

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. II. 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 Békeltető 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: 28 fő. A feladatokhoz a létszám jelenleg elegendő.

A Testület létszámán belül az Iparkamara és az Agrárkamara jelöltjeinek névsora az alábbiak szerint változott 2018. II. negyedévében:

Vállalkozás által az eljáró tanácsba jelölhető békeltető testületi tagok neve (1), felsőfokú végzettségük oklevél szerinti megnevezése (2), szakterülete (3), és a tagot jelölő szervezet megnevezése (4)*:

(1)	(2)	(3)
1. Dr. Egyed István	jogász	kereskedelem, szolgáltatás
2. Dr. Kovács Krisztina	jogász, kommunikációs szakember	turizmus, fogyasztói csoport, termékbemutató, kereskedelem, szolgáltatás
3. Orgoványiné Jancsok Katalin	gazdasági agrármérnök	agrár- kereskedelem, szolgáltatás
4. Dr. Pallay Miklós	jogász	gépjármű ügyek, kereskedelem, szolgáltatás
5. Szarvas Tibor	közgazdász	kereskedelem, szolgáltatás
6. Szujó Szandra	andragógus (személyügyi szervező)	oktatás, felnőttképzés
7. Dr. Szűcs T. Péter	jogász	kereskedelem, szolgáltatás
8. Takár György Lajos	üzemmérnök	szolgáltatás
9. Dr. Tatár Jeromos	jogász	kereskedelem, szolgáltatás
10. Varró Zsuzsanna	humán-, művelődés-, oktatásszervező	képzési szerződések, szakképzés, szolgáltatás

11. Dr. Vándor András	jogász	közmű ügyek, kereskedelem, szolgáltatás
12. Dr. Viszlói Tamás	jogász	kereskedelem, szolgáltatás
13. Wendler András	üzemmérnök	gépjárműjavítás, hibás teljesítés gépjármű kereskedelem, szerződések, turizmus, építőipari hibás teljesítés, szakképzés
14. Dr. Csanádi Károly	jogász (elnök)	

*** (4) 1.-2., 4.-14.: Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara (PMKIK)**
3.: Nemzeti Agrárgazdasági Kamara (NAK)

Dr. Tatár Jeromos jogász (ügyvéd) 2018. május 15. napjától, **Szarvas Tibor** közgazdász 2018. május 23. napjától tagja a Testületnek.

A fogyasztóvédelmi szervezetek részéről a Testületbe jelölt tagok létszáma is változott dr. Morvay György jogász (ügyvéd) testületi tagságáról történt lemondása miatt.

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

Dr. Morvay György jogász (ügyvéd) testületi tagsága 2018. május 22. napján megszűnt.

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. év I. és II. negyedévében a Pest Megyei Békéltető Testület tagjával átalánydíjas szerződést nem kötöttünk.

A Kamara *(rövidített nevén: 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.

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. A 2018. évre növekedett az egy befejezett ügyre jutó összeg, a cca. négyezer forintnyi emelkedés azonban nem oldja meg a problémát. Egy háromtagú tanácsban tárgyalta ügy csak munkadíjban és közteherben – a rezsi 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 kereken 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. mondatrészben 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 III. negyedévben pótoljuk a választ, feltéve, ha az információ birtokában vagyunk.

A PMBT-ben 2018. II. negyedévében egyedül eljáró testületi tagként az alábbi jogászok (ügyvédek) személyenként átlagosan 18 ügyet tárgyaltak:

dr. Baran Alexandra
dr. Deméni Zsuzsanna Márta
dr. Dutkay György
dr. Egyed István
dr. Farkas Éva
dr. Kovács Krisztina
dr. Szűcs T. Péter
dr. Vándor András
dr. Pallay Miklós
dr. Pongrácz Krisztina
dr. Tóth Zsuzsanna
dr. Vasas Éva
dr. Viszlói Tamás

A II. negyedévben 2018. április 24-én, 26-án, május 15-én és 16-án, június 18-án ülésezett háromtagú tanács, összesen 31 ügyben járt el. A Tanács résztvevői: Szép Gábor, dr. Farkas Éva, dr. Vándor András a tanács elnökei, Rajmon Attila (F) tag, Óvári Mihály (F) tag, Zsakóné Gellért Ildikó (F) tag, továbbá dr. Kovács Krisztina (V) tag, Wendler András (V) tag és Orgoványiné Jancsok Katalin (V) tag.

