

# SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez

Kedvezményezett szervezet neve: <b>Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei 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/182-5/2022-ITM_SZERZ</b>	
A megvalósított feladat címe: <b>A Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület 2022. évi tevékenységéhez kapcsolódó feladatok támogatása</b>	

## I. rész

### Szakmai beszámoló

#### A Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület 2022. évben végzett tevékenységéről

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

A statisztikai adatlapok kitöltése és az MKIK útján az ITM részére benyújtandó szakmai beszámoló elkészítése félévente szükséges. A szakmai beszámoló két részből áll: 1) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36/A. § (2) bekezdésben meghatározott tartalmú összefoglalóból (a továbbiakban: Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről); valamint az így megadott információk kiegészítéseként 2) Az ITM Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkárság részére nyújtott, stratégiai jelentőségű, valamint egyéb fontos információk, javaslatok (a továbbiakban: Szakmai kiegészítő tájékoztatás). A területi kamaráknak az I. féléves szakmai beszámolóban az I. félévre, az éves szakmai beszámolóban a teljes 2022. évre vonatkozó értékeléseket, adatokat, információkat szükséges bemutatniuk. A testületeknek az adatokat a statisztikai adatlapokban pontosan és naprakészen kell feltüntetni, az adott időszak utolsó napja szerint aktualizálva.

Az adatlapokat a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) honlapon lévő program használatával kell kitölteni. Amennyiben az adott beszámolási időszakban a kérdés nem releváns, kérjük, nyilatkozzanak erről (pl. promóciót nem valósítottak meg a kérdéses időszakban). A válaszoknál a sorok bővíthetők.

## Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről

- 1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát.

*A Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testülethez 2022. évben 416 db kérelem érkezett be. A 2022. január 1. – december 31. között lezárt ügyek száma 427 db (ez tartalmazza a 2021-ben indult, de 2022-ben lezárt ügyeket is).*

- 2) Kérem, ismertesse a fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős, nagyobb fogyasztói érdeksélemre utaló problémákat és azt, hogy e tekintetben volt-e változás az előző időszakhoz képest.

*A termékek közül változatlanul kiemelkedik a lábbeliket érintő fogyasztói panaszok száma (77 db), továbbá a híradástechnikai termékekkel (23 db), valamint a háztartási és kerti gépekkel, kézi szerszámgépekkel (22 db) összefüggő panaszbeadványok, ezek nagyságrendje hasonló az előző időszakhoz képest.*

*A szolgáltatások vonatkozásában változatlanul a közüzemi szolgáltatásokkal (58 db), a postai és távközlési szolgáltatásokkal (38 db), az építőipari kivitelezéssel (36 db), valamint a közlekedéssel (27 db) összefüggő panaszok tekinthetők kiemelkedőnek, ugyanúgy, mint a korábbi években.*

- 3) 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 rezi emelkedése kapcsán várhatóan megnövekszik a gáz- és áramszámlákkal kapcsolatos panaszok száma. Ezen esetek kezelésére felkészültünk, országos konferencián vettünk részt, és a tagok részére is konzultációt tartottunk a témából.*

*A másik évek óta jelen lévő probléma, mely a fogyasztók széles körét érinti, a szabálytalanul működő, „szélhámós” webshopok felszámolása. Folyamatos jelzéssel élünk a B-A-Z. Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Hatósága felé azokban az ügyekben, ahol a fogyasztó súlyos megtévesztésével találkoztunk.*

- 4) Kérem, adja meg az adott időszakban meghozott döntések esetén az alábbiakat (kérjük a darabszám és az arányok megadását is):

- a. mekkora volt a megalapozott és a megalapozatlan kérelmek előfordulási gyakorisága:

- *megalapozott kérelem 393 db (92%)*
- *megalapozatlan kérelem 34 db (8%)*

- b. az eljárások milyen eredményre vezettek:

- a) *egyezség 89 db (20,8%)*
- b) *kötelezés 2 db (0,5%)*
- c) *ajánlás 90 db (21,1%)*
- d) *elutasítás 15 db (3,5%)*
- e) *megszüntetés 214 db (50,1%)*
- f) *áttétel*
  - i. *hatáskör miatt 9 db (2,1%)*
  - ii. *illetékesség miatt 8 db (1,9%)*

- c. az eljárást megszüntető döntések okai az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és a megszüntetésen belül az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága (százalékos arány az összes megszüntetett ügyhöz - 214 db - van viszonyítva):

- a) *a fogyasztó a kérelmét visszavonta: 14 db (6,5%)*

- b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodtak: 28 db (13,1%)
- c) az eljárás folytatása lehetetlen: 87 db (40,7%)
- d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható – nincs szükség: 34 db (15,9%)
- d. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma: 51 db (23,8%)
- e. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása háttérben álló okok az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:
- a) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt
- aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak: 2 db
- ab) közvetítői eljárást indítottak: 0 db
- ac) per van folyamatban, vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak: 0 db
- b) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor: 3 db
- c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű: 0 db
- d) a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának: 25 db, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására: 7 db
- e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesítette: 14 db
- f. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás):
- termék 222 db (52%)
  - szolgáltatás 205 db (48%)
- g. azon eljárások, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelően jártak el, azaz a meghozatalra került ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozás általi teljesítésére vonatkozó adatok az ismert esetekre vonatkozóan:
- A beszámolási időszakban a Békéltető Testületünknel 2 esetben került sor kötelezésre, 89 esetben pedig egyezségre jutottak a felek. Vélhetően a határozatok mindegyike teljesült, mivel a testület nem kapott visszajelzést a fogyasztók részéről.*
- 2022. évben 90 ajánlást fogalmazott meg a Békéltető Testület, ebből 47 ügyben érkezett fogyasztói visszajelzés, 16 esetben a vállalkozás eleget tett az ajánlásban foglaltaknak, 31 esetben viszont a vállalkozás nem tett eleget az Eljáró Tanács ajánlásának. Amennyiben a fogyasztó azt jelentette be, hogy nem teljesítette a vállalkozás az ajánlásban foglaltakat, tájékoztatást kapott a további igényérvényesítési lehetőségekről. 43 esetben nem érkezett fogyasztói visszajelzés az ajánlás sorsáról a felhívás ellenére sem, így nincs információ arról, hogy miként reagált a vállalkozás az Eljáró Tanács ajánlására (több esetben a panaszost terhelte volna az ajánlás szerint a szakértői bizonyítási kötelezettség, ezt a panaszosok vélhetően nem vállalták).*
- h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban:
- A meghallgatás kitűzése nélkül, írásban záródó ügyek esetében 30 nap, meghallgatás esetében 65 nap.*

5) Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, és az eljárás javításának lehetséges módjait.

*A fogyasztók a lehető legszélesebb körben keresik fel a Békéltető Testületet problémáikkal, és az esetek nagy részében valamilyen megoldás születik a problémáikra. A kötelezéssel (2 db) és az egyezséggel (89 db) záródó ügyeken túl, a megszüntetett ügyek egy*

része is a fogyasztó igénye szerint megoldódott, hisz 14 esetben esetben a kérelem visszavonásra került, 28 esetben pedig a felek a döntéshozatal előtt megállapodtak a probléma rendezésében, így az eljárás folytatása okafosyottá vált. Összesen 90 ajánlást hozott a testület, melyből 47 ügy esetében kaptunk a fogyasztótól visszajelzést az ajánlás sorsát illetően. E szerint a 47 ajánlás 34%-át (16 db) teljesítették, 66%-át (31 db) nem teljesítették a vállalkozások. Az ajánlások 48%-ának (43 db) teljesüléséről nincs a Békéltető Testületnek információja. Az eljárás eredményességét növelné, ha – a Pénzügyi Békéltető Testülethez hasonlóan – bizonyos értékhatárig kötelező lenne a Békéltető Testület döntése, nem a vállalkozáson múlna az alávetés.

