

SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez

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.	Levelezési címe: 1364 Budapest Pf: 81
Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: 10102086-11571302-11000004	Kedvezményezett adószáma: 18068382-2-41
Szerződés szám: FOHÁT/166-3/2020-ITM_SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A Területi Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett békéltető testületek 2020. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész**Szakmai beszámoló****A békéltető testületek 2020. I. félévi meghatározott finanszírozási időszakában végzett tevékenységről**

A szakmai beszámolót készítő személy neve: Dr. Koncz Pál	A beszámolót készítő személy telefonszáma: 30-421-0968
---	---

A statisztikai adatlapok kitöltése és a részletes szöveges szakmai beszámoló elkészítése minden féléves beszámolási időszakban szükséges. A területi kamaráknak a féléves szakmai beszámolók részét képező szöveges értékelésben az érintett félévre vonatkozó értékeléseket, adatokat, információkat szükséges bemutatniuk, ugyanakkor a statisztikai adatlapokban az adatokat összesítve kötelesek megadni olyan módon, hogy azok tartalmazzák a 2020. évi, előző féléves időszak adatait is (azaz a II. féléves szakmai beszámoló a teljes 2020. év adatait tartalmazza). A testületeknek az adatokat a statisztikai adatlapokban pontosan és naprakészen kell feltüntetni, az adott féléves 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 félévhez képest a testületben történt alábbi változásokat:

- a) - a testület létszáma, új pályázat eredményeként 2020.01.10-től 12 fő: 1 fő 2020. 06.04. napján kérte a tagságának megszüntetését. Jelenlegi létszám: 11 fő

b) a testület összetétele,

1. Dr. Koncz Pál elnök	jogász	szerződések, közmű ügyek
2. Dr. Vándor András	jogász	közmű ügyek,
3. Dr. Kovács Krisztina	jogász, kommunikációs szakember	kereskedelem, szolgáltatás turizmus, fogyasztói csoport, termékbemutató,
4. Zsakóné Gellért Ildikó	üzemmérnök	kereskedelem, szolgáltatás épületvillamosítás, reklám
5. Varró Zsuzsanna	humán-, művelődés-, oktatásszervező	villamos energia számlázás, képzési szerződések,
6. Dr. Farkas Dorottya	jogász	szakképzés, szolgáltatás
7. Dr. Benke Zsófia	jogász	kereskedelem, szolgáltatások
8. Dr. Gubis Ildikó	jogász	kereskedelem, szolgáltatások végrehajtás, kereskedelem,
9. Rajmon Attila	közzgazda	szolgáltatások
10. Tóth Csilla	szociálpedagógus	kereskedelem, szolgáltatások
11. Dr. Tóth Zsuzsanna	jogász	közlekedés, gépjármű,

c) a testület működési feltételei, - **előző évihez képest jelentős költségvetési-támogatási csökkentés**

d) ha van, akkor az egyéb, fontos, a testületet érintő változások. - **A testület tagszámának növelése érdekében az MKIK kérelmünkre pályázatot írt ki, aminek elbírálása folyamatban van.**

3. A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama hogyan alakult (konkrét érték megadása szükséges) az elmúlt időszakban? – **A testület eljárásai átlagosan 67 nap alatt kerülnek elintézésre, mely időrend kialakulásához hozzájárultak a veszélyhelyzettel kapcsolatban bevezetett intézkedések.**

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

Az általános fogyasztói panaszok, szavatossági és jótállási kérdések körében érkeznek, a témák csoportjait tekintve, jellemzően, a lábbelikkel kapcsolatos problémák, használt gépkocsikkal kapcsolatos igények merültek fel.

Több esetben tettek a fogyasztók bejelentéseket webáruházak ellen, melyben nem lehetett azonosítani a vállalkozásokat. Az év folyamán többször előfordult, hogy úgynevezett fantom cégek, egy név egy telefonos vagy e-mail elérhetőséggel hirdettek szolgáltatást. Az azonosítást ezekben az esetekben nem tudtuk lefolytatni így a békéltető eljárásokat ellehetetlenítette. Ezekben az esetben is felvettük a kapcsolatot a fogyasztóvédelmi hatósággal jelzéseket adtunk a beazonosítás vagy eljárás lefolytatása érdekében.