A II. negyedévre vonatkozó statisztikai adatrögzítés határidőben elkészült. Az irodai létszámhiány továbbra is akadályozta a munkát. Az I. negyedévben 442 ügyet zártunk le határozattal és volt hét (7) áttétel. A 2018. év 04. hónapjában kettő (2) áttétel, 05. hónapjában négy (4) áttétel, 06. hónapban egy (1) áttétel történt. A nyilvántartásaink illetve az elkészített statisztika szerint a II. negyedéves teljesítményünk 449 ügy volt.

A benyújtott panaszok és az ügyszám alakulása Pest megyében a 2018.II. negyedévében az I. negyedévhez viszonyítva 47,69 %-kal növekedett.

A PMBT létszámát a 2016. évi alakuláskor 30 főben határoztuk meg, jelenleg 28 fő (2 x 14 fő) a Testület létszáma, eddig elegendőnek bizonyult.

A Pest Megyei Békéltető Testület ügyfélszolgálati feladatainak ellátását jelenleg a Testület elnöki titkárságán foglalkoztatott egy fő jogi előadó, három fő – felváltva, időszakosan megbízási szerződéssel foglalkoztatott – fogyasztóvédelmi tanácsadó, akik a Testület tagjai, valamint egy fő diák munkavállaló munkatársak segítik, utóbbiak tekintetében a „MIND-DIÁK SZÖVETKEZET”-tel kötött szerződés alapján. A Kamarával munkaviszonyban áll dr. Gubis Ildikó jogi előadó, Zsakóné Gellért Ildikó, Rajmon Attila és dr. Vándor András testületi tagokkal a Kamara megbízási szerződést kötött fogyasztóvédelmi tanácsadói és a tájékoztatási feladatok felfogadási időben történő ellátása céljából. A felfogadási idő a honlapon is meghirdetett időszakban van, keddtől csütörtökig 9-től 14 óra között. A munkavégzés egységesen a Testület székhelyén, az Ügyfélszolgálati Irodában történik a 1119 Budapest, Etele út 59-61. szám alatt.

Dr. Mászáros Evelin jogi előadó 2018. június 29-én – a próbaidőn belül – megszüntette a munkaviszonyát.

A munkavállalók pótlása továbbra is probléma. Az ingyenes Virtuális Munkaerőpiaci Portálon folyamatosan hirdetjük a jogi előadó és a jogi asszisztens munkavállalók alkalmazását. Az érdeklődők pedig a sok operatív adminisztrációs munkára, a feszített munkavégzésre és a fizetésigényre való hivatkozással nem bennünket választottak.

Jogi előadó foglalkoztatásával kapcsolatos tapasztalatok megosztása céljából előre jelzem, hogy közzétett hirdetésre jogi előadó helyett egzisztenciával rendelkező, főleg középkorú jogtanácsosok jelentkeztek 5-600 ezer forintos jelenlegi fizetéssel vagy pálya elhagyó ügyvédek 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 megítéslő 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 átmenetileg kezelhetővé tenni, hogy az adminisztratív és adatrögzítő munkákban az elnök is részt vett a 2018. év II. negyedévében is, a tanácsadási munkára pedig három testületi tagot sikerült megnyerni időszakos megbízással, napi öt órában, **óránként kétezer forintos** díjazásért.

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 az 1. pontban előadott okok miatt növekedett, és a II. negyedévben 80-90 nap közelébe került. A tárgyi negyedévben 90 napnál hosszabb ügyintézési időre nem volt szükség.

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 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.

Közműszámlák:

- Az előző negyedévhez képest a közműszámlákkal kapcsolatos panaszok 33-ról 47-re növekedtek. A Vállalkozások együttműködőbbek és megnövekedett a hajlandóság a Fogyasztói panasz rendezésére.

Telefon és internet szolgáltatások:

- A szolgáltatások e területén is növekedés tapasztalható, a panaszok száma 31-ről 55-re változott. A Vállalkozói együttműködés megfelelőnek minősíthető.

Üdülési jog:

- Üdülési joggal kapcsolatos fogyasztói panasz a II. negyedévben panasz nem érkezett.

Lábbelik:

- Lábbelikkal kapcsolatos kérelmek tekintetében folyamatos növekedés figyelhető meg, a fogyasztói panaszok száma 43-ról 60-ra változott. Általános probléma, hogy a Vállalkozás szakvéleményt terjeszt elő, mellyel szemben a Fogyasztó ellenszakvéleményt nem, így ezen ügyek Fogyasztói szempontból esetenként sikertelenebbek.

Laptop, notebook, tablet, mobiltelefon:

- Ebben a kategóriában csökkent ügyszám figyelhető meg, 12-ről 6-ra változott.

Háztartási gépek:

- Ebben a kategóriában a fogyasztói panaszok száma 16-ról 39-re változott.

