SEGÉDLET

a békéltetető testületek szakmai és pénzügyi beszámolójának elkészítéséhez

(területi kamarák részére)

|  |  |
| --- | --- |
| Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint):  **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara** | |
| Közreműködő szervezet címe:  **3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.** | Levelezési címe:  **3501 Miskolc, Pf. 376.** |
| Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma:  **10102718-01680515-00000004** | Közreműködő adószáma:  **18415825-2-05** |
| 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**

**A Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

**2015. évi meghatározott finanszírozási időszakában végzett tevékenységéről**

|  |  |
| --- | --- |
| A szakmai beszámolót készítő személy neve:  ***Dr. Tulipán Péter*** | *A beszámolót készítő személy telefonszáma:*  ***46/501-871*** |
|  |  |

**A statisztikai adatlapok kitöltése és a részletes szöveges szakmai beszámoló elkészítése minden egyes (szerződésben előre meghatározott) beszámolási időszakban szükséges. Az adatlapokat a** [**www.bekeltetes.hu**](http://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. Ismertesse 2015. évhez/előző félévhez képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei, stb.)*** | |
| *A 18 fős testület 2012. január 4-én lett megválasztva, azóta változatlan formában, 3 fő OFE, 4 fő FOME, 1 fő TESZ, 1 fő FOE, 3 fő Agrárkamara és 6 fő BOKIK által delegált tag közreműködésével működik. A testület működési feltételeit a B-A-Z. Megyei Kereskedelmi és Iparkamara biztosítja, mind a személyi, mind a tárgyi feltételek vonatkozásában.* | |
| ***2. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 2.1.-2.7 kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.*** | |
| *Az ügyszám tekintetében évről-évre jelentős növekedés tapasztalható, melynek az lehet az oka, hogy egyre szélesebb körben válik ismertté a békéltető testület jogintézménye, tevékenysége.*  *A fogyasztóvédelmi törvény 2015. szeptember 11-én életbe lépett módosításának jótékony hatása, a vállalkozások együttműködési hajlandóságának növekedése, az adott időszakban - az idő rövidsége miatt - még nem teljesedhetett ki, azonban az utolsó negyedév tapasztalatai azt mutatják, hogy célt fog érni a módosítása, mert a megjelenési és együttműködési készség nőtt a vállalkozások részéről.* | |
| ***2.1. Az 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 (jogszabály-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.*** | |
| *A beszámolási időszakban lezárt* ***553 ügy*** *tárgy szerinti megoszlása az alábbiak szerint alakult:*  ***Szolgáltatások összesen: 208 db***  *Ebből kiemelkedő (arányaiban hasonló az előző időszakhoz képest):*  *- közlekedés 54 db*  *- közüzemi szolgáltatások 45 db*  *- posta és távközlés 26 db*  *- építőipari kivitelezés 26 db*  ***Termékek összesen: 345 db***  *Ebből kiemelkedő (arányaiban hasonló az előző időszakhoz képest):*  *- lábbelik 152 db*  *- híradástechnika 63 db*  *- háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek 27 db*  *- egészségmegőrző és gyógyászati termékek, eszközök 25 db*  *- számítástechnikai és irodai gépek, eszközök, adattárolók 17 db*  *A termékszavatossági kategóriában jelentkező nagy ügyszám egyik oka, hogy egyes termékkategóriákban nagyszámú meghibásodás keletkezik, és a vállalkozások a jogszabályi kötelezettségeik alól meg nem engedett eszközökkel próbálnak „kibújni”.*  *Nagyobb fogyasztói kör érdeksérelme Békéltető Testületünk gyakorlatában az alábbi ügyköröknél mutatkozik:*   1. *Cipők: a – hangsúlyozottan márkás – cipők közül nagyon sok hibásodik meg hat hónapon belül, melyeknél a fogyasztókat rendre nem megfelelő használat miatt utasítják el.* 2. *Termékbemutatók: sok, esetenként utazással összekötött termékbemutatóval kapcsolatos panasz érkezik továbbra is, melyekben rendre kisnyugdíjasokat vesznek rá eltúlzottan drága termék vásárlására, gyakran egyidejű hitelszerződés megkötésével. Bízunk abban, hogy a beszámolási időszakot követően életbe lépő jogszabály módosítás ezen a területen javulást hoz.