**SEGÉDLET**

a békéltetető testületek szakmai és pénzügyi beszámolójának elkészítéséhez

(területi kamarák részére)

|  |  |
| --- | --- |
| Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint):  Győr-Moson-Sopron megyei Kereskedelmi és Iparkamara | |
| Közreműködő szervezet címe:  9021 Győr Szent István u 10/A | Levelezési címe: |
| Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma:  \_10300002-33214690-00003285\_ \_-\_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ | Közreműködő adószáma:  18529186-2-08 |
| Szerződés szám: FOHÁT/ 352/2015-NFM\_SZERZ | |
| A megvalósított feladat címe: **A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2015. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása** | |

**I. rész**

**Szakmai beszámoló**

**Győr-Moson-Sopron megyei békéltető testület 2015. év meghatározott finanszírozási időszakaiban II.félévben végzett tevékenységéről**

|  |  |
| --- | --- |
| A szakmai beszámolót készítő személy neve:  Horváth László | *A beszámolót készítő személy telefonszáma:*  *06 30 5727610* |
|  |  |

**A statisztikai adatlapok kitöltése és a részletes szöveges szakmai beszámoló elkészítése minden egyes (szerződésben előre meghatározott) finanszírozási időszakban benyújtott beszámolóhoz szükséges. Az adatlapokat a** [**www.bekeltetes.hu**](http://www.bekeltetes.hu) **honlapon lévő program használatával kell kitölteni. Amennyiben az adott finanszírozási időszakban a kérdés nem releváns, kérjük, nyilatkozzanak erről (pl. promóciót nem valósítottak meg a kérdéses időszakban). A válaszoknál a sorok bővíthetők.**

