

SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez

Kedvezményezett szervezet neve (támogatási szerződés szerint): Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamra	
Kedvezményezett szervezet címe: 7625 Pécs, Dr. Majorossy I. 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: A Területi Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett békéltető testületek 2020 évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész

Szakmai beszámoló

A békéltető testületek 2020. I-II. félévi meghatározott finanszírozási időszakaiban végzett tevékenységéről

A szakmai beszámolót készítő személy neve: Dr. Bércesi Ferenc	A beszámolót készítő személy telefonszáma: 06 30/979 05 95
Háda Vivien	06 20 /283 34 22

A statisztikai adatlapok kitöltése és a részletes szöveges szakmai beszámoló elkészítése minden féléves beszámolási időszakban szükséges. A területi kamaráknak a féléves szakmai beszámolók részét képező szöveges értékelésben az érintett félévre vonatkozó értékeléseket, adatokat, információkat szükséges bemutatniuk, ugyanakkor a statisztikai adatlapokban az adatokat összesítve kötelesek megadni olyan módon, hogy azok tartalmazzák a 2020. évi, előző féléves időszak adatait is (azaz a II. féléves szakmai beszámoló a teljes 2020. év adatait tartalmazza). A testületeknek az adatokat a statisztikai adatlapokban pontosan és naprakészen kell feltüntetni, az adott féléves 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.

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 közzéteendő információk: igen/nem

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

- a) a testület létszáma: - 12 fő
- b) a testület összetétele:- A testület valamennyi tagja jogász végzettségű
- c) a testület működési feltételei:- nem változott
- d) ha van, akkor az egyéb, fontos, a testületet érintő változások:- nem változott

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

- Átlagosan 45 nap.

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

- A beszámolási időszakban 179 ügyet zártunk le az ügyek száma jelentős növekedést mutat. A szóban forgó időszakot beárnyékolta a korona vírussal kapcsolatos veszélyhelyzet. A veszélyhelyzet alatt 90 ügy érkezett, amelyekben 4 esetben kértek a felek személyes meghallgatást, ezeket az ügyeket június végén tárgyaltuk. Megfelelőnek ítéljük az egyezség kötések számát (46 db) ami nem csak a felek rugalmas hozzáállását hanem az eljáró testületi tag közvetítői munkáját is jelzi. Az elutasítások (51 db) arra vezethetők vissza, hogy a fogyasztó álláspontját az eljárásban nem tudta bizonyítani. Némileg nőtt a kötelező határozatok száma, mivel hét alkalommal eseti alávetés is előfordult. A jogviták túlnyomó többsége a hibás teljesítéssel, jótállással, ezekhez kapcsolódó kellékszavatossági igények teljesítésével függenek össze. Jelentősen megnőtt a webáruházak forgalma, itt gyakran tapasztalható, hogy a fogyasztók a terméket kiszállításakor át sem veszik, ugyanakkor az indoklás nélküli elállástól a jogszabály által megkívánt egyértelmű nyilatkozatot nem teszik meg. A közüzemi szolgáltatások tekintetében a víz és csatornadíjak, villamosenergia, valamint a hulladékszállítási ügyek képezték a jelentős arányt. Nyílászáró beépítéssel kapcsolatos az építőipari kivitelezések tekintetében több alkalommal is indult eljárás, mivel a magas összegű 30- 40%-os felmérési díj felvételét követően a szolgáltató a vállalt szolgáltatást nem végezte el, a felmérési díjat az indoklás nélküli elállás bejelentése ellenére sem fizette vissza.

5. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.

A beszámolási időszakban 179 ügyet zártunk le ezek megoszlása: 116 termékkel, 63 szolgáltatással kapcsolatos.

5.1. Ismertesse az alábbiakat:

a) a főbb panasz okok az ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2/A, illetve M2/B számú melléklet):