- 6) A testület a tagjai számára nyújtott felkészítő tanfolyamot, képzést
- a. milyen formában tartja?
  - b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?

*A Békéltető Testület tagjai részére a testület elnöke több alkalommal prezentációs konzultációt tartott (a 2022. január 1-jétől hatályos fogyasztóvédelmi rendelkezésekről, a 2022. május 28-tól hatályos jogszabályváltozásokról, a 2022. augusztus 1. napjától hatályos rezsizabályok értelmezéséről (ITM -IM- prezentáció, MVM tájékoztató), a fogyasztóvédelmi politikáról, és minden, a testület tagjainak tevékenységét érintő kérdésről).*

*A Békéltető Testület elnöke ezen túl, egyéni konzultációk keretében a tagok számára fogyasztóvédelmi megbeszéléseket tart. Az ITM -IM- 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.*

- 7) 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.*

## Szakmai kiegészítő tájékoztatás

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

A bejelentés honlapon, valamint a békéltető testület saját honlapján a békéltető testületre vonatkozóan hiánytalanul és naprakészen feltüntetésre kerültek a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 37/A § (1), illetve (3) bekezdésben foglaltak szerint a testületek által közzéteendő információk (a megfelelő válasz aláhúzendő): igen/nem

2. Kérem, az alábbiak szerint ismertesse, hogy az előző évhez képest történtek-e változások a testületben:

- a) a testület létszáma: *11 fő (megalakulástól változatlan)*
- 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 változatlanul a BOKIK biztosítja, mind a személyi, mind a tárgyi feltételek vonatkozásában. Több éves tapasztalat, hogy a BOKIK 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. Kérem, ismertesse az általános tapasztalatokat a békéltető testületek hatáskörébe tartozó ügyek tekintetében az elmúlt időszakról, beleértve annak bemutatását, hogy az ügy tárgya szerint melyek a leggyakrabban előforduló jogviták.

*A termékek közül változatlanul kiemelkedik a lábbeliket érintő fogyasztói panaszok száma (77 db), továbbá a híradástechnikai termékekkel (23 db), valamint a háztartási és kerti gépekkel, kézi szerszámgépekkel (22 db) összefüggő panaszbeadványok, ezek nagyságrendje hasonló az előző időszakhoz képest.*

*A szolgáltatások vonatkozásában változatlanul a közüzemi szolgáltatásokkal (58 db), a postai és távközlési szolgáltatásokkal (38 db), az építőipari kivitelezéssel (36 db), valamint a közlekedéssel (27 db) összefüggő panaszok tekinthetők kiemelkedőnek, ugyanúgy, mint a korábbi években.*

4. A jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni:

- a) 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 rezszi költségemelkedés fényében kommunikálni szükséges a tudatos fogyasztást, továbbá a szolgáltatók számláinak szoros nyomon követését, a saját fogyasztás ellenőrzését.*
- b) a vállalkozások felé: *Kommunikálni kell a sajtó útján, hogy a vállalkozás érdeke is, hogy ezen peren kívüli fórumon megegyezésre törekedjen.*

5. Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést

- a) 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 egyezség lehetőségét.*
- b) akadályozó tényezőket: *A kötelezést ellehetetleníti az alávetések igen alacsony száma (2022. évben mindössze 18 ügyben tett a vállalkozás alávetési nyilatkozatot.)*

6. A fogyasztói visszajelzésekre vonatkozóan kérem az alábbiak megadását:

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

*2022. évben 90 (100%) ajánlást hozott a testület, ebből 47 (52%) esetben kaptunk visszajelzést a fogyasztótól. 16 (17,7%) esetben eleget tett a vállalkozás az ajánlásban foglaltaknak, 31 (34,4%) esetben viszont nem tett eleget a vállalkozás az Eljáró Tanács ajánlásának. 43 (48%) ügy esetében nem érkezett fogyasztói visszajelzés az ajánlás sorsáról.*

