

BESZÁMOLÓ

Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint):	
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara	
Közreműködő szervezet címe:	Levelezési címe:
3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	3501 Miskolc, Pf. 376.
Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma:	Közreműködő adószáma:
10102718-01680515-00000004	18415825-2-05
Szerződés szám: FOHÁT/352/2015-NFM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2015. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész

Szakmai beszámoló

A Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület 2015. évi meghatározott finanszírozási időszakában végzett tevékenységéről

A szakmai beszámolót készítő személy neve:	A beszámolót készítő személy telefonszáma:
Dr. Tulipán Péter	46/501-871

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 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 válasznakál a sorok bővíthetők.

1. Ismertesse 2015. évhez/előző félévhez képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei, stb.)
<i>A 18 fős testület 2012. január 4-én lett megválasztva, azóta változatlan formában, 3 fő OFE, 4 fő FOME, 1 fő TESZ, 1 fő FOE, 3 fő Agrárkamara és 6 fő BOKIK által delegált tag közreműködésével működik. A testület működési feltételeit a B-A-Z. Megyei Kereskedelmi és Iparkamara biztosítja, mind a személyi, mind a tárgyi feltételek vonatkozásában.</i>
2. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 2.1.-2.7 kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.
<i>Az ügyszám tekintetében évről-évre jelentős növekedés tapasztalható, melynek az lehet az oka, hogy egyre szélesebb körben válik ismertté a békéltető testület jogintézménye, tevékenysége. A fogyasztóvédelmi törvény 2015. szeptember 11-én életbe lépett módosításának jótékony hatása, a vállalkozások együttműködési hajlandóságának növekedése, az adott időszakban - az idő rövidege miatt - még nem teljesedhetett ki, azonban az utolsó negyedév tapasztalatai azt mutatják, hogy célt fog érni a módosítása, mert a megjelenési és együttműködési készség nőtt a vállalkozások részéről.</i>
2.1. Az 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 hatósági 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.

A beszámolási időszakban lezárt **553 ügy** tárgy szerinti megoszlása az alábbiak szerint alakult:

Szolgáltatások összesen: 208 db

Ebből kiemelkedő (arányaiban hasonló az előző időszakhoz képest):

- közlekedés 54 db
- közüzemi szolgáltatások 45 db
- posta és távközlés 26 db
- építőipari kivitelezés 26 db

Termékek összesen: 345 db

Ebből kiemelkedő (arányaiban hasonló az előző időszakhoz képest):

- lábbelik 152 db
- híradástechnika 63 db
- háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek 27 db
- egészségmegőrző és gyógyászati termékek, eszközök 25 db
- számítástechnikai és irodai gépek, eszközök, adattárolók 17 db

A termékszavatossági kategóriában jelentkező nagy ügyszám egyik oka, hogy egyes termék kategóriákban nagyszámú meghibásodás keletkezik, és a vállalkozások a jogszabályi kötelezettségeik alól meg nem engedett eszközökkel próbálnak „kibújni”.

Nagyobb fogyasztói kör érdeksérelme Békéltető Testületünk gyakorlatában az alábbi ügyköröknél mutatkozik:

- a) **Cipők:** a – hangsúlyozottan márkás – cipők közül nagyon sok hibásodik meg hat hónapon belül, melyeknél a fogyasztókat rendre nem megfelelő használat miatt utasítják el.
- b) **Termékbemutatók:** sok, esetenként utazással összekötött termékbemutatóval kapcsolatos panasz érkezik továbbra is, melyekben rendre kisnyugdíjasokat vesznek rá eltúlzottan drága termék vásárlására, gyakran egyidejű hitelszerződés megkötésével. Bízunk abban, hogy a beszámolási időszakot követően életbe lépő jogszabály módosítás ezen a területen javulást hoz.
- c) **Mobiltelefonok:** mind a nagy szolgáltatók, mind a kisebb üzemeltetők ellen számos panasz érkezik. Az eladók ezen termékek esetében nem hajlandók a jótállás alá eső termékek körében független szakvélemény beszerzésére, hanem a márkaszervíz javítási jegyzőkönyvére alapozva vonják meg a garanciát.
- d) **Közlekedés:** a beszámolási időszakban jelentősen megnőtt a városi parkolást és a személyszállítást végző cégekkel kapcsolatos panaszügyek száma. Itt alapvető probléma, hogy az eljárás megindítása nem akasztja meg azt a folyamatot, amely a bírság behajtására irányul, sem az MVK Zrt., sem a városi parkolási társaság előtt. Ezen túl, a helyi parkolási rendelet, vagyis Miskolc M.J. Város Önkormányzati rendelete okán, számos panasz érkezik amiatt, hogy a parkolószelevény nélkül parkoló autók fenntartói először csak a 30 nap elteltével küldött felszólításból értesülnek a pótdíjazásukról. Ekkor azonban már jelentősen emelt összegű pótlékot számláz ki a parkoltató társaság. Az önkormányzati parkoló cég - a reá nézve is kötelező jogszabály alapján - jogszerűen jár el, ugyanakkor a fogyasztó joggal sérelmezi, hogy nem bizonyított, hogy a szélvédő mögé elhelyezett pótdíjazási felszólítást ő ténylegesen át is vette.

