

SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez
(MKIK, mint lebonyolító szervezet részére)

Kedvezményezett szervezet neve (támogatási szerződés szerint):	
Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara (PMKIK)	
Kedvezményezett szervezet címe:	Levelezési címe:
1056 Budapest, Váci utca 40. IV. emelet	1364 Budapest, Pf.:81
Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma:	Kedvezményezett adószáma:
10102086-11571302-11000004	18068382-2-41
Szerződés szám: FOHÁT/1124/2019-ITM SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett békéltető testületek 2019. II. félévi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész

Szakmai beszámoló

A békéltető testületek 2019. II. félévi meghatározott finanszírozási időszakában végzett tevékenységéről

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

A statisztikai adatlapok kitöltése és a részletes szöveges szakmai beszámoló elkészítése minden negyedéves beszámolási időszakban szükséges. A területi kamaráknak a negyedéves szakmai beszámolók részét képező szöveges értékelésben az érintett negyedévre vonatkozó értékeléseket, adatokat, információkat szükséges bemutatniuk, ugyanakkor a statisztikai adatlapokban az adatokat összesítve kötelesek megadni olyan módon, hogy azok tartalmazzák a 2019. évi, előző negyedéves időszak(ok) adatait is (azaz a III. negyedéves szakmai beszámoló az I-II-III, negyedévek, a IV. negyedéves szakmai beszámoló a teljes 2019. év adatait tartalmazza). A testületeknek az adatokat a statisztikai adatlapokban pontosan és naprakészen kell feltüntetni, az adott negyedéves időszak utolsó napja szerint aktualizálva.

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 válaszkornál a sorok bővíthetők.

1. Kérem, a megfelelő válasz aláhúzásával nyilatkozzon az alábbiakról:

A bekeltetes.hu honlapon a békéltető testületre vonatkozóan hiánytalanul és naprakészen feltüntetésre kerültek a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 37/A §-ban foglaltak szerint a testületek által közzéteendő információk: igen/nem

2. Kérem, ismertesse az előző negyedévhez képest a testületben történt alábbi változásokat:

- | | |
|--|----------------------|
| a) a testület létszáma, | <i>nem változott</i> |
| b) a testület összetétele, | <i>nem változott</i> |
| c) a testület működési feltételei, | <i>nem változott</i> |
| d) ha van, akkor az egyéb, fontos, a testületet érintő változások. | <i>nincs</i> |

A Testület létszáma: 26 fő.

Vállalkozás által az eljáró tanácsba jelölhető békéltető 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)	szerveződések, turizmus, építőipari hibás teljesítés, szakképzés kereskedelelem, szolgáltatás
2. Dr. Egyed István	jogász	termékbemutató, kereskedelelem, szolgáltatás
3. Dr. Kovács Krisztina	jogász, kommunikációs szakember	kereskedelelem, szolgáltatás
4. Orgoványiné Jancsok Katalin	gazdasági agrármérnök	agrár- kereskedelelem, szolgáltatás
5. Szarvas Tibor	közigazgatás	kereskedelelem, szolgáltatás
6. Szujó Szandra	andragógus (személyügyi szervező)	oktatás, felnőttképzés
7. Dr. Szűcs T. Péter	jogász	kereskedelelem, szolgáltatás
8. Takár György Lajos	üzemmérnök	szolgáltatás
9. Dr. Tatár Jeromos	jogász	kereskedelelem, szolgáltatás
10. Varró Zsuzsanna	humán-, művelődés-, oktatásszervező	képzési szerveződések, szakképzés, szolgáltatás
11. Dr. Vándor András	jogász	közmű ügyek, kereskedelelem, szolgáltatás
12. Dr. Viszlói Tamás	jogász	kereskedelelem, szolgáltatás
13. Wendler András	üzemmérnök	gépjárműjavítás, hibás teljesítés gépjármű kereskedelelem,

JELÖLŐ SZERVEZETEK:

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

4.: Nemzeti Agrárgazdasági Kamara (NAK)

#

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

A békéltető testületi tagok javadalmazását a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló 26/2019. (VIII. 26.) ITM rendelet tartalmazza, melynek rendelkezéseit az elszámolások során alkalmazzuk. Az új szabályozás rendkívül megnehezíti a Békéltető Testületi működési feltételeit, mivel a békéltető testületi tagok javadalmazása változatlan maradt. A javadalmazás eredetileg is alacsony mértéke tíz év óta nem változott.

