

SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez
(területi kamarák részére)

Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint): Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara	
Közreműködő szervezet címe: 1056 Budapest, Váci utca 40. 4. em.	Levelezési címe: 1364 Budapest, Pf.: 81
Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: 10102086 – 11571302 - 11000004	Közreműködő adószáma: 18068382-2-41
Szerződés szám: FOHÁT/352/2015-NFM SZERZ.	
A megvalósított feladat címe: A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2015. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész

Szakmai beszámoló
a Pest Megyei Békéltető Testület 2015. II. félévi finanszírozási időszakban végzett
tevékenységéről

A szakmai beszámolót készítő személy neve: Dr. Csanádi Károly	A beszámolót készítő személy telefonszáma: (06-1) 311-2426

A statisztikai adatlapok kitöltése és a részletes szöveges szakmai beszámoló elkészítése minden egyes (szerződésben előre meghatározott) beszámolási időszakban szükséges. Az adatlapokat a www.bekeltetes.hu honlapon lévő program használatával kell kitölteni. Amennyiben az adott beszámolási időszakban a kérdés nem releváns, kérjük, nyilatkozzanak erről (pl. promóciót nem valósítottak meg a kérdéses időszakban). A válaszoknál a sorok bővíthetők

1. Ismertesse 2015. I. félévhez képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei stb.)

A Pest Megyei Békéltető Testület tagjainak létszáma a 2015. I. finanszírozási időszakhoz képest változott, Fischer Gábor tag 2015. szeptember 30. napjával békéltető testületi tagságáról lemondott. A tagok összlétszáma 30 fő, ebből a fogyasztói oldal jelöltje 14 fő, a vállalkozói oldal jelöltjeinek száma 16 fő. A Testület összetétele egyebekben nem változott. A hiányzó létszám pótlására egyrészt takarékosági okokból nem került sor, másrészt a fogyasztói panaszok meghatározó többségét egyedül eljáró testületi tagok tárgyalták, így a tagságáról lemondott személy pótlásának elmaradása a Pest Megyei Békéltető Testület működésében nem okozott semmilyen problémát.

A Testület működési feltételei 2015-ben nem változtak. A Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara (a továbbiakban rövidített nevén: PMKIK) sem a budapesti székhelyén sem a törökbálinti fióktelepén helyhiány miatt nem tudta elhelyezni a Pest Megyei Békéltető Testületet. A Pest Megyei Békéltető Testület irodái és tárgyalója a 1119 Budapest, Etele út 59-61. szám alatti irodaházban található bérleményben működik. A bérelt irodák a II. emelet 240 és 241, valamint a tárgyaló a II. emelet 234 szám alatt található. Irodánk címének változását a www.panaszrendezes.hu valamint a www.pestmegyeibekelteto.hu című honlapunkon nyilvánosságra hoztuk. A személyes és telefonos megkeresések esetében az ügyfelek a PMKIK székhelyén és fióktelepén is megkapják az Fgytv.-ben meghatározott tájékoztatást. Mindkét helyszínen hozzáférhetők az elérhetőségünket is tartalmazó tájékoztató kiadványok.

2. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 2.1.-2.7. kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.

2.1. A ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2 számú melléklet) ismertesse a főbb panasz okokat, milyen panaszok mögött húzódnak meg valószínűsíthetően nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt e változás az előző félévhez képest, előfordultak-e, s ha igen milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok. A problémák leküzdése érdekében milyen intézkedéseket javasolnak (jogszabály-módosítás, egyeztetés az érintett szakmai érdekképviselői szervezetekkel, fogyasztók tájékoztatása, fokozottabb hatósági fellépés, stb.)? Ehhez kapcsolódóan mutassa be, hogy milyen ajánlásokat fogalmazott meg a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen típusú problémák ne forduljanak elő.

A Pest Megyei Békéltető Testülethez a 2015. évben a termékek minőségével és hibás teljesítésével kapcsolatos panaszok köréből 643, a szolgáltatások tárgyában 780 fogyasztói panaszt nyújtottak be az ügyfelek.

A termékek tekintetében az alábbi sorrend alakult ki:

- Lábbeli: 123 db
- Híradástechnika: 117 db
- Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek: 83 db
- Egyéb termékek: 72 db
- Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer: 59 db
- Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók: 51 db
- Járművek és alkatrészeik: 51 db
- Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök: 35 db
- Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók: 25 db
- Textil, ruhanemű: 11 db
- Élelmiszerek, italok: 7 db

Áttétel: 4 db*

A termékek közül a lábbeli, a híradástechnikai eszközök, a háztartási és kerti gépek, az egyéb kategóriába sorolt termékek valamint a bútór, sportszer, ékszer, stb. ügýtípusban érkezett a legtöbb fogyasztói panasz. A lábbelik közül főleg az általános utcai cipő és a sportcipő volt leggyakrabban a panasz tárgya. A híradástechnikai termékek közül az okostelefon és a szórakoztató elektronika minőségével kapcsolatos panaszból volt a legtöbb. Egyéb termékek körébe soroltuk a vegyipari termékekre, a dohányárúkra és az egyéb, fenti kategóriákba nem sorolható árucikkeket.

Az egészségügyi termékek üzleten kívüli árusítását érintő panaszok a 2015. II. félévében csökkentek ugyan, de az ingyenes előzetes orvosi vizsgálattal, valamint a gyógyszeresedés elhagyásának ígéréttel, továbbá nyereményekkel népszerűsített, lényegében termékbemutatós árusítások nagy értékű egészségügyi termékekre vonatkoztak, amely ügyletek a vásárlóknak a jövedelmükhöz képest jelentős kárt okoztak a szervezők által.

