

## BESZÁMOLÓ

Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint):	
<b>Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara</b>	
Közreműködő szervezet címe:	Levelezési címe:
<b>3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.</b>	<b>3501 Miskolc, Pf. 376.</b>
Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma:	Közreműködő adószáma:
<b>10102718-01680515-00000004</b>	<b>18415825-2-05</b>
Szerződés szám: FOHÁT/371/2018 NFM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: <b>A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2018. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása</b>	

### I. rész

#### **Szakmai beszámoló a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület 2018. 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](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 válasznál a sorok bővíthetők.

1. Kérem, ismertesse a testület nevét, elérhetőségét és honlapcímét! Kérem, személyekre lebontva adja meg a békéltető testületi tagok javadalmazására, megbízatásuk idejére és arra a szervezetre vonatkozó információkat, amelynek a megbízásában állnak. Ismertesse előző negyedévhez képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei stb.)

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

*Ideiglenes székhely 2017. szeptember 1. napjától: 3525 Miskolc, Vologda u. 3.*

*Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.*

*Postacím: 3501 Miskolc, Pf. 376.*

*E-mail: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)*

*Honlap: [www.bekeltetes.borsodmegye.hu](http://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 testületi 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.*

<b>Testületi tag neve</b>	<b>Megbízás időtartama</b>	<b>Megbízási díj</b>	<b>2018. évi díjazás</b>
<i>Dr. Tulipán Péter (elnök)</i>	<i>2016.01.05-2019.12.31.</i>	<i>200.000.- Ft/hó</i>	<i>2.400.000.- Ft</i>
<i>Dr. Strassburger Gyula (elnökhelyettes)</i>	<i>2016.01.05-2019.12.31.</i>	<i>140.000.- Ft/hó</i>	<i>1.680.000.- Ft</i>
<i>Nagy Szabolcs</i>	<i>2016.01.05-2019.12.31.</i>	<i>ügyszámarányosan, a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló jogszabály alapján</i>	<i>102.000.- Ft</i>
<i>Suta Éva</i>	<i>2016.01.05-2019.12.31.</i>	<i>ügyszámarányosan, a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló jogszabály alapján</i>	<i>82.000.- Ft</i>
<i>Kiss Zoltán</i>	<i>2016.01.05-2019.12.31.</i>	<i>ügyszámarányosan, a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló jogszabály alapján</i>	<i>14.000.- Ft</i>
<i>Jurecz Miklós</i>	<i>2016.01.05-2019.12.31.</i>	<i>ügyszámarányosan, a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló jogszabály alapján</i>	<i>0</i>
<i>Dr. Szilágyi Zsolt</i>	<i>2016.01.05-2019.12.31.</i>	<i>ügyszámarányosan, a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló jogszabály alapján</i>	<i>94.000.- Ft</i>
<i>Dr. Tóth Mária Katalin</i>	<i>2016.01.05-2019.12.31.</i>	<i>ügyszámarányosan, a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló jogszabály alapján</i>	<i>76.000.- Ft</i>
<i>Dr. Mélypataki Gábor</i>	<i>2016.01.05-2019.12.31.</i>	<i>ügyszámarányosan, a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló jogszabály alapján</i>	<i>65.000.- Ft</i>
<i>Csabai Tamás</i>	<i>2016.01.05-2019.12.31.</i>	<i>ügyszámarányosan, a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló jogszabály alapján</i>	<i>230.000.- Ft</i>
<i>Parti-Józsa Tiborné</i>	<i>2016.01.05-2019.12.31.</i>	<i>ügyszámarányosan, a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló jogszabály alapján</i>	<i>88.000.- Ft</i>
<i>Sobotic Miklós</i>	<i>2016.01.05-2019.12.31.</i>	<i>ügyszámarányosan, a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló jogszabály alapján</i>	<i>123.000.- Ft</i>
<i>Török Antal</i>	<i>2016.01.05-2019.12.31.</i>	<i>ügyszámarányosan, a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló jogszabály alapján</i>	<i>39.000.- Ft</i>
<i>Trembóczki István</i>	<i>2016.01.05-2019.12.31.</i>	<i>ügyszámarányosan, a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló jogszabály alapján</i>	<i>37.000.- Ft</i>
<i>Takács Tiborné</i>	<i>2016.01.05-2019.12.31.</i>	<i>ügyszámarányosan, a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló jogszabály alapján</i>	<i>96.000.- Ft</i>
<i>Dr. Rác József</i>	<i>2016.01.05-2019.12.31.</i>	<i>ügyszámarányosan, a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló jogszabály alapján</i>	<i>0</i>