A Békéltető Testület tagjainak díjazását az éves keretszerződés alapján havi teljesítést tartalmazó Díjjegyzékben szereplő adatszolgáltatásnak megfelelően a PMKIK gazdasági osztálya számolja el és a kifizetendő összeget bankszámlára utalja.

3. A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama hogyan alakult (konkrét érték megadása szükséges) az elmúlt időszakban?

Az elmúlt időszak eljárási időtartamát általánosan 78 napban lehet meghatározni.

4. Kérem, ismertesse az általános tapasztalatokat a békéltető testületek hatáskörébe tartozó ügyek tekintetében az elmúlt időszakról.

A Pest Megyei Békéltető Testület legtöbb ügyét a termékeken belül továbbra a cipővel kapcsolatos panaszok alkotják (éves adat: 158 darab), ezen felül a használtautókkal kapcsolatos panaszok kiemelkedőek (éves adat: 65 darab). A 2019. II. féléves adatokat a statisztika tartalmazza. A használtautóval kapcsolatos panaszok legtöbbször nagyobb mértékű szakértelmet igényelnek, amelyre vonatkozóan a Békéltető Testület nem rendelkezik elegendő szakismeretű taggal (jelenleg egy fő gépjármű-közlekedési tagunk van Wendler András személyében.), emiatt a legtöbb ilyen ügyben nem tud érdemlegesen eljárni. Szolgáltatásokon belül a közüzemi szolgáltatások (éves adat: 211 darab) továbbra is nagy számban fordulnak elő, amely panaszokban csekély jelentősége van a Békéltető Testületi eljárásnak, mivel a jogszabály nem enged mérlegelést a közüzemi szolgáltatóval szemben. Ennek alapján a közüzemi szolgáltatókkal szembeni panaszokat értelmetlen a Békéltető Testületnél kezelni. (Autópálya-matricával kapcsolatos ügyeket szintén) A II. félévi összegyűjtéshez képest az ingatlan kivitelezéssel kapcsolatos panaszok (éves adat: 57 darab) kiemelhetők, amelyek – mint a használtautóknál is rámutattunk – nagyobb mértékű szakértelmet igényelnek, ezzel viszont Békéltető Testület nem rendelkezik. Ebben a témában jelentős a Fogyasztók kiszolgáltatottsága, többnyire nem áll rendelkezésükre elegendő írásos bizonyíték igényük érvényesítéséhez.

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

5.1. Ismertesse az alábbiakat:

a) a főbb panasz okok az ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2/A, illetve M2/B számú melléklet), **Hibás teljesítés.**

b) előfordultak-e, s ha igen, milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok.

A korábbiaktól eltérő problémákkal nem találkozunk.

c) előfordultak-e, s ha igen, milyen nagyobb fogászati érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt-e változás az előző félévhez képest,

Nem fordult elő nagyobb változás.

d) a fogászti, vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében javasolták-e az alábbi területeken intézkedések megvalósulását? Ha igen, kérem ismertesse javaslatát.

i. jogszabály-módosítás, **nincs javaslatom**

ii. egyeztetés az érintett szakmai érdekképviseleti szervezetekkel, **nincs javaslatom**

iii. fogászti tájékoztatás, **nincs újabb javaslatom, a PMBT teljes körűen tárgyalott**

iv. fokozottabb hatósági fellépés, **nincs javaslatom**

v. egyéb intézkedések, **nincs javaslatom**

e) Mutassa be, hogy a fogászti, vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében milyen ajánlásokat fogalmazott meg/milyen intézkedést tett a területet arra vonatkozóan, hogy a jövőben a szobán forgó probléma ne forduljon elő. **Nem fogalmazunk meg ajánlást.**