2.2. 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 beszámolási időszakban a befejezett ügyek megoszlása az alábbiak szerint alakult:

- egyezség 74 db
- ajánlás 177 db
- kötelezés 8 db
- megszüntetés 280 db
- áttétel más békéltető testülethez 14 db

A vállalkozások döntő többsége együttműködött a Békéltető Testülettel, válasziratot nyújtott be, illetve képviseltette magát a meghallgatáson.

A jótállás alá eső termékek körében a kérelmek többsége alaposnak bizonyult.

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

Továbbra is kevés a vállalkozások részéről az alávetés, így a kötelező határozatok meghozatalát ellehetetleníti az, hogy a vállalkozások alávetési nyilatkozatot nagyon ritkán tesznek. A beszámolási időszakban mindössze 8 esetben hozott a testület kötelezést, de ez elenyésző számú a teljes ügyszámhoz képest. Ezekben az esetekben a gazdálkodó eseti alávetési nyilatkozatot tett.

Az egyezségek létrehozását viszont elősegíti, hogy a vállalkozások megjelenési fegyelme nőtt. Önmagában az a tény ugyanis, hogy a vállalkozás részt vesz az eljárásban, lehetővé teszi a békéltetést. A vállalkozások részvételi hajlandóságát növelte a 2015. szeptember 11-én hatályba lépett törvénymódosítás, mely szerint a vállalkozás köteles megjelenni a meghallgatáson.

Az ajánlások körében elmondható, hogy a 177 ügyből csupán 71 ügyben jelzett vissza a panaszos, annak ellenére, hogy erre mindenkit külön felhívtunk. A visszajelzésekből kitűnt, hogy 25 esetben teljesítette, 1 esetben részben teljesítette a gazdálkodó szervezet az ajánlásban foglaltakat, 45 esetben viszont nem tett eleget a gazdálkodó szervezet az Eljáró Tanács ajánlásának. A többi ügyben (106) nem jelzett vissza a panaszos, így nincs információnk arról, hogy miként reagált a gazdálkodó szervezet az Eljáró Tanács ajánlására.

Amennyiben a fogyasztó azt jelenti be, hogy nem teljesítette a gazdálkodó az ajánlásban foglaltakat, tájékoztatást kap a további igényérvényesítési lehetőségről.

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

A meghallgatás kitűzése nélküli elutasítás oka a törvényben szabályozott okok közül leggyakrabban a hatáskör hiánya, mely szerint, nem minősül fogyasztónak a kérelmet benyújtó. E mellett, gyakori ok, hogy az ügyben már peres eljárás folyt, továbbá, előfordulnak olyan eset is, hogy a panaszos, nem teljesít a hiánypótlási kötelezettségét a megadott határidőre.

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

A megszüntetéssel lezárt 280 ügyből 67 db (24 %) gyakorlatilag a panaszos ügyének megnyugtató rendezését jelenti, ugyanis ezen esetekben a gazdálkodó szervezet - kézhez véve az eljárás megindításáról szóló értesítést - a meghallgatás előtt teljesítette a fogyasztó kérését, így meghallgatásra már nem volt szükség.

8 esetben (2,9 %) a fogyasztó visszavonta a kérelmét, 32 esetben (11,4 %) a fogyasztó kérelme megalapozatlan volt, 16 esetben (5,7 %) pedig azért került megszüntetésre az eljárás, mert a Békéltető Testület hiánypótlási felhívásának a fogyasztó nem tett eleget.

157 ügy (56 %) került megszüntetésre az okból, hogy az eljárás folytatása lehetetlenné vált.

Ennek okai:

- a gazdálkodó szervezet semmilyen formában nem reagált a békéltető testület eljárására, sem írásbeli beadványt nem terjesztett elő, sem a meghallgatáson nem jelent meg, így a testület megfelelő bizonyítékok hiányában nem tudott érdemben dönteni;
- a felek megjelentek a meghallgatáson, de az egyezségkötés elöl elzárkóztak; és az ügy terjedelmes bizonyítási eljárás lefolytatását igényelte.
- maga a panaszos kérte az eljárás megszüntetését.

2.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.

A fogyasztói jogviták lezárása békéltető testületünknel a törvényi határidőn belül megtörténik, az írásbeli lefolytatás során 30 nap, a meghallgatáson befejezett ügyek vonatkozásában 60 napon belüli határidővel tudunk dolgozni.