A pandémiás helyzet okán a közösségi programokat (utazás, üdülés, koncertek) le kellett mondani, emiatt megnövekedett a fogyasztói megkeresések száma. A vállalkozások igyekeznek kibújni a felelősség alól.

A fentiekén túl jellemzően közmű szolgáltatással kapcsolatos panaszok is felmerültek, amelyeknél jellemzően a telefonszolgáltatások mellett nagyobb számban jelentek meg a víz- és csatorna szolgáltatással kapcsolatos panaszok.

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),

- Az M2/A alapján 172 db különböző termékkel kapcsolatos panasz érkezett.

Kiemelkedő mennyiséget képviselnek a lábbelikkel kapcsolatos minőségi panaszok (35 db).

Bútor, matrac körbe tartozó termékekkel kapcsolatos reklamáció (20 db)

Háztartási nagygépekkel kapcsolatos reklamációk (17 db)

- Az M2/B alapján 142 panasz érkezett

A legtöbb a közmű szolgáltatásokon belül a víz és a csatorna szolgáltatással kapcsolatban merült fel (19 db)

Telefonszolgáltatás (13 db)

Szakipari munkák (13 db)

b) előfordultak-e, s ha igen, milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok. - **Igen. a 4. pontban részletezve**

c) előfordultak-e, s ha igen, milyen nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt-e változás az előző félévhez képest, - **igen víz-csatorna szolgáltatással kapcsolatos panaszok (Nagykovácsi térségében)**

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, a szakképzési törvény módosítását (86 § B. pont) javasoljuk, a duális képzés során **felmerülő munkaügyi jogviták rendezése ne a békéltető testület hatáskörébe tartozzon.**

ii. egyeztetés az érintett szakmai érdekképviselői szervezetekkel. – **nincs javaslat**

iii. fogyasztók tájékoztatása, - **nincs javaslat**

iv. fokozottabb hatósági fellépés, - **határozottabb bírságolási gyakorlatot a nem együttműködő vállalkozásokkal szemben. – fokozottabb ellenőrzését a webáruházaknak, az ÁSZF-ek felülvizsgálatát, amelyek fogyasztók félrevezetésére alkalmasak pl. Ticketpro Hungary Kft. Javasoljuk, az egységes állásfoglalást a NAV bevonására vonatkozóan, a fantom cégek, valamint a cég átalakulások felderítése, szankcionálása érdekében.**

v. egyéb intézkedések - **nincs javaslat**

e) Mutassa be, hogy a fogyasztókat, vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében milyen ajánlásokat fogalmazott meg/milyen intézkedést tett a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben a szóban forgó probléma ne forduljon elő. – **abban az esetben amikor a fogyasztókat megtevesztő magatartásokat tapasztaltunk, minden esetben jeleztük a fogyasztóvédelmi hatóság felé.**

5.2. Ismertesse az alábbiakat:

a) hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek száma és aránya, **összesen 314 ügy, ebből alaptalan 67 ügy 21.3%**

b) az eljárások milyen eredményre vezettek:

i.	egyezség,	64 db	20.4%
ii.	kötelezés,	1 db	0.3%
iii.	ajánlás,	49 db	15.6%
iv.	elutasítás,	45 db	14.3%
v.	megszüntetés,	137 db	43.6%
vi.	áttétel	18 db	5.7%

száma és aránya.

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

- a fogyasztók, - **olvassák el az ÁSZF-t: kössenek szerződést: mindenképpen vegyenek részt a meghallgatásokon**
- a vállalkozások felé. - **egyértelmű ÁSZF közlése, felelősség vállalás a kiközölt árakért**

5.3. Ismertesse

- a) az egyezséget, illetve kötelezést segítő,
- b) akadályozó tényezőket,

- mindkét esetben az alávetési nyilatkozat megléte, illetve a hiánya a meghatározó tényező, illetve a vállalkozás csak akkor köteles megjelenni, ha a székhelye, illetve telephelye az eljáró Békéltető Testület illetékességi területén található

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.

- kérelem megalapozatlan: 22 db az összes ügy 7%-a
- a hiánypótlásnak nem tett eleget: 45 db az összes ügy 14.3%-a

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.