5.2. Ismertesse az alábbiakat:

a) hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek száma és aránya,

Egész évben 158 darab megalapozatlan ügy volt statisztika szerint. (egész éves adat alapján: 11,29%)

b) az eljárások milyen eredményre vezettek:

i. egyezség, **139 darab (egész éves adat alapján: 9,93%)**

ii. kötelezés, **2 darab (egész éves adat alapján: 0,14%)**

iii. ajánlás, **83 darab (egész éves adat alapján: 5,93%)**

iv. elutasítás, **152 darab (egész éves adat alapján: 10,86%)**

v. megszüntetés, **982 darab (egész éves adat alapján: 70,19%)**

vi. ártétel **41 darab (egész éves adat alapján: 2,93%)**

száma és aránya.

c) a jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni:

i. a fogászti,

A Fogászti tudatos vásárlásra ösztönözni, vásárlást ismert helyen, számlaképes személynél bonyolított le. Használt autót vásárlásnál kifejezetten bizony meg szakértőt, aki a vásárlás előtt szakértői véleményrel tudja segíteni a Fogászti a döntésben.

ii. a vállalkozások felé.

A panaszt ügykezelésen a helyszínen rendezni, és üzletpolitikájában belül gyakrabban alkalmazzon méltányosságot.

5.3. Ismertesse

a) az egyezséget, illetve kötelezést segítő,

méltányosság előremozdítása

b) akadályozó tényezőket,

A Vállalkozások nem tesznek alávetési nyilatkozatot, ezért kötelezést a Békéltető Testület nem hoz. Az egyezségek túlnyomó része a Vállalkozások méltányossági intézkedésén alapul, erre vonatkozóan a változó üzletpolitika hathat pozitívan.

5.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának háttérében álló okokat az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának darabszámát és százalékos arányát.

A kérdés nem harmonizál a statisztikai adatokkal, egyedül az Fgytv. 29. § (4) e.) pont szerinti megszüntetést lehet pontosan meghatározni, amely 289 darab. (egész éves adat alapján: 20,66%)

5.5. Részletezze az eljárást megszüntető döntések okait az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként, és az egyes kategóriák előfordulásának darabszámát és százalékos arányát.

Megszüntetések darabszáma 982.

A leggyakrabban megszüntetési ok az eljárás lefolytatásának lehetetlensége, amely 462 darab. Ez 47%-a a megszüntetéseknak.

Az eljárás ingyenessége miatt komolytalan beadványok érkeznek vagy az ügy már járt más jogszolgáltató fórumon, csak a Fogyasztó ezt eltitkolta. (pl: ügyvéd, szakértő és bíróság)

5.6. Ismertesse, hogy a fogyasztók az esetek hány százalékában jeleztek vissza arra vonatkozóan, hogy a vállalkozások a határozatokban foglaltakat betartották-e.

Erre vonatkozóan nem kaptunk írásban visszajelzést a Fogyasztók részéről, legfeljebb szóbeli bejelentést.

5.7. Ismertesse a határozatok vállalkozások általi teljesítésére vonatkozó adatokat, amennyiben ismeretesek a testület előtt, az alábbiak szerint:

a) az ajánlást tartalmazó határozatok esetén, *16 darab nem teljesített*

b) a kötelezést tartalmazó határozatok esetén, *nincs adat*

c) az egyezséget jóváhagyó határozatok esetén. *nincs adat*

Az ajánlásokkal kapcsolatos megkeresések még nem aktualizálhatóak véglegesen.