* 3. *Mobiltelefonok: mind a nagy szolgáltatók, mind a kisebb üzletek ellen számos panasz érkezik. Az eladók ezen termékek esetében nem hajlandóak a jótállás alá eső termékek körében független szakvélemény beszerzésére, hanem a márkaszerviz javítási jegyzőkönyvére alapozva vonják meg a garanciát.* 4. *Közlekedés: a beszámolási időszakban jelentősen megnőtt a városi parkoltatást és a személyszállítást végző cégekkel kapcsolatos panaszügyek száma. Itt alapvető probléma, hogy az eljárás megindítása nem akasztja meg azt a folyamatot, amely a bírság behajtására irányul, sem az MVK Zrt., sem a városi parkolási társaság előtt. Ezen túl, a helyi parkolási rendelet, vagyis Miskolc M.J. Város Önkormányzati rendelete okán, számos panasz érkezik amiatt, hogy a parkolószelvény nélkül parkoló autók fenntartói először csak a 30 nap elteltével küldött felszólításból értesülnek a pótdíjazásukról. Ekkor azonban már jelentősen emelt összegű pótlékot számláz ki a parkoltató társaság. Az önkormányzati parkoló cég - a reá nézve is kötelező jogszabály alapján - jogszerűen jár el, ugyanakkor a fogyasztó joggal sérelmezi, hogy nem bizonyított, hogy a szélvédő mögé elhelyezett pótdíjazási felszólítást ő ténylegesen át is vette.*   ***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 beszámolási időszakban a befejezett ügyek megoszlása az alábbiak szerint alakult:*  *- egyezség 74 db*  *- ajánlás 177 db*  *- kötelezés 8 db*  *- megszüntetés 280 db*  *- áttétel más békéltető testülethez 14 db*  *A vállalkozások döntő többsége együttműködött a Békéltető Testülettel, válasziratot nyújtott be, illetve képviseltette magát a meghallgatáson.*  *A jótállás alá eső termékek körében a kérelmek többsége alaposnak bizonyult.* | |
| ***2.3. Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a fogyasztói visszajelzések arányát a határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását, stb.*** | |
| *Továbbra is kevés a vállalkozások részéről az alávetés, így a kötelező határozatok meghozatalát ellehetetleníti az, hogy a vállalkozások alávetési nyilatkozatot nagyon ritkán tesznek. A beszámolási időszakban mindössze 8 esetben hozott a testület kötelezést, de ez elenyésző számú a teljes ügyszámhoz képest. Ezekben az esetekben a gazdálkodó eseti alávetési nyilatkozatot tett.*  *Az egyezségek létrehozását viszont elősegíti, hogy a vállalkozások megjelenési fegyelme nőtt. Önmagában az a tény ugyanis, hogy a vállalkozás részt vesz az eljárásban, lehetővé teszi a békéltetést. A vállalkozások részvételi hajlandóságát növelte a 2015. szeptember 11-én hatályba lépett törvénymódosítás, mely szerint a vállalkozás köteles megjelenni a meghallgatáson.*  *Az ajánlások körében elmondható, hogy a 177 ügyből csupán 71 ügyben jelzett vissza a panaszos, annak ellenére, hogy erre mindenkit külön felhívtunk. A visszajelzésekből kitűnt, hogy 25 esetben teljesítette, 1 esetben részben teljesítette a gazdálkodó szervezet az ajánlásban foglaltakat, 45 esetben viszont nem tett eleget a gazdálkodó szervezet az Eljáró Tanács ajánlásának. A többi ügyben (106) nem jelzett vissza a panaszos, így nincs információnk arról, hogy miként reagált a gazdálkodó szervezet az Eljáró Tanács ajánlására.*  *Amennyiben a fogyasztó azt jelenti be, hogy nem teljesítette a gazdálkodó az ajánlásban foglaltakat, tájékoztatást kap a további igényérvényesítési lehetőségről.* | |
| ***2.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának hátterében álló okokat, és ezek testületnél előforduló arányát.*** | |
| *A meghallgatás kitűzése nélküli elutasítás oka a törvényben szabályozott okok közül leggyakrabban a hatáskör hiánya, mely szerint, nem minősül fogyasztónak a kérelmet benyújtó. E mellett, gyakori ok, hogy az ügyben már peres eljárás folyt, továbbá, előfordulnak olyan eset is, hogy a panaszos, nem teljesít a hiánypótlási kötelezettségét a megadott határidőre.* | |