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

A kötelezést tartalmazó és az egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozások általi teljesítéséről nincs információnk, azok valószínűleg teljesültek, hisz a beszámolási időszakban nem kaptunk a fogyasztóktól bejelentést, hogy probléma lett volna a határozat végrehajtásával.

Az ajánlások teljesítése/nem teljesítése vonatkozásában a 2.3. pontban beszámoltunk.

3. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat! (pl.: Tudják-e tartani az eljárási határidőket, mennyi az átlagos ügyintézési határidő, egy testületi tag által, illetve írásban lefolytatott eljárások száma, értékelje a vállalkozások együttműködési készségét, alávetések alakulása, nyilvánosságra hozatal oka, száma, módja, a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok száma, eredménye, stb.)

- a) A törvényi határidőket megfeszített munkatempóval, de tartani törekszünk.
- b) Az átlagos ügyintézési idő 60 nap.
- c) A testület valamennyi tagja aktívan részt vesz a munkában, 257 esetben járt el egy testületi tag.
- d) 139 esetben történt írásbeli eljárás lefolytatás.
- e) A vállalkozások együttműködési készsége növekvő, ennek elsődleges oka a törvényváltozás, mely tendenciájában is pozitív hatást gyakorolt a vállalkozások aktivitására.
- f) A vállalkozások jellemzően nem tesznek alávetési nyilatkozatot meggyénkben, sem az egyedi ügyekben, sem általános jelleggel.
- g) Az eljárásban együtt nem működő vállalkozások nevét, székhelyét és a panasszal érintett tevékenységét feltüntetjük a bejelentés honlapon.
- h) A tanács döntését 2 esetben támadták meg a bíróságon a beszámolási időszakban, azonban a bíróság mindkét esetben elutasította a keresetleveleket.

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

A békéltető testületek működésének többéves tapasztalata azt mutatja, hogy a kamarák a békéltető testületek munkáját mindenben segítik, eszközökkel, infrastruktúrával, személyi feltételek biztosításával egyaránt, így a magunk részéről a testületek jelenlegi elhelyezését jónak tartjuk, annak megváltoztatására indokot nem látunk.

A fogyasztóvédelmi hatósággal a kapcsolat jó, a hozzájuk forduló panaszosokat az egyedi jogvitás ügyekben tájékoztatják a békéltető testületi eljárásról, mint az egyedi jogviták rendezésének lehetséges módjáról.

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

A 2.1. pontnál kifejtettük azt a két nagy kérdéskört, mely álláspontunk szerint jogszabály módosítást igényel.

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

A vállalkozások érdemi nyilatkozási fegyelme nőtt, kevés ügyben tapasztalható, hogy egyáltalán nem működnek együtt, a törvényt módosítás hatására további javulás várható. Zömmel azonban a panaszos igényének jogosságát vitatják, és alávetési nyilatkozatot sem tesznek.

Kommunikáljuk a sajtó útján, hogy a vállalkozás érdeke is, hogy ezen peren kívüli fórumon megegyezésre törekedjen.

7. Mutassa be a promóciós kampányuk elemeit, és részletesen azok eredményességét, valamint a fogyasztói visszajelzéseket. Csatolja a hirdetések másolatát, és TV és rádió spot esetén CD mellékletet.

A beszámolási időszakban több alkalommal jelent meg PR cikk a megyei lapokban, valamint rádiós és televíziós megjelenésekre is sor került. A promóciót követő napokban az átlagosnál több telefonhívás és beadvány érkezett a Békéltető Testülethez.

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?

A tárgyidőszakban a testület elnöke az alábbi szakmai rendezvényen vett részt:

- 2015. március 4-én az MKIK székházában a békéltető testületi elnökök számára rendezett tanácskozás
- 2015. június 18-19. „A tudatos fogyasztás jelene és jövője – kihívások és lehetőségek a fogyasztóvédelem területén” c. nemzetközi konferencia

A fogyasztóvédelmi tv. 2015.09.11-én hatályba lépett módosítása nyomán, 2016. januárjától kerül sor a testületi tagok képzésére.

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

A beszámolási időszakban nem történt képzésen részvétel.

10. Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási rendszerét, illetve ügyfélszolgálatának működését. Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit.

A kamara ügyfélszolgálati tevékenysége körében, a munkahét minden napján a panaszosok a kérelmeiket beadhatják személyesen, technikai jellegű kérdésekben az ügyfélszolgálati munkatársak segítséget nyújtanak. A kamara Ügyfélszolgálatán a szükséges nyomtatványok rendelkezésre állnak, a békéltető testületi eljárásról szóló írásbeli tájékoztatók, szóróanyagok elérhetőek. Amennyiben bármely panaszosnak, avagy vállalkozásnak békéltető testületi tájékoztatásra vonatkozó igénye van, a testület elnöke és elnökhelyettese telefonon és/vagy személyesen fogadja a kérdezőt, és a szükséges felvilágosítást, tanácsot megadja.

