

BESZÁMOLÓ

Kedvezményezett szervezet neve (támogatási szerződés szerint): Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara	
Kedvezményezett szervezet címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	Levelezési címe: 3501 Miskolc, Pf. 376.
Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: 10102718-01680515-00000004	Kedvezményezett adószáma: 18415825-2-05
Szerződés szám: FOHÁT/166-3/2020-ITM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület 2020. I. félévi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész

Szakmai beszámoló a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamara által működtetett Békéltető Testület 2020. I. félévi meghatározott finanszírozási időszakban végzett tevékenységéről

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

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

A bekeltes.hu 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:

11 fő

b) a testület összetétele:

8 fő jogász, 1 fő közgazdász, 1 fő agrármérnök, 1 fő közgazdasági szakokleveles mérnök

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:

Nincs.

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. Néhány esetben fordult elő, hogy a járványügyi veszélyhelyzet miatt meghosszabbodott az eljárási határidő: egyrészt a felek nem járultak hozzá az eljárás írásbeli lefolytatásához, másrészt az ügy lezárásához elengedhetetlen volt a meghallgatás tartása. Meghallgatásokat 2020. június 8. napjától tart újra a Békéltető Testület, a járványügyi veszélyhelyzet alatt csak írásbeli eljárások zajlottak.

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

Az ügyszám tekintetében 4 %-os csökkenés mutatkozik az előző év ugyanezen időszakához viszonyítva. (A 2019. I. félévében lezárt ügyek száma 224 volt.) Az ügyszám csökkenésben vélhetően szerepe volt a járványügyi veszélyhelyzetnek is, hiszen a személyes ügyfelfogadás ezen időtartam alatt korlátozott volt.

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

A beszámolási időszakban lezárt 215 ügy tárgya szerinti megoszlása az alábbiak szerint alakult:

- *termékek összesen: 126 db*
- *szolgáltatások összesen: 89 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 (126 db) kiemelkedő, de arányaiban hasonló az előző időszakhoz képest:

- *lábbelik 30 db*
- *híradástechnika 21 db*
- *bútor, hangszer, óra, ékszer 18 db*
- *háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek 12 db*

A szolgáltatások közül (89 db) kiemelkedő, de arányaiban hasonló az előző időszakhoz képest:

- *közüzemi szolgáltatás 23 db*
- *posta és távközlés 18 db*
- *építőipari kivitelezés 13 db*

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

A posta és távközléssel 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 érdeksérelemre 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 tekinthetőek mértékadónak.*
- *Távközlési szolgáltatás: megnövekedett a távközlési szolgáltatások keretében a számlareklamációs ügyek száma.*
- *Az on-line kereskedelem kapcsán többször találkozunk olyan vállalkozói magatartással, mely szerint a termék nem azonos a hirdetett termékkel*

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

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

- i. jogszabály-módosítás: *nincs javaslat*
- ii. egyeztetés az érintett szakmai érdekképviseleti szervezetekkel: *nincs javaslat*
- iii. fogyasztók tájékoztatása: *sajtó útján a fogyasztói tudatosság erősítése, fogyasztói jogok körében felvilágosító munka végzése*
- iv. fokozottabb hatósági fellépés: *a fogyasztók megtévesztésére építő vállalkozásokkal szembeni hatósági fellépés erősítése, facebook-on terjedő valótlan, rossz minőségű termék hirdetések megállítása*
- v. 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.

A fogyasztóvédelmi hatóság szignalizáció keretében, a bűncselekményi szintet elérő megtévesztő hirdetői magatartás során a rendőrhatalóságot keresse meg.

5.2. Ismertesse az alábbiakat:

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

- *alapos 200 (93%)*
- *alaptalan 15 (7%)*

b) az eljárások milyen eredményre vezettek:

- i. *egyezség: 42 db (19,5%)*
- ii. *kötelezés: 2 db (0,9%)*
- iii. *ajánlás: 59 db (27,4 %)*
- iv. *elutasítás: 12 db (5,6%)*
- v. *megszűnés: 95 db (44,2%)*
- vi. *áttétel: 5 db (2,4%)*

száma és aránya.