A nyilvántartásunk szerint a Pest Megyei Békéltető Testülethez a szolgáltatások tekintetében a 780 fogyasztói panasz megoszlása az alábbi sorrendben:

- Posta és távközlés: 260 db
- Közütemi szolgáltatások: 168 db
- Turizmus: 74 db
- Gazdasági és egyéb szolgáltatások: 57 db
- Közlekedés: 51 db
- Javítás, karbantartás: 49 db
- Építőipari kivitelezés: 43 db
- Egyéb szolgáltatás: 38 db
- Ingatlan ügyletek: 17 db
- Személyi szolgáltatások: 5 db
- Oktatás: 2 db

Áttétel: 16 db*

* A csillaggal jelölt ügyek áttétele a Pénzügyi Békéltető Testülethez valamint az Európai Fogyasztói Központhoz történt. **Megjegyezni kívánjuk, hogy a statisztikai beszámolóban, mint áttételi lehetőség nem szerepel sem a Pénzügyi Békéltető Testület, sem az Európai Fogyasztói Központ. Az utóbbi szervezetet tekintve az a tapasztalatunk, hogy bizonyos ügyekben illetőleg egy-egy adott országban nagyobb sikerrel jár el az Európai Fogyasztói Központ a társszervezeteinek közreműködésével.**

A fogyasztók leggyakrabban a távközlési szolgáltatások, a közüzemi szolgáltatások, a turizmus, a gazdasági és egyéb szolgáltatások, valamint a közlekedés köréből származó fogyasztói panasszal fordultak a testülethez. A távközlési szolgáltatások tekintetében a telefonszolgáltatásra, a készülékvásárlásra és a hűségidőre, illetőleg az attól való szabadulásra irányultak a panaszok. Jellemző volt még a telefon + internet + tv kapcsolt szolgáltatás esetében felmerült fogyasztói jogvita is, amely esetében, ha bármelyik szolgáltatásra panasz volt a fogyasztónak, az rendszerint kiterjedt a teljes szerződésre. A közüzemi szolgáltatások tekintetében gyakori volt a számlavita, a szabálytalan vételezés és a kikapcsolt szolgáltatás (víz, gáz, villany) visszaállítására vonatkozó panasz. A turizmus tekintetében a fogyasztók a szállás illetőleg az ott történt elhelyezés, valamint a repülőgéppel történő utazás okozta a legtöbb fogyasztói panaszt. Az építőipari kivitelezés tekintetében a nyílászárók cseréje, a számlaadás elmulasztása és az azonosíthatatlan kivitelező vállalkozások képezték leggyakrabban a panasz tárgyat.

A Pest Megyei agglomerációban a fogyasztók előtt önmagukat vállalkozónak nevező személyek sok esetben évekkal korábban megszüntették a vállalkozásukat, mégis vállalkozóként vállalják el a megbízást. Természetesen számlát nem adnak és a garanciális javításokat sem végzik el. A javítás, karbantartás jellegű szolgáltatások tekintetében a mobiltelefon készülékre, a számítástechnikai eszközökre, a járművekre valamint a víz, gáz és fűtészerezésre irányultak a panaszok.

A fogyasztói kultúra fejlesztését szakszerű és folyamatos tájékoztatással, továbbá iskolás korúaknál szervezett képzéssel tartjuk megvalósíthatónak. Ezen kívül szükségesnek látszik a szigorú hatósági fellépés is, ilyen esetekben ugyanis az állvállalkozók adózatlan jövedelmet realizálnak. A tényállás bizonyítása meghaladja a Békéltető Testület hatáskörét és lehetőségeit.

A kötelezések számát az első féléves teljesítmény alapján kevésnek találjuk. Ezen a helyzeten a 2015. szeptember 11. napját követő jogszabályváltozás segített, amikor is a vállalkozásokat a korábbi időszakhoz képest szigorúbb együttműködési szabályok terhelik. Tapasztalataink alapján a fogyasztóknak sok bosszúságot okozó kisebb értékű ügyek határát 20 ezer forint körüli összegben lehetne meghatározni. Ezen ügyekben célszerű lenne áttérni a békéltetés kötelező jellegű igénybevitelére mielőtt a fogyasztó pénzügyi okokból lemondana a bírósági eljárás megindításáról. A fogyasztók elmondása szerint az látszik, hogy a 20.000.- Ft alatti termék vásárlás és szolgáltatás igénybevétele jelentős számban okoz érdeksérelmet, mert az érintettek a viszonylag magas költségek miatt nem fordulnak bírósághoz, de sok esetben a békéltető eljárást sem veszik igénybe.

2.2. Az ügyek tárgya szerint, hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek aránya, az eljárások milyen eredményre vezettek, (megszűnés, egyezség, ajánlás, kötelezés aránya) a jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni a fogyasztók, illetve a vállalkozások felé.

A Pest Megyei Békéltető Testületben a 2015. II. finanszírozási időszakban (II. félév) 846 befejezett ügyünk keletkezett, amelyből 328 volt az alaptalan kérelem. Így az alaptalan kérelmek a II. finanszírozási időszakban befejezett ügyekhez viszonyítva 38,77 % volt. Az alaptalan kérelmek aránya a 2015. évi összes ügghöz viszonyítva $(460/1423=)$ 32,32 %

A 2015. év II. finanszírozási időszakában a megszüntetések összes befejezett ügghöz viszonyított aránya 75,61 %, amelynek mértéke a 2015. év első finanszírozási időszakához viszonyítva 8,61 % csökkent. Megjegyezni kívánjuk, hogy ez az arányszám nem azonos a sikertelenül befejezett ügyek számával, ugyanis a vállalkozások jelentős része az eljárást megszüntető határozat kézbesítése után a fogyasztóval a békéltetési eljáráson kívül egyezsége jut. Az eljárás megszüntetésének eredményességét azzal az adatszolgáltatással tudjuk megállapítani, amelyet a fogyasztó küld részünkre, illetőleg az írásban feltett kérdéseinkre adja meg a számára pozitív teljesítés tényéről a választ.

2.3. Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a fogyasztói visszajelzések arányát a határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását, stb.)

A Pest Megyei Békéltető Testületnél a 2015. évben éves szinten 77 ügyben történt egyezség létrehozása. Ebből a 2015. év I. finanszírozási időszakában 15 ügyben jött létre egyezség. A statisztikai adatok egyértelműen bizonyítják, hogy a 2015. szeptember 11.-étől hatályos jogszabály módosítás eredményes volt abban a tekintetben, hogy a vállalkozásokat szankció terhe mellett kötelezte együttműködésre. Az említett időpontot megelőzően az egyezség létrehozását egyértelműen akadályozta az a tény, hogy a vállalkozás(ok) képviselője nem jelent meg a meghallgatáson.