*A beszámolási időszakban született 89 egyezség és 2 db kötelezés esetében nem érkezett visszajelzés a fogyasztóktól, azok vélhetően teljesültek.*

- b) Amennyiben a fogyasztó nem jelzett vissza, kérem annak ismertetését, hogy milyen intézkedéseket tettek annak érdekében, hogy a határozatban foglaltak betartását ellenőrizzék.

*E-mailben vettük fel a kapcsolatot a fogyasztókkal, de ezen megkeresésekre nem érkezett válasz.*

- c) Kérem a fentiek szerinti nyomon követés során szerzett tapasztalatok bemutatását.

*A fogyasztók ritkán reagálnak a nyomon követés keretében tett intézkedésre, ezért számottevő tapasztalatunk nincs.*

- d) Kérem annak bemutatását, hogy a fogyasztói visszajelzés hiányában hány esetben történt meg a nyomon követés és azon belül hány esetben érkezett végül visszajelzés a fogyasztó részéről.

*A megkeresések pontos száma nem ismert, mert a rögzítőfelület ilyen adatot nem kezel. A fogyasztók visszajelzést a célzott megkeresésekre ritkán adnak.*

*Itt kívánjuk megjegyezni, hogy vannak olyan ajánlások, amelyek esetében teljesen felesleges felszólítást küldeni a fogyasztóknak, ilyenek pl:*

- azok az ügyek, ahol a vállalkozástól meghiusulási igazolás vagy át nem vett postai értesítés (egyéni vállalkozók esetében) érkezik vissza a határozat kiküldését követően, ezekben az esetekben esély sincs a teljesítésre;*
- azok az ügyek, ahol a fogyasztót terheli a bizonyítási kötelezettség, tehát az ajánlás az ő előljárását kívánja meg az ügyben (pl: cipők fogyasztói szakvéleményezése).*

7. Az eljárások közül milyen gyakran nem volt lehetséges az azok lefolytatására vonatkozó határidő betartása az alábbi kategóriák szerint (kérjük az esetek darabszámának megadását):

- a) a 90 napos határidő be nem tartása, amikor a határidő nem került meghosszabbításra,

- b) a 90 napnál hosszabb határidő be nem tartása, amikor a 90 napos határidő meghosszabbításra került.

*Olyan esetek fordultak elő, amikor a fogyasztó vagy a vállalkozás kérte valamely okból az eljárás felfüggesztését, ez néhány alkalommal fordult elő. Minden esetben a fogyasztók érdekében, az egyezség reményében történő halasztáshoz járultunk hozzá. Az ügyek döntő többségében a határidők megtartottak.*

8. A teljes ügyszámhoz képest mekkora a száma, illetve az aránya

- a) az egy testületi tag által lefolytatott eljárások száma: 341 db (79,8%)

- b) az írásban lefolytatott eljárások száma: 264 db (61,8%)

9. 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. A beszámolási időszakban mindössze 18 ügyben tett a bepanaszolt vállalkozás eseti alávetési nyilatkozatot. 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.*

10. Mutassa be a nyilvánosságra hozatal az alábbiak szerint:

- a) nyilvánosságra hozatal oka az alábbiak szerint:
  - i. alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások száma: 18 db
  - ii. a testülettel nem együttműködő vállalkozások száma: 39 db
  - iii. a vállalkozások által nem teljesített ajánlások száma: 31 db
- b) nyilvánosságra hozatal módjait az alábbiak szerint:
  - i. a bejelentés.hu honlapon (a megfelelő válasz aláhúzendó): igen/nem
  - ii. a testület honlapján (a megfelelő válasz aláhúzendó): igen/nem

