

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. III. 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: 27 fő. A feladatokhoz a létszám jelenleg elegendő.

A Testület létszámán belül az Iparkamara és az Agrárkamara jelöltjeinek névsora az alábbiak szerint változott 2018. III. 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. Csanádi Károly	jogász (elnök)	szerződések, turizmus, építőipari hibás teljesítés, szakképzés
2. Dr. Egyed István	jogász	kereskedelem, szolgáltatás
3. Dr. Kovács Krisztina	jogász, kommunikációs szakember	turizmus, fogyasztói csoport, termékbemutató, kereskedelem, szolgáltatás
4. Orgoványiné Jancsok Katalin	gazdasági agrármérnök	agrár- 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,

11. Dr. Vándor András	jogász	szakképzés, szolgáltatás közmu ügyek, kereskedelem, szolgáltatás
12. Dr. Viszlói Tamás	jogász	kereskedelem, szolgáltatás
13. Wendler András	üzemtechnikus	gépjárműjavítás, hibás teljesítés gépjármű kereskedelem,

JELÖLŐ SZERVEZETEK:

* (4) 1.-3., 5.-13.: Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara (PMKIK)
4.: Nemzeti Agrárgazdasági Kamara (NAK)

VÁLTOZÁSOK:

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

Dr. Pally Miklós jogász (volt ügyvéd) 2018. szeptember hónapban elhunyt.

A fogyasztóvédelmi szervezetek részéről a Pest Megyei Békéltető Testületbe jelölt tagok létszáma 2018. III. negyedévében 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	üzemtechnikus	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. Deméni 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 a díjazásáról számlát állítottak ki.

A 2018. év I., II. és III. negyedében a Pest Megyei Békéltető Testület tagjával átalánydíjas szerződést nem kötöttünk.

A Kamara (*rövidített nevén: PMKIK*) jelentős összegekkel valamint az infrastruktúra működtetésével és fejlesztésével támogatja a Pest Megyei Békéltető Testületet, ezért a legnagyobb köszönet és elismerés illeti meg, nélküle nem is lenne a Testület folyamatosan működőképes. Jelenleg a számítógépek cseréjével kapcsolatos fejlesztés van folyamatban.

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 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, ilyenként 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. Jelenleg az ügyek többségét – nem csak Pest megyében – jogász képzettségű, egyedül eljáró testületi tagok tárgyalják.

Javasoljuk, hogy a békéltető testületekre rótt adminisztratív terhelés felülvizsgálatát és a jelenlegi előírások részbeni megszüntetését. Így például van-e szükség negyedéves szakmai beszámolót készítésére, mi ennek a hozadéka, mi a Testületben nem látjuk, de tájékoztatást sem kaptunk az elmúlt kilenc hónap alatt egyszer sem. A minisztériumi egyeztető megbeszélések elmaradtak.

A negyedéves szakmai beszámolónak a statisztikát érintő kérdéseire a meghatározott rövid határidőn belül (5-éig!) nem lehetséges pontos választ adni, Pest megyében szeptember utolsó hetében naponta ügyeket tárgyalunk, erre az időszakra a jegyzőkönyveket és a határozatokat a mai napig nem kaptuk meg az eljáróktól. Számukra az Fgytv. szerint 30 nap áll rendelkezésre, de sokkal korábban nem is teljesíthető a főfoglalkozású ügyvédek, jogtanácsosok részéről.

Új szabályként 10 db határozat megküldését kérték. Ez az előírás jogilag sem állja meg a helyét, de az ügyfeleink részéről már volt olyan eset, hogy a fogyasztó megtiltotta, hogy az ügyében keletkezett bármely iratot tovább küldjük.

A bírságolási javaslatok elkészítéséhez 15 napos határidőt állapítottak meg. Csak a 30 napos határidővel elkészíthető jegyzőkönyvből derül ki, hogy mely vállalkozás esetében van helye a közigazgatási eljárás kezdeményezésének. A Járási Hivatal részéről semmiféle írásos tájékoztatást nem kaptunk az eddigi időszakban, így például, nem ismert, hogy a javasolt bírsággal készítették-e el a határozatot vagy azt megváltoztatták, nem ismert, mennyi a megfellebbezett határozatok száma, a teljesített határozatok száma, az önkéntes teljesítések vagy a végrehajtási eljárás alá vont vállalkozások megnevezése.

Fogyasztói levél tovább küldésével e-mailben javasoltam, hogy tegyenek intézkedéseket az „Ajánlás” megszüntetésére, csak a békéltetés lejárataására alkalmas, semmi másra. Arányaiban még a megszüntetésre is több teljesítés történik, mint az ajánlásra.