Ezzel a magatartással az érintett vállalkozás (különösen a közmű szolgáltatók és a külföldi tulajdonú vállalkozások) ellehetetlenítette a békéltetés törvényi céljának megvalósulását.

Megjegyezni kívánjuk, hogy a Pest Megyei Békéltető Testület több éven keresztül a szokásos éves elnöki konferenciákon, vagy más írásbeli lehetőségeinek felhasználásával rendszeresen szorgalmazta a szankció lehetőségének törvénybe foglalását. Tudomásul kell venni azt a tény is, hogy Magyarországon az áruk és szolgáltatások értékesítésének és a hibás teljesítésért való helytállásnak még mindig nem alakult ki a megfelelő kultúrája. Ezért még nem szabad olyan törvényi szabályozást bevezetni és alkalmazni, amely adott esetben a vállalkozás belátására bízta, hogy egy-egy határozatot teljesít-e avagy sem. Több esetben előfordult az elmúlt években, hogy egyes vállalkozások képviselői ugyan helytelen módon, de arra hivatkoztak, hogy örülnek az adott termék eladásának, nemhogy még azt kicserélnék vagy visszavásárolnák.

A 2015. évben a Pest Megyei Békéltető Testület éves szinten 2 ügyben hozott kötelezést tartalmazó határozatot, melyekből egy-egy határozat az I. és a II. finanszírozási időszakban jött létre. A kötelezések számát kevésnek találjuk, de ennek elemzéséhez figyelembe kell venni, hogy a Pest Megyei Békéltető Testülethez csak néhány gazdasági társaság nyújtott be általános alávetési nyilatkozatot, ezek nevét a honlapon nyilvánosságra hoztuk. A www.bekeltetes.hu honlapra feltöltött vállalkozások száma több mint az előbb említett és a Testülethez benyújtott alávetések darabszáma, azonban a békéltetés honlapján szereplő vállalkozásokkal szemben Testületünknel nem nyújtottak be fogyasztói panaszt a 2015. év II. finanszírozási időszakban.

Az ajánlást nem teljesítő vállalkozások neve folyamatosan közzététel alatt áll a honlapon. A fogyasztóknak legalább szóban felhívjuk a figyelmét, hogy jelezzék, ha a vállalkozás nem teljesíti a Testület ajánlását. E felhívásnak kevesen tesznek eleget, tehát a tudatos fogyasztóval (vásárlóval) szemben támasztott követelmény ez idő szerint csak részben teljesül. Ha a panaszt benyújtó ügyfeleinket tudatos fogyasztónak tekintjük, aki a fogyasztói jogvitáját békéltető testületnél kívánja rendezni, akkor feltételezhető volna, hogy a felhívást teljesíti, a valóság mégis más. Ezért a vállalkozás nevének honlapra kerülése előtt e-mailben vagy levélben megkeressük a fogyasztót és megkérdezzük, hogy a vállalkozás teljesítette-e az eljáró tanács ajánlását? Több olyan eset is előfordult, hogy a kérdésünket e-mailben is meg kellett ismételni, mert a válasz elmaradt. Ahhoz, hogy a kérdéseinkre levélben választ kapjunk az szükséges, hogy a fogyasztó részére felbélyegzett és megcímezett válasz borítékot küldjünk. Ez az utóbbi öntevékeny kezdeményezésünk jelentősen növelte a válaszadók számát. Egyes fogyasztók telefonon jelzik az ajánlás teljesítésének elmaradását, de a megvalósulását is, azonban a telefonálók az írásbeliségig általában nem jutnak el. Tudomásunkra jutottak olyan esetek is, hogy egyes vállalkozások teljesítették az eljáró tanács ajánlásában foglaltakat, sok esetben a panaszt tartalmazó eljárások megszüntetése esetén is. Ezekben az esetekben fogyasztó felé a vállalkozás úgy nyilatkozott, hogy indokoltnak találta a panaszt, saját maga is. A vállalkozás állítása szerint ilyen álláspontra jutott az iratok illetőleg a termék vagy szolgáltatás saját hatáskörben történt vizsgálatának eredményeként. A hivatkozás az esetek többségében hamis. A megszüntetések 15-20%-ában a vállalkozás – feltehetően az értesítés hatására – eljáráson kívül megállapodott a fogyasztóval, aki az adott esetben az eljárás megszüntetését kérte. Tapasztalataink bizonyítják, hogy a megszüntetést, mint statisztikai adatot nem minősíthetjük a körülmények elemzése nélkül eredménytelennek, ugyanis a vállalkozás a Békéltető Testület meghallgatását megelőzően vagy a határozat kézbesítését követően saját hatáskörében intézkedett a fogyasztói panasz orvoslásáról.

A fent bemutatott esetek is alátámasztják azt a felvetésünket és javaslatainkat, hogy a békéltető testületi rendszer, illetőleg a békéltetés minél előbb továbbfejlesztésre kerüljön. Ehhez fontosnak tartjuk az összefgathár megállapítását melynek keretei között a peresítést megelőzően kötelező lehetne a békéltetés igénybevétele. A szakmai beszámoló készítéséig tudomásunkra jutott egyes békéltető testületek tagságának szakmai összetétele, amelyből a jogász képzettségűen számának növekedése látszik, amely a testületeket alkalmassá teszi a magasabb szakmai követelmények teljesítésére.

2.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának háttérében álló okokat, és ezek testületnél előforduló arányát.

A beszámolási időszakban a fogyasztói kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítására nem került sor.

2.5. Részletezze az eljárást megszüntető döntések okait, és mutassa be azok százalékos arányát.

A Pest Megyei Békéltető Testületben az eljárást megszüntető döntések okaival azonosak az Fgytv. 31 § (3) bekezdésében meghatározottakkal, illetőleg ezeknek megfelelnek. A megszüntetések főbb jellemzői; a békéltető testület hatáskörének hiánya valamint az eljárás folytatására azért nincs szükség, mert attól eredmény nem várható, továbbá a fogyasztó az ígérete ellenére nem mutatta be a tényállításainak bizonylatait, így például a sérült termékre árengedményt kért, de a számlát vagy nyugtát már nem tudta bemutatni, esetleg ezekkel nem is rendelkezett, több esetben pedig számla helyett csak szállítólevelet csatolt a kérelemhez, amely a termék vagy szolgáltatás árát nem tartalmazta bár a nyugtaadási illetőleg számlaadási kötelezettség teljesítése tekintetében mutatkoznak a javulás jelei, de az is látszik a fogyasztói panaszok alapján, hogy a piaci illetőleg utcai árusoktól nagyon nehéz bizonylathoz jutni így ténylegesen még a személyük is rejtett marad a vásárlók előtt.

