

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez  
(területi kamarák részére)

|                                                                                                                                                                                               |                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint):<br><b>Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara</b>                                                         |                                                   |
| Közreműködő szervezet címe:<br><b>1056 Budapest, Váci utca 40. 4. em.</b>                                                                                                                     | Levelezési címe:<br><b>1364 Budapest, Pf.: 81</b> |
| Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma:<br><b>10102086 – 11571302 - 11000004</b>                                                                                       | Közreműködő adószáma:<br><b>18068382-2-41</b>     |
| Szerződés szám: FOHÁT/403/2016 NFM_SZERZ                                                                                                                                                      |                                                   |
| A megvalósított feladat címe: <b>A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2016. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása</b> |                                                   |

I. rész

Szakmai beszámoló

A békéltető testületek 2016. 01. 01. – 2016. 04. 30. napjáig terjedő finanszírozási  
időszakban végzett tevékenységéről

|                                                                         |                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| A szakmai beszámolót készítő személy neve:<br><b>Dr. Csanádi Károly</b> | A beszámolót készítő személy telefonszáma:<br><b>(06-1) 311-2426</b> |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|

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](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

1. Kérem, ismertesse a testület nevét, elérhetőségét és honlapcímét. Változott-e a testület felépítése és finanszírozása, ideértve a békéltető testületi tagok személyére, javadalmazására, megbízatásuk idejére és arra a szervezetre vonatkozó információkat, amelynek a megbízásában állnak. Ismertesse előző félévhez képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei stb.)

A testület neve: Pest Megyei Békéltető Testület (rövidített név: PMBT)  
Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240.

Telefon/fax:

(+36-1) 269-0703

(+36-1) 784-3076

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap:

www.panaszrendezes.hu

www.pestmegyeibekelteto.hu

A testület létszáma: 30 fő

Finanszírozása: 40.114.690., Ft vissza nem térítendő állami támogatás +  
működtető kamara hozzájárulása szükség szerint.

A PMBT az alakuló ülését 2016. január 4. napján tartotta. A tagok megbízatása 2016.01.04. –  
2019.12.31. napjáig tart.

Az Iparkamara és az Agrárkamara jelöltjei:

|     |                                    |                                     |                                                                                |
|-----|------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | <b>Dr. Egyed István</b>            | jogász                              | kereskedelem, szolgáltatás                                                     |
| 2.  | <b>Dr. Frei Anita</b>              | jogász                              | kereskedelem, szolgáltatás                                                     |
| 3.  | <b>Gólya Szandra</b>               | andragógus (személyügyi szervező)   | oktatás, felnőttképzés                                                         |
| 4.  | <b>Dr. Jeles Judit</b>             | jogász                              | kereskedelem, szolgáltatás                                                     |
| 5.  | <b>Kárpáti György</b>              | gépészmérnök                        | gépészet, műszaki ügyek                                                        |
| 6.  | <b>Dr. Kovács Krisztina</b>        | jogász, kommunikációs szakember     | turizmus, fogyasztói csoport,<br>termékbemutató,<br>kereskedelem, szolgáltatás |
| 7.  | <b>Dr. Leveles-Barta Tímea</b>     | jogász                              | kereskedelem, szolgáltatás                                                     |
| 8.  | <b>Orgoványiné Jancsok Katalin</b> | gazdasági agrármérnök               | agrár kereskedelem, szolgál.                                                   |
| 9.  | <b>Dr. Pallay Miklós</b>           | jogász                              | gépjármű ügyek,<br>kereskedelem, szolgáltatás                                  |
| 10. | <b>Dr. Szűcs T. Péter</b>          | jogász                              | kereskedelem, szolgáltatás                                                     |
| 11. | <b>Varró Zsuzsanna</b>             | humán-, művelődés-, oktatásszervező | képzési szerződések,<br>szakképzés, szolgáltatás                               |
| 12. | <b>Dr. Vándor András</b>           | jogász                              | közmű ügyek,<br>kereskedelem, szolgáltatás                                     |
| 13. | <b>Dr. Viszlói Tamás</b>           | jogász                              | kereskedelem, szolgáltatás                                                     |
| 14. | <b>Wendler András</b>              | üzemmérnök                          | gépjárműjavítás, hibás telj.,                                                  |
| 15. | <b>Dr. Csanádi Károly</b>          | jogász                              | szerződések, turizmus, építőipari<br>hibás teljesítés, szakképzés              |

