

SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez
(területi kamarák részére)

Kedvezményezett szervezet neve (támogatási szerződés szerint): Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara (PMKIK)	
Kedvezményezett szervezet címe: 1056 Budapest, Váci utca 40. 4. emelet	Levelezési címe: 1364 Budapest, Pf.: 81
Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: 10102086-11571302-11000004 - - - - -	Kedvezményezett adószáma: 18068382-2-41
Szerződés szám: FOHÁT/371/2018-NFH SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2018. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész

Szakmai beszámoló

A békéltető testületek 2018. évi meghatározott finanszírozási időszakaiban végzett tevékenységéről (2018. I. negyedév)

A szakmai beszámolót készítő személy neve: Dr. Csanádi Károly	A beszámolót készítő személy telefonszáma: (+36- 1) 311-2426 (+36-70) 430-8775

A statisztikai adatlapok kitöltése és a részletes szöveges szakmai beszámoló elkészítése minden egyes (negyedéves 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. Kérem, ismertesse a testület nevét, elérhetőségét és honlapcímét. Kérem, személyekre lebontva adja meg a békéltető testületi tagok javadalmazására, megbízatásuk idejére és arra a szervezetre vonatkozó információkat, amelynek a megbízásában állnak. Ismertesse előző negyedévhez 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.)

Számlázási név és cím:

PMKIK Békéltető Testület
1056 Budapest, Váci utca 40.

Elérhetőség:

Telefon/fax:

(+36-1) 269-0703

(+36-1) 784-3076

(+36-1) 784-3149

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap:

www.panaszrendezes.hu

www.pestmegyeibekelteto.hu

A Testület létszáma: 30 fő

A Testület létszámán belül az Iparkamara és az Agrárkamara jelöltjeinek változása 2018. I. negyedévében:

1.	Dr. Egyed István	jogász	kereskedelem, szolgáltatás
2.	Gólya Szandra	andragógus (személyügyi szervező)	oktatás, felnőttképzés
3.	Dr. Kovács Krisztina	jogász, kommunikációs szakember	turizmus, fogyasztói csoport, termékbemutató,
			kereskedelem, szolgáltatás
4.	Orgoványiné Jancsok Katalin	gazdasági agrármérnök	agrár kereskedelem, szolgálat.
5.	Dr. Pallay Miklós	jogász	gépjármű ügyek,
			kereskedelem, szolgáltatás
6.	Dr. Szűcs T. Péter	jogász	kereskedelem, szolgáltatás
7.	Takár György Lajos	üzemmérnök	szolgáltatás
8.	Varró Szusanna	humán-, művelődés-, oktatásszervező	képzési szerződések,
			szakképzés, szolgáltatás
9.	Dr. Vándor András	jogász	közmű ügyek,
			kereskedelem, szolgáltatás
10.	Dr. Viszlói Tamás	jogász	kereskedelem, szolgáltatás
11.	Wendler András	üzemmérnök	gépjárműjavítás, hibás telj.,
12.	Dr. Csanádi Károly	jogász	szerződések, turizmus, építőipari
			hibás teljesítés, szakképzés

A testületi tagságról dr. Frei Anita, dr. Jeles Judit és dr. Leveles-Barta Tímea ügyvédek – a PMKIK jelöltjei – 2018. február 28. napjával lemondtak. Dr. Frei Anita és dr. Jeles Judit ügyvédek a Testület 2016. január 4. napján történt megalakulása óta – főfoglalkozású elfoglaltságukra hivatkozva – egyszer sem vettek részt a békéltető munkában. Dr. Leveles-Barta Tímea ügyvéd háromtagú tanácsban ismerkedett a békéltető munkával két alkalommal, de egyedül eljáró testületi tagságig nem jutott el. Utóbbi tagunk telefonon ritkán volt elérhető, 2018. március 27-én a tagságról lemondott. A lemondott tagok pótlása folyamatban van.

A fogyasztóvédelmi szervezetek részéről a Testületbe jelölt tagok létszáma nem változott.

1. Óvári Mihály	gépészmérnök	gépészet, műszaki ügyek	OFE
2. Dr. Vasas Éva	jogász	kereskedelem, szolgáltatások	OFE
3. Várhegyi László	gépészmérnök	gépjármű, háztartási gépek, műszaki cikkek	OFE
4. Zsakóné Gellért Ildikó	üzemmérnök	épületvillamosítás, villamos energia számlázás, reklám	OFE
5. Dr. Hercsik Alexandra	jogász	kereskedelem, szolgáltatások	OFE-Gyál
6. Dr. Toldy Miklós Gáborné dr. Farkas Éva	jogász	kereskedelem, szolgáltatások	OFE-Gyál
7. Dr. Baran Alexandra	jogász	kereskedelem, szolgáltatások	INDRA Egyesület
8. Grósz Júlia	közgazdász (BSc)	szolgáltatások	INDRA Egyesület
9. Dr. Pongrácz Krisztina Kamilla	jogász	kereskedelem, szolgáltatások	INDRA Egyesület
10. Dr. Dutkay György János	jogász	kereskedelem, szolgáltatások	FÉBÉSZ
11. Rajmon Attila	közgazdász	kereskedelem, szolgáltatások	Teszt és Piac Egyesület
12. Szép Gábor	angol szakos tanár, kommunikációs szakember		Teszt és Piac Egyesület
13. Dr. Deméndi Zsuzsanna Márta	jogász	közlekedés, gépjármű, szolgáltatások	MAK
14. Dr. Tóth Zsuzsanna	jogász	közlekedés, gépjármű, szolgáltatások	MAK
15. Dr. Morvay György*	jogász	hibás teljesítés, kereskedelem, szolgáltatások	Fogyasztóvédők Magyarországi