*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.*

*A BOKIK Miskolc, Szentpáli u. 1. szám alatti székházának felújítása miatt a Békéltető Testület székhelye ideiglenesen megváltozott, 2017. szeptember 1. napjától a Miskolc, Vologda u. 3. szám alatt várja ügyfeleit.*

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 készségének intenzitásában változás nem következett be, ennek elsődleges oka a törvénymódosítás, mely tendenciájában is pozitív hatást gyakorolt a vállalkozások aktivitására.*

3. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 3.1.-3.7. kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.

3.1. 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 %-os csökkenés tapasztalható az előző beszámolási időszakhoz képest, testületünk **2018. évben 430 ügyet** zárt le. (A 2017. évben lezárt ügyek száma 443 db volt.)*

*A beszámolási időszakban lezárt **430 ügy** tárgya szerinti megoszlása az alábbiak szerint alakult:*

***Szolgáltatások összesen: 168 db***

*Ebből kiemelkedő (arányaiban hasonló az előző időszakhoz képest):*

- *posta és távközlés 37 db*
- *közlekedés 36 db*
- *közüzemi szolgáltatások 28 db*
- *építőipari kivitelezés 13 db*

***Termékek összesen: 262 db***

*Ebből kiemelkedő (arányaiban hasonló az előző időszakhoz képest):*

- *lábbelik 97 db*
- *híradástechnika 43 db*
- *háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek 27 db*
- *építőanyagok, burkolatok, nyílászárók 16 db*

*Néhány termékkörben csökkent a panaszok száma, elsősorban a lábbelik és egyéb szavatosság, jótállás alá eső termékek forgalmazóinál figyelhető meg, hogy bizonyos vállalkozásokat, akik korábban nagy ügyszámmal szerepeltek, kevesebb panasszal illetnek a fogyasztók. Ennek egyik oka lehet a működésünk 20 éve alatt kialakított, következetes békéltető testületi gyakorlat is.*

*A termékszavatosság körében az egyes termékkategóriákban (pl: lábbelik, mobiltelefonok) 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 hajlandók független szakvélemény beszerzésére, vagy a beszerzett szakvélemény nem megfelelő, tehát objektív vizsgálati módszerekkel nem alátámasztott.*

*Nagyobb fogyasztói kör érdekséreleme Békéltető Testületünk gyakorlatában az alábbi termékköröknél mutatkozik:*

- a) *Cipők: a lábbelik közül a hat hónapon belül meghibásodó termékek körében a vállalkozások rendre használati hibára hivatkozva utasítják el a reklamációt. A vállalkozások egy része szakértői véleményt szerez be, azonban a szakértői vélemények jellemzően objektív vizsgálati módszerek nélküli, szemrevételezés útján készített megállapításokat tartalmaznak, így azok a jogvita elbírálása során nem tekinthetők mértékadónak. Szintén jellemző a szakértői véleményekre, hogy azok általános, nem egyedi megállapításokat rögzítenek, és a hiba okok széles körét tárják fel, minden konkrétum nélkül.*
- b) *Híradástechnikai termékek és háztartási gépek: mind a nagy szolgáltatók, mind a kisebb üzletek ellen számos panasz érkezik. Általános tendencia, hogy az eladók nem hajlandók 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.*
- c) *Távközlési szolgáltatás: továbbra is jelentős számú a távközlési szolgáltatások keretében a számlareklamációs ügyek száma.*
- d) *Közlekedés: a parkolási pótdíjak keretében évek óta visszatérő, gyakori probléma, hogy az autós nem értesül a pótdíjazásról, mert nem találja a szélvédő mögött a bírságfelhívást. A vállalkozás azonban már csak az emelt összegű pótdíjról értesíti a panaszost postai úton. Ezt a gyakorlatot kifogásolják a panaszosok, ez azonban rossz jogszabályi szabályozáson alapszik, és nem a vállalkozás hibája.*
- e) *Közüzemi szolgáltatások: sok fogyasztó fordul a Békéltető Testülethez közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos elszámolási panasszal.*

*Továbbá csökkenő tendenciaként jelenik meg, hogy a termékbemutatókkal kapcsolatban mindössze 2 db panasz érkezett testületünkhöz 2018. évben, így elmondható, hogy eredményes volt a fellépés, és mind a jogalkotói szigorítás, mind a jogalkalmazói fellépés meghozta gyümölcsét.*