A fogyasztóvédelmi szervezetek jelöltjei:

|    |                                                          |                  |                                                        |                        |
|----|----------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------|------------------------|
| 1. | <b>Óvári Mihály</b>                                      | gépészmérnök     | gépészet, műszaki ügyek                                | <b>OFE</b>             |
| 2. | <b>Dr. Vasas Éva</b>                                     | jogász           | kereskedelem, szolgáltatások                           | <b>OFE</b>             |
| 3. | <b>Várhegyi László</b>                                   | gépészmérnök     | gépjármű, háztartási gépek, műszaki cikkek             | <b>OFE</b>             |
| 4. | <b>Zsakóné Gellért Ildikó</b>                            | üzemmérnök       | épületvillamosítás, villamos energia számlázás, reklám | <b>OFE</b>             |
| 5. | <b>Dr. Hercsik Alexandra</b>                             | jogász           | kereskedelem, szolgáltatások                           | <b>OFE-Gyál</b>        |
| 6. | <b>Dr. Toldy Miklós Gáborné</b><br><b>dr. Farkas Éva</b> | jogász           | kereskedelem, szolgáltatások                           | <b>OFE-Gyál</b>        |
| 7. | <b>Dr. Baran Alexandra</b>                               | jogász           | kereskedelem, szolgáltatások                           | <b>INDRA Egyesület</b> |
| 8. | <b>Grósz Júlia</b>                                       | közgazdász (BSc) | szolgáltatások                                         | <b>INDRA Egyesület</b> |

|     |                                          |                                             |                                                   |                                                        |
|-----|------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 9.  | <b>Dr. Pongrácz Krisztina</b><br>Kamilla | jogász                                      | kereskedelem, szolgáltatások                      | <b>INDRA Egyesület</b>                                 |
| 10. | <b>Dr. Dutkay György János</b>           | jogász                                      | kereskedelem, szolgáltatások                      | <b>FÉBÉSZ</b>                                          |
| 11. | <b>Rajmon Attila</b>                     | közgazdász                                  | kereskedelem, szolgáltatások                      | <b>Teszt és Piac<br/>Egyesület</b>                     |
| 12. | <b>Szép Gábor</b>                        | angol szakos tanár, kommunikációs szakember |                                                   | <b>Teszt és Piac<br/>Egyesület</b>                     |
| 13. | <b>Dr. Deméndi Zsuzsanna Márta</b>       | jogász                                      | közlekedés, gépjármű, szolgáltatások              | <b>MAK</b>                                             |
| 14. | <b>Dr. Tóth Zsuzsanna</b>                | jogász                                      | közlekedés, gépjármű, szolgáltatások              | <b>MAK</b>                                             |
| 15. | <b>Dr. Morvay György</b>                 | jogász                                      | hibás teljesítés, kereskedelem,<br>szolgáltatások | <b>Fogyasztóvédők<br/>Magyarországi<br/>Egyesülete</b> |

**Kárpáti György** kamarai jelölt 2016. március 8-án egyéb teendőire és időbeosztásaira hivatkozva lemondott a békéltető testületi tagságáról. Ugyanezen a napon a Testület elnöke felkérte a PMKIK jelölő szervezetet, hogy a lemondott tag pótlására irányuló eljárásban új tagot jelöljön.

A jelölés 2016. március 16-án megtörtént.

A jelölt neve: **Takár György Lajos**

Szakképzettsége: üzemmérnök (főiskola)

Szakterülete: szállítmányozás, fuvarozás, taxi szolgáltatás, parkolási szolgáltatások

A békéltető testületi tagok javadalmazását a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló 211/1998. (12.24.) Korm. rendelet tartalmazza, melynek rendelkezéseit az elszámolások során alkalmazzuk.