- az elnökhelyettesi megbízatás visszavonásra került

Testületi tagok javadalmazása:

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 az éves keretszerződés alapján elkészített Díjjegyzékben szereplő adatszolgáltatásnak megfelelően a PMKIK gazdasági osztálya számolja el és a kifizetendő összeget bankszámlára utalja. Az ügyvéd foglalkozású eljáró tagok többsége a díjazásáról számlát állít ki.

A 2018. évre Békéltető Testület tagjával átalánydíjas szerződést nem kötöttünk.

A Testület elnöke dr. Morvay György elnökhelyettes megbízatását 2018. január 31. napjával – pénzügyi gazdálkodási és munkaszervezési okokból – visszavonta. A Pest Megyei Békéltető Testület áfával havonta 508 ezer forintot, éves szinten 6.096.000,- forintot nem képes az állami támogatásból finanszírozni.

A PMKIK az elnökhelyettesi megbízatásra létrejött megbízási szerződést 2018. január 31. napjával megszüntette. Dr. Morvay György ügyvéd, az elnökhelyettesi feladatokat 2018. január hónapban már nem látta el.

A PMKIK jelentős összegekkel támogatja a Pest Megyei Békéltető Testületet, ezért a legnagyobb köszönet és elismerés illeti meg, nélküle nem is lenne a Testület folyamatosan működőképes. Nem lehet elvárni azonban, hogy a Kamara olyan személy illetve tisztség betöltésének díjazását magára vállalja, akinek illetve amelynek a PMKIK-val semmiféle munkakapcsolata nincs és ténylegesen nem neki dolgozik.

A Szakmai beszámolóink évek óta tartalmazzák, hogy a Pest Megyei Békéltető Testület alulfinanszírozott. Miközben a szakmai és az adminisztratív munkaterhek folyamatosan növekednek, az ügyszámarányos támogatás folyamatosan csökken, egy ügy értéke egyre kevesebb lesz. Egy háromtagú tanácsban tárgyalta ügy csak munkadíjban és közteherben –

a rezszi ügyszámarányos lebontása nélkül is – többbe kerül, mint az egy ügyre jutó állami támogatás. Ez a tény a 2018. évi támogatásra a növekedés ellenére is igaz. A Békéltető Testület(ek) veszteség képződése már a tárgyévi első ügy háromtagú tanácsban történő meghallgatásán bekövetkezik, ügyenként kerekén 19 eFt-tól van szó. Ha a PMBT 2017-ben határozattal lezárt 2069 ügyére vetítjük a veszteséget, akkor a büdzséből 39 M/Ft. hiányozna, pedig a fő szabály az lenne, hogy az ügyeket háromtagú tanácsban tárgyaljuk.

A Szakmai beszámoló nyomtatvány 1. kérdésének 2. mondatából a 2-3. mondatrészen feltett kérdések a beszámoló számára nem világosak. Nem tudjuk, melyik megbízatás idejére, melyik szervezetre vonatkozóan és milyen megbízásra kérnek információt? Ha az értelmezést közlik, akkor a II. negyedévben pótoljuk a választ, feltéve, ha az információ birtokában vagyunk.

A PMBT-ben 2018. I. negyedévében egyedül eljáró testületi tagként az alábbi ügyvédek átlagosan 26 ügyet tárgyaltak:

dr. Morvay György
dr. Dutkay György
dr. Szűcs T. Péter
dr. Vándor András
dr. Pallay Miklós
dr. Viszlói Tamás

A munkadíjak kifizetése dr. Szűcs T. Péter ügyvéd, békéltető testületei tag 306.705,- Ft. összegű áfás számlájának kiegyenlítése kivételével még nem történt meg. (27 ügy + ktg.)

Az I. negyedévben egy tárgyalási napon, 2018. február 20-án ülésezett háromtagú tanács, összesen négy ügyben járt el. A Tanács résztvevői: dr. Pallay Miklós jogász, a tanács elnöke, Óvári Mihály (F) tag és Wendler András (V) tag.