| ***2.5. Részletezze az eljárást megszüntető döntések okait, és mutassa be azok százalékos arányát.*** | |
| *A megszüntetéssel lezárt 280 ügyből 67 db (24 %) gyakorlatilag a panaszos ügyének megnyugtató rendezését jelenti, ugyanis ezen esetekben a gazdálkodó szervezet - kézhez véve az eljárás megindításáról szóló értesítést - a meghallgatás előtt teljesítette a fogyasztó kérését, így meghallgatásra már nem volt szükség.*  *8 esetben (2,9 %) a fogyasztó visszavonta a kérelmét, 32 esetben (11,4 %) a fogyasztó kérelme megalapozatlan volt, 16 esetben (5,7 %) pedig azért került megszüntetésre az eljárás, mert a Békéltető Testület hiánypótlási felhívásának a fogyasztó nem tett eleget.*  *157 ügy (56 %) került megszüntetésre az okból, hogy az eljárás folytatása lehetetlenné vált.*  *Ennek okai:*   * *a gazdálkodó szervezet semmilyen formában nem reagált a békéltető testület eljárására, sem írásbeli beadványt nem terjesztett elő, sem a meghallgatáson nem jelent meg, így a testület megfelelő bizonyítékok hiányában nem tudott érdemben dönteni;* * *a felek megjelentek a meghallgatáson, de az egyezségkötés elől elzárkóztak; és az ügy terjedelmes bizonyítási eljárás lefolytatását igényelte.* * *maga a panaszos kérte az eljárás megszüntetését.* | |
| ***2.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.*** | |
| *A fogyasztói jogviták lezárása békéltető testületünknél a törvényi határidőn belül megtörténik, az írásbeli lefolytatás során 30 nap, a meghallgatáson befejezett ügyek vonatkozásában 60 napon belüli határidőkkel tudunk dolgozni.* | |
| ***2.7. Ismertesse az ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozások általi teljesítésére vonatkozó adatokat, amennyiben ismeretesek a testület előtt.*** | |
| *A kötelezést tartalmazó és az egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozások általi teljesítéséről nincs információnk, azok valószínűleg teljesültek, hisz a beszámolási időszakban nem kaptunk a fogyasztóktól bejelentést, hogy probléma lett volna a határozat végrehajtásával.*  *Az ajánlások teljesítése/nem teljesítése vonatkozásában a 2.3. pontban beszámoltunk.* | |
| ***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.)*** | |
| 1. *A törvényi határidőket megfeszített munkatempóval, de tartani törekszünk.* 2. *Az átlagos ügyintézési idő 60 nap.* 3. *A testület valamennyi tagja aktívan részt vesz a munkában, 257 esetben járt el egy testületi tag.* 4. *139 esetben történt írásbeli eljárás lefolytatás.* 5. *A vállalkozások együttműködési készsége növekvő, ennek elsődleges oka a törvényváltozás, mely tendenciájában is pozitív hatást gyakorolt a vállalkozások aktivitására.* 6. *A vállalkozások jellemzően nem tesznek alávetési nyilatkozatot megyénkben, sem az egyedi ügyekben, sem általános jelleggel.* 7. *Az eljárásban együtt nem működő vállalkozások nevét, székhelyét és a panasszal érintett tevékenységét feltüntetjük a bekeltetes.hu honlapon.* 8. *A tanács döntését 2 esetben támadták meg a bíróságon a beszámolási időszakban, azonban a bíróság mindkét esetben elutasította a keresetleveleket.* | |
| ***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.)*** | |
| *A békéltető testületek működésének többéves tapasztalata azt mutatja, hogy a kamarák a békéltető testületek munkáját mindenben segítik, eszközökkel, infrastruktúrával, személyi feltételek biztosításával egyaránt, így a magunk részéről a testületek jelenlegi elhelyezését jónak tartjuk, annak megváltoztatására indokot nem látunk.*  *A fogyasztóvédelmi hatósággal a kapcsolat jó, a hozzájuk forduló panaszosokat az egyedi jogvitás ügyekben tájékoztatják a békéltető testületi eljárásról, mint az egyedi jogviták rendezésének lehetséges módjáról.* | |
| ***5. Ismertesse a testületeket, illetve a fogyasztóvédelmet érintő esetleges jogi szabályozásra vonatkozó észrevételeit, javaslatait!*** | |