- fogyasztói kérelem visszavonása 33 db összes ügy 10.5%-a
- felek megállapodása 10 db összes ügy 3.18%-a
- az eljárás lefolytatása lehetetlen 27 db összes ügy 8.6%-a

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

- 2.6 %-ban jeleztek vissza, sajnálatos módon ez nem jellemző.

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

- a) az ajánlást tartalmazó határozatok esetén, 2
- b) a kötelezést tartalmazó határozatok esetén, nincs adat
- c) az egyezséget jóváhagyó határozatok esetén. 1
 - a gyakorlatilag elenyésző számú visszajelzés miatt nem tudunk érdemi adatokat közölni.

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, - **nem volt ilyen a 2020. évben indított ügyek esetében.**
- ii. a 90 napnál hosszabb határidő be nem tartása, amikor a 90 napos határidő legfeljebb 30 nappal meghosszabbításra került. – **nem volt ilyen**

b) Mekkora

i) az egy testületi tag által, illetve

Dr. Koncz Pál elnök 135 db 42,9%

Dr. Vándor András 41 db 13%

Dr. Farkas Dorottya 25 db 7.9%

Dr Kovács Krisztina 47 db 14.9%

Dr. Tóth Zsuzsanna 28 db 8.9%

Dr. Benke Zsófia 19 db 6%

Dr. Gubis Ildikó 19 db 6 %

ii) az írásban - **13 db**

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

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

- **általában a vállalkozások teljesítik együttműködési kötelezettségeiket, alávetést viszont nem szívesen tesznek, összesen**

6 vállalkozás élt ezzel a megoldási lehetőséggel.

d) Mutassa be a nyilvánosságra hozatal az alábbiak szerint:

i. nyilvánosságra hozatal oka az alábbiak szerint:

a. alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások száma, **6 db**

b. a testülettel nem együttműködő vállalkozások száma, **12 db**

c. a vállalkozások által nem teljesített kötelezések száma, - **nem ismert**

d. a vállalkozások által nem teljesített ajánlások száma. – **nem ismert**

ii. nyilvánosságra hozatal módjait 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. -

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

- **jogorvoslati kérelem a testülethez ebben a félévben nem érkezett**

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

a) személyi, tárgyi feltételek, - **testületi tagok létszámának növelésével megfelelő lesz,**

b) jogszabályi környezet, - **megfelelő, azonban az egységesítés kérdése továbbra is szükséges lehet.**

c) finanszírozás, - **a jogszabályoknak megfelelő, azonban előre láthatólag finansziális problémákat okoz.**

d) a kamarával való együttműködés, - **kiváló, egyes témakörökben heti kapcsolatban vagyunk. A közös feladatok elvégzésében a pandémiás helyzet ellenére is nagyon jó volt az együttműködés.**

e) együttműködés más szervezetekkel. – **megfelelő, alapvetően telefonon, informatikai eszközön történt, mivel a kezdeti időszak után a veszélyhelyzeti intézkedések ezt tették lehetővé.**

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

- Az eljárási szabályzat tapasztalatait, valamint az iratminták formáját, alkalmazhatóságát, szükséges lenne esetleg vezetői értekezlet keretében megbeszélni,

- A jogi szabályozás során, a fogyasztóvédelmi hatóság lehetőségeinek, (apparátusának) bővítése, tevékenységük hatékonyabbá tétele a fogyasztók érdekében . (adatokhoz, információkhoz való hozzáférés lehetőségei)

9. Ismertesse, hogy

a) mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, - **gyorsabb elérést, a cégkapun keresztüli értesítésekkel**

b) mik az ezt akadályozó körülmények, illetve - **a vállalkozás elérhetetlensége és az, hogy a Békéltető Testületnek nincs fogadókészségű hivatali kapuja**

c) az együttműködés milyen módon ösztönözhető. – **nincs javaslat**

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 kormányhivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében? - **igen**

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

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.

b) további média megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó). Amennyiben a testületnek nem voltak további média megjelenései, kérjük, nyilatkozzon arról. – **nem történt, a veszélyhelyzet felülírt minden ilyen irányú tevékenységet**

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

A promóciós tevékenységet a kamara által is támogatott személyes megjelenésekkel terveztük a Construma kiállításon, illetve az „Érdi Nyitnikék” kiállítás és vásáron. Ezek a a járványügyi helyzet okán elmaradtak. A honlapon az adatokat frissítettük aktualizáltuk, a központi tájékoztató filmet elérhetővé tettük.