Az I. negyedévre vonatkozó statisztikai adatrögzítés határidőben nem fejeződött be. Az irodai létszámhiány és a békéltetés weboldal meghibásodása is akadályozta a munkát. Az I. negyedévben 300 ügyet zártunk le határozattal és volt négy (4) áttétel. Eszerint az I. negyedéves teljesítményünk 304 ügy volt.

Ha az adminisztratív létszámhelyzet nem változik, akkor a késedelem a továbbiakban sem zárható ki. A benyújtott panaszok és az ügyszám alakulása Pest megyében is csökken.

A PMBT létszámát 30 főben határoztuk meg, eddig elegendőnek bizonyult. A létszámból a kamarai oldalról hiányzik három fő, jelölésük ügyintézése folyamatban van.

Az előző év beszámolóiból ismeretes, hogy a Pest Megyei Békéltető Testület ügyfélszolgálati feladatainak ellátását a Testület elnöki titkárságán foglalkoztatott jogtanácsos, fogyasztóvédelmi tanácsadó, jogi asszisztens és felsőbb éves jogász hallgató munkatársak segítették, utóbbi esetben a „MIND-DIÁK SZÖVETKEZET”-tel kötött szerződés alapján. A Kamarával munkaviszonyban állt dr. Kovács Krisztina jogtanácsos, Palotási Judit fogyasztóvédelmi asszisztens munkatársat megbízási szerződéssel foglalkoztattuk.

Az irodában foglalkoztatott létszám tekintetében 2017. december 31. napjával jelentős változás történt, adminisztratív létszám nélkül maradtunk. Dr. Kovács Krisztina jogtanácsos nem volt elégedett a fizetésével, ezért távozott, Palotási Judit asszisztens kolléganő könyvelő irodában helyezkedett el, az egyetemisták pedig a sok vizsga miatt szüneteltették a munkavállalást. Az utóbbiak távozása nem függött össze a munkabér fizetési lehetőségeinkkel, ugyanis a Diákszövetkezettel kötött szerződés tartalmazta a

számlázásra kerülő óradíjat, esetleges egyéni igények teljesítésére sem szükség, sem lehetőség nem volt. A diákok nem is említettek díjazással kapcsolatos problémát, részükre a Diákszövetkezet ugyanannyi óradíjat fizet, bárhol vállaltak volna munkát. A vizsgaidőszakban új diák jelentkező nem volt, a Diákszövetkezet folyamatosan hirdette a munkalehetőséget.

A 2018. január és február hónapjaiban sem munkavállalót, sem megbízási jogviszonyban foglalkoztatott személyt nem tudtunk alkalmazni. Jelentkező nem volt, az érdeklődők pedig a sok munkára, a feszített munkavégzésre és a fizetésigényre való hivatkozással nem bennünket választottak. F. év március 1-től sikerült felvenni egy fő képzett jogi asszisztens munkatársat, de öt hét múlva már bejelentette távozási szándékát. Soknak találta a munkát és a terhelést, április elején megszűnt a munkaviszonya.

Jogi előadó foglalkoztatását is megpróbáltuk. A II. negyedévet érinti, de a tapasztalatok megosztása céljából előre jelzem, hogy a nyilvános Virtuális Munkaerőpiaci Portálon közzétett hirdetésre jogi előadó helyett egzisztenciával rendelkező, főleg középkorú jogtanácsosok jelentkeztek 5-600 ezer forintos jelenlegi fizetéssel vagy az állás nélküliek ilyen szintű fizetés igénnyel. A Pest Megyei Békéltető Testületben az elnök is csak havi bruttó 400 eFt. díjban részesül, amely az ügyszám szerint felvehető összeg kb. 60%-a.

A Szakmai beszámoló felhívja a kiértékelő személy megtisztelő figyelmét arra a frissen szerzett tapasztalatra, hogy az egyetemi végzettségűek munkáját segítő, támogató, középfokú végzettséggel rendelkező, de még valamely OKJ-s szakmára is kiképzettek tekintetében már az adminisztratív munkahelyeket is elérte a munkaerőhiány. Megemelkedett a bérigény is, melyért hajlandók munkát vállalni. Megjegyzem, hogy az összes versenyképességét elvesztette az eljáró tanácsok tagjainak fizethető díjak összege is. Érdemes lenne megvizsgálni, miért csökkent a 2017. évi ügyszám 13 megyében?

A fenti ellenére csak annyiban sikerült a létszámhiány okozta problémát kezelhetővé tenni, hogy az összes adminisztratív munkát az elnök végezte el a 2018. év január és február hónapjában, a tanácsadási munkára pedig három testületi tagot sikerült megnyerni időszakos megbízással, napi öt órában, **óránként kétezer forintos** díjazásért.

Tanácsadást vállaló békéltető testületi tagok;

dr. Pally Miklós jogász, (nyugdíjas)
Zsakóné Gellért Ildikó üzemmérnök (nyugdíjas)
Rajmon Attila közgazdász

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 időszakról.