- 3.2. 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 83 db*
- *kötelezés 0 db*
- *ajánlás 111 db*
- *elutasítás 0 db*
- *megszüntetés 215 db (ebből 63 ügy került megszüntetésre a Fvtv. 31.§ (3) d) pontja alapján)*
- *áttétel hatáskör, illetve illetékesség hiánya miatt más szervezethez 21 db*

*Az előző évhez hasonlóan, az egyezségek száma ugyanannyi, mint 2017. évben. A jogszabályváltozás kötelezi a gazdálkodó szervezeteket egyezségi ajánlat tételére, mely kötelezettségnek a gazdálkodó szervezetek nagy része eleget is tesz, viszont az ajánlatot a panaszos nem minden esetben ítéli elfogadhatónak. Amennyiben viszont az egyezségi ajánlatot a panaszos elfogadja, jelentősen lerövidül az eljárási határidő, illetőleg lehetőséget ad arra, hogy az eljárást írásban folytassa le a testület.*

*A kérelmek többsége alaposnak bizonyult, a beszámolási időszakban az ügyek 14,6 %-a került megszüntetésre a Fvtv. 31.§ (3) d) pontja alapján, az összes ügyszámhoz viszonyítva.*

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

*Továbbra is igen kevés a vállalkozások részéről az alávetés, így a kötelező határozatok meghozatalát ellehetetleníti az, hogy a vállalkozások alávetési nyilatkozatot nagyon ritkán tesznek. A beszámolási időszakban nem hozott a testület kötelezést.*

*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 111 ügyből csupán 43 ügyben jelzett vissza a panaszos, annak ellenére, hogy erre mindenkit külön felhívtunk. A visszajelzésekből kitűnt, hogy 23 esetben teljesítette, 1 esetben részben teljesítette a gazdálkodó szervezet az ajánlásban foglaltakat, 18 esetben viszont nem tett eleget a gazdálkodó szervezet az Eljáró Tanács ajánlásának. 1 esetben a panaszos nem fogadta el az ajánlásban foglaltakat. A többi ügyben (68) 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.*

- 3.4. 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.*

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

*A megszüntetéssel lezárt 215 ügyből 47 db (21,9%) gyakorlatilag a panaszos ügyének megnyugtató rendezését jelenti, ugyanis ezen esetekben vagy a fogyasztó vonta vissza kérelmét (14 esetben), vagy a gazdálkodó szervezet – kézhez véve az eljárás megindításáról szóló értesítést – a meghallgatás előtt teljesítette a fogyasztó kérését (33 esetben), így meghallgatásra már nem volt szükség.*

*63 esetben (29,3%) a fogyasztó kérelme megalapozatlan volt, vagy a tanács megítélése szerint nem volt szükség az eljárás folytatására, 20 esetben (9,3%) pedig azért került megszüntetésre az eljárás, mert a Békéltető Testület hiánypótlási felhívásának a fogyasztó nem tett eleget.*

*85 ügy (39,5%) 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, és a bizonyítási teher alapján sem lehetett eldönteni az ügyet;*
- *a felek megjelentek a meghallgatáson, de az egyezségkötés előtt elzárkóztak, és az ügy terjedelmes bizonyítási eljárás lefolytatását igényelte;*

- maga a panaszos kérte az eljárás megszüntetését.

3.6. 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.*

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

*Kötelezést tartalmazó határozat a beszámolási időszakban nem született testületünknel.*

*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.*

4. 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 beszámoló korábbi részében bemutattuk az eljárási határidőket, melyeket tud tartani testületünk. Az írásban lefolytatott eljárások száma: 216 db. Ezen eljárásokban az ügy megítélése egyszerű, és zömében a panaszos igénye megalapozott.*

*A vállalkozások együttműködési készsége nőtt az eltelt időszakban, azonban sokszor ez formális, és nem az ügy megoldására törekszenek.*

*Alávetések sajnos nincsenek, vagy csak nagyon ritka az az eset, amikor a vállalkozás előre alávetési nyilatkozatot tesz.*

*Nyilvánosságra hozatalok száma: 36 db*

*Nyilvánosságra hozatal módja: [bekeltetes.hu](http://bekeltetes.hu) honlapon.*

*A tanács határozata, ajánlása ellen jogorvoslat a beszámolási időszakban nem érkezett.*

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. 2018. évben havi rendszerességgel került sor konzultációra a hatóság vezetőjével.*

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.

