

BESZÁMOLÓ

Kedvezményezett szervezet neve (támogatási szerződés szerint):	
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara	
Kedvezményezett szervezet címe:	Levelezési címe:
3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	3501 Miskolc, Pf. 376.
Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma:	Kedvezményezett adószáma:
10102718-01680515-00000004	18415825-2-05
Szerződés szám: FOHÁT/1124/2019-ITM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett békéltető testületek 2019. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész

Szakmai beszámoló a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamara által működtetett Békéltető Testület 2019. évi meghatározott 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>

1. Kérem, a megfelelő válasz aláhúzásával nyilatkozzon az alábbiakról:

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

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

a) a testület létszáma:

16 fő (megalakulástól változatlan)

b) a testület összetétele:

7 fő TESZ, 1 fő FOME, 5 fő BOKIK, 3 fő NAK által delegált tag

c) a testület működési feltételei:

A testület működési feltételeit a B-A-Z. Megyei Kereskedelmi és Iparkamara biztosítja, mind a személyi, mind a tárgyi feltételek vonatkozásában. A békéltető testület működésének több éves tapasztalata azt mutatja, hogy a kamara a békéltető testület munkáját mindenben segíti, eszközökkel, infrastruktúrával, személyi feltételek biztosításával egyaránt. A BOKIK és a békéltető testület együttműködése évek óta kiváló és zökkenőmentes.

d) ha van, akkor az egyéb, fontos, a testületet érintő változások:

A BOKIK Miskolc, Szentpáli u. 1. szám alatti székházának felújítása miatt a Békéltető Testület székhelye ideiglenesen megváltozott, 2017. szeptember 1. – 2019. augusztus 1. között a Miskolc, Vologda u. 3. szám alatt fogadta ügyfeleit. A kamarai apparátus és a Békéltető Testület visszaköltözése 2019. augusztus 1. után történt meg a BOKIK Miskolc, Szentpáli u. 1. szám alatti székházába.

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

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

Az ügyszám tekintetében 10 %-os növekedés mutatkozik az előző év ugyanezen időszakához viszonyítva. (A 2018-ban lezárt ügyek száma 430 volt.) Az ügyszám növekedése örömteli tendencia, mert az elmúlt időszakokban rendre csökkenés volt tapasztalható, jelenleg azonban ismét emelkedés történt az ügyszámban.

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

A beszámolási időszakban lezárt 474 ügy tárgy szerinti megoszlása az alábbiak szerint alakult:

- *termékek összesen: 261 db*
- *szolgáltatások összesen: 213 db*

5.1. Ismertesse az alábbiakat:

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

A termékek közül (261 db) kiemelkedő, de arányaiban hasonló az előző időszakhoz képest:

- *lábbelik 87 db*
- *háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek 48 db*
- *híradástechnika 21 db*

A szolgáltatások közül (213 db) kiemelkedő, de arányaiban hasonló az előző időszakhoz képest:

- *közüzemi szolgáltatás 48 db*
- *építőipari kivitelezés 44 db*
- *posta és távközlés 36 db*
- *közlekedés 24 db*

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

A települési szilárd hulladék elszállításával és ezzel kapcsolatos kötelező díjfizetéssel kapcsolatos ügyek száma növekedett a beszámolási időszakban, továbbá fokozatosan emelkedik az on-line vásárlással összefüggő ügyek száma is.

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

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

- *Cipők: arányaiban még mindig a lábbeli szavatosság a leggyakoribb eljárási ok. Ezeknél a fogyasztókat használati hibára hivatkozva utasítják el. 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.*
- *Távközlési szolgáltatás: megnövekedett a távközlési szolgáltatások keretében a számlareklamációs ügyek száma.*
- *Hulladék ügy: az utóbbi időben rendre jelentkeznek a fogyasztók a hulladékszállítás - mint kötelező közszolgáltatás - kapcsán beadványaikkal. Ebben főleg azt kifogásolják, hogy nem keletkezik náluk szemét, mégis díjat kell fizetniük. A hulladékszállítás, mint kötelező közszolgáltatás igénybevételével, a mentességek körével, a mentességek terjedelmével van a fő probléma.*
- *A parkolási pótdíjak keretében gyakori probléma, hogy az autós nem értesül a pótdíjazásról, mert nem találja a szélvédőn a bírsághívást. 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.