- Termékek közül legnagyobb számban lábbelikkal kapcsolatos ügyek fordultak elő. A panaszok a hibás teljesítésre vonatkoztak. Az ügyek nagy részében született elutasító döntés, mivel a vállalkozás szakértői bizonyítékot csatolt álláspontjának alátámasztására. A háztartási gépek 17 esetben szerepeltek az eljárásban, mint tartós fogyasztási cikkek zömmel kötelező jótállás alá tartoznak. Rendszerint kijavítást igényeltek a fogyasztók a készülék hibája miatt. Híradástechnikai eszközökkel kapcsolatos ügyek száma: 16. Ebben a körben mobiltelefonok, okostelefonok fordultak elő legtöbb esetben. A panasz okok a készülékek meghibásodásából eredtek. A számítástechnikai eszközöknél (9db) hasonlóan hibás teljesítésből eredetek a főbb panasz okok. A számítástechnikai eszközök vásárlása különösen a veszélyhelyzet idején megnőtt, a fogyasztók a legtöbbször termék kicserélését szorgalmazták. 7 alkalommal járt el a testület bútor, matrac ügyben. A panasz tárgyat minőségi kifogások képezték, esetenként a webáruház nem a rendelt terméket szállította ki.

Szolgáltatások tekintetében az építőipari kivitelezések 9 alkalommal kerültek a testület elé, ebből 4 ügyben épület felújítással kapcsolatos, 3 nyílászáró cserével kapcsolatos. A kifogások a szolgáltatás minőségi problémáiból keletkeztek. Nyílászáró beépítésénél rendre visszatérő panasz volt, hogy a szolgáltató a munka felmérését külön szerződésbe foglalta, és a felmérés díjaként az egész munka díjának a 30-40%-át kötötte ki. Személyszállítási ügyeket zömmel a buszos ügyekkel kapcsolatos pótdíjazások adták. A fogyasztók a jegyellenőr álláspontjával szemben, azt igyekeztek bizonyítani, hogy a meglévő jegyük érvényesítésében a busz zsúfoltsága miatt akadályoztatva voltak. A közüzemi szolgáltatások fordultak elő a legnagyobb számban (22 db). A víz díjak tekintetében a magas vízszámla, az elfolyt vízmennyiség oka a panasz legfőbb forrása. Villamos energia szolgáltatásnál a szolgáltató hibájából előálló áram kimaradások, túlfeszültségek okoztak kárt a fogyasztók által működtetett berendezések tekintetében. Személyszállítási szolgáltatások tekintetében a szolgáltatás szüneteltetését, a jogtalan számlázást kifogásolták a fogyasztók.

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

- A panaszok korábbiakkal hasonló tárgykörben fordultak elő.

c) előfordultak-e, s ha igen, milyen nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt-e

- Változás az előző félévhez képest. Változás nem volt.

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. - Jótállásra, kellékszavatosságra vonatkozó tervezett jogszabály módosítás jelentősen könnyíti a fogyasztók igény érvényesítési lehetőségeit.
- ii. egyeztetés az érintett szakmai érdekképviselői szervezetekkel. - Nem releváns
- iii. fogyasztók tájékoztatása. - Nem releváns
- iv. fokozottabb hatósági fellépés.- Nem releváns
- v. egyéb intézkedések. - Nem releváns

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 testület ajánlásokat a beszámolási időszakban nem fogalmazott meg.

5.2. Ismertesse az alábbiakat:

a) hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek száma és aránya.

- Az alapos kérelmek száma 84 db 46% , az alaptalannak 51 db 21 %. A z eljárás megszüntetésre 46 esetben került sor. A megszüntetés nem érdemi, hanem eljárási döntés, ezekben az ügyekben az eljárás lefolytatásának jogi akadály volt. (pl. hatáskör hiánya)

b) az eljárások milyen eredményre vezettek:

- egyezség 46 db 25%
- kötelezés 6db 3%
- ajánlás 32 db 17%
- elutasítás 51 db 28%
- megszüntetés 41 25%
- áttétel 3 db 1%/

száma és aránya.

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

- a fogyasztók: - A fogyasztónak tisztában kell lenni azzal, hogy a fogyasztói jogvita első lépése a közvetlen panaszügyintézés, az eladónál, szolgáltatónál kell érvényesíteni az igényét békéltetési eljárást megelőzően. Tájékoztatni kell a fogyasztókat a változó szavatossági, jótállási szabályokról.
- a vállalkozások felé: - A fogyasztói panaszok intézése a kis és középvállalkozásoknál nehezebb. A szolgáltatók, eladók nem tájékoztatják körültekintően a fogyasztókat jogaikról és kötelezettségeikről. Egyértelműbb 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, 25%-ot képviselnek az egyezségkötések. Ez az eljáró békéltető testületi tagok közvetítő munkájának is köszönhető. A vállalkozók hozzáállása is változott, egyre többször fogadják el a termék kicserélésére vagy a vételár visszatérítésére vonatkozó ajánlatot. A nagykereskedelmi áruházak rugalmasan kezelik a fogyasztói kifogásokat (kedvezményes csere, hosszabb elállási idő biztosítása). A termékeknél egyre gyakoribb a vásárlási utalványok, egyéb hasonló kedvezmények biztosítása, az egyezségkötés irányába hat.

b) akadályozó tényezőket.

