

## BESZÁMOLÓ

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

### I. rész

#### Szakmai beszámoló a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület 2020. II. 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 bejelentés.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 közzéteendő információk: IGEN/nem

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

- a testület létszáma:  
*11 fő (megalakulástól változatlan)*
- a testület összetétele:  
*8 fő jogász, 1 fő közgazdász, 1 fő agrármérnök, 1 fő közgazdasági szakokleveles mérnök*
- 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.*
- 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 – szükség esetén – a járványügyi veszélyhelyzet előírásainak maximális betartásával tartott a testület, bár lényegesen kevesebbet, mint a korábbi év ugyanezen időszakában. A pandémiás időszakban törekedett a testület az eljárások írásbeli lefolytatására.*

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

*Az ügyszám tekintetében 16 %-os csökkenés mutatkozik az előző év ugyanezen időszakához viszonyítva. (A 2019. II. félévében lezárt ügyek száma 250 volt.) Az ügyszám csökkenésben vélhetően szerepe volt a járványügyi veszélyhelyzetnek is, hiszen a személyes ügyfelfogadás ezen időtartam alatt korlátozott volt.*

*A teljes évi ügyszámot tekintve szintén csökkenés mutatkozik (13%), hiszen 2019. évben 474 ügyet zárt a Békéltető Testület, míg 2020-ban 416 ügy fejeződött be.*

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

*A beszámolási időszakban lezárt **201 ügy** tárgyi szerinti megoszlása az alábbiak szerint alakult:*

- *termékek összesen: 111 db*
- *szolgáltatások összesen: 90 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 (111 db) kiemelkedő, de arányaiban hasonló az előző időszakhoz képest:*

- *lábbelik 28 db*
- *háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek 24 db*
- *bútor, hangszer, óra, ékszer 15 db*
- *járművek és alkatrészeik 10 db*

*A szolgáltatások közül (90 db) kiemelkedő, de arányaiban hasonló az előző időszakhoz képest:*

- *posta és távközlés 19 db*
- *építőipari kivitelezés 15 db*
- *közlekedés 14 db*
- *közüzemi szolgáltatás 12 db*
- *turizmus 10 db*

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

*Megjelentek a járványügyi intézkedésekkel kapcsolatos panaszok, ezek között utazási szerződések, jegyértékesítések kapcsán, elmaradt utazások, előadások miatti visszatérítési igény. Továbbá az on-line vásárlások miatti panaszok száma is emelkedik.*

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 nem minden vállalkozás tartja be e körben jogszabályi kötelezettségét.*

- *Távközlési szolgáltatás: a távközlési szolgáltatások keretében a számlareklamációs ügyek száma stabilan jelen van.*
- *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.*
- *Turizmus: kis mértékben növekedett a turizmussal összefüggő ügyek száma mind a belföldi, mind a külföldi szolgáltatások körében, ez a járványügyi veszélyhelyzet miatti korlátozások következménye.*

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 fogyasztóvédelmi jogszabályváltozások ismertetése, hogy széles körben megismerhessék a fogyasztók azokat*
- fokozottabb hatósági fellépés: a fogyasztók megtévesztésére építő vállalkozásokkal szembeni hatósági fellépés erősítése, facebook-on terjedő valótlan, rossz minőségű termék hirdetések megállítása, webshop-ok fokozott ellenőrzése*
- 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 189 (94%)*
- *alaptalan 12 (6%)*

b) az eljárások milyen eredményre vezettek:

- egyezség: 42 db (20,9%)*
- kötelezés: 1 db (0,5%)*
- ajánlás: 43 db (21,4 %)*
- elutasítás: 11 db (5,5%)*
- megszűnés: 95 db (47,2%)*
- áttétel: 9 db (4,5%)*

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 válaszadás, szükség esetén a kötelező megjelenés. 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 hátterében 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.*

*Emelkedett azon ügyek száma az előző félévhez képest, ahol a hiánypótlás elmaradása miatt kényszerülünk megszüntetésre (15 db – ez a megszüntetett ügyek 15,7%-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: 43 db (45,3%)
- megalapozatlanság, ill. az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint nincs szükség: 12 db (12,6%)
- hiánypótlásnak nem tett eleget: 15 db (15,7%)

*(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 43 ügyből (100 %) csupán 18 ügyben (41,9%) jelzett vissza a panaszos, annak ellenére, hogy erre mindenkit külön felhívtunk. A visszajelzésekből kitűnt, hogy 3 esetben eleget tett, 10 esetben nem tett eleget a gazdálkodó szervezet az Eljáró Tanács ajánlásának. 4 esetben a panaszost terhelte volna az ajánlás szerint a szakértői bizonyítási kötelezettség, de ezt a panaszosok nem vállalták. 1 esetben a panaszos az ajánlás kézhezvételét követően visszavonta a kérelmét, egészségügyi okokra hivatkozva. A többi 25 ügyben (58,1%) 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 1 db kötelezés és 42 db egyezség született testületünknel, melyek valószínűsíthetően teljesültek, hisz azokkal kapcsolatban nem érkezett fogyasztói visszajelzés.*

*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 3 esetben eleget tett, 10 esetben nem tett eleget a gazdálkodó szervezet az ajánlásban foglaltaknak. (Ajánlások részletezve: 5.6. pontban).*
- b) a kötelezést tartalmazó határozatok esetén: *1 db kötelezést hozott a testület a beszámolási időszakban, mely valószínűsíthetően teljesült, hisz nem kaptunk visszajelzést a panaszostól.*
- 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: *195 db (97%)*
- ii. a 90 napos határidő legfeljebb 30 nappal meghosszabbításra került: *6 db (3%), erre a járványügyi veszélyhelyzet miatt, illetve a fogyasztó vagy a vállalkozás kérelme alapján került sor.*

b) Mekkora

i) az egy testületi tag által lefolytatott eljárások száma: *165 db*

ii) az írásban lefolytatott eljárások száma: *140 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 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: *55 db*
  - c. a vállalkozások által nem teljesített kötelezések száma: *0 db*
  - d. a vállalkozások által nem teljesített ajánlások száma: *10 db - panaszosi visszajelzés alapján*
- 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 2021. 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 végezhetette.*

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!