A békéltető testület tagjainak díjazását a havonta elkészített díjjegyzék alapján a PMKIK gazdasági osztálya számolja el. Az ügyvéd foglalkozású eljáró tagok számlát állítanak ki.

A Pest Megyei Békéltető Testület működését az elnöki titkárságon foglalkoztatott jogtanácsos, fogyasztóvédelmi tanácsadó, jogi asszisztens és felsőbb éves jogász hallgató munkatársak segítik. A MIND-DIÁK SZÖVETKEZET-tel kötött szerződés alapján.

## 2. A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama hogyan alakult az elmúlt időszakban? Kérem ismertesse az általános tapasztalatokat a békéltető testületek hatáskörébe tartozó ügyek tekintetében az elmúlt időszokról.

A legtöbb fogyasztói panaszt az eljárás megindításától számított 60 napon belül befejezzük. Ennél akkor hosszabb az ügyintézési idő, ha a fogyasztó is nehezen tudja beszerezni, illetőleg átadni a panasz elbírálásához szükséges dokumentumokat, vagy a vállalkozás csak hosszú idő után válaszol az értesítésre, illetőleg ha a vállalkozás külföldi illetőségű.

## 3. Kérem, számoljon be arról, hogy a testület tagjai számára rendszeresen szervez-e képzést?

A Pest Megyei Békéltető Testület tagjai számára a jogszabályváltozást követően 2015. december 15-én szerveztünk először továbbképzést. A jogszabály nem határozza meg számszerűen, hogy évente mennyi továbbképzést kell tartani, ezért úgy döntöttünk, hogy 2016-ban ismét a IV. negyedévben szervezünk képzést.

**4. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 4.1.-4.7. kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.**

**4.1. Az 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.**

- árubemutatóval egybekötött termékértékesítés:

A 2016. január hónapban hatályba lépett jogszabályváltozás hatásai a Testületben még nem voltak érzékelhetőek, a megvizsgált panaszok a jogszabályváltozást megelőzően keletkeztek.

- üdülési jog értékesítése:

Ezzel a panasztípussal időszakonként találkozunk. Általában az idősebb korú személyek kívánják értékesíteni a korábban megszerzett üdülési jogot. Tapasztalataink és a hozzánk eljutott információk szerint az üdülési jog a szabadpiacon nem értékesíthető, ezért az ügyfelek megkísérlik ugyanannál a szervezetenél eladni, ahol vásárolták. Értelemszerűen ez a lehetőség elviekben is csak akkor adott, ha még létező vállalkozásról van szó. Ezek a vállalkozások – ha még működnek – a felajánlott üdülési jog értékesítését általában elvállalják, de extra feltételekhez kötik. Ilyen például az, hogy az ügyfélnek klubtagságot kell létesíteni, vagy adminisztrációs költséget kell fizetni, összességében változó, de általában több százezer forint értékben. Rendszerint a megállapodás apró betűs részében szerepel, hogy a vállalkozás továbbértékesítési ajánlata 3 esetleg 6 hónapig érvényes, azt követően megszűnik a szerződés. Ezekben az esetekben teljesen feleslegessé válik pl. a klubtagság létesítése, mert az eladó azon keresztül sem talál vevőt, ugyanakkor a költségeket már előzetesen be kellett fizetnie.

- közműszámlák problémája:

Az ügyfelek vitatják a mérés pontosságát és az alaptalan gyanúsítgatásokat arra vonatkozóan, hogy történt-e a mérőeszköznél illetéktelen beavatkozás.

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

2016.01.01.-2016.04.30-ig terjedő időszakban 470 lezárt ügyünk keletkezett. A megalapozatlan kérelmek száma 121 db volt, így az alaptalan kérelmek aránya az I. beszámolási időszakban 25,74%.

### **Az eljárások eredményességét a 15. pontban részletezzük!**

Az eredményesség tekintetében sokat segített a vállalkozások együttműködési kötelezettségének jogszabályba foglalása és a bírságolási lehetőség.