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 IV. negyedévi szakmai beszámolóban pótoljuk a választ, feltéve, ha az információ birtokában vagyunk.

A PMBT-ben 2018. III. negyedévében egyedül eljáró testületi tagként az alábbi jogászok (ügyvédek) személyenként eltérő ügyszámmal, vállaltól függően folytatták le a meghallgatásokat:

dr. Dutkay György
dr. Egyed István
dr. Farkas Éva
dr. Szűcs T. Péter
dr. Vándor András
dr. Vasas Éva

A Szakmai beszámolóban máskor is jeleztem, hogy a testületi tagok díjazása nem versenyképes, évtizede nem emelkedett. Az ügyvédek csak az egyéb, jövedelemszerző megbízásaik mellett vállalják fel a békéltető munkát.

A III. negyedévben csak néhány esetben folytattunk eljárást háromtagú tanácsban. A Tanács résztvevői: Szujó Szandra (elnök), Szép Gábor (F) és dr. Csanádi Károly (V) volt.

A III. negyedévre vonatkozó statisztikai adatrögzítés a jelen Szakmai beszámoló készítésének időpontjában folyamatban van, de az október 5-i határidőre benyújtandó beszámolóhoz még nem tartalmazza a szükséges adatokat, a negyedév még nem zárható le. Az irodai létszámlhiány továbbra is akadályozta a munkát.

A benyújtott panaszok és az ügyszám alakulása Pest megyében a 2018.III. negyedévében a II. negyedévhez viszonyítva csökkent.

A PMBT létszámát a 2016. évi alakuláskor 30 főben határoztuk meg, jelenleg 27 fő a Testület létszáma, eddig elegendőnek bizonyult. A fogyasztóvédelmi társadalmi szervezeti oldal 14 főből áll, a vállalkozói oldal dr. Pally Miklós távozása miatt 13 fő.

A Pest Megyei Békéltető Testület ügyfélszolgálati feladatainak ellátását jelenleg a Testület elnöki titkárságán foglalkoztatott egy fő jogi előadó, három fő – felváltva, időszakosan idő-ráfordításos egyszerűsített megbízási szerződéssel foglalkoztatott – fogyasztóvédelmi tanácsadó, akik a Testület tagjai. Az egy fő diák munkavállaló foglalkoztatása az órarendi elfoglaltsága miatt szeptember elején megszűnt. A diákok foglalkoztatása a „MIND-DIÁK SZÖVETKEZET”-tel kötött szerződés alapján történik, a szerződés jelenleg is hatályban van. A Kamarával munkaviszonyban áll dr. Vigh Szidónia jogi előadó, Zsakóné Gellért Ildikó, Rajmon Attila, dr. Vándor András és dr. Farkas Éva testületi tagokkal a Kamara megbízási szerződést kötött fogyasztóvédelmi tanácsadói és a tájékoztatási feladatok félfogadási időben történő ellátása céljából. A félfogadási 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. 2. emelet 240. szám alatt.

Dr. Gubis Ildikó jogi előadó 2018. május 3. napján kezdődött munkaviszonya 2018. szeptember 13-án megszűnt, László Ildikó OKJ-s képzettséggel is rendelkező jogi asszisztens három hétig végezte a meghallgatások előkészítő munkálatait havi 450 ezer forint bruttó munkabérért, de a munkaviszonya próbaidőn belül megszűnt.

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 továbbra sem bennünket választanak. A közigazgatásból távozni készülőkhöz számunkra tudnánk kedvezőbb fizetést felajánlani, de a jelentkezők munkához való hozzáállása és a szükséges szakismeretek megszerzésének szándéka a jogszabályok elsajátítása és a gyakorlati munka tekintetében messze alul maradnak mind a kamarai, mind a békéltető követelményeknek, ez a jogász képzettségük tekintetében sincs másképpen. A meghirdetett jogi asszisztens munkakörre nem az OKJ-s szakképzettséggel jelentkezők, hanem más foglalkozásúak.

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 fenti hivatkozásban már jelzett összege is.

Érdemes lenne megvizsgálni és megbeszélni, miért csökkent a 2017. évi ügyszám 13 megyében? Az ügyszám csökkenése 2018-ban várhatóan Pest megyét is eléri.