- *Közüzemi szolgáltatások: sok fogyasztó fordul a Békéltető Testülethez közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos elszámolási panasszal.*

2018. utolsó negyedében érkezett az első panaszbeadvány a Rubico Gemina Kft. ellen, melynek székhelye Budapesten, fióktelepe Miskolcon van. A cég erkélyfelújítási és egyéb építőipari tevékenységre foglaltól vesz fel a panaszosoktól, a munkát egyáltalán nem, vagy nem megfelelő minőségben végzi el, majd a panaszosok számára elérhetetlenné válik. 2019. évben 9 eljárás indult ezzel a céggel szemben, a cég egyetlen eljárásban sem működött együtt a Békéltető Testülettel. Mind a 9 ügyben fogyasztóvédelmi hatósági ellenőrzést javasolt a Békéltető Testületünk, az ellenőrzés eredményéről viszont nincs információnk.

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

- jogszabály-módosítás: nincs javaslat*
- egyeztetés az érintett szakmai érdekképviseleti szervezetekkel: nincs javaslat*
- fogyasztók tájékoztatása: sajtó útján a fogyasztói tudatosság erősítése, fogyasztói jogok körében felvilágosító munka végzése*
- fokozottabb hatósági fellépés: a fogyasztók megtévesztésére építő vállalkozásokkal szembeni hatósági fellépés erősítése*
- egyéb intézkedések: nincs javaslat*

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.

Nem fogalmaztunk meg ilyen ajánlást.

5.2. Ismertesse az alábbiakat:

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

- *alapos 406 (85,7%)*
- *alaptalan 68 (14,3%)*

b) az eljárások milyen eredményre vezettek:

- egyezség: 102 db (21,5%)*
- kötelezés: 2 db (0,4%)*
- ajánlás: 117 db (24,7 %)*
- elutasítás: 0*
- megszűnés: 231 db (48,7%)*
- áttétel: 22 db (4,7%)*

száma és aránya.

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

- a fogyasztók felé: a vásárlás és a szolgáltatás igénybevétele előtt célszerű körültekintően tájékozódni, sokszor nem csak az áru, hanem az azt eladó, vagy szolgáltatást nyújtó vállalkozásról is. Az on-line értékesítés esetén kiemelten fontos a webshop-ot üzemeltető vállalkozás ellenőrzése.*
- a vállalkozások felé: kommunikálni kell a sajtó útján, hogy a vállalkozás érdeke is, hogy ezen peren kívüli fórumon megegyezésre törekedjen.*

5.3. Ismertesse

a) az egyezséget, illetve kötelezést segítő tényezőket:

Az egyezségkötést elősegíti a kötelező megjelenés, a kötelező válaszadás. Továbbá, az ezen szabály megszegőivel szemben kilátásba helyezett szankció is rászorítja a vállalkozásokat arra, hogy aktívan részt vegyenek az eljárásban, mely megteremti az egyezés lehetőségét.

b) az akadályozó tényezőket:

A kötelezést ellehetetleníti az alávetések igen alacsony száma.

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

A Békéltető Testületünk előtt kezdeményezett eljárások közül néhány esetben történt megszüntetés arra hivatkozással, hogy más testület előtt már volt eljárás. Itt a háttérben az húzódik meg, hogy nem rendeződött megnyugtatóan a fogyasztó panaszja.

Közvetítői eljárás miatt nem került ügy megszüntetésére.

Több esetben került sor arra, hogy per, vagy fizetési meghagyásos eljárás miatt kellett megszüntetni az eljárást. Ez leginkább a közüzemi tartozások körében fordul elő. A panaszosok minden lehető fórumot igénybe kívánnak venni, hogy ügyük rendeződjön.

„Komolytalan vagy zaklató jellegű” panasz nem érkezett.

A fogyasztóvédelmi törvény hatásköri szabálya speciális, így sok panaszos nem tudja elhatárolni az általános polgári jogi jogvitát a békéltető testületi eljárástól. Leginkább cégek által kezdeményezett eljárásokat szüntetünk meg, továbbá általános kártérítési ügyeket, hatáskör hiányában.

Igen alacsony azon ügyek száma, ahol a hiánypótlás elmaradása miatt kényszerülünk megszüntetésre (15 db – 3,2%). Törekszünk arra, hogy az elindított ügyekben megoldást találjunk. Mégis előfordul, hogy a panaszos első felindulásában hozzánk fordul, majd már magát az eljárást nem akarja, így a hiánypótlási felhívásra már nem válaszol.