A 2015. évben 108 esetben került sor az eljárás megszüntetésére a kérelem visszavonása miatt, melynek százalékos aránya 7,58 %. Az eljárás fojtatása 303 esetben lehetetlen volt (21.29%). Megalapozatlan volt a kérelem 328 esetben, melynek százalékos aránya 23,04 %. A hiánypótlásnak eleget nem tett fogyasztók statisztikai nyilvántartásában 2015. szeptember 11. napját követően változás történt. Ilyen okból megszüntetésre kerülő eljárások a Testület elnökének hatáskörébe kerültek. A nyilvántartás részletes kidolgozásához évközi megbontott adatok nem állnak rendelkezésre, de azt jelezni kívánjuk, hogy jellemzően az e-mailben benyújtott fogyasztói panaszok ügyvitelére jellemző, hogy nem teljesítik az ugyancsak e-mailben kért hiánypótlást. Egyik problémaként azt látjuk, hogy a panaszt e-mailben benyújtók a kérelmüket szkennelés hiányában nem tudják ellátni aláírásukkal, ezért lényegében az elektronikus panaszküldési lehetőség teljeskörűen ez idő szerint még nem váltja ki a postai küldemény feladását. Az Fgytv. változását követően hiánypótlás nem teljesítése miatt elnöki hatáskörben megszüntetett eljárások száma 149 volt, amely az összes ügyekhez képes 10,47 %. Megjegyezni kívánjuk, hogy év közben történt a jogszabályváltozás, így az adat sem teljes évre, sem a teljes finanszírozási időszakra nem értelmezhető.

2.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.

Öt (5) – hat (6) hét, azaz másfél hónap.

2.7. Ismertesse az ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozások általi teljesítésére vonatkozó adatokat, amennyiben ismeretesek a testület előtt.

Az ajánlások, a kötelezést tartalmazó határozatok, és az egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozások általi teljesítésére a 2.3. számú fejezetben található részletesebb információ. A döntések egyes fajtáira vonatkozóan további számszerű adat nem áll rendelkezésünkre. A tudatos fogyasztói magatartást feltételezve a határozatok végrehajtását tekintve 2015-ben nem lehetett probléma, mert fogyasztók nem kezdeményezték a bíróságnál a határozataink végrehajtási záradékkal történő ellátását, illetőleg ilyen konkrét intézkedésükről nincs tudomásunk. Tanácsadás keretében is ritkán érdeklődtek arról, hogy miként és hol történhet a békéltető testületi határozat végrehajtásának kikényszerítése, ha esetleg a vállalkozás nem teljesítene.

3. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat! (pl.: Tudják-e tartani az eljárási határidőket, mennyi az átlagos ügyintézési határidő, egy testületi tag által, illetve írásban lefolytatott eljárások száma, értékelje a vállalkozások együttműködési készségét, alávetések alakulása, nyilvánosságra hozatal oka, száma, módja, a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok száma, eredménye, stb.)

A 2015. évben a fogyasztóvédelmi törvény módosítását megelőzően a vállalkozások nagyobb hányada a jogszabály szerint együttműködőnek volt tekinthető, tehát vagy küldött válasziratot és eljött a meghallgatásra is, vagy írt válasziratot, de nem jött el a meghallgatásra. Olyan eset is előfordult, hogy a vállalkozás nem adott válasziratot, de képviselője a meghallgatáson megjelent. A felsorolt esetekben a vállalkozások együttműködőnek minősültek a korábbi szabályozás szerint, ténylegesen azonban nem voltak együttműködőnek tekinthető. Ugyanis ha nem jelent meg a másik fél, a törvény célja nem tudott megvalósulni, mert egyezséget csak jelenlévők között lehet létrehozni.

A nem együttműködő vállalkozások nevének megállapítása a www.panaszrendezes.hu című honlapunkon történő megjelenítés céljából folyamatosan megfigyelésre kerül.

A válaszirat tartalma sok esetben nem felelt meg az adott ügyben előadott fogyasztói panasznak. A nyilvánosságra hozattól eredményt és sikert várunk a 2013. novembertől működő honlapunktól. A honlap címe: www.panaszrendezes.hu és a www.pestmegyeibekelteto.hu. A békéltető testületi eljárások dokumentációjában nem csak a válaszirattal szemben volt és van kifogásunk, hanem esetenként a dokumentumhoz csatolt szakvélemény tartalmával is. Ez különösen a könnyűipari termékek közül a cipőre vonatkoztatható, mert sokszor ugyanazoktól a szakértő személyektől származnak vagy betéti társaságok nevében kiadott szakvéleményeket küldenek, melyeknek tartalma szerint a fogyasztónak (vásárlónak) rossz a járása, nem rendeltetésszerűen használta a terméket, stb., de a tényállítások általában bizonyítások nélkül maradtak.

A beszámolási időszakban a Pest Megyei Békéltető Testülettel szemben ajánlás ellen nem született bírósági ítélet.

A 2016. évre áthúzódó egy peres eljárás folyamatban van (ügyszám: PMBT-3/9936/2014.) vállalkozás a DEPÓNIA Nonprofit Kft.

Írásban lefolytatott eljárás a tárgyidőszakban nem volt. Azokban az ügyekben, amelyeken megvalósítható lett volna, a fogyasztó inkább a szóbeli eljárást illetően a meghallgatást választotta. Tapasztalataink szerint a fogyasztók jobban szeretik élőszóban előadni a panaszukat, mint azt írásba foglalni.