A fentiek 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 III. negyedévében is, a tanácsadási munkára pedig három testületi tagot sikerült megnyerni időszakos megbízással, napi öt órában, **óránként kétezer, vagy kettőezerháromszáz 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 III. negyedévben 80 nap körüli időtartam közelébe került. A tárgyi negyedévben 90 napnál hosszabb ügyintézési időre nem volt szükség, eljárási időt nem hosszabbítottunk.

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 (jogszállítási 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 hasonlóan továbbra is érkeznek a közműszámlákkal kapcsolatos panaszok. A III. negyedévben a Vállalkozások együttműködési készsége nem változott. Több közműszolgáltató képviselője kérte, hogy a nyári hónapokban mellőzzük a meghallgatások kitűzését, a szabadságolásokra hivatkoztak.

Telefon és internet szolgáltatások:

- A szolgáltatások e területén is érkeztek panaszok. A Vállalkozói együttműködés megfelelően minősíthető, de a kereskedő mögött álló szervizek sok esetben nem ismerik el a fogyasztói panaszt garanciálisnak.

Üdülési jog:

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

Lábbelik:

- Lábbelikkal kapcsolatos kérelmek tekintetében folyamatos a fogyasztói panaszok száma. Általános probléma, hogy a Vállalkozás szakvéleményt terjeszt elő, mellyel szemben a Fogyasztó ellenszakvéleményt nem csatol, így ezen ügyek Fogyasztói szempontból esetenként sikertelenek. A Vállalkozás által rendelt szakvélemény megállapítja, hogy a panasz nem anyaghibára vagy gyártási hibára vezethető vissza, a Fogyasztó a szakvéleményre csak azt nyilatkozza, nem fogadom el, nem értek egyet vele stb.

Laptop, notebook, tablet, mobiltelefon:

- Ebben a kategóriában továbbra is érkeznek fogyasztói panaszok.

Háztartási gépek:

- Ebben a kategóriában a fogyasztói panaszok száma időszakosan változik, esetenként növekedik, máskor csökken.

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.

Általános tapasztalat, 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) ehhez igazodó hozzáállása szükséges. Alaptalan kérelem is érkezik, többször előfordult, hogy határozattal lezárt ügyet szeretnének újra indítani a Fogyasztók arra hivatkozva, hogy nem értenek egyet a döntéssel. Az ilyen jellegű hivatkozásokat a Fogyasztók sem tényekkel sem okirati bizonyítékokkal alátámasztani nem tudják. A III. negyedévben többször előfordult a Testület zaklatása telefonon és e-mailben egyaránt.

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

Kötelezés jellegű határozat ritkán jön létre. Az egyezségek arányának tendenciája a Vállalkozókra vonatkozó együttműködési kötelezettség szigorítása miatt növekszik, Növekedés a III. negyedévben nem volt megfigyelhető, de csökkent 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 arányok számszerű bemutatásához részletesebb adatokkal nem rendelkezünk.

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

- 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 70-80 napban lehet vélelmezni. Az ügyek rendezése legtöbbször 60-65 napon belül, esetenként 80 napon belül megtörténik. Ez az időtartam a Pest megyében szokásos 60 napos időtartam növekedésével alakult ki a Pest Megyei Békéltető Testületnél fellépett létszámhiány miatt.

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

A kötelezést tartalmazó határozatok végrehajtására vonatkozóan a III. negyedévben nem kaptunk adatokat, de a határozataink teljesítését jellemzi, hogy azok nem követik a naptári negyedéveket. Az egyezséget jóváhagyó határozat teljesítésére vonatkozóan sem 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 hozott ajánlást a beszámolási időszakban, amelyből a jelen beszámoló készítésének időpontjáig egyszer sem történt önkéntes visszajelzés a Fogyasztó részéről. Ritkán egy-egy Fogyasztó telefonon jelentkezik, esetleg e-mailben. 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 hozataloka, 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.

Írásban lefolytatott eljárás 2018. II. negyedévében nem volt.

A vállalkozások együttműködési készsége a korábbi időszakhoz képest nem változott, a jogszabályváltozás óta javuló tendenciát mutatott, ami tartja magát..

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. - II. és a III. negyedévet érintő nyilvánosságra hozattal a létszámhiány miatt lemaradásban vagyunk. A 2018. év III. negyedévének július és augusztus hónapjában Közzétételre alkalmas ügy nem volt.

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. III. negyedévében is egyedül eljáró testületi tagok tárgyalták. Megszüntetése ügyeket tárgyaltunk tanácsban. A helyzetet jellemzi, hogy 2018-ben 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. III. 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 és az infrastruktúra fejlesztésével fejezi ki.