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

*A beszámolási időszakban az Eljáró Tanács határozata, ajánlása ellen jogorvoslattal nem éltek.*

12. Ismertesse a testület működését befolyásoló körülményeket az alábbi területeken:

- a) személyi, tárgyi feltételek: *A kamarában megfelelő személyi és tárgyi feltételek állnak rendelkezésre a Békéltető Testület zavartalan működéséhez.*
- b) jogszabályi környezet: *A 2022. évben hatályba lépő fogyasztóvédelmi tárgyú jogszabály módosítások megismerése megtörtént.*
- c) finanszírozás: *2022. április 21-én a testület finanszírozását biztosító szerződés aláírásra került, a támogatás összege 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, konkrét békéltető testületi ügyekről. A helyi sajtóval is megfelelő munkakapcsolat alakult ki. A helyi, hetente kiadásra kerülő, ingyenes önkormányzati lapban (Miskolci Napló) rendszeresen jelennek meg fogyasztóvédelmi tárgyú jogi cikkek békéltető testületi tag tollából. Továbbá, a megyei napilap és rádió interjúi keretében van lehetőség a lakosság tájékoztatására.*

13. 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 együttműködési kötelezettséget 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, miszerint 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.*

14. Kérem, ismertesse, hogy a békéltető testület minden esetben eleget tudott-e tenni azon kötelezettségnek, hogy
- az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásokról az eljárás lezárultát követően értesíti az illetékes kormányhivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében? (a megfelelő válasz aláhúzendő): igen/nem. Amennyiben nem, kérjük az okok ismertetését.
  - az értesítés az eljárás lezárultát követő 15 napon belül megtörténik-e? (a megfelelő válasz aláhúzendő): igen/nem. Amennyiben nem, kérjük az okok ismertetését.

15. Javasolják-e az alábbi területeken intézkedések megtételét? Ha igen, kérem, ismertesse javaslatát.

- jogszabály-módosítás: *javasoljuk, hogy Békéltető Testület 200.000.- Ft-os értékhatárig kötelező érvényű döntést hozhasson, a vállalkozás alávétése hiányában is;*
- egyeztetés az érintett szakmai érdekképviseleti szervezetekkel: *a megtevesztő hirdetések alkalmazó, elsősorban közösségi média felületeken hirdető vállalkozások elleni hatékony fellépés lehetőségéről;*
- fogyasztók tájékoztatása: *tájékoztatás az internetes vásárlás specialitásairól, a visszaélések formáiról;*
- fokozottabb hatósági fellépés: *on-line hirdetések;*
- egyéb intézkedések: *megnövekedett rezsiköltségek miatt fokozott fogyasztói tudatosság.*

16. Mutassa be a testület

- 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 ennek tényéről.  
*A beszámolási időszakban promóciós kampány, PR megjelenés nem volt.*
- további média megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó). Amennyiben a testületnek nem voltak további média megjelenései, kérjük, nyilatkozzon ennek tényéről.  
*A beszámolási időszakban az alábbi média megjelenésekre került sor:*
  - 2022. január 11.** *Cikk az Észak-Magyarország c. napilapban „A könnyelműségnek mindig ára van – vitarendezés békésebb úton” címmel*
  - 2022. január 25.** *Interjú a Békéltető Testület elnökével az Európa Rádióban a fogyasztóvédelmi jogszabályváltozásokról*
  - 2022. augusztus 6.** *Interjú a Miskolci Napló című hetilapban „Mikor megy rá a házunk a fűtésre” címmel dr. Strassburger Gyula testületi taggal*
- kiadványait és publikációit, valamint csatolja azokat. Amennyiben a testület nem adott ki kiadványokat vagy publikációkat, kérjük, nyilatkozzon ennek tényéről.
  - 2022. február 5.** *Publikáció a Miskolci Napló című hetilapban „Jár-e használt termékekre szavatosság?” címmel (Dr. Strassburger Gyula tag)*

17. 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 ennek tényéről.

