

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/546/2017 NFM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2017. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész

Szakmai beszámoló a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület 2017. 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

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

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.

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 testületünkönél 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?

- 2017.11.07. *Aktualitások és számvetések az alternatív vitarendezések területén (Miskolci Egyetem)*
- 2017.11.15. *A békéltető testületek szerepe a fogyasztóvédelmi igényérvényesítésben (Miskolci Egyetem)*

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 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!

Az ügyszám tekintetében 17 %-os csökkenés tapasztalható az előző beszámolási időszakhoz képest, a testületünk 2017. évben 443 ügyet zárt le. (A 2016. évben lezárt ügyek száma 534 db volt.)

A beszámolási időszakban lezárt 443 ügy tárgya szerinti megoszlása az alábbiak szerint alakult:

Szolgáltatások összesen: 172 db

Ebből kiemelkedő (arányaiban hasonló az előző időszakhoz képest):

- *közlekedés 38 db*
- *közüzemi szolgáltatás 36 db*
- *posta és távközlés 36 db*

Termékek összesen: 271 db

Ebből kiemelkedő (arányaiban hasonló az előző időszakhoz képest):

- lábbelik 104 db
- híradástechnika 42 db
- háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek 34 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.

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

- a) Cipők: a – hangsúlyozottan márkás – cipők közül nagyon sok hibásodik meg hat hónapon belül, melyeknél 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.
- b) 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.
- c) Távközlési szolgáltatás: megnövekedett a távközlési szolgáltatások keretében a számlareklamációs ügyek száma.
- d) Közlekedés: az autópálya pótdíjak körében egyre gyakoribb az a helyzet, amikor a panaszos rendelkezik matricával, azonban nem a helyes kategóriára veszi meg, hanem alacsonyabb kategóriára vonatkozó engedéllyel rendelkezik. Ilyen esetekben a pótdíj összege igen magas, és gyakran fordul elő, hogy nem egy, hanem több alkalommal használják fel tévesen az adott matricát, így többszörös a bírságolás. A parkolási pótdíjak keretében 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.

Előző beszámolási időszakban, 2016. évben új típusú ügyek jelentek meg testületünknel, melyekkel kapcsolatosan fokozottabb hatósági intézkedés szükségességére hívtuk fel a figyelmet. Miskolci üzlettel rendelkező, egészségmegőrző termékeket és szolgáltatásokat árusító vállalkozások jelentek meg a piacon. Tevékenységük a termékbemutató módszerek sajátosságait viselte magán, azonban tevékenységüket bejelentett, nyilvántartásba vett üzletben végezték, így nem biztosították a 14 napos elállási jogot, mondván, a fogyasztó üzletben vásárolt. Információink szerint, a döntően idős, beteges fogyasztókat telefonon keresték meg, és invitálták ingyenes vizsgálatra, akik a vizsgálatot és a „tanácsadást” követően, különböző egészségjavítónak mondott szolgáltatásokat, termékeket vásároltak a vállalkozásoktól.

2017. I. félévben még érkeztek e tevékenységgel kapcsolatos beadványok a testülethez, viszont II. félévben már nem kaptunk ilyen típusú bejelentéseket, így vélhetően a fokozottabb ellenőrzés elérte a célját. A cégnyilvántartásból megállapítottuk, hogy a panasszal érintett cégek közül kettő kényszertörlesztés alatt áll, egy pedig már felszámolás alatt van.

- 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 83 db*
- *ajánlás 153 db*
- *kötelezés 0 db*
- *megszüntetés 191 db (ebből 51 ügy került megszüntetésre a Fvtv. 31.§ (3) d) pontja alapján)*
- *áttétel hatáskör, illetve illetékesség hiánya miatt más szervezethez 16 db*

Az előző időszakhoz viszonyítva, hasonló 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. 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 11,5 %-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 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 153 ügyből csupán 54 ügyben jelzett vissza a panaszos, annak ellenére, hogy erre mindenkit külön felhívtunk. A visszajelzésekből kitűnt, hogy 20 esetben teljesítette, 1 esetben részben teljesítette a gazdálkodó szervezet az ajánlásban foglaltakat, 33 esetben viszont nem tett eleget a gazdálkodó szervezet az Eljáró Tanács ajánlásának. A többi ügyben (99) 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 191 ügyből 28 db (14,7%) 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 (7,9%) a fogyasztó visszavonta a kérelmét, 51 esetben (26,6%) a fogyasztó kérelme megalapozatlan volt, vagy a tanács megítélése szerint nem volt szükség az eljárás folytatására, 14 esetben (7,3%) pedig azért került megszüntetésre az eljárás, mert a Békéltető Testület hiánypótlási felhívásának a fogyasztó nem tett eleget.

83 ügy (43,5%) 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;*
- *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!

Kötelezés tartalmazó határozat a beszámolási időszakban nem született testületünknel.

Az egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozások általi teljesítéséről nincs információnk, azok valószínűleg teljesültek, kivéve egy esetet, melyben a panaszos az egyezség nem teljesítéséről számolt be a testületnek, amely tájékoztatta a panaszost a további teendőiről.

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 nyilatkozási fegyelme 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. 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?

- 2017.11.07. *Aktualitások és számvetések az alternatív vitarendezések területén (Miskolci Egyetem)*
- 2017.11.15. *A békéltető testületek szerepe a fogyasztóvédelmi igényérvényesítésben (Miskolci Egyetem)*

9. 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:

- 2017.04.25. *Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkársága által szervezett szakmai egyeztetés (Budapest)*
- 2017.05.24. *Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület által szervezett Szakmai Konzultációs Nap (Debrecen)*
- 2017.11.07. *Aktualitások és számvetések az alternatív vitarendezések területén (Miskolci Egyetem)*
- 2017.11.15. *A békéltető testületek szerepe a fogyasztóvédelmi igényérvényesítésben (Miskolci Egyetem)*

A tárgyidőszakban kiadvány nem készült, publikáció nem volt.

10. Ismertesse a tanácsadói tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadói 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, négy színnyomásos 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, 2017. október 27-én 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 tárgyévvet 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, 2018. február 14.

a testület elnökének cégszerű aláírása