A Vállalkozások által nem teljesített ajánlásaink közzététel előtt a Fogyasztótól írásos nyilatkozatot kérünk a teljesítésről vagy annak elmaradásáról.

6. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat a következők szerint:

a) Az eljárások közül milyen gyakran nem volt lehetséges az azok lefolytatására vonatkozó határidő betartása az alábbi kategóriák szerint (kérjük az esetek darabszámának és azok elfordulási gyakoriságának százalékos arányának megadását):

- i. a 90 napos határidő be nem tartása, amikor a határidő nem került meghosszabbításra, *ilyen eset nem volt*
- ii. a 90 napnál hosszabb határidő be nem tartása, amikor a 90 napos határidő legfeljebb 30 nappal meghosszabbításra került.

A határidő öt esetben került meghosszabbításra.

b) Mekkora

i) az egy testületi tag által, illetve *7 darab, éves szinten a 2018. évi bázishoz képest 565-tel csökkent a határozattal lezárt ügyek száma.*

ii) az írásban *18 darab*

lefolytatott eljárások száma, illetve százalékos aránya a teljes ügyszámhoz képest?

c) Értékelje a vállalkozások együttműködési készségét, beleértve az alávetések alakulását,

A Vállalkozások nem tesznek alávetési nyilatkozatot, a válasziratot és a meghallgatáson való részvételt általában teljesítik.

d) Mutassa be a nyilvánosságra hozatal az alábbiak szerint:

i. nyilvánosságra hozatal oka az alábbiak szerint:

- a. alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások száma, *nincs*
- b. a testülettel nem együttműködő vállalkozások száma, *59 darab*
- c. a vállalkozások által nem teljesített kötelezések száma, *nincs adat*
- d. a vállalkozások által nem teljesített ajánlások száma. *16 darab (áthúzódó tétel)*

Alávetési nyilatkozatot nagyjából két Vállalkozás tett az adott évben, a testülettel nem együttműködő vállalkozások számát nagyjából 59 darabban lehet meghatározni. Kötelezések teljesítéséről a Békéltető Testület nem rendelkezik információval.

ii. nyilvánosságra hozatal módjait az alábbiak szerint:

- a. a bekeltetes.hu honlapon (a megfelelő válasz aláhúzendó): igen/nem,
- b. a testület honlapján (a megfelelő válasz aláhúzendó): igen/nem
- c. amennyiben más médiumon is, kérjük annak megnevezését. *nincs*

e) Mutassa be a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok számát, eredményét.

A Békéltető Testületnek kettő darab ajánlását támadták meg bíróság előtt, melyek közül az egyik ügyben a bíróság helyben hagyta az eljáró tanács döntését, a másik folyamatban van, a statisztika tartalmazza.

7. Ismertesse a testület működését segítő, illetve akadályozó körülményeket az alábbi területeken:

a) személyi, tárgyi feltételek, *krónikus adminisztratív létszámhiány, 2018. év eleje óta folyamatosan*

b) jogszabályi környezet, *módosításra szorul*

c) finanszírozás, *alacsony*

d) a kamarával való együttműködés, *kiváló*

e) együttműködés más szervezetekkel. *megfelelő*

A személyi feltételeknél a létszámhiány a legnagyobb hátráltató tényező, a Testület emiatt határidőket csak jelentős "pénzügyileg nem díjazott" adminisztrációs többletmunkával tudja ellátni. A jogszabályi környezet módosításra szorulna, a finanszírozás nem megfelelő. A jogszabály jelenlegi módosítása csökkenti az amúgy sem elegendő finanszírozást. A Kamarával való együttműködésünk kiváló, működésünk fenntartásához elengedhetetlen. A kormányhivatallal való egyeztetések havi rendszerességgel történnek.