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. április 1. és 2018. június 30. között terjedő időszakban összesen 449 lezárt ügy keletkezett. A megalapozatlan kérelmek száma 56, amely a teljes ügyszám 12,47%-a a II. negyedévben. Általánosan elmondható, hogy a Fogyasztók bizonyítékai a hiánypótlási felhívás ellenére hiányosak, így az egyes panaszok számukra kedvező elbírálása vagy nem lehetséges, vagy csak méltányosságból lehetséges, de az utóbbihoz a Vállalkozás(ok) megfelelő hozzáállása szükséges.

Ügyek:

- egyezség: 49 db
 - kötelezés: 3 db
 - ajánlás: 50 db
 - elutasítás: 21 db
 - Megszüntetés:
 - kérelem visszavonása: 31 db
 - felek megállapodása: 7 db
 - eljárás folytatása lehetetlen: 72 db
 - kérelem megalapozatlansága: 56 db
 - kérelem nem pótolta (hiánypótlásnak nem tett eleget): 150 db
 - áttétel: 7 db, összesen: 316 ügy.
- 3.3. Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a fogyasztói visszajelzések arányát a

határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását, stb.) A második negyedévi beszámolósi időszakban három (3) kötelezés jellegű határozat született. Az egyezségek aránya a Vállalkozókra vonatkozó együttműködési kötelezettség miatt növekszik, az előző negyedévhez képest növekedés figyelhető meg, de növekedett a határozattal lezárt ügyek száma is. 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, sokszor még a levélben történt megkeresésre sem válaszoltak. 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 hátterében álló okokat, és ezek testületnél előforduló arányát.

A kérdés hátterében 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 316 db ügy, mely 17,72 %-ban a kérelmek megalapozatlanságából ered, 9,8%-a kérelmek visszavonásából, 2,21% a felek megállapodásából, 22,78% az eljárás lefolytatásának lehetetlenségéből, és 47,46% a hiánypótlás elmaradásából tevődik össze.
 - kérelem visszavonása: 31 db
 - felek megállapodása: 7 db
 - eljárás folytatása lehetetlen: 72 db
 - kérelem megalapozatlansága: 56 db
 - kérelem nem pótol (hiánypótlásnak nem tett eleget): 150 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 a II. negyedéves beszámoló időszakában megnövekedett a Pest Megyei Békéltető Testületnél ideiglenesen fellépett létszámlhiány miatt.

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

A II. negyedévben három (3) 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 Pest Megyei Békéltető Testület 50 ajánlást hozott beszámolási időszakban, amelyből egyszer sem történt önkéntes 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.

Általában 80-90 nap alatt elintézzük az ügyeket. Ha a második negyedéves teljesítményt a 28 tagú Békéltető Testületre vetítjük, akkor az egy tagra jutó ügyek száma 16 darab [$449/28 = 16$ db ügy / testületi tag].

Írásban lefolytatott eljárás 2018. II. negyedévében nem volt.

A vállalkozások együttműködési készsége a korábbi időszakhoz képest nem változott, a jogszabályváltozás óta javuló tendenciát mutat.

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. és II. negyedévet érintő nyilvánosságra hozatallal a létszámhiány miatt lemaradásban vagyunk.

Ajánlás hatályon kívül helyezése tárgyában kettő perünk van folyamatban a Budapest Környéki Törvényszék eljárásában. 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 31 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 többbe 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. II. negyedévi beszámolási időszakban is a Testület működését az adminisztratív létszámhiány akadályozta. 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 bíróság 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?