- 2022. március 7.** *A Békéltető Testület elnöke részt vett az ITM -IM- által az elnökök részére szervezett online egyeztetésen.*
- 2022. május 20.** *A Békéltető Testület elnöke részt vett a Dr. Keszthelyi Nikoletta helyettes államtitkár asszony által szervezett online informális megbeszélésen.*



- **2022. szeptember 8.** Szakmai egyeztetés az MKIK-ban Dr. Kupecki Nóra helyettes államtitkár részvételével.
- **2022. szeptember 15.** Fogyasztóvédelmi témájú egyeztetés a B-A-Z. Megyei Kormányhivatal szervezésében Dr. Salgó László Péter államtitkár, Dr. Kupecki Nóra helyettes államtitkár, Dr. Alakszai Zoltán főispán és a kormányhivatal munkatársainak részvételével.
- **2022. október 20.** Szakmai egyeztetés Miskolcon az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. szervezésében.
- **2022. október 28.** Online szakmai fórum az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. szervezésében.
- **2022. november 15.** A Fejér Megyei Békéltető Testület online fogyasztóvédelmi fóruma, melynek fő témája az energiaszolgáltatáshoz, rezsicsökkentéshez kapcsolódó jogszabályváltozások, a villamosenergia és a földgáz szolgáltatási díjak mértéke, elszámolása, panaszügyek és azok kezelése; a gyártó vagy kereskedő által vállalt ún. önkéntes jótállás szabályai, valamint a használt autók értékesítésével kapcsolatos tapasztalatok.

18. Kérem, ismertesse, hogy a testület

a) együttműködött-e a működési területe szerint illetékes kormányhivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel: *IGEN*

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

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

d) Kérem, ismertesse az egyeztetések tartalmát:

- **2022. január 20-án** a Békéltető Testületnél, illetve a Fogyasztóvédelmi Hatóságnál folyamatban lévő aktuális panaszügyek egyeztetésére került sor, különös figyelemmel a nagyobb esetszámmal megjelenő beadványi tartalomra, továbbá a fogyasztó és vállalkozás közötti, az árak adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI.30.) Kormányrendeletben foglaltak gyakorlati alkalmazásának eszközeiről, a jogalkotói szándék teljesülése érdekében annak betarthatóságáról, illetve számonkérésének módjáról is szó esett.
- **2022. február 24-én** a Békéltető Testületnél, illetve a Fogyasztóvédelmi Hatóságnál folyamatban lévő aktuális panaszügyek egyeztetésére került sor, különös tekintettel a széles fogyasztói réteget érintő lakásfelújítási, karbantartási (nyílászárók cseréje, erkélyfelújítás, fűtőkorszerűsítés) szolgáltatást nyújtó, úgynevezett „házaló” kereskedők tevékenységére.
- **2022. április 1-jén** a Békéltető Testületnél, illetve a Fogyasztóvédelmi Hatóságnál folyamatban lévő aktuális panaszügyek egyeztetésére került sor, különös tekintettel a széles fogyasztói réteget érintő online értékesítési tevékenységet nyújtó kereskedőkre, mint pl.: webtermekek.hu webáruház üzemeltetőjére (Ilyés Erzsébet és Ilyés László, 3760 Nagykáta, Kövidinka u. 3., adószám: 69991280-2-33).
- **2022. május 4-én** az ITM -IM- által elrendelt használtautók értékesítésének fogyasztóvédelmi szempontú hatósági ellenőrzési tapasztalatairól esett szó.
- **2022. május 26-án** az újonnan alakult Kormány szerkezetéről és a fogyasztóvédelmi szakterület minisztériumi átrendeződéséről esett szó.
- **2022. július 1-jén** a 2022. május 28. napjától hatályos, árcsökkenés bejelentésével kapcsolatos jogszabályi előírások megtartásának ellenőrzési gyakorlatáról, illetve felmerült nehézségeiről esett szó.
- **2022. augusztus 2-án** a Magyar Közlöny 122. számában megjelent 1353/2022. (VII.21.) Korm. határozatban rögzített fogyasztóvédelmi politika új célkitűzéseiről esett szó. A magyar fogyasztóvédelmet négy pillérré alapozva, új szemlélet mentén kívánja az Igazságügyi Minisztérium hatékonyabbá tenni:

I. Digitális Fogyasztóvédelem: mottó: „Ami az offline világban tilos, az legyen az online világban is tilos!” „Digitális Szabadság Kerekasztal létrehozásával;

II. egységes joggyakorlat kialakításának támogatásával „Fogyasztóvédelmi Kerekasztal” működtetésével;

III. továbbá felhasználóbaráttá és elérhetőbbé tenni a fogyasztóvédelmet az állampolgárok számára;

IV. valamint az Alaptörvénnyel összhangban a gyermekvédelmet előtérbe helyező intézkedések a szakmai programban.

- **2022. augusztus 26-án** a légi utasok jogairól, a légitársaságokkal kapcsolatos fogyasztói panaszokról történt egyeztetés.
- **2022. szeptember 15-én** az Igazságügyi Minisztérium képviseletében Dr. Salgó László Péter közigazgatási államtitkár és Dr. Kupecki Nóra alkotmányjogi jogalkotásért és fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár tartott szakmai napot a B-A-Z. Megyei Kormányhivatalban. A rendezvényen a kormányhivatal főispánja, főigazgatója, a fogyasztóvédelmi szakmai osztály vezetője, munkatársai és a BOKIK által működtetett Békéltető Testület elnöke, tagjai vettek részt. A szakmai rendezvény célja a szakmai kapcsolatok mélyítése volt, figyelemmel az új fogyasztóvédelmi politika célkitűzéseire, melynek középpontjában a gyermekvédelem áll.
- **2022. október 20-án** az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. villamosenergia és földgáz egyetemes szolgáltatói engedélyes által szervezett személyes szakmai fórum keretében történt egyeztetés. A rendezvény jövőbeni célja a fogyasztóvédelmi szervezetekkel való konstruktív együttműködés, amely szolgáltatói oldalról elősegítheti az ügyfél-elégedettséget és az ügyfélpanaszok megoldásorientált rendezését. Az egyeztetésen a társaság bemutatta jelenlegi és jövőbeni működését, valamint a rezsicsökkentéssel kapcsolatos legfontosabb információkat. A rendezvényen az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. képviselői, a kormányhivatal fogyasztóvédelmi szakmai osztálya munkatársai, valamint a BOKIK által működtetett Békéltető Testület elnöke vettek részt.
- **2022. november 30-án** a „Lakossági napelemes rendszerek támogatása és fűtési rendszerek elektrifikálása napelemes rendszerekkel kombinálva” pályázathoz kapcsolódó fogyasztói panaszokról esett szó, továbbá egyeztetés történt a közigazgatási szünet alatti fogyasztóvédelmi feladatellátásról.

e) szíveskedjen az együttműködés eredményét bemutatni: *hatósági fellépés lehetőségének megteremtése.*

f) szíveskedjen arról beszámolni, hogy a kormányhivatal az általa lefolytatott eljárás kimeneteléről visszajelez-e:

*A beszámolási időszakban 37 esetben értesítette a Békéltető Testület a Fogyasztóvédelmi Hatóságot az együttműködési kötelezettség megsértése miatt. A Hatóság 4 esetben rögzítette, hogy a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatása és a fogyasztóvédelmi bírság kiszabása nem lehetséges, mivel a vállalkozások időközben megszűntek, illetve törölve lettek. 30 esetben kapott a Békéltető Testület értesítést a Hatóságtól fogyasztóvédelmi bírság kiszabásáról, melyek összege 15.000-50.000.- Ft között volt. 3 esetben tájékoztatta a Békéltető Testület a Fogyasztóvédelmi Hatóságot arról, hogy az együttműködési kötelezettség megsértése ellenére, a határozat kézhezvételét követően a vállalkozás eleget tett az ajánlásban foglaltaknak, ezt vagy a fogyasztó, vagy a vállalkozás jelentette be a Békéltető Testületnek.*