A Pest Megyei Békéltető Testületben a korábbi 60 napon belüli ügyintézési idő a fentiek miatt növekedett, a 90 nap közelébe került. Voltak olyan ügyeink, melyek esetében 90 napnál hosszabb időre volt szükség. Többletmunkát és többlet postaköltséget eredményezett a határidő hosszabbítása vonatkozó értesítés postázása.

3. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 3.1.-3.7. kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.

3.1. 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 érdekképviseleti 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.

Közműszámlák:

- Az előző negyedévhez képest a közműszámlákkal előforduló panaszok jelentősen csökkentek, a Vállalkozások is együttműködőbbek és megnövekedett a hajlandóság a Fogyasztói panasz rendezésére.

Telefon és internet szolgáltatások:

- A szolgáltatások e területén is csökkenés figyelhető meg, valamint a Vállalkozói együttműködés növekedése.

Üdülési jog:

- Üdülési joggal kapcsolatban, ebben a negyedévben panasz nem érkezett.

Lábbelik:

- Lábbelikkel kapcsolatos kérelmek tekintetében folyamatos növekedés figyelhető meg. Általános probléma, hogy a Vállalkozás szakvéleményt terjeszt elő, mellyel szemben a Fogyasztó ellenszakvéleményt nem, így ezen ügyek Fogyasztói szempontból esetenként sikertelenebbek. A Vállalkozások azonban rendkívül közreműködők, és törekszenek megegyezni a Fogyasztókkal az eljárás során.

Laptop, notebook, tablet, mobiltelefon:

- Ebben a kategóriában megnövekedett ügyszám figyelhető meg. Ennek hátterében a technika gyorsütemű fejlődése feltételezhető.

Háztartási gépek:

- Ebben a kategóriában alacsonyabb arányú megfigyelést láthatunk, amely folyamatos, előre láthatólag a II. negyedévi beszámolóban ismételt növekedés lesz megfigyelhető.

Általánosan elmondható, hogy a Fogyasztói beadványok száma csökkent az előző negyedévhez képest.

3.2. 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.

2018. január 1. és 2018. március 31. között terjedő időszakban összesen 304 lezárt ügy keletkezett. A megalapozatlan kérelmek száma 101, amely a teljes ügyszám 34%-a az I. negyedévben. Általánosan elmondható, hogy a Fogyasztók bizonyítékai a hiánypótlási felhívás ellenére hiányosak, így az egyes panaszok számukra kedvező elbírálása nem lehetséges.

Ügyek:

- egyezség: 26 db
- kötelezés: 1 db
- ajánlás: 12 db
- elutasítás: 10 db
- Megszüntetés:
 - kérelem visszavonása: 20 db
 - felek megállapodása: 6 db
 - eljárás folytatása lehetetlen: 51 db
 - kérelem megalapozatlansága: 101 db
 - kérelem nem pótolta (hiánypótlásnak nem tett eleget): 73 db
- áttétel: 4 db

3.3. Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a fogyasztói visszajelzések arányát a

határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását, stb.) Az első negyedévi beszámolási időszakban egy (1) kötelezés jellegű határozat született. Az egyezségek aránya a Vállalkozókra vonatkozó együttműködési kötelezettség miatt növekszik, de az előző negyedévhez képest csökkenés figyelhető meg, amelynek oka a csökkenő ügyszám. Az egyezséggel hozott határozatok általában teljesítésre kerülnek, ennek ellenkezőjéről Fogyasztói visszajelzés nem történt. Az ajánlások teljesítését vagy annak elmaradását a Fogyasztók ritkán jelentik be önmaguktól, többségében a megkeresésre sem válaszolnak. 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.

3.4. 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 látszik, illetve a Fogyasztók a hiánypótlást nem teljesítik vagy nem a megfelelő határidőben teljesítik, amely akadályozza az eljárás lefolytatását. Előfordul, hogy nem fogyasztói jogvitát terjeszt elő Fogyasztó. Néhány esetben az is előfordult, hogy a Fogyasztó nem a kérelmet alátámasztó bizonyítékokat küldött a Békéltető Testületnek, hanem orvosi vizsgálatok eredményeit vagy kórházi zárójelentést eredeti példányban. Az ügyhöz nem tartozó dokumentumokat visszaküldjük. Az arányokat bemutatja a 3.2. pontban előadott kimutatás, ennél részletesebb adatokkal nem rendelkezünk.