A 2018. év II. negyedévében kezdeményeztünk közigazgatási eljárást nem együttműködő vállalkozással szemben. Az előkészítési munkákat folytatjuk, a II. negyedévre vonatkozó előterjesztések a Pest Megyei Békéltető Testület ügyfélszolgálatán kialakult adminisztratív létszámhiány miatt a III. negyedévre tolódnak és 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. II. negyedévében promóciós kampányunk nem volt. Békéltetést népszerűsítő hirdetéseink jelentek meg a Ceglédi Hírek, a Vecsési Tájékoztató, a Szada 2111 és a Kistarcsai Híradó 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. II. negyedévében a Testület tagjai részére képzést nem szervezetünk. Amióta az Fgytv. tartalmazza ezt a kötelezettséget, évente egyszer, a tárgyév december hónapjában szervezzük, a rendezvény kb. 50%-os tagsági részvétellel valósul meg. A korábbi években a tárgyév IV. negyedévi beszámolójához csatoltuk a továbbképzés meghívóját a napirendi pontokkal és a jelenléti ívvel. A 2016. és a 2017. 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. A jelenleg huszonnyolc tagú 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 előadókkal 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. II. negyedévében, április hónapban készült el a Pest Megyei Békéltető Testület új TÁJÉKOZTATÓ kiadványa. Ez a tájékoztató kiadványunk 7. kiadása módosításokkal és közérthetőség javításával. Ezzel a kiadvánnyal szerepeltünk Kamara rendezésével és szervezésével létrejött Érdi Nyitnikék elnevezésű kézműves Kiállításon és vásáron 2018. május 11-13-ig. Költségeinket a Kamara vállalta, önálló standot is kaptunk. Standunkat folyamatosan felkereső látogatóknak, vállalkozások képviselőinek és más érdeklődőknek az alternatív vitarendezést népszerűsítő és a békéltető eljárást tartalmazó TÁJÉKOZTATÓ kiadványt átadtuk a Békéltető Testületre emlékeztető, logózott ajándéktárggyal együtt. A Testület tagjainak és munkavállalójának segítségével is terjesztettük a tájékoztató kiadványt a kiállítási csarnokban és a szabadtéri kiállítók körében is. Ezzel a módszerrel 1500 érdeklődőt értünk el, ennyi tájékoztató kiadvány fogyott el a kiállítás három napja alatt. A megszólított látogatók többségét röviden, néhány mondatban szóban is tájékoztattuk a békéltetés és a Testületünk létezéséről, feladatairól. Több olyan látogatója is volt a standunknak, aki a helyszínen írásban benyújtotta a fogyasztói jogvita rendezésére irányuló kérelmét.

Pest megyében 188 önkormányzat működik, tovább folytattuk az I. negyedévben megkezdett munkát, frissítettük és pótoltuk az önkormányzatoknál elhelyezett készletet. A 2018. II. negyedévében 10 önkormányzatnak 100-100 db TÁJÉKOZTATÓ kiadványt küldtünk, nagyobb önkormányzatoknak, így például Érd és Budaörs városok esetében 600-600 db kiadványt kézbesítettünk 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. Találtunk olyan önkormányzatot, melynek honlapján még nincs elhelyezve a Testület logója, vagy logó helyett a szöveges felíratot alkalmazták, de a honlapon a „Panaszküldés” menüpontunk mindkét esetben elérhető.

Melléklet: 1 pld hat oldalas, leporelló kivitelű TÁJÉKOZTATÓ kiadvány szkennelt példánya

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 Pest Megyei Békéltető Testülethez továbbított fogyasztói panaszokat fogadjuk és intézkedünk. A kapcsolattartás legtöbbször írásban történik és ügyintézői szinten.

Folyó év június 29-én az Érdi Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztályával egyeztető megbeszélés történt. Dr. Helembai Szilvia osztályvezetővel áttekintettük a II. negyedévi ügyeket, az egyeztetések folytatását és a kapcsolattartás rendszeressé tételét határoztuk el. A 2018. július havi egyeztetést július 26. napjára terveztük.

Az egyeztetésről jegyzőkönyv készült, melyet a 2018. II. negyedévi Szakmai beszámolóhoz mellékletként csatoltunk. Pótlólag csatoljuk a 2018. év I. negyedévi egyeztető megbeszélés jegyzőkönyvét is.

Melléklet:

1 pld. 2018. június 13-i Jegyzőkönyv

1 pld. 2018. június 29-i Jegyzőkönyv

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 és telefonokat fogadni a létszámhiány miatt csak a félfogadási időben tudunk. 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 is ellátja a feladatot, a gyakran változó diák-munkavállalók erre a feladatra még nem készültek fel.

Vezetünk nyilvántartást is, de a telefonos érdeklődők nem szívesen mondják meg a nevüket, az érdeklődésünk több esetben konfliktushoz vezet. 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. A II. 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, a Szada 2111 és a Kistarcsai Híradó 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 növekszik az érdeklődők száma 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 1660 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 kb. 60-65 %-a zárult eredménnyel a fogyasztó szempontjából. A formális eredmény kötelezés, egyezség jóváhagyása, ajánlás és megszüntetés formájában mutatkozik meg. Egyes vállalkozások a megszüntetett eljárások esetében is önként rendezik a fogyasztói jogvitákat. 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 alávétési 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 megfelelésének 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

Melléklet: 10 db meghallgatásos és eljárást megszüntető határozat másolata

A szakmai beszámoló hitelesítése

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

2018. 07.05.

Dátum: _____

Dr. Csanádi Károly
a testület elnökének cégszerű aláírása