A pontos adatok nem kinyerhetőek a rögzítőrendszerből.

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:

Összes megszüntetés: 231 db (100%)

- kérelem visszavonása: 10 db (4,3%)
- felek megállapodása: 35 db (15,2%)
- eljárás folytatása lehetetlen: 103 db (44,6%)
- megalapozatlanság, ill. az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint nincs szükség: 68 db (29,4 %)
- hiánypótlásnak nem tett eleget: 15 db (6,5%)

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

Az ajánlások körében elmondható, hogy a 117 ügyből (100 %) csupán 65 ügyben (55,5%) jelzett vissza a panaszos, annak ellenére, hogy erre mindenkit külön felhívtunk. A visszajelzésekből kitént, hogy 20 (17,1%) esetben teljesítette, 4 (3,4%) esetben részben teljesítette a gazdálkodó szervezet az ajánlásban foglaltakat, 41 esetben (35,1%) viszont nem tett eleget a gazdálkodó szervezet az Eljáró Tanács ajánlásának. A többi 52 ügyben (44,4%) 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.

A beszámolási időszakban 2 db kötelezés és 102 db egyezség született testületünknel, melyek valószínűsíthetően teljesültek, hisz nem érkezett fogyasztói visszajelzés.

A 231 megszüntetett ügy vonatkozásában 45 ügy került megszüntetésre fogyasztói bejelentés alapján. A fogyasztó 10 esetben visszavonta a kérelmét, 35 esetben pedig a felek megállapodtak a panasz rendezésében.

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

- a) az ajánlást tartalmazó határozatok esetén: *a fogyasztói visszajelzés szerint 20 esetben eleget tett, 4 esetben részben eleget tett a gazdálkodó szervezet az ajánlásban foglaltaknak. (Ajánlások részletezve: 5.6. pontban).*
- b) a kötelezést tartalmazó határozatok esetén: *2 db kötelezést hozott a testület a beszámolási időszakban, melyek valószínűsíthetően teljesültek, hisz nem kaptunk visszajelzést a panaszosoktól.*
- c) az egyezséget jóváhagyó határozatok esetén: *a 102 db egyezség vélhetően teljesült, hisz nem kaptunk visszajelzést a panaszosoktól a beszámolási időszakban.*

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 nem került meghosszabbításra,
- ii. a 90 napos határidő legfeljebb 30 nappal meghosszabbításra került.

A 90 napos határidő nem került meghosszabbításra.

b) Mekkora

i) az egy testületi tag által lefolytatott eljárások száma: *383 db (80,8%) - tartalmazza az írásban lefolytatott eljárások számát is*

ii) az írásban lefolytatott eljárások száma: *273 db (57,6%)*

(A százalékos arány a teljes ügyszámhoz van viszonyítva.)

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

Kevés a vállalkozások részéről az alávetés, így a kötelező határozatok meghozatalát ellehetetleníti az, hogy a vállalkozások alávetési nyilatkozatot nagyon ritkán tesznek. 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.

d) Mutassa be a nyilvánosságra hozatal az alábbiak szerint:

- i. nyilvánosságra hozatal oka az alábbiak szerint:
 - a. alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások száma: *9 db*
 - b. a testülettel nem együttműködő vállalkozások száma: *135 db*
 - c. a vállalkozások által nem teljesített kötelezések száma: *0 db*

- d. a vállalkozások által nem teljesített ajánlások száma: 41 db
- ii. nyilvánosságra hozatal módjait az alábbiak szerint:
 - a. a bejelentés.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: *nem volt*

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

A beszámolási időszakban a tanács határozata, ajánlása ellen jogorvoslattal nem éltek.

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

a) személyi, tárgyi feltételek: *A kamarában megfelelő személyi és tárgyi feltételek állnak rendelkezésre a Békéltető Testület zavartalan működtetéséhez.*

b) jogszabályi környezet: *A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV tv. békéltető testületeket érintő módosítására készülünk fel, mely a következő ciklus munkáját nagyban érinti.*

c) finanszírozás: *A testület finanszírozását biztosító szerződés az idei első félévben nem állt rendelkezésre, ezért a kifizetések csak a kamara előfinanszírozásával tudtak megvalósulni.*

d) a kamarával való együttműködés: *A kamara a testület munkáját mindenben segíti, így az együttműködés zökkenőmentes.*

e) együttműködés más szervezetekkel: *A fogyasztóvédelmi hatósággal megfelelő az együttműködés, segíti a testület munkáját, havi rendszerességgel konzultációra kerül sor az aktuális fogyasztóvédelmi kérdésekről.*

8. 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.