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

Nincs javaslatunk

9. Ismertesse, hogy

- a) mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, *nem volt ilyen igény*
- b) mik az ezt akadályozó körülmények, illetve *nem volt*
- c) az együttműködés milyen módon ösztönözhető. *nem volt*

10. Kérem, ismertesse, hogy a békéltető testület eleget tett-e a közreműködési szerződésben vállalt azon kötelezettségnek, hogy

- a) az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásokról az eljárás lezárultát követően értesíti az illetékes járási hivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében?

Az együttműködést sértő Vállalkozásokról a kormányhivatalt értesítjük.

- b) az értesítés az eljárás lezárultát követő 15 napon belül megtörténik-e.

Nem, mivel az FGYTV. ide vonatkozó rendelkezése a békéltető testületi tagoknak továbbra is 30 napot biztosít a határozatok elkészítésére.

11. Mutassa be a testület

- a) promóciós kampányának, PR megjelenéseinek elemeit, azok eredményességét. Csatolja a hirdetések, szórólapok másolatát, TV és rádió spot esetén CD mellékletet. Amennyiben nem folytattak promóciót, kérjük, nyilatkozzon arról.

Csatoltuk

- b) további média megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó). Amennyiben a testületnek nem voltak további média megjelenései, kérjük, nyilatkozzon arról. *Ezen honlapokon elérhető: duna-media.hu és fixhd.tv*

- c) kiadványait és publikációit, valamint csatolja azokat. Amennyiben a testületnek nem adott ki kiadványokat vagy publikációkat, kérjük, nyilatkozzon arról.

A nyilvánosság számára megjelent dokumentumainkat csatoljuk. Egyéb média megjelenéseink a honlapunkon elérhetőek.

12. A testület a tagjai számára nyújtott

- a) felkészítő tanfolyamot, képzést milyen formában tartja? *Élőszóban*
- b) felkészítő tanfolyamot, képzést milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?

A felkészítő tanfolyamra évente egyszer került sor, ennek meghívóját és jelenléti ívét csatoljuk.

13. Ismertesse, hogy milyen – más szervezetek által tartott - szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai. Amennyiben nem vettek részt más szervezetek által tartott szakmai rendezvényen/képzésen, kérjük, nyilatkozzon arról.

Adatvédelmi Tisztviselői tanfolyam.

14. Kérem, ismertesse, hogy a közreműködési szerződésben foglaltaknak megfelelően a testület

- a) együttműködött-e a területükön működő megyeszékhely szerinti járási hivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel, *Melléklet csatolva.*
- b) ennek keretében kezdeményezett-e szakmai egyeztetéseket a járási hivatallal és, *Melléklet csatolva.*
- c) azokon havonta elnöki/elnökhelyettesi szinten részt vett-e. *Melléklet csatolva.*
- d) Kérem, ismertesse az egyeztetések tartalmát, valamint *Melléklet csatolva.*
- e) szíveskedjen az együttműködés eredményéről beszámolni.

Igen, ez havi rendszerességgel megtörtént. Az erről készült egyeztetési jegyzőkönyveket és tájékoztatást mellékletként csatoljuk.

15. Ismertesse a testület tanácsadási

a) rendszerét, *Telefonos és személyes.*

b) az annak során szerzett tapasztalatokat.

A tanácsadás személyesen és telefonon keresztül működik, meghatározott ügyfélfogadási időben. A személyes tanácsadás ettől eltérhet, tekintettel arra, hogy a Fogyasztók rendszeresen jönnek be az irodába személyesen, figyelmen kívül hagyva a hivatalos ügyfélfogadási rendet. Tapasztalataink szerint a Fogyasztókat rendszeresen félretájékoztatják a Békéltető Testület funkciójáról, sokszor szakvéleményt kérnek rajtunk számon. Sok esetben a terméket csomagként elküldik a részünkre, hogy vizsgáljuk át, ezeket a Békéltető Testület nem veszi át.

