|  |  |
| --- | --- |
| Kedvezményezett szervezet neve (támogatási szerződés szerint):  **Tolna Megyei Kereskedelmi és Iparkamara**  **Tolna Megyei Békéltető Testület** | |
| Kedvezményezett szervezet címe:  **7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.** | Levelezési címe:  **7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25**. |
| Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma:  **10700237-02051404-51100005** | Kedvezményezett adószáma:  **18852307-2-17** |
| Szerződés szám: | |
| 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 Tolna Megyei Békéltető Testület 2015. év végzett tevékenységéről**

|  |  |
| --- | --- |
| A szakmai beszámolót készítő személy neve:  **Mátyás Tibor** | A beszámolót készítő személy telefonszáma:  **06 30 / 637 00 47** |

|  |
| --- |
| **1. Ismertesse 2014. évhez/előző finanszírozási időszakhoz képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei, stb.)** |
| A testület létszáma 2012. január 5-i választás után nőtt 2 fővel, így 14 tagú lett. 2014. december hónapban 2 tagunk (Dr. Szigeth Ildikó és Dr. Varga Tibor autóbaleset áldozata lett. Testületünk létszáma így ismét lecsökkent 12 főre. A 12 főből 2015. évben 2 fő jogász szakképzettséggel rendelkező személy vett részt az eljárásokban. 2016. január 5-i választás után a testület létszáma 12 fő lett, ebből 4 fő jogász szakképzettséggel rendelkezik.  A békéltető testület 2016. január 5-i alakuló ülésén – a testületi tagok közül – Dr. Gáll Ferenc tagot választotta meg, 2016. január 1. napjától a testület elnökének. A békéltető Testület elnöke - a testületi tagok közül – Mátyás Tibor tagot elnökhelyettesnek jelölte ki.  Egyéb változás nem történt sem személyi, sem egyéb vonatkozásban. |
| **2. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 2.1.-2.3 kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait. Az alábbi táblázat egyértelműen mutatja be az ügyek kimeneteleit** |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Befejezett ügyek száma** | | **Ügy kimenetele** | | | | | | | | | | | **Együttműködött** | | | **egyezség** | **kötelezés** | **ajánlás** | **elutasítás** | **megszüntetés** | | | | | **áttétel** | | **igen** | **nem** | | **a.)** | **b.)** | **c.)** | **d.)** | **hiánypótlás** | **Hatáskör hiánya** | **illetékesség** |  |  | | **mindösszesen** | **110** | 8 | 0 | 26 | 8 | 26 | 0 | 2 | 30 | 5 | 3 | 2 | 91 | 19 | | **termék** | **78** | 6 | 0 | 18 | 6 | 18 | 0 | 2 | 21 | 5 | 0 | 2 | 63 | 14 | | **szolgáltatás** | **32** | 2 | 0 | 8 | 2 | 8 | 0 | 0 | 9 | 0 | 3 | 0 | 28 | 5 |   2015-ben 110 lezárt ügyből 42. érdemi határozattal (egyezség, ajánlás, elutasítás) zárult, ami az összes lezárt ügy 38 %-nak felel meg.  Áttételre 5 ügyben került sor. Eljárás megszüntetésére – különböző okok miatt 63 ügyben (57%) került sor.  2014-ben a lezárt 108 ügyből 41 (38 %) érdemi határozattal zárult. Áttételre 2 esetben és megszüntetésre 65 ügyben (60 %) került sor.  A számokból látható, hogy - az előző évhez viszonyítva – számottevő érdemi eltérés a 2015. évi befejezett ügyek vonatkozásában nem történt.   * 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 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 tárgy szerinti megoszlását az alábbi táblázatok tartalmazzák:  **Szolgáltatások**   |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **2014. év** | **2015. év** | | Építőipar | 6 | 4 | | Turizmus | 6 | 4 | | Közlekedés | 2 | 1 | | Posta és távközlés | 6 | 3 | | Közüzemi szolgáltatások | 7 | 11 | | Javítás, karbantartás | 0 | 3 | | Egyéb szolgáltatás | 0 | 1 | | Személyi szolgáltatások | 0 | 0 | | Ingatlan ügyek | 0 | 1 | | Oktatás | 0 | 0 | | Háztartási kisegítő szolgáltatás | 2 | 0 | | Egyéb szolgáltatás | 1 | 1 | | Áttétel | 0 | 3 | | **Összesen:** | **30** | **32** |   **Termékek**   |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **2014. év** | **2015. év** | | Élelmiszerek, Italok | 0 | 0 | | Textil, ruhanemű | 1 | 2 | | Lábbelik | 27 | 33 | | Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók | 6 | 5 | | Számítástechnika | 1 | 0 | | Híradástechnika | 6 | 5 | | Háztartási és kerti gépek | 8 | 11 | | Látszerészet, optikai eszközök | 4 | 2 | | Gyógyászati termékek | 8 | 3 | | Járművek alkatrészek | 7 | 3 | | Bútor, sportszert | 3 | 4 | | Egyéb termékek | 8 | 8 | | Áttétel | 0 | 2 | | **Összesen:** | **79** | **78** |   **a.) A főbb panasz okok:** a termékek (főleg a lábbelik) minősége nem megfelelő, a szolgáltatások teljesítése nem az elvárt színvonalon és nem a szerződésben foglaltak szerint történik. A felek nem értenek egyet a számlázással, az elszámolással. Több esetben számlát sem kaptak.  A táblázatokból és a számadatokból látható, hogy a termékek szavatossági, jótállási ügyek aránya lényegesen meghaladta a szolgáltatásokét. Összesen lezárt 110 ügyből termékszavatossági (jótállási + egyéb ügy 78 (71 %), míg szolgáltatásból 32 ügy (29 %) volt.  **A szolgáltatásokkal** kapcsolatos panaszok száma 32 volt. Ebből közüzemi szolgáltatással kapcsolatos kérelem 11 esetben került a testület elé, nyílászárókkal kapcsolatosan 4, turizmussal összefüggésben 4, javítás, karbantartás 3, posta és távközlés 3, közlekedés, ingatlan, és egyéb szolgáltatással összefüggésben 1-1 ügy volt a beszámolási időszakban.  Változatlanul előfordultak a hulladékszállítással (3 ügy) kapcsolatos és az áramszolgáltatással (3 ügy) kapcsolatos sérelmek, panaszok is.  **Termékszavatossággal** 78 ügy függött össze. Az előző finanszírozási időszakhoz (2014 év) képest csak minimális változások történtek.  33 lábbelivel kapcsolatos ügy szerepelt a testület előtt, előző évben csupán 27 ügyünk volt. Jellemző hibák: a textil felfeslik, a talp leválik, a ragasztások elengednek. A fogyasztók bosszúságára nem csak az alacsony hanem a magasabb érfekvésű (25-30 ezer forintos)áruk esetében is. A becsatolt szakértői vélemények többsége nem felelnek meg sem tartalmi, sem a formai előírásoknak. Sematikus egyen szakvélemények  11 háztartási és kerti géppel, 5 híradástechnikai eszközzel kapcsolatos ügy és szerepelt a testület előtt.  Kifogásolható az a kereskedői és szolgáltatói magatartás amikor is a gyártó, illetőleg a szerviz véleményére hivatkozva utasítják el a fogyasztói reklamációkat. A szerviz pedig a gyártóval áll szerződéses viszonyban.  Gyógyászati termékek és közúti járművek esetében a beérkezett kérelmek száma 8 és 7 ügyről 3 és 3 ügyre csökkent, az előző évhez képest. A használt gépkocsik értékesítésekor sem a fogyasztók, sem az eladót nem járnak el körültekintően. Állapotfelmérés nélkül vásárolnak, ami nagy mértékben megnehezíti a szavatossági igény utólagos érvényesítését. |
|  |
| **2.2. Az ügyek tárgy szerint, hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek aránya az eljárások milyen eredményre vezettek, (megszüntetés, egyezség, ajánlás, kötelezés) a jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni a fogyasztók, illetve a vállalkozások felé.**  Az ügyek tárgya szerinti alakulásáról alapos és alaptalan kérelmek aránya, és hogy az eljárások milyen eredményre vezettek (megszűntetés, egyezség, ajánlás, kötelezés) pontos számadatokról nem tudunk beszámolni, mivel ilyen statisztika nem készült. Véleményünk szerint az egyezség, a kötelezés, az ajánlás, a kérelem visszavonása, az eljárás megindítása utáni megegyezés az alapos kérelmekhez sorolható. Az elutasítás, az egyéb okból (beleértve az alaptalanságot is) való megszüntetés pedig az „alaptalan” kérelmekhez tartozik.  Az ügyek kimenetelét mutató táblázat alapján a lezárt 110 ügyből 60 ügyben született – a fogyasztó szempontjából – pozitív döntés (egyezség, ajánlás, a.) pontos, (a fogyasztó a kérelmét visszavonta) megszüntetés.  **2.3. Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a fogyasztói visszajelzések arányát a határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását.**  Eljárásaink során a cél végig a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a jogszabályoknak megfelelő egyezség létrehozása. Ez gyakran megvalósul azáltal is, hogy a felek által tett nyilatkozatokat – amelyet független harmadik félnek szánva fogalmaznak meg – egy kívülálló szereplő (eljáró tanács tagjai) által kontrollált helyzetben újraértelmezik esetleg álláspontjuk felülvizsgálatára, sőt akár módosítására is sor kerül.  Az eljárások során gyakran előfordul, hogy az eljáró tanács elnökének, tagjainak segítő – felvilágosító tevékenységük nyomán, a fogyasztó az általa előterjesztett kérelmet vagy a vállalkozó a válasziratában foglaltakat – az eljárást befejező döntés meghozataláig – módosítják.  Egyezséget, illetve kötelezést akadályozó tényező már az eljárás konstrukciójában keresendő. A fogyasztó kérelmében kér valamit, amire a vállalkozás álláspontját előadva reagál azonban arra lehetőség nincs, hogy bármilyen ellenkérelmet terjesszen elő. akadályozó tényező az is, hogy a vállalkozás a Fgytv. 29. § (8) bekezdésében foglaltakat megsértve nem nyilatkozik, a személyes meghallgatáson nem jön el. Alávetési nyilatkozatot az ügyek 2-3 százalékában tesznek csupán.  **3. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat! (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 ügyintézési határidők vonatkozásában változatlanul az jelenti a problémát, hogy a kérelmek nem egyenletesen érkeznek az év során, hanem aránytalanul. Vannak csúcsidőszakok, amikor tömegesen érkeznek beadványok (november-december hónap) máskor lényegesen kevesebb. a törvényi határidőket ennek ellenére is tudtuk tartani. Az átlagos ügyintézési határidő az előző évi 45 napról 41 napra csökkent. Írásban lefolytatott eljárást nem végeztünk.  A vállalkozások együttműködési készsége az előző évhez viszonyítva valamelyest javult. 110 eljárásból 91 alkalommal valósult meg az együttműködés. Százalékban kifejezve 75 %-ról 83 %-ra emelkedett az együttműködő vállalkozások aránya. November-december hónapban 96 %-ra emelkedett az együttműködők aránya.  Eljárásaink során a cél végig a fogyasztó és a vállalkozás közötti – a jogszabályoknak megfelelő egyezség létrehozása volt. az egyezség létrehozását ugyanakkor nagyban a akadályozta az, hogy a vállalkozások 90%-a az egyeztető tárgyalásokon nem jelentek meg. alapvető változás november – december hónapban történik.  Alávetési nyilatkozatot 4 esetben tettek. A fogyasztói visszajelzések is csak elvétve fordultak elő. A 8 egyezség és 26 ajánlás közül mindössze 4 esetben kaptunk visszajelzést a fogyasztók részéről..  Az, hogy a meghozott ajánlások nagy részében nincs visszajelzés a közzétételre vonatkozóan, felfogható úgy is mint teljesített döntés.  **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 Tolna Megyei Békéltető testület működésének személyi és tárgyi feltételei biztosítottak voltak az elmúlt években. Ugyanakkor jelentős problémát okozott a finanszírozási szerződés késése, amelynek pénzügyi fedezetét a 2014. évében elfogadott költségvetési törvény tudtunk szerint biztosította. A személyi feltételek (12 fő) lehetővé tették az egyre nagyobb és bonyolultabb feladatok ellátását. Közben – az év második felében – már készülni kellett a 2016. január 5-én kezdődő új ciklusra is.  A puhatolózó megbeszélések során – főleg az aktív korban lévő személyek – a jelenlegi finanszírozás mértékét és módszerét „csodálkozva” fogadták. Ez nagymértékben hátráltatta (nehezítette) a testület megújulását.  A személyi és tárgyi feltételeknél nem látjuk most sem, hogy milyen megoldások lesznek az önálló honlap létrehozásához, és működtetésének.  Megítélésünk szerint – a már jelzett finanszírozás csökkentés – a kevesebb ügyszámú békéltető testületek jövőbeni tevékenységét ellehetetleníti. Megoldást a költségarányos finanszírozásban látjuk. |