A Pest Megyei Békéltető Testületnél az átlagos ügyintézési határidő a 2.6. fejezetben foglaltakkal egyezően kb. másfél hónap, egyebekben a törvényes eljárási határidőket tartani tudjuk, egy-egy kivétel azonban előfordulhat. A 2015. évben egy fogyasztói jogvita tekintetében fordult bírósághoz a vállalkozás. A per a tárgyév végével folyamatban van. Befejezése 2016-ban várható.

A 2015. évben a Pest Megyei Békéltető Testületben 968 fogyasztói panaszt tárgyalt egyedül eljáró testületi tag. Az egyedül eljáró testületi tagok szokatlanul magas arányát a Testület működtetésének alulfinanszírozottsága okozza, ezt a problémát évek óta jelezzük. A helyzet inkább romlik, mint javulna.

4. Ismertesse a testület működését segítő, illetve akadályozó körülményeket! (pl.: Személyi, tárgyi feltételek, jogszabályi környezet, finanszírozás, a kamarával való együttműködés értékelése, együttműködés más szervezetekkel, stb.)

A Pest Megyei Békéltető Testület működéséhez szükséges tárgyi feltételek adottak, és évről évre folyamatosan történnek fejlesztések. Erről a Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara gondoskodik részben az egyes beszerzések finanszírozásával, részben az informatikai infrastruktúra működtetésével, kiegészítve a Testület takarékos gazdálkodását. Elegendő számítógép, szkennelő berendezés, másológép áll rendelkezésre, terveink között szerepel 2016-ra vonatkozóan a honlap korszerűsítése, megújítása, valamint az elektronikus iktatási rendszer megszervezése és az ehhez szükséges informatikai háttér biztosítása.

Sajnálatos, hogy a Pest Megyei Békéltető Testület állami támogatásból évek óta alulfinanszírozott. A 2009. évben még megfelelő volt a normális működéshez az állami támogatás mértéke, azonban a 2010. és 2011. években összesen 13 M/Ft összeggel csökkentették a támogatás összegét. Ilyen mértékű forráshiányt takarékossgal nem lehet kigazdálkodni. A működésünkhöz szükséges források hiányát folyamatosan jelezzük a működtető kamarának és a fogyasztóvédelemért felelős minisztériumnak. Finanszírozási problémák miatt az indokoltnál is kevesebb ügyben volt szervezhető háromtagú eljáró tanács. Más békéltető testületektől szerzett információ szerint is a békéltető testületeknél megszaporodott egyedül eljárók hasonló okokból kerülnek felkérésre.

A Pest Megyei Békéltető Testületnek a Kamarával kiváló az együttműködése. A Kamara az együttműködéssel való elégedettségét a Testület pénzügyi támogatásával fejezi ki. Kamarai támogatás nélkül a jelentős késéssel, illetőleg részletekben érkező állami támogatásból nem tudnánk idejében kifizetni a megbízási díjakat, a munkabéreket és a közterheket. Az elnöki konferenciákon évről évre jelezzük, hogy megoldást kell találni az állami támogatások időben történő kiutalására, mert ennek hiányában csak kamarai előfinanszírozással egyenlíthetők ki a számlák és fizethetők ki a munkadíjak. Az előfinanszírozás mértéke évente általában 25-30 millió forint a Pest Megyei Békéltető Testület esetében. A Békéltető Testület más szervezetekkel vásárlás (beszerzések) vagy szolgáltatás igénybevétele során kerül kapcsolatba.

Önkormányzatoktól pénzügyi támogatást a 2015. évben sem kaptunk, bár a törvény ezt lehetővé teszi. **Felvetjük annak szükségességét is, hogy részben a fogyasztóvédelmi törvény, részben az önkormányzati törvény kismértékű módosításával még szerényebb összegű kötelező önkormányzati támogatás is sokat segíthetne a békéltető testületek alulfinanszírozottságán.** Szintén évek óta azt tapasztaljuk, hogy a szakmai beszámolókból szereplő javaslatok az év során nem kerülnek megbeszélésre és az illetékesek érdemben nem foglalkoznak e javaslatokkal. Az is **megoldás lehetne, ha a fogyasztók számára is megszűnne az eljárások ingyenessége**, mert ezáltal növekedhetne a Testület bevétele és valószínűsíthetően lehetne az is, hogy csökkenne a hiánypótlást nem teljesítő fogyasztók száma.

A Pest megyei Önkormányzatok azonban a békéltetés népszerűsítését tájékoztató anyagok terjesztésével és a honlapjukon keresztül megvalósítható panaszküldéssel segítik. Hozzátezzük azonban, hogy az utóbbira vonatkozó kérésünket 2015-ben nem mindegyik Önkormányzat teljesítette, bár maga az intézkedés számukra pénzbe sem kerülne. Az együttműködő Önkormányzatok honlapján keresztül fogyasztói panaszok nyújthatók be elektronikus úton a Békéltető Testülethez.

A 2015. év I. félévében havonta az alábbi ügyszámot teljesítettük;

Január	54 db
Február	51 db
Március	101 db
Április	136 db
Május	118 db
Június	114 db

Összesen: 577 db

A fenti számból 3 db ügy a második félévben fejeződött be és a teljesítést is ennek megfelelően korrigáltuk.

A 2015. év II. félévében havonta az alábbi ügyszámot teljesítettük;

Július	140 db
Augusztus	88 db
Szeptember	87 db
Október	113 db
November	194 db
December	207 db

Összesen: 829 db

A 2015. I. félévében teljesített ügyszámában benne van 8 db áttétel, a II. félévben 12 db, amely a statisztikai beszámolóba rögzítésre került.

5. Ismertesse a testületeket, illetve a fogyasztóvédelmet érintő esetleges jogi szabályozásra vonatkozó észrevételeit, javaslatait!

A fogyasztóvédelmi törvény módosítását folyamatosan szükségesnek tartjuk, mert a napi munka során minden évben felszínre kerülnek a fogyasztóvédelmi törvényben szereplő, a fogyasztói jogviták hatékonyságában érzékelhető hiányosságok. A fogyasztóvédelmet érintő jogi szabályozás esetleges módosítására vonatkozó észrevételek és/vagy javaslatok az érdemi válaszokat tartalmazó pontokban kerültek feltüntetésre (pl.: kis értékű fogyasztói panaszok esetében a békéltető testületi eljárás kötelezővé tétele a peresítést megelőzően, önkormányzati támogatás bevezetése, a békéltető testületi eljárások ingyenességének megszüntetése).