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

Az első beszámolási időszakban nem született kötelezés jellegű határozat. Az egyezségek aránya a már említett, a vállalkozásokra vonatkozó együttműködési kötelezettség miatt növekedett. Az egyezséggel hozott határozatok általában teljesítésre kerülnek. Az ajánlások teljesítését vagy annak elmaradását a fogyasztók ritkán jelentik be önmaguktól. Az ajánlást nem teljesítő vállalkozások nevének honlapunkon történő közzététele előtt levélben kérdezzük meg a fogyasztókat az ajánlás teljesítéséről. Az adott vállalkozás nevét csak akkor hozzuk nyilvánosságra, ha a fogyasztó egyértelműen nyilatkozott arról, hogy a vállalkozás nem teljesített. Egyéb esetekben az ajánlás vagy teljesítettnek tekinthető, vagy erről nincs megbízható információ a fogyasztói nyilatkozat hiányában. Hiba forrása lehet, ha a fogyasztó visszajelzése nélkül, tudatos fogyasztói magatartásra hivatkozva az ajánlást teljesítettnek tekintjük.

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

A kérdés háttérében a kellően át nem gondolt fogyasztói magatartás lehet az oka.

#### **4.5. Részletezze az eljárást megszüntető döntések okait, és mutassa be azok százalékos arányát.**

A fogyasztó a békéltető testülethez benyújtott kérelmét általában akkor vonja vissza, ha az igényét a vállalkozás a meghallgatáson kívül teljesítette. Ilyen megoldásra abban az esetben szokott sor kerülni, ha a vállalkozás már megkapta a testülettől a fogyasztói panaszt és ennek alapján hozta meg döntését az eljárásen kívüli megegyezésről. A megszüntetéshez szükséges nyilatkozatot általában mind a két féltől megkérjük, de ha ez nehézségbe ütközik a fogyasztónak ebben az esetben is nyilatkozni kell az igénye teljesüléséről. Az első finanszírozási időszakban a fogyasztók 36 esetben vonták vissza a kérelmüket, amely ebben az időszakban a rendezett ügyekhez viszonyítva 7,65 %. A felek megállapodása alapján ebben az időszakban nem szüntettünk meg eljárást. Az eljárás folytatásának lehetetlensége miatt 71 db megszüntetésre került sor. Kérelem megalapozatlansága miatt 121 db és hiánypótlás nem teljesítése miatt 126 db. Az összes ügyek száma a tárgyidőszakban 470 db volt, így ezen a jogcímen a megszüntetések aránya 75,31 %. A megszüntetések száma önmagában nem jelent sikertelenséget, ugyanis a vállalkozások egy része az eljárást megszüntető határozat kézhezvétele után eljárásen kívül megegyezik a fogyasztóval, vagy

annak igényét változatlan tartalommal teljesíti.

#### **4.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.**

A fogyasztói viták lezárásához szükséges átlagos időtartamot 50-55 napban lehet meghatározni. Az ügyek rendezése általában 60 napon belül megtörténik. Ez az időtartam rövidebb is lehetne, ha a fogyasztók és vállalkozások rövid időn belül válaszolnának a megkereséseinkre. Sajnos ez nem így történik.

#### **4.7. Ismertesse az ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozások általi teljesítésére vonatkozó adatokat, amennyiben ismereteseek a testület előtt.**

Az első finanszírozási időszakban kötelezést tartalmazó határozatot nem hoztunk, az egyezséget jóváhagyó határozat teljesítésére vonatkozóan nem rendelkezünk adatokkal, de vélelmezni lehet, hogy, a vállalkozások az Ö közreműködésükkel is létrehozott egyezséget teljesítik. Az eljáró tanács külön is felhívja a figyelmet arra, hogy a nem teljesítésnek jogkövetkezményei lehetnek. Az ajánlások teljesítésére vonatkozóan a 4.3 pontban szereplő nyilatkozat az irányadó.

