

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. IV. emelet	Levelezési címe: 1364 Budapest, Pf.:81
Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: 10102086 – 11571302 - 11000004	Kedvezményezett adószáma: 18068382-2-41
Szerződés szám: FOHÁT/732/2019 – ITM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2019. I. fél évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész

Szakmai beszámoló

A békéltető testületek 2019. évi meghatározott finanszírozási időszakában végzett tevékenységéről

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 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 II. negyedéves szakmai beszámoló az I-II. negyedévek, 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 válaszoknál 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, *nem változott*
- b) a testület összetétele, *nem változott*
- c) a testület működési feltételei, *nem változott*
- d) ha van, akkor az egyéb, fontos, a testületet érintő változások. *nincs*

A Testület létszáma: 26 fő. A feladatokhoz ez a tagsági létszám jelenleg elegendő.

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	turizmus, fogyasztói csoport, termékbemutató, kereskedelelem, szolgáltatás
3. Dr. Kovács Krisztina	jogász, kommunikációs szakember	agrár- kereskedelelem, szolgáltatás
4. Orgoványiné Jancsok Katalin	gazdasági agrármérnök	kereskedelelem, szolgáltatás
5. Szarvas Tibor	közgazdász	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,

11. Dr. Vándor András	jogász	szakképzés, szolgáltatás közmu ügyek, kereskedelem, szolgáltatás
12. Dr. Viszlói Tamás	jogász	kereskedelem, szolgáltatás
13. Wendler András	üzemmérnök	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)

#

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	kereskedelem, szolgáltatások	OFE-Gyál
5. Dr. Toldy Miklós Gáborné dr. Farkas Éva	jogász	kereskedelem, szolgáltatások	OFE-Gyál
6. Dr. Baran Alexandra	jogász	kereskedelem, szolgáltatások	INDRA Egyesület
7. Grósz Júlia	közgazdász (BSc)	szolgáltatások	INDRA Egyesület
8. Dr. Pongrácz Krisztina Kamilla	jogász	kereskedelem, szolgáltatások	INDRA Egyesület
9. Dr. Dutkay György János	jogász	kereskedelem, szolgáltatások	FÉBÉSZ
10. Rajmon Attila	közgazdász	kereskedelem, 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 211/1998. (XII.24.) Korm. rendelet tartalmazza, melynek rendelkezéseit az elszámolások során alkalmazzuk.

A Békéltető Testület tagjainak díjazását az éves keretszerződés alapján havi bontásban elkészített 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 74 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 (115 darab), ezen felül jelentősnek mondható a híradástechnikán belül a mobiltelefonokkal és okostelefonokkal(34 darab), valamint a háztartási gépekkel kapcsolatos panaszok (43 darab). Kiemelhető még a használtautókkal kapcsolatos panaszok növekvő tendenciája (42 darab). Szolgáltatásokon belül a távközlési szolgáltatókkal és a közművekkel kapcsolatos panaszok száma magas (49 és 58 darab), az épület-kivitelezői munkákkal kapcsolatos panaszok száma pedig jelentősen növekszik (36 darab).

5. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! Az 5.1-5.6 kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.

5.1. Az ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2/A, illetve M2/B számú melléklet) ismertesse az alábbiakat:

a) a főbb panasz okok,

Hibás teljesítés.

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

A korábbiaktól eltérő problémákkal nem találkoztunk.

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

Nem fordult elő nagyobb változás.

d) a fogyasztókat, vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében javasolják-e az alábbi területeken intézkedések megtételét? Ha igen, kérem ismertesse javaslatát.

- i. jogszabály-módosítás,
- ii. egyeztetés az érintett szakmai érdekképviselői szervezetekkel,
- iii. fogyasztók tájékoztatása,
- iv. fokozottabb hatósági fellépés,
- v. egyéb intézkedések.

Nem fogalmazok meg ajánlást.

e) A d) pontban írtakhoz kapcsolódóan mutassa be, hogy milyen ajánlásokat fogalmazott meg a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen típusú problémák ne forduljanak elő.

Nem fogalmazok meg ajánlást.

5.2. Az ügyek tárgya szerint ismertesse az alábbiakat:

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

A nem megalapozott kérelmek megszüntetésének száma a statisztikánk szerint 111 darab. Ez az összes ügyszámnak a 11,1 % -a.

b) az eljárások milyen eredményre vezettek:

- | | | |
|------|-------------|-----------------------|
| i. | egyezség, | 104 darab, 10,3 % |
| ii. | kötelezés, | 2 darab, 0,01 ezrelék |
| iii. | ajánlás, | 49 darab, 4,9 % |
| iv. | elutasítás, | 71 darab, 7,41 % |
| v. | megszűnés, | 640 darab, 63,87 % |
| vi. | áttétel | 25 darab, 2,5 % |

száma és aránya.