Sajnos, a kialakult helyzet nagyban megnehezítette ezen irányú tevékenységünket.

12. A testület a tagjai számára nyújtott

a) felkészítő tanfolyamot, képzést milyen formában tartja? - **az elnök a tagokkal havonta egyeztetve**

b) felkészítő tanfolyamot, képzést milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg? - **tervek szerint évente két alkalommal terveztük, de a veszélyhelyzet miatt szeptemberre elhalasztottuk. Az első félévben terveztünk még az ITM közreműködésével szakmai oktatást, ami a pályázat kihirdetését követően az új tagok részvételével fog megvalósulni.**

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.

- **a testület tagjai részt vettek adatvédelmi egyeztetésen a PMKIK adatvédelmi tisztségviselőjével.**

- **elérhetővé tettük az adatvédelmi oktató videót, melyről felmérés készült elektronikus kérdőív formájában.**

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

a) együttműködött-e a területükön működő megyeszékhely szerinti kormányhivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel, - **igen**

b) ennek keretében kezdeményezett-e szakmai egyeztetéseket a kormányhivatallal és, - **igen**

c) azokon havonta elnöki/elnökhelyettesi szinten részt vett-e. – **igen, a veszélyhelyzet időtartama alatt telefonon konzultáltunk**

d) Kérem, ismertesse az egyeztetések tartalmát, valamint - **a vállalkozások által elkövetett visszaélésekre történő figyelemfelhívás, fantom cégekkel kapcsolatosan szükséges eljárások bevezetésére javaslattétel, valamint az ÁSZF-k felülvizsgálata.**

e) szíveskedjen az együttműködés eredményéről beszámolni. – **konzultációink alapján vizsgálatokat kezdeményeztek.**

15. Ismertesse a testület tanácsadási

a) rendszerét, - **telefonos ügyfélszolgálat kedd-csütörtök 09.00-14.00-ig, illetve elektronikus formában**

b) az annak során szerzett tapasztalatokat. - **negatív tapasztalat, hogy az e-mailes megkeresések során több címzettet is feltüntetnek a fogyasztók, a testületet ilyenkor másolatot kapóként jelenik meg**

- **egyre több vállalkozás fordul a testülethez, mert nem ismerik a rájuk vonatkozó**

szabályokat

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, - **kettő fő**

b) a személyes/telefonos ügyfélfogadás során havonta átlagosan hány darab fogyasztói megkeresés érkezett. - **34 db**

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 igénybevételevel 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 nyújtottak be.**

b) hány magyarországi vállalkozással szemben került benyújtásra panasz, amelyben a fővárosi illetékességű békéltető testület járt el. - **nem ismert**

19. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlappal kapcsolatban

a) azok látogatottsági adatait, - **nincs**

b) a fogyasztók visszajelzését. - **többségében elégedettek**

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!

- **régebben a kérelem formanyomtatványban erre vonatkozóan nyilatkozhatott a fogyasztó arról, honnan értesült a békéltető testületről, a mostani nyomtatványban nincs ilyen lehetőség.**

21. Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, és ha van erre vonatkozóan javaslata, akkor az eljárás javításának lehetséges módjait. - **az eljárások eredményességét nagyban növeli a gyorsaság. Alapkitétel az elérhetőségek növelése, fogyasztó, vállalkozás, békéltető testület. A cégkapu jelentősen gyorsítja az ügyek feldolgozását, a reakálás idejét, minél gyorsabban tud a testület reagálni a bekövetkezett eseményre, annál nagyobb a meggyezés esélye.**

Javaslom központilag biztosítani minden békéltető testületnek az önálló hivatali, vagy cégkapu létrehozását.

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 megfelelésének 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 ügylípusainak megoszlásáról
- (M2/A) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Termékek szerinti megoszlásáról
- (M2/B) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Szolgáltatások szerinti megoszlásáról
- (M3) A fogyasztói jogviták intézésének módja
- (M4) Statisztikai adatlap a békéltető testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról

A szakmai beszámoló hitelesítése

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

Dátum: Budapest, 2020. július 14.