| **5. Ismertesse a testületeket, illetve a fogyasztóvédelmet érintő esetleges jogi szabályozásra vonatkozó észrevételeit, javaslatait.**  A jogszabályi környezet meghatározója a Fgytv. Ennek módosítása még ma is változatlanul felvet néhány értelmezési kérdést. Ilyen például a kötelező megjelenés az egyeztető tárgyalásokon. A testületi tagok mellett a vállalkozások és a fogyasztók is vitatják azt, hogy az „egyezség létrehozatalára feljogosított” személy részvételének biztosítása miért lényeges kérdés, akkor, amikor a vállalkozás a szakértői véleményre alapozva elutasítja a fogyasztó igényét. De nem egyértelmű a „telephely” –„fióktelephely”  értelmezése is. Javasolják a fenti kérdések megvitatását országos értekezlet keretében.  **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 együttműködési készségén csak fokozatosan lépésről – lépésre lehet javulást elérni. Még mindig érezhető a vállalkozások részéről a bizalmatlanság. az együttműködési készségüket kizárólag a részrehajlás mentes, szakmailag és jogilag megalapozott döntésekkel lehet jelentősen javítani. A meghallgatások során az eljáró tanácsok mindent megtesznek annak érdekében, hogy tudatosítsák úgy a fogyasztók, mint a vállalkozások számára, hogy miért előnyös a számára, hogy miért előnyös a békéltetős, szemben a pereskedéssel.  **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.)**  2015. évben – forráshiány miatt – PR tevékenységet nem tudtunk kifejteni.  **8. ismertesse, milyen szakmai rendezvényem (képzésen vettek részt a testület tagjai:**  2015. évben összesen két szakmai rendezvényen vettünk részt. 2015. március 4-én az MKIK tanácstermében tartandó elnöki tanácskozáson. Itt előadást tartott. Koszorús László államtitkár helyettes és Dr. Korcsog Tamás jogtanácsos. Dr. Korcsog Tamás a békéltető testületek országos tapasztalatairól számolt be.  Ugyancsak részt vettünk 2015. május 11-én a Budapesti Békéltető Testület által kezdeményezett rendezvényén is. E rendezvényen igen hasznos szakmai, és jogi ismeretekre tettünk szert.  Szakmai kérdések megvitatására az első félévben sort kerített a testület is.  Kiadványunk nincs, nem is tervezünk a jövőben sem. Publikációnk sem jelent meg. A Tolnai Népújságban megjelent riportjaink, tájékoztatóinkat nem sorolhatjuk e kategóriába.  **9. Ismertesse tanácsadói tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadói rendszerét, illetve ügyfélszolgálatának működését.**  A Békéltető Testület tanácsadói tevékenységét a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. 18. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően végezte. Testületünk a hét két napján (hétfő és szerda) 9-11 óra közötti napszakban ügyfélfogadást tartott. Tanácsadásban elsősorban az elnök vett részt, azonban esetenként más tag is ad természetesen tanácsot. E-mailen is folytattunk tanácsadást. ezen felül telefonon – úgy a fogyasztók, mint a vállalkozások – reggel 8 és 16 óra között bármikor fordulhatnak tanácsért az elnökhöz. a tanácskérők döntő többsége ezt a lehetőséget veszi igénybe. Naponta többen kapnak ilyen formában tájékoztatást. Az érdeklődők általában megelégedéssel veszik tudomásul, még a számukra esetlegesen nem kedvező megoldású lehetőséget is.  **10. egyebek**  A békéltető testület jelenleg nem tagja valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak.  2016. évben a békéltető testület tagjai számára rendszeres tájékoztatást képzést tervezünk a jogszabályi változtatásokról.  **11. 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 Kedvezményezett kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.

Dátum: 2016. január 27.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Békéltető Testület elnöke**