- Akadályozza az egyezség kötést az együttműködési kötelezettség elmulasztása (12db), vagy a megjelent képviselő egyezségkötésre felhatalmazott hiánya. A rugalmas hozzáállást tanúsítja, hogy a megjelent képviselő gyakran tárgyalási szünetet kér és a felvetett ajánlatra a központtól az ajánlat elfogadására engedélyt kér.

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.

Elnöki jogkörben 19 alkalommal került sor az eljárás megszüntetésre. Hatáskör hiánya miatt (29 §. 4 d.) (11 db) Hiánypótlási felhívást a fogyasztó nem teljesítette (29. §. 4 e) (8db).

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.

- Fogyasztó a kérelmét visszavonta 12 db 6%. A felek az eljárás megszüntetésében megállapodtak 7 db 3% Eljárás lefolytatása lehetetlen 13 db. 7%.

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

- 8 db (3 %)

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

a) az ajánlást tartalmazó határozatok esetén. - 5db

b) a kötelezést tartalmazó határozatok esetén. - Nem releváns

az egyezséget jóváhagyó határozatok esetén. (1db)

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. - 8%

ii) az írásban

lefolytatott eljárások száma, illetve százalékos aránya a teljes ügyszámhoz képest? - 50%

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

- Az egyezség kötések száma 25% ebben szerepet játszik egyrészt a vállalkozások szemléletének változása (kedvezményes csere lehetőség, hosszabb jótállási idő, hosszabb elállási idő biztosítása, vásárlási utalványok) Kiemeljük a testület tagjainak az egyezségkötés elősegítésében játszott szerepét.

A tárgyidőszakban 7 általános, illetve 7 eseti alávetés történt. Hat eseti alávetéses ügyben született kötelező döntés.

d) Mutassa be a nyilvánosságra hozatal az alábbiak szerint:

i. nyilvánosságra hozatal oka az alábbiak szerint:

a. alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások száma. - 6 db

b. a testülettel nem együttműködő vállalkozások száma . - 12 db

c. a vállalkozások által nem teljesített kötelezések száma. - 2db

d. a vállalkozások által nem teljesített ajánlások száma.- 6db

ii. nyilvánosságra hozatal módjait az alábbiak szerint:

a. a bekeltes.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. nincs

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

1 db az eljárás folyamatban van

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

- a) személyi, tárgyi feltételek. A feltételek biztosítottak, az újja szervezett testület szakmai, személyi összetétele megfelelő
 - b) jogszabályi környezet. Régi hiányt pótol a fogyasztóvédelmi törvényhez kapcsolódó országos eljárási szabályzat megalkotása és hatálybalépése.
 - c) finanszírozás. - Megfelelő
 - d) a kamarával való együttműködés. - Előírászerű
 - e) együttműködés más szervezetekkel.
- Rendszeres az együttműködés a fogyasztóvédelmi hatósággal, a fogyasztóvédelmi egyesületekkel.

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

- Szavatosságra, jótállásra vonatkozó központi jogi szabályozás az eddig tapasztalt problémákat kezeli.

9. Ismertesse, hogy

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

- Vállalkozásokkal cégkapun keresztül tartunk kapcsolatot. Az értesítések, tájékoztatások során az együttműködési kötelezettség előírásaira a vállalkozások figyelmét minden esetben felhívjuk. A kötelezettség teljesítése a meghallgatásokon elbírálásra kerül. A mulasztások a határozatokban rögzítésre kerülnek, és a hatóságot erről értesítjük.

b) mik az ezt akadályozó körülmények.

- A beszámolási időszakban 12 alkalommal éltünk jelzéssel a hatóság felé. A mulasztás csökkenő számú!

c) az együttműködés milyen módon ösztönözhető.

