

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/403/2016 NFM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2016. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész

Szakmai beszámoló a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület 2016. január 1. – december 31. közötti finanszírozási időszakban végzett tevékenységéről

A szakmai beszámolót készítő személy neve:	A beszámolót készítő személy telefonszáma:
<i>Dr. Tulipán Péter</i>	<i>(46) 501-871</i>

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 válaszként 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.)

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Postacím: 3501 Miskolc, Pf. 376.

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Telefon: (46) 501-091, 501-871

Telefax: (46) 501-099

A Békéltető Testület újraválasztására 2016. január 5-én került sor, a testület tagok létszáma ekkor csökkent, azóta azonban nem változott, jelenleg 16 fő, melyből 7 fő TESZ, 1 fő FOME, 5 fő BOKIK, 3 fő NAK által delegált tag. A tagok megbízatása 2019. december 31-ig tart. A tagok a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamarával állnak megbízási szerződéses

jogviszonyban, javadalmazásuk a törvényi előírásoknak megfelelően történik. A testület működési feltételeit a B-A-Z. Megyei Kereskedelmi és Iparkamara biztosítja, mind a személyi, mind a tárgyi feltételek vonatkozásában. A BOKIK és a békéltető testület együttműködése évek óta kiváló és zökkenőmentes.

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!

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 határidőkkel tudunk dolgozni. A vállalkozások együttműködési készsége számottevően növekedett, ennek elsődleges oka a törvényváltozás, mely tendenciájában is pozitív hatást gyakorolt a vállalkozások aktivitására.

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

A TESZ B-A-Z. Megyei Szövetsége és a megyei fogyasztóvédelmi hatóság együttműködésével ez év első félévében havonta szerveztünk továbbképzés jellegű rendezvényeket a békéltető testületünk tagjai részére.

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

- 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 érdekképviselői 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!

Az ügyszám tekintetében 3,4 %-os csökkenés tapasztalható az előző beszámolási időszakhoz képest, a testületünk 2016. évben 534 ügyet zárt le. (A 2015. évben lezárt ügyek száma 553 db volt.)

A beszámolási időszakban lezárt 534 ügy tárgya szerinti megoszlása az alábbiak szerint alakult:

Szolgáltatások összesen: 227 db

Ebből kiemelkedő (arányaiban hasonló az előző időszakhoz képest):

- közüzemi szolgáltatás 53 db*
- posta és távközlés 52 db*
- közlekedés 35*
- turizmus 21 db*

Termékek összesen: 307 db

Ebből kiemelkedő (arányaiban hasonló az előző időszakhoz képest):

- lábbelik 159 db*
- híradástechnika 32*

- háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek 26 db
- egészségmegőrző és gyógyászati termékek, eszközök 25 db

A termékszavatossági kategóriában jelentkező nagy ügyszám egyik oka, hogy egyes termék kategóriákban (pl: lábbelik, mobiltelefonok, műszaki cikkek) nagyszámú meghibásodás keletkezik, nem egy esetben silány minőség miatt, és a vállalkozások a jogszabályi kötelezettségeik alól meg nem engedett eszközökkel próbálnak kibújni. A szavatosság vagy a jótállás alá eső termékek esetében az eladók - sok esetben - nem hajlandóak független szakvélemény beszerzésére, vagy a beszerzett szakvélemény nem megfelelő, objektív vizsgálati módszerekkel nem alátámasztott.

Közlekedéssel kapcsolatos panaszok: a parkolási társasággal, a közösségi közlekedési vállalkozással szembeni panaszok és az autópálya használattal összefüggő panaszok száma viszonylag nagy, és egyre növekszik. Mindegyik vállalkozás ebben a körben aktívan közreműködik, a helyi vállalkozások a meghallgatáson megjelennek, érdemben folynak bele az egyeztetésbe, és egyezség létrehozása is előfordul esetükben. Az autópálya társaság részletes válasziratot küld az eljárás során.

Közüzemi szolgáltatások: sok fogyasztó fordul a Békéltető Testülethez közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos panasszal. Ezek közül kiemelendő az áramszolgáltatás elszámolásával kapcsolatos vita, és az utóbbi időben megjelentek a szemétszállítással, mint kötelező közszolgáltatással kapcsolatos fogyasztói panaszok is.

