

SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez

Kedvezményezett szervezet neve: Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei 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: IX-SZ/207/2023.	
A megvalósított feladat címe: A Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület 2023. évi tevékenységéhez kapcsolódó feladatok támogatása	

I. rész

Szakmai beszámoló

A Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület 2023. 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 IM részére benyújtandó szakmai beszámoló elkészítése évente 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 IM Alkotmányjogi Jogalkotásért és Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkárság részére nyújtott, stratégiai jelentőségű, valamint egyéb fontos információk, javaslatok (a továbbiakban: Szakmai kiegészítő tájékoztatás). A területi kamaráknak az éves szakmai beszámolóban a teljes 2023. 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 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 Vármegyei Békéltető Testülethez 2023. évben 407 db kérelem érkezett be. A 2023. január 1. – december 31. között lezárt ügyek száma 400 db (ez tartalmazza a 2022-ben indult, de 2023-ban lezárt ügyeket is).

2) Kérem, ismertesse a fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős, nagyobb fogyasztói érdeksérelemre 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 (82 db), valamint a háztartási és kerti gépekkel, kézi szerszámgépekkel (42 db) továbbá a híradástechnikai termékekkel (18 db), összefüggő panaszbeadványok, ezek nagyságrendje hasonló az előző időszakhoz képest.

A szolgáltatások vonatkozásában változatlanul a közüzemi szolgáltatásokkal (42 db), a postai és távközlési szolgáltatásokkal (31 db), az építőipari kivitelezéssel (18db), valamint a közlekedéssel (18 db) összefüggő panaszok tekinthetőek 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 termékekkel kapcsolatos panaszok között a legtöbb a szavatosság-jótállás témaköréhez kapcsolódik. Itt fontos tudatosítani a vállalkozásokban, hogy a bizonyítási teher körében független szakértői bizonyítást kell saját költségükön lefolytatni az eredményes kimentéshez.

A másik probléma, mely a fogyasztók széles körét érinti, a szabálytalanul működő, „szélhámos” webshopok felszámolása. Folyamatos jelzéssel élünk a B-A-Z. Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Hatósága felé azokban az ügyekben, ahol a fogyasztó súlyos megtévesztésével találkozunk.

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 379 db (95%)
- megalapozatlan kérelem 21 db (5%)

b. az eljárások milyen eredményre vezettek:

- a) egyezség 106 db (26,5%)
- b) kötelezés 0 db (0%)
- c) ajánlás 80 db (20%)
- d) elutasítás 8 db (2%)
- e) megszüntetés 188 db (47%)
- f) áttétel

- i. hatáskör miatt 12 db (3%)
- ii. illetékesség miatt 6 db (1,5%)

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 lezárt ügghöz - 400 db - van viszonyítva):

- a) a fogyasztó a kérelmét visszavonta: 18 db (4,5%)
- b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodtak: 34 db (8,5%)
- c) az eljárás folytatása lehetetlen: 81 db (20,25%)
- 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: 13 db (3,25%)
- d. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma: 42 db (23%)
- 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 százalékos arány az összes lezárt ügyhöz - 400 db - van viszonyítva):
- a) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt
- aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak: 0 db (0%)
- ab) közvetítői eljárást indítottak: 0 db (0%)
- ac) per van folyamatban, vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak: 3 db (0,75%)
- b) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor: 2 db (0,5%)
- c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű: 0 db (0%)
- d) a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának: 9 db (2,25%), illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására: 9 db (2,25%)
- e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesítette: 19 db (4,74%)
- f. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás):
- termék 232 db (58%)
 - szolgáltatás 168 db (42%)
- 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 0 esetben került sor kötelezésre, 106 esetben pedig egyezségre jutottak a felek. Vélhetően a határozatok mindegyike teljesült, mivel a testület nem kapott visszajelzést a fogyasztók részéről.*
- 2023. évben 80 ajánlást fogalmazott meg a Békéltető Testület, ebből 40 ügyben érkezett fogyasztói visszajelzés, 21 esetben a vállalkozás eleget tett az ajánlásban foglaltaknak, 19 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. 40 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. Az egyezséggel (106 db) záródó ügyeken túl, a megszüntetett ügyek egy része is a fogyasztó igénye szerint megoldódott, hisz 18 esetben esetben a kérelem visszavonásra került, 34 esetben pedig a felek a döntéshozatal előtt megállapodtak a probléma rendezésében, így az eljárás folytatása okafogyottá vált. Összesen 80 ajánlást hozott a testület, melyből 40 ügy esetében kaptunk a fogyasztótól visszajelzést az ajánlás sorsát illetően. E szerint a 40 ajánlás 52,5%-át (21 db) teljesítették, 47,5%-át (19 db) nem teljesítették a vállalkozások. Az összes ajánlás 50%-ának (40 db) teljesüléséről nincs a Békéltető Testületnek információja.