Dr. Koncz Pál

Pest Megyei Békéltető Testület elnöke

Statistikai adatlap

A(z) Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület 2020.év I. félévi ügyeiről

Táblázat készítésének időpontja: 2020. 07.hó 07.nap

Sorszám	Az ügy iktatószáma	Ügy kimenetele										Ügyszám összesen	A vállalkozás az eljárásban együttműködött-e		
		Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	Megszüntetés					Áttétel		Igen	Nem	
						kérelem visszavonása	felek megállapodása	eljárás folytatása lehetetlen	kérelem megalapozatlansága	kérelem nem pótoltt (hiánypótlásnak nem tett eleget)	hatáskör hiánya	illetékeség hiánya			
Összesen:		64	1	49	45	33	10	27	22	45	7	11	314	295	19

Összesen:	Sorszám			
	Iktatószám			
1		Élelmiszerek	Élelmiszerek, italok	Termékek
0		Italok		
0		Táplálékkiegészítők, fogyasztószerek, vitaminok		
2		egyéb textil	Textil, ruhanemű	
2		ruhanemű		
23		általános utcai	Lábbelik	
6		sport		
1		speciális, gyógy, gyermek stb.		
4		Építőanyagok	Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	
2		burkolatok		
9		nyílászárók		
2		szaniter, jakuzzi, zuhanykabin	Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	
6		laptop, notebook, tablet, stb.		
0		asztali irodai gépek, fénymásoló, szkennelő, asztali számítógép		
7		egyéb eszközök (MP3, adattárolók, GPS, stb.)		
0		Számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	Híradástechnika	
11		mobiltelefonok, okostelefonok		
3		szórakoztató elektronika (TV, rádió, erősítő, CD, DVD stb.)		
2		digitális képrögzítők (fényképezőgép, videokamera)	Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	
17	háztartási nagygépek (mosógép, hűtőgép, tűzhely)	háztartási gépek		
7	háztartási kisgépek (porszívó, kenyérpirító, robotgép stb.)			
2		kerti gépek		
0		háztartási eszközök (edénykészlet)		
4		kézi szerszámgépek		
0		kéziszerszámok (ásó, kapa)	Látyszereszet, fényképezészet, optikai eszközök, műszerek	
3		látyszereszet (szemüveg, kontaktlencse)		
0		fényképezészet, optikai eszközök és műszerek	Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök	
5	nem orvosi rendelvényre pl.: bioptron lámpa, masszázsfotel, gyógymatrac stb.	egészségmegőrző termékek		
0	gyógyászati segédeszköz, gyógyhatású termék, orvosi rendelvényre	gyógyászati eszközök		
0	gyógyszer, kötszer, tápszer stb.			
14		Közüti járművek	Járművek és alkatrészeik	
0		járműalkatrész		
1		egyéb járművek		
20		Bútor, matrac	Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	
1		sportszer		
0		hangszer		
0		óra		
0		ékszer		
1		játék	Egyéb termékek	
0		vegyipari termék		
0		dohánytermék, és élvezeti cikk		
0		háziállat tartásával kapcsolatos termékek		
6		egyéb, máshova nem sorolható termék	Áttétel	
1		hatáskör hiánya miatt		
8		illetékesség hiánya miatt	Termékek összesen	
172				
9			Határon átnyúló jogviták (termékek)	
0	interneten keresztül	távollévők között kötött szerződések	Termék értékesítése nem hagyományos módon	
0	telefonon keresztül			
0	katalóguson keresztül (csomagküldő)			
0	házaó kereskedelem	üzleten kívül kötött szerződések		
0	termékbemutató			

Statistikai adatlap
A(z) Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testülethez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása (2020. év I. félévi)
Táblázat készítésének időpontja: 2020. 07. hó 07. nap