Mobiltelefonok: mind a nagy szolgáltatók, mind a kisebb üzletek ellen számos panasz érkezik. Általános tendencia, hogy az eladók nem hajlandóak a jótállás alá eső termékek körében független szakvélemény beszerzésére, hanem a márkaszerviz javítási jegyzőkönyvére alapozva vonják meg a garanciát, és a panaszos jótállási igényét elutasítják.

Új típusú ügyek: miskolci üzlettel rendelkező, egészségmegőrző termékeket és szolgáltatásokat árusító vállalkozások jelentek meg a piacon. Tevékenységük a termékbemutató módszerek sajátosságait viseli magán, azonban a terméket bejelentett, nyilvántartásba vett üzletben végzik, így nem biztosítják a 14 napos elállási jogot, mondván, a fogyasztó üzletben vásárolt. Információink szerint, a döntően idős, beteges fogyasztókat telefonon keresik meg, és invitálják ingyenes vizsgálatra, akik a vizsgálatot és a „tanácsadást” követően, különböző egészségjavítónak mondott szolgáltatásokat, termékeket vásárolnak a vállalkozás(ok)tól. Három társaság tűnt fel ugyanezen szolgáltatással kapcsolatosan megyénkben, a Vero Centrum Kft. ellen 9, a Dr. Sales Kft. ellen 4 és a VitalRisk Plus Kft ellen 9 beadvány érkezett a beszámolási időszakban Békéltető Testületünkhöz. A vállalkozások válasziratot általában tettek az ügyben, a panaszos kérelmének jogosságát vitatták, a lefolytatott ügyek közül 10 megszüntetéssel, 12 pedig ajánlással zárult. Javasoljuk a fogyasztók tájékoztatásának fokozását, továbbá a fogyasztóvédelmi hatóság erőteljesebb fellépését e tendencia ellen.

- 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 beszámolási időszakban a befejezett ügyek megoszlása az alábbiak szerint alakult:

- egyezség 98 db
- ajánlás 163 db
- kötelezés 4 db
- megszüntetés 254 db
- áttétel más szervhez 15 db

Az előző időszakhoz képest, megnövekedett az egyezségek aránya, ez köszönhető annak, hogy a jogszabályváltozás kötelezi a gazdálkodó szervezeteket egyezségi ajánlat tételére, mely kötelezettségnek a gazdálkodó szervezetek nagy része eleget is tesz, és az ajánlatot gyakran a panaszos is elfogadhatónak ítéli. Ez jelentősen lerövidíti az eljárási határidőt, illetőleg lehetőséget ad arra, hogy az eljárást írásban folytassa le a testület.

A kérelmek többsége alaposnak bizonyul, a beszámolási időszakban az ügyek 12,7 %-a került megszüntetésre a Fvtv. 31.§ (3) d) pontja alapján.

- 4.3. 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 4 esetben hozott a testület kötelezést, de ez elenyésző számú a teljes ügyszámhoz képest. Ezekben az esetekben a gazdálkodó szervezet 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, illetve egyezségi ajánlatot tenni.

Az ajánlások körében elmondható, hogy a 163 ügyből csupán 55 ügyben jelzett vissza a panaszos, annak ellenére, hogy erre mindenkit külön felhívtunk. A visszajelzésekből kitűnt, hogy 22 esetben teljesítette, a gazdálkodó szervezet az ajánlásban foglaltakat, 33 esetben viszont nem tett eleget a gazdálkodó szervezet az Eljáró Tanács ajánlásának. A többi ügyben (108) 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.

- 4.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának háttérben álló okokat és ezek testületnél előforduló arányát!

A meghallgatás kitűzése nélküli megszüntetés oka - az Fgytv. 29.§ /4/ bekezdésében szabályozott okok közül - leggyakrabban a hatáskör hiánya, mely szerint, nem minősül fogyasztónak a kérelmet benyújtó. Emellett gyakori ok, hogy az ügyben már peres eljárás folyt, továbbá előfordulnak olyan esetek is, hogy a panaszos nem teljesíti a hiánypótlási kötelezettségét a megadott határidőre.