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

- Megszüntetések száma összesen 251 db ügy, mely 40,5%-ban a kérelmek megalapozatlanságából ered, 7,9% a kérelmek visszavonásából, 2,3% a felek megállapodásából, 20,3% az eljárás lefolytatásának lehetetlenségéből, és 29% a hiánypótlás elmaradásából tevődik össze.
 - kérelem visszavonása: 20 db
 - felek megállapodása: 6 db
 - eljárás folytatása lehetetlen: 51 db
 - kérelem megalapozatlansága: 101 db
 - kérelem nem pótol (hiánypótlásnak nem tett eleget): 73 db
- Továbbra is probléma, hogy a Fogyasztók nem tartják be a kijelölt határidőket, illetve nem megfelelő részletességgel terjesztik elő kérelmüket, vagy nem a megfelelő Vállalkozással szemben, amely következtében az eljárás megszüntetésre kerül. Az előző negyedévhez képest a csökkent ügyszámokat tekintve arányosan nincs eltérés a felek megállapodásának és a kérelmek visszavonásának aránya tekintetében.
- Tapasztalataink szerint a felek békéltető eljáráson kívüli megállapodása nem független a Vállalkozással szemben indított eljárástól. Egyes Vállalkozások magatartása akkor változik, ha tudomást szereztek a fogyasztói panasz benyújtásáról, illetőleg a velük szemben indított eljárásról.
- Olyan esettel is találkoztunk, amikor a Vállalkozás kézhez vette az eljárást megszüntető határozatot, akkor adott helyt a fogyasztói panasznak.
- Tapasztalataink szerint az eljárások hiánypótlás nem teljesítése miatt történt megszüntetésére gyakrabban kerül sor a kérelmek elektronikus (e-mailben és a honlapon a „Panaszküldés” menüpont segítségével) úton való benyújtása esetében, mint amely esetekben papír alapon nyújtják be a fogyasztói panaszt.
- Felhívjuk a figyelmet, hogy az eljárások egy részének megszüntetése nem eredménytelen intézkedés a fogyasztói panaszok rendezése tekintetében, más része pedig a fogyasztói oldalon a számítógép használatának hiányosságából ered. Volt olyan ügyfelünk, aki megmondta, hogy a számítógépet az unokája kezeli általában a hét végén, ha azonban a látogatás elmarad, akkor a választ sem kapjuk meg a hiánypótlási felhívásra.

3.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.

A fogyasztói viták lezárásához szükséges átlagos időtartamot 45-60 napban lehet meghatározni. Az ügyek rendezése általában 60 napon belül megtörténik. Ez az időtartam az I. negyedéves beszámoló időszakában megnövekedett a Békéltető Testületnél ideiglenesen fellépett létszámhiány miatt.

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

Az I. negyedévben egy (1) db kötelezést tartalmazó határozatot hoztunk. Az egyezséget jóváhagyó határozat teljesítésére vonatkozóan nem rendelkezünk adatokkal, de vélelmezni lehet, hogy a Vállalkozások az egyezséget teljesítik, mivel ennek elmaradásáról Fogyasztói értesítést nem kaptunk. Az eljáró tanács külön is felhívja a figyelmet arra, hogy a nem teljesítésnek jogkövetkezményei lehetnek. A Testület 12 ajánlást hozott beszámolási időszakban, amelyből egy (1) esetben történt visszajelzés a Fogyasztó részéről. Általánosan elmondható, hogy a Fogyasztók az ajánlás teljesítéséről nem értesítik a Testületet. A közzététel előtti megkeresésre is csak a felbélyegzett, megcímezett válasz boríték küldése esetén van esélyünk a Fogyasztó válaszára. Esetleg telefonon közli az eredménytelenséget a Fogyasztó, de ez a szóbeliség a közzététel szempontjából nem tekinthető elegendő bizonyítéknak.

4. 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 PMBT tartja a törvényes eljárási rész-határidőket, de a határozat hozatalhoz a korábbi, általában a 60 nap körüli időtartamra leszorított határidő a létszámhiány miatt folyamatosan nem volt tartható, több esetben a feleknek írásban megküldött határidő hosszabbításra is sor került. Általában 70-80 nap alatt elintézzük az ügyeket. Ha az első negyedéves teljesítményt a 30 tagú Békéltető Testületre vetítjük, akkor az egy tagra jutó ügyek száma 10 darab [$300/30 = 10$ db ügy/testületi tag].

Írásban lefolytatott eljárás 2018. I. negyedévében nem volt.

A vállalkozások együttműködési készsége a korábbi időszakhoz képest nem változott, a jogszabályváltozás óta javult.

Új alávetési nyilatkozott nem érkezett, 1 – 1 eseti alávetés előfordulhat.

Az Fgytv-ben foglaltaknak megfelelően a www.panaszrendezes.hu honlapunkon a **Közzététel** menüpontban nyilvánosságra hozzuk az ajánlást nem teljesítő vállalkozásokat és a nem együttműködő vállalkozásokat is.

Az ajánlások esetében a 60 nap leteltével a Közzététel alkalmazását megelőzően írásbeli választ kérünk a fogyasztóktól, hogy a vállalkozás teljesítette-e az ajánlást? Levélbélyeggel ellátott válaszborítékot küldünk a fogyasztóknak, ennek hiányában lényegesen kevesebb a válaszadók száma. A postaköltséget a Kamara finanszírozza. A 2017. II. félévi és a 2018. év I. negyedévet érintő nyilvánosságra hozattal a létszámhiány miatt lemaradásban vagyunk.