Az eljárások eredményességét növelni fogja az a jelentős törvénymódosítás, hogy 2024.01.01-től 200.000.- Ft ügyérték alatti ügyekben alávetés nélkül - a kérelem megalapozottsága esetén - kötelező határozat hozható.

- 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 Borsod Ármegyei Békéltető Testület 2022. évi tevékenységéről, az elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges törvények módosításáról, a változó jogszabályi környezetről). A Békéltető Testület elnöke ezen túl, egyéni konzultációk keretében a tagok számára fogyasztóvédelmi megbeszéléseket tart. A különböző kereskedelmi, fogyasztóvédelmi és vitarendezési tárgyú konferenciák és online események meghívói minden alkalommal megküldésre kerülnek a tagok részére, ezáltal – érdeklődés esetén – lehetőségük van az adott eseményen történő részvételre.

- 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 (82 db), továbbá a háztartási és kerti gépekkel, kézi szerszámgépekkel (42 db), valamint a híradástechnikai termékekkel (18 db), összefüggő panaszbeadványok, ezek nagyságrendje hasonló az előző időszakhoz képest.

A szolgáltatások vonatkozásában változatlanul a közüzemi szolgáltatásokkal (42 db), a postai és távközlési szolgáltatásokkal (31 db), az építőipari kivitelezéssel (18 db), valamint a közlekedéssel (18 db) összefüggő panaszok tekinthetők kiemelkedőnek, ugyanúgy, mint a korábbi években.

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

Mind a fogyasztók, mind a vállalkozások felé szükséges intenzív tájékoztató kampányt kezdeményezni, mely a 2024.01.01-től hatályos új szabályokat ismerteti.

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. Sok magyar nyelvű webshop nem magyar cég működtetésében van, így a későbbi reklamációk kezelése igen megnehezül.

- A rezsi 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: *Reményeink szerint, az egyezségkötést is segíti az új szabály, az alávetés nélküli kötelezés lehetősége. Az egyezségkötést elősegíti továbbá a válaszirat küldési kötelezettség és az on-line részvételi kötelezettség, földrajzi területtől függetlenül.*

- b) akadályozó tényezőket: *A kötelezést ellehetetleníti az alávetések igen alacsony száma (2023. évben mindössze 25 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.

2023. évben 80 (100%) ajánlást hozott a testület, ebből 40 (50%) esetben kaptunk visszajelzést a fogyasztótól. 21 (52,5%) esetben eleget tett a vállalkozás az ajánlásban foglaltaknak, 19 (47,5%) esetben viszont nem tett eleget a vállalkozás az Eljáró Tanács ajánlásának (a %-os arány a visszajelzés szerinti 40 db ügghöz van viszonyítva.)

40 (50%) ügy esetében nem érkezett fogyasztói visszajelzés az ajánlás sorsáról.

A beszámolási időszakban született 106 egyezség 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 minden esetben érkezett válasz a fogyasztótól.