Békéltető Testületünk nem tagja határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak.

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

Testületünk gyakorlatában még nem fordult elő ilyen jellegű kérés, így gyakorlati tapasztalatokkal nem rendelkezünk.

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

A beszámolási időszakban az alábbi média és PR megjelenésekre került sor:

Az Észak-Magyarország című napilap hétfőtől szombatig megjelenő, független napilap, a megye valamennyi településén jelen van. 55 ezres példányszámával és napi 182 ezres olvasottságával Borsod-Abaúj-Zemplén megye vezető újságja.

A napilapban két alkalommal, 2015. június 25-én és 2015. szeptember 4-én jelent meg PR cikk.

Az Európa Rádió Záhonytól Debrecenen és Miskolcon át Szegedig sugározza adását, a Tiszáninnen és Tiszántúli Református Egyházkerület közös rádiója. A Miskolcon készülő 24 órás központi adás mellett reggel 7 és 9, valamint délután 3 és 5 óra között helyben szerkesztett magazinműsorok hallhatók Debrecenben, Szegeden és Nyíregyházán.

A rádióban reklámriport hangzott el a Békéltető Testület elnökével a „Kitekintő” c. műsorban 2015. július 15-én 9-10 óra között és 17-18 óra között, illetve 2015. július 17-én 17-18 óra között.

A RádióM a leghallgatottabb kereskedelmi rádió a megyében, sőt vételkörzete túlnő a megyehatáron, hiszen Debrecenben és Nyíregyházán, sőt Salgótarjánban is fogható. A miskolci székhelyű rádió a 20-40-es korosztály rádiója, a hallgatónak azt a rétegét tudjuk elérni vele, amelyet az Európa Rádióval nem.

A rádióban reklámközleményt tettünk közzé a Békéltető Testületről 2015. július 25-én és 26-án napi 3 alkalommal, valamint július 27-én és 28-án napi 2 alkalommal.

A MIKOM Nonprofit Kft. három csatornát üzemeltet, a televíziót, amely egyben képújságot is sugároz, a Miskolci Napló című hetilapot, valamint a www.minap.hu internetes portált. A Miskolc Televízió Miskolcon és 30 kilométeres körzetében, napi 24 órában sugároz műsorokat. A vételkörzetében élő lakosság mintegy 250 000 fő. A Miskolc Televízió esti műsorai különösen nézetek, mivel a város és környéke napi információit kísérhetik figyelemmel a nézők. A televízióban megjelentetett közérdekű információk Miskolc lakosságának meghatározó részéhez jutnak el. Fontos médium azért is, mert a televízióban sugárzott riportok szöveges változata megjelenik a honlapon, illetve a honlap archívum részében visszanezethető az adások.

2015. július 13-án az NFM helyettes államtitkára, Koszorús László látogatást tett a Békéltető Testületnél, erről riportot sugárzott a televízió, és hírt jelentetett meg az online felületén.

A Kulcs Magazin a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Önkormányzat havilapja, amely 150 ezer példányban jelenik meg, és eljut a megyei háztartások 70 százalékához. A lap ingyenesen, 24 oldalon, A/4-es méretben, négy színnyomásos kivitelben jelenik meg. A magazinon keresztül ahhoz a réteghez is eljutnak az információk, akik egyébként nem vásárolnak újságot. Az lap már 9. évfolyamát éli, és ismertsége a megkérdezettek körében – egy 2015 elején végzett felmérés szerint – igen magas, 85 százalékos.

A magazinban két alkalommal, 2015. szeptember 26-án és 2015. október 30-án jelent meg PR cikk.

13. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlap látogatottsági adatait, a fogyasztók visszajelzését a honlappal kapcsolatban.

A B-A-Z. Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület honlapja elkészült, domain neve:

www.bekeltetes.borsodmegye.hu.

Fogyasztói visszajelzés nem érkezett a beszámolási időszakban a honlapról, a honlapnak üzemelése óta 53 látogatója volt.

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 felmérések eredményét!

Ilyen felmérést a testületünk nem végzett.

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

A Békéltető Testület ügyszáma 2015. évben 8 %-kal nőtt az előző évi ügyszámhoz képest.

A fogyasztók a lehető legszélesebb körben keresik testületünket problémáikkal, és az esetek zömében valamilyen megoldás születik problémáikra. Bízunk abban, hogy a törvényváltozás, mely szankcióval fenyegetetten kötelezi a vállalkozásokat a megjelenésre, érdemi együttműködésre, tovább emeli az eredményes eljárások számát.

11. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei

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.

Dátum: Miskolc 2016. január 20.

a testület elnökének cégszerű aláírása