**5. 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 normális működését legnagyobb mértékben az alulfinanszírozottság nehezíti. Ez az állapot a testület vonatkozásában több év óta folyamatosan fennáll. A Kamara támogatása nélkül kb. augusztus végéig lenne finanszírozható a Testület az állami támogatásból. A helyzetet jellemzi, hogy 2016-ban az egy ügyre jutó állami támogatás összege 28.190.- Ft, egy ügy háromtagú tanácsban történő tárgyalása kb. 32.000.- Ft-ba kerülne. Az Fgytv. szerint főszabályként az ügyeket háromtagú tanácsban kellene tárgyalni, de az alulfinanszírozottság miatt az egyedül eljáró testületi tagok gyakrabban folytatják le a meghallgatásokat. A fogyasztóvédelmi törvény módosítását folyamatosan szükségesnek tartjuk, mert a napi munkánk során minden évben felszínre kerülnek a fogyasztóvédelmi törvényben szereplő, a fogyasztói jogviták hatékonyságában érzékelhető hiányosságok. Az árubemutatóval egybekötött termékértékesítés tekintetében inkább a vállalkozások együttműködési kötelezettségére vonatkozó jogi előírások érvényesülnek és még mindig kevésbé látszanak ennek az értékesítési formának a visszaéléseit nehezítő jogszabályváltozások. A vonatkozó előírások jó helyeken kísérelik meg a korábban kialakult helyzet javítását, de az ebből élő vállalkozások még mindig találnak kiskapukat a jogszabály kijátszására. Ilyen például a magánlakásokba szervezett termékbemutatók esete.

A Pest Megyei Békéltető Testületnek a működtető Kamarával kiváló az együttműködése. A Kamara az együttműködéssel való elégedettségét a Testület pénzügyi támogatásával fejezi ki. Kamarai támogatás nélkül a jelentős késéssel, illetőleg a részletekben érkező állami támogatásból nem tudnánk idejében kifizetni a megbízási díjakat a munkabéreket és a járulékokat. Az év eleji elnöki konferenciákon évről évre jelezzük, hogy megoldást kellene találni az állami támogatás időben történő kiutalására, mert ennek hiányában csak kamarai előfinanszírozással egyenlíthetők ki a számlák és fizethetők ki a munkadíjak.

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

A Békéltető Testületet, illetve a fogyasztóvédelmet érintő jogi szabályozás módosítására vonatkozó észrevételeket, javaslatokat az 5. számú pont alatt foglaltuk össze.

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

A fogyasztóvédelmi törvénynek a 2015. szeptember 11. napján hatályba lépő módosítása tapasztalataink szerint a vállalkozások együttműködési készsége tekintetében eredményezett változást. A korábbi időszakhoz képest több egyezség is születik a törvénymódosítás hatására. Az egyes fogyasztói panaszokban megnevezett vállalkozásokkal a postai úton megküldött értesítéseken kívül szükség szerint keressük a telefonos kapcsolatfelvételt is, illetőleg a vállalkozások képviselőivel az eljáró tanácsok tagjai személyesen találkoznak. A vállalkozásokkal történő együttműködés tapasztalataink szerint további jogszabályi szigorításokkal és a bírság megállapításával ösztönözhető.

**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 2016. év I. negyedében külső szervezésű rendezvényekre nem kaptunk meghívást és tájékoztatást sem.

A Testület saját hatáskörében 2015. december 15-én tartott továbbképzést. A napirendre tűzött témák iránt volt érdeklődés. A 2015-ben tartott továbbképzés az Európai Fogyasztói Központ működését és a határon átnyúló fogyasztói panaszok jog- és igényérvényesítését tartalmazta az EFK igazgatójának előadásában. Napirendre került továbbá a mediációs alkalmazások hasznosítási lehetőségei is a békéltető testületi eljárásban. Az utóbbi témakörben ügyvéd-mediátor volt az előadó.