- 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 meghiúsulási 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: 316 db (79%)
b) az írásban lefolytatott eljárások száma: 271 db (68%)

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 25 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: 25 db
 - ii. a testülettel nem együttműködő vállalkozások száma: 26 db
 - iii. a vállalkozások által nem teljesített ajánlások száma: 19 db
- b) nyilvánosságra hozatal módjait az alábbiak szerint:
 - i. a bekeltes.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 2023. évben hatályba lépő fogyasztóvédelmi tárgyú jogszabály módosítások megismerése megtörtént.*
- c) finanszírozás: *2023. június 16-án 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 vármegyei 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 megynkben 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 a 2024.01.01-től életbe lépő módosításokat.

14. Kérem, ismertesse, hogy a békéltető testület minden esetben eleget tudott-e tenni azon kötelezettségnek, hogy

- a) 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.
- b) 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.

- a) jogszabály-módosítás: *a 2024. 01. 01-től életbelépő módosítások tapasztalatai fényében lehet a módosítási javaslatokat megfogalmazni, a tapasztalatok összegyűjtésére minimum fél év, egy év szükséges;*
- b) egyeztetés az érintett szakmai érdekképviseleti szervezetekkel: *a megtevesztő hirdetések alkalmazó, elsősorban közösségi média felületeken hirdető vállalkozások elleni hatékony fellépés lehetőségéről;*
- c) fogyasztók tájékoztatása: *tájékoztatás az internetes vásárlás specialitásairól, a visszaélések formáiról;*
- d) fokozottabb hatósági fellépés: *on-line hirdetések;*
- e) egyéb intézkedések: *a megnövekedett rezsiköltségek miatt fokozott fogyasztói tudatosság, a külföldi cégek által működtetett magyar nyelvű webshopok veszélyeire felhívni a figyelmet.*

16. 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 ennek tényéről.
A beszámolási időszakban promóciós kampány, PR megjelenés nem volt.
- b) 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:
 - **2023. március 23.** *Interjú az Európa Rádió Svédasztal c. magazinműsorában dr. Tulipán Péter elnökkel.*
- c) kiadványait és publikációit, valamint csatolja azokat. Amennyiben a testület nem adott ki kiadványokat vagy publikációkat, kérjük, nyilatkozzon ennek tényéről.
 - **2023. január 14.** *Publikáció a Miskolci Napló című hetilapban „Fogyasztói jótállási jogok?” címmel (Dr. Strassburger Gyula tag)*
 - **2023. június 9.** *Publikáció a Miskolci Napló című hetilapban „Használati útmutató” címmel (Dr. Strassburger Gyula tag)*
 - **2023. szeptember 30.** *Publikáció a Miskolci Napló című hetilapban „Miben tud segíteni a békéltető testület” címmel (Dr. Strassburger Gyula tag)*
 - **2023. október 21.** *Publikáció a Miskolci Napló című hetilapban „A békéltető testületi eljárás új szabályai – 1. rész” címmel (Dr. Strassburger Gyula tag)*
 - **2023. október 28.** *Publikáció a Miskolci Napló című hetilapban „Békéltető eljárás – 2. rész” 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.

- **2023. február 16.** Részvétel a Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által szervezett online konzultáción.
- **2023. február 28.** Részvétel a Modern Vállalkozások Programja – Vállalkozz digitálisan! projekt „Az e-kereskedelem jövője” című, BOKIK-ban tartott rendezvényen.
- **2023. március 30.** Részvétel az MKIK-ban tartott szakmai egyeztetésen, dr. Kupecki Nóra, az IM alkotmányjogi jogalkotásért és fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkára vezetésével.
- **2023. szeptember 12.** Részvétel az Országos Mediátor Iroda online kerekasztal beszélgetésén.
- **2023. szeptember 13.** Részvétel a „Fogyasztóvédelmi aktualitások a lehetőségek és az együttműködések tükrében” c. szakmai konferencián.
- **2023. október 5.** Részvétel a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által szervezett online egyeztetésen.
- **2023. október 19.** Részvétel a VI. Alternatív Vitarendezési Konferencián Budapesten.
- **2023. november 21.** Részvétel az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által szervezett szakmai fórumon.
- **2023. december 13.** Egyeztetés az MKIK-ban dr. Tóth Zoltán jogalkotásért felelős államtitkarral.
- **2023. december 19.** Részvétel a bejelentés.hu oldal fejlesztéséről szóló online tájékoztatón.