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

- i. 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.*
- ii. 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 kitűzése 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 nem történt megszüntetés arra hivatkozással, hogy más testület előtt már volt eljárás.

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 (6 db – ez a megszüntetett ügyek 6,3%-a). 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: 95 db (100%)

- kérelem visszavonása: 11 db (11,6%)
- felek megállapodása: 14 db (14,8%)
- eljárás folytatása lehetetlen: 49 db (51,5%)
- megalapozatlanság, ill. az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint nincs szükség: 15 db (15,8%)
- hiánypótlásnak nem tett eleget: 6 db (6,3%)

(Az egyes kategóriák százalékos aránya az összes megszüntetett ügyszámhoz van viszonyítva.)

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 59 ügyből (100 %) csupán 26 ügyben (44,1%) jelzett vissza a panaszos, annak ellenére, hogy erre mindenkit külön felhívtunk. A visszajelzésekből kitűnt, hogy 9 (15,3%) esetben teljesítette, 10 (16,9%) esetben részben teljesítette a gazdálkodó szervezet az ajánlásban foglaltakat, 7 esetben (11,9%) viszont nem tett eleget a gazdálkodó szervezet az Eljáró Tanács ajánlásának. A többi 33 ügyben (55,9%) 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 42 db egyezség született testületünknel. 1 db kötelezés és a 42 db egyezség valószínűsíthetően teljesült, hisz azokkal kapcsolatban nem érkezett fogyasztói visszajelzés. 1 db kötelezés tekintetében jelezte a panaszos, hogy a vállalkozás nem teljesített, ezért a testület elnöke tájékoztatta a panaszost a további igényérvényesítési lehetőségről.

A 95 megszüntetett ügy vonatkozásában 25 ügy került megszüntetésre fogyasztói bejelentés alapján. A fogyasztó 11 esetben visszavonta a kérelmét, 14 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 9 esetben eleget tett, 10 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, melyből 1 db valószínűsíthetően teljesült, hisz nem kaptunk visszajelzést a panaszostól, 1 db esetében bejelentette a panaszos, hogy a vállalkozás nem teljesített.*
- c) az egyezséget jóváhagyó határozatok esetén: *a 42 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.

Öt esetben – a járványügyi veszélyhelyzet miatt - a 90 napos határidő 30 nappal meghosszabbításra került.

b) Mekkora

i) az egy testületi tag által lefolytatott eljárások száma: *193 db*

ii) az írásban lefolytatott eljárások száma: *155 db*

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 hozatalt az alábbiak szerint:

- i. nyilvánosságra hozatal oka az alábbiak szerint:
 - a. alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások száma: *5 db*
 - b. a testülettel nem együttműködő vállalkozások száma: *48 db*
 - c. a vállalkozások által nem teljesített kötelezések száma: *1 db*
 - d. a vállalkozások által nem teljesített ajánlások száma: *7 db - panaszosi visszajelzés alapján (További 33 ügyben nem jelzett vissza a panaszos, így nincs információnk az ajánlás utóéletéről.)*
- ii. nyilvánosságra hozatal módjait az alábbiak szerint:
 - a. a bekeltetes.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 békéltető testületek eljárási szabályzatának hatályba lépése, az ezzel kapcsolatos ismerkedés, továbbá a jövő év elején hatályba lépő fogyasztóvédelmi tárgyú jogszabály módosítások megismerése történt.*

c) finanszírozás: *2020. március 27-én a testület finanszírozását biztosító szerződés aláírásra került, a támogatás összege 2020. április 2-án a BOKIK rendelkezésére állt, így a testület munkáját zavartalanul végezhet.*

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!