|  |  |
| --- | --- |
| ***1. Ismertesse 2015. évhez/előző finanszírozási időszakhoz képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei, stb.)*** | |
| *A testület létszáma nem változott, továbbra is 26 fő. Elhelyezési lehetőségünk nem változott. Továbbra is megfelelő feladataink ellátásához.* | |
| ***2. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 2.1.-2.3 kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.*** | |
| *Beérkezett panaszok száma az előző évihez hasonlóan alakult. Míg tavaly az összes lezárt ügy darabszáma 425 addig az idén 470 darab volt.. Az idei év második felében az első félévhez képest megnőtt a lezárt ügyek száma 195 – ről 275- re.* | |
| ***2.1. 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 finanszírozási időszakhoz képest, előfordultak-e, s ha igen milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok. A problémák leküzdése érdekében milyen intézkedéseket javasolnak (jogszabály-módosítás, egyeztetés az érintett szakmai érdekképviseleti szervezetekkel, fogyasztók tájékoztatása, fokozottabb hatósági fellépés, stb.)***  *Az ügyek megoszlása a termékek 189 db és szolgáltatások 85db ( éves szinten termék 327 szolgáltatás 143 ) ami a termék panaszok jelentős növekedését mutatja...*  *A növekedés fő oka, hogy a termékek területén továbbra is sláger a cipőpanasz /49/ Ez kétszerese a tavalyi adatnak. A távközlés /mobil telefonok területén is sok probléma tapasztalható. (27 készülék panasz)*  *Visszatérő gond, hogy a mobil telefonok esetében a javító szerviz önmagát mint szakértő intézetet vélelmezi és sok esetben automatikusan megvonják a készülékek garanciáját.*  *Ebben a félévben megnőtt a közüzemi panaszok száma. Az előző félévi 12- hez képest 22-re nőtt, ez éves szinten 34 db. Közülük elsősorban a gáz és áram panaszok száma nőtt. Kimagasló megyénkben az Energia Központ miatti panaszok száma. Megjegyezzük, hogy a fűtési költségelosztók miatti panaszok száma is jelentős, de ezzel mivel a társasházai közösségek belső szabályozása, érdemben nem tudtunk foglalkozni.*  *A fogyasztói csoporttal kapcsolatos panaszok megszűntek, de egyre több fogyasztói panasz érkezi az időben megosztott üdülési jogokkal kapcsolatban. Sajnos legtöbb esetben nem tudunk segítséget nyújtani, mivel a szerződések jogilag rendben vannak, az ügyfél megtévesztését, az erőszakos beszervezést viszont nem lehet bizonyítani.*  *Sajnos a termékbemutatókkal kapcsolatos panaszok továbbra is nagyon magasak.(23 éves szinten 37 db). Véleményünk szerint az új jogszabály ha valamiz segít is, de nem oldja a becsapott fogyasztók jogainak érvényesítését.*  *Magas az internetes kereskedés miatt benyújtott panaszok száma. /éves szinten 28 ). Gondot okoz, hogy sok web áruház nem tünteti fel a fizikai elérhetőségét web lapján.*  ***2.2. 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.***  *A határozattal lezárt ügyekben az érdemi határozatok száma 60 %. Az egyezségek száma a második félévben 42-ről 76-ra, kötelezések száma éves szinte 7, míg az ajánlások száma 44-ről 56-ra nőtt. .*  *A megszüntetések – megalapozatlan és elutasítás- száma, 65 azt mutatja, hogy a legtöbb panasz megalapozott.*  *Sajnos az alávetési nyilatkozatok számát nem sikerült növelni. Ugyanakkor nőtt azon megszüntetések száma, ahol az eljárás megindítása előtt sikerült közreműködésünkkel a felek között megállapodást létrehozni, így a panasz visszavonásra került. A II. félévben ezek száma 20, míg éves szinten 33 db volt.*  *A kommunikációban fontosnak tartjuk annak kidomborítását, hogy a békéltető eljárás során lehetőség van a vállalkozók és fogyasztók közötti jogviták gyors és eredményes lezárására****.*** | |
| ***2.3. Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a fogyasztói visszajelzések arányát a határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását, stb.*** | |
| *Visszajelzéseink szerint az ajánlás határozatok mintegy 80 %-át a vállalkozások teljesítik. A fogyasztóktól több esetben érkezik köszönő levél.*  *Az egyezség megkötését sok esetben nehezíti, hogy a vállalkozás írásban válaszol a Testület megkeresésére, de a meghallgatáson nem vesz részt. Jónak tartjuk a törvény módosítását, mely lehetővé teszi az együtt nem működő vállalkozások ellen hatósági eljárás megindítását. Megyénkben erre ebben a félévben egy esetben került sor.* | |
| ***3. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat! (pl.: Tudják-e tartani az eljárási határidőket, mennyi az átlagos ügyintézési határidő, egy testületi tag által, illetve írásban lefolytatott eljárások száma, értékelje a vállalkozások együttműködési készségét, alávetések alakulása, nyilvánosságra hozatal oka, száma, módja, a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok száma, eredménye, stb.)*** | |
| *Az eljárási határidőket minden esetben be tudjuk tartani. Az ügyintézési határidőnk 20-22 nap. A meghallgatások időpontját mindig úgy tűzzük ki, hogy a vállalkozásoknak legyen ideje a meghallgatásra felkészülni. Írásban lefolytatott eljárásunk nem volt.*  *Tapasztalataink szerint a vállalkozások együttműködési készsége javult, komolyan veszik a Testület megkeresését.*  *Sajnos minden erőfeszítésünk ellenére az alávetési nyilatkozatot csak nagyon kevés vállalkozás tölti ki. Több alaklommal indítottunk kampányt ennek növelésére, érdemi eredményt nem értünk el.*  *A beszámolási időszakban határozatunk ellen egy estben indítottak bírósági eljárást, mely ügyben a Bíróság határozatunkat hatályon kívül helyezte.* | |