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

Új észrevételünk, javaslatunk nincs, a korábbiakat fenntartjuk. Az 1. pontban felhívtuk a figyelmet a tevékenységünket érintő változtatások szükségességére. Fontosnak tartjuk, hogy feleslegesen ne növekedjenek az adminisztratív terhek, inkább a szakmai munkára koncentráljunk.

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?

A 2018. év III. negyedében is kezdeményeztünk közigazgatási eljárást nem együttműködő vállalkozással szemben. A 2018. év augusztus 31. napjáig naprakész a javaslatétel. Az előkészítési munkákat folytatjuk, a III. negyedében, a szeptember hónapra vonatkozó előterjesztések a Pest Megyei Békéltető Testület ügyfélszolgálatán kialakult adminisztratív létszámhiány miatt a IV. negyedévre tolódnak, de ez a feladat egyébként sem volna végrehajtható korábban. A 15 napos határidő nem tartható, javasoljuk a változtatást.

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

2018. III. 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.

A Kiadótól megkapjuk a hirdetéseket tartalmazó lapok eredeti példányát. A hirdetések másolatait a számlához csatoljuk, a sajtótermékek eredeti példányát év végén, az egész évre vonatkozóan az MKIK-nak átadjuk a korábbi években kialakult és elfogadott gyakorlatot követve. Ha negyedéves beszámolóhoz is csatolni kérik, akkor az év végére nem marad példányunk.

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. III. negyedévében a Testület tagjai részére 2018. augusztus 27. napjára továbbképzést szerveztünk. Amióta az Fgytv. tartalmazza ezt a kötelezettséget, évente egyszer, általában 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 2018.évben is csatoljuk a Meghívót és a Jelenléti ívet. A részvétel kívánnivalót hagy maga után. 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. Ebben az évben a korábbi évektől eltérően nyárvégi időszakot választottunk, a részvétel ebben az időszakban sem volt jobb az előzőeknél. 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. A meghívott előadó ugyanabban a témában ismételt előadást nem vállal.

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

CSAK A 2018. ÉV II. NEGYEDÉVÉT TUDJUK BEMUTATNI AZ ALÁBBIK SZERINT:

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.

ÚJDONSÁGI ELEMEEK A III. NEGYEDÉVBEN:

Pest megyében 188 önkormányzat működik, befejeztük az I. és II. negyedévben megkezdett munkát, frissítettük és póoltuk az önkormányzatoknál elhelyezett készletet. A 2018. III. negyedévében a nagyobb önkormányzatoknak további 600-600 db kiadványt kézbesítettünk azzal a céllal, hogy az ügyfélszolgálaton a lakosság számára elérhető legyen. Ezt a módszert az önkormányzatok jegyzőivel való kapcsolatfelvétel eredményeként alkalmazzuk.

A 2018. év III. negyedévében a 18 Pest megyei Járási Hivatalnak küldtünk 200-200 db Tájékoztató kiadványt dr. Helembai Szilvia osztályvezető asszonnyal történt megbeszélés alapján.

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 feliratot alkalmazták, de a honlapon a „Panaszküldés” menüpontunk mindkét esetben elérhető.

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 III. negyedévében az Érdi Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztályának vezetőjével minden hónapban egyeztető megbeszélés történt. Dr. Helembai Szilvia osztályvezetővel áttekintettük a III. negyedévi ügyeket, az egyeztetések folytatásában állapodtunk meg. Az egyeztetésekről jegyzőkönyv készült.

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 vagy 2300,- 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 sokszor 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 III. negyedévben nem érkezett megkeresés. ODR platformról e-mail érkezett, de nem lehetett megnyitni, kérésünkre nem válaszoltak.

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 DUNA-MEDIA 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 honlapunkat látogatják, erre hivatkoztak is a Fogyasztók telefonon és személyesen is, de bíráló vagy javaslattevő észrevétel nem érkezett.

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. Ha nem lenne részvételünk a tömegtájékoztatásban, még kevesebb ügyfelünk lenne Pest megyében.

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, ¹⁵leadványai 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

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.

Küldünk 10 db határozatot.

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

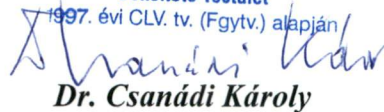
A szakmai beszámoló hitelesítése

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

Dátum: 2018. 10. 05.

**Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi
Kereskedelmi és Iparkamara
mellett működő
Békéltető Testület**

1997. évi CLV. tv. (Fgytv.) alapján



Dr. Csanádi Károly

a testület elnökének cégszerű aláírása