- Az együttműködés kötelezettségének elmulasztása csökkenő tendenciát mutat, változott a vállalkozások hozzáállása. Az már nem akadály, hogy a vállalkozók nem ismerik a válaszadási, megjelenési és egyezségkötési indítvánnyal kapcsolatos kötelezettségeiket, hiszen erről minden egyedi ügyben tájékoztatást kapnak. A mulasztásokat az adott vállalkozás hozzáállására vezethetjük vissza.

Az együttműködés további ösztönzésére nem elég a Békéltető Testület jogi eszköze. A további ösztönzés jogi szabályozás útján vagy a mulasztás ügyében eljáró hatóság esetleg szigorúbb bírságolási gyakorlata útján ösztönözhető.

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 kormányhivatalt 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.

- Nem volt.

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

Pandúr magazinban megjelent cikk (nyílászáró beépítéssel kapcsolatos ügyek), Facebook oldalon megjelent tipikus ismertetése (internetes vásárlás).

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

12. A testület a tagjai számára nyújtott

a) felkészítő tanfolyamot, képzést milyen formában tartja?

- A testület tagjai számára fél évente tartunk szakmai továbbképzést. Napirenden az aktuális jogszabályi változások, valamint a konkrét ügyekből leszűrhető tapasztalatok feldolgozása szerepel. Gyakorlata az hogy a rendezvényeken a fogyasztóvédelmi hatóság és a fogyasztóvédelmi egyesület részt vesz. A koronavírus veszélyhelyzet miatt a második félére húzódott át.

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

- Mint jeleztük szakmai továbbképzésre, felkészítő tanfolyamra évente két alkalommal kerül sor. A változó jogszabályok feldolgozása mellett a gyakorlati jogesetek feldolgozása, ezzel kapcsolatos konzultáció nyújtja a legtöbb információt.

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.

- Baranya Megyei Fogyasztóvédelmi Egyesület által, a fogyasztó védelem világnapja alkalmából rendezett rendezvénysorozaton (Szigetvár, Komló, Pécs). A rendezvényeken a testület elnöke tájékoztatást tartott.

14. Kérem, ismertesse, hogy a közreműködési szerződésben foglaltaknak megfelelően a testület

a) együttműködött-e a területükön működő megyeszékhely szerinti kormányhivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel.

- Igen, havonta, illetve szükség szerint, egyedi esetekben. Az egyeztetéseken nem csak vezetői szinten kerül sor, hanem azon többször részt vesznek a hatóság munkatársai is.

b) ennek keretében kezdeményezett-e szakmai egyeztetéseket a kormányhivatallal. A szakmai egyeztetések előírászerűen megtörténnek.

- Havi rendszerességgel ezen felül konkrét ügyekben esetenként is.

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

- A szakmai egyeztetéseken a testület elnöke és a hatóság főosztályvezető helyettese részt vesz, de gyakran bekapcsolódnak a hatóság munkatársai is.

d) Kérem, ismertesse az egyeztetések tartalmát.

- Az egyeztetések fontosabb témái voltak: internetes vásárlások tapasztalatai, a Békéltető testületet, illetve a Járási Hivatalt érintő jogszabályi, szervezeti változások, egyedi jogesetek, fogyasztóvédelmi ellenőrzések tapasztalatai, a határon átnyúló jogviták tapasztalatai.

e) szíveskedjen az együttműködés eredményéről beszámolni.

- Az együttműködés mindkét fél részére megfelelő áttekintést nyújt a fogyasztóvédelmi rendszer működéséről, a tipikus ügyek előfordulásáról, a vállalkozások együttműködési kötelezettségének alakulásáról, az online vásárlások gyakori problémáiról, a problémás fogyasztóvédelmi területekről.

15. Ismertesse a testület tanácsadási

a) rendszerét.

- A tanácsadási tevékenységet a testület elnöke látja el, az előre rögzített tanácsadási időpont minden szerdán 9:30-13:00-ig tart. Ezen személyes megjelenés útján, vagy előre telefonos megkeresés útján vesznek részt a fogyasztók. A tanácsadásokról írásos feljegyzés készül, arról a testület nyilvántartást vezet. A testület elnöke hétfő, kedd, csütörtöki időpontokban is rendszeresen a hivatalban tartózkodik, a személyesen megjelenő ügyfelek részére ekkor is rendelkezésre áll. A beszámolási időszakban 31 személyes tanácsadás történt. Fogyasztók a tanácsadás keretében zömmel kellékszavatossággal, jótállással, internetes vásárlással, közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyek megoldása iránt érdeklődnek. A felmerült ügyek jelentős részében indul békéltetési eljárás. Egyre több megkeresés érkezik tanácsadás kérés címén e-mail útján. A fogyasztói jogokról és kötelezettségekről természetesen ezen az úton is tájékoztatást adunk, ezek számának növekedése azonban jelentős leterhelést ad, ugyanakkor a tanácsot adó érdemi jogi felvilágosítást nem tud adni, mert a fogyasztó felvetéséhez kapcsolódó dokumentumokat nem ismeri.

b) az annak során szerzett tapasztalatokat.