| ***4. Ismertesse a testület működését segítő, illetve akadályozó körülményeket! (pl.: Személyi, tárgyi feltételek, jogszabályi környezet, finanszírozás, a kamarával való együttműködés értékelése, együttműködés más szervezetekkel, stb.)*** | |
| *Személyi és tárgyi feltételeinket megfelelőnek tartjuk. A korábban leírtak szerint elhelyezési körülményeink jók. A Kamarával való jó együttműködésünknek köszönhetően finanszírozási gondjain nincsenek. A megyében működő civil szervezetekkel és a győri és soproni Ipartestületekkel jó kapcsolataink vannak. Sajnos a működtetési költségek alacsony mértéke komoly problémát jelentett, a meghallgatások jelentős számát egyedül eljáró tanácstagként kellett lebonyolítani. A tanácsadásban résztvevő tagok számára semmilyen anyagi térítést nem tudunk biztosítani.*  *A Kisalföld Fogyasztóvédelmi Egyesülettel közösen résztveszünk az iskolai fogyasztóvédelmi klubok működtetésében, diák vetélkedők lebonyolításában és az érettségi előtt álló fiatalok részére 20 fő közösségi munkavégzési lehetőséget biztosítottunk.* | |
| ***5. Ismertesse a testületeket, illetve a fogyasztóvédelmet érintő esetleges jogi szabályozásra vonatkozó észrevételeit, javaslatait!*** | |
| *A fogyasztói szerződésekről szóló jogszabály sok gondot megold, de néhány esetre nem tér ki. Ilyen például az üzleten kívüli kereskedéseknél, ha a vállalkozás a termék kiszállítását önállóan számlázza, és ezt elállás esetén nem hajlandó visszatéríteni. Sajnos a rendelet szellemében, ha a termékbemutatós cégnek van saját telephelye és itt rendezi a termékbemutatót, az nem minősül üzleten kívüli kereskedésnek, hiába valójában nincs üzlete a cégnek.*  *Megismétlem, tapasztalataink alapján ezt a kereskedési formát meg kellene szüntetni****.*** *A tervezett jogszabályt tovább kellene szigorítani. Ne lehessen a helyszínen fizetni, ügyfélszolgálat biztosítása, feltűnő ár és értékarány bizonyítási kötelezettség stb.* | |
| ***6. Ismertesse, hogy mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, mik az ezt akadályozó körülmények, illetve az együttműködés milyen módon ösztönözhető!*** | |
| *Fokozzuk együttműködésünket a vállalkozások érdekvédelmi szervezeteivel. A Kamara mellett jó kapcsolatokat építettünk ki az Ipartestülettel.* | |
| ***7. Mutassa be a promóciós kampányuk elemeit, és részletesen azok eredményességét, valamint a fogyasztói visszajelzéseket. Csatolja a hirdetések másolatát, és TV és rádió spot esetén CD mellékletet.*** | |
| *Promóciós kampányt keretén belül a Győr+ ingyenes terjesztésű győri hetilapban valamint a Kisalföld megyei napilapban jelentettünk meg promóciós anyagot a beszámolási időszakban. A megyei napilap hasábjain ezenkivül rendszeresen adunk fogyasztói tájékoztatást, melyet hatékonyabb módszernek tartunk. Megjelenési lehetőségeink nem teszik szükségessé a kötelező promóció előírását, ezért ezt teljesen feleslegesnek tartjuk. Novemberben elindítottuk a saját honlapunkat, melyet teljes mértékben anyagiak nélkül kellett magvalósítani. Jónak tartottuk volna, ha a promóciós költségekből erre a célra is lehetett volna anyagiakat fordítani.* | |
| ***8. Ismertesse, milyen szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai. Mutassa be és csatolja a testület kiadványait és publikációit.*** | |
| *Ebben az időszakban továbbképzésen nem vettünk részt. Belső szakmai konferenciát decemberben rendeztünk****.*** | |
| ***9. Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási rendszerét, illetve ügyfélszolgálatának működését.***  *A tanácsadás hatékonyabb megszervezésére szükség lenne a tanácsadók díjának biztosítására. Sajnos a tanácsadást az anyagiak hiánya miatt legtöbb esetben az elnök tartja, ami viszont hátráltatja az eljárásokban való részvételt. Jelenleg heti három alkalommal tartunk tanácsadást, de a panaszosokat bármikor fogadjuk, mivel a titkárnőnk illetve az elnök szinte minden nap Testület hivatalos helyiségében tartózkodik* | |
| ***10. Ismertesse az OVR rendelet által létrehozott online platform működésének gyakorlatát és a tapasztalatokat.***  *Nincs érdemi tapasztalatunk****.*** | |
| ***11. Mutassa be média és PR megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó).***  *A Kisalföld hasábjain fogyasztóvédelmi tanácsokkal rendszeresen jelentkezünk****, elindítottuk a saját honlapot.*** | |
| ***12. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei***  *Kérjük, az alábbi mellékletet nyújtsák be finanszírozási időszakonként a szakmai beszámoló részeként:*   |  |  | | --- | --- | | (M1)  (M2/A)  (M2/B)  (M3/A,B)  (M4) | Statisztikai adatlap a békéltető testület ügytípusainak megoszlásáról  Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Termékek szerinti megoszlásáról  Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Szolgáltatások szerinti megoszlásáról  Statisztikai adatlapok a békéltető testület tagjainak tevékenységéről  Statisztikai adatlap a békéltető testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról | |

|  |
| --- |
| ***A szakmai beszámoló hitelesítése***  *Alulírott Közreműködő kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.*  *Dátum: \_Győr, 2016.02.04\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *.*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  a testület elnökének cégszerű aláírása |