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

A megszüntetéssel lezárt 254 ügyből 39 db (15,3%) 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.

15 esetben (5,9%) a fogyasztó visszavonta a kérelmét, 68 esetben (26,8%) a fogyasztó kérelme megalapozatlan volt, vagy a tanács megítélése szerint nem volt szükség az eljárás folytatására, 23 esetben (9,1%) pedig azért került megszüntetésre az eljárás, mert a Békéltető Testület hiánypótlási felhívásának a fogyasztó nem tett eleget.

109 ügy (42,9%) 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 elől elzárkóztak, és az ügy terjedelmes bizonyítási eljárás lefolytatását igényelte;
- maga a panaszos kérte az eljárás megszüntetését.

4.6. 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 határidőkkel tudunk dolgozni.

4.7. 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 4.3. pontban beszámoltunk.

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.).

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.

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

A Fgytv. 29. § (11) bek. utolsó fordulata az alábbiak szerint rendelkezik: „..... a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.” Továbbra is, javasoljuk ezen rendelkezés módosítását, mert nem egyértelmű, sok vállalkozás kérdezi, hogy hogyan kell értelmeznie. Nem értik, hogy ha nem értenek egyet a panasszal, miért kellene kötelezően egyezséget ajánlaniuk.

7. 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 nyilatkozati fegyelme nőtt, kevés ügyben tapasztalható, hogy egyáltalán nem működnek együtt, a törvénymódosítás hatására további javulás várható. Zömmel azonban a panaszos igényének jogosságát vitatják, és alávetési nyilatkozatot sem tesznek.

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

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 TESZ B-A-Z. Megyei Szövetsége és a megyei fogyasztóvédelmi hatóság együttműködésével a beszámolási időszakban havonta szerveztünk továbbképzés jellegű rendezvényeket a békéltető testületünk tagjai részére.

A rendezvények időpontja és témái:

- 2016.01.27. *Az elektronikus kereskedelem és a webáruházak tevékenysége vásárlói/fogyasztói szempontból*
- 2016.02.24. *Utazási szolgáltatások (üdülési jog, szállásfoglalások stb.)*
- 2016.03.30. *Szálláshelyek, vendéglátás*
- 2016.04.27. *Kész átverés...!? A termékbemutatók buktatói*
- 2016.05.25. *Termékszavatosság*

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

A testület tagjai részére szervezett képzéseket a 8. pontban részleteztük.

A tárgyidőszakban a testület elnöke és egyik tagja az alábbi szakmai rendezvényeken vett részt:

- 2016.02.08. *Békéltető testületi elnökök értekezlete (BKIK, Budapest)*
- 2016.02.24. *Békéltető testületi elnökök tanácskozása (MKIK, Budapest)*
- 2016.12.05. *Budapesti Békéltető Testület által szervezett országos konferencia (Budapest)*

A tárgyidőszakban kiadvány nem készült, publikáció nem volt.

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

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.

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

Békéltető Testületünk nem tagja határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak.

12. 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.

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

A Kulcs Magazin a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Önkormányzat havilapja, amely 150 ezer példányban jelenik meg, és eljut a megyei háztartások 70 %-ához. A lap ingyenesen, A/4-es méretben, négszínnyomásos kivitelben készül. A magazinon keresztül ahhoz a réteghez is eljutnak az információk, akik egyébként nem vásárolnak újságot. A lap ismertsége a megkérdezettek körében

– egy 2015. év elején végzett felmérés szerint – igen magas, 85 %-os. A magazinban egy alkalommal, 2016. december 3-án jelent meg PR cikk.

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!

Ilyen felmérést testületünk nem végzett.

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

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.

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 az irányadók;
- az elnök az eljárás megindulásától számított hatvan napon belül tüzi 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 fentiekkel kapcsolatban ezúttal nyilatkozom, hogy a békéltető testületünk valamennyi kritériumnak megfelel.

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, 2017. január 31.

a testület elnökének cégszerű aláírása