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

A 2016. év I. negyedében a tárgyév január 1-jei állapotnak megfelelően hatályos tartalommal és az elérhetőségi adataink aktualizálásával megjelent a Testület „Tájékoztató” kiadványa 6 oldalas, leporello kivitelben. A Testület fogyasztóvédelmi tanácsadója 2016. I. negyedében interjút készített az ECHO TV-ben műsoron lévő „Jogvita és Egyezség” című fogyasztóvédelmi tájékoztató-informatív műsorba meghívott külső szakértő vendégekkel. Az interjúk a PMKIK Gazdasági Hírtükör című folyóiratának 1., 2., és 3. számában jelentek meg. Vendégünk volt utazási vállalkozás ügyvezető igazgatója, autószerelő műhely tulajdonosa, aki egyébként a Testület tagja, továbbá az Európai Fogyasztói Központ igazgatója. A Gazdasági Hírtükör 2016. évi 1. számában cikk jelent meg „Megalakult a Pest Megyei Békéltető Testület” címmel névsorral, tájékoztató szöveggel és fényképekkel.

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

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

A Pest Megyei Békéltető Testület elnöki titkárságának munkatársai foglalkoznak ügyfélszolgálati ügyekkel. Jellemzően fogyasztók jelennek meg személyesen és kérnek tanácsot vagy nyújtanak be kérelmeket. A vállalkozások inkább a telefonos tanácsadási lehetőséget veszik igénybe. A fogyasztóvédelmi törvényben foglaltakkal egyezően a Pest Megyei Békéltető Testületben is történik tanácsadás, melyet a Testületben foglalkoztatott jogtanácsos fogyasztóvédelmi tanácsadó és a Testület elnöke lát el. A telefonon érdeklődők száma átlagosan napi 20 körüli telefonhívást jelent és havonta legalább 400 ilyen ügyletről beszélhetünk. A telefonos megkeresések esetenként arra irányulnak, hogy az érdeklődő a saját ügyének sikeressége iránt tájékozódik. A Testület tanácsadási tevékenysége során az alábbiakban megnevezett tapasztalatokat szerzett.

- a kereskedelmi ügyekben továbbra is a hibás termékekkel kapcsolatos megkeresések a leggyakoribbak,
- továbbra is a termékbemutató slágertéma, tekintettel arra, hogy az adott jogterületet érintő jogszabályváltozás előtt keletkezett ügyekben kellett döntést hozni,
- a vállalkozások a jogszabály által előírt együttműködési kötelezettségüknek általában eleget tesznek,
- a szolgáltatásokkal kapcsolatban továbbra is a gáz és víz közműszolgáltatással kapcsolatos panaszok a leggyakoribbak,
- szezonális jellegű ügyek jelennek meg az év különböző időszakától függően (nyári utazások)

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

Az online platform működésére vonatkozó tájékoztató előadáson részt vettünk, a platform érdemi működéséről tapasztalattal még nem rendelkezünk.

Tehát ODR platform működésével kapcsolatban 2016. I. negyedévében nem szereztünk tapasztalatot.

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

A Pest Megyei Békéltető Testület az ECHO TV „Jogvita és egyezség” című műsorában fogyasztóvédelmi témákkal szerepel havonta kettő alkalommal páratlan héten hétfőn 22:30-kor. A műsort a televízió kétszer ismétli délelőtti időszakban. A TV műsorban való megjelenésünk pénzügyi támogatását jelentős részben a Kamara fizeti.

A békéltetést népszerűsítő hirdetésünk jelenik meg a Gazdasági Hírtükör című kamarai folyóiratban, a Gödöllői Hírek című magazinban, továbbá a Szada 2111 című önkormányzati, közéleti tájékoztató havilapban.

## **13. Ilyen számozással kérdés nem szerepel a támogatási szerződésben!**

## **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 fogyasztó által kitöltendő „Kérelem” nyomtatványban egy kérdés szerepel arra vonatkozóan, hogy a fogyasztó honnan szerzett tudomást a békéltetés lehetőségéről. A fogyasztók nem minden esetben töltik ki ezt a rovatot, így jelenleg hitelt érdemlő eredmény nem áll rendelkezésre. Annyit azonban tudunk, hogy leggyakrabban a televíziót és a hirdetés jelölik meg, valamint a „fogyasztóvédelem” kifejezéssel azt kívánják jelezni, hogy a fogyasztóvédelmi hatóságnál kapták a tájékoztatást a békéltetés lehetőségéről.