9. Ismertesse, hogy

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

A vállalkozások együttműködési készsége megyénkben jónak mondható, a válaszadási és megjelenési fegyelem magas. Azt tapasztaljuk, hogy az együttműködést azon vállalkozások sértik meg, akik más területen sem jogkövetőek.

b) mik az ezt akadályozó körülmények:

A fogyasztók „átverésére, lehúzására” szakosodott vállalkozások részéről tapasztalható az együttműködés hiánya. Ezen vállalkozások kiszűrése hatósági eszközökkel lehetséges. A fogyasztóvédelmi hatóság felé a konzultációk alkalmával kommunikáljuk az ez irányú tapasztalatainkat. Az on-line működő vállalkozások körében erősödik a durva szabálysértés (semmilyen szinten nem reagálnak a fogyasztó problémájára).

c) az együttműködés milyen módon ösztönözhető:

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

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

- a) az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásokról az eljárás lezárultát követően értesíti az illetékes járási hivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében? *IGEN*
- b) az értesítés az eljárás lezárultát követő 15 napon belül megtörténik-e. *IGEN*

Békéltető Testületünk 2019. évben 36 esetben hívta fel az illetékes járási hivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatására. Egy esetben kértük az eljárás visszavonását, mivel időközben a panaszos bejelentette, hogy kérelmének a vállalkozás eleget tett.

11. Mutassa be a testület

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

Nem folytatott a békéltető testületünk promóciót a beszámolási időszakban.

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

- *A MINAP című helyi hetilap 2019. december 7-i számában dr. Strassburger Gyula elnökhelyettes írt cikket „Elállási jog internetes vásárláskor” címmel, továbbá a MINAP 2019. december 14-i számában „Szavatosság és jótállás – gyakorlati tanácsok a karácsonyi vásárláshoz” címmel.*
- *2019. december 10-én az Európa Rádió készített riportot dr. Tulipán Péter elnökkel a karácsonyi vásárlásokkal összefüggő szavatossági, jótállási kérdésekről.*

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

- *Elállási jog internetes vásárláskor (MINAP)*
- *Szavatosság és jótállás (MINAP)*

12. A testület a tagjai számára nyújtott

a) felkészítő tanfolyamot, képzést milyen formában tartja?

A testület tagjai részt vettek a BOKIK által szervezett, fogyasztóvédelmi témakörben tartott rendezvényeken:

- *2019. február 21. Fogyasztóvédelem és webes ügysegéd c. rendezvény*
- *2019. április 1. Online dimenzióban folytatott kereskedelmi tevékenység c. rendezvény*

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

A beszámolási időszakban az a) pontban rögzített témakörökben két alkalommal került sor a békéltető testületi tagok képzésére.

13. Ismertesse, hogy milyen – más szervezetek által tartott - szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai.

2019. március 19-én a fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár, dr. Keszthelyi Nikolett meghívására a testület elnöke Budapesten megbeszélésen vett részt, a békéltető testület jövője, a megyei békéltető testület tapasztalatai témakörben.

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

a) együttműködött-e a területükön működő megyeszékhely szerinti járási hivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel: *IGEN*

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

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

d) Kérem, ismertesse az egyeztetések tartalmát:

- 2019. január 30-án a BOKIK szervezésében lévő, jogkövető vállalkozói magatartást elősegítő szakmai előadássorozat fogyasztóvédelmi tárgyú témajavaslatok kerültek áttekintésre.
- 2019. február 27-én a Békéltető Testület 2018. évi szakmai munkájának összefoglalására és ismertetésére került sor.
- 2019. március 28. napján a hulladékgazdálkodással kapcsolatos jogszabályok kerültek áttekintésre.
- 2019. április 1-jén BOKIK szervezésében előadás az on-line dimenzióban folytatott kereskedelmi tevékenységről - fogyasztóvédelmi felkészítő tanfolyam keretében.
- 2019. április 30-án a víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos jogszabályok kerültek áttekintésre.
- 2019. május 30-án a jótállás-szavatosság, panaszkezelés kereskedelmi gyakorlata, illetve az ahhoz kapcsolódó jogi háttér került áttekintésre.
- 2019. június 27-én az online kereskedelmi tevékenységhez kötődő előírások áttekintésére került sor.
- 2019. július 29-én az utazásszervezői, utazásközvetítői kereskedelmi tevékenységhez kötődő előírások áttekintésére került sor.
- 2019. augusztus 28-án a Békéltető Testületeket érintően a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény változásairól esett szó.
- 2019. szeptember 30-án a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszkezelés jogi szabályozás áttekintése valósult meg.
- 2019. október 30-án a hulladékgazdálkodással érintett fogyasztói panaszok kezeléséről történt egyeztetés, továbbá az ide vonatkozó jogszabályok áttekintése valósult meg.
- 2019. november 27-én az ünnepekre tekintettel, a webáruházak üzemeltetésére, az online kereskedelmi tevékenységhez kötődő jogszabályi előírások áttekintésére került sor.
- 2019. december 12-én az Innovációs és Technológiai Minisztérium által jóváhagyott fogyasztóvédelmi hatóságok részére 2020. évre előirányzott ellenőrzési és vizsgálati program áttekintésére került sor.

e) szíveskedjen az együttműködés eredményéről beszámolni:

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. Az együttműködés keretében a meghozott érdemi döntéseket megküldjük a Miskolci Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztályának, továbbá fogadjuk az általuk hozzánk irányított egyedi panaszosokat.

15. Ismertesse a testület tanácsadási

a) rendszerét:

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 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.

b) az annak során szerzett tapasztalatokat:

A panaszosok igen gyakran megkeresik testületünket, főleg szavatosság-jótállás témakörben. Sok panaszos ügy már a tanácsadással, a megfelelő eljárásról, a jogokról és kötelezettségekről való tájékoztatással rendezhető.

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

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

A BOKIK – ügyfélszolgálati tevékenysége körében – a munkahét minden napján ügyfélfogadási időben (H-Cs 8.30-15.30, P 8.30-13.00) a panaszosok rendelkezésére áll. Az ügyfélszolgálaton dolgozó valamennyi kolléga (4 fő) tud felvilágosítást adni a békéltető testületi eljárásról. A panaszosok kérelmeiket beadhatják személyesen, vagy elektronikus úton, a technikai jellegű kérdésekben az ügyfélszolgálati munkatársak segítséget nyújtanak. A BOKIK ügyfélszolgálatán, illetőleg a békéltető testület honlapján a szükséges nyomtatványok rendelkezésre állnak, a békéltető testületi eljárásról szóló írásbeli tájékoztatók, szóróanyagok elérhetőek. A folyamatban lévő eljárásokról a Titkárság vezetője, vagy a békéltető testület elnöke és elnökhelyettese nyújt információt mind a panaszosok, mind a vállalkozások részére.

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

A békéltető testületünkhöz átlag 8 alkalommal fordulnak tájékoztatási igénnyel naponta, amelyből nem minden esetben indul tényleges eljárás. a kollégák minden esetben megadják a szükséges felvilágosítást. Havonta átlagosan 30-35 eljárás indul békéltető testületünknel.

17. 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.

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:

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

A fővárosi illetékességű békéltető testület esetében kérjük annak külön megadását is, hogy

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

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

19. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlappal kapcsolatban

a) azok látogatottsági adatait:

A beszámolási időszakban a www.bekeltetes.borsodmegye.hu honlapot 3326 esetben látogatták.

b) a fogyasztók visszajelzését:

Visszajelzés nem érkezett a honlappal kapcsolatosan a fogyasztók részéről.

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!

Ilyen felmérést testületünk nem végzett.

21. Értékelje a testület által lefolytatott eljárások

a) eredményességét:

A fogyasztók a lehető legszélesebb körben keresik testületünket problémáikkal, és az esetek zömében valamilyen megoldás születik a problémáikra.

b) javításának lehetséges módjait:

Bízunk abban, hogy a törvényváltozás, mely szankcióval fenyegetetten kötelezi a vállalkozásokat a megjelenésre, érdemi együttműködésre, tovább emeli az eredményes eljárások számát.

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: Miskolc, 2020. január 8.

a testület elnökének cégszerű aláírása