| *A 2.1. pontnál kifejtettük azt a két nagy kérdéskört, mely álláspontunk szerint jogszabály módosítást igényel.* | |
| ***6. Ismertesse, hogy mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, mik az ezt akadályozó körülmények, illetve az együttműködés milyen módon ösztönözhető!*** | |
| *A vállalkozások érdemi nyilatkozati fegyelme nőtt, kevés ügyben tapasztalható, hogy egyáltalán nem működnek együtt, a törvénymódosítás hatására további javulás várható. Zömmel azonban a panaszos igényének jogossághát vitatják, és alávetési nyilatkozatot sem tesznek.*  *Kommunikáljuk a sajtó útján, hogy a vállalkozás érdeke is, hogy ezen peren kívüli fórumon megegyezésre törekedjen.* | |
| ***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.*** | |
| *A beszámolási időszakban több alkalommal jelent meg PR cikk a megyei lapokban, valamint rádiós és televíziós megjelenésekre is sor került. A promóciót követő napokban az átlagosnál több telefonhívás és beadvány érkezett a Békéltető Testülethez.* | |
| ***8. Ismertesse a békéltető testületek részére nyújtott képzésről szóló tapasztalatokat és eredményeket. A testület maga tart-e bármilyen felkészítő tanfolyamot a tagjai számára? Amennyiben igen, milyen tapasztalatokkal rendelkezik?*** | |
| *A tárgyidőszakban a testület elnöke az alábbi szakmai rendezvényen vett részt:*   * *2015. március 4-én az MKIK székházában a békéltető testületi elnökök számára rendezett tanácskozás* * *2015. június 18-19. „A tudatos fogyasztás jelene és jövője – kihívások és lehetőségek a fogyasztóvédelem területén” c. nemzetközi konferencia*   *A fogyasztóvédelmi tv. 2015.09.11-én hatályba lépett módosítása nyomán, 2016. januárjától kerül sor a testületi tagok képzésére.* | |
| ***9. Ismertesse, milyen szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai. Mutassa be és csatolja a testület kiadványait és publikációit.*** | |
| *A beszámolási időszakban nem történt képzésen részvétel.* | |
| ***10. Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási rendszerét, illetve ügyfélszolgálatának működését. Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit.*** | |
| *A kamara ügyfélszolgálati tevékenysége körében, a munkahét minden napján a panaszosok a kérelmeiket beadhatják személyesen, technikai jellegű kérdésekben az ügyfélszolgálati munkatársak segítséget nyújtanak. A kamara Ügyfélszolgálatán a szükséges nyomtatványok rendelkezésre állnak, a békéltető testületi eljárásról szóló írásbeli tájékoztatók, szóróanyagok elérhetőek. Amennyiben bármely panaszosnak, avagy vállalkozásnak békéltető testületi tájékoztatásra vonatkozó igénye van, a testület elnöke és elnökhelyettese telefonon és/vagy személyesen fogadja a kérdezőt, és a szükséges felvilágosítást, tanácsot megadja.*  *Békéltető Testületünk nem tagja határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak.* | |
| ***11. Ismertesse az OVR rendelet által létrehozott online platform működésének gyakorlatát és a tapasztalatokat.*** | |
| *Testületünk gyakorlatában még nem fordult elő ilyen jellegű kérés, így gyakorlati tapasztalatokkal nem rendelkezünk.* | |
| ***12. Mutassa be média és PR megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó).*** | |
| *A beszámolási időszakban az alábbi média és PR megjelenésekre került sor:*  *Az Észak-Magyarország című napilap hétfőtől szombatig megjelenő, független napilap, a megye valamennyi településén jelen van. 55 ezres példányszámával és napi 182 ezres olvasottságával Borsod-Abaúj-Zemplén megye vezető újságja.*  *A napilapban két alkalommal, 2015. június 25-én és 2015. szeptember 4-én jelent meg PR cikk.*  *Az Európa Rádió Záhonytól Debrecenen és Miskolcon át Szegedig sugározza adását, a Tiszáninneni és Tiszántúli Református Egyházkerület közös rádiója. A Miskolcon készülő 24 órás központi adás mellett reggel 7 és 9, valamint délután 3 és 5 óra között helyben szerkesztett magazinműsorok hallhatók Debrecenben, Szegeden és Nyíregyházán.