Ajánlás hatályon kívül helyezése tárgyában kettő perünk van folyamatban a Budapest Környéki Törvényszék eljárásában. Az egyik ajánlást hatályon kívül helyezték. A részletes adatokat a 4. sz. melléklet tartalmazza.

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 és a Szakmai beszámolókból rendszeresen jeleztük. A működés finanszírozhatósága céljából az ügyeket 2018. I. negyedévében is egyedül eljáró testületi tagok tárgyalták négy ügy kivételével, melyet a szakmaiság és a felek kérése indokolt. A helyzetet jellemzi, hogy 2018-ban az egy ügyre jutó állami támogatás összege 28.832,- Ft, egy ügy háromtagú tanácsban történő tárgyalása kb. 32.000.- Ft-ba kerül. Az áfás számlák esetében a 27 % ÁFA miatt többre kerül egy ügy, mintha a személyre szóló elszámolással csak a 23,5 % járulék terhelné a nettó összeget, a két összeg között is veszteség jelenik meg.

A 2018. I. negyedévi beszámolási időszakban a Testület működését az adminisztratív létszámhiány akadályozta. Január és február hónapban a Testület elnöke egyedül végezte el az adminisztratív feladatokat. Ebben a munkában a foglalkozásával kapcsolatos elfoglaltságára hivatkozva dr. Morvay György ügyvéd-elnökhelyettes sem vett részt. Érdemes odafigyelni, hogy a magyarországi munkaerőhiány az irodai munkavállalók körét is elérte és megemelkedett a támogatásból nem teljesíthető a jelentkezők bérigénye.

Nem könnyű a tisztségéről lemondott tag pótlása sem. Az eljáró tanácsok elnökeinek és tagjainak díjazása nem versenyképes. A békéltetésre való felkérés teljesítése a tagok munkahelyi feladatai mögé kerültek.

A Pest Megyei Békéltető Testületnek a működtető Kamarával kiváló az együttműködése. A Kamara az együttműködéssel való elégedettségét a Testület pénzügyi támogatásával fejezi ki.

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

Új észrevételünk, javaslatunk nincs, a korábbiakat fenntartjuk.

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 lépett 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. Kérem, ismertesse, hogy a békéltető testület eleget tett-e a közreműködési szerződésben vállalt azon kötelezettségnek, hogy az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásokról az eljárás lezárultát követő 15 napon belül értesítik az illetékes járási hivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében?

2018. I. negyedévében közigazgatási eljárást nem kezdeményeztünk. Pest megyében a kialakult adminisztratív létszámlhiány miatt a 15 napos határidő nem tartható.

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

2018. I. negyedévében promóciós kampányunk nem volt.
Békéltetést népszerűsítő hirdetéseink jelentek meg a Ceglédi Hírek, a Vecsési Tájékoztató és a Szada 2111 című helyi lapokban, Pest megyében.

10. Ismertesse a békéltető testületek részére nyújtott képzésről szóló tapasztalatokat és eredményeket. A testület maga tart-e bármilyen felkészítő tanfolyamot, képzést a tagjai számára? Milyen időközönként, milyen tartalommal valósultak meg ezek a képzések? Milyen tapasztalatok vannak?

A 2018. I. negyedévében a Testület tagjai részére képzést nem szervezetünk. Amióta az Fgytv. tartalmazza ezt a kötelezettséget, évente egyszer, a tárgyév december hónapjában szervezzük, kb. 50%-os részvétellel valósul meg. A tárgyév IV. negyedévi beszámolójához csatoltuk a továbbképzés meghívóját a napirendi pontokkal és a jelenléti ívvel. A 2016. évi beszámolóhoz is csatoltuk az említett dokumentumokat, az összehasonlítás rendelkezésre áll.

Amíg a továbbképzésen való részvétel elmulasztásához szankció nem kapcsolódik, nagyobb arányú részvételre nem számíthatunk. Harminc személyes Testület esetében lehetetlen olyan időpontot találni, amely valamennyi tag számára elfogadható lenne. Nemcsak a meghallgatásra való felkérésnek, de a képzésnek sincs már elsődlegessége az aktív foglalkoztatottak körében. A pótlás módját a jogszabály sem tartalmazza, külső előadóval vagy előadókval szervezett képzés esetében ez nem is lehetséges.

