SEGÉDLET

a békéltetető testületek szakmai és pénzügyi beszámolójának elkészítéséhez

(területi kamarák részére)

|  |  |
| --- | --- |
| Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint):  **Heves Megyei Kereskedelmi és Iparkamara** | |
| Közreműködő szervezet címe:  **3300 Eger, Faiskola u. 15.** | Levelezési címe:  **3301 Eger, Pf.: 440.** |
| Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma:  **10300002-46800905-00003285** | Közreműködő adószáma:  **18573752-2-10** |
| Szerződés szám: | |
| A megvalósított feladat címe: **A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2015. I. félévi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása** | |

**I. rész**

**Szakmai beszámoló**

**A Heves Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

**2015. II. félévi meghatározott finanszírozási időszakában végzett tevékenységéről**

|  |  |
| --- | --- |
| A szakmai beszámolót készítő személy neve:  ***Dr. Gordos Csaba*** | *A beszámolót készítő személy telefonszáma:*  ***36/411-011*** |
|  |  |

**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.)*** | |
| *Nincs változás* | |
| ***2. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 2.1.-2.7 kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.*** | |
| *Nőtt az ügyszám.* A fogyasztók nyilatkozata szerint azért, mert egyre többen vannak tisztában az eljárás ingyenességével és ehhez képest gyakori eredményességével. | |
| ***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 cipők esetében a főbb probléma, hogy világmárkák is gyártanak olcsó átfekvésben selejt minőséget. A cipőszakértés főbb módszere az un. érzékszervi módszer, gyakran komolytalan.  Az építőipari megbízások esetében nőtt a mindenféle írásbeli megrendelés, feljegyzés, árajánlat nélküli, un. szóbeli szerződésekre alapított panasz, ahol a bizonyítás csak bírósági keretek között lehetséges.  A termékbemutatók, üdülési jogok körében lényegében büntetőjogi tényállásokat kellene orvosolni.  Nőtt az utazási szerződések reklamációja. A Békéltető Testület bizonyítási eszközei e tekintetben korlátozottak, de eddig sikerült érdemi döntéseket hozni.  ***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 testület igyekszik kerülni a fogyasztó panaszának alaptalanságára vonatkozó megállapító határozatot. Annak érdekében, hogy a fogyasztót ne zárjuk el az esetleges perlés elől és a kérelem bizonyítatlansága miatt ne érdemben utasítsuk el a panaszt, gyakran megszüntető határozatot hozunk. Ezért a mi statisztikánkban kevesebb az alaptalan panaszok aránya. A megszűnés nem jelenti az eredménytelen befejezést, sokszor azért szűnik meg az ügy, mert a fogyasztó bejelenti, hogy már nem is jön, mert az ügye elintéződött. Ezt egyezségnek tekintjük, ha közli, hogy hogyan oldódott meg az ügye. | |
|  | |
| ***2.3. Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a fogyasztói visszajelzések arányát a határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását, stb.*** | |
| A fogyasztók visszajelzései alapján az egyezségeket 95 %-ban végrehajtják, az ajánlásoknál ez az arány kb. 80 %. Az egyezséget leginkább akadályozó tényező a távollét. Alávetési nyilatkozatot arányaiban egyre több vállalkozás tesz. Volt olyan tárgyalási nap, hogy a vállalkozások több mint a fele alávetési nyilatkozatot tett. | |
| ***2.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának hátterében álló okokat, és ezek testületnél előforduló arányát.*** | |
| 2015. II. félévben meghallgatás kitűzése nélkül nem utasítottunk el panaszt. | |
| ***2.5. Részletezze az eljárást megszüntető döntések okait, és mutassa be azok százalékos arányát.*** | |
| A megszüntetés leggyakoribb okai: elégtelen adat, olyan adatok amely alapján csak bíróság folytathat le bizonyítást, nem jelenik meg a fogyasztó és a rendelkezésre álló adatok alapján más határozat nem hozható. | |
| ***2.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.*** | |
| A fogyasztói jogviták lezárása békéltető testületünknél a törvényi határidőn belül megtörténik. | |
| ***2.7. Ismertesse az ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozások általi teljesítésére vonatkozó adatokat, amennyiben ismeretesek a testület előtt.*** | |
| Az egyezséget egy kivétellel mindet végrehajtották, az ajánlások végrehajtása kb. 80 %-os. | |
| ***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.)*** | |
| A vállalkozások együttműködési készsége nőtt. Ősszel érződött a kilátásba helyezett büntetések hatása. Olyan cégek is megjelentek akik eddig évekig soha. | |
| ***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.)*** | |
| Tisztázandó a kamara részéről, hogy egy jogvitát eldöntő jogi fórumnak a felek nem ügyfelei abban az értelemben, hogy minden jogvitának vannak kárvallottjai. A kárvallottak panaszát nem lehet ügyfélpanaszként felfogni. | |
| ***5. Ismertesse a testületeket, illetve a fogyasztóvédelmet érintő esetleges jogi szabályozásra vonatkozó észrevételeit, javaslatait!*** | |
| A vidéki békéltető testületekre aránytalanul nagy adminisztrációs teher hárul. Az ügyszám növekedés ellenére be kellene látni, hogy a békéltető testületek működő, beállt szervezetek, amelyeknek adminisztrációját nem lehet a budapesti elképzelésekhez igazítani. | |
| ***6. Ismertesse, hogy mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, mik az ezt akadályozó körülmények, illetve az együttműködés milyen módon ösztönözhető!*** | |
| Az együttműködő vállalkozások reklámozása, dicsérete a legösztönzőbb. | |
| ***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.*** | |
|  | |
| ***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 békéltető testületek tagjai túlnyomórészt több cikluson át tagok voltak, így nehéz olyan képzésre irányítani őket, amit olyan személyek tartanak, akiknek a békéltetésben sem elméleti, sem gyakorlati jártasságuk nincs. | |
| ***9. Ismertesse, milyen szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai. Mutassa be és csatolja a testület kiadványait és publikációit.*** | |
|  | |
| ***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 tanácsadási tevékenységet érdemben a meghallgatásokon gyakoroljuk. a meghallgatásokon kívül a tanácsadás eljárási kérdésekre terjed ki. A fogyasztók még panaszuk más fórumra terelése esetén is jó néven veszik az erre vonatkozó tanácsadást. (per, fizetési meghagyás, büntetőfeljelentés, felszámolás, stb.) | |
| ***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).*** | |
|  | |
| ***13. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlap látogatottsági adatait, a fogyasztók visszajelzését a honlappal kapcsolatban.*** | |
| A honlap készítése folyamatban van. | |
| ***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. A fogyasztók közlése szerint elsősorban az üzletekbe kihelyezett táblákról, illetve az elutasító levelekből tájékozódnak. | |
| ***15. Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, illetve írja le a teljesítményük javításának lehetséges módjait.*** | |
| A testület egy megye szerte elismert működő intézmény. A teljesítménye a hozzá forduló felek teljesítményének a függvénye. | |
| ***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***  *Eger, 2016. február 5.*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  a testület elnökének cégszerű aláírása |