte meg. Növekedett az egyezségkötések aránya 58 db, ami a testület tagjainak kezdeményező hozzáállás át is tükrözi. Az elutasítások száma 42 db, ami a kérelmek körültekintő, alapos jogi megítélését tükrözi. Viszonylag magas az eljárást megszüntető döntések száma 57 db. Ezt zömmel a kérelmek visszavonása, illetve a hiánypótlási kötelezettség elmulasztás idézi elő.

b) javításának lehetséges módjai

Hatékonytárat rontja, hogy az ajánlások kötelező erővel nem bírnak, és a teljesítésük nem követhető nyomon. A teljesítés elmaradásának nyilvánosságra hozatala sem bír visszatartó erővel. A fogyasztói kérelmek tárgyi értéke túlnyomó többségében kisebb (pl. cipős ügyek, ruházati, műszaki cikk stb.). Ezeknek az igényének a bírósági úton történő érvényesítésére elvételre vállalkoznak a fogyasztók. Előrelépést jelentene ezért a békéltető testület által hozható kötelező döntések körének bővítése.

**22. A békéltető testület az Fgytv.-ben - a békéltető testületi eljárásra, valamint a testületre vonatkozó egyéb kötelezettségekre vonatkozóan - előírt rendelkezéseket minden esetben hiánytalanul betartja: igen/nem**

**23. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei**

Csatolva

Kérjük, a közreműködési szerződésben foglaltak szerint a beszámolási időszakban meghozott, összesen 10 db határozatot szíveskedjen megküldeni azok anyagi- és eljárásjogi szempontoknak való megfelelésének vizsgálata céljából, amelyből legalább 3 db határozat az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozással szemben került meghozatalra. Kérjük,



hogy a fentiek szerinti 3 határozattal kapcsolatban a békéltető testület székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnak az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásról küldött értesítőket is szíveskedjen megküldeni.

Kérjük továbbá, hogy az alábbi mellékletet nyújtsák be a szakmai beszámoló részeként olyan módon, hogy a statisztikai adatlapokban megadott adatok a 2019. évi, előző negyedéves időszak(ok) adatait is tartalmazzák:

(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 Kedvezményezett kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.*

Dátum: 2020-01-08

  
a testület elnökének cégszerű aláírása