#### 19. 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.*

20. Kérem, 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 3-4 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.*

21. Ismertesse, hogy előfordult-e a testületnél az OVR rendelet által létrehozott online platform igénybevételével folytatott eljárás.

a) Amennyiben igen, mutassa be annak gyakorlatát és a tapasztalatokat, valamint adja meg, hogy hány esetben került lefolytatásra online vitarendezési eljárás és ezek milyen eredménnyel zárultak. Részletezze, hogy hány belföldi, illetve hány határon átnyúló ügyben jártak el a platform igénybevételével. Amennyiben nem volt ilyen eljárás, kérjük, nyilatkozzon ennek tényéről.

*Békéltető Testületünkhöz nem érkezett kérelem az OVR rendelet által létrehozott online platformon keresztül.*

b) Kérjük annak megadását a határon átnyúló jogviták esetében, hogy az online platformon keresztül

i) hány magyarországi fogyasztó nyújtott be külföldi székhelyű vállalkozással szemben panaszt: *nem volt*

ii) hány magyarországi vállalkozással szemben került külföldi fogyasztó által benyújtásra panasz: *nem volt*

22. Kérem, adja meg, hogy érkeznek-e idegen nyelvű kérelmek, megkeresések a testülethez. Ismertesse az ezekkel kapcsolatos tájékoztatást/intézkedéseket.

*Békéltető Testületünkhöz a beszámolási időszakban 2 db idegen nyelvű kérelem érkezett. Az egyik esetben angol nyelven tájékoztattuk a fogyasztót a békéltető eljárás feltételeiről, lehetőségeiről, de végül a fogyasztó nem nyújtotta be kérelmét, így eljárás lefolytatására nem került sor. A másik esetben – kezdeményezésünkre - az Európai Fogyasztói Központ átvette a panaszügy intézését.*

23. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlappal kapcsolatban

a) azok látogatottsági adatait: *a beszámolási időszakban a Békéltető Testület honlapján 4304 felhasználó 4672 oldalmegtekintést eszközölt.*

b) a fogyasztók visszajelzését: *a beszámolási időszakban a honlappal kapcsolatban nem érkezett fogyasztói visszajelzés.*

24. 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 eredményét!

*A Békéltető Testület ilyen felmérést nem végzett.*

25. Ismertesse az országos eljárási szabályzat alkalmazásával kapcsolatos tapasztalatokat.

*Az Országos Eljárási Szabályzat a tagok által megismerésre, elsajátításra került, a napi munkába használata beépült.*

26. 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 megfelelésének 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 működési területe szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnak az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásról küldött értesítőket is szíveskedjen megküldeni. Szíveskedjen továbbá megküldeni a bírósági jogorvoslat során hozott döntéseket is.

Kérjük továbbá, hogy az alábbi mellékletet nyújtsák be a szakmai beszámoló részeként:

- (M1) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek döntési kimenetele szerinti megoszlásáról
- (M2/A) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Termékek szerinti megoszlásáról
- (M2/B) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Szolgáltatások szerinti megoszlásáról
- (M3) Statisztikai adatlap a fogyasztói jogviták intézésének módjáról
- (M4) Statisztikai adatlap a békéltető testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról

***A szakmai beszámoló hitelesítése***

*A Kedvezményezett megyei és kereskedelmi kamara által működtetett békéltető testület elnökeként kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.*

*Dátum: Miskolc, 2023. január 16.*

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