A parkolási pótdíjazási ügyekben a rossz jogszabály miatt a fogyasztók sokszor már csak a megemelt bírságról értesülnek, így szükséges lenne országos szintű jogszabályban rendezni ezt a kérdést.

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 nyilatkozási fegyelmé nőtt, kevés ügyben tapasztalható, hogy egyáltalán nem működnek együtt. 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. Kérem, ismertesse, hogy a békéltető testület eleget tett-e a közreműködési szerződésben vállalt azon kötelezettségének, hogy az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásokról az eljárás lezárulását követő 15 napon belül értesítik az illetékes járási hivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében?

*Békéltető Testületünk a közreműködői szerződésben vállalt kötelezettségének eleget tett, 2018. évben 25 esetben hívta fel az illetékes járási hivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatására.*

9. Mutassa be a promóciós kampányuk elemeit, azok eredményességét. Csatolja a hirdetések másolatát, TV és rádió spot esetén CD mellékletet.

- *Interjú a Békéltető Testület elnökével az Európa Rádióban 2018.- december 27-én a „Svédasztal” című műsor keretében.*

10. Ismertesse a békéltető testületek részére nyújtott képzésről szóló tapasztalatokat és eredményeket! A testület maga tart-e bármilyen felkészítő tanfolyamot a tagjai számára? Milyen időközönként, milyen tartalommal valósultak meg ezek a képzések? Milyen tapasztalatok vannak?

*A beszámolási időszakban a Békéltető Testület több tagja részt vett a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által szervezett 2018. május 14-i rendezvényen, melynek témája a fogyasztóvédelmi hatósági ellenőrzések és a WEB-áruházak működése volt.*

*A Békéltető Testület a tagjainak továbbképzést szervezett 2018. december 13. napjára. Ezen képzés a felkért előadó - a Miskolci Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztályának vezetője - rendkívüli, halaszthatatlan elfoglaltsága miatt, vis maior okból elmaradt, ezért a továbbképzés 2019. I. negyedévére lett halasztva, időpontja egyeztetés alatt van.*

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

A tárgyidőszakban a testület elnöke és/vagy elnökhelyettese és/vagy a testület tagjai az alábbi szakmai rendezvényeken vettek részt:

- 2018. március 20. „20 éves a fogyasztóvédelmi törvény” c. szakmai konferencia (Budapest)
- 2018. június 7. Országos szakmai konferencia – békéltető testületek elnökeinek találkozója a Budapesti Békéltető Testület szervezésében (Budapest)
- 2018. szeptember 14-15. Társadalmi Egyesületek Szövetségének rendezvénye, melynek egyik témája a fogyasztóvédelem és a NAT volt, dr. Baranovszky György elnök úr előadásában (Zánka)
- 2018. október 18. Kibővített szakmai ülés a Budapesti Békéltető Testületnél (Budapest)
- 2018. december 3-4. III. Alternatív vitarendezési konferencia (Budapest)

A tárgyidőszakban kiadvány nem készült, publikáció két alkalommal jelent meg:

- 2018. március 14-én az Észak-Magyarország c. napilap mellékleteként megjelent BOKIK kiadványban (Gazdasági Iránytűben) „Békéltetés: 443 lezárt ügy” címmel;
- 2018. december 7-én a Kulcs Magazinban „Internetes vásárlás és elállási jog” címmel.

12. Kérem, ismertesse, hogy a közreműködési szerződésben foglaltaknak megfelelően, a testület együttműködött-e a területükön működő megyeszékhely szerinti járási hivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel. Ennek keretében kezdeményezett-e szakmai egyeztetéseket a járási hivatallal, és azokon havonta elnöki/elnökhelyettesi szinten részt vett-e. Kérem, ismertesse ezek tartalmát, valamint szíveskedjen az együttműködés eredményéről beszámolni.

A beszámolási időszakban a Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály főosztályvezető-helyettesével 8 alkalommal folytatott szakmai egyeztetést a Békéltető Testület elnöke.

2018. május 30-án dr. Stieber Vivien, a Miskolci Járási Hivatal vezetője fogadta a Békéltető Testület elnökét, és a szakmai egyeztetések menetrendjéről folytattak megbeszélést Horváthné Szendrei Szilvia főosztályvezető-helyettes közreműködésével.