- A tanácsadások alkalmával számos olyan kérdés is felmerül, amelyik nem tartozik békéltető testületi hatáskörbe (pl.: sérelem díj, pénzügyi szolgáltatóval szembeni panasz, közterületen lévő közművek áthelyezése, részletfizetés iránti kedvezmény) A tanácsadásokon sokszor kiderül, hogy a fogyasztóknak valóban szüksége van ingyenes jogi felvilágosításra. A fogyasztók gyakran ügyfélszolgálati időben is tanácsadás céljából jelennek meg ez különösen akkor okoz torlódást, ha a keddi vagy a csütörtöki tárgyalási napon történik.

16. Kérjük, ismertesse a fogyasztók és vállalkozások felé történő személyes és a telefonos ügyfélfogadás rendjét az alábbiak szerint:

a) heti szinten hány kolléga, milyen időtartamban látott el félfogadást személyesen, illetve telefonon keresztül.

- Ügyfélfogadást két kolléga látja el hétfőtől csütörtökig 8:30-15:00-ig és pénteki napokon pedig 8:30-12:00 ig. Az ügyfélfogadás alkalmával a fogyasztók tájékoztatást kapnak a békéltetési eljárás lehetőségéről, átvehetik a kérelmet, felvilágosítást kapnak a kérelemhez csatolandó okmányokról, bizonyítékokról, az eljárás módjáról. Jogi tanácsadást igénylő kérdésekben telefonon tájékoztatást kapnak a fogyasztók annak lehetőségéről.

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

- Havonta átlagosan 32 megkeresés érkezett.

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

- Nem

18. Ismertesse, hogy előfordult-e a testületnél az OVR rendelet által létrehozott online platform igénybevételével 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.

- Az online vitarendezési platformon keresztül egy fogyasztói kérelem érkezett, amely azonban nem határon átnyúló, hanem belföldi jogvita volt. Három kérelem minősült határon átnyúló fogyasztói jogvitának, amelyben azonban a fogyasztó nem a platformon keresztül terjesztették elő beadványukat. Az eljárásról tájékoztatást kaptak.

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.

- Az első féléves időszakban az egyedi látogatók száma a honlapon 4750 volt.

b) a fogyasztók visszajelzését.

- Visszajelzések nincsenek

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 beszámolási időszakban a testület 179 ügyet zárt le. Ebből 135 érdemi határozat született (41 megszüntetés, 3 áttétel). Növekedett az egyezségi kötések aránya ami az ügyfelek hozzáállásán kívül a vállalkozások hozzáállásának változását is tükrözi. 32 esetben ajánlást hozott a testület, amelyek végrehajtásáról kevés információval rendelkezünk mivel a fogyasztók annak eredményét ritkán jelzik vissza. Magasnak tűnik az elutasítások száma is ami azonban reális szám, mivel a fogyasztók igénye számos esetben megalapozatlan feltételek teljesítését kéri, illetve állításuk bizonyításának a testület előtt hitelt érdemlő módon nem tudnak eleget tenni. Az eljárás megszüntetésére, mint jeleztük összesen 41 alkalommal került sor. A megszüntetések nem érdemi okokra vezethetők vissza, nem befolyásolják a testület működésének eredményességét. A megszüntetési okok (hiánypótlás elmulasztása, hatáskör hiánya, kérelem visszavonása, a felek megállapodása, vagy lehetetlen bizonyítási eljárás) valamennyien az eljárás lefolytatást akadályozó jogi körülmények.

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

Kérjük, a közreműködési szerződésben foglaltak szerint a beszámolási időszakban meghozott, összesen 10 db határozatot szíveskedjen megküldeni azok anyagi- és eljárásjogi szempontoknak való megfelelőségének 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 -07- 15


a testület elnökének cégszerű aláírása