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:

- A **2023. január 30-i** időszakos fogyasztóvédelmi szakmai konzultáció tárgya a Békéltető Testületnél, illetve a Fogyasztóvédelmi Hatóságnál folyamatban lévő aktuális panaszügyek egyeztetése, továbbá a Fogyasztóvédelmi Hatóság éves ellenőrzési programjának áttekintése volt, mely a családok és a gyermekek védelme érdekében rögzít számos témavizsgálatot.
- A **2023. február 28-i** időszakos fogyasztóvédelmi szakmai egyeztetésen 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, erkélyfelújítási, fűtéskorszerűsítési – szolgáltatást nyújtó ügynevezett „házaló” kereskedők tevékenységére.
- A **2023. március 28-i** időszakos fogyasztóvédelmi szakmai egyeztetésen a Békéltető Testület jövőbeni működését érintő változásokról esett szó.
- A **2023. április 27-i** időszakos fogyasztóvédelmi szakmai egyeztetés vitatémája a magyar nyelvű használati útmutató „online” átadhatósága, annak szabályszerűsége volt.
- A **2023. június 1-jei** időszakos fogyasztóvédelmi szakmai egyeztetésen a Békéltető Testületet érintő, közelmúltban módosult fogyasztóvédelmi törvény változásairól esett szó.
- A **2023. június 27-i** időszakos fogyasztóvédelmi szakmai találkozó témája a Békéltető Testületnél, illetve a Fogyasztóvédelmi Hatóságnál folyamatban lévő aktuális panaszügyek egyeztetése volt.
- A **2023. augusztus 1-jei** időszakos fogyasztóvédelmi tárgyú szakmai egyeztetésen a Békéltető Testületnél, illetve a Fogyasztóvédelmi Hatóságnál folyamatban lévő aktuális panaszügyek egyeztetésére került sor. Áttekintették a Gazdasági Versenyhivatal árfigyelő platformját, valamint a háborús élelmiszerár-infláció csökkentése érdekében tett hatósági intézkedésekről, eljárásjogi helyzetről történt tájékoztatás.

- A **2023. szeptember 1-jei** időszakos fogyasztóvédelmi tárgyú szakmai egyeztetésen a különösen érzékeny társadalmi réteget célzó megtévesztő kereskedelmi kommunikáció káros hatásainak csökkentése érdekében tett hatósági és testületi intézkedésekről, eljárásjogi helyzetről esett szó.
- A **2023. szeptember 29-i** időszakos fogyasztóvédelmi tárgyú szakmai találkozón a napelemes rendszerrel kombinált közüzemi szolgáltatással kapcsolatos panaszokról történt egyeztetés.
- A **2023. december 1-jei** időszakos fogyasztóvédelmi tárgyú szakmai egyeztetés témája a 2023. november 21. napján az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. villamosenergia és földgáz egyetemes szolgáltatói engedélyes által szervezett személyes szakmai fórumon elhangzottak. A társaság bemutatta a jelenlegi és jövőbeni működését, valamint a rezsicsökkentés elszámolására kialakított számlázási gyakorlatát.

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 21 esetben értesítette a Békéltető Testület a Fogyasztóvédelmi Hatóságot az együttműködési kötelezettség megsértése miatt. A Hatóság 1 esetben rögzítette, hogy a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatása és a fogyasztóvédelmi bírság kiszabása nem lehetséges, mivel a vállalkozás időközben megszűnt, illetve törölve lett. 19 esetben kapott a Békéltető Testület értesítést a Hatóságtól fogyasztóvédelmi bírság kiszabásáról, melyek összege 50.000-100.000.- Ft között volt. 1 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.

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 (3 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 testületünkénél.

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 honlapját 6276 felhasználó látogatta meg.*
 - 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 vármegyei kereskedelmi és iparkamara által működtetett békéltető testület elnökeként kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.

Dátum: Miskolc, 2024. január 15.

a testület elnökének cégszerű aláírása