2018. június 29-én Horváthné Szendrei Szilvia főosztályvezető-helyettesnél a Békéltető Testület elnöke fogyasztóvédelmi szakmai megbeszélésen vett részt, melynek témája a békéltető testületek munkájának aktuális problémái voltak.

2018. augusztusában Horváthné Szendrei Szilvia főosztályvezető-helyettesnél a Békéltető Testület elnöke fogyasztóvédelmi szakmai megbeszélésen vett részt, melynek témája a békéltető testületek aktuális problémái voltak.

2018. szeptember 24-én Horváthné Szendrei Szilvia a Békéltető Testület székhelyén járt, bepótolva a nyári szabadságok miatti egyeztetési sikertelenség okán elmaradt júliusi egyeztetést. A látogatás keretében megismerkedett a Békéltető Testület működésével, infrastruktúrájával.

2018. szeptember 25-én a Békéltető Testület elnöke kereste fel Horváthné Szendrei Szilviát, ahol is a közműszolgáltatókkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi tapasztalataikat osztották meg egymással.

2018. október 25-én Horváthné Szendrei Szilvia főosztályvezető-helyettesnél a Békéltető Testület elnöke szakmai egyeztetésen vett részt, melynek során a Békéltető Testület elnöke tájékoztatást adott a Békéltető Testületeknek szervezett Pénzügyi Békéltető Testületek bevonásával folytatott szakmai értekezleten elhangzottakról.



2018. november 30-án a Békéltető Testület elnöke kereste fel Horváthné Szendrei Szilviát, a szakmai egyeztetés témája a vízi-közmű szolgáltatást érintő jogszabályi háttér áttekintése volt.

2018. december 13-án a Békéltető Testület elnöke kereste fel Horváthné Szendrei Szilviát, a szakmai egyeztetés témája a hulladékgazdálkodás, mint közszolgáltatás fogyasztóvédelmi hatáskör és jogszabályi háttér áttekintése volt.

*A testületünk - a fogyasztóvédelemért felelős helyi szervekkel történő együttműködés keretében - a meghozott érdemi döntéseket megküldi a Miskolci Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztálya részére, továbbá fogadja a Fogyasztóvédelmi Osztály által a Békéltető Testülethez irányított egyedi panaszosokat.*

13. Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási rendszerét. Kérjük, ismertesse a fogyasztók és vállalkozások felé történő személyes és a telefonos ügyfélfogadás rendjét (pl: heti szinten hány kolléga/milyen időtartamok szerint látott el félfogadást személyesen, illetve telefonon keresztül). Kérjük, ismertesse, hogy a személyes/telefonos ügyfélfogadás során havonta átlagosan hány darab fogyasztói megkeresés érkezett.

*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. Minden héten hétfőn délután a testület elnöke személyesen is a panaszosok rendelkezésére áll, valamint a testület elnöke és elnökhelyettese - igény szerint is - személyesen fogadja a panaszosokat érdemi tanácsadásra.*

14. 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.*

15. Ismertesse az OVR rendelet által létrehozott online platform működésének gyakorlatát és a tapasztalatokat. Kérjük adja meg, hogy hány darab esetben került lefolytatásra online vitarendezési eljárás, és ezek milyen eredménnyel zárultak. A fővárosi illetékességű békéltető testület esetében kérjük annak külön megadását is, hogy hány magyarországi fogyasztó nyújtott be panaszt az online platformon keresztül, valamint hány magyarországi vállalkozással szemben került benyújtásra panasz, amelyben a fővárosi illetékességű békéltető testület járt el.

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

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

- *Publikáció 2018. március 14-én az Észak-Magyarország c. napilap mellékleteként megjelölt BOKIK kiadványban (Gazdasági Iránytűben) „Békéltetés: 443 lezárt ügy” címmel;*
- *a Kulcs Magazin 2018. december 7-i számában cikk megjelentetése „Internetes vásárlás és elállási jog” címmel;*

- *interjú a Békéltető Testület elnökével az Európa Rádióban 2018. december 27-én a „Svédasztal” című műsor keretében.*

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

*A beszámolási időszakban a [www.bekeltetes.borsodmegye.hu](http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu) honlapot 3470 esetben látogatták. Visszajelzés nem érkezett a honlappal kapcsolatosan a fogyasztók részéről.*

18. 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.*

19. 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.*

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

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, 2019. január 31.*

\_\_\_\_\_  
a testület elnökének cégszerű aláírása