Meghallgatásokon kötött egyezségek száma 104 darab. Az összügyszám 10,3 %-a.

A kötelezések száma 2 darab, amely az összügyszámnak a 0,01 ezrelék.

Ajánlás 49 darab született, amelynek az összügyszámhoz való aránya 4,9 %-ban állapítható meg.

Meghallgatáson történt elutasítások száma 71 darab. Az összügyszám 7,41 %-a.

Az ügyek megszűnések darabszáma 640 db, amely az összügyszámnak a 63,87 %-a.

Áttételek száma 25 darab, amely az összügyszámnak a 2,5 %-a.

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

i. a fogyasztók,

A Fogyasztót tudatos vásárlásra ösztönözni, vásárlást ismert helyen, számlaképes személlyel bonyolítson le.

ii. a vállalkozások felé.

A panaszt igyekezzon a helyszínen rendezni, és üzletpolitikáján 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 háttérben 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 209 darab. Ez az összegyszám 20 %-át teszi ki.

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 431, amely az összegyszám 43 %-a.

5.6. Ismertesse a határozatokban foglaltak betartásának alakulására vonatkozó fogyasztói visszajelzések arányát.

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, *negyedrészt*

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

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

Az ajánlások darabszáma 49 darab, ennek negyedét teljesítik a Vállalkozások, a többi határozatra vonatkozó adat nem ismert a Békéltető Testület számára.

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 nem került meghosszabbításra,
- ii. a 90 napos határidő legfeljebb 30 nappal meghosszabbításra került.

A határidő öt esetben került meghosszabbításra.

b) Mekkora

i) az egy testületi tag által, illetve **9 darab**

ii) az írásban **nem volt**

lefolytatott eljárások száma,

Egy békéltető testületi tag által lefolytatott meghallgatás tagonként 9 darab. Írásban nem folytattunk le eljárást a félév során.

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, **38 darab**

c. a vállalkozások által nem teljesített kötelezések száma, **nincs adat**

d. a vállalkozások által nem teljesített kötelezések száma. **nincs adat**

Alávetési nyilatkozatot nagyjából két Vállalkozás tett az adott félév során, a testülettel nem együttműködő vállalkozások számát 38 darabban lehet meghatározni. Kötelezések teljesítéséről a Békéltető Testület nem rendelkezik információval.

ii. nyilvánosságra hozatal módja: az alábbiak szerint:

a. a bekeltetes.hu honlapon (a megfelelő válasz aláhúzendő): igen/**nem**,

b. a testület honlapján (a megfelelő válasz aláhúzendő): **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 bírói úton, amelyeket az adott félévben még nem zártak le jogerősen.

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

- a) személyi, tárgyi feltételek, *adminisztratív létszámlhiány*
- b) jogszabályi környezet, *módosításra szorul*
- c) finanszírozás, *alacsony*
- d) a kamarával való együttműködés, *kiváló*
- e) együttműködés más szervezetekkel. *megfelelő*

A személyi feltételeknél a létszámlhiány a legnagyobb hátráltató tényező, a Testület emiatt határidőket csak jelentős adminisztrációs többletmunkával tudja ellátni. A jogszabályi környezet módosításra szorulna, a finanszírozás nem megfelelő. 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 30 napot biztosít a határozatok elkészítésére.

11. Mutassa be a testület

- a) promóciós kampányának, PR megjelenéseinek elemeit, azok eredményességét. Csatolja a hirdetések 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 kerül sor, amely a második félévben lesz.

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

Budapest Békéltető Testület tagjaival való közös részvétel az NKM ENERGIA Zrt. által szervezett konferencián.

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 6 darab egyeztetési jegyzőkönyvet 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.

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 felfogadást 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 389 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 igénybevételével 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

a) eredményességét,

A díjazás alacsony szintje miatt nem tudjuk garantálni a megfelelő eredményességet, azonban a körülmények ellenére a határozatok mindig határidőben elkészülnek.

b) javításának lehetséges módjait.

Az eljáró tagok díjazása 10 éve nem módosult. Ennek módosításával javítható lenne az eredményesség.

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 megfeleléségének 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.

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
- 6 db. jegyzőkönyv a Járási Hivatallal szakmai egyeztetésről (2019. 01., 02., 03., 04., 05., 06. hónap)
- 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

A szakmai beszámoló hitelesítése

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

Dátum: 2019. 11. 29



[Handwritten signature]
Dr Csanádi Károly
a testület elnökének cégszerű aláírása