Összesen:	Sorszám				
	Iktatószám				
3		Új ingatlan jótállás, gar. Jav.	Építőipari kivitelezés	Szolgáltatások	
8		Épület felújítás, szakipari munk.,(részes mázolás stb.)			
2		Nyílászárók beépítése, cseréje, javítása			
2		Szálláshely minősége	Turizmus		
0		Vendéglátás minősége			
0		Egyéb szolgáltatások (program elmaradása, nem szer. szer. teli.)			
0		Üdülési jog			
2		Szálláshely minősége			
0		Vendéglátás minősége			
1		Egyéb szolgáltatások (program elmaradása, nem szer. szer. teli.)	Külföld		
0		Üdülési jog			
0		vasúti			Személyszállítás
3		közúti			
0		légi			
0		vízi és egyéb			
0		Teherfuvarozás	Közeledés		
4		Parkolás			
7		Autópálya			
7		posta levél, csomag, futárszolgálat)	Úthasználat		
13		telefon szolgáltatás (mobil és vezetékes)			
1		TV, rádió (kábel és földi műsorszórás)			
5		Internet			
0		távhő	Posta és távközlés		
19		víz, csatorna			
10		hulladék			
2		gáz			
5		vilamosenergia	Közüemi szolgáltatások		
3		mobilteléfono			
0		számítástechnikai termékek			
0		szórakoztató elektronika			
0		háztartási gép	Javítás, karbantartás		
0		szerszámgép, kertigép			
0		optikai eszközök			
0		személyes használatú tárgyak			
1		szemüveg, fényképezőgép, optikai eszközök			
3		járművek és alkatrészek javítása			
2		víz, gáz, fűtés szerelés, kéményseprés			
0		egyéb javítás karbantartás			
0		fogyasztói csoport			
0		mosás, tisztítás			
0		szépségápolás	Egyéb szolgáltatás		
0		oktatás			
0		temetkezés			
0		fogorvosi szolgáltatás			
0		szerződéses egészségügyi szolgáltatás (magánorvosi ellátás)			
0		egészségügyi szolgáltatás			
0		egyéb humán egészségügyi ellátás			
0		állatorvosi szolgáltatás			
0		fodrászat, kozmetika, masszázs	Személyi szolgáltatások		
0		biztonsági szolgáltatás, vagyonvédelem, stb.			
0		szabás, varrás, cipészet			
1		forgalmazás, értékebcslés, közvetítés	Ingatlan ügyletek		
2		nyelviskola, gépjármű vez. képz. , felnőttképzés	Oktatás		
0		mosás, vegytisztítás, takarítás, gyermekkeiugyeiet, stb.	Háztartási kiegészítő szolgáltatás		
0		fogyasztói csoport, tanácsadás, könyvelés, stb.	Gazdasági és egyéb szolgáltatások		
27		egyéb, máshova nem sorolható szolgáltatások			
6		hatáskör hiánya miatt	Áttétel		
3		illetékesség hiánya miatt			
142			Szolgáltatások összesen		
0			Határon átnyúló jogviták (szolgáltatások)		
0		interneten keresztül	Szolgáltatás értékesítése nem hagyományos módon		
0		telefonon keresztül			
0		katalóguson keresztül (csomagküldő)			
0		házaló kereskedelem			
0		termékbemutató	üzleten kívül kötött szerződések		
0					
0			üzleten kívül kötött szerződések		
0					

Statistikai adatlap
 Al(2) Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testülethez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása (2020. évi I. félévi)
 Táblázat készítésének időpontja: 2020. 07. hó 07. nap

Statisztikai adatlap (M3. számú melléklet)

A fogyasztói jogviták intézésének módja szerint (2020. 01.01. - 2020.06.30.)

Táblázat készítésének időpontja: 2020. év 07.hó 07.nap

Békéltető Testületek	A fogyasztói jogvita intézésének módja			Testületi elnökök részvétele az eljárásban		
	3 tagú tanács	Egyedül eljáró tag	Írásban lefolytatott	Eljáró tanács elnöke	Egyedül eljáró tag	Tanács tagja
14. Pest megye	63	229	13	0	135	0
Összesen:						

Statisztikai adatlap (M4. számú melléklet)

A békéltető testületek döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról (2020. 01.01. - 2020...06.30.)

Táblázat készítésének időpontja: 2020. év 07.hó 07.nap

	Bíróság előtt megtámadott döntések (folyamatban lévő ügyek)	Bíróság által hozott döntések (lezárt ügyek)	Bíróság által hatályon kívül helyezett döntések (pervesztes ügyek)	Bíróság által helyben hagyott döntések (pernyertes ügyek)
Bíróság előtt megtámadott ajánlások				
Bíróság előtt megtámadott kötelezések				
Összesen:	0	0	0	0