*Időszerűnek és hasznosnak tartjuk a 2021. év elején hatályba lépő jogszabály módosításokat.*

*Jogszabály módosítási javaslatunk az Fgytv. 29.§ /11/ bekezdésével kapcsolatos. Álláspontunk továbbra is az, hogy a vállalkozásoktól nem várható el, hogy a fogyasztó igényének megfelelő egyezségkötést ajánljon fel, amennyiben a fogyasztó igényét megalapozatlannak tartja. Ezért elhagyni javasoljuk azt a rendelkezést, mely kötelezi a vállalkozást, hogy a fogyasztó igénye szerinti egyezséget ajánljon fel, ha székhelye, telephelye, fióktelepe nem az illetékes békéltető testület megyéjében van bejegyezve.*

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 kormányhivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében? *IGEN*
- b) az értesítés az eljárás lezárultát követő 15 napon belül megtörténik-e. *IGEN*

*Békéltető Testületünk 2020. II. félévében 9 esetben hívta fel az illetékes kormányhivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatására.*

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.

*A beszámolási időszakban az alábbi PR megjelenésekre került sor:*

- 2020. november 10. *Rádió interjú a Békéltető Testület elnökével a Békéltető Testület munkájáról*
- 2020. december 9. *Rádió interjú a Békéltető Testület elnökével a Békéltető Testület munkájáról*
- 2020. évben folyamatos *szantograf.hu oldalon a Békéltető Testület hirdetésének megjelentetése*

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

*A beszámolási időszakban az alábbi média megjelenésekre került sor:*

- 2020. szeptember 9. *Cikk az Észak-Magyarország című napilapban „Tudatos vásárló, több reklamáció” címmel*
- 2020. szeptember 25. *Tájékoztató a BOKIK Gazdasági Iránytű című időszakos kiadványában a Békéltető Testület munkájáról*
- 2020. december 14. *A Békéltető Testület hirdetése a BOKIK Gazdasági Iránytű című időszakos kiadványában*

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

*A beszámolási időszakban kiadvány nem készült, publikáció nem volt.*

12. A testület a tagjai számára nyújtott

a) felkészítő tanfolyamot, képzést milyen formában tartja?

*A Békéltető Testület elnöke egy alkalommal, 2020. október 12-én tartott továbbképzést a tagok részére a BOKIK székházában, de igény esetén egyéni konzultációs lehetőséget is biztosít a tagok számára. Az ITM Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkárságáról, illetve a B-A-Z. Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztályától érkező, fogyasztóvédelmi tárgyú szakmai segédanyagok minden esetben továbbításra kerülnek a testület tagjai részére.*

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.*

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 testület néhány tagja regisztrált az MKIK Jogi Szekciója és a Jogász Egylet által szervezett 2020. november 12-i webináriumra. A webinárium utólag megküldött előadásanyagát és hanganyagát valamennyi békéltető testületi tag rendelkezésére bocsátottuk.*
- *A testület egyik tagja, dr. Schulhof Henriett részt vett az ITM által szervezett online workshop-on 2020. december 16-án.*

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. augusztus 3-án a fogyasztóvédelmi hatóság nyári idegenforgalmi témavizsgálat ellenőrzéseinek tapasztalatairól, eredményeiről esett szó.*
- *2020. augusztus 27-én a közelmúltban bekövetkezett fogyasztóvédelmi rendelkezéseket érintő jogszabályváltozásokról esett szó.*
- *2020. augusztus 30-án a korábbi járványhelyzettel összefüggő parkoló szolgáltatást érintő fogyasztói panaszokkal kapcsolatosan történt egyeztetés, valamint szó esett a timeshare eladásösztönző gyakorlatáról, a fogyasztói szerződések tartalmáról. Konkrét panaszból eredően pedig a mobiltelefon értékesítés, illetve a villamossági termékek piacfelügyelei előírásairól történt egyeztetés.*
- *2020. november 3-án az ITM által elrendelt vizsgálati programban részletezett időszakos, valamint a Miniszterelnökség által elrendelt rendkívüli fogyasztóvédelmi hatósági ellenőrzések tapasztalatairól történt egyeztetés.*
- *2020. november 30-án az ITM által elrendelt 2021. évi ellenőrzési és vizsgálati program ismertetésére került sor, továbbá a járványhelyzet második hullámával összefüggő fogyasztói panaszok gyakoriságáról, a panaszosokat foglalkoztató főbb témákról – pl: vásárlói sávok alkalmazása, ünnepi előkészületek az online-offline platformon – történt egyeztetés.*

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 ügyfelfogadás rendjét az alábbiak szerint:

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

*A BOKIK – ügyfélszolgálati tevékenysége körében – a munkahét minden napján ügyfelfogadási időben (H-Cs 8.30-15.30, P 8.30-12.00) a panaszosok rendelkezésére áll. A pandémiás időszakban egy-egy rövid időszakra a*



személyes ügyfélfogadás felfüggesztésre került, de a telefonos és az elektronikus elérhetőség mindvégig biztosított volt az ügyfelek részére. 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 testületünknél.*

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](http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu) honlapot 1717 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, 2021. január 13.*

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