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

2018. I. negyedévében új kiadvány nem készült. A tájékoztató kiadványunk 6. kiadása kis módosításokkal a Kiállításon történt részvételünk miatt utánnyomásra került. A Kamara támogatásával önálló standon vettünk részt az „UTAZÁS 2018” Kiállításon a Hungexpo területén. Az érdeklődőknek az alternatív vitarendezést népszerűsítő és a békéltető eljárást tartalmazó tájékoztató kiadványt adtunk át a Békéltető Testületre emlékeztető, logózott ajándéktárggyal együtt. Hostessek és egyes tagjaink segítségével is terjesztettük a tájékoztató kiadványt, az „A” és „B” kiállító csarnokban. Ezzel a módszerrel 3000 látogatót értünk el, ez a Kiállítás idei látogatóinak kb. 8 %-a. A megszólított látogatók többségét röviden, néhány mondatban szóban is tájékoztattuk a békéltetés és a Testületünk létezéséről, feladatairól. A tájékoztató kiadványaink terjesztésében részt vevő hostesseket a leggyakoribb kérdésekre adható válaszokra felkészítettük. Bonyolultabb kérdések esetében a látogatót a standunkhoz kísérték, ahol az érdeklődőt tájékoztattuk és szükség esetén tanácsadással segítettük a problémája megoldásában. Több olyan látogatója volt a standunknak, akik a tervezett utazásukkal és a szerződéskötéssel kapcsolatos tanácsainkat kérték, mielőtt befizették volna az előleget. A szakmai napon vállalkozások, utazási irodák képviselői is meglátogatták standunkat, velük a tapasztalatainkról beszélgettünk. Az „UTAZÁS 2018” Kiállításon való részvételünk költségeinek jelentős részét a Kamara finanszírozta.

Pest megyében 188 önkormányzat működik. A 2018. I. negyedévében 25 önkormányzatnak küldtünk a tájékoztató kiadványunkból azzal a céllal, hogy az ügyfélszolgálaton a lakosság számára elérhető legyen. A tájékoztató kiadvány többi önkormányzatnak való megküldését folytatjuk. Ezt a módszert az önkormányzatok jegyzőivel való kapcsolatfelvétel eredményeként alkalmazzuk.

Több Pest megyei önkormányzat honlapjáról már elérhető a Pest Megyei Békéltető Testület. A logóra vagy az elnevezésünkre kattintással a Testület www.panaszrendezes.hu honlapján a Panaszküldés menüpont segítségével elektronikusan is benyújtható a fogyasztói panasz.

12. Kérem, ismertesse, hogy a közreműködési szerződésben foglaltaknak megfelelően a testület együttműködött-e a területükön működő megyeszékhely szerinti járási hivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel. Ennek keretében kezdeményezett-e szakmai egyeztetéseket a járási hivatallal és azokon havonta elnöki/elnökhelyettesi szinten részt vett-e. Kérem, ismertesse ezek tartalmát, valamint szíveskedjen az együttműködés eredményéről beszámolni.

„A járási hivataloktól a Békéltető Testülethez továbbított fogyasztói panaszokat fogadjuk és intézkedünk. A kapcsolattartás általában írásban történik és ügyintézői szinten. Bennünket egyeztetésre nem hívtak, mi sem kezdeményeztük. A jelenlegi ügyintézői létszámlhiány mellett a kérdésben szereplő havi egyeztetést tartani lehetetlen. A Testületnél elnökhelyettes már nincs, a Testület elnöke pedig az adminisztratív létszámlhiány miatt ügyintézői operatív munkát is végez, értekezletekre a létszám feltöltéséig nincs idő.”

Az I. negyedéves végleges szöveges Szakmai beszámoló elkészítését akadályozta, hogy a statisztika a létszámlhiány miatt nem készülhetett el határidőben, nélküle az eredmények elemzése nem lehetséges. A fenti dőlt betűs szöveget tartalmazta a 2018.04.27-én kelt ideiglenes beszámoló, amely az alábbiak szerint változik;

A Pest Megyei Békéltető Testület valamennyi járási hivatallal együttműködik, a hozzánk irányított ügyekben intézkedünk, a Fogyasztókat fogadjuk. A 2018. I. negyedévében a járási hivatalok szóbeli vagy írásos közreműködésével kilenc (9) panasz került hozzánk. Ezek közül négy (4) ügyet meghallgatáson rendeztünk, három ügy egyezséggel, egy ügy ajánlással zárult. Öt (5) eljárás megszüntetésre került, ezek közül kettő (2) kérelmező a hiánypótlást nem teljesítette, egy (1) ügyben két vállalkozás között tevékenységi körükkel kapcsolatban keletkezett jogvita, egy (1) ügyben a Fogyasztó ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt előzőleg már eljárást indított a Testületünknel, egy (1) ügyben a kérelmező ügyvéddel szemben kezdeményezett eljárást.

Folyó év június 13-án az Érdi Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztályával egyeztető megbeszélés történt. Dr. Helembai Szilvia osztályvezetővel áttekintettük az I. negyedévi ügyeket, megbeszéltük az együttműködés fő irányait, az egyeztetések folytatását és a kapcsolattartás rendszeressé tételét. A II. negyedévi egyeztetést összevontan június végére terveztük.

13. Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási rendszerét. Kérjük, ismertesse a fogyasztók és vállalkozások felé történő személyes és a telefonos ügyfélfogadás rendjét (pl. heti szinten hány kolléga/milyen időtartamok szerint látott el félfogadást személyesen, illetve telefonon keresztül). Kérjük, ismertesse, hogy a személyes/telefonos ügyfélfogadás során havonta átlagosan hány darab fogyasztói megkeresés érkezett.