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

A Testület által lefolytatott eljárások eredményességét fajtánként az alábbiakban bemutatjuk:

Egyezség: 22 db

Kötelezés 0

Ajánlás: 68 db

Elutasítás: 17 db

Megszüntetés:

- kérelem visszavonása miatt: 36 db
- felek megállapodtak: 0
- eljárás folytatása lehetetlen: 71 db
- kérelem megalapozatlan: 121 db
- hiánypótlás nem teljesítése: 126 db

Áttétel: 10 db

**16. Kérem nyilatkozzon az alábbiakról (rövid válaszok):**

- a testület naprakész internetes honlapot működtet: igen ([www.panaszrendezes.hu](http://www.panaszrendezes.hu))
- a testület tagjai számára rendszeresen képzést szervez: igen 2015-ben kezdődött
- az eljárás abban az esetben indul meg, ha a fogyasztó korábban közvetlenül megkísérelte vitás ügyét rendezni a vállalkozással: igen
- az eljárás megindítása esetén a Polgári Törvénykönyv elévülés nyugvására vonatkozó rendelkezései irányadók: igen
- az elnök az eljárás megindulásától számított hatvan napon belül tűzi ki a meghallgatási időpontot a felek számára: igen
- az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti: igen
- az elnök a meghallgatás időpontjáról a feleket kellő időben előzetesen értesíti, valamint arról, hogy a felek az eljáró tanács tagjaira vonatkozó javaslatukat 8 napon belül megtehetik: igen
- a felek értesítése kiterjed arra, hogy a megtett egyezségi ajánlat elfogadása előtt a fogyasztó szabadon dönthet arról, hogy elfogadja a békéltető testület ajánlását, az egyezségi ajánlatot, valamint kötelezést tartalmazó határozatot, az eljárásban való részvétel nem zárja ki a bírósági eljárás keretében való jogorvoslatot, a döntés tartalma eltérhet a bíróság által meghozott határozat tartalmától, valamint a vállalkozás tett-e általános alávetési nyilatkozatot: igen, a feleknek részletes írásbeli tájékoztatót küldünk.
- a felek tájékoztatása kiterjed arra is, hogy milyen joghatása van a békéltető testületi eljárás meghozatalának, valamint hogy a felek nem kötelesek az eljárás során jogi képviselőt igénybe venni, de az eljárás bármely szakaszában kérhetnek független szakvéleményt, illetve képviselheti, segítheti őket harmadik fél. Az értesítés kiterjed az eljárás várható időtartamára, és az időtartam meghosszabbításának lehetőségére is: A felek írásbeli tájékoztatása részben terjed ki a fentiekre, másrészt e tájékoztatást kiegészítjük a meghallgatás elején.
- az elnök egyenlő bánásban részesíti a feleket, lehetőséget ad a felek számára álláspontjuk előadására, beadványai előterjesztésére, a tanács elnöke a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja: igen
- a tanács határozatát vagy ajánlását a meghozatal napján hirdeti ki. a kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt példányát legkésőbb 30 napon belül kell a feleknek elküldeni: a tanács a határozatát vagy ajánlását a meghallgatáson szóban kihirdeti és az erre a célra szerkesztett nyomtatványon írásban is rögzítésre kerül, melyet a tanács tagjai vagy az egyedül eljáró testületi tag, illetőleg a meghallgatáson megjelent fogyasztó és a vállalkozás képviselője is aláír.

A részletes határozatot a jogszabályban szereplő 30 napon belül írásban postázzuk csak nagyon ritkán fordul elő, hogy ezt a határidőt túllépjük.

- a testületről szóló éves beszámoló továbbításra kerül a tárgyévét követő év január 31-ig a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek, kérésre elektronikus úton rendelkezésre bocsátja: Az éves szakmai beszámolót az MKIK jogtanácsosának elektronikusan és cégszerűen aláírt irat formájában is átadjuk.

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: \_\_\_\_\_ 2016.07.20 \_\_\_\_\_



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

Dr. Csanádi Károly  
a testület elnökének cégszerű aláírása