*  *A rádióban reklámriport hangzott el a Békéltető Testület elnökével a „Kitekintő” c. műsorban 2015. július 15-én 9-10 óra között és 17-18 óra között, illetve 2015. július 17-én 17-18 óra között.*  *A RádióM a leghallgatottabb kereskedelmi rádió a megyében, sőt vételkörzete túlnő a megyehatáron, hiszen Debrecenben és Nyíregyházán, sőt Salgótarjánban is fogható. A miskolci székhelyű rádió a 20-40-es korosztály rádiója, a hallgatóknak azt a rétegét tudjuk elérni vele, amelyet az Európa Rádióval nem.*  *A rádióban reklámközleményt tettünk közzé a Békéltető Testületről 2015. július 25-én és 26-án napi 3 alkalommal, valamint július 27-én és 28-án napi 2 alkalommal.*  *A MIKOM Nonprofit Kft. három csatornát üzemeltet, a televíziót, amely egyben képújságot is sugároz, a Miskolci Napló című hetilapot, valamint a* [*www.minap.hu*](http://www.minap.hu/) *internetes portált. A Miskolc Televízió Miskolcon és 30 kilométeres körzetében, napi 24 órában sugároz műsorokat. A vételkörzeteben élő lakosság mintegy 250 000 fő. A Miskolc Televízió esti műsorai különösen nézettek, mivel a város és környéke napi információit kísérhetik figyelemmel a nézők. A televízióban megjelentetett közérdekű információk Miskolc lakosságának meghatározó részéhez jutnak el. Fontos médium azért is, mert a televízióban sugárzott riportok szöveges változata megjelenik a honlapon, illetve a honlap archívum részében visszanézhetők az adások.*  *2015. július 13-án az NFM helyettes államtitkára, Koszorús László látogatást tett a Békéltető Testületnél, erről riportot sugárzott a televízió, és hírt jelentetett meg az online felületén.*  *A Kulcs Magazin a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Önkormányzat havilapja, amely 150 ezer példányban jelenik meg, és eljut a megyei háztartások 70 százalékához. A lap ingyenesen, 24 oldalon, A/4-es méretben, négyszínnyomásos kivitelben jelenik meg. A magazinon keresztül ahhoz a réteghez is eljutnak az információk, akik egyébként nem vásárolnak újságot. Az lap már 9. évfolyamát éli, és ismertsége a megkérdezettek körében – egy 2015 elején végzett felmérés szerint – igen magas, 85 százalékos.*  *A magazinban két alkalommal, 2015. szeptember 26-án és 2015. október 30-án jelent meg PR cikk.* | |
| ***13. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlap látogatottsági adatait, a fogyasztók visszajelzését a honlappal kapcsolatban.*** | |
| *A B-A-Z. Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület honlapja elkészült, domain neve:* [*www.bekeltetes.borsodmegye.hu*](http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu)*.*  *Fogyasztói visszajelzés nem érkezett a beszámolási időszakban a honlapról, a honlapnak üzemelése óta 53 látogatója volt.* | |
| ***14. 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 felmérések eredményét!*** | |
| *Ilyen felmérést a testületünk nem végzett.* | |
| ***15. Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, illetve írja le a teljesítményük javításának lehetséges módjait.*** | |
| *A Békéltető Testület ügyszáma 2015. évben 8 %-kal nőtt az előző évi ügyszámhoz képest.*  *A fogyasztók a lehető legszélesebb körben keresik testületünket problémáikkal, és az esetek zömében valamilyen megoldás születik problémáikra. Bízunk abban, hogy a törvényváltozás, mely szankcióval fenyegetetten kötelezi a vállalkozásokat a megjelenésre, érdemi együttműködésre, tovább emeli az eredményes eljárások számát.* | |
| ***11. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei***  *Kérjük, az alábbi mellékletet nyújtsák be finanszírozási időszakonként a szakmai beszámoló részeként:*   |  |  | | --- | --- | | (M1)  (M2/A)  (M2/B)  (M3)  (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  A fogyasztói jogviták intézésének módja  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: Miskolc 2016. január 20.*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  a testület elnökének cégszerű aláírása |