16. Kérjük, ismertesse a fogyasztók és vállalkozások felé történő személyes és a telefonos ügyfélfogadás rendjét az alábbiak szerint:

a) heti szinten hány kolléga, milyen időtartamban látott el félfogadást személyesen, illetve telefonon keresztül,

Kedd – Szerda - Csütörtök 9:00 – 14 óra. egy fő békéltető testületi tag.

b) a személyes/telefonos ügyfélfogadás során havonta átlagosan hány darab fogyasztói megkeresés érkezett.

A telefonos tanácsadást egy Békéltető Testületi tag látja el, ügyfélfogadási rend szerint. A fogyasztói megkereséseket havi szinten 350 darabban lehet megállapítani.

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

Nem tagja.

18. Ismertesse, hogy előfordult-e a testületnél az OVR rendelet által létrehozott online platform igénybevitelével folytatott eljárás. Amennyiben igen, mutassa be annak gyakorlatát és a tapasztalatokat. Kérjük, adja meg, hogy hány esetben került lefolytatásra online vitarendezési eljárás és ezek milyen eredménnyel zárultak. A fővárosi illetékességű békéltető testület esetében kérjük annak külön megadását is, hogy

a) hány magyarországi fogyasztó nyújtott be panaszt az online platformon keresztül, valamint *Nem nyújtott be.*

b) hány magyarországi vállalkozással szemben került benyújtásra panasz, amelyben a fővárosi illetékességű békéltető testület járt el. *Nem volt ilyen megkeresésünk.*

19. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlappal kapcsolatban

a) azok látogatottsági adatait, *Nem ismert*

b) a fogyasztók visszajelzését. *A látogatottsági adatokról nem áll rendelkezésünkre információ, a Fogyasztók általánosságban kezelhetőnek tartják.*

20. 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.

21. Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét és ha van erre vonatkozóan javaslata, akkor az eljárás javításának lehetséges módjait.

A díjazás alacsony szintje miatt nem tudjuk garantálni a megfelelő eredményességet, azonban a körülmények ellenére a határozatok mindig határidőben elkészülnek. Az eljáró tagok díjazása negatív irányba módosult, ezzel halmozottan hátráltatva a Békéltető Testület működését az előző félévhez képest.

22. A békéltető testület az Fgytv.-ben - a békéltető testületi eljárásra, valamint a testületre vonatkozó egyéb kötelezettségekre vonatkozóan - előírt rendelkezéseket minden esetben hiánytalanul betartja: igen/nem

23. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei

Kérjük, a közreműködési szerződésben foglaltak szerint a beszámolási időszakban meghozott, összesen 10 db határozatot szíveskedjen megküldeni azok anyagi- és eljárásjogi szempontoknak való megfelelőségének vizsgálata céljából, amelyből legalább 3 db határozat az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozással szemben került meghozatalra. Kérjük, hogy a fentiek szerinti 3 határozattal kapcsolatban a békéltető testület székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnak az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásról küldött értesítőket is szíveskedjen megküldeni. **A kért 3 darab határozatból 2 darab volt található.**

Kérjük továbbá, hogy az alábbi mellékletet nyújtsák be a szakmai beszámoló részeként olyan módon, hogy a statisztikai adatlapokban megadott adatok a 2019. évi, előző negyedéves időszak(ok) adatait is tartalmazzák:

- (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 darab meghallgatásos és eljárást megszüntető határozat
- 4 db. jegyzőkönyv a Járási Hivatallal szakmai egyeztetésről (2019. 07., 08., 09., 10., 11., 12. hónap, a III. negyedéves összevont)
- 1 db jegyzék a megyei lapokról, melyekben a Pest Megyei Békéltető Testület hirdetései megjelentek
- 1 db dossziéba lefűzve a megyei lapok példánya, melyekben a Pest Megyei Békéltető Testület hirdetései és népszerűsítő cikkei megjelentek
- 1 db felkészítő tanfolyam meghívója és jelenléti íve

A szakmai beszámoló hitelesítése

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

Dátum: 2019. 12. 13.



**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