A telefonos tanácsadás időtartama keddtől csütörtökig 9-14 óráig tart, megegyezik a személyes ügyfélfogadás rendjével. Az időpontot a honlapon nyilvánosságra hoztuk és a tájékoztató kiadványunkban is szerepel. Ügyfelet nem küldünk el akkor sem, ha félfogadási időn kívül jön vagy telefonál. Ezt a szándékunkat az adminisztratív létszámhiány továbbra is akadályozza. A tanácsadást a Testület elnöke végzi és azok a testületi tagok, akik e beszámolóban már említett módon, 2.000,- Ft-os óradíjért vállalkoztak a tanácsadási feladatokra. Tájékoztatás kérés esetén a jogi előadó és a diák munkavállaló is ellátja a feladatot. Vezetünk nyilvántartást is, de a telefonos érdeklődők nem szívesen mondják meg a nevüket. Az érdeklődők sok esetben összekeverik a tanácsadást a tájékoztatással. Gyakran csak arra irányul a kérdés, hogy a telefonáló által előadott témában van-e esélye a panasz rendezésének, ha a vállalkozással szemben eljárást indítana?

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

A PMBT nem tagja határon átnyúló szervezetnek. Évekkel ezelőtt kitöltöttünk egy eu-s jelentkezési lapot, de visszajelzést nem kaptunk. Az I. negyedévben sem érkezett megkeresés.

15. Ismertesse az OVR rendelet által létrehozott online platform működésének gyakorlatát és a tapasztalatokat. Kérjük adja meg, hogy hány darab esetben került lefolytatásra online vitarendezési eljárás és ezek milyen eredménnyel zárultak. A fővárosi illetékességű békéltető testület esetében kérjük annak külön megadását is, hogy hány magyarországi fogyasztó nyújtott be panaszt az online platformon keresztül, valamint hány magyarországi vállalkozással szemben került benyújtásra panasz, amelyben a fővárosi illetékességű békéltető testület járt el.

Nincs tapasztalat, nem volt ilyen ügyünk.

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

A békéltetést népszerűsítő, tájékoztató cikkünk jelent meg a nyomtatott sajtóban Pest megyében az Albertirsai Híradó, a Vecsési Tájékoztató és a Szada 2111 című helyi lapokban. A Gödöllői Hírek online kiadásában is megtalálható a Pest Megyei Békéltető Testületről szóló bemutatkozó cikk.

A DUNAMEDIA Tv-ben jogesetek bemutatásával, tanácsadással és tájékoztatással segítjük a békéltetés iránt érdeklődő nézőket. A műsor sugárzását követően van érdeklődés és panaszt is nyújtanak be.

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

A www.panaszrendezes.hu honlapunkon a Panaszküldés menüpontban a beszámoló készítésének időpontjában 1606 beadványt küldtek a fogyasztók, a kezdeti időpontot nem sikerült megállapítani.

18. 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 KÉRELEM nyomtatványunknak van egy olyan rovata, melyben megkérdezzük a fogyasztót, honnan értesült rólunk? A mi esetünkben ez egy folyamatos érdeklődés, de a válaszok nyilvántartásba vételére és kiértékelésére nincs munkaerő kapacitásunk. Minden beszámolóban előadjuk, hogy a Pest Megyei Békéltető Testület önálló és normális működtetésére a jelenlegi módszerrel kiszámított és összességében is elégtelen pénzügyi keret nem elegendő.

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

A benyújtott panaszok 50-60%-a zárul eredménnyel a fogyasztó szempontjából. Az eredmény kötelezés, egyezség jóváhagyása, ajánlás és megszüntetés formájában mutatkozik meg. Ez az eredmény időszakonként, például havonta változik. Pest megyében a tömegtájékoztatásban való rendszeres szereplés hatására növekedik a benyújtott panaszok száma. Sokat számít a folyamatos jelenlét. Ha a folyamatosság megszakad, csökken a benyújtott panaszok száma is.

20. Kérem nyilatkozzon az alábbiakról:

- a testület naprakész internetes honlapot működtet, **IGEN**
- a testület tagjai számára rendszeresen képzést szervez, **IGEN**
- 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 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. **IGEN**
- 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, **IGEN**
- a testületről szóló éves beszámoló továbbításra kerül a tárgyévet követő év január 31-ig a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek, kérésre elektronikus úton rendelkezésre bocsátja. **IGEN!**

21. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei

Kérjük, a közreműködési szerződésben foglaltak szerint a beszámolási időszakban meghozott, összesen 10 db határozatot szíveskedjen meg megküldeni felé azok anyagi- és eljárásjogi szempontoknak való megfelelőségének vizsgálata céljából, amelyből legalább 3 db határozat az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozással szemben került meghozatalra.

Kérjük továbbá, hogy az alábbi mellékletet nyújtsák be a negyedéves 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 Kedvezményezett kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.

2018. 06.18.
Dátum: _____



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