9. Ismertesse, hogy

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

A vállalkozások együttműködési készsége megnyílnak 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 kormányhivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében? *IGEN*

b) az értesítés az eljárás lezárultát követő 15 napon belül megtörténik-e. *IGEN*

Békéltető Testületünk 2020. I. félévében 13 esetben hívta fel az illetékes kormányhivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatására. Ebből 3 esetben visszavonásra került a bejelentés, mivel a cég teljesített, vagy jelezte,

hogyan teljesíteni kíván. A közigazgatási hatósági eljárás eredményéről a Békéltető Testületünk nem kapott tájékoztatást.

11. Mutassa be a testület

a) promóciós kampányának, PR megjelenéseinek elemeit, azok eredményességét. Csatolja a hirdetések, szórólapok 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 beszámolási időszakban média megjelenés nem volt, rádiós riport előkészítése zajlik.

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

A beszámolási időszakban kiadvány, publikáció nem volt.

12. A testület a tagjai számára nyújtott

a) felkészítő tanfolyamot, képzést milyen formában tartja?

A testület tagjai részt vettek 2020. január 17-én az újjáalakult Békéltető Testület alakuló ülésén, és tájékoztatást kaptak a Békéltető Testület jogállásáról, tevékenységéről. Ezen túl, a testület tagjai számára online formában történt tájékoztatás az eljárási szabályzat és a fogyasztóvédelmi jogszabályok változása körében. Ezen kérdésekről egyéni konzultációkat tartottunk.

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

A beszámolási időszakban az a) pontban rögzítettek szerint került sor a békéltető testületi tagok képzésére. Továbbá, az új tagok részére biztosított volt a lehetőség a meghallgatásokon való részvételre.

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

A járványhelyzetre is figyelemmel, ilyen szakmai rendezvény nem volt.

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

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

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

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

d) Kérem, ismertesse az egyeztetések tartalmát:

- 2020. január 30-án a 2020. évi együttműködés keretében elvégzendő feladatok tervezésére, ütemezésére került sor.
- 2020. február 27-én a területi fogyasztóvédelmi hatóságok 2020. március 1. napját követő feladatellátásáról, valamint a kormányhivatali szervezeti átalakulásról történt tájékoztatás.
- 2020. március 31-én a járványhelyzettel összefüggő fogyasztói panaszok gyakoriságáról, a panaszosokat foglalkoztató főbb témákról – pl. a kereskedői árrágítás, online vásárlás sikertelenségei,

a koronavírus elleni védekezéssel összefüggő higiénés termékek, arcmaszkok készlethiánya vagy arra irányuló felhívás, mint csalogató reklám – történt egyeztetés.

- *2020. április 29-én a járványhelyzettel összefüggő fogyasztói panaszokkal kapcsolatosan felmerült tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmába tartozó rendelkezések áttekintésére került sor egy konkrét panaszpélda alapján. Továbbá szintén a járványhelyzettel összefüggő, kereskedelmi egységek nyitvatartását korlátozó rendelkezések betartására vonatkozóan a rendőrség, mint ellenőrző hatóság szerepköréről történt tájékoztatás.*
- *2020. május 26-án a járványhelyzettel összefüggő fogyasztói panaszokkal kapcsolatosan felmerült szabadidős tevékenység (koncertek, szabadidős rendezvények) szolgáltatásra irányuló fogyasztói szerződés hibás teljesítése, illetve a vis major helyzet értékelése és az ehhez kapcsolódó jogi anomáliák felvetésére került sor panaszpéldák alapján.*
- *2020. június 24-én a fogyasztóvédelmi tárgyú szakmai egyeztetésen a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény módosításáról, valamint az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról, továbbá a szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló jogszabályok módosításáról esett szó.*

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.

15. Ismertesse a testület tanácsadási

a) rendszerét:

Amennyiben bármely panaszosnak, avagy vállalkozásnak békéltető testületi tájékoztatásra vonatkozó igénye van, a testület elnöke 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 - 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 ügye 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 ügyfélfogadás 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 8.30-12.00) 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 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 4-6 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 1081 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:

Az interneten hirdető ál-vállalkozások kiszűrésére több figyelmet lehetne fordítani.

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 2020. 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. július 10.

a testület elnökének cégszerű aláírása