6. Ismertesse, hogy mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, mik az ezt akadályozó körülmények, illetve az együttműködés milyen módon ösztönözhető!

Megjegyezzük, hogy a módosított fogyasztóvédelmi törvény 2015. szeptember 11. napját követő időszakban már érzékelhetővé tette a vállalkozások együttműködési készségének javulását a békéltető testülettel. Tapasztalataink szerint a Pest Megyei Békéltető Testület a vállalkozások együttműködési készségének további javítása érdekében kevés lehetőséggel rendelkezik. Véleményünk szerint a békéltetés jogintézményének továbbfejlesztése szükséges, első sorban olyan irányban tartjuk elmozdíthatónak, hogy valóságos alternatívát nyújtson a fogyasztói jogviták rendezése tekintetében. Elképzelhetőnek tartjuk, hogy bizonyos összeghatár alatti jogsérelem esetén (pl.: 20.000.- Ft, de legfeljebb 50.000.- Ft-ig) kötelező legyen a békéltetés jogintézményét igénybe venni.

Egyes ügyekben a vállalkozásnak írásban megküldött értesítéseken kívül vagy a válaszirattal összefüggésben a vállalkozással telefoni kapcsolatfelvételt is kezdeményezünk.

Megfelelő fogadókészség esetén az adott vállalkozással ezek a párbeszédok ismételhetők. Vízmű közszolgáltatóval, vízmű társulással és néhány nagyobb áruházzal is sikerült ilyen eredményt elérnünk Pest megyében (Budaörs, Cegléd).

Ha a vállalkozás az egyezség létrehozása helyett saját magát kísérli meg kimenteni a felelősség alól, az ajánlásokat rendre nem teljesíti, ha nem ismeri el a határozatainkat és mindezeket jogkövetkezmény nélkül megteheti, akkor ezek a problémák lehetetlenné teszik az érintett vállalkozásokkal az együttműködés javítását az eltérő célok miatt.

7. Mutassa be a promóciós kampányuk elemeit, azok eredményességét. Csatolja a hirdetések másolatát, és TV és rádió spot esetén CD mellékletet.

A 2015. év II. félévében a Pest Megyei Békéltető Testületnek és a békéltetésnek, mint a fogyasztói jogviták alternatív rendezési lehetőségének népszerűsítése céljából a promóciós kampányunk három (3) eleme valósult meg. A Pest megyei településeken megjelenő Önkormányzati lapokban hirdetéseket jelentettünk meg a Békéltető Testület pénzügyi lehetőségeinek megfelelően. Ezen kívül az agglomerációban működő rádiók adásaiban fogyasztóvédelmi témákban szólaltunk meg, nevezetesen a Rádió Szentendre, a Rádió Lakihegy és a Rádió Q adásaiban. A 2015. évben folyamatosan volt fogyasztóvédelmi magazin műsorunk az ECHO TV-ben „Jogvita és egyezség” címmel.

A Gazdasági Hírtükör című kamarai lapban behúzással terjesztettük a békéltetést népszerűsítő kétoldalas szórólapunkat, hirdetést jelentettünk meg, továbbá cikket irtunk és interjút készítettünk azokkal a személyekkel, akik a fogyasztóvédelmi magazin műsorunkban vendégeink voltak az ECHO TV műsorában.

A békéltetésről szóló tájékoztató kiadványt továbbá a szórólapot a Kamarában ismert elérhetőségek alapján tagoknak és küldötteknek e-mailben vagy postai úton, továbbá a céginformációs adatbázis adatai alapján egyéni és társas vállalkozásoknak is küldtünk.

A nyomtatott sajtóban az alábbiakban felsorolt önkormányzati lapokban hirdetéseink jelentek meg. A hirdetéseket tartalmazó lapszámokat a szakmai beszámoló mellékleteként csatoltuk.

- Gazdasági Hírtükör XVII. évfolyam 2015. 01. szám
 - behúzás, hirdetés (álló)
- Gazdasági Hírtükör XVII. évfolyam 2015. 02. szám
 - behúzás
- Gazdasági Hírtükör XVII. évfolyam 2015. 03. szám
 - behúzás
- Gazdasági Hírtükör XVII. évfolyam 2015. 04. szám
 - behúzás, hirdetés (fekvő)
- Gazdasági Hírtükör XVII. évfolyam 2015. 05. szám
 - behúzás, hirdetés (fekvő)
- Gazdasági Hírtükör XVII. évfolyam 2015. 06. szám
 - behúzás, hirdetés (álló)
- Gazdasági Hírtükör XVII. évfolyam 2015. 07. szám
 - behúzás, hirdetés (tv, fekvő)
- Gazdasági Hírtükör XVII. évfolyam 2015. 08. szám
 - behúzás, hirdetés (tv, fekvő)
- Gazdasági Hírtükör XVII. évfolyam 2015. 09. szám
 - behúzás, hirdetés (tv, fekvő)
- Gazdasági Hírtükör XVII. évfolyam 2015. 10. szám
 - behúzás, hirdetés (fekvő)
- Gödöllői Hírek magazin XIX. évfolyam 1-2. szám 2015. január-február
- Gödöllői Hírek magazin XIX. évfolyam 5. szám 2015. május
- Gödöllői Hírek magazin XIX. évfolyam 6. szám 2015. június

- Gödöllői Hírek magazin XIX. évfolyam 7. szám 2015. július
- Gödöllői Hírek magazin XIX. évfolyam 8. szám 2015. augusztus
- Gödöllői Hírek magazin XIX. évfolyam 9. szám 2015. szeptember
- Gödöllői Hírek magazin XIX. évfolyam 10. szám 2015. október
- Gödöllői Hírek magazin XIX. évfolyam 11. szám 2015. november
- Gödöllői Hírek magazin XIX. évfolyam 12. szám 2015. december
- Nagykőrös Önkormányzati Hírek X. évfolyam 42. szám (2015. október 16.)
- Nagykőrös Önkormányzati Hírek X. évfolyam 43. szám (2015. október 23.)
- Nagykőrös Önkormányzati Hírek X. évfolyam 44. szám (2015. október 30.)
- Nagykőrös Önkormányzati Hírek X. évfolyam 45. szám (2015. november 6.)
- Nagykőrös Önkormányzati Hírek X. évfolyam 46. szám (2015. november 13.)
- Nagykőrös Önkormányzati Hírek X. évfolyam 47. szám (2015. november 20.)
- Nagykőrös Önkormányzati Hírek X. évfolyam 48. szám (2015. november 27.)
- Nagykőrös Önkormányzati Hírek X. évfolyam 49. szám (2015. december 4.)
- Nagykőrös Önkormányzati Hírek X. évfolyam 50. szám (2015. december 11.)
- Nagykőrös Önkormányzati Hírek X. évfolyam 51. szám (2015. december 18.)
- Nagykőrös Önkormányzati Hírek X. évfolyam 52. szám (2015. december 25.)
- Nagykőrös Önkormányzati Hírek X. évfolyam 53. szám (2015. december 31.)
- Ceglédi Panoráma IX. évfolyam, 22. szám, 2015. november 20.
- Ceglédi Panoráma IX. évfolyam, 23. szám, 2015. december 4.
- Ceglédi Panoráma IX. évfolyam, 24. szám, 2015. december 18.
- Ceglédi Hírmondó XXVI. évfolyam 15. szám (2015. november 26.)
- Ceglédi Hírmondó XXVI. évfolyam 17. szám (2015. december 24.)

- Százhalombattai Hírtükör XXVIII. évfolyam 23. szám (2015. november 19.)
- Százhalombattai Hírtükör XXVIII. évfolyam 24. szám (2015. december 3.)
- Százhalombattai Hírtükör XXVIII. évfolyam 25. szám (2015. december 17.)
- Nagykátai Híradó IX. évfolyam 10. szám 2015. december

Az alábbi lapokban békéltetéssel foglalkozó cikkek jelentek meg;

- A mi újságunk (Kiskunlacháza) XXIV. évfolyam XII. szám 2015. december
 - Bemutakozik a Pest Megyei Békéltető Testület
Szerzők: Dr. Kovács Krisztina
Dr. Csanádi Károly
- Gazdasági Hírtükör XVII. évfolyam 2015. 07. szám
 - A Békéltető Testületek meghallgatásain kötelező lesz a megjelenés a vállalkozásoknak
Szerző: Dr. Csanádi Károly
- Gazdasági Hírtükör XVII. évfolyam 2015. 08. szám
 - Módosult a fogyasztóvédelmi törvény
Szerző: Dr. Kovács Krisztina
 - Vendégünk volt az ECHO TV-ben... (Ambrus Tibor vállalkozó)
Szerző: Dr. Kovács Krisztina
- Gazdasági Hírtükör XVII. évfolyam 2015. 09. szám
 - Vendégünk volt az ECHO TV-ben... (Regősné Gali Margit vállalkozó, békéltető testületi tag)
Szerző: Dr. Kovács Krisztina
- Gazdasági Hírtükör XVII. évfolyam 2015. 10. szám
 - A fogyasztóvédelmi törvény változásának tapasztalatai
Szerző: Dr. Kovács Krisztina
 - Vendégünk volt az ECHO TV-ben... (Szarvas Tibor vállalkozó)
Szerző: Dr. Kovács Krisztina
- Százhalombattai Hírtükör XXVIII. évfolyam 23. szám (2015. november 19.)
 - Békéltető testület a fogyasztókért
Szerző: Kovács Attila
- Százhalombattai Hírtükör XXVIII. évfolyam 24. szám (2015. december 3.)
 - Vásárolj okosan – fogyasztóvédelmi tanácsok
Szerző: Kovács Attila
- Százhalombattai Hírtükör XXVIII. évfolyam 25. szám (2015. december 17.)
 - Karácsonyfa – fogyasztóvédelmi szempontból
Szerző: Dr. Csanádi Károly

Az ECHO TV-vel 2015. II. félévében is volt élő szerződésünk, ezen időszak alatt a Testület műsora hatszor került adásba. A 24 perces premier adás minden hónap utolsó hetében, hétfőn este 22 óra 30 perckor kezdődik, melyet kétszer ismételnék, első alkalommal tárgyi héten szombaton és a következő héten csütörtökön délelőtt.

8. Ismertesse a békéltető testületek részére nyújtott képzésről szóló tapasztalatokat és eredményeket. A testület maga tart-e bármilyen felkészítő tanfolyamot a tagjai számára? Amennyiben igen, milyen tapasztalatokkal rendelkezik?

A 2015. év I. félévében a Testület tagjai szervezett képzésben illetve továbbképzésben pénzügyi okok miatt nem részesültek. Tagjainkat önképzésre biztattuk. Az Fgytv.-nek a 2015. szeptember 11.-én hatályba lépett módosításának megfelelően a Pest Megyei Békéltető Testület tagjai, munkavállalói és megbízottai részére 2015. december 15. napján továbbképzést szerveztünk. A rendezvényre vonatkozó meghívót eredeti példányban és a jelenléti ívet másolatban a szakmai beszámolóhoz mellékletként csatoljuk.

9. Ismertesse, milyen szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai. Mutassa be és csatolja a testület kiadványait és publikációit.

A Pest Megyei Békéltető Testület tagjai pénzügyi okok miatt külső szervezésű rendezvényeken 2015. I. félévében nem vettek részt, ingyenes rendezvényekről pedig nem kaptunk tájékoztatást illetve meghívást sem. A 2015. szeptember 11. napján hatályba lépett törvénymódosítást követően a Testület tagjai, munkavállalói és megbízottai részére 2015. december 15-én továbbképzést tartottunk. A meghívót és a jelenléti ívet, illetőleg annak másolatát a 8. pontban foglaltak szerint a szakmai beszámolóhoz csatoltuk.

A hatoldalas leporelló kiviteli tájékoztató kiadványunk 5. kiadását az Fgytv. módosításával összhangban elkészítettük. Ez a kiadvány terjesztésre kerül a kamarai rendezvényeken, ezen kívül terjesztés céljából eljuttatjuk Pest megye 188 Önkormányzatához. A kiadvány postázására 2016-ban kerül sor. A Pest Megyei Békéltető Testület publikációs listáját a 7. pont tartalmazza.

10. Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási rendszerét, illetve ügyfélszolgálatának működését.

Tapasztalataink szerint a tanácsadásnak a békéltetési folyamatban történt jogszabályi beemelése nem eredményezte az ügyszám növekedését, csak több lett vele a munka. A legtöbb tanácsadásra irányuló kérdésből nem lesz konkrét fogyasztóvédelmi panasz. Az érdeklődők másik része csak a saját ügyének békéltető testületi eljárásban történő sikeres rendezési esélyeire kíváncsi és/vagy arra, hogy a békéltető eljárások általában mennyire eredményesek. Főleg a telefonon érdeklődők esetében nehéz elkülöníteni a tanácsadást a tájékoztatástól, mert a telefonáló kérdései mindkét jogszabályhelyet érintik. A tanácsadásról pontos nyilvántartást nem lehet vezetni, mert a telefonáló nem szívesen kívánja felfedni a kilétét, általában kérdésre sem mondja meg a nevét. Kezdetben a tanácsot kérő kérdéseit és az arra adott válaszokat is írásba foglaltuk, de ez nem vált gyakorlattá. Olyan érdeklődővel is találkoztunk, akit később visszahívtunk az általa bemondott telefonszámon, de ott nem ismerték. A Pest Megyei Békéltető Testület ügyfélszolgálati irodájában keddtől csütörtökig 9 és 15 óra között van meghirdetett félfogadás. A félfogadási időtől függetlenül a személyesen megjelenő fogyasztót akkor is fogadjuk, ha félfogadási időn kívül érkezik. Ehhez hasonlóan történik a telefoni érdeklődés kezelése is. Egyébként a Testületünk éjjel-nappal elérhető faxon és e-mailben is. A tanácsadási feladatokat 2015-ben jellemzően a testület elnöke és a fogyasztóvédelmi tanácsadó látta el.

A Pest Megyei Békéltető Testület tekintetében nem csak a testületi irodában foglalkoztatott tagok (Dr. Kovács Krisztina, Dr. Csanádi Károly), hanem az ügyintézők is foglalkoznak tanácsadással. Így a rendszer áttekinthető, összeférhetetlenség eddig még nem keletkezett. A jelen szakmai beszámolóban említett tanácsadás teljesítése az Fgytv. 26. /A § (2) bekezdésében foglaltakra vonatkozik. Ugyanezen jogszabályhely (1) bekezdésében szabályozott tájékoztatási kötelezettséget valamennyi általányszerződéses és eseti megbízott továbbá munkavállaló köteles teljesíteni telefonon, írásban vagy személyesen. Külön, erre a célra kijelölt ügyfélszolgálati előadónk nincs, részére megfelelő helységet sem tudnánk biztosítani, hanem az Iroda minden munkavállalója és megbízottja köteles a legjobb tudása szerinti tájékoztatást megadni az érdeklődőknek és szükség szerint nyomtatványokkal is köteles ellátni a fogyasztói panaszt benyújtani szándékozókat.

Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit.

A Testület 2015-ben hálózatnak nem volt tagja.

11. Ismertesse az OVR rendelet által létrehozott online platform működésének gyakorlatát és a tapasztalatokat.

A tárgyi időszakban nincs ilyen tapasztalatunk.

12. Mutassa be média és PR megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó).

A Testület média megjelenését a 7. pont tartalmazza. Egyéb PR megjelenés rádióban, online és a nyomtatott sajtóban nem volt.

13. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlap látogatottsági adatait, a fogyasztók visszajelzését a honlappal kapcsolatban.

A fogyasztók a honlapunkkal kapcsolatban negatív visszajelzést nem tettek. A honlap látogatottsági adatai valamelyest növekedtek. A 2016. évre vonatkozó terveink között szerepel a honlapunk technikai korszerűsítése és tartalmi megújítása is. A jelenleg használatos honlapunk 2013-tól működik.

14. Végez-e a testület bármilyen felmérést arra vonatkozóan, hogy a hozzá forduló fogyasztó hol tájékozódott arról, hogy jogvitáját a békéltető testületnél rendezheti? Amennyiben igen, ismertesse a felmérés(ek) eredményét!

A 2015. év folyamán szóban és írásban is érdeklődtünk a fogyasztóktól, hogy miként és hol szereztek tudomást a Testületünk létéről és működéséről. A 2016. évre kidolgozott illetve átdolgozott kérelem nyomtatványunk tartalmaz a fenti kérdéshez igazodó tájékoztatást.

15. Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, illetve írja le a teljesítményük javításának lehetséges módjait.

A Pest Megyei Békéltető Testületben lefolytatott eljárásokat abban az esetben minősítjük eredményesnek, ha teljeskörűen vagy részben teljesülnek a fogyasztói igények. Függetlenül attól, hogy az eljárás egyezséggel, kötelezéssel, ajánlással vagy éppen megszüntetéssel zárult. Tervezzük a békéltetési folyamat teljeskörű elektronikus ügyintézésének megszervezését. Ez a folyamat az elektronikus iktatási rendszer bevezetésével kezdődik. A megvalósításhoz a megfelelő szervez. beszerzése megtörtént. Pénzügyi fedezet hiányában 2015-ben a tervezett munkára vonatkozóan megrendelést adni nem tudtunk.

16. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei

A szakmai beszámoló mellékleteit a közreműködői szerződésnek megfelelően elkészítettük és békéltető honlapján rögzítettük. A hirdetéseket, cikkeket és egyéb publikációkat tartalmazó sajtótermékek 1-1 példányát a 2015. évi szakmai beszámolóhoz csatoltuk.

Kérjük, az alábbi mellékletet nyújtsák be finanszírozási időszakonként a szakmai beszámoló részeként:

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

A szakmai beszámoló hitelesítése

Alulírott Közreműködő kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.

Dátum: _____ 2016.01.29 _____



Dr. Csanádi Károly
a testület elnökének cégszerű aláírása

Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi
Kereskedelmi és Iparkamara
mellett működő Békeltető Testület
Dr. Csanádi Károly
elnök